

Nieuwe eisen aan sociale professionals

*De wisselwerking tussen competentie-
ontwikkeling en kennisontwikkeling*

Katja van Vliet

Juli 2009

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Competentieontwikkeling	9
	Opvattingen over professionaliteit en competenties van sociaal werkers, managers en lokale ambtenaren	9
	Nieuwe eisen aan sociale professionals	11
	Nieuwe competenties	15
	Nieuwe opleidingen	19
3	Kennisontwikkeling	23
4	Interactie tussen competentieontwikkeling en kennis- ontwikkeling	27
	Literatuur	29

1 *Inleiding*¹

Het programma *Beter in Meedoen* (VWS, 2007) richt zich op vernieuwing en kwaliteitsverbetering van de uitvoering van de Wmo. Het Verwey-Jonker Instituut voert een onderdeel (programmaliijn) uit. Het R&D-programma *Iedereen Telt Mee* bestaat uit projecten die elk op een specifiek thema nieuwe aanpakken ontwikkelen voor het gemeentelijke Wmo-beleid. Eén van de projecten is gericht op professionalisering van het welzijnswerk en de maatschappelijke dienstverlening. De directe aanleiding van dit onderzoeksproject is gelegen in de behoefte aan vernieuwing, kwaliteitsverbetering en innovatie in de uitvoering van de Wmo, maar het onderwerp raakt het hart van een langer bestaande discussie over de toekomst van sociale professionals en het welzijnswerk in het bijzonder. Dit Wmo-essay is een synthese van de resultaten van verschillende onderzoeken naar de professionalisering van welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening.

‘Communicatie, daar begint het denk ik mee, en ook het analytisch vermogen, moet ik er gelijk bij zeggen, want naarmate de maatschappelijke druk toeneemt is beoordelen een van de belangrijkste onderdelen van het werk. Vroeger zou je gezegd hebben: helpen is het belangrijkste onderdeel en de relatie met de klant, vertrouwen.’

1. Een groot deel van deze tekst is eerder verschenen als bijdrage in de bundel *Samenspel in de buurt* (van Vliet, 2008). De publicatie van De Waal, Van Ewijk, Scheijmans en van Vliet is uitgebracht door uitgeverij SWP onder de titel *Samenspel in de buurt. Burgers, sociale professionals en beleidsmakers aan zet*.

Dit citaat van een van de geïnterviewde managers in het onderzoek Samenspel in de buurt (Van Ewijk et al., 2008) is illustratief voor wat mensen tegenwoordig van een moderne sociale professional verwachten. Niet alleen de directe dienstverlening staat centraal, maar ook (steeds meer) wat daaraan voorafgaat: de (gezamenlijke) probleemdefinitie, analyse en beoordeling van de situatie. Communicatie met de verschillende betrokkenen is niet alleen het belangrijkste middel, maar ook een fundamentele voorwaarde daarvoor. De nadruk op dergelijke competenties komt voort uit de complexiteit van de moderne samenleving. En daarnaast uit de maatschappelijke druk dat sociale misstanden zoveel mogelijk worden voorkomen of opgelost doordat sociale professionals samenwerken en hun werk ook echt iets oplevert.

De moderne samenleving vraagt veel van sociale professionals. Zij moeten zich verhouden tot een steeds veranderende werkelijkheid: nieuwe sociale kwesties dienen zich aan en er is een toenemende complexiteit van sociale vraagstukken. Daarnaast zijn er beleidsontwikkelingen als de vermaatschappelijking van de zorg en vraaggericht, marktgericht en resultaatgericht werken, die gevolgen hebben voor het beroepsmatig handelen. Tegelijkertijd heeft de decentralisatie van het welzijnsbeleid naar het lokale niveau in combinatie met jarenlange bezuinigingen, fusies, reorganisaties en veranderingen in de financieringsstructuur van het welzijnswerk geleid tot een defensieve sector die vooral bezig was met overleven.

De laatste jaren lijkt het tij echter te keren en staat professionalisering van de sociale beroepen ook landelijk weer op de agenda. Professionalisering lijkt broodnodig. Zowel de sociale sector zelf als partijen daarbuiten klagen over het vermeende gebrek aan kwaliteit. Daarbij wijzen ze vooral naar de uitvoerende professionals en het management van welzijnsorganisaties. Zij zouden niet goed in staat zijn zich aan te passen aan en in te spelen op de veranderende problemen en behoeften van de samenleving. Voor een deel zal inderdaad een soort 'achter de feiten aanlopen' of 'na-ijlen' van de sociale sector spelen. Dat

heeft niet zozeer of alleen te maken met een vermeend gebrek aan competenties, maar vooral ook met een gebrek aan kennis (*body of knowledge*). Met het verdwijnen van de studierichting en afdelingen andragologie aan de universiteiten heeft sinds de jaren negentig nauwelijks meer systematische kennisopbouw voor en met de sector plaatsgevonden (voor zover die er daarvoor al was). Ook daar lijkt de laatste jaren een kentering in te komen door de instelling van lectoraten en kenniskringen aan de hogescholen.

