

4.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Sociaal-maatschappelijk dienstverleners zijn werkzaam in veel kleine en grote organisaties in de sector zorg en welzijn. Zij werken in verschillende branches (bijv. gezondheidszorg, maatschappelijke opvang en dienstverlening) en zijn inzetbaar in diverse functies (bijv. medewerker sociale dienstverlening, budgetconsulent). De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt vaak in een één op één situatie. Hij werkt meestal zelfstandig met individuele cliënten, maar regelmatig werkt hij ook met groepen cliënten. In sommige situaties werkt hij ook samen met collega's of verwijst hij cliënten door.
Typerende beroepshouding	Werken als sociaal-maatschappelijk dienstverlener betekent direct werken met cliënten. Hierbij speelt de beroepskracht als persoon een essentiële rol. Zijn kwaliteiten zijn van doorslaggevend belang bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. Zoals voor het sociaal agogisch werk in het algemeen geldt, geldt ook voor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener dat men voor een verantwoorde beroepsuitoefening moet beschikken over de volgende kwaliteiten: - betrokken; - empathisch; - assertief; - representatief en - integer zijn. Van de sociaal-maatschappelijk dienstverlener wordt verwacht dat hij de belangen van de cliënt behartigt en zowel initiatiefrijk, respectvol, weerbaar als flexibel is. Hij dient alert te zijn op knelpunten en problemen tijdens de werkzaamheden en kansen en mogelijkheden voor de cliënt te signaleren. Hij komt regelmatig in aanraking met moeilijke vraagstukken, lastige situaties en kwetsbare doelgroepen. Hij moet mededelingen doen aan cliënten waarvan de gevolgen ingrijpend kunnen zijn. Hij moet daarbij oog hebben voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak. Hij staat voor de opgave om te gaan met weerstanden en lastige situaties en met waarden en normen van de cliënt die kunnen afwijken van de eigen waarden en normen en de visie van de organisatie. Ook moet hij een afweging kunnen maken tussen het vasthouden aan dan wel afwijken van regels en voorschriften alsmede tussen het zelf nemen van beslissingen dan wel de vraag aan anderen voor te leggen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener is zich bewust van zijn voorbeeldgedrag. Hij werkt resultaatgericht en efficiënt, methodisch, hygiënisch, veilig, kostenbewust, milieubewust en ergonomisch verantwoord.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een observerende, signalerende, reflecterende, verduidelijkende, informatieve, adviserende, oplossingsgerichte, bemiddelende en onderhandelende rol. Hij is verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taken uitvoert en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Hij voert de taken zelfstandig uit, waarbij hij soms beperkte terugvalmogelijkheden kan hebben op collega's of leidinggevende. In voorkomende situaties kan hij overleg plegen met een collega of leidinggevende of hij kan cliënten doorverwijzen naar andere instellingen en instanties.
Complexiteit	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Afhankelijk van de situatie van de cliënt kunnen de taken meer of minder complex zijn. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet in staat zijn zeer uiteenlopende wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen, te analyseren en te interpreteren. Hij moet een passend aanbod zoeken of adequaat verwijzen naar andere hulp- en of dienstverleners. Hiervoor gelden standaard-werkwijzen waarbij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener steeds opnieuw bepaalt of deze in de specifieke situatie bruikbaar zijn. Hij moet informatie en advies geven over meer of minder complexe onderwerpen en kunnen werken met verschillende cliënten en cliëntgroepen. Hiervoor dient hij te beschikken over specialistische kennis en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis van doelgroepen en sociale problematiek en begeleidingsvaardigheden. Daarnaast kunnen de taken meer complex zijn wanneer de sociaal-maatschappelijk dienstverlener in een één op één situatie functioneert.

Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																											
Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1	x		x		X2	x		x		X1	x		x	
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2																																																																																																																												
Y1	x		x																																																																																																																									
X2	x		x																																																																																																																									
X1	x		x																																																																																																																									

2.1 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan

Proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt				x		x								x				x								
1.2	Maakt een dienstverleningsplan									x			x					x									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan			
1.1 werkproces: Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert de situatie en wensen van de cliënt op materieel en (daaraan gerelateerd) psychosociaal gebied, die te maken hebben met sociale zekerheid, belastingen, financiën, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en/of consumentenzaken. Hij verzamelt informatie over de cliënt door gesprekken met de cliënt te voeren en door observatie van de cliënt en diens omgeving. Hij signaleert knelpunten en (verborgen) problemen en achterhaalt oorzaken hiervan. Hij brengt het netwerk van de cliënt in kaart en bevrageet andere hulpverleners bij het inventariseren van de behoeften van de cliënt. Hij ondersteunt de cliënt (en zijn omgeving) om zijn behoeften te verduidelijken en verwoorden. Hij maakt een inschatting van initiatief, probleemoplossend vermogen en tekorten aan kennis en vaardigheden van de cliënt en bespreekt zijn bevindingen met de cliënt.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de situatie en wensen van de cliënt op materieel en (daaraan gerelateerd) psychosociaal gebied systematisch in kaart gebracht in overleg met de cliënt en een volledig en juist beeld gekregen van de knelpunten, (verborgen) problemen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont belangstelling voor en betrokkenheid bij de problemen en vragen van de cliënt, waarbij hij aandachtig luistert en doorvraagt om de situatie en behoeften van de cliënt in kaart te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • ICT • Kennis van de samenleving • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Moderne Vreemde Taal • Motiveren • Nederlandse taal • Observeren • Signaleren • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan			
1.1 werkproces: Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt			
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont zich in gesprekken met de cliënt eerlijk en betrouwbaar, waarbij hij open en duidelijk communiceert, discreet omgaat met gevoelige zaken en zich houdt aan gemaakte beloften en afspraken, zodat hij het vertrouwen krijgt en behoudt van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen Openstaan voor nieuwe informatie 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener gebruikt verschillende bronnen om de juiste en voldoende informatie te verkrijgen. Daarnaast zoekt hij naar oorzaken bij knelpunten en (verborgen) problemen, blijft alert op mogelijk nieuwe informatie, pikt signalen snel op en weet deze juist te interpreteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener inventariseert actief de wensen en behoeften van de cliënt en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden, waarbij hij zijn bevindingen duidelijk aan de cliënt terugkoppelt en checkt of de cliënt hiermee kan instemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Opstellen van een dienstverleningsplan			
1.2 werkproces: Maakt een dienstverleningsplan			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert de systematisch verzamelde informatie over de cliënt en formuleert op basis daarvan samen met de cliënt doelstellingen en acties en stelt een haalbaar en realistisch dienstverleningsplan op. Hij maakt afspraken met de cliënt over de aanpak en legt deze vast in een dossier. Hij stelt waar nodig het dienstverleningsplan bij en formuleert nieuwe doelen. In het plan maakt hij duidelijk wanneer hij doorverwijst naar andere hulpverleners of instanties als de knelpunten en problemen niet op zijn werkterrein liggen of buiten zijn bevoegdheden liggen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft in overleg met de cliënt doelstellingen en acties geformuleerd en een realistisch en uitvoerbaar dienstverleningsplan opgesteld. Hij heeft afspraken met de cliënt gemaakt over de aanpak en waar nodig het dienstverleningsplan bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Oplossingen voor problemen bedenken 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert de beschikbare gegevens grondig, waarbij hij relaties legt tussen gegevens, mogelijke oorzaken en effecten en hij verschillende soorten gegevens uit diverse bronnen combineert tot relevante informatie t.b.v. het dienstverleningsplan. Door een adequate analyse van