

A close-up photograph of several hands holding and fitting together colorful puzzle pieces (yellow, blue, red, green) on a green background. The puzzle pieces are 3D and have various shapes and colors.

Handreiking Maatschappelijke Ondersteuning

Kenmerken van professioneel ondersteunen



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Redactie: Projectgroep Professionaliteit Verankerd

Eindredactie: Thea Meinema

Fotografie: iStockphoto

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie en Illusie

Drukwerk: Libertas

ISBN: 978-90-8869-095-2

Bestellen: www.movisie.nl

Het MOVISIE-project Professionaliteit verankerd is een onderdeel van het VWS-programma Beter in Meedoen en ontwikkelt kenmerken voor de kwaliteit van de dienstverlening in de Wmo. Het richt zich daarbij vooral op het vergroten en borgen van competenties van beroepskrachten.

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

Utrecht, 2013



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

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

Handreiking Maatschappelijke Ondersteuning

Kenmerken van professioneel ondersteunen

Inhoud



Inleiding	4
Kwaliteitskenmerken van professioneel ondersteunen	9
Eigen kracht versterken	10
Op de vraag af	12
Binden en verbinden	14
Integraal werken	16
Signaleren en agenderen	18
Bronnen	20

Inleiding



De Wet maatschappelijke ondersteuning – Wmo – doet een beroep op de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de burger, om zo de kwaliteit van leven te verbeteren. Bij een goede kwaliteit van leven hoort ook een goede kwaliteit van dienstverlening. Professionals moeten in staat zijn om een actieve bijdrage te leveren aan de prestatievelden van de Wmo. Maar wat moet een professional kunnen en doen om goed uitvoering te geven aan de doelstellingen van de Wmo?

De uitvoering van welzijn en maatschappelijke dienstverlening is voortdurend in beweging. De Wmo prestatievelden en de decentralisaties brengen ook andere sectoren in beeld, waaronder gehandicaptenzorg, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg. De bakens van Welzijn Nieuwe Stijl worden steeds meer gemeengoed. Voortgaande decentralisatie van verantwoordelijkheden naar het lokale niveau legt nog meer de nadruk op de centrale positie van de burger, op overleg en afstemming, en op een eenduidige regie.

Veel professionals zijn bezig om zich de nieuwe principes en de veranderende werkwijze eigen te maken. Het is een enorme opgave om zo'n grote groep professionals in de praktijk te bereiken. Het vereist goede samenwerking tussen alle partners. Voor de sector welzijn en maatschappelijke dienstverlening hebben partijen zich nu in het Actieprogramma Professionalisering Welzijn en Maatschappelijke Dienstver-

lening verenigd. Het doel van het actieprogramma is 'het vakmanschap van de sociale professional te vergroten, te stimuleren en te ondersteunen om maatschappelijke doelen van burgers (collectief en individueel) van alle leeftijden te realiseren'¹. Deze handreiking sluit daar bij aan. De kwaliteitskenmerken bieden een kapstok waarmee organisaties en professionals in het werkveld met elkaar in gesprek kunnen gaan over de kwaliteit van hun werk.

Op de werkvloer is behoefte aan ondersteuning en deskundigheidsbevordering. Organisaties en professionals zijn op zoek naar instrumenten om de dialoog over deskundigheid en kwaliteit van dienstverlening te kunnen voeren, zowel intern als met hun klanten en opdrachtgevers. Deze handreiking is tot stand gekomen met veel inbreng en betrokkenheid van het werkveld. Eerdere versies zijn besproken in olympiades, pilots en gesprekken met burgers, professionals, beroepsverenigingen en opleidingen. Deze uitgave vervangt de 'Handreiking Professioneel Ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo. Versie 2.0'.

¹ Het Actieprogramma Professionalisering W&MD is op 25 juni 2012 aangeboden aan staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten van VWS. De tekst van het Actieprogramma is te vinden op de website van de MOgroep www.mogroep.nl.

