



**SCHOUDERS  
ERONDER**

# **BEROEPSCOMPETENTIES**

in sociaal-financiële  
dienstverlening

# VOORWOORD

Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG werken sinds 2017 samen in het programma Schouwers Eronder. De onderlinge samenwerking draagt bij aan innovatieve schuldhulp in Nederland. De vijf partijen zien dat professionals en organisaties binnen het werkgebied van schuldhulpverlening voor grote uitdagingen staan. De coronacrisis maakt het des te noodzakelijker dat mensen met geldproblemen eerder, sneller en beter geholpen worden. De partners willen professionals, organisaties en ketens binnen het werkgebied ondersteunen bij het realiseren van deze opgave.

Samen met SAM en de NVVBS, en in nauw overleg met het werkveld, zijn daartoe (clusters van) competenties waarover een professional dient te beschikken, ontwikkeld gevalideerd en gelegitimeerd. Daarbij is (juist) niet alleen de huidige situatie het uitgangspunt, maar is vooral ook gekeken naar de situatie die gewenst wordt en nodig is om een betere en duurzame aanpak van schulden te realiseren. De competenties zijn beschreven vanuit een brede visie op het vraagstuk van sociaal-financiële dienstverlening. In het besef dat schulden doorgaans samengaan met diverse psychosociale problemen. En met oog voor de 'hele klantroute', verbeeld in het vaarwater van financiële bestaanszekerheid, waarin naast de aanpak van problematische schulden ook preventie en nazorg belangrijk zijn.

Dit document met de uitwerking van de (clusters van) competenties voor professionals in sociaal-financiële dienstverlening is gemaakt door Karin van der Burgt, Deanne Radema en Edwin Luttik. De inhoud is tot stand gekomen door uitgebreide deskresearch en vele gesprekken met de partners, SAM, de NVVBS, KIWA, de expertgroep schulden van de VNG, honderden professionals en diverse organisaties in het werkgebied van sociaal-financiële dienstverlening. Wij danken allen voor hun bijdrage, openheid en enthousiasme bij het meedenken over het vak van professionals in sociaal-financiële dienstverlening. Hiermee hebben zij bijgedragen aan een stevig fundament van het vak, dat vooral professionals en organisaties helpt hun focus te bepalen en zich verder te ontwikkelen.

Namens de partners van Schouwers Eronder,

**Edwin Luttik**  
*projectleider*

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Van schuldhulpverlening naar een breder perspectief: sociaal-financiële dienstverlening.....	4
1.3 Wat zijn beroepscompetenties en waarvoor zijn ze bruikbaar? .....	5
1.4 Leeswijzer.....	6
<b>2. DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>7</b>
2.1 Toelichting op opbouw en uitwerking beroepscompetenties.....	7
2.2 De acht competentieclusters.....	7
2.3 De dertig beroepscompetenties .....	12
<b>3. SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING: AFBAKENING EN POSITIONERING .....</b>	<b>14</b>
3.1 Het domein van de sociaal-financiële dienstverlening.....	14
3.2 Functies van professionals in sociaal-financiële dienstverlening.....	15
3.3 Organisaties op het terrein van sociaal-financiële dienstverlening .....	15
<b>4. COMPETENTIES GEDIFFERENTIEERD.....</b>	<b>17</b>
4.1 Vaarwater van financiële bestaanszekerheid.....	17
4.2 Competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties van mensen.....	18
<b>5. INDICATOREN VAKVOLWASSEN PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING ....</b>	<b>20</b>
<b>6. DE STARTBEKWAME PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>42</b>
6.1 Stadia van werkervaring .....	42
6.2 Kenschets stadia startbekwaam en vakvolwassen .....	42
6.3 Typering startbekwame professional per competentiecluster.....	43
<b>7. VERANTWOORDING .....</b>	<b>47</b>
7.1 Projectorganisatie .....	47
7.2 Projectactiviteiten .....	47
7.3 Verantwoording in relatie tot de gebruiksdoelen .....	48
<b>BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE BRONNEN.....</b>	<b>50</b>
<b>BIJLAGE 2 BEGRIPPENKADER.....</b>	<b>53</b>

# 1. INLEIDING

## 1.1 AANLEIDING

Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG startten eind 2017 met middelen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het Programma Schouders Eronder, met als doel bij te dragen aan het professionaliseren van de schuldhulppraktijk. De partners wilden een beweging in gang zetten naar meer vakmanschap en meer professionaliteit in het diverse, veel omvattende en snel veranderende werkgebied van de schuldhulpverlening. Mensen met (risico's op) financiële problemen verdienen immers capabele beroepskrachten, die blijven werken aan hun vakbekwaamheid. Dat vraagt om een goed en gedeeld beeld van wat professionals in dit werkgebied typeert, en wat zij in huis moeten hebben om hun opdracht adequaat in te vullen. Dat gedeelde beeld was er nog niet. Dat had onder meer te maken met het ontbreken van een heldere, breed gedragen afbakening van en opdracht voor het werkgebied en de professionals die hierin werkzaam zijn.

Daarnaast zijn er trends en ontwikkelingen die gevolgen (gaan) hebben voor (huidige en toekomstige) professionals. Samengevat gaat het om:

- meer focus op preventie, vroegsignalering en nazorg. Dus: het sneller aanpakken en duurzaam oplossen van schuldenproblematiek;
- maatwerk en een benadering die recht doet aan de persoon;
- meer schuldsanering/saneringskrediet in plaats van schuldbemiddeling;
- een meer integrale kijk op en benadering van financiële problematiek in relatie tot problematiek op andere leefgebieden (zoals wonen, werk, sociale relaties, psychische en fysieke gezondheid);
- nieuwe inzichten over de consequenties van chronische stress en een stress-sensitieve aanpak;
- veranderende wet- en regelgeving (bijvoorbeeld het besluit toeslagen en veranderingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die vroegsignalering beter mogelijk maakt en duidelijkheid schept over schuldhulp aan ondernemers);
- een toename van automatisering, waardoor een deel van het (technische-financiële) werk door computers lijkt te kunnen worden overgenomen;
- meer online dienstverlening.

De verwachting is dat door de coronacrisis het aantal mensen en huishoudens met financiële problematiek de komende jaren alleen maar verder zal toenemen. Daarnaast zullen ook nieuwe doelgroepen hulp nodig hebben. Dit maakt het belang van een helder en een sterk vak nog evidentier.

## 1.2 VAN SCHULDHULPVERLENING NAAR EEN BREDER PERSPECTIEF: SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Oorspronkelijk was de opdracht om de beroepscompetenties van de schuldhulpverlening te beschrijven. Daarvoor was van belang om het domein van professionals in de schuldhulpverlening helder af te bakenen. Echter, professionals met de naam 'schuldhulpverlener' blijken in de praktijk heel verschillende taken en rollen te hebben. Ook zijn er professionals die geen schuldhulpverlener (willen) worden genoemd, maar wel werk doen dat door anderen als typisch werk op het terrein van schuldhulpverlening wordt beschouwd.

Een andere vraag was of een document met alleen beroepscompetenties voor het aanpakken van schuldenproblematiek nog past bij de trend om meer integraal, preventief en stabiliserend te werken. Een trend die

voortkomt uit het maatschappelijk doel en belang om zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen in de schulden komen of blijven. Een situatie waardoor vaak ook problemen op andere leefgebieden ontstaan of verergeren. Om deze redenen ging het directeurenoverleg van Schouders Eronder akkoord om voor de uitwerking van de beroepscompetenties niet 'schuldhulpverlening' maar 'financiële bestaanszekerheid van mensen' als kapstok en reikwijdte te nemen. Deze verbreding leidde ook tot een andere benaming van de werksoort: 'sociaal-financiële dienstverlening'.

### ***Sociaal-financiële dienstverlening***

Onder sociaal-financiële dienstverlening verstaan we activiteiten en interventies van professionals en vrijwilligers<sup>1</sup> die erop gericht zijn dat mensen hun financiële bestaanszekerheid bereiken of hervinden. Er zijn veel diverse partijen en functionarissen werkzaam in de sociaal-financiële dienstverlening. Er zit variatie in: het type taken, het type cliënten, de mate en wijze van contact met burgers, de financiering van de dienstverlening, en de voorwaarden en richtlijnen van opdrachtgevers. Ook de organisaties en samenwerkingsverbanden van waaruit zij werken verschillen. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 3.

## **1.3 WAT ZIJN BEROEPSCOMPETENTIES EN WAARVOOR ZIJN ZE BRUIKBAAR?**

### ***Beroepscompetenties***

Beroepscompetenties omvatten het deskundigheidsdomein waarop professionals nu en in de toekomst aangesproken kunnen worden. Daarnaast leveren zij een bijdrage aan de erkenning van een bepaald vakgebied. De competenties zijn kenmerkend voor dat vakgebied, en zijn voor professionals relevant, ongeacht de specifieke functie waarin een professional werkt.

Een set met beroepscompetenties is dus geen functie- of takenprofiel voor een individuele professional, maar kan daarvoor wel input leveren. De functie en organisatie geven een concretisering, verdieping en/of accent aan de benodigde beroepscompetenties. Zo kan in het werk doelgroep A wat andere kennis en vaardigheden vragen dan doelgroep B. Ook kan er op de ene plek sprake zijn van functie- en taakdifferentiatie, terwijl elders een cliënt met zo min mogelijk verschillende professionals te maken heeft.