de gegevens komt hij tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • ICT • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Nederlandse taal • Rapporteren • Sociale vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener zorgt voor volledige en nauwkeurige plannen en dossiers, waarbij hij alle benodigde gegevens accuraat verwerkt en registreert. Daarnaast zorgt hij voor een door anderen makkelijk te volgen opbouw door op een logisch gestructureerde wijze te formuleren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener maakt een tijdsplanning en een overzicht van benodigde acties en middelen zodat er een volledig uitgewerkt plan van aanpak ligt dat uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.1 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener helpt de cliënt bij het uitvoeren van praktische zaken zodat de cliënt wegwijs kan worden in de voorzieningen op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Hij geeft de cliënt praktische aanwijzingen hoe deze in concrete situaties kan handelen en op welke wijze hij daarbij gebruik kan maken van voorzieningen, procedures, hulpverlening en instanties. Hij helpt de cliënt bij het schrijven van brieven, het aanvragen en invullen van formulieren, het raadplegen van informatiebronnen en bellen naar instanties. Hij maakt de stappen die hij neemt en de te volgen procedures inzichtelijk en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de cliënt ondersteund bij praktische diensten en bij het wegwijs worden in de voorzieningen op gebied van wonen, werken en vrije tijd en hem toegerust met vaardigheden om praktische zaken zelf te regelen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Motiveren • Anderen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft de cliënt aanwijzingen hoe deze praktische zaken het beste kan aanpakken, motiveert de cliënt doelen te bereiken en rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen, teneinde de zelfredzaamheid van de client te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden • Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie • ICT • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Nederlandse taal • Rapporteren • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener checkt regelmatig of de geboden ondersteuning aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de cliënt , zodat de dienstverlening optimaal op de cliënt is afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.2 werkproces: Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener behandelt vragen van de cliënt over gebruik van en toegang tot sociale wet- en regelgeving, die een eenvoudig juridisch karakter kennen. Hij informeert en adviseert de cliënt over zijn juridische rechten en plichten en vertaalt juridische procedures en regelingen naar de cliënt. Hij stelt juridische documenten zoals bezwaarschriften en beroepsgeschriften op en verwijst waar nodig door naar juridische deskundigen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft eenvoudige juridische vragen van de cliënt behandeld, hem proactief geïnformeerd en geadviseerd over gebruik en toegang tot sociale wet- en regelgeving, adequate juridische documenten opgesteld en de cliënt waar nodig doorverwezen naar juridische deskundigen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener brengt structuur aan in de veelheid aan gegevens en weet de belangrijkste informatie eruit te halen, zodat hij eenvoudige juridische vragen van de cliënt effectief kan behandelen.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken ICT Kennis van het werkveld - sociale kaart Methodisch handelen Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld Wet- en regelgeving
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Adviseren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener adviseert de cliënt over eenvoudige wet- en regelgeving, geeft duidelijk de voor- en nadelen aan van de te volgen aanpak of richting, zodat de cliënt een overwogen keuze kan maken en verwijst indien nodig door naar juridische deskundigen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener hanteert correcte spelling en grammatica, gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen en zorgt voor nauwkeurige en volledige juridische documenten, zodat de informatie voldoet aan de voorwaarden. Daarnaast vermijdt hij het gebruik van onnodig juridisch vakjargon zodat de cliënt de informatie begrijpt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont juridisch inzicht zodat hij procedures en regelingen op de specifieke situatie van de cliënt kan toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing			