➤ Doel van de handreiking

Centraal in deze handreiking staan vijf kwaliteitskenmerken: Eigen kracht versterken, Op de vraag afgaan, Binden en verbinden, Integraal werken en Signaleren en agenderen. Professionals en instellingen kunnen aan de hand van deze kenmerken het gesprek aangaan over de kwaliteit van hun dienstverlening, zowel binnen de organisatie als met de opdrachtgever en de burger. De kwaliteitskenmerken en de uitwerking bieden een gemeenschappelijke taal om de kwaliteit van professionele ondersteuning onder woorden te brengen.

De vijf kwaliteitskenmerken zijn gekoppeld aan de *Competenties Maatschappelijke Ondersteuning*, die betrekking hebben op aspecten van de uitvoering van Wmo, Welzijn Nieuwe Stijl en decentralisaties die momenteel extra aandacht vragen. Beroepsgroepen hebben die competenties nodig om, samen met hun organisaties en met de burger, aan de kenmerken te voldoen. De competenties zijn vooral gericht op sociale professionals in de maatschappelijke ondersteuning, maar de kwaliteitskenmerken zijn voor een bredere doelgroep bruikbaar.

Daarnaast dienen de vijf kwaliteitskenmerken als kapstok voor het toegankelijk maken van materialen die in uiteenlopende professionaliseringstrajecten worden ontwikkeld. De kenmerken zijn gekoppeld aan de competenties maatschappelijke ondersteuning, maar vormen ook de verbinding met beschikbare instrumenten en materialen, waaron-

der praktijkbeschrijvingen, effectieve sociale interventies, opleidingsmodules en achterliggende kennisdocumenten. Dit vereenvoudigt de zoektocht van professionals en organisaties naar materialen die hen kunnen helpen om hun professionaliteit te verbeteren en kwaliteit te blijven leveren.

➤ Basisuitrusting

De kwaliteitskenmerken hebben betrekking op de nieuwe uitdagingen waarmee de sociale professional wordt geconfronteerd in zijn dagelijkse werk, vooral als gevolg van de Wmo, de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl, de Kanteling en nieuwe ontwikkelingen rond decentralisaties, transities en transformaties. De vijf kenmerken concentreren zich op deze nieuwe ontwikkelingen, maar de sociale professional heeft uiteraard ook een aantal basisvaardigheden. Hij onderscheidt zich door empathie, reflectie, methodisch werken en creativiteit. Hij is present en staat open voor anderen, ook als ze anders zijn. Hij is in staat om voortdurend te reflecteren op zijn eigen handelen en zich af te vragen of dat handelen nog leidt tot het gewenste resultaat. Hij is in staat om methodisch te handelen. Hij kan de mogelijkheden en omstandigheden analyseren en op basis daarvan creatieve oplossingen bedenken. Empathie, reflectie, methodisch werken en creativiteit vormen de basisuitrusting van de sociale professional. Die bagage heeft hij nodig om met de vijf kwaliteitskenmerken aan de slag te gaan.

Niet alle sociale professionals zetten zich op dezelfde manier in om de Wmo vorm te geven. Zoals ook in de notitie Competenties Maatschappelijke Ondersteuning wordt uiteengezet, gaat het om verschillende professionals, waarbij de ene professional meer vanuit het perspectief van de individuele en systeemgerichte hulp- en dienstverlening werkt, terwijl de andere werkt vanuit het perspectief van samenlevingsopbouw en het werken met groepen. De ene professional is een generalist met een brede blik, de ander werkt meer specialistisch voor een specifieke doelgroep of specifieke thematiek.

➤ De kwaliteitskenmerken

Wat moet een sociale professional doen om uitvoering te geven aan de doelstellingen van de Wmo? De volgende vijf kwaliteitskenmerken geven antwoord op die vraag:

- * Eigen kracht versterken
- * Op de vraag afgaan
- * Binden en verbinden
- * Integraal werken
- * Signaleren en agenderen

De belangrijkste doelstellingen van de Wmo zijn zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. De kwaliteitskenmerken leveren een bijdrage aan realiseren van deze doelstellingen: burgers zijn in

staat om hun problemen op te lossen en zelf keuzes te maken in de door hen bepaalde richting, al dan niet met behulp van hun omgeving. Ze vinden snel hun weg naar de professional en weten waar ze met vragen terecht kunnen. Individuen en groepen burgers voelen zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en sociale cohesie in buurten. Burgers ervaren planmatige, efficiënte en transparante individuele of collectieve ondersteuning door samenwerking en afstemming van vragen en behoeften. En burgers worden tijdig ondersteund zodat problemen niet verergeren.

