

het beroeps- profiel van sam,

Van uitvoerende
professionals in het publiek
sociaal domein.

SAM verbindt als
beroepsvereniging uitvoerders
in het publieke sociaal domein:
het juiste doen voor
de bestaanszekerheid en
het welzijn van burgers.



Inhoudsopgave

Inleiding	1	versie 1.0
1. Beroepsopdracht en missie	4	02.12.2020
2. Kerntaken	5	
3. Competenties	8	
4. Methodische stappen	10	



Inleiding

Met dit beroepsprofiel dragen we bij aan professionalisering en een zelfbewuste houding van uitvoerende professionals in het publiek sociaal domein. Het geeft richting aan ons professionele willen en kunnen: enerzijds de beroepsopdracht, missie en waarden (het willen) en anderzijds de generieke competenties en de praktische wijsheid (het kunnen). Om deze doelen zo gedegen mogelijk te ondersteunen is ook een beroepsstatuut opgesteld.

Generiek

Dit is een generiek profiel. Niet elk element is even relevant voor elke functie, maar het begrijpen en op basaal niveau beheersen van de competenties en praktische wijsheid die in dit generieke profiel worden beschreven, is essentieel voor een goede beroepsuitoefening en voor effectieve samenwerking met collega's. In het verlengde van dit generieke profiel zullen er specifieke profielen ontwikkeld worden voor verschillende functies, waarin specifieke beroepscompetenties uitgewerkt worden.

De wijsheid van nu

Dit profiel is opgesteld met de wijsheid van nu, in samenspraak met deskundigen en praktijkdeskundigen. Het bouwt voort op een eerder beroepsprofiel voor klantmanagers en er is goed gekeken naar andere relevante beroepsprofielen, zoals die van sociaal werkers, jobcoaches en arbeidsdeskundigen. De body of competence (inzichten, kennis en kunde) waarop dit profiel is gebaseerd, ontwikkelt zich voortdurend verder. Het is daarom noodzakelijk dit profiel te blijven actualiseren.

Lef om te leren

Iedereen vertrekt vanuit een andere startpositie en is baas over het eigen leerproces. Dit vraagt dat we ruimte krijgen én benutten, maar ook dat we het lef en de kwetsbaarheid tonen om te leren. Voor het leren gebruiken we drie bronnen: wetenschappelijke kennis en inzichten, praktische wijsheid van andere professionals en de eigen deskundigheid van cliënten.

Profiel: van opdracht naar methodiek

Dit beroepsprofiel bespreekt allereerst onze beroepsopdracht en missie: waartoe zijn wij op aard? Vervolgens zetten we de acht kerntaken op een rij en beschrijven we welke competenties nodig zijn om die taken uit te voeren. Het laatste hoofdstuk licht toe hoe we dit alles op een methodische wijze in ons werk toepassen.



1. Beroepsopdracht en missie

Als uitvoerende professionals in het publieke sociale domein zijn we verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet, Wmo, Wsnp, Jeugdwet, Leerplichtwet, Wet Inburgering en kwalificatieplicht. Maar we zijn er ook om de rechten en plichten te waarborgen van burgers die een beroep doen op de overheid. Hierin verschilt ons beroep van dat van een sociaal werker of jobcoach.

pagina 3/12

versie 1.0
02.12.2020

Onze missie

Het bevorderen van maatschappelijk meedoen naar vermogen en zo nodig voorzien in de basisvoorwaarden voor bestaanszekerheid – materieel, sociaal en wat betreft veiligheid.

**het
beroeps-
profiel
van sam,**



Inclusieve samenleving

We hebben een actieve rol in het realiseren van een inclusieve samenleving. We werken in de verticale relatie tussen de overheid en de burger, maar ook in de horizontale relatie tussen die burger, diens sociale netwerk, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Deze actieve begeleidende en bemiddelende rol onderscheidt ons beroep van dat van bijvoorbeeld arbeidsdeskundigen en sociaaljuridische dienstverleners.

Politieke context

Dit doen wij in de context van de democratische rechtsstaat. We houden rekening met de beleidsprioriteiten die door het lokale bestuur en de uitvoeringsorganisatie zijn vastgesteld en werken samen met andere gemeentelijke beleidsterreinen: veiligheid, gezondheidszorg, huisvesting, economie.

