

# **Professionalisering Opbouwwerk Rotterdam**

*Voorstellen voor kwaliteitsverbetering*

Katja van Vliet en Nanne Boonstra

Mei 2008



## **Inhoud**

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Uitvoeringsprogramma verbetering welzijnssector</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Visie en positionering van het opbouwwerk</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Competenties en methodieken</b>	<b>19</b>
	<b>Bronnen</b>	<b>27</b>
	<b>Bijlage 1 Profiel SCW (NIZW, 2006)</b>	<b>29</b>



## 1 *Inleiding*

De vijf grootste opbouwwerkorganisaties in Rotterdam hebben aan het Verwey-Jonker Instituut een verdiepende notitie gevraagd over professionalisering van het opbouwwerk. De organisaties SONOR, Stichting DOCK, Stichting Delphi Opbouwwerk, Stichting Welzijn Hoogvliet en Charlois' Welzijn werken samen in de overkoepelende brancheorganisatie de Opbouwwerkkamer. Deze notitie dient als inbreng voor het 'Uitvoeringsprogramma verbetering welzijn' en gaat in op de vraag wat het Rotterdamse opbouwwerk kan bieden op de gevraagde thema's in de stad en vanuit welke context de sector optimaal kan gedijen.

In de notitie komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Visie, maatschappelijke bijdrage en positionering van het opbouwwerk;
- Benodigde competenties van de opbouwwerker;
- Inzicht in en inzet van methodieken.

Omdat de gemeente en de deelgemeenten de grootste opdrachtgevers zijn van het opbouwwerk, beschrijven we aan de hand van het 'Uitvoeringsprogramma verbetering welzijn' eerst wat de gemeente van het Rotterdamse opbouwwerk verwacht. Voor de beschrijving van genoemde onderwerpen zijn door de organisaties aangeleverde documenten benut, evenals andere relevante documenten en publicaties.



## 2 *Uitvoeringsprogramma verbetering welzijnssector*

In januari 2008 heeft het college van B&W het Uitvoeringsprogramma Verbetering Welzijn vastgesteld en aangeboden aan de commissie Maatschappelijke ondersteuning, Volksgezondheid en Participatie (zie aanbiedingsbrief College B&W, 31 januari 2008 met bijlage Uitvoeringsprogramma Verbetering Welzijnssector). Dit uitvoeringsprogramma is mede gebaseerd op het advies van het Sociaal Platform Rotterdam 'Organiseren van sociale slagkracht' (SPR, 2007). In dat advies constateert de SPR dat we wat betreft de welzijnssector in potentie te maken hebben met een *sleeping giant*. Door gerichte investeringen in de kwaliteit van het uitvoerende werk moeten de welzijnsorganisaties, aldus de SPR, snel de juiste en innovatieve slagkracht terugkrijgen. Volgens de wethouder is de verbetering van de welzijnssector een uitdaging voor alle betrokken partijen. Ieder vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid.

De hierboven genoemde organisaties ondersteunen in grote lijnen dit uitgangspunt en onderschrijven het advies van de SPR en de ambities van wethouder Kriens zoals verwoord in de aanbiedingsbrief en in het 'Uitvoeringsprogramma Verbetering Welzijn'.

In de aanbiedingsbrief is het streefbeeld geformuleerd voor 2010.

- Burgers en netwerken van burgers krijgen alle ruimte en ondersteuning om zich in te zetten voor hun eigen gezondheid, welzijn, werk en scholing en die van anderen. Zij worden uitgedaagd en ondersteund om hun verantwoordelijkheid in samenlevingsverbanden te ondernemen. Er ontstaan vitale coalities van burgers, organisaties, ondernemers en overheid. Voor burgers die niet zelfredzaam zijn en/of beschikken over een zorgzaam netwerk is er een vangnet van instellingen voor zorg en ondersteuning vanuit het perspectief van de klant en in goed samenspel.
- De maatschappelijke opgaven vergen veelal de inzet van meerdere partners. Partners werken zodanig samen dat dienstverlening ontkokerd wordt aangeboden. Niet het product staat centraal, maar de behoefte van de gebruiker. Echter, als de gebruiker zijn eigen zorgbehoefte niet onderkent, en daarmee een onaanvaardbaar risico voor zichzelf en anderen vormt, wordt bemoeizorg niet geschuwd.
- Er wordt gebiedsgericht gewerkt. Het college bepaalt de stedelijke prioriteiten, de deelgemeenten regisseren, op de probleemgebieden na. Deelgemeenten analyseren op wijkniveau de sociale problemen. Zij formuleren de gewenste sociale interventies. Geredeneerd vanuit de behoeften van de burgers levert dat een mix van interventies op die in goed samenspel worden ingezet, met als resultaat een betere score op de sociale index.
- Interventies worden soms door de deelgemeenten en soms door de stad gesubsidieerd of aangestuurd. Het betreft eenduidige aansturing op basis van de bestuurlijke prioriteiten en de uitkomsten van de gebiedsanalyses. Daarbij wordt meegenomen dat de opdrachtnemers activering als uitgangspunt nemen en hun bijdrage leveren in de ketensamenwerking.
- De relatie met het welzijnswerk is verzakelijkt. Er zijn duidelijke opdrachten en afrekening op resultaten. Het subsidieproces is gestroomlijnd en definities zijn eenduidig zodat benchmarking mogelijk is. Budgetten worden geleidelijk geflexibiliseerd, zodat kan worden geëxperimenteerd met nieuwe aanbieders. Ook kunnen de mogelijkheden voor ontschotting die de Wmo biedt worden aangewend. Tegelijkertijd kan worden geïnvesteerd in productinnovatie en de kwaliteitsontwikkeling van methodieken en medewerkers bij de huidige welzijnsinstellingen.
- De welzijnsinstellingen hebben de slag gemaakt die nodig is om te kunnen inspelen op de nieuwe ontwikkelingen: dit is een proces waarbij een paar grote aanbieders voldoende slagkracht ontwikkelen om methodieken te vernieuwen en medewerkers op te leiden. Bovendien ontwikkelen kleinere spelers ook nieuwe producten. De burger staat centraal, er komt een stevig productenpakket dat aansluit bij de bestuurlijke prioriteiten, kerntaken van werksoorten en producten zijn opnieuw omschreven en geflexibiliseerd om in te kunnen spelen op de vragen uit de WAP's (Wijk Actieplannen). Medewerkers zijn getraind om langs die lijnen te gaan werken. Het opbouwwerk heeft intensieve banden met hogescholen en universiteit die de werkwijze verdisconteren in hun opleidingen, methodieken valideren, en stagiaires inzetten.



Uit het geschetste streefbeeld wordt duidelijk dat in 2010 welzijnsinstellingen vooral zelf aan zet zijn als het gaat om productontwikkeling en innovatie. Gemeente en deelgemeenten vervullen een ondersteunende rol.

In het uitvoeringsprogramma wordt ingegaan op de verdiepingslag voor het opbouwwerk. De aanpak bestaat uit zes onderdelen:

1. *De opgave.* Duidelijke omlijning van de (deel)gemeentelijke opgaven en waar het opbouwwerk geacht wordt een bijdrage aan te leveren (januari 2008 - april 2008). (NB: is nog niet in uitvoering.)
2. *Wat kan het opbouwwerk bieden?* Dialoog met de opdrachtnemers (Kamer Opbouwwerk en het management, maar ook met uitvoerende werkers) op basis van de wensen van de opdrachtgever. Doel: creativiteit losweken, best practices boven tafel krijgen (april - juni 2008).
3. *Naar een Rotterdamse Opbouwwerkmethodiek.* Kerntaken opbouwwerk benoemen, best practices verzamelen en beschrijven. Bij voldoende draagvlak vertalen van best practices naar een Rotterdamse opbouwwerk methodiek en een toolbox met interventies en een competentiebeschrijving voor de werkers (juni - december 2008).
4. *Pilots* (september 2008 - eind 2009).
5. *Scholingstraject* (december 2008 - april 2009).
6. *Parallel traject Huiswerk voor de opdrachtgever* (december 2008 - april 2009).

#### **De opdracht**

Op basis van bovenstaande kunnen we concluderen dat het belangrijk is dat het opbouwwerk laat zien waar zijn werkwijze uit bestaat en wat het bijdraagt (en kan bijdragen) aan het verminderen van de sociale problemen en het vergroten van de zelfredzaamheid van de bewoners van Rotterdam. Kortom, het Rotterdamse opbouwwerk moet een vanzelfsprekende én aantrekkelijke partner zijn en blijven. Deze notitie vormt hiervoor een aanzet.