Omschrijving	In opdracht van een hulpverlener of instantie met meer bevoegdheden ondersteunt de sociaal-maatschappelijk dienstverlener de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing. Hij adviseert de cliënt over het uitgavenpatroon en reikt middelen aan ter ondersteuning. Hij maakt inkomsten en uitgaven inzichtelijk en helpt de cliënt zich bewust te worden van zijn uitgavengedrag. Hij herkent risicofactoren en signalen van armoede en motiveert en stimuleert de cliënt tot gedragsverandering.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de cliënt, in opdracht van een hulpverlener of instantie met meer bevoegdheden, op inzichtelijke en doortastende wijze ondersteund bij financiële problemen en budgetbeheersing. Hij heeft de cliënt geadviseerd over het uitgavenpatroon, middelen aangereikt ter ondersteuning en de cliënt gemotiveerd tot gedragsverandering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Bezorgdheid tonen voor anderen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener let bij het ondersteunen van de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing goed op het welzijn van de cliënt, toont bezorgdheid, herkent risicofactoren en signalen van armoede en stimuleert de cliënt om over zijn klachten te praten, zodat hij de cliënt kan motiveren tot gedragsverandering.	<ul style="list-style-type: none"> • Budgettering • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • Financiële systemen • ICT • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Rekenen • Schuldhulpverlening • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Wet- en regelgeving
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Adviseren • Motiveren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft de cliënt heldere, eerlijke en constructieve feedback over zijn financiële huishouding, stimuleert de cliënt om kritisch naar zichzelf te kijken en zich bewust te worden van zijn uitgavengedrag, waarbij hij de cliënt adviseert over het uitgavenpatroon en mogelijke alternatieven in het kader van budgetbeheersing en de cliënt motiveert om zijn best te doen, doelen te bereiken en gedrag te veranderen, zodat de cliënt wordt uitgedaagd om zijn materiële en (daaraan gerelateerde) psychosociale moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)

2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toont juridisch en rekenkundig inzicht en kan vlot en accuraat rekenen ten behoeve van het budgetbeheer van de klant, waarbij hij de eigen kennis en expertise over budgetbeheersing op begrijpelijke wijze overdraagt aan de cliënt, inkomsten en uitgaven inzichtelijk maakt en structuur aanbrengt, zodat de cliënt handreikingen heeft om zijn uitgavenpatroon te beheersen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.4 werkproces: Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen wanneer deze in conflict komt met belangen van een andere partij. Hij specificeert de vraag van de cliënt en brengt het aanbod van de organisatie of instantie in kaart en bekijkt of vraag en aanbod op elkaar kunnen aansluiten. Hij spreekt de cliënt of de instantie aan op zijn gedrag, maakt afspraken, overlegt en adviseert bij het maken van afwegingen en wijst de client op de gevolgen van mogelijke besluiten. Hij brengt het contact tussen de partijen weer op gang, onderhandelt en laat verwachtingen opnieuw aansluiten.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op verantwoorde en doortastende wijze bemiddeld en de cliënt ondersteund en geadviseerd bij het behartigen van belangen bij conflicten met een andere partij, waarbij hij oog heeft voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen steunen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener herkent wanneer de cliënt het moeilijk heeft, biedt de nodige ondersteuning en komt op voor de belangen van de cliënt, zodat hij het voor de cliënt makkelijker maakt om zijn problemen te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> Belangenbehartiging Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken Kennis van het werkveld - sociale kaart Methodisch handelen Onderhandelingstechniek en Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld Sociale vaardigheden - conflicthantering Wet- en regelgeving
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Gevoelens onder controle houden Een positieve kijk houden 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt gevoelens onder controle in conflictsituaties en bij het ondervinden van weerstand of tegenslag, zodat de getoonde emoties geen negatief effect hebben op de bemiddeling en belangenbehartiging van de cliënt. Daarnaast blijft hij positief onder druk of bij tegenslag en relativeert hij problemen voor zichzelf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)**2.4 werkproces: Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen**

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Onderhandelen	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt bij problemen en conflicten, neemt een duidelijk en weloverwogen standpunt in en brengt dit krachtig naar voren, onderzoekt de verschillende belangen en mogelijkheden en weet verschillende benaderingen en onderhandelingstechnieken te gebruiken, zodat hij tot een goed onderhandelingsresultaat komt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.5 werkproces: Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft (on)gevraagd doelgerichte informatie, advies en voorlichting aan de cliënt(en). Hij organiseert voorlichtingsbijeenkomsten waarin hij gerichte informatie geeft over regelingen, procedures en voorzieningen. Deze informatie kan hij ook verspreiden door (zelf gemaakt) informatiemateriaal. Hij geeft voorlichting aan publieksgroepen of aan specifieke risicogroepen over bepaalde problematiek en de mogelijkheden om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) aan te pakken. Hij bepaalt de hoofdlijnen in de informatie en het advies en laat bijzaken achterwege.