Complexe omgeving

We werken in een complexe omgeving waarin voortdurend meerdere belangen en visies zijn. Een belangrijk onderdeel van het werk is om situaties op meerdere manieren te kunnen duiden en daarbinnen adequate en overtuigende keuzes te maken. Wetten, regels en beleidsprioriteiten bieden criteria en richtlijnen waarbinnen we ons werk doen, maar bieden ook altijd uitzonderingsmogelijkheden. Wij maken gebruik van onze handelsruimte. Ankerpunt zijn de grondwaarden van wet- en regelgeving. In de interactie met cliënten is de uitdaging om mogen, moeten, willen en kunnen met elkaar te verbinden.



figuur 1:
Werken in een complexe omgeving



2. Kerntaken

Het beroep van de uitvoerend professional in het publiek sociaal domein bestaat uit vier basiselementen: (1) beslissen, (2) adviseren en plannen, (3) ondersteunen en (4) zorgen voor efficiency en kwaliteit. Bij elk van die elementen horen kerntaken. Die staan hieronder op een rij, aangevuld met voorbeelden uit de body of competence.

pagina 5/12

versie 1.0
02.12.2020

	Beslissen Doen wat kan, mag en moet	Adviseren en plannen Gezamenlijk doel vinden	Ondersteunen Eigen kracht aanvullen en versterken	Zorg voor efficiëntie en kwaliteit Het goed doen en het goede doen
Kerntaken	Voorlichten, beoordelen van rechtmatigheid en doelmatigheid, verantwoorden, handhaven	Vraagverheldering, adviseren, activeren, gezamenlijk plan maken	Maatwerk ondersteuning bieden, plan uitvoeren en organiseren, bijstellen	Evalueren en verantwoorden, leren en verbeteren, samenwerken
Inhoud	<p>Legitimiteit Kennis van wetten, uitvoeringsregels en beleidsprioriteiten</p> <p>Verantwoorden Waardendriehoek (juridisch, sociaal, economisch) Maatschappelijke kosten-baten analyses</p> <p>Beslissen Omgekeerde toets: beoogd effect, grondwaarde van de wet, ethisch verantwoord handelen, randvoorwaarden creëren</p>	<p>Common factors O.a. empathie, reflecterend luisteren, positieve bekrachtiging, gezamenlijk doel, shared decision making, grenzen stellen, feedback geven, conforteren, omgaan met agressie</p> <p> integraal werken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk & inkomen • Gezondheid • Wonen • Leren • Opvoeden • Veiligheid 	<p>Maatwerkondersteuning en keuzes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansen creëren voor mensen die dat op eigen kracht niet lukt • Aanleren en trainen van competenties • Ondernemen met dromen en talenten 	<p>Organisatie van het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatievormen (individueel, groepsgewijs, face-to-face, telefonisch/video, berichten, etc.) • Caseloadbeheer en prioriteiten • Bepalen van intensiteit van dienstverlening <p>Bewaken van kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professionele consultatie • Vakkenis bijhouden <p>Verbetering en innovatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliëntfeedback vragen • Actieleren <p>Samenwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netwerkbeheer • Casusregie (wrap around) <p>Rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waarden en effectiviteitsinzichten expliciteren
Body of competence (samples)	O.a. Zelfredzaamheidmatrix, Omgekeerde toets, publieke waarden driehoek, loonwaarde instrumenten, maatschappelijke prijslijst, draagkracht-draaglast model	O.a. Motiverend interviewen, oplossingsgericht werken, transactionele analyse en systematisch werken, mindfulness, presentiebenadering	O.a. Capability benadering, SLIM-model, supported employment/individuele plaatsing en steun, mobility mentoring, actieve bemiddeling, pedagogische vaardigheden, ondernemersvaardigheden	O.a. Wrap around care, video stimulated recall, feedback- en klanttevredenheids-instrumenten, ontwikkelplannen en leerdoelen

het
beroeps-
profiel
van sam,



Kerntaak 1

Voorlichten, vraag verhelderen en beslissen wat kan, mag en moet (claim-beoordeling)

- Voorlichting en advies geven;
- Vragen van burgers helder beantwoorden;
- Nagaan of een aanvraag of melding binnen de criteria van de wet valt;
- Onderzoeken en beoordelen van mogelijkheden, beperkingen en de situatie van de cliënt;
- De (waarschijnlijke) effecten van een beslissing in kaart brengen, afzetten tegen andere opties en een schatting maken van de respectievelijke maatschappelijke kosten en opbrengsten;
- Indien daar aanleiding toe is: uitzonderingsmogelijkheden binnen wet- en regelgeving onderzoeken;
- Toekennen/afwijzen van een voorziening en/of beslissen over een interventie.