### *3 Visie en positionering van het opbouwwerk*

#### *3.1 Visie van de opbouwwerkorganisaties*

De door de organisaties geformuleerde visies/missies vertonen veel overeenkomsten. We hebben daaruit de volgende kernelementen gehaald.

##### *Doelen*

Uit de visies/missies komen de volgende doelen van het opbouwwerk naar voren:

1. Het opbouwwerk versterkt de sociale zelfredzaamheid van mensen, in het bijzonder van mensen in achterstandssituaties.
2. Het opbouwwerk bevordert het samenleven van verschillende groepen met elkaar.
3. De beleving, behoeften, belangen en de vraag van de bewoners staan centraal.
4. Het opbouwwerk streeft naar samenhang en diversiteit zonder uitsluiting van groepen of personen.

In de kern streeft het opbouwwerk naar het vergroten van de leefbaarheid, empowerment, sociale cohesie en actief burgerschap.

##### *Functies*

Om deze doelen te bereiken worden in de documenten de volgende functies van het opbouwwerk genoemd:

- bewonersondersteuning;
- samenbrengen van partijen;
- goede initiatieven versterken en een draagvlak creëren;
- scholing;
- kadervorming;
- netwerkontwikkeling;
- actief beluisteren van en reageren op signalen in de wijk;
- ‘samen leren’.

### *Positionering*

In enkele visies/missies van de organisaties wordt gesteld dat de beleving en de vraag van de bewoners centraal staat. Uit de documenten komt naar voren dat de belangrijk(st)e functie van het opbouwwerk het ondersteunen van bewoners is. Het opbouwwerk neemt in de driehoek bewoners(organisatie)-overheidmaatschappelijke organisaties een onafhankelijke positie in (Delphi). SONOR en Stichting DOCK maken een onderscheid tussen opdrachtgever/financier en opdrachtnemer/afnemer en constateren dat dit soms een spanningsveld met zich meebrengt:

*‘Het opbouwwerk richt zich ondermeer op empowerment. (...) Dat kan soms - ogenschijnlijk - in tegenspraak zijn met de plannen of belangen van de opdrachtgever/financier. (...) Het is de professionaliteit en de kwaliteit van de opbouwwerker om te communiceren met zowel de opdrachtgever/financier als de opdrachtnemer/afnemer.’ (SONOR Beleidsplan 2006-2008.)*

### **3.2 Visie brancheorganisatie opbouwwerk in Rotterdam**

De Opbouwwerkkamer heeft de volgende visie geformuleerd:<sup>1</sup>

1. De branche opbouwwerk in Rotterdam wil een belangrijke bijdrage leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur van de stad. Op professionele wijze wil het opbouwwerk ten dienste staan van de vormgeving van initiatieven in de samenleving. Het gaat om initiatieven die bijdragen aan onderlinge participatie, betrokkenheid en verantwoordelijkheid van burgers.
2. De branche opbouwwerk wil haar inbreng, kennis en kunde in de grootstedelijke vraagstukken optimaliseren. Ze wil vakinhoudelijk noties en overwegingen vanuit een breder perspectief ontwikkelen. Dat vraagt om een bundeling van kennis en ervaring en visieontwikkeling op stedelijk niveau.
3. De branche opbouwwerk wil haar ervaringen bundelen en delen met andere maatschappelijke organisaties, instellingen en overheden. De toepasbaarheid van politieke beleidsvoor-

<sup>1</sup> Uit: [www.bossr.nl/opbouwwerk/visie.htm](http://www.bossr.nl/opbouwwerk/visie.htm)

nemens en beleidsopdrachten sluit niet altijd aan bij de werkelijke praktijk van de uitvoering. De branche opbouwwerk kiest in dat verband voor overleg, advies en signalering naar buiten toe.

De drie geformuleerde doeleinden weerspiegelen de prioriteitsvolg-  
orde die wordt gegeven aan de functies van de Opbouwwerkkamer:

1. Kwaliteitsontwikkeling - Deskundigheidsbevordering
2. Visieontwikkeling - Innovatie - Research
3. Vakinhoudelijke pleitbezorging - Signalering

#### **Discussiepunten**

Om toekomstige samenwerking en afstemming te vergemakkelijken is het relevant om verschillen in visie en positionering te onderkennen en waar mogelijk tot overeenstemming te komen. Het Verwey-Jonker Instituut wijst op de volgende vijf punten voor discussie:

1. De kernelementen uit de visies/missies. Welke zijn het belangrijkste? Welke ontbreken?
2. Is het ondersteunen van bewoners de belangrijkste functie? Broekman schetst de ontwikkeling van het opbouwwerk langs twee lijnen:
  - Bestrijden van achterstand bij sociaal-economisch zwakke groepen.
  - Initiëren van een nieuwe aanpak voor maatschappelijke vraagstukken (opbouwwerk instellingen als innovatie-instituten), sociale architectuur (opbouwwerker als uitvinder, makelaar en ontwikkelaar).
3. Staat de beleving en de vraag van de bewoners altijd centraal? Een kanttekening is dat belangen en behoeften niet altijd eenduidig zijn (diversiteit en complexiteit) en er soms geen vraag wordt geformuleerd waar dat wel nodig zou zijn (zorgmijders, bemoeizorg). Opbouwwerk gaat niet meer alleen over community work en vraaggestuurde aanpakken. Anno 2007 gaat het ook over interventiebenaderingen en individuele aanpakken zoals 'Achter de voordeur aanpakken' (de Interventieteams in Rotterdam), over leefbaarheid, terugdringen overlast, voorkomen van polarisering, respectvolle omgang, maar steeds

vaker ook over het vooruithelpen van burgers (sociale mobiliteit stimuleren).

4. Neemt het opbouwwerk een onafhankelijke positie in? Wat houdt dat precies in? Is het niet beter om te spreken van *professionaliteit* in plaats van *onafhankelijkheid*? Het is de professionaliteit van de opbouwwerker om verbindingen tussen partijen en initiatieven te leggen en om strijdige belangen te kunnen hanteren.
5. Statuut opbouwwerk (2001): ‘... het opbouwwerk kiest bij conflicterende belangen tussen groepen in de samenleving voor het zwakste belang en het meest miskende verlangen. In die zin is opbouwwerk normatief van aard.’ En: ‘Het opbouwwerk moet ongebonden het proces van strevende groepen ondersteunen. Dat wil zeggen dat het niet gelijktijdig een ander belang dient.’
6. Maar hoe bepaal je wie de zwakste belangen en het meest miskende verlangen heeft? En hoe zorg je dat daar aandacht voor is? Veel aandacht gaat vanwege het huidige beleid naar overlast gevende, criminele en radicaliserende jongens en jonge mannen, terwijl er onder allochtone vrouwen en meisjes veel, maar minder zichtbare, problemen zijn en zij de ondersteuning hard nodig hebben.
7. Hoe dient het opbouwwerk in de rol van opdrachtnemer om te gaan met de mogelijke spanning tussen de belangen van de opdrachtgever/financier en de belangen van burgers?

### **3.3 *Betekenis streefbeeld 2010 voor het opbouwwerk***

Het gegeven dat er nog geen resultaten zijn over het eerste onderdeel van het ‘Uitvoeringsprogramma Opbouwwerk’ (de opgave), maakt het lastig de bijdrage van het opbouwwerk op voorhand te formuleren. Niettemin kan het opbouwwerk met deze notitie hierop een voorschot nemen en een voorzet geven aan JOS (Jeugd, Onderwijs en Samenleving).

Op basis van analyse van het door het JOS geformuleerde streefbeeld 2010 (zie boven) benoemen we vijf uitgangspunten, namelijk:

1. Ondersteunen en vooruithelpen van burgers (met nadruk op gezondheid, welzijn, werk en scholing).
2. Behoeften van burgers centraal stellen, in plaats van producten, maar bemoeizorg wordt niet geschuwd (achter de voordeur aanpakken).
3. Gebiedsgericht werken met eenduidige aansturing (op basis van bestuurlijke prioriteiten en gebiedsanalyses).
4. Zakelijke houding tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Duidelijke opdrachten én afrekenen op resultaat.
5. Kwaliteitsontwikkeling van methodieken én professionals om in te kunnen spelen op nieuwe vragen.