Zowel competentieontwikkeling als kennisontwikkeling zijn belangrijk voor professionalisering van de sociale sector. Welke (nieuwe) competenties zijn nodig om in te kunnen spelen op en om te gaan met de steeds hogere eisen die aan professionals worden gesteld? De aandacht richt zich tot nu toe vooral op de uitvoerende beroepskrachten, maar in het samenspel tussen burgers en professionals in uitvoering en beleid zijn de competenties van alle betrokkenen relevant, dus ook die van managers en beleidsambtenaren. De benodigde competenties komen ook voort uit de nieuwe rollen en taken waarmee sociale professionals zich geconfronteerd zien, vooral in het samenspel in de buurt.

In deze bijdrage komt ten eerste de vraag aan bod welke competenties de moderne samenleving, en in het bijzonder het samenspel in de buurt, vraagt van sociale professionals. Deze vraag beantwoorden we vanuit onderzoek van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht en het Verwey-Jonker Instituut. Het onderzoek 'Samenspel in de buurt' van de Hogeschool Utrecht was gericht op lokale ambtenaren, managers en sociaal werkers. De studies van het Verwey-Jonker Instituut richtten zich vooral op professionaliteit en competenties van uitvoerende welzijnswerkers. Om die reden is het uitvoerende professionele perspectief de focus van deze bijdrage. Dit doet echter ook aanspraken op de kwaliteit van de aansturing vanuit de organisatie door de managers en vanuit het lokale beleid door de ambtenaren.

Het laatste deel van deze bijdrage is gewijd aan kennisontwikkeling, niet alleen als onderdeel van, maar ook als voorwaarde voor professionaliteit. Sociale professionals moeten bij uitstek in staat zijn om samen met alle betrokkenen relevante kennis op lokaal niveau te verzamelen, te analyseren en in te zetten voor hun bijdrage aan de maatschappelijke opgaven: het ondersteunen en het stimuleren van participatie van (kwetsbare groepen) burgers en het verbeteren van de leefbaarheid, de sociale samenhang en de pedagogische infrastructuur. Het gaat hierbij dus om een gezamenlijke analyse met alle betrokkenen van de feitelijke situatie en benodigde aanpakken op het niveau van de wijk, de buurt, burgers en hun netwerken. Daarnaast is de vraag van belang hoe kennisontwikkeling op lokaal niveau vorm kan krijgen en hoe deze kan bijdragen aan de verbetering van het werk van sociale professionals.

2 *Competentieontwikkeling*

Opvattingen over professionaliteit en competenties van sociaal werkers, managers en lokale ambtenaren

Om een beeld te krijgen van de opvattingen over professionaliteit en competenties van lokale ambtenaren, managers en sociaal werkers hebben we in het onderzoek *Samenspel in de Buurt* (Van Ewijk, et al., 2008) gevraagd naar de kerncompetenties die belangrijk zijn voor het uitoefenen van het eigen vak en dat van de andere beroepsgroepen. Zoals gezegd gaat het hier om een globale inventarisatie onder een beperkte groep. Het onderwerp professionaliteit en competenties was het laatste onderdeel van de interviews en is daardoor niet bij iedereen uitgebreid aan de orde geweest. De geïnterviewden vonden het ook een lastige vraag. Dit leidde tot globale en algemene antwoorden. Vaak benoemden respondenten niet zozeer competenties, maar borduurden zij voort op de rollen en taken van de verschillende beroepsgroepen. Ook is niet altijd doorgevraagd waarom de benoemde competenties relevant zijn.

Volgens de gesprekspartners hoort een *ambtenaar* een goede regisseur te zijn en visie te hebben. Daarbij gaat het vooral om het sturen op hoofdlijnen. Daarvoor is ook het vermogen tot analyseren onmisbaar. Dit analytisch vermogen betreft zowel het beleid als de praktijk. De visie moet integraal zijn. Zowel ambtenaren als managers noemen het belang van integraal denken voor elkaar en zichzelf. Daarnaast moeten ambtenaren goede netwerkers zijn en dienen zij ervoor te zorgen dat meerdere en verschillende spelers/partners het speelveld bezetten. Binding met en kennis van het werkveld en strategische communicatie zijn hiervoor noodzakelijk.

De geïnterviewden benoemen visie ontwikkelen, onderhandelen, netwerken en signaleren als belangrijke competenties van een *manager*. Daarnaast zijn goede communicatie, ondernemingszin en lef belangrijk. Net als bij de ambtenaar is het noodzakelijk dat de manager over analytisch vermogen beschikt. Daarnaast zijn managers het aanspreekpunt voor de sociaal werkers, ze moeten goed kunnen luisteren en ondersteunen, waarnodig dienen zij de behoeftes van de werkvloer te vertalen naar beleid. Maar ook andersom moeten managers beleid vertalen naar de praktijk en daarvoor kaders kunnen scheppen. Het is belangrijk een goede balans te vinden tussen het aansluiten bij de praktijk aan de ene kant en het beleid aan de andere kant.

Heldere communicatie, goed kunnen luisteren, nieuwsgierigheid tonen en - evenals de managers - lef hebben, zijn competenties waarover de *sociaal werker* volgens de gesprekspartners dient te beschikken. Elementaire vaardigheden en methodieken verschaffen werkers de mogelijkheid om contact te krijgen met de doelgroep. Na een eerste ontmoeting is het belangrijk dat het contact constant blijft en daarbij zijn competenties als stimuleren, motiveren en betrokkenheid tonen belangrijk. Ook creativiteit en flexibiliteit in de omgang met middelen is van belang. Naast het organiseren van hulp is er behoefte aan competenties als plannen, signaleren en analyseren. Transparantie vinden de geïnterviewden van groot belang. De werker moet zijn of haar werk kunnen verantwoorden, zowel tegenover de doelgroep als tegenover het management. Ook bij deze groep komt integraal werken als belangrijke competentie naar voren.