De kwaliteitskenmerken worden toegelicht en uitgewerkt in kennis en handelingskenmerken die van belang zijn voor de sociale professional, voor de burger en voor de organisatie. Waar in dit document wordt gesproken over burgers, gaat het ook over kwetsbare burgers. Burgers en cliënten hebben in gesprekken en olympiades duidelijk aangegeven welke wensen zij hebben ten aanzien van de uitvoering van de Wmo. Deze handreiking vervangt de in 2010 uitgegeven 'Handreiking Professioneel Ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo Versie 2.0'.

Zorg en welzijn gaan elkaar steeds meer raken. De handreiking is niet alleen gericht op sociaal werkers. Ook beroepskrachten in andere sectoren, waaronder de gehandicaptenzorg, de geestelijke gezondheidszorg en de jeugdzorg, worden in toenemende mate betrokken bij de Wmo. Want burgers, vrijwilligers, professionals en overheden kunnen alleen samen zorgen voor een samenleving waarin iedereen mag en kan meedoen.

Instrumenten ontwikkeld binnen Beter in Meedoen



Praktijkvoorbeelden dienen als inspiratie voor instellingen op de terreinen van wonen, zorg en welzijn die de kwaliteit van hun dienstverlening binnen de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl verder willen verbeteren en willen weten hoe andere organisaties met specifieke uitdagingen omgaan. De praktijkbeschrijvingen zijn te vinden op www.movisie.nl/professionaliteitverankerd.

De Reflectietool, een instrument om de professional te helpen inzicht te krijgen in zijn professionele handelen binnen de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl. De Reflectietool brengt sterke punten en uitdagingen in beeld en kan worden gebruikt om het gesprek te openen met collega's en leidinggevendenden over het inzetten van sterke kwaliteiten en bij- en nascholingsmogelijkheden. De Reflectietool is digitaal beschikbaar op www.wmoreflectietool.nl

De Zoekwijzer/databank verbindt de kwaliteitskenmerken en de behoefte aan bij- en nascholing met het beschikbare aanbod aan opleidingen. Op een toegankelijke manier wordt het mogelijk voor professionals en organisaties om hun vraag naar deskundigheidsbevordering en het aanwezige aanbod samen te brengen. De databank is te vinden op www.movisie.nl/wmoscholingsaanbod.

In de **databank Effectieve Sociale Interventies** is een steeds groeiend aantal interventies te vinden. Ze zijn doorgaans ontstaan uit jarenlange ervaring van professionals met wat wel en wat niet werkt in de praktijk. In de databank op movisie.nl zijn handboeken beschikbaar waarin staat beschreven hoe de interventies werken.

➔ Gebruik

De kwaliteitskenmerken en daaraan gekoppelde uitwerkingen brengen de dialoog op gang op verschillende niveaus:

- * tussen professionals onderling;
- * tussen professionals en hun organisaties;
- * tussen burgers, professionals en hun organisaties
- * tussen gemeenten, burgers en hun organisaties;
- * tussen organisaties en hun opdrachtgevers.

Om deze dialoog verder te stimuleren kunnen andere instrumenten aan de kwaliteitskenmerken worden gekoppeld. Dit geldt voor zowel instrumenten die zijn ontwikkeld in het kader van het Project Professionaliteit Verankerd als daarbuiten. De kwaliteitskenmerken zijn voorzien van links met praktijkvoorbeelden en effectieve sociale interventies uit het programma Beter in Meedoen.

Deze Handreiking is ontwikkeld binnen het project Professionaliteit Verankerd, in opdracht van het Ministerie van VWS, directie Maatschappelijke Ontwikkeling. Het vormt een van de onderdelen van het programma Beter in Meedoen. Meer informatie over dit project is te vinden op www.movisie.nl/professionaliteitverankerd.



Kwaliteitskenmerken van professioneel ondersteunen

Eigen kracht versterken

De professional is gericht op het ondersteunen van eigen regie, het versterken van het vermogen om de regie te voeren, en het versterken van de eigen kracht van burgers, gebaseerd op hun mogelijkheden, talenten en wensen. Hij stimuleert wat mensen wel kunnen, al dan niet met extra steun vanuit hun eigen omgeving en zo nodig met steun van andere professionals of vrijwilligers.