Voordat we hier verder op ingaan, merken we op dat in het streefbeeld - waarschijnlijk niet bewust - de spagaat van de (deel)gemeente(n) wordt verwoord tussen aan de ene kant het streven met het opbouwwerk de belangen van burgers te dienen, en aan de andere kant de belangen van de (deel)gemeente(n). Gesproken wordt over 'de burger centraal' en een 'stevig productenpakket dat aansluit bij de bestuurlijke prioriteiten'. De gemeente in de rol van opdrachtgever en financier zal duidelijk moeten maken wat zij verwacht van het opbouwwerk: wanneer dient zij te luisteren naar de burgers, en wanneer staan de bestuurlijke prioriteiten centraal?

*Ad 1. Ondersteunen en vooruithelpen van burgers (met nadruk op gezondheid, welzijn, werk en scholing)*

Richt je aandacht op de domeinen werk, onderwijs, leefbaarheid en veiligheid. Hierin speelt de frontliniewerker, onder wie de opbouwwerker, een cruciale rol (SPR, 2007).

*Voorstel:*

Het opbouwwerk formuleert een gezamenlijk aanbod dat inhoudelijk is geordend naar domeinen en opgaven op die domeinen. De focus ligt op de kern van het opbouwwerk, namelijk het streven naar het vergroten van de leefbaarheid, empowerment, sociale cohesie en actief burgerschap. Waar zit overlap, waar vullen de

organisaties/aanpakken elkaar aan, waar zitten de lacunes en wat kan het opbouwwerk daarop ontwikkelen?

Het opbouwwerk gaat zich nog nadrukkelijker profileren in de frontlinie. Hoe? Waarmee? (Nieuwe vormen van opbouwwerk? Bijvoorbeeld: jongerenopbouwwerk, onderwijsopbouwwerk (gericht op ouderparticipatie.))

*Ad 2. Behoefte van burgers centraal, i.p.v. producten, maar bemoeizorg wordt niet geschuwd (achter de voordeur aanpakken)*

Belangrijk is dat het speelveld optimaal bezet is en dat de verschillende spelers zich bewust zijn van elkaars positie. Het SPR ziet een belangrijke rol voor de deelgemeenten in het uitzetten van het speelveld en coördineren ervan. De opgave is om steeds de juiste combinatie van spelers te maken. Optimaal gebruik maken van de kennis en ervaringen van bewoners en aan te sluiten bij hun wensen en behoeften.

*Vorstel:*

Dit is of kan bij uitstek een taak/competentie van het opbouwwerk zijn (op minimaal senior opbouwwerk+ niveau: (verder) ontwikkelen van competenties en methoden voor 'netwerksturing' (netwerkwikkeling en coördinatie,)). Het gezamenlijke opbouwwerk zou dit als product(ie) aan de stad en deelgemeenten kunnen aanbieden.

*Ad 3. Gebiedsgericht werken met eenduidige aansturing (op basis van bestuurlijke prioriteiten en gebiedsanalyses)*

Wijkactieplannen (WAP's) dienen voeding te geven aan het op gang brengen van de interveniërende beweging in de betreffende wijken en buurten. Exactheid, scherpe en ondubbelzinnige analyses, krachtige en actiegerichte deelgemeenten en organisaties en een frontlinie waarin praktijkwerkers de kans krijgen te excelleren. Herkennen en waarderen van 'vrijgevochten trekkers', ruimte en rugdekking geven (SPR, 2007).

*Vorstel:*



Het opbouwwerk kan bij uitstek een rol spelen in het formuleren van WAP's door trend- en signaleringsrapportages (opbouwwerk+: (door)ontwikkelen onderzoekscompetentie).

Welzijnswerkers moeten nog meer hun rol opeisen in de openbare ruimten van de stad. Flankerend optreden bij werkgelegenheids- en scholingstrajecten, en bij projecten die het veiligheidsgevoel van burgers verhogen (SPR, 2007).

*Voorstel:*

Het opbouwwerk formuleert wat flankerend optreden inhoudt. Wat is de eigen bijdrage of wat kan de eigen bijdrage zijn van het opbouwwerk op de genoemde domeinen?

*Ad 4. Zakelijke houding tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Duidelijke opdrachten én afrekenen op resultaat*

Er dient meer nadruk te komen op de outcome en een minder belastende manier van verantwoorden. Vakmanschap, *fighting spirit*, teamgeest en creativiteit zijn nodig. Bureaucratisch bedrijfsmatige logica zowel bij (deel)gemeente als bij de maatschappelijke organisaties terugdringen (SPR, 2007).

*Voorstel:*

Laat (met financiële steun van de gemeente) een compact en slim evaluatie-instrument ontwikkelen om resultaten van het opbouwwerk zichtbaar te maken met gebruikmaking van bestaande en in ontwikkeling zijnde instrumenten (bijvoorbeeld de Contactladder, instrument sociaal vertrouwen, tevredenheidsonderzoek en ervaren baten (SATER), logboek zoals bij Thuis op Straat, TOS). Koppel verantwoording aan feedback voor uitvoerende werkers (van Vliet et al., 2007).

*Voorstel:*

Zorg dat de bedrijfsvoering van opbouwwerkorganisaties voldoet aan de huidige (of te ontwikkelen) kwaliteitsstandaard (bijvoorbeeld HKZ, INK). Dit geldt zowel voor evaluatie-instrumenten van de resultaten, als voor afspraken die gemaakt zijn tussen opdracht-

gever en opdrachtnemer over de inzet, de prijs en de rapportage hierover. Dit maakt ook vergelijking (benchmarking) mogelijk.

*Ad 5. Kwaliteitsontwikkeling van methodieken én professionals om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen*

Teruggeven statuur en prestige aan de uitvoerende beroepskracht (SPR, 2007).

*Voorstel:*

Maak met het gezamenlijke opbouwwerk een professionaliseringsplan. Zorg voor goed opgeleide coaches (senior opbouwwerkers), voor junior opbouwwerkers en stagiaires. Door gezamenlijk hierin op te trekken wordt het mogelijk om training op de werkplek, supervisie en intervisie meer substantieel vorm te geven. Maak een plaatje van de sterke en zwakke kanten van de instellingen, het huidige professionaliseringsaanbod en de eventuele lacunes. Zet daar vervolgens gericht op in met training en coaching en het ontwikkelen daarvan in samenwerking met de hogescholen en universiteit. Maak daarnaast een gezamenlijk plan om successen en de bijdrage van het opbouwwerk zichtbaar te maken. Zorg voor doorstroommogelijkheden, ook door professionalisering en aantrekkelijke nieuwe of verder te ontwikkelen functies en aanpakken van het opbouwwerk.

De bijdrage van burgers is afhankelijk van de aanwezigheid van een stevige professionele infrastructuur en een uitgebalanceerde professionele facilitering. Ook een interessant aanbod van hoogwaardig vrijwilligerswerk (zoals sociale mentoraten) is belangrijk. Hierin liggen kansen voor welzijnsorganisaties. Scherper op profileren en een herkenbare eigen bijdrage leveren (SPR, 2007).

*Voorstel:*

Het opbouwwerk gaat zich op bovenstaande zaken scherper profileren, met gebruikmaking van wetenschappelijke kennis en in samenwerking met hogescholen en universiteiten.

## **4 Competenties en methodieken**

### **4.1 Competentieprofielen organisaties**

SONOR heeft functieprofielen opbouwwerker, en senior opbouwwerker en projectleider opbouwwerk. DOCK, Delphi en SWH werken met de functieprofielen SCW niveau 1-4. (Delphi relateert de functie van opbouwwerker daaraan: aankomend opbouwwerker = SCW1; junior opbouwwerker = SCW2; opbouwwerker = SCW3; senior opbouwwerker 1 en senior opbouwwerker 2: SCW4). Dit pleit ervoor om in een gezamenlijk professionaliseringsplan uit te gaan van het competentieprofiel SCW (Vlaar et al., 2006) (zie bijlage 1).<sup>2</sup> Het profiel SCW is mede gebaseerd op het Statuut Opbouwwerk en het profiel Opbouwwerker (LCO, 2004). Tegelijkertijd zou naar aanleiding van de discussie over de visie/missie van het opbouwwerk kunnen worden nagegaan of opbouwwerkers bepaalde specifieke competenties nodig hebben of verder moeten ontwikkelen.