In de vergelijking komt naar voren dat de drie beroepsgroepen vooral algemene competenties benoemen die voor een deel overlappend zijn. De benoemde competenties zijn vooral gericht op samenwerking tussen de drie beroepsgroepen, maar dat was ook een belangrijke focus van het onderzoek. Ook blijken de drie groepen behoorlijk eensgezind te zijn over elkaars en hun eigen (gewenste) competenties. Wat verder opvalt, is dat de respondenten de competenties ook in termen van rollen of taken in de

samenwerking benoemen, zoals 'regie voeren' voor ambtenaren, 'vertalen van beleid naar uitvoering' voor managers en 'vertalen van praktijk naar beleid'. Ze benoemen minder competenties die te maken hebben met 'het eigene' (de vakinhoud) van het werk van sociale professionals. De benoemde competenties 'inzicht in sociale vraagstukken', 'maatschappelijke kwesties signaleren', 'motiveren, stimuleren en ondersteunen van doelgroepen' verwijzen daarnaar. Andere onderdelen van de interviews verwezen overigens wel naar meer vakinhoudelijke competenties als 'out-reachend' werken, de pedagogische functie van het jongerenwerk en het verbinden van verschillende partijen rond een thema voor het opbouwwerk.

Het zijn uiteindelijk de sociale vraagstukken en de beoogde maatschappelijke bijdrage van de sociale professies die leidend (zouden moeten) zijn voor het handelen van sociale professionals: het bevorderen van sociale cohesie, het aanzetten tot participatie en het stimuleren van actief burgerschap. Hiervoor is grondige, systematisch en structureel verzamelde lokale kennis vereist, vooral kennis op wijk- en buurtniveau. Ook de gevoelde noodzaak van de gewenste visieontwikkeling door ambtenaren, de kennis van de praktijk door managers, de signalerende functie van uitvoerende professionals en de vertaalslagen van beleid naar praktijk en vice versa, geven aan dat kennisontwikkeling en kennisdeling een belangrijk onderdeel vormen van (en zelfs een belangrijke voorwaarde zijn voor) het werk van sociale professionals.

Nieuwe eisen aan sociale professionals

De voortdurend veranderende samenleving en vooral haar toenemende complexiteit stellen nieuwe eisen aan sociale professionals. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in 2004 een verkenning verricht naar maatschappelijke en beleidsontwikkelingen en de

invloed daarvan op de beroepsuitoefening in de sectoren zorg en welzijn (Van Vliet, et al., 2004a, 2004b). De onderzoekers noemen de volgende belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. De samenleving kent meer diversiteit, het moderne leven kent een ander tempo, we zien een inkrimpende verzorgingsstaat, een toenemende eigen verantwoordelijkheid en 'grote-mondigheid'. Tegelijkertijd is er een groeiende maatschappelijke betrokkenheid en inzet van burgers. Die maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot een aantal sociale kwesties. We zien een vermindering van solidariteit en tolerantie tussen (groepen van) burgers, een stijgend aantal alleenwonende ouderen en hulpbehoevenden zonder mantelzorg, toenemende eenzaamheid en sociaal isolement, en het (nog verder) buiten de boot vallen van mensen die niet in staat zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. Daarnaast beïnvloeden beleidsontwikkelingen als verzaakelijking (marktwerking, *accountability*), vraaggerichtheid, een territoriale aanpak, integraal werken en maatschappelijke zorg het werk van professionals. Deze veranderingen hebben gevolgen voor de vragen en behoeften van burgers. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de mensen die (al dan niet betaald) werkzaam zijn in zorg en welzijn, voor hun cliënten en doelgroepen en voor de organisaties die in het werkveld actief zijn? De onderzoekers constateren een stijgende vraag naar directe dienstverleningsarrangementen, een grotere noodzaak van een intensieve aanpak van meervoudige problemen (ketenbenadering), meer behoefte aan organisatie-ontwikkeling en ondersteuning van burgerinitiatieven, vrijwilligerswerk en mantelzorg. Ook zien ze een grotere behoefte aan het kunnen omgaan met culturele spanningen, onder meer door een afnemende tolerantie jegens minderheden en de groeiende beleidsaandacht voor allochtone jongeren(problematiek).

Consequenties van de genoemde ontwikkelingen zijn dat professionals vraaggericht moeten kunnen werken, maar ook problemen kunnen signaleren en handelend optreden. Ook als er weliswaar geen duidelijke vraag is, maar wel een (inter)persoon-

lijk en/of maatschappelijk probleem. Professionals moeten de behoeften van vraagstellers, hulpzoekenden of mensen met problemen en van mensen in hun directe omgeving kunnen doorgronden. Ze dienen deze bovendien te plaatsen in de context van de leefsituatie en bredere maatschappelijke problemen. Ze moeten in staat zijn zich in te leven in de leefwereld van hulpvragers of hulpbehoevenden en de verscheidenheid aan noden en behoeften kunnen vertalen naar adequate zorg en ondersteuning. Omgevingsgericht, gebiedsgericht en integraal werken maken de zorg en ondersteuning toegankelijk en bereikbaar. Omgevingsgericht houdt in dat professionals de noden kennen en dat ze bijdragen aan de probleemoplossing vanuit de leefsituatie, leefstijl en leefomgeving van mensen. Ze hebben oog voor (het ontbreken van) het sociale netwerk of bepaalde interactiepatronen binnen een gezin of buurt.