Kerntaak 2

Activeren, een gezamenlijk plan maken en beoordelen of beoogde ondersteuning effectief en maatschappelijk rendabel is

- De behoeften en verwachtingen van de cliënt en diens omgeving in kaart brengen (sociaal netwerk, werkgever, vrijwilligersorganisatie, schuldeisers, betrokken organisaties en instanties); het professionele netwerk (andere hulpverleners) in kaart brengen; de situatie op verschillende leefgebieden uitvragen;
- De aard van de hulpvraag achterhalen (gaat het in essentie om een kansen-, competentie-, zelfsturings- of alternatieve-motivatie-probleem?) en met de cliënt een bijpassende interventiebenadering vinden (kansen creëren, competenties ontwikkelen, stabiliseren en sturen, co-creëren met dromen en talenten);
- De eigen kracht (competenties, netwerk, maatschappelijke kansen) in kaart brengen en aanspreken;
- Binnen de grenzen van de wet een plan en (indien nodig) bijbehorend ondersteuningsaanbod bepalen samen met de cliënt;
- Het plan bevat in ieder geval het gezamenlijke doel, een beschrijving van wat de cliënt zelf gaat doen, wat het sociale netwerk gaat doen, en de ondersteuning die ingezet wordt op welk(e) terrein(en); de afspraken die gemaakt worden, de manier en datum waarop geëvalueerd wordt.
- Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijk plan te komen, nemen we op transparante wijze zelf een beslissing.



Kerntaak 3

Cliënten ondersteunen bij de uitvoering van het plan: cliënten verder helpen naar hun doel via een bij hen passende interventiebenadering

- Voorlichting, begeleiding, training en support: individueel en groepsgewijs werken, doorverwijzen en bemiddelen, voorlichting en instructie geven, groepsgesprekken leiden, via verschillende media contact onderhouden over de voortgang;
- Kansen creëren: een zoekprofiel maken (wat voor kans zoeken we?), zoek-ondersteuning bieden, een 'verkoopverhaal' maken (wat is het plan, welke kwaliteiten kan de cliënt inzetten, onder welke voorwaarden kan het een succes worden, waar moet rekening mee gehouden worden?), actieve bemiddeling richting werkgevers, scholen, maatschappelijke en overheidsorganisaties, schuldeisers, sociaal netwerk enzovoort;
- Uitleggen/leren: leerdoelen bepalen samen met de cliënt, een leer-context vinden of organiseren, werken aan leerdoelen (pedagogische gesprekken voeren), basiscompetenties inventariseren, de ontwikkeling ervan monitoren, een referentie (laten) opstellen;
- Bij de hand nemen: stabiliseren en activeren, problemen op alle leefgebieden in kaart brengen, samen prioriteren (wat moet als eerste gebeuren? Wat is voorwaardelijk om volgende stappen te kunnen zetten?), een 'verkoopverhaal' maken (hoe kunnen we medewerking krijgen van iedereen die we nodig hebben?), grenzen stellen en bij de les houden;
- Co-creëren en ondernemen met dromen en talenten; samen een (ondernemings)plan voor het leven van de cliënt maken, deuren helpen openen en helpen maken van een overtuigend 'verkoopverhaal' om dat te bereiken.

Kerntaak 4

Evalueren, bijstellen en verantwoorden

- Evalueren van de uitvoering en de resultaten van het plan van aanpak;
- Bijstellen van het plan van aanpak;
- Verantwoorden van resultaten in termen van tellen en vertellen: wat wordt er gedaan om verschil te maken in het leven van een cliënt en wat levert dat op (resultaten)? Welke normatieve keuzes worden er gemaakt?
- Aanbevelingen doen voor beleidsaanpassingen.

Kerntaak 5

Handhaven

- Bewaken van rechten, plichten en afspraken gedurende de uitvoering van de doel- en actiebeslissingen;
- Handhaven wanneer plichten en afspraken niet nagekomen worden, bij de cliënt, werkgever en samenwerkingspartners (contractbeheer); melden en aangeven wat de verwachting was en is, consequenties duidelijk maken, visie van de ander vragen, beslissing nemen en uitvoeren;
- Voorlichten over mogelijkheden voor bezwaar en beroep.