### ***Gebruiksdoelen***

Bij het beschrijven van de beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening hebben we rekening gehouden met de volgende gebruiksdoelen:

- **Herkenbaarheid en positionering**  
De herkenbaarheid van het vakgebied vergroten, en de positionering van het vakgebied verhelderen voor zowel burgers, cliënten, beroepskrachten, vrijwilligers, werkgevers, opdrachtgevers als voor beleidsmakers en politiek. Een herkenbare naam voor (het domein van) de beroepsgroep en een beschrijving van hun kenmerkende beroepscompetenties helpen daarbij. Het maakt zichtbaar wat professionals, ongeacht functie of organisatie, met elkaar gemeen hebben en hoe zij zich verhouden tot andere beroepsbeoefenaren.
- **Differentiatie en specialisatie**  
Aanknopingspunten bieden voor differentiatie en specialisatie.
- **Functiebeschrijvingen**  
Te gebruiken als input voor actualisering van het (cao-)functiegebouw, inclusief input voor functiebeschrijvingen op meerdere niveaus en naar mate van werkervaring.

<sup>1</sup> Omdat het over beroepscompetenties gaat, blijven de competenties die vrijwilligers, waaronder ook ervaringsdeskundigen, nodig hebben buiten beschouwing.

- **Beleid voor aanname en inhuur**  
Voor werkgevers te gebruiken bij het opstellen van vacatures en het beoordelen van sollicitanten. En voor opdrachtgevers bij het formuleren van opdrachten en het vinden van de juiste expertise.
- **Personele mobiliteit**  
Voor professionals, werkgevers en opdrachtgevers te gebruiken om zicht te krijgen op verwante functies en beroepen.
- **Erkenning van werkervaring**  
De beroepscompetenties zijn zodanig beschreven dat ze kunnen worden vertaald naar beroepsstandaarden voor EVC (Erkenning van Verworven Competenties). Met een EVC-procedure kunnen professionals hun competenties aantonen en zicht krijgen op hun ontwikkelpunten.
- **Deskundigheidsbevordering**  
Richting geven en basis bieden voor deskundigheidsbevordering en versterken van het vakmanschap van professionals.
- **Beroepsonderwijs**  
Input voor afstemming met en actualisering van opleidingen in het middelbaar en hoger beroepsonderwijs, en voor post-initiële bij- en nascholing.

#### 1.4 LEESWIJZER

Na deze inleiding volgt hoofdstuk 2 waarin de beroepscompetenties centraal staan. We leggen daarbij ook uit hoe we die hebben ingedeeld en uitgewerkt. In hoofdstuk 3 beschrijven we het vakgebied van de professionals in sociaal-financiële dienstverlening: wie zijn het en waar werken zij? Hoofdstuk 4 t/m 6 bevatten aanknopingspunten en eerste handvatten om de beroepscompetenties te integreren in de beroepspraktijk en in het beroepsonderwijs. In hoofdstuk 4 vindt daarvoor een verdere differentiatie plaats van de beroepscompetenties naar (sociaal-)financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden. In hoofdstuk 5 zijn aan de beroepscompetenties indicatoren toegevoegd die passen bij een vakvolwassen beroepsuitoefening en die per niveau van beroepsuitoefening (deels) verschillen. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 6 in op hoe de startbekwame professional zich verhoudt tot de vakvolwassen professional. Hoofdstuk 7 is het laatste hoofdstuk. Hierin komt de verantwoording van het project aan de orde. In bijlage 1 staan de geraadpleegde bronnen. Bijlage 2 bevat een opsomming van gehanteerde begrippen en wat we daaronder verstaan.

## 2. DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

### 2.1 TOELICHTING OP OPBOUW EN UITWERKING BEROEPSCOMPETENTIES

In hoofdstuk 1 is uitgelegd dat beroepscompetenties competenties zijn die kenmerkend zijn voor een bepaald vakgebied en voor professionals binnen dat vakgebied relevant zijn. Ongeacht de specifieke functie waarin een professional werkzaam is.

Competenties die specifiek zijn voor het werken met een bepaalde doelgroep of afhankelijk zijn van een bepaalde werkplek of organisatie blijven dus buiten beschouwing.

Er zijn verschillende manieren om beroepscompetenties te beschrijven. Vanwege de gebruiksdoelen van dit document (zie paragraaf 1.2) beschrijven wij ze in lijn met de definitie die Movisie hanteert: Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke kwaliteiten, waarmee in een beroepscontext op adequate wijze adequate resultaten worden behaald.

We hebben de beroepscompetenties onderverdeeld in acht clusters. Bij cluster 1 t/m 7 ligt de nadruk op competenties die nu en in de toekomst nodig zijn voor een adequate sociaal-financiële dienstverlening. Deze zijn gericht op het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid. In cluster 8 gaat het om de competenties die nodig zijn om te (blijven) werken aan het eigen vakmanschap.

Paragraaf 2.2 begint met de titels van de acht competentieclusters, gevolgd door een typering van de clusters en de bijbehorende beroepscompetenties. De titels van de competentieclusters zijn gekozen vanuit het perspectief van de professional. In de typering van de clusters is ook het klantperspectief toegevoegd. Wat er in de typering staat over de rol van de professional, is geschreven op basis van wat mag worden verwacht van een professional met meerdere jaren relevante werkervaring.

In Paragraaf 2.3 staan de in totaal dertig beroepscompetenties op een rij, verdeeld over de acht clusters.

### 2.2 DE ACHT COMPETENTIECLUSTERS

We onderscheiden de volgende competentieclusters:

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

Hieronder volgt een typering van de acht clusters en de bijbehorende beroepscompetenties.

## COMPETENTIECLUSTER 1

### AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN

Mensen praten niet altijd makkelijk over financiële zorgen. Zeker als ze er zelf niet meer uit kunnen komen, of aan zien komen dat hun situatie problematisch wordt. Als mensen het zwaar hebben is het aangaan van contact nog niet zo vanzelfsprekend.

Als professional ben je zichtbaar en bereikbaar voor mensen met allerlei achtergronden. Je neemt ook zelf initiatief tot contact en bent daarin creatief. Je wekt vertrouwen door iemand eerlijk, onbevooroordeeld en oprecht betrokken te benaderen. Je bent nieuwsgierig naar wat mensen beweegt, stelt je open op en komt tot een gelijkwaardig contact.

#### ***Beroepscompetenties cluster 1:***

- 1.1 Is initiatiefrijk in het aangaan en onderhouden van contact om te komen tot een effectieve verstandhouding met burgers
- 1.2 Gaat oordeelvrij en nieuwsgierig om met verschillen tussen mensen en bouwt een gelijkwaardig contact op
- 1.3 Handelt in lijn met de eigen opdracht, op een voor burgers duidelijke manier

## COMPETENTIECLUSTER 2

### SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

Oorzaken van financiële problemen zijn heel divers. Moet iemand opeens zijn bedrijf sluiten? Valt de partner weg en staat hij of zij er alleen voor? Speelt sociale druk misschien een rol? Of mist iemand basale vaardigheden? Om problemen te voorkomen en/of aan te pakken, en om de eigen financiële bestaanszekerheid te vergroten, is het belangrijk dat iemand tot de kern van het probleem komt, minder stress ervaart en in staat is tot passende oplossingen te komen.

Als professional herken je factoren die, als oorzaak of gevolg, een risico vormen voor het sociaal-financieel functioneren. Ook signaleer je (dreigende) crisissituaties en hebt oog voor mogelijke beperkingen. Je brengt iemands financiële situatie in kaart en houdt hierbij rekening met de wisselwerking tussen problemen op financieel gebied en andere leefgebieden. Je doet dit ook als de situatie verandert en waakt voor overvragen. Je toetst de situatie aan de wet- en regelgeving en vormt je een beeld van mogelijke oplossingsrichtingen. Je verkent samen vragen als: Hoe hangen problemen met elkaar samen? Wat wil iemand en welke oplossingen ziet hij of zij zelf? Waar streven we naar, wat is realistisch en haalbaar? Welke keuzevrijheid en ruimte is mogelijk voor iemand? Welke ondersteuning is nodig of moet opgelegd worden, en welke vaardigheden moet iemand ontwikkelen?

#### ***Beroepscompetenties cluster 2:***

- 2.1 Signaleert systematisch factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden
- 2.2 Brengt de sociaal-financiële situatie en de impact ervan op het functioneren op alle leefgebieden in kaart
- 2.3 Analyseert en geeft richting aan mogelijke oplossingen en toekomstige preventie op basis van het doel en de eigenheid van iemand



## COMPETENTIECLUSTER 3

### SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD

Een situatie van (dreigende) problematische schulden vraagt om een integrale aanpak. Hierin is goede samenwerking en afstemming, en een duidelijke rolverdeling tussen betrokken partijen cruciaal om het overvragen van mensen te voorkomen. Ook staat soms het vertrouwen tussen partijen en/of met de burger op het spel.

Je werkt samen met de burger en allerlei partijen: andere professionals, ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers, hulpverlenende instanties, schuldeisers of incassobureaus. Elk vanuit hun eigen opdracht en belang. Een doelgerichte, creatieve, constructieve - en wanneer nodig - standvastige houding, is belangrijk om tot werkbare afspraken en een goed resultaat te komen. Je hebt hierbij oog voor de verschillende belangen, de rechten en plichten van betrokkenen en zoekt de balans hiertussen. Het is aan jou als professional om aan wederzijds vertrouwen te werken en (eventuele) conflicten te voorkomen. Je schakelt tijdig andere deskundigen in. Ook kaart je zo nodig onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving aan.

#### ***Beroepscompetenties cluster 3:***

- 3.1 Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen(tegenstellingen)
- 3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen
- 3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat
- 3.4 Verhoudt zich op constructieve wijze tot andere partijen zonder afbreuk te doen aan de eigen positie
- 3.5 Werkt aan vertrouwen tussen partijen bij het voorkomen of hanteren van sociale en/of juridische conflicten

## COMPETENTIECLUSTER 4

### INFORMEREN EN ADVISEREN

Het is een hele kunst om als burger te weten welke voorzieningen er allemaal zijn waar je aanspraak op of gebruik van kunt maken. Ook heeft niet iedereen de risico's van bepaald gedrag scherp voor ogen. Bovendien kan een situatie zodanige stress opleveren dat het lastig wordt goede beslissingen te nemen. Dan is informatie en advies van een professional met kennis van zaken belangrijk om rust en overzicht te brengen, te weten wat passende oplossingen zijn en de situatie te keren.