Omgevingsgericht en gebiedsgericht werken betekent overigens ook dat professionals 'outreaching' werken: aanwezig zijn onder kwetsbare groepen en in achterstandsbuurten, sensitief zijn voor wat er speelt en diensten gevraagd én ongevraagd aanbieden. Daarnaast moeten beroepskrachten weten hoe ze zowel de gevraagde als ongevraagde hulp ('bemoeizorg') 'verkopen' en legitimeren. Verantwoording afleggen aan verschillende partijen (de eigen beroepsgroep, burgers, overheid, maatschappelijke organisaties) doet een beroep op een reeks aan competenties: dat de professional sociale kwesties kan signaleren en volgen, zich bewust is van de spanning tussen individueel en maatschappelijk belang en in staat is tot reflectie op het eigen handelen, inclusief het vaststellen van individuele en maatschappelijke effecten van de hulpverlening. Hiervoor moeten professionals wel effectieve methoden en evaluatie-instrumenten voorhanden hebben en voldoende handelingsruimte bezitten.

De literatuur en het debat karakteriseren de werkers van de toekomst als intermediair, regisseur, stem van de burger, spel-

verdeler, corrector, opvoeder, leefbaarheidsmanager, sociale interventiekundige (Van Vliet, et al., 2004a). Al die aanduidingen hebben gemeen dat ze verwijzen naar het witte vlak waarin de beroepsbeoefenaar in de sector zorg en welzijn zich dient te profileren. De beroepsopleidingen reageren hierop door generieke opleidingen social work en specialisaties (minors en masteropleidingen) te ontwikkelen. Vermaatschappelijking vereist in ieder geval een professional die van meerdere markten thuis is. Iemand die niet alles diepgaand hoeft te weten, maar die wel kennis heeft op veel gebieden en op het juiste moment adequaat kan doorverwijzen (Van Vliet, et al., 2004b). En naast de brede professional die vooral bezig is met een netwerk of steunsysteem rond (groepen) mensen blijven er (hooggekwalificeerde) gespecialiseerde professionals nodig. Zij zijn zowel doelgroepgericht als probleemgericht opgeleid. Met een brede professional bedoelen we niet zozeer een generalist als wel een nabije professional die over grenzen heen kijkt, die het overzicht heeft. Gespecialiseerde professionals bieden hulp en ondersteuning aan specifieke groepen mensen voor specifieke problemen, die speciale kennis en vaardigheden vereisen. Deze kunnen tijdelijk of meer structureel deel uitmaken van de bovengenoemde netwerken, afhankelijk van de aard en hardnekkigheid van een probleem. In ieder geval dienen ze als vangnet voor de brede netwerkende, probleemsignalerende professional. De hooggekwalificeerde professionals spelen dan bovendien een rol in de competentiebevordering van brede professionals en vrijwilligers, bijvoorbeeld in de vorm van training en intervisie.

De in de toekomstverkenning benoemde centrale trend van de maatschappelijke zorg heeft uiteindelijk vorm gekregen in de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hoewel de naam anders doet vermoeden, ligt de nadruk op participatie en zelfredzaamheid. Maar het is niet alleen een participatiewet. Naast (het bevorderen van) participatie en zelfredzaamheid zijn bescherming en sociale cohesie belangrijke thema's. Verder biedt de wet de mogelijkheid het sectorale denken los te laten en vanuit een probleemgerichte integrale benadering

een gezamenlijke visie op en aanpak van sociale vraagstukken te ontwikkelen. Dit gebeurt door de definiëring van negen prestatievelden die vrijwel het hele veld van zorg en welzijn dekken. Daarnaast biedt deze wet de mogelijkheid tot professionalisering van de sociale professies. In feite beslaat zij het hele terrein van het individuele, groepsgerichte en omgevingsgerichte (buurt- of wijkgerichte) *social work*. De Wmo biedt handvatten voor het vaststellen van benodigde competenties, kennisontwikkeling, en kwaliteitsstandaarden van de sociale professies.

Van Ewijk (2006) betoogt dat de Wmo een belangrijke impuls kan zijn voor de vernieuwing van het sociaal werk. Hij ziet de Wmo als een onderdeel van een groots ingezette innovatie in de sociale sector die nieuwe mogelijkheden biedt voor het *social work*, maar ook vraagt om een forse heroriëntatie. In aansluiting op het moderne burgerschapsbegrip is social work volgens hem te omschrijven in drie taakgebieden met bijbehorende kerntaken (zie tabel 1).

Tabel 1 Taakgebieden en kerntaken

Taakgebied	Kerntaken
1. Bevorderen van zelfverantwoordelijkheid	- ondersteuning aan mensen die zich niet op eigen kracht en met hulp van hun directe omgeving kunnen handhaven; - versterken van sociale competenties en materiële hulpverlening.
2. Bevorderen van medeverantwoordelijkheid	- versterken van sociale netwerken en sociaal kapitaal; - bevorderen van sociale cohesie en versterken van de directe leefomgeving zoals de buurt, de wijk.
3. Bevorderen van sociale rechten	- hulp om toegang te krijgen tot onderwijs, arbeidsmarkt en huisvesting door informatie, activering en begeleiding.