Kerntaak 6

Samenwerken

- Overzicht hebben over het grotere geheel van wat er allemaal speelt en wie er allemaal betrokken zijn bij een cliënt;
- Afstemmen van het gezamenlijke doel samen met de cliënt;
- Overeenstemming met de cliënt en met andere professionals over de manier waarop de cliënt naar de situatie kijkt (zelfbeeld) en de 'gebruiksaanwijzing' van de cliënt;
- Afstemmen van de gezamenlijke interventiebenadering en ieders bijdrage daarin (kansen, competenties, stabiliseren en sturen, creatief ondernemen);
- Relevante informatie delen (doel, visie, benadering, acties, resultaten);
- Kosten-baten afwegingen maken;
- Afspreken wie de casusregie voert en primair aanspreekpunt is voor de cliënt en actief overdragen.

versie 1.0
02.12.2020

Kerntaak 7

Caseloadbeheer (monitoren en prioriteren)

- Een overzicht maken van de eigen caseload;
- Volgen van de voortgang van trajecten;
- Beleidsprioriteiten vertalen naar de eigen caseload;
- Kosten-baten inschatting maken (met wie kan op dit moment het meeste resultaat behaald worden in verhouding tot de inzet die daarvoor nodig is?).

Kerntaak 8

Bewaken van kwaliteit, leren en verbeteren

- Cliënt-feedback vragen en daarop reflecteren;
- Professionele consultatie en deelnemen aan intervisie;
- Bijhouden van wetskennis en interne regels, vakliteratuur bijhouden, trainingen volgen;
- Eigen leerdoelen formuleren en daaraan werken via zelfreflectie en inzetten van instrumenten om die zelfreflectie te voeden (bijvoorbeeld 360 graden feedback, ontwikkelscans, analyseren van behaalde resultaten, video-opnamen maken en daarop reflecteren enzovoort);
- Actieleren: werkend leren en lerend werken;
- Adviseren van management en beleid over verbetering van de voorwaarden en randvoorwaarden voor goede dienstverlening.



3. Competenties

Hieronder staan de generalistische competenties op een rij die nodig zijn om de kerntaken van ons beroep vakbekwaam uit te oefenen. Competenties gaan over kennis, vaardigheden en houding: kennen, kunnen en zijn/durven. Niet alle taken en competenties zijn relevant voor elke functie. En elke functie kan nader ingevuld worden met specialistische elementen. Met dit overzicht geven we richting aan het formuleren van leerdoelen en het leerproces van professionals. Het is niet bedoeld als beoordelingskader. Daarom maken we hier ook geen onderscheid in verschillende niveaus (basis, vakvolwassen, vakbekwaam).

Communicatieve vaardigheden

De kernwaarde van deze competentie is het tot stand brengen van een open, respectvolle, wederkerige interactie in alle relaties.

- **Open contact:** creatief communicatiemiddelen en -vormen in kunnen zetten aansluitend bij de mogelijkheden en voorkeuren van de cliënt (face-to-face gesprekken in een spreekkamer, groepsgesprekken, bellen, beeldbellen, chatten, e-mailen, samen activiteiten doen, samen wandelen, vragen stellen, opdrachten geven, rollenspellen enzovoort); gevoelig zijn voor cultuur en sociale gebruiken van de cliënt; helder uit kunnen leggen wat je rol en taak is; empathisch zijn; aanwezig zijn als mens (presentie); uit kunnen leggen wat je doet of vraagt en waarom (meta-communicatie); levendige gesprekken kunnen voeren over feiten en beleving; gesprekken kunnen voeren op inzicht-, vaardigheden- en houdingsniveau; groepen kunnen leiden en deelnemers actief kunnen betrekken;
- **Verbinden en samenwerken:** reflecterend kunnen luisteren; verwachtingen kunnen afstemmen; gezamenlijk doel en agenda kunnen bepalen; gesprekken kunnen structureren en voorzitten; kunnen verkopen, verleiden en overtuigen; kunnen samenwerken; gespreksvoorwaarden kunnen creëren en spelregels communiceren; houding en gedrag kunnen bespreken; kunnen aanmoedigen, aanspreken, confronteren en grenzen stellen;
- **Doelgerichtheid:** wederzijds adequate probleemanalyse kunnen maken, gezamenlijk plan kunnen maken, focus kunnen houden, kunnen aanspreken en bij de les houden;
- **Kunnen herkennen en interpreteren van indirecte cliënt-feedback:** fight-flight-freeze reacties (weerstand, afhaken, verstarring en stagnatie). Kunnen nagaan wat deze reacties uitlokt, en handelingsalternatieven en alternatieve interventiestrategieën kunnen formuleren om tot de gewenste resultaten te komen.