Als professional informeer je burgers/cliënten over welke risico's ze lopen. Je geeft uitleg over wet- en regelgeving en welke rechten en plichten ze hebben. Daarnaast maak je inzichtelijk welke voorzieningen beschikbaar zijn en stimuleert mensen om voorzieningen te gebruiken. Je vraagt naar oplossingen die men zelf voor ogen heeft, geeft advies op maat en bent er alert op of informatie ook aankomt bij de ander. Als er verdergaande ondersteuning nodig is, bereid je mensen voor op wat ze kunnen verwachten.

#### ***Beroepscompetenties cluster 4:***

- 4.1 Informeert mensen over en wijst ze op financiële risico's en sociaal-financieel risicovol gedrag
- 4.2 Informeert mensen over voorzieningen en bevordert dat deze worden benut
- 4.3 Bereidt cliënten voor op het verloop van het traject door heldere en begrijpelijke informatie te verstrekken over wat zij kunnen verwachten
- 4.4 Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid

## COMPETENTIECLUSTER 5

### COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN

Welke vorm van ondersteuning je ook biedt, het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid en het probleemeigenaarschap zoveel mogelijk bij burgers/cliënten zelf blijft. Ook als de samenwerking niet meer vrijblijvend is. Met als achterliggend doel dat mensen hun zelfredzaamheid kunnen vergroten voor zover zij daartoe in staat zijn.

Je past je ondersteuning aan op dat wat iemand, en zijn/haar netwerk aankan. Samen doe je er alles aan om de financiële situatie in de hand te houden. Je zet je in om schulden weg te werken of te voorkomen dat nieuwe schulden ontstaan. Je hebt interesse in iemands situatie en voelt je betrokken. Je denkt mee en bent duidelijk over grenzen en mogelijkheden om financiële bestaanszekerheid op te bouwen. Je geeft mensen ruimte en stimuleert hen om tot eigen, haalbare en werkbare oplossingsrichtingen te komen. Je gaat met hen op zoek naar wat het beste bij hen past en naar wat hen goed afgaat en motiveert. Ook zoek je samen uit hoe iemand vaardigheden op kan doen om zich in de toekomst zoveel mogelijk zelf te redden. Je richt je op doelen voor zowel de korte als langere termijn. Je hebt daarbij oog voor kleine stappen in de goede richting en stimuleert mensen hierbij.

#### ***Beroepscompetenties cluster 5:***

- 5.1 Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen
- 5.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van zelfredzaamheid, regie en eigen verantwoordelijkheid van mensen
- 5.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

## COMPETENTIECLUSTER 6

### STUREN EN BEÏNVLOEDEN

Als mensen er zelf niet (meer) uitkomen of in een crisissituatie zitten, dan is een sturende houding van de professional onmisbaar. Bijvoorbeeld als de situatie om (snel) ingrijpen vraagt; om orde op zaken te stellen, of om erger te voorkomen, zaken te stabiliseren en/of te kanaliseren en te bestendigen.

Je bewaart je rust en beïnvloedt de situatie. Dit doe je door voorstellen te doen, te overtuigen, te onderhandelen en afspraken te maken. Tegelijkertijd houd je rekening met de wensen en mogelijkheden van iemand, bepaal je doelen en houd je betrokkenen daaraan. Dit alles vraagt lef en durf om af te wijken van geijkte oplossingen en daar draagvlak voor te krijgen. Als mensen veel stress ervaren of (tijdelijk) niet kunnen opkomen voor hun eigen rechten en belangen treed je sturend op.

#### ***Beroepscompetenties cluster 6:***

- 6.1 Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee
- 6.2 Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat
- 6.3 Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten

## COMPETENTIECLUSTER 7

### PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN

Situaties waarin financiële problemen een rol spelen zijn vaak complex. Allerlei factoren op allerlei leefgebieden kunnen een rol spelen. Mensen hierbij ondersteunen gebeurt planmatig, actiegericht en systematisch. Bijvoorbeeld bij het omgaan met en wegwerken van (dreigende) problemen op sociaal-financieel gebied, en het vergroten van de zelfredzaamheid.

Je stelt in samenspraak met cliënten en partijen en binnen het wettelijk kader een plan op voor het opbouwen van financiële bestaanszekerheid. Daarbij neem je de mogelijkheden en eigenheid van de cliënt als uitgangspunt en weeg je kosten en kwaliteit tegen elkaar af. Je werkt praktisch en actiegericht, knipt het traject op in haalbare stappen en houdt rekening met de verschillende werkwijzen van betrokken organisaties. De details die verzameld en geordend moeten worden om overzicht te krijgen en te houden, verzamel je met digitale systemen. Het systematisch werken aan problemen op sociaal-financieel gebied vraagt om zorgvuldig, ordelijk en planmatig werken. Daarnaast bewaak je de voortgang en weet je wanneer je de touwtjes kunt laten vieren. Je investeert tijd in afstemming en overdracht en bereidt betrokkenen daarop voor.

#### ***Beroepscompetenties cluster 7:***

- 7.1 Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt
- 7.2 Plant en organiseert het eigen werk doelmatig en doeltreffend
- 7.3 Werkt op transparante en zorgvuldige wijze kwaliteits- en kostenbewust
- 7.4 Weet in contact te blijven met cliënten zo lang het nodig is en los te laten zodra dat verantwoord is

## COMPETENTIECLUSTER 8

### STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE

Op sociaal-financieel gebied ben jij een onmisbare schakel en dit is iets om trots op te zijn. Het is aan jou om dit beroep te professionaliseren. Dit doe je door je eigen handelen en je beroepspraktijk te verbeteren en goed te positioneren. Je bent constructief kritisch op jezelf en op de arbeidsomstandigheden. Je hebt oog voor verbeterpunten voor de praktijk van alledag en kaart de condities aan die nodig zijn om goed werk te kunnen leveren. Ook formuleer je ontwikkeldoelen voor jezelf. Je onderneemt, experimenteert en vergroot daarmee je kennis en vaardigheden. Ook reflecteer je op wat werkt en wat niet, en leer je van fouten en successen. Dit betekent ook het bewaken van persoonlijke en professionele grenzen, van eigen arbeidsomstandigheden, en van standaarden die op het beroep van toepassing zijn. Ook ga je zorgvuldig om met beroepsethische dilemma's. Je zet je in om bureaucratische belemmeringen in de uitvoering van je werk te agenderen bij relevante partijen. Je bent enthousiast over het vak en brengt de meerwaarde ervan bij anderen onder de aandacht en werkt mee aan de positionering ervan.

#### ***Beroepscompetenties cluster 8:***

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen
- 8.4 Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk
- 8.5 Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen

## 2.3 DE DERTIG BEROEPSCOMPETENTIES

### COMPETENTIECLUSTER 1

#### AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN

- 1.1 Is initiatiefrijk in het aangaan en onderhouden van contact om te komen tot een effectieve verstandhouding met burgers
- 1.2 Gaat oordeelvrij en nieuwsgierig om met verschillen tussen mensen en bouwt een gelijkwaardig contact op
- 1.3 Handelt in lijn met de eigen opdracht, op een voor burgers duidelijke manier

### COMPETENTIECLUSTER 2

#### SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

- 2.1 Signaleert systematisch factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden
- 2.2 Brengt de sociaal-financiële situatie en de impact ervan op het functioneren op alle leefgebieden in kaart
- 2.3 Analyseert en geeft richting aan mogelijke oplossingen en toekomstige preventie op basis van het doel en de eigenheid van iemand

### COMPETENTIECLUSTER 3

#### SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD

- 3.1 Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen(tegenstellingen)
- 3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen
- 3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat
- 3.4 Verhoudt zich op constructieve wijze tot andere partijen zonder afbreuk te doen aan de eigen positie
- 3.5 Werkt aan vertrouwen tussen partijen bij het voorkomen of hanteren van sociale en/of juridische conflicten

### COMPETENTIECLUSTER 4

#### INFORMEREN EN ADVISEREN

- 4.1 Informeert mensen over en wijst ze op financiële risico's en sociaal-financieel risicovol gedrag
- 4.2 Informeert mensen over voorzieningen en bevordert dat deze worden benut
- 4.3 Bereidt cliënten voor op het verloop van het traject door heldere en begrijpelijke informatie te verstrekken over wat zij kunnen verwachten
- 4.4 Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid

### COMPETENTIECLUSTER 5

#### COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN

- 5.1 Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen
- 5.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van zelfredzaamheid, regie en eigen verantwoordelijkheid van mensen
- 5.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

## **COMPETENTIECLUSTER 6**

### **STUREN EN BĪNVLOEDEN**

- 6.1 Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee
- 6.2 Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat
- 6.3 Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten

## **COMPETENTIECLUSTER 7**

### **PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN**

- 7.1 Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt
- 7.2 Plant en organiseert het eigen werk doelmatig en doeltreffend
- 7.3 Werkt op transparante en zorgvuldige wijze kwaliteits- en kostenbewust
- 7.4 Weet in contact te blijven met cliënten zo lang het nodig is en los te laten zodra dat verantwoord is

## **COMPETENTIECLUSTER 8**

### **STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE**

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen
- 8.4 Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk
- 8.5 Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen

## 3. SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING: AFBAKENING EN POSITIONERING

In dit hoofdstuk beschrijven we het domein van sociaal-financiële dienstverlening en gaan we in op de verscheidenheid aan functies en organisaties.