Nieuwe competenties

Uitgaande van de geschetste ontwikkelingen formuleert de toekomstverkenning belangrijke kenmerken van het handelen en bijbehorende benodigde competenties van sociale professionals.

Ook schetst de verkenning de gevolgen hiervan voor de gewenste beroepshouding van professionals (Van Vliet, et al., 2004a) (zie tabel 2).

Tabel 2 Kenmerken van het handelen en benodigde competenties van sociale professionals

Kenmerken	Competenties
1. Vraaggericht	Signaleren en analyseren van de expliciete vraag en de impliciete behoeften, inleven, vertalen naar aanbod, doelen stellen en realiseren.
2. Probleemgericht	Signaleren en analyseren van problemen en hulpbehoefte, inleven, handelend optreden ('bemoeizorgen'), sociale kwesties agenderen, hulp 'verkopen', legitimeren.
3. Kansgericht	Signaleren en analyseren van de kansen en mogelijkheden, stimuleren en ondersteunen van initiatieven, verbinden tussen sociale lagen.
4. Contextgericht	Breed perspectief, inclusief denkend, reflectie op de cliënt in zijn omgeving, visievorming.
5. Gebiedsgericht	'Outreaching' werken, sensitief, vertrouwensrelatie opbouwen, zichtbaar zijn, presentiebenadering.
6. Integraal	Ruimte bieden aan andere perspectieven, sensitief voor andere perspectieven, samenwerken.
Vervolg	
7. Maatschappelijk gericht	Keuzes maken (urgentie en belang), reflectie, visievorming, schakelen (praktijk-beleid/onderzoek/ontwikkeling), omgaan met spanning tussen verschillende aspecten van het handelen (bijv. vraaggericht en probleemgericht, individueel belang en maatschappelijk belang).
8. Resultaatgericht	Concrete doelen stellen, projectmanagement (plannen, begroten, organiseren), kostenbewustzijn, concrete resultaten laten zien (als deel van proces).
9. Transparant (naar buiten gericht)	Verantwoording afleggen aan verschillende partijen, reflectie op eigen handelen, normatieve professionaliteit, switchen/ schakelen/ vertalen tussen niveaus en perspectieven (burgers, eigen beroepsgroep en andere professionals, managers, opdrachtgevers), verschillende 'talen' spreken, eigen handelingsruimte bewaken, competentieontwikkeling.

In een groot deel van de benoemde competenties ligt de nadruk op het verzamelen en benutten van lokale sociale kennis.

De toekomstverkenning van het Verwey-Jonker Instituut vormde mede de basis voor de nieuwe beroepenstructuur voor zorg en welzijn (Vlaar et al., 2006). In deze beroepenstructuur

zijn competentieprofielen ontwikkeld van beroepsgroepen en beroepsvarianten in het uitvoerend werk in de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, kinderopvang, jeugdzorg, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg. De beroepsgroepen zijn: sociaal-cultureel werker, maatschappelijk werker, pedagogisch werker en beroepskracht primair proces gehandicaptenzorg. Beroepsvarianten zijn: activiteitenbegeleider, woonbegeleider, leidster kinderopvang, leidster peuterspeelzaalwerk, ouderenadviseur.

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). Het profiel SCW omschrijft zes generieke competenties en acht vakspecifieke competenties. In drie welzijnsorganisaties zijn de competenties in gesprekken met koppels van directeuren en stafmedewerkers, met middenmanagers, met jongerenwerkers en met opbouwwerkers voorgelegd en door hen beoordeeld. Volgens de respondenten blijven vooral de generieke competenties in gebreke.

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).

Van de zes generieke competenties beschouwen de respondenten alleen de eerste als voldoende ontwikkeld. Professionals in de uitvoering zijn volgens hen communicatief sterk en goed in staat zich verbaal uit te drukken. De omgang met doelgroepen en opdrachtgevers verloopt in communicatieve zin goed. De vijf overige competenties zijn volgens de respondenten onvoldoende ontwikkeld.

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 ontplooien.
3. Is van veel markten thuis: kan putten uit een gevarieerd repertoire van methoden en technieken en weet deze op flexibele wijze te combineren.
4. Animeert en verzorgt (culturele) activiteiten.
5. Zet aan tot participatie.
6. Stimuleert actief burgerschap.
7. Vergroot zelforganiserend vermogen.
8. Versterkt het professionele netwerk.

Volgens de respondenten zijn echter vooral de competenties die de kern van het welzijnswerk betreffen onvoldoende ontwikkeld: aanzetten tot participatie en stimuleren van actief burgerschap. Kanttekening hierbij is dat dit ook te maken heeft met randvoorwaarden waarbinnen het werk zich afspeelt, zoals projectfinanciering en het afrekenen op output. Ook het toepassen van methoden en technieken verdient aandacht. Voorwaarde daarvoor is echter dat er een gevarieerd repertoire aan resultaatgerichte, goed ontwikkelde (practice based of evidence based) methoden beschikbaar is en daar ontbreekt het in het welzijnswerk aan. Professionalisering omvat dan ook meer dan competentieontwikkeling. Het dient samen te gaan met kennisontwikkeling. Juist in

de verbinding tussen beide kan verdere professionalisering in de dagelijkse praktijk vorm krijgen.