### **4.2 Toetsing competenties profiel SCW**

In een recent onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut naar professionalisering van het welzijnswerk (van Vliet, et al., 2007b) zijn de competenties van werkers in het brede welzijnswerk getoetst aan de competenties van het profiel Sociaal Cultureel Werker (Vlaar et al., 2006). In het profiel SCW worden zes generieke competenties en acht vakspecifieke competenties omschreven. In drie welzijnsorganisaties zijn de competenties in gesprekken met koppels van directeuren en stafmedewerkers, middenmanagers, jongerenwerkers en met opbouwwerkers voorgelegd en door hen beoordeeld. Volgens de respondenten blijven vooral de generieke competenties in gebreke.

<sup>2</sup> Zie ook het Competentieweb. Competentieweb is een uitgebreide zoekmachine die de mogelijkheid geeft in landelijke profielen te zoeken of zelfs een eigen profiel samenstellen.

In het profiel SCW zijn zes *generieke competenties* benoemd:

1. Contactueel en communicatief (maakt zich bekend).
2. Vraag- en oplossingsgericht (verheldert de vraag).
3. Doel- en resultaatgericht (informeert en communiceert, werkt kostenbewust, maakt opdrachten waar).
4. Ondernemend en innovatief (onderneemt en benut kansen).
5. Inzichtelijk en verantwoordelijk (legt verantwoording af).
6. Professioneel en kwaliteitsgericht (draagt bij aan beleid, zorgt voor kwaliteit, bewaakt eigen arbeidsomstandigheden, ontwikkelt het eigen vak).

In het algemeen zijn de vakspecifieke competenties volgens de respondenten beter ontwikkeld. In het profiel SCW zijn acht vakspecifieke competenties benoemd:

1. Geeft inzicht in sociale vraagstukken.
2. Schept figuurlijk ruimte om eigen ideeën en initiatieven te ontplooiën.
3. Is van veel markten thuis: kan putten uit een gevarieerd repertoire van methoden en technieken en weet deze op
4. Flexibele wijze te combineren.
5. Animeert en verzorgt (culturele) activiteiten.
6. Zet aan tot participatie.
7. Stimuleert actief burgerschap.
8. Vergroot zelforganiserend vermogen.
9. Versterkt het professionele netwerk.

De nieuwe beroepenstructuur richt zich (vooralsnog) voornamelijk op de uitvoerende functies tot en met niveau vier. Uit het onderzoek Samenspel in de Buurt en ook uit de toekomstverkenning blijkt echter dat er veeleer behoefte is aan sociale professionals, Dat wil zeggen: in staat om vanuit verschillende perspectieven (beleid en praktijk) om te gaan met complexe vraagstukken. Het gaat dus om professionals die in staat zijn boven de dagelijkse praktijk, de individuele problemen en de waan van de dag uit te stijgen. Professionals die kunnen analyseren wat echt het probleem is en wat er moet gebeuren, een langere termijn visie kunnen ontwikkelen, weten hoe ze relevante partijen kunnen committeren en hoe ze tot een gezamenlijke probleemdefinitie en aanpak

kunnen komen en ervoor zorgen dat deze dan ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. De nieuwe masteropleidingen die in de afgelopen jaren op de verschillende hogescholen zijn vormgegeven en die nog in ontwikkeling zijn sluiten aan op deze behoefte.

#### ***Voorstel voor vormgeving training en coaching***

- Maak een gezamenlijk opleidingsplan. Benut elkaars expertise, wissel kennis en ervaringen uit. Stel bepaalde onderdelen verplicht. SONOR werkt bijvoorbeeld met PE- punten (Permanente Educatie) (verplicht aantal punten per jaar). DOCK organiseert bijvoorbeeld jaarlijks gemeenschappelijke bijeenkomsten met de afdelingen opbouwwerk Rotterdam en Amsterdam en een kwaliteitsdag waarin persoonlijk leiderschap centraal staat.
- Vooral in de praktijk: organiseer permanente educatie, *learning on the job* door training en coaching op de werkplek/in het werkgebied.
- Zorg voor goede coaches op de werkplek met up-to-date kennis en coachingsvaardigheden.
- Doe onderzoek naar de mate waarin de hierboven benoemde generieke en vakspecifieke competenties zijn ontwikkeld bij de Rotterdamse opbouwwerkers. Gebruik de uitkomsten van dit onderzoek als basis voor het samenstellen van een onderwijsprogramma.

#### ***Discussiepunten***

1. Zijn de resultaten herkenbaar voor de andere organisaties? Op welke (kern)competenties moet vooral ingezet worden? Welke moeten nog meer ontwikkeld worden? Hoe?
2. Zijn er aanvullende competenties nodig, vooral op senior(+) niveau zoals netwerksturing, sociale innovatie en coachingsvaardigheden? (Zie ook voorstellen in par. 3.) Wat wordt aan nascholing al aangeboden, vooral door de Hogeschool (en EUR), wat kan in samenwerking ontwikkeld worden?

### 4.3 *Methodieken*

De organisaties bieden een veelheid aan activiteiten (projecten, programma's, diensten, producties, producten) die staan beschreven in dikke werkplannen, productkaarten, dienstenoverzichten, meestal per werkgebied. Echter, programma's en activiteiten vallen niet per definitie samen met methodieken. In verschillende activiteiten kunnen dezelfde methodieken gehanteerd worden. Het opbouwwerk zelf kan overigens beschouwd worden als een methodiek (de opbouwwerk methodiek), maar daarnaast zijn er specifieke opbouwwerk methoden te onderscheiden.

*Voorstel:*

1. Creëer meer duidelijkheid over de gebruikte methodieken. De opbouwwerkorganisaties halen uit de beschreven activiteiten en producties kernelementen van de methodiek opbouwwerk naar voren of benoemen een beperkt aantal specifieke methodieken die steeds terugkeren in de activiteiten.
2. Zorg voor een handzaam overzicht van opbouwwerk methodieken. Het gezamenlijke opbouwwerk plaatst een aantal kernactiviteiten, programma's en methodieken in een overzichtelijk kader en presenteert dit overzicht om aan de buitenwereld duidelijk te maken wat het opbouwwerk te bieden heeft.

Hoe dit kader er precies uit moet zien, is de uitdaging. We doen een voorzet aan de hand van de door Jos van der Lans ontwikkelde Wmo-visie voor de gemeente Amsterdam (Van der Lans, 2007). Dit doen we niet zonder reden. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het nieuwe kader waarin de voorzieningen voor wonen, zorg en welzijn in één uitvoeringprogramma terechtkomen. Welzijnsinstellingen zullen zich moeten gaan verhouden tot deze nieuwe wet. Volgens Van der Lans (2007) betekent de Wmo een herprofilering en in zeker opzicht rehabilitatie van welzijnsorganisaties. Hij heeft een Wmo-ladder ontwikkeld die we hieronder weergeven (Van der Lans, 2007a).

Autonomie	Wmo – LADDER	META-FOOR	
1	INDIVIDUELE BESTAAN	MOTOR-BLOK	M
2	ZELFORGANISATIE – CIVIL SOCIETY		O
3	ONDERSTEUNEN – FACILITEREN	START-MOTOR	T
4	VERBINDEN – ORGANISEREN		O
5	ONTWIKKELEN - TRAINEN – COACHEN		R
6	INTERVENIEREN - ZORGEN – HELPEN	WEGEN-WACHT – GARAGE	

Afhankelijkheid

Uit: van der Lans (2007b)

Van der Lans betoogt dat welzijnsorganisaties zich vooral moeten ontwikkelen als de dragende organisaties van, zoals hij het noemt, de *startmotortreden van de Wmo-ladder*. Dat betekent concreet dat zij hun functies en activiteiten in toenemende mate definiëren in termen van *ondersteuning en faciliteren, verbinden en organiseren en trainen en coachen*.

Van der Lans benoemt de volgende treden en functies van de STARTMOTOR:

<b>Trede</b>	<b>Functie</b>
Ondersteunen en faciliteren	In de voorwaardelijke sfeer ruimte en mogelijkheden creëren voor zelforganisatie en burgerverbanden
Verbinden en organiseren	In bemiddelend opzicht mensen bij elkaar brengen. Zwakke en sterke systemen/groepen verbinden. Mentor, buddy's coaches
Trainer en coachen	Competenties aanleren/bijbrengen

*Voorstel:*

Het Rotterdamse opbouwwerk maakt een overzicht van methodieken die zij tot hun beschikking hebben.

In het volgende schema doen wij een voorzet voor een dergelijk overzicht (in de cellen zijn enkele voorbeelden opgenomen). We nemen hiervoor de Wmo-ladder als uitgangspunt en maken onderscheid tussen activiteiten, programma's en methodieken gericht op groepen en individuen.