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft (on)gevraagd doelgerichte en heldere informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) verricht, voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd of informatiemateriaal verspreid, waarbij hij rekening heeft gehouden met de achtergrond en omstandigheden van de cliënt(en) en keuzemogelijkheden heeft geboden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Anderen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener geeft op hoofdlijnen informatie, advies en voorlichting aan de cliënt(en) over bepaalde problematiek en de mogelijkheden deze aan te pakken, zodat de cliënt(en) gestimuleerd wordt zich te ontwikkelen en de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden - presentatietechnieken • Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie • Distributiekkanalen • Groepsprocessen • ICT • Kennis van de samenleving • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Methodisch handelen • Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld • Sociale vaardigheden • Wet- en regelgeving

Kerntaak 2 Ondersteunen van de cliënt(en)			
2.5 werkproces: Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener gebruikt (informatie)materialen en middelen effectief en efficiënt bij het geven van gerichte informatie aan de cliënt(en), zodat zij adequaat geïnformeerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener communiceert goed met mensen die verschillen qua achtergrond (cultuur, sekse, geloof, inkomen) en kan bepaalde vragen/problemen vanuit het gezichtspunt van verschillende achtergronden bekijken, zodat hij bij het geven van informatie, advies en voorlichting rekening houdt met de achtergrond van de cliënt(en).	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener organiseert voorlichtingsbijeenkomsten en verspreidt informatiemateriaal, waarbij hij de hiervoor benodigde activiteiten, middelen en mensen regelt, zodat hij publieksgroepen of specifieke risicogroepen effectief en efficiënt informatie kan geven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de behoeften en verwachtingen van de publieks- of specifieke risicogroep, speelt in op reacties en vragen en checkt regelmatig of de aansluiting met het publiek er nog is, zodat hij op de publieksgroep gerichte informatie geeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

Proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
3.1	Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.										X						X										
3.2	Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.																			X	X						
3.3	Stemt de werkzaamheden af				X													X									
3.4	Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers									X	X		X														
3.5	Evalueert de geboden ondersteuning			X						X			X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep.			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Hij leest vakliteratuur en volgt bijscholingen. Hij vraagt om feedback over zijn eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Hij stelt samen met zijn leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Hij neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook uit aan anderen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft zijn persoonlijk ontwikkelplan uitgevoerd en heeft een bijdrage geleverd aan de professionalisering en positionering van de beroepsgroep waarmee hij zichzelf verder ontwikkeld heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden Leren van feedback en fouten Zichzelf verder willen ontwikkelen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt vakkennis en vaardigheden bij, gebruikt feedback om van te leren om zodoende zijn eigen functioneren te verbeteren, stelt zichzelf concrete doelen in het kader van haar persoonlijke ontwikkeling, zodat hij zijn deskundigheid actief ontwikkelt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Feedback Kennis van het werkveld Kennis van het werkveld - sociale kaart Reflecteren Regelgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken Sociale vaardigheden Vakliteratuur
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener deelt zijn expertise met anderen waarmee hij een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.2 werkproces: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Hij werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen, door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten en bij te dragen aan beleidsadviezen. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met kwaliteitszorgsystemen. Hij ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft zijn deskundigheid doelbewust aangewend om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt zich aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering zodat hij een effectieve bijdrage levert aan het geldende kwaliteitszorgsysteem binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken Regelgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken Sociale vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bewaakt systematisch de kwaliteit van de werkzaamheden en signaleert tijdig knelpunten waarmee hij bijdraagt aan de in de organisatie geldende kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.3 werkproces: Stemt de werkzaamheden af			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de werkzaamheden af met collega's, draagt indien nodig werkzaamheden over, maakt afspraken over de inhoud en vorm van de ondersteuning en begeleiding en over knelpunten in de dienstverlening. Hij neemt deel aan voor zijn functie relevante overlegvormen en collegiale consultatie, begeleidt, indien het zich voordoet, stagiaires en nieuwe collega's en rapporteert bevindingen aan de leidinggevende en in teamoverleg.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft de werkzaamheden afgestemd met collega's, de client en anderen, bevindingen gerapporteerd aan de leidinggevende en in teamoverleg en deelgenomen aan overlegsituaties, waardoor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener precies weet voor welke taken hij verantwoordelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener houdt rekening met de haalbaarheid van werkzaamheden in tijd en kwaliteit, zodat de afgestemde planning realistisch en werkbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener stemt de werkzaamheden af met collega's en bespreekt met collega's en/of leidinggevende welke taken hij zal uitvoeren, waarbij hij zich actief en constructief opstelt, zodat de taakverdeling voor alle betrokkenen helder is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.4 werkproces: Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers. Hij past indien nodig gegevens aan in het dossier/informatiesysteem. Hij werkt met gegevensbestanden en computergestuurde registraties, houdt adressen bij, administreert, beheert, archiveert en controleert algemene gegevens en dossiers. Hij registreert relevante gegevens over de dienstverlening in het dossier, voert de administratie uit en verzorgt de correspondentie.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op nauwkeurige wijze administratieve werkzaamheden verricht en dossiers beheerd, waarbij bevindingen vlot en bondig zijn gerapporteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener toetst de gegevens kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie, zodat hij tijdig afwijkingen of ontbrekende informatie signaleert en rapporteert.	<ul style="list-style-type: none"> ICT Kennis van het werkveld - sociale kaart Nederlandse taal Rapporteren Rekenen Wet- en regelgeving
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener verwerkt, archiveert en registreert alle benodigde gegevens, voert administratieve handelingen accuraat uit en verzorgt correspondentie op correcte wijze, zodat dossiers en gegevensbestanden volledig en nauwkeurig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt met verschillende gegevensbestanden, waarbij hij veel informatie in zich opneemt en accuraat en vlot rekent.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.5 werkproces: Evalueert de geboden ondersteuning			
Omschrijving	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener evalueert periodiek en aan het eind van het traject met de cliënt en/of de opdrachtgever de geboden ondersteuning. Hij gaat na hoe de cliënt de ondersteuning heeft ervaren, wat de bereikte resultaten zijn, wat goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. Hij verzamelt relevante informatie, analyseert de verkregen informatie en trekt conclusies over kritische punten in de dienstverlening. Op basis daarvan schrijft hij een evaluatieverslag. Hij voert, indien daartoe aanleiding is, in overleg gewenste veranderingen in de ondersteuning door, stelt het dienstverleningsplan van de cliënt bij of doet daartoe voorstellen.		
Gewenst resultaat	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft het proces en de resultaten van de geboden ondersteuning (tussentijds) geëvalueerd met de cliënt en/of opdrachtgever en hiervan verslag gedaan en er lering uit getrokken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener signaleert en informeert naar de mening van betrokkenen zodat hij gegevens verkrijgt over de effectiviteit van de gehanteerde werkwijze.	<ul style="list-style-type: none"> • (Ontwikkelings)psychologie • Communicatieve vaardigheden • Evalueren • Feedback • Methodisch handelen • Nederlandse taal • Rapporteren • Reflecteren • Sociale vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener analyseert verkregen evaluatiegegevens, legt relaties tussen de gegevens en combineert gegevens uit diverse bronnen tot relevante informatie, zodat hij op basis daarvan conclusies kan trekken over kritische punten in de dienstverlening en kan komen tot juiste oplossingsrichtingen voor verbetering van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.5 werkproces: Evalueert de geboden ondersteuning**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Vlot en bondig formuleren	De sociaal-maatschappelijk dienstverlener formuleert de evaluatiegegevens zodanig dat ze begrijpelijk zijn voor betrokkenen en bruikbaar zijn voor het verbeteren van de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------