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 die vanuit verschillende perspectieven (beleid en praktijk) in staat zijn 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, die een langere-termijnvisie kunnen ontwikkelen. Die weten hoe ze relevante partijen kunnen committeren en hoe ze tot een gezamenlijke probleemdefinitie en aanpak kunnen komen, en die ervoor zorgen dat deze ook daadwerkelijk tot uitvoering komt. 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 (zie ook Van Vliet & Van Tol, 2007a; Van Vliet et al., 2007b).

Nieuwe opleidingen

De toekomstverkenning concludeert dat de samenleving door constante verandering behoefte heeft aan flexibele beroepskrachten (Van Vliet et al., 2004a, 2004b). En dus ook aan een flexibele beroepenstructuur en opleidingen die zich aan de wisselende eisen van de samenleving en de daarvoor benodigde competenties kunnen aanpassen. Dit ondersteunt het idee van een brede basisopleiding mét gedifferentieerde uitstroomprofielen die in aantal en aard relatief gemakkelijk bij te stellen zijn. Verschillende hogescholen binnen de agogische opleidingen nemen initiatieven tot een brede opleiding met gedifferentieerde uitstroomprofielen.

Daarnaast zijn zoals geconstateerd vervolgoopleidingen nodig die zowel de generieke competenties naar een hoger niveau tillen als de mogelijkheid bieden zich verder te specialiseren.

In een strategische en inhoudelijke verkenning naar de wenselijkheid van een masteropleiding in de jeugdzorg (Van Vliet & Van Tol, 2007a) blijkt uit interviews en bijeenkomsten met het werkveld dat er behoefte is aan gespecialiseerde uitvoerders voor ingewikkelde situaties die:

- zijn opgeleid in best practices en evidence based methodieken;
- deze methodieken beoordelen en overdragen;
- zichzelf sturen als professioneel hulpverlener;
- leiding geven en nemen op inhoud, zorg- en hulpverlening in een breder kader plaatsen en coördineren;
- inzicht hebben in wet- en regelgeving en verantwoordelijkheid nemen.

Een beroepsbeoefenaar op masterniveau zet volgens de auteurs domeinspecifieke kennis in op hoog niveau, werkt vanuit een onderzoekend, analytisch en probleemoplossend denkkader en waarborgt in samenwerking met andere disciplines de kwaliteit van het werk. Deze taken en competenties concentreren zich rond twee taakgebieden: 1. leiden en coachen, en 2. kennis creëren en toepassen. Leiden en coachen heeft betrekking op 'tactisch en strategisch denken en handelen, sectoroverstijgend bestuurlijke en strategische vraagstukken in kaart brengen, uitdiepen en oplossingsinterventies en strategieën aandragen; medewerkers begeleiden'. Kennis creëren en toepassen heeft vooral betrekking op 'vernieuwen, toegepast onderzoek verrichten, inhoudelijke verdieping en toepassen van methoden en technieken (evidence based of best practices)' (Van Vliet & Van Tol, 2007a).

De toekomstverkenning concludeert bovendien dat naast een flexibele structuur voor de beroepen en de opleidingen een infrastructuur nodig is voor doorlopend onderzoek naar veranderende behoeften én naar de uitkomsten van de interventies (Van Vliet et al., 2004b). Die kennis is in te zetten voor werk- en competentieontwikkeling. Het gaat daarbij in eerste instantie om (de productie van) kennis van, voor en met professionals van het uitvoerende werk. In tweede instantie is die kennis bruikbaar voor de verantwoording tegenover cliënten en de samenleving (maatschappelijke effecten van het werk).

3 *Kennisontwikkeling*

Hoe kan een meer systematische en permanente kennisontwikkeling op het lokale niveau vorm krijgen? Basisvoorwaarde is een onderzoekende houding van sociale professionals. Naast het ontwikkelen van een onderzoekscompetentie van sociale professionals in de hogere beroepsopleidingen dient de kennisontwikkeling vooral op de werkvloer plaats te vinden.

In zijn oratie over kennisproductie stelt Leijnse (2005) dat permanente vernieuwing van producten en processen vergt dat professionals gericht zijn op innovatie. Dat maakt het verwerven van nieuwe kennis en inzichten en het verwerken daarvan in een verbeterde beroepspraktijk tot wezenlijk onderdeel van het professioneel functioneren. Leijnse constateert dat er een groeiende behoefte is aan kennisproductie die in een directe relatie met toepassingsvragen plaatsvindt. Deze behoefte neemt concreet twee vormen aan:

1. Het op systematische wijze bewerken en beschikbaar stellen van kennis die in het wetenschapsbedrijf (onderzoeksscholen en onderzoeksinstituten) is geproduceerd.
2. Het articuleren van de vraag vanuit de beroepspraktijk naar toepassingsgerichte, probleemoplossende en innoverende kennis.