	Intensiteit van inzet: Wmo ladder (van der Lans, 2007)	Thema (gezondheid, welzijn, werk en scholing)	Gericht op groep	Gericht op individu
<b>MOTOR-BLOK</b>	(INDIVIDUEEL BESTAAN) *		- signaleren	
	(ZELFORGANISATIE - CIVIL SOCIETY) *		- signaleren - signalerings-rapportages	
<b>START-MOTOR</b>	ONDERSTEUNEN - FACILITEREN	Welzijn, gezondheid	- ondersteuning bewonersorganisaties - zelforganisaties - opzoomen / straatladder - premie op Aktie - participatie migranten vrouwen - buurtpanels - activiteiten als BBQ, wijksale, culturendag - buurtwinkels - jongeren-opbouwwerk - gezond in de wijk	- individuele bewoners werven, stimuleren en binden aan andere bewoners
	VERBINDEN - ORGANISEREN	Welzijn	- MMS / Straatladder - De Dialoog - buurtbemiddeling	
	ONTWIKKELEN - TRAINEN - COACHEN	Welzijn, scholing, Werk	- deskundigheidsbevordering - training/ondersteuning van groepen - onderwijs-opbouwwerk: ouderparticipatie	- deskundigheidsbevordering - maatschappelijke stages op wijkniveau
<b>WEGEN-WACHT</b>	(INTERVENIEREN - ZORGEN -HELPEN) *		- signaleren - participeren in buurtnetwerken - signalerings-rapportages	

De andere drie treden (\*) van de Wmo-Ladder zijn voor het opbouwwerk ook relevant. Naar onze mening vervult het opbouwwerk een belangrijke signalerende functie binnen het private domein van burgers (individuele bestaan), in de civil society (zelforganisaties) en professionalisering van organisaties (intervenieren, zorgen, helpen). Het opbouwwerk weet wat er speelt bij mensen achter de voordeur, beschikt over voelsprietten in de samenleving en is hierdoor in staat adequaat te signaleren en door te verwijzen. De professionalisering van en tussen instellingen sluit aan bij de missie van het opbouwwerk, namelijk het streven naar het vergroten van de leefbaarheid, empowerment, sociale cohesie en actief burgerschap.

#### ***Discussiepunten***

1. Wat is het verschil tussen een activiteit (bijvoorbeeld een culturele dag of BBQ), een programma (zoals Mensen Maken de Stad of Buurtbemiddeling) en een opbouwwerkmethode? Het is van belang hier zicht op te krijgen. Het zwaartepunt moet volgens ons liggen op de methodieken en de maatschappelijke opbrengst van de interventies vanuit het opbouwwerk. Toekomstige opdrachtgevers moeten zicht hebben op wat het opbouwwerk te bieden heeft.
2. Wat is de meerwaarde van het inzetten van opbouwwerk als basisvoorziening (presentie) ten opzichte van het inzetten van opbouwwerkers (opbouwwerkmethoden) op tijdelijke en projectbasis (interventie)? Anders gezegd: wanneer en waarom moet een opbouwwerker langdurig in een wijk aanwezig zijn en wanneer is een tijdelijke inzet (op projectbasis) legitiem?

## *Bronnen*

College B&W Rotterdam (2008). *Uitvoeringsprogramma Verbetering welzijnssector en aanbiedingsbrief 31 januari 2008*.

Interne documenten organisaties (beleidsplannen, werkplannen, functieprofielen).

Lans, J. van der (2007a). Wmo visie. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*, 11, 20-22.

Lans, J. van der (2007b). *Wmo-ladder De stedelijke organisatie van nieuwe solidariteit*. Wmo notitie i.o.v. Dienst Zorg en Samenleving Amsterdam, juli/september 2007: zie [www.josvdlans.nl](http://www.josvdlans.nl)

LCO (2003). *Statuut Opbouwwerk*. Den Haag: Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO).

LCO (2004). *Competenties van de opbouwwerker, gerelateerd aan het Statuut Opbouwwerk*. Zwolle: Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO).

Meere, F. de et al. (2006). *Rotterdamse straten op de agenda*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

SPR (2007). *Organiseren van sociale slagkracht. Een advies gericht op het smeden en versterken van vruchtbare sociale coalities*. Rotterdam: Sociaal Platform Rotterdam (SPR).

Vlaar, P., Hattum, M. van, & Dam, C. van (2006). *Klaar voor de toekomst. Een nieuwe beroepenstructuur voor de branches gehandicaptenzorg, jeugdzorg, kinderopvang en welzijn & maatschappelijke dienstverlening*. Utrecht: NIZW Beroepsontwikkeling.

Vliet, K. van, Boonstra, N., & Rijkschroeff, R. *Welzijnswerk is een vak. Naar een landelijk programma professionalisering welzijnswerk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

<a href="http://www.bossr.nl/opbouwwerk/visie.htm">www.bossr.nl/opbouwwerk/visie.htm</a>	Branche Organisatie Sociale sector Rotterdam
<a href="http://www.competentieweb.nl">www.competentieweb.nl</a>	Movisie

## ***Bijlage 1      Profiel SCW (NIZW, 2006)***

### **Generieke competenties**

Generieke competenties zijn die competenties die in meer of mindere mate in elk beroep c.q. functie binnen zorg en welzijn noodzakelijk zijn en niet direct verbonden zijn aan een bepaald beroep of beroepsdomein.

De generieke competenties zijn ondergebracht in zes thema's:

1. Contactueel en communicatief
2. Vraag- en oplossingsgericht
3. Doel- en resultaatgericht
4. Ondernemend en innovatief
5. Inzichtelijk en verantwoord
6. Professioneel en kwaliteitsgericht

Bij de volgende onderdelen geven we eerst de algemene omschrijving van de generieke competentie in het betreffende thema. Daarna beschrijven we de competenties van de sociaal cultureel werker die daar onder vallen.

#### ***Contactueel en communicatief***

De beroepskracht is in staat om op een actieve en toegankelijke wijze contact te leggen, te hebben en te onderhouden met de (potentiële) cliënt in de sector zorg en welzijn, zijn omgeving en andere betrokken organisaties dan wel disciplines, zodat zij weten wie de beroepskracht is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

#### 4A Maakt zich bekend

De sociaal-cultureel werker is in staat om op actieve wijze kennis te maken met individuen en groepen in zijn werkgebied, met partnerorganisaties en andere professionele disciplines waardoor zij weten wie hij is en wat het sociaal-cultureel werk hen te bieden heeft.

##### *Proces*

- Legt actief contact met (beoogde) individuele cliënten en groepen in zijn werkgebied
- Maakt kennis met formele en informele (partner) organisaties, andere professionele disciplines en relevante beleidspartijen
- Laat zien welke rol hij heeft en welke prestaties van hem verwacht worden
- Is zichtbaar aanwezig en gemakkelijk toegankelijk
- Gebruikt geëigende middelen en media om zich te presenteren
- Is op de hoogte van de relevante beleidsontwikkelingen
- Ontwikkelt en onderhoudt een fijnmazig netwerk van contacten
- Laat zich uitnodigen bij activiteiten en manifestaties

##### *Resultaat*

- De sociaal-cultureel werker en de individuele cliënten en groepen in zijn werkgebied kennen elkaar en weten elkaar te vinden
- De individuele cliënten en groepen in zijn werkgebied, partnerorganisaties en beleidsmakers weten waarop zij de sociaal-cultureel werker kunnen aanspreken en maken hiervan ook gebruik
- De sociaal-cultureel werker is zichtbaar aanwezig en bereikbaar

##### *Vraag- en oplossingsgericht*

De beroepskracht is in staat om, in dialoog met de cliënt, de situatie en de vraag van de cliënt in beeld te brengen. Hij is in staat te zoeken naar oplossingen die rekening houden met de vraag, de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt, het vermogen van de beroepskracht zelf, de doelen en de afgesproken taakstelling van de organisatie, zodat de cliënt hulp, ondersteuning en begeleiding ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan de professionele grenzen van de beroepskracht. De beroepskracht is tevens in staat om de vraag van de opdrachtgever of financier in balans te brengen met de vragen en

mogelijkheden van cliënten en cliëntgroepen. Hij overbruggt de kloof tussen beleidsvragen en directe vragen uit zijn werkgebied en weet de spanning hiertussen om te zetten in constructieve oplossingen.

#### **4B Verheldert de vraag**

De sociaal-cultureel werker is in staat om in direct contact met individuen en groepen in zijn werkgebied te verkennen welke vragen, wensen en behoeften er leven, zodat hij weet wat er speelt in zijn werkgebied en zijn aanpak kan rekenen op een solide draagvlak.