Effect

Mensen zijn in staat om hun problemen op te lossen en zelf keuzes te maken in de door hen bepaalde richting, al dan niet met behulp van hun omgeving. Ze voelen zich ondersteund bij het voeren van regie over hun leven en het versterken van hun vermogen om te beslissen.

Toelichting

Professionals ondersteunen mensen om hun eigen mogelijkheden te ervaren en optimaal te benutten. Professionals richten zich op welzijn, gezondheid, beschermende factoren en natuurlijke hulpsystemen en stimuleren zelfvertrouwen en vertrouwen in de eigen omgeving. Professionals hebben extra aandacht voor de beperkte zelfredzaamheid van maatschappelijk kwetsbare individuen en groepen en de mate waarin zij al dan niet op eigen kracht kunnen meedoen.



Competenties van de professional:	Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:	Dit vindt de burger belangrijk:
<ul style="list-style-type: none"> • Versterkt eigen kracht en zelfregie De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning begeleidt individuen, vrijwilligers, families en groepen bij het vinden van eigen oplossingen voor hun vragen. Hij motiveert, ondersteunt, informeert, adviseert en helpt hen om vaardigheden te ontwikkelen, keuzes te maken, het eigen netwerk aan te boren en hun eigen kracht en die van hun omgeving te versterken om tot gewenste resultaten te komen. Waar burgers niet in staat zijn om de eigen kracht te benutten of geen netwerk hebben, blijft de sociaal werker ondersteuning bieden of draagt hij de zorg over. • Stimuleert verantwoordelijk gedrag De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning bevordert dat cliënten, mantelzorgers en burgers afhankelijk gedrag ombuigen in het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Hij stelt wedervragen en daagt uit tot nieuwe inzichten. Hij helpt cliënten en burgers belemmerende patronen te doorbreken. Hij zoekt gezamenlijk naar oplossingen die binnen het vermogen van cliënten en burgers liggen en stimuleert tot het aanleren van effectief gedrag. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hij gaat uit van krachten van burgers, maar respecteert ook hun kwetsbaarheden • Hij ondersteunt burgers bij het maken van keuzes en versterkt hun vermogen om de regie te voeren • Hij verkent en sluit aan bij de intrinsieke motivatie van burgers • Hij gaat zorgvuldig om met spanningsvelden, zoals die tussen overlaten en overnemen, afstand en nabijheid • Hij stimuleert het nemen van (kleine) stappen • Hij ondersteunt burgers desgewenst bij het versterken, uitbreiden van en vragen om hulp aan hun omgeving • Hij geeft informatie en wijst burgers de weg op de sociale kaart • Hij werkt samen met vrijwilligers en mantelzorgers • Hij verwijst door naar noodzakelijke zorg 	<ul style="list-style-type: none"> • Een respectvolle bejegening • Eigen kracht en mogelijkheden, van zichzelf en zijn omgeving, herkennen en gebruiken • Invloed en zeggenschap hebben binnen de eigen mogelijkheden • Kunnen participeren met en in zaken die voor hem belangrijk zijn • Grip krijgen op de eigen situatie en zo zelfredzaam mogelijk zijn • Een goede balans tussen draaglast en draagkracht • Kijken naar mogelijkheden en onmogelijkheden: grenzen aan zelfredzaamheid erkennen
<p>Dit biedt de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De vraag van de burger staat centraal, niet het aanbod • Burgers worden betrokken bij oplossingen en ondersteuning • Professionals hebben ruimte om buiten de gebaande paden te gaan • De eigen kracht van professionals wordt versterkt 	<p>Meer informatie en bruikbare instrumenten:</p> <p>Praktijkvoorbeelden van Professionaliteit Verankerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huishoudcoaches van Den Bosch • Eigen Kracht Conferentie <p>Effectieve sociale interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigen Kracht Conferentie • EVC-procedure vrijwilligerscompetenties 	

Op de vraag af

De professional weet wat er speelt. Hij is aanwezig, toegankelijk en proactief. Hij heeft inzicht in wat er speelt bij de burgers en in de wijk. Hij vangt signalen op en zorgt dat burgers zich vrij en veilig voelen om hun verhaal te doen. Hij pakt situaties op tijd aan en zoekt samen met burgers naar oplossingen.