Kennis is pas goed te verspreiden en te verankeren als in (en tussen) organisaties leerprocessen worden ingericht waarin medewerkers kennis delen met elkaar en nieuwe kennis creëren. Kennis wordt daarbij opgevat als een bekwaamheid (Dekker et al., 2000). Kennis als bekwaamheid integreert weten en toepas-

sen en is daarmee verankerd in mensen. Dat stelt eisen aan het delen en verspreiden van kennis in een organisatie. Kennis krijgt pas waarde in de toepassing, maar juist het benutten van kennis in de dagelijkse werkpraktijk blijkt vaak zo lastig. Daarom moet een kennismethodiek niet alleen het genereren, maar ook het verspreiden en toepassen van kennis ondersteunen, zodanig dat dit leidt tot een logisch en samenhangend proces (Dekker et al., 2000).

Kwakman (2003) noemt drie uitgangspunten van leren in de praktijk:

1. leren is toepassen van nieuwe kennis en vaardigheden op de werkplek;
2. leren is samen met anderen kennis ontwikkelen;
3. leren is zelf kennis ontwikkelen.

Leren in de praktijk stelt eisen aan de organisatie en de werkplek, zoals het herinrichten van werkprocessen en het creëren van voorwaarden voor het stimuleren van kennisdeling en -ontwikkeling. Volgens Kwakman dienen niet de nieuw aan te leren kennis en vaardigheden centraal te staan, maar de vragen, problemen of wensen van werknemers zelf (2003). Dat is een belangrijk maar beperkt uitgangspunt, omdat de beroepsbeoefenaren zich ook dienen te verhouden tot de organisatiedoelen en de maatschappelijke doelen van het werk. De vragen dienen dus ook gerelateerd te zijn aan of vertaald te worden naar de maatschappelijke context van het werk: de maatschappelijke en beleidsontwikkelingen. Wat betekenen die voor de werkpraktijk en de benodigde competenties van welzijnswerkers? (zie ook Van Vliet et al., 2004; Van Ewijk, 2006).

Professionalisering speelt zich af op het niveau van de professional en het niveau van het beroep. Volgens Kwakman (2003) wil dat zeggen dat professionalisering ook via twee verschillende wegen te bereiken is: via beroepsvorming en via leren (Kwakman, 2003). In beide processen speelt de eigen deskundigheid

een prominente rol, maar wel bij elk op een andere manier. 'In de beroepsvorming is het aantonen en afgrenzen van de eigen deskundigheid cruciaal, terwijl het leren van individuele professionals gericht is op ontwikkeling van deskundigheid en verbetering van kwaliteit: beter werken.' (Kwakman, 2003, p. 28).

Leren in de praktijk betekent dat het niet voldoende is om bij- en nascholingscursussen te organiseren. Bij- en nascholing van medewerkers moet zich voor een belangrijk deel op de werkvloer afspelen. Reflectie op de beroepspraktijk en op het eigen handelen spelen daarin een belangrijke rol. Belangrijke vormen zijn intervisie en supervisie. Het kwaliteitssysteem en competentie management van een organisatie dienen deze kennisdeling en -ontwikkeling te borgen. Daarnaast zijn kennisnetwerken van werkveldorganisaties, opleidingen en kennisinstituten op lokaal en regionaal niveau nodig om de voortdurende ontwikkeling en uitwisseling van kennis te waarborgen. In onderzoek naar professionalisering van het welzijnswerk is een inventarisatie gemaakt van goede initiatieven en instrumenten voor meer systematische en permanente kennisontwikkeling en -uitwisseling tussen onderzoek, opleiding, praktijk en beleid op verschillende niveaus: het werkgebied, lokaal, regionaal, landelijk (Van Vliet & Boonstra, 2005a; Van Vliet et al., 2005b; Van Vliet et al., 2007b). Instrumenten op het niveau van het werkgebied zijn bijvoorbeeld digitale logboeken en signaleringsrapportages. Op lokaal en regionaal niveau zijn dat kenniswerkplaatsen en lerende netwerken.

Op landelijk niveau kan een netwerk voor beroepsontwikkeling een belangrijke bijdrage leveren aan de professionalisering van het werk (Van Vliet et al., 2007b). Dit netwerk bestaat (ideaaliter) uit het samenstel van organisaties, beroepsverenigingen en initiatieven die elk vanuit de eigen missie, de eigen expertise en het eigen belang een bijdrage leveren aan de beroepsontwikkeling (Roes, 2005). Belangrijke actoren zijn werkgevers- en werknemersorganisatie, beroepsverenigingen, opleidingen, uitvoerende organisaties en hun brancheorganisaties, ondersteuningsinstituten en overheden. Beroepsbeoefenaren, organisaties

en overheden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de positie en het functioneren van beroepskrachten en voor het stelsel van beroepsontwikkeling. Vanuit een gedeeld belang komt de vraag naar voren hoe deze beroepsontwikkeling feitelijk georganiseerd is en welke rollen de verschillende partijen hierin spelen. Mogelijke knelpunten voor beroepsontwikkeling zijn de zwakke identiteit van de sociale beroepen, de veelheid van functies en taken, de lage organisatiegraad in een beroepsvereniging, geen formele erkenning en registratie (zie ook Kwakman, 2003).

4 *Interactie tussen competentieontwikkeling en kennisontwikkeling*

Om in te kunnen spelen op de snelle veranderingen en de toenemende complexiteit van de samenleving is een permanente interactie tussen competentieontwikkeling en kennisontwikkeling noodzakelijk. Dat kan op twee manieren vorm krijgen. In de eerste plaats kunnen we kennisontwikkeling opvatten als een competentie van sociale professionals. Zij zijn bij uitstek degenen die lokale kennisontwikkeling kunnen organiseren. Ten tweede speelt lokale kennisontwikkeling een belangrijke rol in de permanente vernieuwing en verbetering van welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening.