Ondersteuningsvaardigheden

De kernwaarde van deze competentie is om een verbinding tot stand te brengen tussen wat maatschappelijk kan, mag en moet enerzijds en wat iemand wil anderzijds, én om aan te sluiten bij en aan te vullen op wat iemand kan (competenties, sociaal netwerk en maatschappelijke kansen).

- **Hulpvragen en -behoeften kunnen analyseren** op de waarden die nagestreefd worden door de cliënt en op diens ervaren zelf- en samenredzaamheid. De situatie van een cliënt in kaart kunnen brengen. Op basis hiervan, in afstemming met de cliënt, een passende interventie-strategie kunnen formuleren.
- **Overtuigen, verleiden, matchen:** wensen en basiscompetenties kunnen achterhalen, voorwaarden voor succesvolle plaatsing kunnen opstellen; een 'verkoopverhaal' kunnen maken;



- **Overbrengen en laten ontdekken:** helder kunnen uitleggen en instructie geven, samen leerdoelen kunnen bepalen, pedagogische vaardigheden hebben (dialogisch leergesprek), relevante basiscompetenties kunnen inschatten en analyseren;
- **Overnemen en bij de hand nemen:** rust kunnen creëren, overzicht hebben en kunnen structureren, proactief kunnen handelen, grotere doelen in kleine stapjes kunnen verdelen;
- **Ondernemen met dromen en talenten:** dromen en talenten kunnen vinden, sterke en zwakke punten en kansen en risico's analyseren;
- **Kunnen werken vanuit verschillende rolopvattingen,** aansluitend bij de klant en diens situatie: keuzes kunnen maken in volgen of leiden, helpen accepteren of helpen veranderen, ik-ik of wij, positionering ten opzichte van de cliënt (boven, gelijkwaardig, onder), gericht op de cliënt of op diens omgeving, richting van het traject.

Beoordelen, afwegen, prioriteren en verantwoorden

De kernwaarde is zorgvuldigheid in beoordeling van individuele situaties, bewaken en bevorderen van de democratische rechtsstaat, en responsiviteit naar cliënt, (lokale) politiek en andere betrokkenen.

- **Zelfstandig een oordeel kunnen vormen.** Helder uit kunnen leggen wat de kaders zijn, waar en in hoeverre er discretionaire ruimte is en waar beslissingen van afhangen;
- **Relevante wet- en regelkennis hebben** (cognitief) en kunnen toepassen (o.a. Participatiewet, Wmo, Wsnp, Jeugdwet, Leerplichtwet, Kwalificatieplicht, AVG), voorliggende voorzieningen kennen (werknemersverzekeringen, Studiefinanciering, alimentatie, toeslagen);
- **Globale kennis hebben** over maatschappelijke kosten baten analyses en deze kunnen toepassen. Helder kunnen uitleggen hoe het maatschappelijk belang optimaal gediend is met keuzes ten aanzien van de dienstverlening aan een cliënt;
- **Maatwerk-kennis hebben** (basis; zie hiervoor) en op onderdelen of volledig kunnen toepassen, afhankelijk van de functie;
- **Het belang van de cliënt kunnen bewaken** in informatie-uitwisseling. Kunnen afwegen van enerzijds het belang van privacy en anderzijds het belang van noodzakelijke hulp. Kunnen beoordelen welke informatie in casusoverleg en rapportage relevant is en welke niet;
- **Helder kunnen rapporteren** in termen van organisatiedoelen en cliëntdoelen;
- **Kunnen evalueren** van proces en resultaten en daar lering uit kunnen trekken;
- **Bij kunnen dragen** aan beheer en beleid van de organisatie.

Eigen werk efficiënt organiseren

De kernwaarde is het efficiënt gebruik maken van maatschappelijke middelen.

- **Overzicht hebben** over de fase waarin trajecten zich bevinden;
- **De eigen caseload** efficiënt kunnen organiseren; werk kunnen clusteren en prioriteiten kunnen stellen;
- **Proactief zijn,** probleemoplossend, creatief;
- **Hoofd- en bijzaken** kunnen onderscheiden;
- **Verslag kunnen leggen** van de functioneel belangrijke informatie over een cliënt en diens traject.



Voortdurend leren

De kernwaarde is zichzelf te verbeteren en anderen beter van dienst te zijn.