### 3.1 HET DOMEIN VAN DE SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Onder sociaal-financiële dienstverlening verstaan we activiteiten en interventies van professionals en vrijwilligers die zijn gericht op het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid van mensen.

Er zijn veel diverse partijen en functionarissen werkzaam in de sociaal-financiële dienstverlening. Ook de organisaties en samenwerkingsverbanden van waaruit zij hun werkzaamheden verrichten verschillen. Er zit variatie in: het type taken, het type cliënten, de mate en wijze van contact met burgers, de financiering van de dienstverlening, en de voorwaarden en richtlijnen van opdrachtgevers.

Wat al die verschillende professionals en organisaties in de sociaal-financiële dienstverlening nu en in de nabije toekomst met elkaar gemeen hebben, is dat zij niet alleen kijken vanuit een financieel-juridisch kader. Maar dat zij breed kijken naar wat er nodig is om financiële problemen en schulden op te lossen. Ze houden er rekening mee dat ook problemen op andere leefgebieden een risico vormen bij het in de schulden komen of blijven. Ze zijn zich ook bewust van het omgekeerde: dat financiële zorgen en schulden negatieve gevolgen kunnen hebben voor het functioneren van mensen op andere leefgebieden. Zoals: lichamelijke en psychische gezondheid, zingeving, wonen, sociale relaties en (maatschappelijke) participatie. Deze wisselwerking tussen (risico op) financiële problemen en (risico op) andere problemen geeft dan ook richting aan hun werk (en handelen). Het domein krijgt bovendien steeds meer aandacht voor preventie, vroegsignalering, nazorg en het verstevigen van financiële bestaanszekerheid.

Ondanks deze bredere scope is de verwachting dat, mede als gevolg van de coronacrisis, het aantal mensen en huishoudens met schulden de komende jaren verder zal toenemen. Daarbij zullen professionals in sociaal-financiële dienstverlening ook te maken krijgen met voor hen nieuwe uitgangssituaties. Namelijk die van werknemers en ondernemers die voor de coronacrisis financieel zelfredzaam waren en op andere leefgebieden weinig problemen kenden.

Door de eigen (maatschappelijke) opdracht en de verwevenheid van problematiek bij doelgroepen waar men zich op richt komen verschillende typen professionals elkaar tegen. Soms is er ook overlap van de werkzaamheden en focus van handelen. Ze stemmen af, en trekken waar nodig tijdelijk samen op. Of ze geven het stokje (al dan niet tijdelijk) over, met oog voor ieders specialisatie. Hierdoor ontstaat de integrale aanpak die zo nodig is om problematiek duurzaam aan te pakken. Een dergelijke integrale aanpak kan in de praktijk op meerdere manieren worden georganiseerd. Variërend van verschillende soorten professionals en functionarissen, die in nauwe samenwerking het hele traject 'afdekken'.

#### *What's in a name?*

De afbakening van een domein vraagt om een bijpassende aanduiding van de professionals in dat domein. Een eenduidige benaming vergroot de herkenbaarheid van het vakgebied. Ook kan het de positionering van de professionals verhelderen en versterken. Met een eenduidige naam ligt de focus op wat professionals met elkaar gemeen hebben in plaats van op de verschillen binnen de beroepsgroep. En het laat zien waarin ze zich onderscheiden van andere professionals.

Gezien het domein sociaal-financiële dienstverlening ligt de naam sociaal-financieel dienstverlener voor de hand. Toch gebruiken we in dit document steeds 'professional in sociaal-financiële dienstverlening'. Ervaring leert namelijk dat het tijd nodig heeft voordat professionals zich (willen) identificeren met een nieuw afgebakend vakgebied en de daarbij passende beroepsnaam. Zeker als zij gewend zijn/waren zich te identificeren met een functienaam (zie 3.2).

### **3.2 FUNCTIES VAN PROFESSIONALS IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

De huidige verscheidenheid aan functienamen van professionals in sociaal-financiële dienstverlening is groot. Veel voorkomende functienamen zijn:

- Schuldhulpverlener / schulddienstverlener
- Schuldbemiddelaar
- Budgetcoach / financieel coach
- Preventiemedewerker/ preventieconsulent / consulent vroegsignalering
- Medewerker hercontrole
- Nazorgconsulent
- Trajectbegeleider / klantbegeleider / trajectregisseur
- Bewindvoerder
- Sociaal bankier
- Sociaal Werker (waaronder maatschappelijk werkers, sociaal raadslieden, jongerenwerkers)
- Sociaal-juridisch dienstverlener

Sommige functionarissen zijn in het hele domein van sociaal-financiële dienstverlening actief, anderen concentreren zich op een specifiek onderdeel. Voor weer anderen is het een onderdeel van een breder taakgebied.

Uit de functienaam valt niet altijd af te leiden welke taken zij hebben en in welk stadium van problematiek ze betrokken zijn. Zo zijn er bijvoorbeeld schuldhulpverleners die ook preventief werken, en klantbegeleiders die alleen een rol hebben als er sprake is van problematische schulden.

Ook zijn er functienamen in sociaal-financiële dienstverlening die niet als zodanig herkenbaar of onderscheidend zijn voor de buitenwereld. Frontoffice medewerker, backoffice medewerker en klantmedewerker zijn daar voorbeelden van.

### **3.3 ORGANISATIES OP HET TERREIN VAN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

Relatief de meeste professionals in sociaal-financiële dienstverlening zijn werkzaam bij de volgende type organisaties:

- Gemeente
- Sociaalwerkorganisatie
- Schuldhulporganisatie
- Commerciële organisatie (inclusief zzp'ers)

Welke functies een organisatie kent, wordt mede bepaald door de (maatschappelijke) opdracht die een organisatie heeft en door het bestaande functiegebouw. Daarbij kan de mate van functiedifferentiatie ook afhankelijk zijn van welke cao van toepassing is.

Ook zijn politieke keuzes, en daaruit voortvloeiende wet- en regelgeving, sterk van invloed op wat bepaalde organisaties moeten, mogen en kunnen doen. Mede door de decentralisaties in het sociale domein zijn er op lokaal niveau grote verschillen tussen de mate waarin en de manier waarop sociaal-financiële dienstverlening wordt gerealiseerd, vormgegeven en gefaciliteerd.

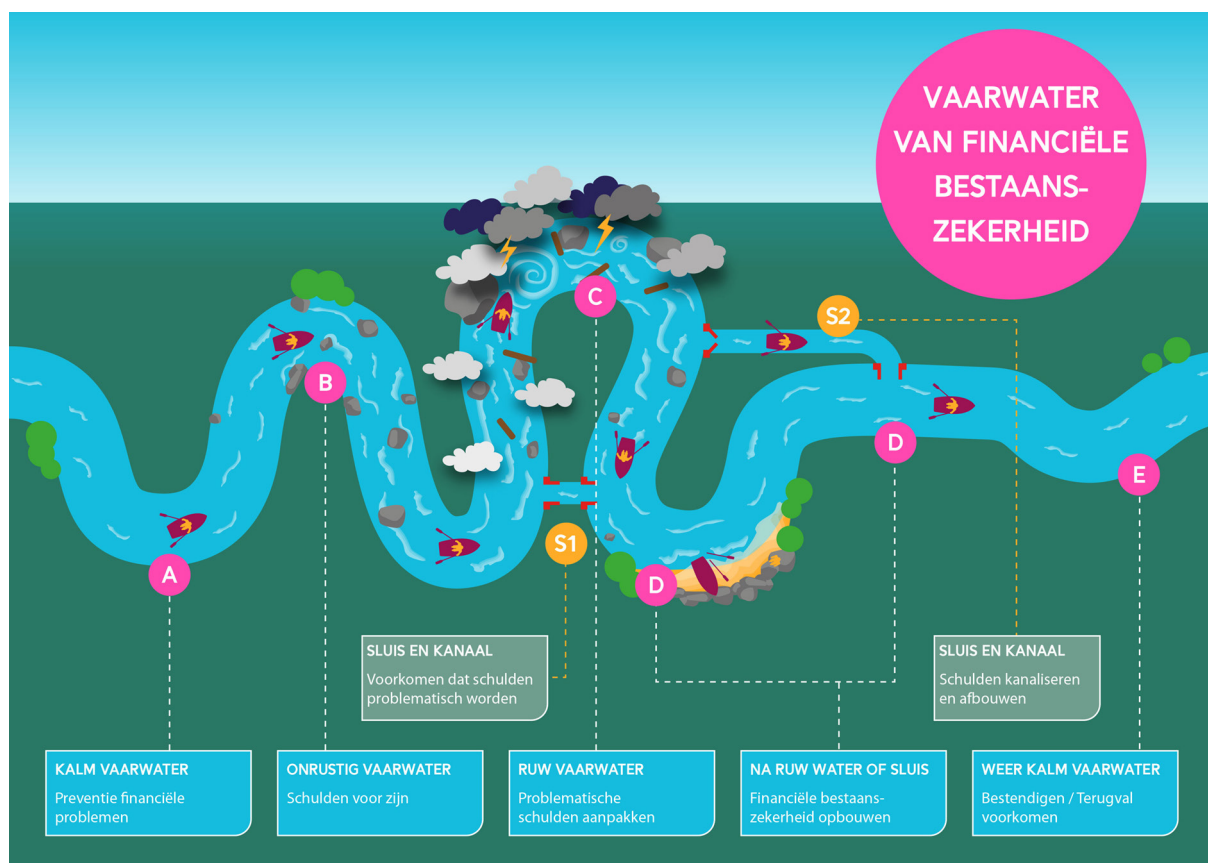
Kenmerkend voor de organisaties die gespecialiseerd zijn in het aanpakken van problematische schulden is dat zij meestal zelf geen interventies doen op andere leefgebieden. Daarvoor verwijzen zij door naar en werken zij samen met andere professionals en organisaties. Denk aan het sociaal werk (maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, jongerenwerk), sociaal bankiers, ondernemersloket, gehandicaptenzorg en GGZ.