Het is noodzakelijk dat de interactie tussen competentieontwikkeling en kennisontwikkeling op verschillende niveaus plaatsvindt: bij uitstek op de werkvloer, maar ook op institutioneel en lokaal (of regionaal) beleidsniveau. De basis en het uitgangspunt voor elke vernieuwing liggen in de maatschappelijke opgaven. Niet de markt, de burgers en/of de bureaucratie, maar de maatschappelijke opgaven moeten leidend zijn voor het werk van sociale professionals. Dat betekent een heldere formulering van de maatschappelijke opdracht van sociale professionals (het wat). Dat betekent ook dat niet alleen generieke, maar juist ook vakinhoudelijke competenties centraal moeten staan. Die bepalen de eigen unieke bijdrage van sociale professionals. Wat hebben zij nodig om hun bijdrage te leveren en hun werk goed te kunnen uitvoeren (competenties, randvoorwaarden)? Permanente kennisontwikkeling is nodig als fundament (het waarom) voor methodische onderbouwing (het hoe).

Daarnaast zijn instrumenten nodig om de competentieontwikkeling en kennisontwikkeling te ondersteunen. Het gaat bijvoorbeeld om instrumenten voor informatieverzameling, signalering en rapportage, voor verantwoording en feedback voor professionals. Om horizontale (interne en externe) verantwoording over de inhoud van het werk. Om verantwoording die direct is gekoppeld aan feedback. Verantwoording dient allereerst een intern doel: kwaliteitsverbetering van het eigen werk en inzicht in wat daarvoor nodig is.

Het is niet alleen van belang om de uitvoeringskwaliteit, maar ook om de kwaliteit van de ondersteuning en aansturing te verbeteren. Vanuit management en beleid zijn nieuwe vormen van meer inhoudelijke en integrale visieontwikkeling en sturing nodig voor kennisontwikkeling en -uitwisseling tussen onderzoek, opleiding, praktijk, beleid en burgers. Kenniswerkplaatsen zijn bijvoorbeeld een goed instrument om de interactie en de horizontale sturing en ondersteuning vorm te geven. In een kenniswerkplaats staat de verbinding centraal tussen onderzoek, praktijk en beleid. Kenniswerkplaatsen kunnen het proces van systematische verbetering van sociale praktijken van onderop ondersteunen door voortdurend terugkoppelen van resultaten.

Literatuur

Dekker, H., et al. (2000). *Werken aan kennis. Methoden voor het creëren, delen en toepassen van kennis*. Utrecht: Kessels & Smit.

Ewijk, H. van (2006). De Wmo als instrument in de transformatie van de welvaartsstaat en als impuls voor vernieuwing van het social werk. *Sociale Interventie*, 3, 5-16.

Ewijk, H. van, Scheijmans, I., Vliet, K. van, & Waal, V. de (red.) (2008). *Samenspel in de buurt. Burgers, sociale professionals en beleidsmakers aan zet*. Amsterdam: SWP.

Kwakman, K. (2003). *Anders leren, beter werken*. Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Leijnse, F. (2005). *Hooggeleerde domheid en andere gebreken. Over kennisproductie in de polder*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Roes, Th. (2005). *Netwerk voor beroepsontwikkeling in sociaal-agogische sector*. Utrecht: NVMW.

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, Duyvendak, J.W., Boonstra, N. & Plemper, E. (2004a). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Vliet, K. van, Duyvendak, J.W., & Boonstra, N. (2004b). Professionalisering in zorg en welzijn. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 10, 26-30.

Vliet, K. van, Boonstra, N. (2005a). *Voorstudie professionalisering welzijnswerk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Vliet, K. van, Boonstra, N., & Huygen, A. (2005b). *Welzijn in dialoog. Kaders voor welzijn in Delfshaven*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Vliet, K. van & Tol, N. van (2007a). *Strategische en inhoudelijke toekomstverkenning Masteropleiding jeugdzorg*. Utrecht/Leiden: Verwey-Jonker Instituut/Hogeschool Leiden.

Vliet, K. van, Boonstra, N., & Rijkschroeff, R. (2007b). *Welzijnswerk is een vak. Naar een landelijk programma professionalisering welzijnswerk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Intern rapport voor FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvoorstellen (vraagstukken).

Vliet, K. van (2008). Moderne eisen aan competente professionals. In: V. de Waal (red.), *Samenspel in de buurt. Burgers, sociale professionals en beleidsmakers aan zet*. Amsterdam: SWP.

Colofon

Dit betreft een publicatie die uitkomt binnen het VWS-programma “Beter in Meedoen”. Dit meerjarige programma is gericht op de vernieuwing en kwaliteitsverbetering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie over dit programma kunt u vinden op de website: www.invoeringwmo.nl

Opdrachtgever/financier	Ministerie van VWS, Programma “Beter in Meedoen”
Auteur	Dr. K. van Vliet
Redactie	Prof. dr. J.C.J. Boutellier, Drs. T. Nederland, Dr. M.M.J. Stavenuiter
Omslag	Grafital, Valkenswaard
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 F 030-2300683 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

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@denhaagmediagroep.nl of faxen naar (070) 307 05 66, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-340.0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2009.

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.