Effect

Burgers vinden snel de weg naar de professional. Ze weten waar ze met vragen terecht kunnen. Problemen worden snel zichtbaar zodat ze op tijd samen met de burger kunnen worden aangepakt.

Toelichting

De vraag, de situatie en de oplossing van de burger staan centraal. De professional ontmoet mensen op straat en in de directe leefomgeving. Hij stelt zich uitnodigend en dienstbaar op. Als hij signalen krijgt van uitsluiting of complexe sociale problemen, neemt hij contact op met de betreffende persoon en onderzoekt wat de vraag is. Er op af gaan is noodzakelijk bij mensen die niet om ondersteuning durven, kunnen of willen vragen. De professional ondersteunt initiatieven van burgers en zoekt mee naar oplossingen van vragen of problemen die individuen of groepen zelf kunnen realiseren. Hij betreft hierbij ook andere vrijwilligers en professionals in de wijk of in de omgeving.



Competenties van de professional:	Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:	Dit vindt de burger belangrijk:
<ul style="list-style-type: none"> • Is zichtbaar en gaat op mensen af De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kent burgers en wordt door hen gekend. Hij is een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt en gaat naar burgers toe in hun eigen leefsituatie om latente of door anderen gesignaleerde vragen en behoeften te achterhalen en hen daarbij te ondersteunen. Hij profileert zich zelfbewust met zijn kennis van de lokale samenleving bij samenwerkingspartners en beleidsmakers op zijn werkgebied en op aanpalende terreinen. • Verheldert vragen en behoeften De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning luistert betrokken, actief en met open vizier naar burgers en hun netwerk en biedt hen vertrouwen. Hij bouwt op professionele wijze een vertrouwensrelatie op, geeft ruimte en vraagt door naar verwachtingen, wensen en mogelijkheden om zeker te zijn dat de daadwerkelijke vraag of behoefte helder wordt. De daadwerkelijke vraag is leidend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hij is belangstellend, open en nieuwsgierig • Hij is aanwezig en zichtbaar in de omgeving van de burger • Hij gaat actief op zoek naar de vraag (en de mogelijke vraag achter de vraag) • Hij geeft mensen de ruimte om hun verhaal te doen • Hij helpt bij het verhelderen van problemen, vragen, wensen en behoeften • Hij heeft oog voor grenzen aan mogelijkheden en geeft duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is • Hij treedt handelend op en verleidt tot meedoen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn verhaal kunnen doen • Serieus genomen worden • Een vertrouwensrelatie hebben met degene die hulp verleent • Zich gehoord en begrepen weten • Verbetering of vooruitgang ervaren • Eigen steun- en hulpbronnen herkennen • Betrokkenheid ervaren
<p>Dit biedt de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een laagdrempelige, herkenbare en toegankelijke entree • Aansluiting op lokale ketenstructuren • Continuïteit in dienst- en hulpverlening • Een aanbod dat is afgestemd op de vraag • Ruimte voor reflectie, kennisontwikkeling en innovatie van de professional 	<p>Meer informatie en bruikbare instrumenten:</p> <p>Praktijkvoorbeelden van Professionaliteit Verankerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erop Af en Eigen Kracht • Bemoeizorg Tilburg <p>Effectieve sociale interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurtbemiddeling • Jongeren Interventie Team (JIT) 	

Binden en verbinden

De professional ondersteunt de burger om de verantwoordelijkheid voor zichzelf, zijn naaste omgeving en zijn medeburgers vorm te geven. Hij zoekt verbinding met burgers, mantelzorgers, sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. Hij streeft naar afstemming tussen informele en formele ondersteuning waarbij deze elkaar aanvullen en versterken.

Effect

Individueel en groepen burgers voelen zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en sociale cohesie in buurten. Betrokkenen ondersteunen elkaar en werken samen om duurzaam te voorzien in de behoefte van (kwetsbare) burgers aan ondersteuning.