##### *Proces*

- Is nieuwsgierig naar de leefwereld en de verhalen van individuen en groepen in zijn werkgebied
- Gaat in gesprek met uiteenlopende individuen en groepen in zijn werkgebied
- Signaleert manifeste en verborgen vragen
- Achterhaalt informatie bij collega's, sleutelfiguren en actieve groepen

##### *Resultaat*

Voor de sociaal cultureel werker is helder welke vragen en behoeften er leven in zijn werkgebied

##### *Doel- en resultaatgericht*

De beroepskracht is in staat om met creatief gebruik van de beschikbare menskracht en middelen, binnen de doelen van de organisatie of opdrachtgever, in dialoog met de cliënt, zijn omgeving en andere betrokken organisaties c.q. disciplines, procesmatig en planmatig toe te werken naar een voor de cliënt doeltreffend resultaat. Cliënt en / of opdrachtgever krijgen zicht op mogelijke oplossingen en weten gedurende het proces waar zij aan toe zijn. De beroepskracht geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectieve uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

#### **4C Informeert en communiceert**

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen om gedurende de 'uitvoering van zijn werkzaamheden' met de beoogde individuele cliënten en groepen, formele en informele (partner) organisaties, andere professionele disciplines en relevante beleidspartijen, op een voor ieder toegankelijke wijze informatie uit te wisselen over de voortgang van activiteiten en de factoren die daarop van invloed zijn, waardoor iedere betrokkene ten allen tijde op de hoogte is en betrokken blijft bij de voortgang van het proces

##### *Proces*

- Zegt wat hij doet en doet wat hij zegt
- Legt uit hoe de verschillende stappen bijdragen aan het einddoel
- Geeft gevraagd en ongevraagd informatie en laat zich gevraagd en ongevraagd adviseren
- Maakt gebruik van suggesties van anderen en stelt zijn aanpak regelmatig bij
- Kan zich verbinden aan verschillende soorten mensen
- Stelt een communicatieplan op en voert dit uit
- Creëert een wederzijdse sfeer van openheid en vertrouwen
- Geeft aan hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld

##### *Resultaat*

- Alle betrokkenen zijn gedurende het proces op de hoogte van de tussentijdse stand van zaken en hebben inzicht in de voortgang van het proces
- Alle betrokkenen denken mee, hebben inzicht in wat van hen verwacht wordt en welke rol zij spelen bij het bereiken van het einddoel



#### **4D Werkt kostenbewust**

De sociaal-cultureel werker beschikt over het vermogen om met de beschikbare middelen en mogelijkheden een maximaal resultaat te bereiken.

##### *Proces*

- Voert financieel beheer over activiteiten en projecten
- Is creatief in het vinden en gebruikmaken van de beschikbare mogelijkheden, zowel waar het gaat om materialen en voorzieningen als om het vinden van vrijwilligers en het stimuleren van de zelfwerkzaamheid van betrokkenen
- Rekent transparant af (in cash, in kind)

##### *Resultaat*

- De beschikbare middelen en mogelijkheden leiden tot een zo maximaal mogelijk resultaat voor de mensen in het werkgebied

#### **4E Maakt opdrachten waar**

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen, om op een doortastende en tot de verbeelding sprekende wijze, opdrachten van derden effectief om te zetten in concrete activiteiten en projecten, waardoor de doelen van de opdrachtgever overtuigend worden behaald.

##### *Proces*

- Overlegt met opdrachtgever over de best haalbare professionele vertaling van de opdracht in activiteiten en projecten die aan het doel beantwoorden
- Motiveert en betreft betrokken doelgroepen bij de organisatie en uitvoering van activiteiten en projecten
- Communiceert met opdrachtgever en andere partijen over de voortgang
- Past het plan van aanpak, door permanente monitoring van de vraag, regelmatig aan
- Toont concrete resultaten en maatschappelijke effecten

##### *Resultaat*

- Activiteiten en projecten worden op professioneel verantwoorde wijze ontwikkeld en uitgevoerd
- De opdrachtgever en de betrokken deelnemers zijn tevreden over het resultaat

### *Ondernemend en innovatief*

De beroepskracht is in staat om adequaat in te spelen op de permanente veranderingen die vanuit de samenleving op hem afkomen. Hij is in staat in zijn denken en doen open te staan voor ontwikkelingen en weet zich onderzoekend en initiatiefrijk op te stellen naar kleine en grote vernieuwingen die de dienstverlening aan cliënten en de kwaliteit van zijn werk verbeteren. Hij is in staat met een ondernemende blik en houding vooruit te kijken naar mogelijke kansen, weet deze om te zetten in concrete activiteiten en durft daarbij verantwoorde risico's te nemen. Wanneer de gestelde doelen niet binnen de randvoorwaarden te realiseren zijn, neemt de beroepskracht het initiatief om nieuwe bronnen aan te boren en nieuwe coalities aan te gaan, waardoor vragen van cliënten alsnog worden beantwoord. Hij kent *best practices* en draagt ze uit. Hij kan met beperkte middelen creatieve oplossingen vinden, slaat daarbij andere paden in, initieert, stimuleert, experimenteert en implementeert vernieuwingen en veranderingen in zijn werk en in de organisatie.

#### 4F Onderneemt en benut kansen

De sociaal-cultureel werker is in staat individuen en groepen in zijn werkgebied en andere betrokkenen in te schakelen en gezamenlijk ideeën uit te werken tot concreet haalbare plannen waardoor mensen en middelen worden gemobiliseerd om deze plannen tot uitvoering te brengen.

##### *Proces*

- Verheldert en beoordeelt signalen en ideeën uit het werkgebied in dialoog met betrokkenen en agendeert deze bij de meest aangewezen partijen
- Overlegt met andere formele en informele (partner) organisaties, andere professionele disciplines en beleidsmakers over beleidsvoornemens
- Is proactief en vertaalt ideeën, beleidsvoornemens en subsidiestromen in een concreet plan van aanpak dat tegemoet komt aan de vragen van de individuen en groepen in het werkgebied
- Mobiliseert betrokkenen, vrijwilligers, partners van andere organisaties en instanties bij planvorming
- Heeft visie op potenties en tekorten in de samenleving en weet deze uit te werken tot concrete initiatieven
- Stelt zijn kennis ter beschikking voor het vinden van mensen en middelen voor de uitvoering

##### *Resultaat*

- De voorgenomen activiteiten en projecten sluiten direct aan op de vraag
- Betrokkenen uit het werkgebied nemen deel en werken mee aan activiteiten en projecten
- De activiteiten en projecten passen binnen de gestelde beleidsdoelen

##### *Inzichtelijk en verantwoord*

De beroepskracht is in staat om zich op een consistente en betrouwbare wijze te verantwoorden aan verschillende partijen waarmee hij in de uitvoering van zijn werk met de cliënt te maken krijgt, door hen inzicht te bieden in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de bijdrage van de beroepskracht zelf en andere betrokkenen, en de bereikte

resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de beroepskracht doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.

#### **4G Legt verantwoording af**

De sociaal-cultureel werker is in staat inhoudelijk, materieel en ethisch verantwoording af te leggen aan de groepen in zijn werkgebied, zijn organisatie, samenwerkingspartners en financier, waardoor het resultaat van zijn werk zichtbaar is en duidelijk is welke keuzes om welke redenen zijn gemaakt.

##### *Proces*

- Rapporteert aan de hand van plan van aanpak over de behaalde resultaten
- Verantwoordt inzet van mensen en middelen
- Verantwoordt werkwijze en gemaakte keuzes
- Geeft aan waarom, op welke wijze en met welke middelen de resultaten zijn bereikt
- Evalueert zijn werkzaamheden met betrokkenen

##### *Resultaat*

- Alle betrokken hebben kwalitatief en kwantitatief inzicht in de bereikte resultaten van de sociaal-cultureel werker
- De behaalde prestaties zijn geëvalueerd en vormen een basis voor vervolg

##### *Professioneel en kwaliteitsgericht*

De beroepskracht is in staat om steeds een zo hoog mogelijke kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening te realiseren door de eigen deskundigheid optimaal in te zetten, te bevorderen en te onderhouden. Hij weet gebruik te maken van de kennis en infrastructuur van de organisatie en van de partners in het netwerk. Hij is in staat op te komen voor de normen en waarden van zijn professie, kan zijn arbeidsvoorwaarden bewaken en spreekt zijn organisatie hierop aan. Hij is in staat een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit, de vernieuwing van de beroepsuitoefening en de profilering van de beroepsgroep.

