



E. (Edwin) Luttk
Projectleider Schouders Eronder.

SCHOUDERS ERONDER WERKT AAN KWALITEIT:

Goed beschreven beroepscompetenties maken duidelijk waar het vak van sociaal-financiële dienstverlening voor staat

De kwaliteit van de schuldhulpverlening is al jarenlang onderwerp van discussie, zowel landelijk als lokaal. Veel gaat goed, maar het kan nog beter. Om de discussie zinvol te kunnen voeren, moet er een eenduidig en breed gedragen beeld bestaan van wat de diverse professionals in schuldhulpverlening moeten kennen en kunnen. Schouders Eronder startte in het najaar van 2019 een project om de beroepscompetenties binnen de schuldhulpverlening te beschrijven, ze te plaatsen in het geheel van Schouders Eronder en te verhouden tot de verschillende andere nu lopende impulsen voor verbetering van de kwaliteit. Nu, een jaar later, kijkt Tijdschrift voor Schuldsanering mee met de vorderingen van het project.

Door drs. Ilse van der Stoep

Burgers die met schulden te kampen hebben, verwachten kwalitatief goede schuldhulpverlening. Zij verdienen capabele beroepskrachten, die blijven werken aan hun vakbekwaamheid.

De wereld van schuldhulpverlening is voortdurend in beweging. Werken in schuldhulpverlening betekent werken in een omgeving waarin professionals, gemeenten en hun ketenpartners uitgedaagd worden mee te bewegen met deze veranderingen door samen te leren, te innoveren en te verbeteren.

“Burgers met schulden verdienen capabele beroepskrachten, die blijven werken aan hun vakbekwaamheid.”

Schouders Eronder, het landelijke vakmanschapsprogramma van Divosa, de Landelijke Cliëntenraad, de NVVK en Sociaal Werk Nederland deelt kennis en expertise en stimuleert professionals om hun vakmanschap te

vergroten en het lerend vermogen van organisaties te versterken. Door het beschrijven van beroepscompetenties weten de professionals waar het vak voor staat en wat er van hen verwacht mag worden. Bovendien kunnen ze zich vanuit deze basis verder doorontwikkelen.

Definiëring van het deskundigheidsdomein

Voor professionals en organisaties betekent het hebben van omschreven competenties voor het vakgebied vooral duidelijkheid. Beroepscompetenties definiëren het deskundigheidsdomein waarop professionals nu en in de toekomst kunnen worden aangesproken en leveren een bijdrage aan de erkenning van het vakgebied. Een beschrijving van kenmerkende beroepscompetenties helpt om zichtbaar te maken wat professionals, ongeacht functie of organisatie, met elkaar gemeen hebben en hoe zij zich verhouden tot andere beroepsbeoefenaren. De competenties bieden ook een basis voor de (door)ontwikkeling van beroepsonderwijs en post-initiële scholing. Het is voor de professional en de organisatie een kader om scholing, leren op de werkplek en andere deskundigheidsbevorderingsactiviteiten vorm te geven.

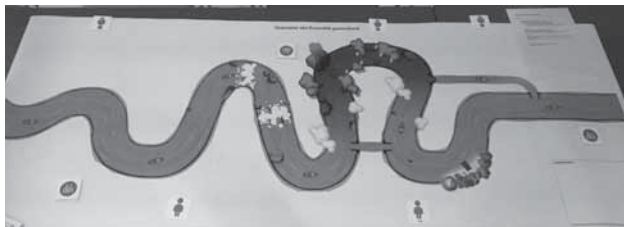
Corona

Bij de start van het project in 2019 had nog niemand gehoord van Corona. Nu de coronacrisis steeds langer duurt en we in oktober 2020, wanneer dit artikel werd geschreven, zelfs in een nieuwe intelligente lockdown

terecht zijn gekomen, wordt de kloof tussen arm en rijk nog groter. Een optimale aanpak van armoede en schulden is daarom des te urgenter en daarmee ook de professionalisering van de schuldhulpverlening. De filosofie van Schouders Eronder is dat de kwaliteit en effectiviteit van dienstverlening aan mensen met (het risico op) financiële problematiek sterk bepaald wordt door het vakmanschap van de professionals en het lerend vermogen van organisaties waarin zij hun werk uitvoeren. Om daaraan te kunnen werken, heeft dat vak wel een fundament nodig. Dat is de kern van dit project.

Gesprekken

Om de beroepscompetenties goed te kunnen beschrijven deden de projectmedewerkers deskresearch en voerden zij gesprekken met landelijke vertegenwoordigers van het werkveld, maar ook met professionals en (vernieuwende) praktijken in het werkveld. Leidraad voor deze gesprekken was 'het vaarwater', een metafoor voor de route die een klant aflegt. Schouders Eronder keek niet alleen naar de huidige situatie, maar vooral ook naar de situatie die gewenst wordt en die nodig is



Figuur 1 De route die de klant aflegt wordt metaforisch het vaarwater genoemd

om een betere aanpak van armoede en schulden te realiseren. Opvallend is dat professionals vooral actief zijn op het 'stormachtige' stuk van het vaarwater, terwijl ze ook een positie willen in de delen waarop het vaarwater nog of weer rustig is. Die gewenste ontwikkeling naar meer focus op preventie, vroegsignalering en nazorg en het dus sneller aanpakken en duurzaam oplossen van schuldenproblematiek is vertaald in de vereiste competenties.