- **Kunnen reflecteren** op de eigen rol en de leidende normen en waarden;
- **Feedback** op het eigen handelen durven vragen;
- **Eigen leerdoelen** kunnen stellen;
- **Handelingsalternatieven** kunnen bedenken en uitvoeren;
- **De eigen voortgang** kunnen monitoren;
- **In trainingen en intervisie** de eigen vragen en inbreng kunnen verwoorden.

pagina 11/12

versie 1.0
02.12.2020

**het
beroeps-
profiel
van sam,**



4. Methodische stappen

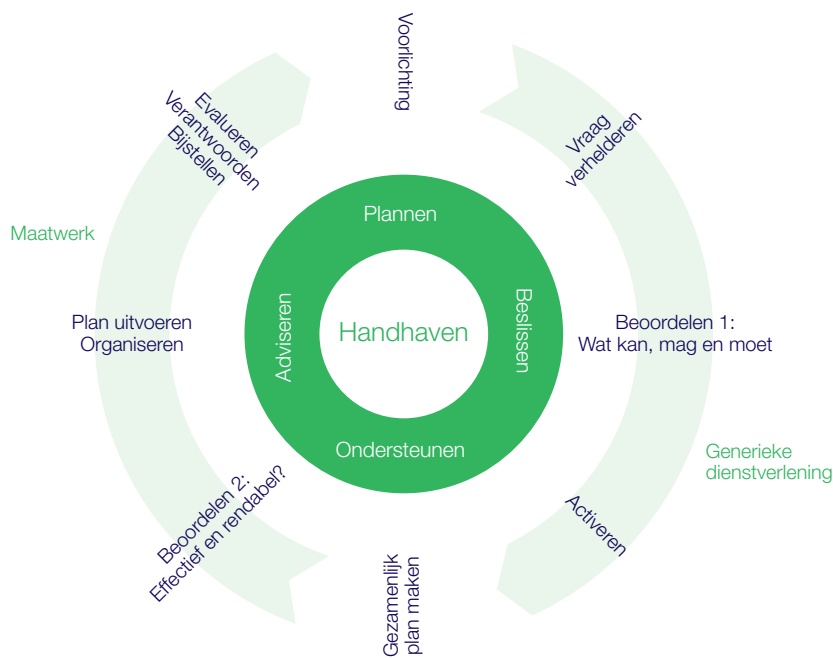
pagina 12/12

We doen ons werk op methodische en efficiënte wijze. We weten wat werkt en wat niet werkt en zijn ons bewust van oorzaak en gevolg. In ons handelen borgen we

- dat we burgers helder en adequaat advies geven,
- dat we wet- en regelgeving naar de bedoeling ervan uitvoeren,
- dat we samen met een cliënt en zo nodig diens omgeving nagaan hoe de situatie verbeterd kan worden (via een gezamenlijk plan),
- beoordelen we of de beoogde ondersteuning effectief en maatschappelijk rendabel is,
- organiseren we en bieden we zelf ondersteuning,
- evalueren we en stellen we zo nodig bij,
- verantwoordelijk we naar alle betrokkenen op transparante wijze wat we doen,
- en handhaven we in dit gehele proces de voorwaarden die gesteld worden door wet- en regelgeving en de afspraken die gemaakt zijn.

versie 1.0
02.12.2020

We borgen ook dat we op een efficiënte manier gebruik maken van maatschappelijke middelen. We beoordelen welke mate van intensiteit passend is om tegemoet te komen aan de vraag van een burger.



figuur 3:
Methodische stappen

Figuur 3 beschrijft de methodische stappen waarmee we de verschillende taken op een logische wijze kunnen uitvoeren. Niet elke functie omvat al deze methodische stappen. De manier waarop uitvoeringsorganisaties werkprocessen en functies inrichten, heeft ook consequenties voor de concrete vorm van de methodische stappen die we zetten. Sommige stappen zetten we in principe met elke cliënt, andere stappen alleen als dat nodig is. Naarmate we verder komen in het proces en de intensiteit van de dienstverlening toeneemt, neemt ook onze verantwoordelijkheid toe om te beoordelen of de beoogde of gevraagde ondersteuning effectief en maatschappelijk rendabel is.

het
beroeps-
profiel
van sam,



koningin wilhelminalaan 5,
3527 la utrecht
hallo@sam.nl, 030 8201021



SAM verbindt als
beroepsvereniging uitvoerders
in het publieke sociaal domein:
het juiste doen voor
de bestaanszekerheid en
het welzijn van burgers.