#### **4H Draagt bij aan beleid**

De sociaal-cultureel werker is in staat om op kritisch opbouwende wijze bij te dragen aan de vorming en de uitvoering van het beleid van de organisatie, waardoor het management van de organisatie over inzichten uit de praktijk kan beschikken voor het ontwikkelen van beleid.

##### *Proces*

- Neemt deel aan intern werkoverleg en deelt kennis en ervaring met management en collega's
- Maakt gebruik van inhoudelijke en strategische kennis van zijn organisatie
- Is intern kritisch en extern loyaal
- Maakt gevraagd en ongevraagd gebruik van de mogelijkheden tot bijdragen aan beleid
- Vertegenwoordigt de organisatie naar individuen en groepen uit het werkgebied, samenwerkingspartners en in contacten met de overheid

##### *Resultaat*

- De organisatie beschikt over praktijkkennis bij vorming en implementatie van beleid
- De sociaal cultureel werker maakt optimaal gebruik van de body of knowledge en de voorzieningen van zijn organisatie

#### **4I Zorgt voor kwaliteit**

De sociaal-cultureel werker is in staat om zorgvuldig en consequent de kwaliteit van de werkprocessen en de diensten te verbeteren, zodat individuen en groepen in zijn werkgebied kunnen rekenen op een maximale kwaliteit van dienstverlening.

##### *Proces*

- Toetst zijn prestaties aan de kwaliteitsstandaarden van de organisatie en rapporteert hierover
- Geeft grenzen aan wanneer uitvoering van opdrachten niet meer aan de professionele standaarden voldoen
- Stelt zijn werkwijze bij wanneer dit de kwaliteit ten goede komt
- Reflecteert systematisch over de kwaliteit van werkprocessen in relatie tot visie en doelen
- Draagt bij aan kwaliteitsontwikkeling van de organisatie

##### *Resultaat*

- Individuele cliënten en cliëntgroepen hebben zekerheid over de kwaliteit van de dienstverlening
- De sociaal-cultureel werker en zijn organisatie voeren kwaliteitsbeleid uit.

#### 4J Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

De sociaal cultureel werker is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen.

##### *Proces*

- Plant en organiseert zijn werk zo dat hij het werk aankan en stelt prioriteiten
- Bewaakt zijn gezondheid en veiligheid en past veiligheidsvoorschriften en ARBO-normen toe
- Zorgt er voor dat hij plezier heeft in zijn werk
- Maakt knelpunten in arbeidsomstandigheden bespreekbaar
- Onderhandelt met werkgever over zijn positie in de organisatie
- Spreekt zijn werkgever aan op het realiseren van benodigde randvoorwaarden en dwingt deze indien nodig af door gebruikmaking van wetgeving
- Neemt initiatief om iets aan de knelpunten te (laten) doen.

##### *Resultaat*

- De sociaal cultureel werker zorgt voor goede arbeidsomstandigheden voor zichzelf
- De sociaal cultureel werker heeft een duidelijke positie in de organisatie

#### 4K Ontwikkelt het eigen vak

De sociaal-cultureel werker is in staat om op interactieve wijze zijn visie op het werk te ontwikkelen en verantwoordelijkheid te nemen voor zijn persoonlijke ontwikkeling als professional en voor de ontwikkeling van het beroep, waardoor zijn vakkennis actueel blijft en zijn beroepsuitoefening herkend en erkend wordt.

##### *Proces*

- Ontwikkelt een visie op en de rol van het sociaal-cultureel werk bij actuele maatschappelijke vraagstukken
- Draagt visie op zijn vak, kennis en ervaring uit aan individuen en groepen in zijn werkgebied, vrijwilligers, (aspirant-) collega's, vakgenoten en aan professionals uit andere sectoren
- Houdt zich op de hoogte van vernieuwingen op zijn vakgebied zoals inhoudelijke ontwikkelingen, nieuwe wet en regelgeving, organisatorische en bedrijfsmatige ontwikkelingen
- Gaat flexibel om met vernieuwingen en past zijn werkwijze indien nodig hier op aan
- Maakt optimaal gebruik van de mogelijkheden die in en buiten de organisatie voor van zijn beroep beschikbaar zijn

##### *Resultaat*

- De sociaal-cultureel werker weet wat het vak van sociaal-cultureel werker inhoudt en wat de actuele vraagstukken zijn
- De sociaal cultureel werker werkt als lerende professional aan de vergroting van zijn competenties en aan de ontwikkeling van zijn vak.
- De sociaal cultureel werker kan zijn vak positioneren en profileren

#### **Specifieke competenties**

Vakspecifieke competenties bepalen in sterke mate de identiteit van de beroepsgroep. Niet de afzonderlijke competenties zijn daarbij bepalend, maar eerder de unieke combinatie ervan. Competenties zijn vakspecifiek als ze op ten minste drie aspecten discrimineren ten opzichte van de generieke competenties. Die aspecten zijn:

- De beoogde cliënten en cliëntgroepen.
- De beroepskracht moet kennis hebben van de specifieke kenmerken van cliënten en cliëntgroepen en van hun woon- en



leefsituatie en in staat zijn die kennis in zijn beroepsmatig handelen te integreren.

- De beroepscontext waarin de beroepskracht werkt.
- Verschillen in de context worden bepaald door de plaats van handeling, zoals intramuraal, spreekkamer, algemene voorziening, thuissituatie van de cliënt, de openbare ruimte en de organisatorische context.
- De benodigde vakkennis en de toe te passen methoden en technieken van de beroepskracht.

Voor de sociaal cultureel werker hebben wij de volgende specifieke competenties geformuleerd:

#### **4L Geeft inzicht in sociale vraagstukken**

De sociaal-cultureel werker is in staat om op systematische wijze de situatie en achtergrond van vraagstukken in het werkgebied te analyseren en in de maatschappelijke context te plaatsen, zodat hij in dialoog met betrokkenen kan beoordelen welke activiteiten en projecten het meest geschikt zijn voor uitvoering.

##### *Proces*

- Verzamelt informatie uit bestaand schriftelijk materiaal, internet en andere bronnen.
- Verdiept zich in de geschiedenis en de achtergrond van zijn werkgebied
- Houdt interviews met betrokkenen, sleutelfiguren en collega's van andere disciplines en vraagt kritisch door
- Begeleidt betrokkenen bij het zelf doen van onderzoek en reikt hiertoe passende onderzoeksmethoden aan
- Analyseert gegevens met behulp van daartoe geëigende technieken en methoden
- Trekt conclusies in dialoog met de betrokken partijen

##### *Resultaat*

- De sociaal-cultureel werker en betrokkenen hebben gedeeld en gefundeerd inzicht in het ontwerpen van activiteiten en projecten
- Individuen en groepen in het werkgebied leren hun eigen situatie en achtergronden te analyseren

#### **4M Schept ruimte**

De sociaal-cultureel werker heeft de capaciteit om letterlijk en figuurlijk ruimte te creëren voor individuen en groepen om eigen ideeën en initiatieven te ontplooiën, waardoor zij hun talenten en potenties op het gebied van cultuur, vrijetijdsbesteding en educatie tot ontwikkeling kunnen brengen.

##### *Proces*

- Creëert een beeld en klimaat van openheid en creativiteit waarin mensen en nieuwe initiatieven welkom zijn
- Onderzoekt waarom bepaalde groepen geen gebruikmaken van de voorzieningen en legt contact met hen
- Pikt behoeften, signalen en nieuwe trends op, die leven bij culturele groepen en leeftijdsgroepen in het werkgebied
- Maakt mogelijk dat ideeën omgezet worden in concrete activiteiten, manifestaties en producties

##### *Resultaat*

- Groepen wijkbewoners hebben de mogelijkheden en de middelen om hun culturele, recreatieve en educatieve activiteiten vorm te geven
- Zij ontwikkelen zelfwerkzaamheid en uitwisseling van culturen, contact tussen generaties en een dynamische uitstraling.

#### **4N Is van veel markten thuis**

De sociaal-cultureel werker kan putten uit een gevarieerd repertoire van methoden en technieken en weet deze op flexibele en op de situatie passende wijze te combineren, waardoor zijn aanpak effectief is om de overeengekomen resultaten te bereiken.