Toelichting

De professional beziet op welke wijze burgers zelf problemen of klachten kunnen oplossen. Hij leert mensen om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving en daagt hen uit om naar vermogen bij te dragen.

De steun van vrijwilligers en professionals is nodig om kwetsbare mensen de helpende hand te bieden. Rollen kunnen ook wisselen: sommige kwetsbare burgers zijn ook vrijwilliger of kunnen dat worden. Zo participeren zij op hun beurt actief in de samenleving en ondersteunen zij anderen.

Om echt mee te kunnen doen in de samenleving is verbintenis van burgers met anderen van belang. De professional is kwartiermaker en begeleidt het samenbrengen van burgers onderling, van groepen burgers met elkaar, en van burgers en professionals.



Competenties van de professional:	Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:	Dit vindt de burger belangrijk:
<ul style="list-style-type: none"> • Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning verbindt individuele vragen en behoeften met de potenties van vrijwilligers, actieve burgers en organisaties op individueel en collectief niveau. Hij stimuleert hierdoor wederkerigheid, sociale samenhang en de gezamenlijke aanpak van sociale vraagstukken. Hij ondersteunt en coacht actieve burgers en vrijwilligers opdat hun activiteiten een optimaal resultaat hebben. • Stuurt aan op betrokkenheid en participatie De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning stuurt aan op betrokkenheid, verantwoordelijkheid en het benutten van het vermogen van burgers om zelf hun situatie te verbeteren. Hij stimuleert dat burgers eigenaar zijn van hun vragen op het gebied van zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. Hij zoekt de optimale balans tussen zelfwerkzaamheid van de burger en interveniëren en weet het nemen van eigen initiatief als professional goed te doseren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hij leeft zich in in de situatie van burgers • Hij initieert en stimuleert kansen, zoekt naar gedeelde belangen en bereidheid tot samenwerking • Hij legt verbindingen binnen groepen (bonding) en tussen groepen (bridging) • Hij helpt om sociale netwerken te ontwikkelen en te versterken • Hij zorgt voor samenhang, afstemming en zorgvuldige overdracht • Hij verkent mogelijke wederkerigheid: wat kan de burger 'terug' doen? • Hij zoekt de balans tussen coördineren en uit handen geven • Hij staat open voor andere benaderingswijzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Medeverantwoordelijk zijn voor het proces • Eigen grenzen kennen en bewaken • Aandacht voor ervaringsdeskundigheid • Gelijkwaardigheid, begrip en respect ervaren • Zoeken naar mogelijkheden voor ontwikkeling • Zich veilig en thuis voelen in zijn leefomgeving
<p>Dit biedt de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruimte voor het aangaan van verbintenissen. De professional heeft ruimte en tijd nodig om contacten, initiatieven en samenwerkingsverbanden te kunnen realiseren. • Duidelijkheid over de grenzen van de verantwoordelijkheid en de taken van de professional. Deze moet zijn rol, positie en taak helder naar buiten kunnen brengen. • Openstaan voor nieuwe doelgroepen 	<p>Meer informatie en bruikbare instrumenten:</p> <p>Praktijkvoorbeelden van Professionaliteit Verankerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurt Interventie Team • Prinsenhof <p>Effectieve sociale interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MeMoSa, mentormoeders bij huiselijk geweld • Natuurlijk, een netwerkcoach! 	

Integraal werken

De professional legt verbindingen met en tussen burgers, met andere professionals en diensten, om passende ondersteuning te realiseren. De burger en zijn vragen staan centraal. Zijn problemen kunnen meestal niet door één instelling of één voorziening worden opgelost. Hij stemt af en werkt samen met anderen.

Effect

De burger ervaart planmatige, efficiënte en transparante individuele of collectieve ondersteuning, door samenwerking en afstemming van vragen en behoeften tussen alle partijen.

Toelichting

Ondersteuning is gebaseerd op een integrale benadering waarbij de burger als een ongedeeld mens wordt beschouwd en niet als een optelsom van problemen. De vragen, wensen en behoeften van mensen vormen het vertrekpunt bij de hulpverlening. Voorzieningen, netwerken, diensten en producten vormen met elkaar een samenhangende, passende en gefaseerde aanpak. Een integrale benadering biedt een totaaloplossing in samenspraak met de burger. Dit vereist goede samenwerking en afstemming tussen alle betrokken partijen, inclusief de burger.