## 4. COMPETENTIES GEDIFFERENTIEERD

In dit hoofdstuk leggen we de relatie tussen de beroepscompetenties en de verschillende sociaal-financiële situaties van mensen waarbij professionals kunnen worden ingezet. Hiervoor hebben we het 'vaarwater van financiële bestaanszekerheid' ontwikkeld als kapstok.

### 4.1 VAARWATER VAN FINANCIËLE BESTAANSZEKERHEID



Deze metafoer kan helpen om de herkenbaarheid en positionering van professionals in de sociaal-financiële dienstverlening te verduidelijken en te versterken. En om te bepalen welke beroepscompetenties voor welke functies en taakgebieden meer of minder accent krijgen of zouden moeten krijgen.

Naast professionals kunnen ook organisaties zichzelf positioneren in relatie tot het 'vaarwater'. Op basis daarvan kunnen zij bepalen aan welke competenties uit het vakgebied sociaal-financiële dienstverlening zij meer en minder behoefte hebben. Op grond van de soort organisatie is dat namelijk niet eenduidig. Denk aan verschillen tussen gemeenten in wat ze zelf doen en wat ze uitbesteden aan andere organisaties.

Ook regionale netwerken en samenwerkingsverbanden kunnen het vaarwater gebruiken. Het kan helpen om inzicht te krijgen in de mate waarin zij gezamenlijk de verschillende sociaal-financiële situaties van mensen 'afdekken'. En welke competenties daarvoor (meer dan nu) nodig zijn.

## 4.2 COMPETENTIES GEDIFFERENTIEERD NAAR SOCIAAL-FINANCIËLE SITUATIES VAN MENSEN

In onderstaand schema hebben we inzichtelijk gemaakt welke accentverschillen er in het vaarwater zijn als het gaat om het inzetten van de competenties.

A	PREVENTIE FINANCIËLE PROBLEMEN	= VEEL ACCENT = GEMIDDELD ACCENT = WEINIG ACCENT = N.V.T.
B	SCHULDEN VOOR ZIJN	
S1	VOORKOMEN DAT SCHULDEN PROBLEMATISCH WORDEN	
C	PROBLEMATISCHE SCHULDEN AANPAKKEN	
S2	SCHULDEN KANALISEREN EN AFBOWEN	
D	FINANCIËLE BESTAANSZEKERHEID OPBOUWEN	
E	BESTENDIGEN / TERUGVAL VOORKOMEN	

1	AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN	A	B	S1	C	S2	D	E
1.1	Is initiatiefrijk in het aangaan en onderhouden van contact om te komen tot een effectieve verstandhouding met burgers							
1.2	Gaat oordeelvrij en nieuwsgierig om met verschillen tussen mensen en bouwt een gelijkwaardig contact op							
1.3	Handelt in lijn met de eigen opdracht, op een voor burgers duidelijke manier							
2	SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN	A	B	S1	C	S2	D	E
2.1	Signaleert systematisch factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden							
2.2	Brengt de sociaal-financiële situatie en de impact op het functioneren op alle leefgebieden in kaart							
2.3	Analyseert en geeft richting aan mogelijke oplossingen en toekomstige preventie op basis van het doel en de eigenheid van iemand							
3	SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD	A	B	S1	C	S2	D	E
3.1	Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen(tegenstellingen)							
3.2	Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen							
3.3	Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat							
3.4	Verhoudt zich op constructieve wijze tot andere partijen zonder afbreuk te doen aan de eigen positie							
3.5	Werkt aan vertrouwen tussen partijen bij het voorkomen of hanteren van sociale en/of juridische conflicten							
4	INFORMEREN EN ADVISEREN	A	B	S1	C	S2	D	E
4.1	Informeert mensen over en wijst ze op financiële risico's en sociaal-financieel risicovol gedrag							

4.2	Informeert mensen over voorzieningen en bevordert dat deze worden benut	+++	+++	+++	+++	++	+++	++
4.3	Bereidt cliënten voor op het verloop van het traject door heldere en begrijpelijke informatie te verstrekken over wat zij kunnen verwachten	-	-	++	+++	+++	++	++
4.4	Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid	+	++	+++	+++	++	++	++
<b>5</b>	<b>COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>S1</b>	<b>C</b>	<b>S2</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
5.1	Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
5.2	Is gericht op het optimaal aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en regie van mensen	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
5.3	Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij	++	+++	+++	+++	++	+++	+++
<b>6</b>	<b>STUREN EN BĒINVLOEDEN</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>S1</b>	<b>C</b>	<b>S2</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
6.1	Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee	-	+++	+++	+++	+++	+++	++
6.2	Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
6.3	Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten	+	+++	+++	+++	+++	++	+
<b>7</b>	<b>PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>S1</b>	<b>C</b>	<b>S2</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
7.1	Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt	-	++	+++	+++	+++	+++	+++
7.2	Plant en organiseert het eigen werk doelmatig en doeltreffend	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
7.3	Werkt op transparante en zorgvuldige wijze kwaliteits- en kostenbewust	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
7.4	Weet in contact te blijven met cliënten zo lang het nodig is en los te laten zodra dat verantwoord is	-	++	+++	+++	+++	+++	+++
<b>8</b>	<b>STAAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>S1</b>	<b>C</b>	<b>S2</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
8.1	Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
8.2	Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
8.3	Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
8.4	Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
8.5	Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++

## 5. INDICATOREN VAKVOLWASSEN PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

De beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening zijn zo geformuleerd dat ze voor het hele vakgebied van toepassing zijn, zij het met verschillende accenten.

In dit hoofdstuk staan de accentverschillen centraal tussen vakvolwassen beroepsuitoefening op hbo-niveau (EQF 6) en mbo-niveau (EQF 4).<sup>2</sup> Die maken we inzichtelijk met behulp van indicatoren bij de competenties.

### COMPETENTIECLUSTER 1

#### AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN

- 1.1 Is initiatiefrijk in het aangaan en onderhouden van contact om te komen tot een effectieve verstandhouding met burgers
- 1.2 Gaat oordeelvrij en nieuwsgierig om met verschillen tussen mensen en bouwt een gelijkwaardig contact op
- 1.3 Handelt in lijn met de eigen opdracht, op een voor burgers duidelijke manier

COMPETENTIECLUSTER 1 AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN		
1.1	Is initiatiefrijk in het aangaan en onderhouden van contact om te komen tot een effectieve verstandhouding met burgers	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
1.1.1	Is zichtbaar, bereikbaar en beschikbaar voor mensen in hun directe leefomgeving en/of op plaatsen waar zij zich bevinden. Wacht niet af maar is initiatief- en vindingrijk in het zoeken van (online) contact.	<i>Idem.</i>
1.1.2	Stelt zich in contacten open, positief en dienstverlenend op. Benadert de ander met oprecht begrip voor de situatie en luistert aandachtig.	<i>Idem.</i>
1.1.3	Legt met oprechte aandacht en begrip verbinding met de leefwereld van burgers en dat wat hen motiveert. Laat in houding en gedrag zien respect te hebben voor de achtergrond, eigenheid en opvattingen van mensen.	<i>Idem.</i>
1.1.4	Maakt en houdt (online) contact, ook als de communicatie moeizaam verloopt.	<i>Idem.</i>
1.1.5	Biedt ruimte aan gevoelens van onmacht, frustratie en boosheid. Reageert integer en functioneel op weerstand, ongewenst en agressief gedrag.	<i>Idem.</i>

<sup>2</sup> Zie bijlage 2 Begrippenkader.

**COMPETENTIECLUSTER 1 AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN**

<b>1.2</b>	<b>Gaat oordeelvrij en nieuwsgierig om met verschillen tussen mensen en bouwt een gelijkwaardig contact op</b>	
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
<b>1.2.1</b>	Varieert de manier van communiceren, zodat deze afgestemd is op personen met diverse achtergronden en (verbale, cognitieve, digitale) vermogens.	<i>Idem.</i>
<b>1.2.2</b>	Werkt op een gelijkwaardige manier met mensen samen, is nieuwsgierig naar wat anderen beweegt en neemt hen serieus. Luistert onbevooroordeeld naar individuen en groepen met diverse achtergronden.	<i>Idem.</i>
<b>1.2.3</b>	Stelt zich in het contact open op en herkent emoties in de omgang met anderen die eigen handelen beïnvloeden. Ziet wat zijn houding en gedrag teweegbrengt bij anderen, kan hier genuanceerd over praten en zijn gedrag en houding op aanpassen.	<i>Idem.</i>
<b>1.2.4</b>	Is zich in contact met anderen bewust van zijn eigen normen, waarden en referentiekader en gaat respectvol om met die van anderen. Durft ook een cliënt over te dragen aan een collega als het contact onvoldoende constructief blijft.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 1 AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN**

<b>1.3</b>	<b>Handelt in lijn met de eigen opdracht, op een voor burgers duidelijke manier</b>	
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
<b>1.3.1</b>	Verstrekt informatie over eigen rol en bevoegdheden en zet eigen positie en opdracht helder neer.	Verstrekt informatie over de eigen rol en bevoegdheden.
<b>1.3.2</b>	Communiqueert duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent. Houdt zich aan gemaakte beloften en afspraken. Is expliciet over de informatie die gedeeld wordt met anderen.	<i>Idem.</i>
<b>1.3.3</b>	Bepaalt het doel van het contact en geeft een duidelijke structuur aan in gesprekken. Gaat in op signalen die een constructief gesprek in de weg staan.	Is helder over het doel van het contact en geeft een duidelijke structuur aan in gesprekken.
<b>1.3.4</b>	Kan een afweging maken van de risico's die het leggen van contact met zich mee kan brengen, bijvoorbeeld in situaties van agressiviteit en onveiligheid.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 2

### SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

- 2.1 Signaleert systematisch factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden
- 2.2 Brengt de sociaal-financiële situatie en de impact ervan op het functioneren op alle leefgebieden in kaart
- 2.3 Analyseert en geeft richting aan mogelijke oplossingen en toekomstige preventie op basis van het doel en de eigenheid van iemand

COMPETENTIECLUSTER 2 SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN		
2.1	Signaleert systematisch factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
2.1.1	Gaat actief op zoek naar en herkent risicofactoren voor het sociaal-financieel functioneren van burgers.	<i>Idem.</i>
2.1.2	Signaleert risicofactoren en beschermende factoren voortkomend uit maatschappelijke ontwikkelingen en omstandigheden. Let daarbij op de uitwerking van (nieuwe) wet- en regelgeving en/of beleid voor (groepen) burgers.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>
2.1.3	Herkent de wisselwerking tussen problemen en knelpunten op financieel gebied en andere leefgebieden. Is alert op mogelijke beperkingen, op de invloed van de leefomgeving en het overerven van gedrag.	Herkent de wisselwerking tussen problemen en knelpunten op financieel gebied en andere leefgebieden. Is alert op mogelijke beperkingen en de invloed van de leefomgeving.

COMPETENTIECLUSTER 2 SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN		
2.2	Brengt de sociaal-financiële situatie en de impact ervan op het functioneren op alle leefgebieden in kaart	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
2.2.1	Neemt de situatie van mensen als uitgangspunt, biedt tijd en ruimte voor hun verhaal en emoties en luistert goed. Onderzoekt en verheldert hun vragen en behoeftes en de invloed die leefgebieden op elkaar hebben. Blijft daarbij alert op veranderingen.	<i>Idem.</i>
2.2.2	Verzamelt en ordent met de cliënt, op methodische wijze, beschikbare, relevante en betrouwbare sociale en financiële gegevens. Maakt hiervoor gebruik van digitale systemen.	<i>Idem.</i>
2.2.3	Brengt risico- en beschermende factoren op alle leefgebieden in kaart. Duidt de impact van factoren op het functioneren op alle leefgebieden en houdt rekening met de stress die iemand ervaart.	Brengt risico- en beschermende factoren op alle leefgebieden in kaart. Houdt rekening met de stress die iemand ervaart.
2.2.4	Genereert gegevens en/of controleert gegevens op betrouwbaarheid en of ze voldoen aan wet- en regelgeving.	<i>Idem.</i>
2.2.5	Typeert en interpreteert gegevens t.b.v. het vervolg en bepaalt welke actuele wet- en regelgeving een rol spelen. Analyseert welke eventuele rechtsgevolgen de gegevens hebben.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 2 SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

2.3	Analyseert en geeft richting aan mogelijke oplossingen en toekomstige preventie op basis van het doel en de eigenheid van iemand	
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
2.3.1	Helpt cliënten bij het ontrafelen van het probleem, verkent wat kan helpen, vraagt aan hen wat zij belangrijk vinden en wat hen motiveert en stimuleert en zet hen aan tot het zoeken naar oplossingen. Heeft aandacht voor de wisselwerking tussen systeem- en leefwereld en de stress die iemand ervaart.	<i>Idem.</i>
2.3.2	Analyseert op methodische wijze factoren die van invloed zijn op het sociaal-financieel functioneren van cliënten en hun netwerk, betreft bijbehorende vragen en problemen erbij en trekt conclusies.	<i>Idem.</i>
2.3.3	Werkt samen met de burger en diens naasten aan het definiëren van de ondersteuningsbehoefte op de korte en langere termijn en de best passende oplossing(en) voor complexe vraagstukken. Is alert op overvragen.	<i>Idem.</i>
2.3.4	Betrekt bij de analyse de eventueel te ontwikkelen vaardigheden van de cliënt om diens financiële zelfredzaamheid te kunnen vergroten.	<i>Idem.</i>
2.3.5	Laat bij de verkenning van mogelijke oplossingen in houding en gedrag zien open te staan voor de eigenheid en opvattingen van mensen, en deze te respecteren, ook als ze afwijken van wat 'gangbaar' is.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 3

### SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD

- 3.1 Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen(tegenstellingen)
- 3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen
- 3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat
- 3.4 Verhoudt zich op constructieve wijze tot andere partijen zonder afbreuk te doen aan de eigen positie
- 3.5 Werkt aan vertrouwen tussen partijen bij het voorkomen of hanteren van sociale en/of juridische conflicten

COMPETENTIECLUSTER 3 SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD		
3.1	Gaat uit van de rechten van betrokkenen, houdt oog voor en zoekt de balans tussen belangen(tegenstellingen)	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
3.1.1	Kan makkelijk van perspectief wisselen en vormt zich een beeld van de beweegredenen, verschillen, belangen, loyaliteitsconflicten en motivatie van de betrokken partijen.	Vormt zich een beeld van de beweegredenen, verschillen, belangen, loyaliteitsconflicten en motivatie van de betrokken partijen.
3.1.2	Heeft niet alleen oog voor de volwassenen, maar komt ook op voor de basisbehoeften en belangen van de kinderen in het systeem.	<i>Idem.</i>
3.1.3	Stimuleert respect en openheid in het omgaan met elkaar en voorkomt belangenstrijd door begrip te tonen en te vragen voor het standpunt en vertrekpunt van de ander.	<i>Idem.</i>
3.1.4	Schat belangen goed in, expliciteert belangentegenstellingen, communiceert erover en hanteert ze.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>
3.1.5	Wijst voorzieningen, organisaties en overheden op het maatschappelijk effect van hun wijze van omgaan met schuldenproblematiek en daagt hen uit te zoeken naar meer duurzame oplossingen.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>
3.1.6	Signaleert onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving of de uitvoering ervan en agendaert dit op de juiste plek.	Signaleert onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving of de uitvoering ervan en legt dit neer bij leidinggevende.



COMPETENTIECLUSTER 3 SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD

3.2 Is actief en ondernemend in het opbouwen en onderhouden van duurzame samenwerkingsrelaties gericht op wederzijds vertrouwen		
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
3.2.1	Zoekt andere professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen actief op om tot duurzame samenwerkingsrelaties te komen binnen en buiten de eigen organisatie.	<i>Idem.</i>
3.2.2	Ziet de meerwaarde van samenwerking voor een integrale aanpak en het voorkomen van overvraging. Blijft investeren in de samenwerking, ook als deze moeilijk wordt.	<i>Idem.</i>
3.2.3	Weet goed wanneer en voor welke delen van het proces) verantwoordelijkheid te pakken, en is zorgvuldig in de overdracht naar andere professionals en vrijwilligers.	<i>Idem.</i>
3.2.4	Vertrouwt op de professionaliteit van anderen, waardeert de rol van vrijwilligers en durft zaken uit handen te geven.	<i>Idem.</i>
3.2.5	Is betrouwbaar en transparant in de samenwerking, komt afspraken na, evalueert en wijst anderen op hun verantwoordelijkheden.	<i>Idem.</i>
3.2.6	Zet zich in om de kwaliteit en effectiviteit van samenwerkingsrelaties te verbeteren. Heeft oog voor verschillende referentiekaders van samenwerkingspartners en kan deze optimaal inzetten en benutten.	<i>Idem.</i>
3.2.7	Past gezamenlijk de samenwerking en de aanpak aan gedurende het proces en met het oog op ontwikkeling en bestendiging van samenwerking in de toekomst.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
3.2.8	Reflecteert regelmatig met betrokkenen op bereikte outcome, kwaliteit, effectiviteit van de aanpak en de samenwerkingsrelatie.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 3 SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD**

<b>3.3 Werkt doelgericht en vanuit de eigen opdracht samen met betrokken partijen en komt tot werkbare afspraken en resultaat</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
<b>3.3.1</b>	Komt binnen wettelijke termijnen of afgesproken tijd tot resultaat, werkt nauwkeurig en gericht op een soepele samenwerking.	<i>Idem.</i>
<b>3.3.2</b>	Maakt de eigen positie duidelijk en komt op voor het gezamenlijke doel. Kan op basis van een overstijgende blik/analyse vasthouden aan dit doel.	Maakt de eigen positie duidelijk en komt op voor het gezamenlijke doel.
<b>3.3.3</b>	Houdt focus, zet in op het gezamenlijke doel, verkent welke afspraken haalbaar en uitvoerbaar zijn en past eigen gedrag snel en makkelijk aan nieuwe omstandigheden aan.	<i>Idem.</i>
<b>3.3.4</b>	Maakt duidelijke, haalbare afspraken en houdt vinger aan de pols of afspraken met anderen nagekomen worden.	<i>Idem.</i>
<b>3.3.5</b>	Brengt belangen bij elkaar, zoekt naar win-win situaties waar mogelijk en creëert draagvlak.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
<b>3.3.6</b>	Motiveert en enthousiasmeert anderen om bijdragen te leveren. Toont openlijk waardering voor de bijdragen van anderen.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 3 SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD**