##### *Proces*

- Werkt gestructureerd aan de uitvoering van beoogde doelen op lange en korte termijn
- Improviseert en handelt gevoelsmatig als de situatie daar om vraagt
- Past werkwijzen aan bij veranderende vragen en omstandigheden
- Combineert en schakelt verschillende aanpakken en methoden
- Brengt vraag en aanbod van uiteenlopende groepen en aanbieders tot elkaar
- Ontwikkelt nieuw aanbod op vragen waar nog geen antwoorden voor zijn
- Pendelt tussen de werelden van de straat, beleid en organisaties

##### *Resultaat*

- De sociaal-cultureel werker voldoet aan de overeengekomen resultaten
- Individuen en groepen in het werkgebied krijgen de dienstverlening die beantwoordt aan de vraag

#### 40 Animeren, cultuur en vrije tijd

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen om in samenwerking met vrijwilligers en individuen en groepen uit zijn werkgebied activiteiten en programma's op het gebied van ontmoeting, recreatie, sport, kunst, cultuur en politiek zodanig te ontwikkelen en op te zetten dat de activiteiten en programma's bijdragen aan de verbetering van de relaties tussen individuen en tussen de diverse groepen in het werkgebied.

##### *Proces*

Brengt initiatiefnemers en vrijwilligers bij elkaar

Ontwikkelt samen met initiatiefnemers een creatief proces hoe de activiteiten en programma's vorm te geven

Stimuleert vrijwilligers en deelnemers tot zelfwerkzaamheid en samenwerking

- Brengt eigen kennis en ideeën in
- Begeleidt groepsproces
- Adviseert over wijze van organiseren
- Gebruikt diverse communicatieve middelen om beoogde bezoekers en deelnemers te werven.
- Draagt (eind)verantwoordelijkheid voor de uitvoering

##### *Resultaat*

Activiteiten en programma's worden samen met vrijwilligers en betrokkenen vormgegeven en trekken de beoogde groepen

Activiteiten en programma's dragen bij aan de verbetering van relaties tussen betrokkenen en tussen de verschillende groeperingen in het werkgebied

#### **4P Zet aan tot participatie**

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen individuen en groepen in zijn werkgebied inzicht te geven in hun situatie en aan te spreken op hun persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden waardoor zij in staat gesteld worden actief te participeren in vitale segmenten van de samenleving (opvoeding, onderwijs, arbeid, politiek, cultuur, vrije tijd, gezondheid).

##### *Proces*

- Zoekt contact met mensen in een sociaal isolement en met mensen die zich afzetten tegen de samenleving
- Geeft inzicht in de eigen situatie van individuen en groepen in het werkgebied en biedt alternatieven waarmee mensen hun potenties kunnen ontwikkelen
- Biedt trajecten, cursussen en activiteiten die aansluiten op de wensen en mogelijkheden van de cliënt en die perspectief bieden op verdere participatie
- Maakt gebruik van netwerken en kennis van voorzieningen waardoor mensen kunnen doorstromen

##### *Resultaat*

- De sociaal cultureel werker heeft contact met moeilijk bereikbare individuen en groepen in zijn werkgebied
- Individuen en groepen in het werkgebied volgen op maat aangepaste trajecten
- De participatie van individuen en groepen in het werkgebied is vergroot

#### **4Q Stimuleert actief burgerschap**

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen om individuen en groepen in zijn werkgebied op inspirerende en overtuigende wijze aan te zetten tot het nemen van verantwoordelijkheid voor medebewoners en de samenleving, waardoor zij in staat zijn zorg te dragen voor elkaar en voor het woon-, leef-, en werkklimaat in het werkgebied.

##### *Proces*

- Pikt signalen en klachten op en spreekt individuen en groepen aan op bereidheid tot actief burgerschap
- Geeft aan op welke dienstverlening van organisaties en instanties individuen en groepen aanspraak kunnen maken en waar eigen initiatief noodzakelijk is
- Ontwikkelt een omgeving voor en zet aan tot informeel leren
- Stemt vormen van zelfwerkzaamheid af op (culturele) achtergrond en persoonlijke capaciteiten van individuen en groepen
- Faciliteert, ondersteunt en begeleidt vrijwilligers, individuen en groepen (zelforganisaties, belangenorganisaties), burenhulp en mantelzorg, eenmalige initiatieven en dergelijke
- Zorgt dat actief burgerschap en eigen initiatieven erkend en gewaardeerd worden

##### *Resultaat*

- Individuen en groepen in het werkgebied zijn in staat actief burgerschap op eigen wijze vorm te geven
- Bewoners dragen zorg voor hun woon-, leef-, en werkklimaat en goede sociale verhoudingen

#### **4R Vergroot zelforganiserend vermogen**

De sociaal-cultureel werker is in staat om door middel van dialoog met de betrokkenen een op maat gesneden dienstverlening aan te bieden, waardoor individuen en groepen leren samenwerken en zelfwerkzaamheid te ontwikkelen bij het uitvoeren van activiteiten en projecten en bij het behartigen van hun eigen belangen.

##### *Proces*

- Brengt initiatiefnemers en potentiële betrokkenen bij elkaar
- Onderzoekt ondersteuningsvraag en stelt begeleidingsbehoefte vast
- Begeleidt vrijwilligers en deelnemers aan zelforganisaties
- Begeleidt groepsprocessen
- Adviseert over de wijze van organiseren
- Geeft inhoudelijke en strategische adviezen ter ondersteuning van het bereiken van de gewenste resultaten
- Draagt kennis over van de sociale infrastructuur en plaats in het netwerk

##### *Resultaat*

- Resultaten worden bereikt door een grote inzet van betrokkenen zelf en vrijwilligers
- Betrokkenen en vrijwilligers zijn op de hoogte van beleidsontwikkelingen en kunnen netwerken
- Individuen en groepen in het werkgebied kunnen de opgedane ervaring toe passen in andere situaties

#### **4S Versterkt het professionele netwerk**

De sociaal-cultureel werker is in staat een actieve bijdrage te leveren aan relevante netwerken, waardoor (meervoudige) vraagstukken in hun onderlinge samenhang en met de inzet van professionals uit verschillende disciplines kunnen worden aangepakt.

##### *Proces*

- Ontwikkelt en begeleidt netwerken van samenwerkende partners uit meerdere disciplines
- Overlegt regelmatig en wisselt informatie en kennis uit
- Maakt gebruik van de contacten van het netwerk om de afgesproken resultaten te behalen
- Maakt duidelijk aan de partners in het netwerk waarop het sociaal cultureel werk kan worden aangesproken
- Maakt heldere afspraken over ieders rol en taak in het netwerk
- Zorgt voor organisatorische en inhoudelijke legitimatie voor deelname aan het netwerk

##### *Resultaat*

- Cliëntgroepen met meervoudige vragen krijgen een onderling goed afgestemde begeleiding en ondersteuning
- Samenlevingsvraagstukken op lokaal niveau worden integraal aangepakt



#### **4T Creëert respectvolle omgeving**

De sociaal-cultureel werker heeft het vermogen om een sfeer van respect en vertrouwen te bieden aan de individuen en groepen in zijn werkgebied en in dialoog met hen normen en waarden bespreekbaar te maken en gedragsregels op te stellen waardoor zij in een veilige omgeving en zonder discriminatie als vrijwilliger kunnen meewerken of als deelnemer kunnen participeren in activiteiten en projecten.

##### *Proces*

- - Zorgt voor naleving van huisregels
- Onderzoekt normen en waardenpatroon met diverse groepen
- Gaat in gesprek met diverse groepen om gedrag en bejegening bespreekbaar te maken
- Stelt gedragsregels op met betrokkenen
- Stelt grenzen vast en draagt eigen professionele waarden en normen uit in woord en gedrag

##### *Resultaat*

- Bewoners, deelnemers, vrijwilligers en professionals communiceren over normen en waarden en maken afspraken over gedrag
- Deelnemers, vrijwilligers en beroepskrachten werken in een open en veilige omgeving zonder discriminatie of agressie
- Betrokkenen leren gedrag bespreekbaar te maken en grenzen te stellen
- Betrokkenen functioneren en participeren op gelijkwaardige wijze in activiteiten en projecten

## Colofon

opdrachtgever/financier	Opbouwwerkkamer Rotterdam
auteurs	Dr. K. van Vliet; drs. N. Boonstra
omslag	Grafital, Valkenswaard
foto omslag	Wim Oskam, Utrecht
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> website <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

### De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar [verwey-jonker@adrepak.nl](mailto:verwey-jonker@adrepak.nl) of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-269-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2008.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.