Competenties van de professional:	Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:	Dit vindt de burger belangrijk:
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt samen en versterkt netwerken De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning versterkt netwerken van cliënten en burgers. Hij ontwikkelt en ondersteunt samenwerkingsrelaties van burgers, professionals, verenigingen, ondernemers en beleidsmakers zodat een integrale en doelmatige aanpak gerealiseerd wordt. De sociaal werker heeft een breed netwerk. Hij deelt verantwoordelijkheden, maakt gebruik van deskundigheid van anderen, draagt zijn eigen deskundigheid over en pakt taken op in interdisciplinaire samenwerking. • Beweegt zich in uiteenlopende systemen De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning beweegt zich gemakkelijk in de leefwerelden van cliënten en burgers en kan ook goed overweg met partnerorganisaties en beleidsmakers. Hij kan in zijn contacten met burgers, professionals en instanties van perspectief wisselen en culturen en verschillende leefwerelden bij elkaar brengen. Hij kan omgaan met een grote diversiteit aan vragen, aanpakken en oplossingen op het gebied van zorg en welzijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hij werkt samen met andere professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en instellingen • Hij kijkt over eigen functie, taken, professionaliteit en organisatiebelang heen • Hij kent de sociale kaart en heeft een brede kennis van mogelijke bijdrage(n) van alle betrokkenen aan de aanpak • Hij kan wisselen tussen leefwereld en systeemwereld • Hij helpt kiezen uit een groot ondersteuningsaanbod • Hij is in staat om over de grenzen van zijn eigen kunnen (persoonlijk en organisatorisch) heen te kijken en andere deskundigheid aan te spreken (out of the box) • Hij zorgt voor samenhang, afstemming en zorgvuldige overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn vragen, wensen en behoeften vormen het vertrekpunt • Hij weet wanneer informatie over hem wordt gedeeld • Hij is medeverantwoordelijk voor het proces • Het is duidelijk waar de regie en verantwoordelijkheid liggen • Er is een contactpersoon met wie een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd
<p>Dit biedt de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om het aanbod af te stemmen op de vraag en ondersteuning op maat te geven • Duidelijkheid in wat de eigen organisatie wel en niet kan bieden • Ruimte voor de professional om creatieve oplossingen en samenwerking te realiseren • Aansluiting bij lokale ketenstructuren en regieafspraken 	<p>Meer informatie en bruikbare instrumenten:</p> <p>Praktijkvoorbeelden van Professionaliteit Verankerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boulevard van het Welbevinden • Proeftuinen Utrecht <p>Effectieve sociale interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwartiermaken • Koppelwerk 	

Signaleren en agenderen

De professional staat midden in de samenleving. Hij signaleert problemen en kansen met en van individuen en groepen, in wijken en buurten. Hij handelt proactief en onderneemt actie om knelpunten en mogelijkheden onder de aandacht te brengen en er mee aan de slag te gaan. Hij vertaalt individuele problemen naar een hoger plan.

Effect

Burgers worden op tijd preventief ondersteund zodat problemen niet verergeren. Knelpunten worden aangekaart bij betrokken partijen en opdrachtgever(s) zodat collectieve oplossingen kunnen worden gevonden.

Toelichting

Professionals zijn in staat situaties in te schatten. Zij voorkomen dat problemen groter worden en burgers in een negatieve spiraal terecht komen. Bij samenlevingsproblemen hebben zij eenzelfde signalerende rol. Professionals agenderen problemen en oplossingsrichtingen in hun directe contacten met burgers, binnen hun organisaties, in netwerken en gemeenschappen, en bij opdrachtgevers (overheid en politiek), rechtstreeks of via hun leidinggevenden.