Trends en ontwikkelingen

De competenties waarover een professional in de sociaal-financiële dienstverlening dient te beschikken zijn in concept gereed. Ze worden dit jaar getoetst op herkenbaarheid, toekomstgerichtheid en bruikbaarheid bij de professionals zelf en bij de degenen die met deze professionals te maken hebben. Dit wordt de valideringsfase genoemd. Onderdeel daarvan is een (net afgeronde) digitale raadpleging, waaraan veel professionals hebben

deelgenomen. In deze raadpleging zijn naast de competenties zelf een aantal trends en ontwikkelingen getoetst en in grote meerderheid onderschreven. Trends en ontwikkelingen die bepalend zijn voor het vak en dus de competenties. Een belangrijke trend is om meer integraal, preventief en stabiliserend te werken en vooral ook te willen werken. Die trend komt voort uit het maatschappelijk doel en belang zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen in de schulden komen of blijven, waardoor vaak ook problemen op andere leefgebieden ontstaan of verergeren. Daarom nam dit project van Schouders Eronder niet 'schuldhulpverlening' maar de 'financiële bestaanszekerheid van mensen' als uitgangspunt voor de uitwerking van de beroepscompetenties en werd bewust gekozen voor de term 'sociaal-financiële dienstverlening' als nieuwe noemer voor de werksoort. Daarnaast vindt het werkveld nieuwe inzichten over de consequenties van chronische stress en een stress-sensitieve aanpak van essentieel belang. Ook is de ontwikkeling richting meer automatisering, waardoor een deel van het (technische-financiële) werk door computers lijkt te kunnen worden overgenomen, meegenomen in de beschrijving van de competenties.

Competenties

De concept-competenties zijn onderverdeeld in acht clusters (zie kader). Bij de eerste zeven clusters ligt de nadruk op competenties die nu en in de toekomst nodig zijn voor adequate sociaal-financiële dienstverlening met als doel: het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid. In cluster acht gaat het om de competenties die nodig zijn om te (blijven) werken aan de eigen professie. De competenties zijn zo geformuleerd dat ze voor alle professionals in sociaal-financiële dienstverlening van toepassing zijn, zij het met verschillende accenten. De uitwerking van de clusters in competenties zijn te vinden in het document Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening¹ (concept 6 juli 2020).

Burgers aan het woord

Schouders Eronder is in gesprek met inwoners die ervaring hebben met financiële problematiek over wat zij verwachten van en nodig hebben of hebben gehad aan professionele ondersteuning om uit de schulden te komen en te blijven. Dat gebeurt via de methode van 'Adviesvangers'. Adviesvangers zijn getrainde ervaringsdeskundigen die gesprekken met inwoners voeren. De huidige coronacrisis maakt het niet eenvoudig om deze brainstorms te organiseren. Toch heeft Schouders Eronder al de eerste resultaten kunnen ophalen. Met die resultaten zijn de benodigde competenties in de praktijk

Acht competentieclusters

1. Aansluiting vinden en contact aangaan
2. Signaleren, inventariseren en analyseren
3. Samenwerken en opereren in een belangenveld
4. Informeren en adviseren
5. Sturen en beïnvloeden
6. Coachen, ondersteunen en motiveren
7. Planmatig en systematisch werken
8. Staan voor de eigen professie

goed te illustreren. Zo vertellen mensen er veel behoefte aan te hebben dat de hulp veel zorgvuldiger wordt afgebouwd en ze geven de tip om 3 maanden voor het einde in gesprek te gaan over nazorg. Die behoefte aan tijdige en zorgvuldige nazorg sluit aan bij en heeft een plek in onder meer de uitwerking van de coachende, ondersteunende en motiverende rol (clustercompetentie 6) van de professional. Daarnaast willen mensen graag dat professionals flexibel kunnen reageren, echt betrokken zijn, luisteren, niet oordelen en hun 'zorgen' kunnen overnemen. Dat vraagt om het opbouwen van een goede relatie waarin ruimte en vertrouwen ontstaat om open en eerlijk te kunnen zijn. Dat aspect is cruciaal bij de uitwerking van cluster 1, waarin het vinden van aansluiting en contact houden centraal staat. Zo gaat Schouders Eronder nog in meerdere gesprekken met inwoners met (risico op) financiële problematiek toetsen of wat zij nodig hebben in verschillende fasen van hun proces goed geborgd is in de competenties van professionals.

Validering en oproep

De validering van de competenties – dus de toetsing op herkenbaarheid, toekomstgerichtheid en bruikbaarheid – is na de zomer gestart met een digitale raadpleging. De concept-competenties zoals voorgelegd in de digitale raadpleging zijn beschreven in het eerder genoemde document Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening. De uitkomsten worden gebruikt om de komende maanden verder in gesprek te gaan met het werkveld over de competenties van professionals in de sociaal financiële dienstverlening. Schouders Eronder sluit daarbij graag aan bij (online) bijeenkomsten en gesprekken in het werkveld om de competenties toe te lichten en de opvattingen uit het veld te horen. Op die manier kan begin volgend jaar een door het werkveld breed gedragen versie van de competenties ter legitimering worden voorgelegd. Projectleider Edwin Lutтик Schouders Eronder ontvangt reacties op dit project en de competenties graag op luttik@sociaalwerk.nl.

Tenslotte

Na de legitimering van de competenties gaat Schouders Eronder volgend jaar samen met het werkveld aan de slag met de competenties in de praktijk. Zo kunnen de competenties de basis gaan vormen voor het handelen in de praktijk, ontwikkeling en deskundigheidsbevordering en actueel onderwijs. Op die manier zullen ze uiteindelijk bijdragen aan verbetering van de dienstverlening voor de mensen waarom het gaat.

1 <https://www.sociaalwerk nederland.nl/?file=20585&m=1594633520&action=file.download>