Competenties van de professional:	Dit moet de professional doen om maatschappelijke ondersteuning te realiseren:	Dit vindt de burger belangrijk:
<ul style="list-style-type: none"> • Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen De sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met de burger hierop kan inspringen. Hij agendeert tekorten en kansen bij de juiste partijen. Bij dreigende escalatie of acute problemen grijpt hij tijdig in. • Benut professionele ruimte en is ondernemend De sociaal werker Maatschappelijke Ondersteuning heeft professionele ruimte optimaal nodig om samen met burgers, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren. Waar professionele ruimte ontbreekt, moet hij deze zien in te nemen. Hij biedt de best mogelijke kwaliteit, handelt oplossingsgericht, flexibel en doelmatig en reflecteert systematisch op zijn handelen. Hij maakt effecten zichtbaar, leert van zijn ervaringen en deelt deze met collega's en partners. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hij is op de hoogte van actuele politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen • Hij schat de oorzaken en effecten van maatschappelijke situaties adequaat in • Hij grijpt op tijd in en biedt ondersteuning • Hij signaleert problemen en kansen en bedenkt (creatieve) oplossingen • Hij kent effectieve methoden en technieken en past ze toe • Hij verwoordt de belangen van kwetsbare burgers en groepen • Hij stelt grenzen aan je mogelijkheden om oplossingen te bieden 	<ul style="list-style-type: none"> • Invloed en (mede)zeggenschap hebben • Eigen en gezamenlijke ideeën realiseren • Inzicht hebben in zijn rol binnen het geheel van activiteiten • Ondersteuning krijgen bij ontwikkeling van initiatieven • De weg weten en gebruik maken van professionele, vrijwillige en bestuurlijke infrastructuur
<p>Dit biedt de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruimte voor de professional om ondernemend en innovatief te zijn • Ruimte voor de professional om van plannen af te wijken • Ondersteuning van de professional bij belangenbehartiging en politieke agendering • Opkomen voor de belangen van burgers, wijken en buurten bij organisaties en instanties 	<p>Meer informatie en bruikbare instrumenten:</p> <p>Praktijkvoorbeelden van Professionaliteit Verankerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACT Jeugd Rotterdam • Vertrouwenspersonen Huiselijk Geweld <p>Effectieve sociale interventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vijf Sterren Dorpen • De zorg gaat door 	

Bronnen



- * Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Boom Lemma
- * Bruijn, D. de, E. Meijssen en G. Lammersen (2011). *Onderneem 't zelf in welzijn*. Utrecht: MOVISIE
- * Dam, C. van, en P. Vlaar (2010). *Handreiking Professioneel Ondersteunen versie 2.0*
Utrecht: MOVISIE
- * Jumelet, H. en E. Luttk (2012). *Actieprogramma Professionalisering Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*
- * Jumelet, H. en J. Wenink, red. (2012). *Zorg voor onszelf? Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en omgeving. Grenzen en mogelijkheden voor beleid en praktijk*. Amsterdam: SWP
- * Kluit, M. (2011). *Zeg, bent ú misschien die nieuwe professional? De omslag van de visie over welzijn naar het handelen van de nieuwe professional*. Utrecht: MOVISIE
- * Lans, J. van der (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Atlas-Contact
- * MOgroep (2011). *Richting en Vernieuwing MOgroep 2011-2012, Visiedocument van de MOgroep Utrecht*
- * Rakers, M. en M.A. Huber (2009). *Manifest Eropaf 2.0. Tien kernwaarden voor outreachend werken*
Amsterdam/Kockengen: Stichting Eropaf!
- * Regenmortel, T. van (2011). *Lexicon van empowerment. Marie Kamphuis-lezing 2011*. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.
- * Scholte, M.; Sprinkhuizen, A.; Liefhebber, S.; Kluit, M. (2011) *Transparant aanbod: Individueel sociaal werk in de wijk Modulen als bouwstenen voor hulp- en dienstverlening*. Utrecht: MOVISIE

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



De Wmo doet een beroep op de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de burger. Daar hoort ook een goede kwaliteit van dienstverlening bij. Wat moet een professional in de sociale sector kunnen en doen om goed uitvoering te geven aan de doelstellingen van de Wmo? In deze handreiking wordt via vijf kwaliteitskenmerken antwoord gegeven op deze vraag. Professionals en instellingen kunnen aan de hand van deze kenmerken het gesprek aangaan over de kwaliteit van dienstverlening, zowel binnen de organisatie als met de opdrachtgever en de burger. Deze handreiking vervangt de in 2010 uitgegeven 'Handreiking Professioneel Ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo Versie 2.0'.

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