<b>3.4 Verhoudt zich op constructieve wijze tot andere partijen zonder afbreuk te doen aan de eigen positie</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
<b>3.4.1</b>	Overlegt, stemt werkzaamheden af en informeert betrokkenen tijdig. Benadert partijen integer, met begrip en gelijkwaardigheid. Past gesprekstechnieken toe, durft in gesprekken te confronteren, veert mee waar mogelijk en blijft standvastig waar nodig.	Overlegt, stemt werkzaamheden af en informeert betrokkenen tijdig. Benadert partijen integer, met begrip en gelijkwaardigheid. Past gesprekstechnieken toe, stelt zich meewerkend en meedenkend op en blijft standvastig waar nodig.
<b>3.4.2</b>	Kan omgaan met de druk die een belangenveld met zich meebrengt.	<i>Idem.</i>
<b>3.4.3</b>	Achterhaalt en reageert op verwachtingen van betrokkenen. Onderkent gevoelens en behoeften van anderen en houdt hier rekening mee.	Onderkent gevoelens en behoeften van anderen en houdt hier rekening mee.
<b>3.4.4</b>	Maakt de eigen afwegingen inzichtelijk en vraagt naar die van een ander.	<i>Idem.</i>
<b>3.4.5</b>	Kan verschillende rollen/posities in een samenwerkingsrelatie innemen afhankelijk van opdracht en situatie.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 3 SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD

3.5 Werkt aan vertrouwen tussen partijen bij het voorkomen of hanteren van sociale en/of juridische conflicten		
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
3.5.1	Is ondernemend en creatief in het leggen van contacten, initieert en brengt het gesprek tussen partijen op gang en ondersteunt bij contacten, spanningen en/of tegenstellingen.	<i>Idem.</i>
3.5.2	Licht de situatie van cliënten toe als het beeld daarover niet juist of volledig is bij anderen. Verduidelijkt aan cliënten aspecten van de situatie, rechten en plichten als blijkt dat dit nog niet helder is.	<i>Idem.</i>
3.5.3	Helpt mensen bij de motivering en onderbouwing van gezamenlijk vastgestelde oplossingsrichtingen naar organisaties, voorzieningen en overheden.	<i>Idem.</i>
3.5.4	Bemiddelt en/of onderneemt anderszins actie als een traject niet naar verwachting verloopt of er een conflict dreigt te ontstaan. Houdt hierbij rekening met de belangen van betrokkenen. Stimuleert dat partijen elkaar ruimte geven en zoekt naar nieuwe/ andere manieren van omgaan of werken met elkaar.	Bemiddelt en/of onderneemt anderszins actie als een traject niet naar verwachting verloopt of er een conflict dreigt te ontstaan en houdt hierbij rekening met de belangen van betrokkenen
3.5.5	Zet in op kleine verbeteringen op de korte termijn die het (wederzijds) vertrouwen op de lange termijn versterken.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 4

### INFORMEREN EN ADVISEREN

- 4.1 Informeert mensen over en wijst ze op financiële risico's en sociaal-financieel risicovol gedrag
- 4.2 Informeert mensen over voorzieningen en bevordert dat deze worden benut
- 4.3 Bereidt cliënten voor op het verloop van het traject door heldere en begrijpelijke informatie te verstrekken over wat zij kunnen verwachten
- 4.4 Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid

COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN		
4.1	Informeert mensen over en wijst ze op financiële risico's en sociaal-financieel risicovol gedrag	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
4.1.1	Achterhaalt en verstrekt (op maat) actuele informatie over relevante wetten. Informeert mensen zo nodig over gevolgen van sociaal-financieel risicovol gedrag, over hun rechten en mogelijke verplichtingen.	<i>Idem.</i>
4.1.2	Geeft laagdrempelige informatie over onder meer budgetten, bestedingspatronen en risicofactoren aan specifieke doelgroepen, zoals jongeren, ondernemers, gezinnen en ouderen.	<i>Idem.</i>
4.1.3	Sluit aan bij de communicatiewijze van (groepen) burgers en dat wat hen bezighoudt, prikkelt en motiveert. Maakt gebruik van schriftelijke-mondelinge en beeldcommunicatie om iets inzichtelijk te maken.	<i>Idem.</i>
4.1.4	Gaat in op achterliggende oorzaken van financiële problemen en schulden en welk gedrag deze problemen mogelijk vergroten.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>
4.1.5	Gaat in op de gevolgen van financieel risicovol gedrag voor het functioneren op andere leefgebieden.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>
4.1.6	Zet mensen aan het denken over eigen gedrag en dringt tot hen door/bereikt hen door een neutrale en autonome houding ten aanzien van belangen en motivaties van partijen.	<i>N.v.t. op dit niveau.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN**

<b>4.2 Informeert mensen over voorzieningen en bevordert dat deze worden benut</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
4.2.1	Baseert informatie en advies op actuele kennis over voorzieningen, beleid en wet- en regelgeving. Kent de wegen om informatie te vergaren.	<i>Idem.</i>
4.2.2	Geeft uitleg over regels, wetten, instanties en voorzieningen en vertaalt in het advies specifieke informatie op dusdanige wijze dat burgers dit kunnen toepassen in hun eigen situatie.	Geeft uitleg over regels, wetten instanties en voorzieningen, past relevante wet- en regelgeving toe op de vragen en problemen van burgers en adviseert hen over te nemen stappen.
4.2.3	Wijst op mogelijkheden van (lokale) voorzieningen en stimuleert het gebruik ervan door onder meer kennis en informatie over te dragen en op maat advies te geven. Laat mensen zelf afwegingen en keuzen maken. Stelt zich actief op als de situatie daarom vraagt.	<i>Idem.</i>
4.2.4	Kent de kerntaken en expertise van experts en partners en weet welke professionals en organisaties te betrekken of naar te verwijzen voor verdere informatie en advies.	<i>Idem.</i>
4.2.5	Geeft kostenbesparende en andere tips om het uitgavenpatroon te veranderen.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN**

<b>4.3 Bereidt cliënten voor op het verloop van het traject door heldere en begrijpelijke informatie te verstrekken over wat zij kunnen verwachten</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
4.3.1	Geeft vooraf informatie over het verloop van een traject en de te nemen stappen.	<i>Idem.</i>
4.3.2	Achterhaalt het verwachtingspatroon zonder direct eigen aannames en normen mee te laten spelen.	<i>Idem.</i>
4.3.3	Spreekt duidelijk uit welke verantwoordelijkheden verwacht worden van iemand en expliciteert gemeenschappelijke belangen.	<i>Idem.</i>
4.3.4	Legt in begrijpelijke taal uit wat de stappen zijn in het traject, herhaalt dit geduldig wanneer dat nodig is en komt zo nodig met aangepaste adviezen.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN

4.4 Adviseert en informeert betrokkenen zodat zij de best passende handelwijze kennen binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid		
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
4.4.1	Schetst de mogelijkheden binnen wet- en regelgeving, legt uit wat daarbij belangrijk is en wat consequenties zijn waar men rekening mee moet houden. Geeft informatie over een schuldsaneringstraject als dat aan de orde is.	<i>Idem.</i>
4.4.2	Geeft toelichting op procedures en op (financieel) juridische documenten, passend bij de voorkennis en het begripsvermogen van burgers.	<i>Idem.</i>
4.4.3	Bespreekt met burgers wat zij zelf belangrijk vinden, wat hen motiveert en stimuleert en neemt dit mee bij het verstrekken/geven van informatie en advies.	<i>Idem.</i>
4.4.4	Weegt mogelijkheden af en adviseert betrokkenen over wat in deze situatie de best passende handelwijze is (binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid).	<i>Idem.</i>
4.4.5	Betrekt, met medeweten van betrokkenen, tijdig samenwerkingspartners als de situatie erom vraagt.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 5

### COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN

- 5.1 Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen
- 5.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en regie van mensen
- 5.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

COMPETENTIECLUSTER 5 COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN		
5.1	Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
5.1.1	Verplaatst zich in de ander, geeft ruimte aan emoties, behoeften en belangen en begrijpt welke impact de financiële situatie kan hebben op de persoon. Vindt daarbij de balans tussen afstand en nabijheid.	Toont verbaal en non-verbaal interesse in en begrip voor de situatie van burgers en vindt daarbij de balans tussen afstand en nabijheid.
5.1.2	Is oprecht geïnteresseerd in datgene wat de ander vertelt. Vat geregeld samen en stelt vragen om dieper tot de kern te komen. Pikt non-verbale signalen op en gaat daarop in.	Is oprecht geïnteresseerd in datgene wat de ander vertelt. Vat geregeld samen en stelt vragen om dieper tot de kern te komen.
5.1.3	Voelt spanningen aan, spreekt dit uit, achterhaalt zorgen of gevoelens die meespelen en houdt hier rekening mee.	Voelt weerstanden aan en laat zich hierdoor niet uit veld slaan.
5.1.4	Blijft objectief, integer en met begrip communiceren over kansen, grenzen, onmogelijkheden en alternatieven om (weer) financiële bestaanszekerheid te bereiken.	<i>Idem.</i>
5.1.5	Houdt focus op de sociaal-financiële situatie. Voorkomt onnodige afhankelijkheid in de ondersteuningsrelatie, en bij zichzelf te veel of te weinig betrokkenheid. Kent en respecteert professionele grenzen.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 5 COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN

5.2	Is gericht op het optimaal aanspreken van zelfredzaamheid, regie en eigen verantwoordelijkheid van mensen	
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
5.2.1	Onderzoekt samen met mensen wat de mogelijkheden zijn voor het duurzaam aanpakken van hun financiële problemen en het voorkomen van terugval. Geeft hen de ruimte die er is om er een eigen invulling aan te geven.	<i>Idem.</i>
5.2.2	Stimuleert mensen om zelf afwegingen te maken en beslissingen te nemen. Houdt hierbij het gestelde doel en de mogelijkheden van de persoon zelf steeds voor ogen.	<i>Idem.</i>
5.2.3	Zet methoden in die passen bij de vraag, de situatie en het netwerk van cliënten, zoals bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering of oplossingsgericht coachen. Spreekt waardering uit, ook als het om kleine stapjes in de goede richting gaat.	<i>Idem.</i>
5.2.4	Stemt af en sluit aan bij wat mensen op dat moment nodig hebben en belangrijk vinden. Is flexibel en geduldig en beweegt mee als behoeften of aspecten in de situatie veranderen.	<i>Idem.</i>
5.2.5	Heeft oog voor de kansen en belemmeringen in het kunnen voeren van de eigen regie van individuen en groepen. Motiveert mensen om problemen aan te pakken met duidelijke doelen en activiteiten en te werken aan zelfredzaamheid.	Motiveert mensen om problemen aan te pakken met duidelijke doelen en activiteiten en te werken aan zelfredzaamheid.
5.2.6	Biedt ondersteuning en/of helpt mensen waar nodig bij het vinden van hulp zodat ze vaardigheden ontwikkelen waarmee ze op financieel vlak meer zelfredzaam worden en weerbaarder tegen aanbieders, zoals; verzekeringen, banken, reclame, malafide verkooptrucs et cetera.	<i>Idem.</i>
5.2.7	Maakt met cliënten afspraken over wie wat doet en werkt ernaar toe dat zij naarmate de ondersteuning vordert, steeds meer taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot hun financiële situatie kunnen gaan overnemen.	<i>Idem.</i>
5.2.8	Weegt met cliënten en betrokkenen steeds af welke mate van eigen regie, gezien de aanwezige draagkracht en draaglast, haalbaar is en past de ondersteuning daarop aan.	<i>Idem.</i>



COMPETENTIECLUSTER 5 COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN

5.3	Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij	
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
5.3.1	Gaat uit van de kracht en kwaliteiten van mensen en haalt deze naar boven. Moedigt hen aan hun persoonlijke kwaliteiten, talenten en vaardigheden te ontdekken, te gebruiken en te versterken. Houdt hierbij oog voor belemmerende en stimulerende omstandigheden, ook als die niet uitgesproken worden.	Gaat uit van de kracht en kwaliteiten van mensen en haalt deze naar boven. Moedigt hen aan hun persoonlijke kwaliteiten, talenten en vaardigheden te ontdekken, te gebruiken en te versterken.
5.3.2	Stimuleert mensen om zelf met ideeën te komen, is nieuwsgierig naar en gaat in op dat wat hen in beweging brengt of goed afgaat en denkt mee bij het omzetten van hun ideeën in concrete plannen.	<i>Idem.</i>
5.3.3	Kan mensen bewust maken van hun eigen denken en gedrag ten aanzien van financiën. Daagt mensen uit tot het verkrijgen van nieuwe inzichten en confronteert hen met de effecten van hun gedrag op financieel vlak. Spiegelt, stelt wedervragen, geeft feedback en draagt ook andere perspectieven aan.	Observeert en spreekt uit welk gedrag hij of zij ziet, en benoemt welke effecten dit gedrag kan hebben.
5.3.4	Kijkt verder door de focus te leggen op ontwikkeling, kansen en mogelijkheden. Heeft oog voor de kleine stappen die cliënten nemen en blijft het perspectief op de langere termijn benoemen. Geeft complimenten, bekrachtigt en bouwt voort op dat wat goed gaat.	Heeft oog voor de kleine stappen die cliënten nemen en blijft het perspectief op de langere termijn benoemen. Geeft complimenten, bekrachtigt en bouwt voort op dat wat goed gaat.
5.3.5	Helpt burgers inzicht te krijgen in de mogelijkheden en kansen om de persoonlijke financiële situatie stabiel te houden of te verbeteren en kans op terugval te minimaliseren.	<i>Idem.</i>
5.3.6	Leert cliënten vaardigheden aan om financieel zelfredzaam te worden, zoals een administratie opzetten en het eigen budget beheren.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 6**  
**STUREN EN BEÏNVLOEDEN**

- 6.1 Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee
- 6.2 Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat
- 6.3 Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten

COMPETENTIECLUSTER 6 STUREN EN BEÏNVLOEDEN		
6.1	Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
6.1.1	Weet wie in te schakelen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen, legt knelpunten neer en werkt gezamenlijk aan het realiseren van oplossingen.	<i>Idem.</i>
6.1.2	Komt met argumenten en is transparant in afwegingen.	<i>Idem.</i>
6.1.3	Toont begrip, veert mee waar mogelijk en voor zover dat kan en creëert draagvlak.	<i>Idem.</i>
6.1.4	Houdt focus, gaat weerstanden en confrontaties niet uit de weg en blijft doelgericht handelen, ook in crisissituaties.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 6 STUREN EN BEÏNVLOEDEN		
6.2	Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
6.2.1	Regelt zaken en initieert activiteiten besluitvaardig, daadkrachtig en doortastend en komt met betrokkenen tot afspraken.	<i>Idem.</i>
6.2.2	Grijpt kansen en mogelijkheden aan, komt actief en uit zichzelf met creatieve ideeën en benaderingen en vertaalt ze naar concrete acties. Schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<i>Idem.</i>
6.2.3	Neemt integer en op basis van professionele betrokkenheid verantwoorde risico's.	<i>Idem.</i>
6.2.4	Kent de kaders en reikwijdte van wet- en regelgeving en zijn eigen bevoegdheden. Is hier duidelijk over naar betrokkenen.	<i>Idem.</i>
6.2.5	Staat open voor nieuwe ideeën, inzichten en werkwijzen en stelt zich flexibel op.	<i>Idem.</i>
6.2.6	Durft gangbare oplossingen en aanpakken los te laten, probeert dingen uit binnen de gegeven kaders en komt met betrokkenen tot nieuwe afspraken als de situatie erom vraagt.	<i>Idem.</i>
6.2.7	Grijpt in acute (crisis)situaties in en treedt handelend op.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 6 STUREN EN BEÏNVLOEDEN

6.3	Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
6.3.1	Maakt betrokkenen duidelijk op te komen voor de rechten en positie van cliënten en toont een stevige en weerbare houding.	<i>Idem.</i>
6.3.2	Is alert op signalen over aantasting van rechten of positie van cliënten en onderneemt de nodige acties.	<i>Idem.</i>
6.3.3	Treedt op voor cliënten die zelf tijdelijk of blijvend niet in staat zijn de eigen (financiële) belangen te behartigen.	<i>Idem.</i>

## COMPETENTIECLUSTER 7

### PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN

- 7.1 Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt
- 7.2 Plant en organiseert het eigen werk doelmatig en doeltreffend
- 7.3 Werkt op transparante en zorgvuldige wijze kwaliteits- en kostenbewust
- 7.4 Weet in contact te blijven met cliënten zo lang het nodig is en los te laten zodra dat verantwoord is

## COMPETENTIECLUSTER 7 PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN

7.1	Komt op basis van informatie, analyse en richtlijnen tot een plan van aanpak dat recht doet aan de cliënt	
7.1.1	Gaat in gesprek en werkt op basis van een berekening en analyse, en de daaruit voortkomende oplossingsrichtingen, een gezamenlijk plan uit dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mogelijkheden en vermogens van cliënt en netwerk als uitgangspunt neemt;</li> <li>- participatie en regie van cliënt en netwerk bevordert;</li> <li>- gericht is op de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een financieel gezonde situatie;</li> <li>- recht doet aan de diversiteit van mensen.</li> </ul>	Gaat in gesprek, werkt op basis van een analyse en de daaruit voortkomende oplossingsrichtingen een plan uit dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mogelijkheden en vermogens van cliënt en netwerk als uitgangspunt neemt;</li> <li>- participatie van cliënt en netwerk bevordert;</li> <li>- gericht is op de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een financieel gezonde situatie;</li> <li>- recht doet aan de diversiteit van mensen.</li> </ul>
7.1.2	Knipt doelstellingen op in subdoelen en vertaalt een plan van aanpak naar kleinere stappen, waarvan betrokkenen aangeven dat ze haalbaar zijn.	<i>Idem.</i>
7.1.3	Houdt in het plan rekening met de werkwijzen in de eigen en andere organisaties en met wettelijke termijnen.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 7 PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN

7.2 Plant en organiseert het eigen werk doelmatig en doeltreffend		
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
7.2.1	Heeft gedegen kennis van de gehele procedure, ook als hij of zij zelf belast is met de uitvoering van een deel ervan.	<i>Idem.</i>
7.2.2	Houdt bij het organiseren van werkzaamheden het doel/perspectief alsook de duurzame oplossing voor ogen. Houdt koers, blijft integer en zet door, ook als het tegenzit.	<i>Idem.</i>
7.2.3	Past wet- en regelgeving praktisch en actiegericht toe en houdt vast aan eventuele wettelijke termijnen.	<i>Idem.</i>
7.2.4	Maakt een realistische planning. Voelt aan welke taken prioriteit hebben, stelt naar eigen inzicht werkschema's op, bouwt controles in om fouten te voorkomen en niets te vergeten.	<i>Idem.</i>
7.2.5	Gaat efficiënt om met tijd en middelen, gebruikt beschikbare (digitale) middelen optimaal.	<i>Idem.</i>
7.2.6	Bereidt werkzaamheden ordelijk en zorgvuldig voor, met inachtneming van wettelijke kaders en voorgenomen planning. Voorziet mogelijke knelpunten of tegenslagen, is daarop voorbereid en handelt ernaar.	Bereidt werkzaamheden ordelijk en zorgvuldig voor. Onderneemt actie als er knelpunten of tegenslagen optreden.

COMPETENTIECLUSTER 7 PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN

7.3 Werkt op transparante en zorgvuldige wijze kwaliteits- en kostenbewust		
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
7.3.1	Voert de werkzaamheden consequent uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures en termijnen.	<i>Idem.</i>
7.3.2	Gaat met klantgegevens en andere verkregen informatie altijd zorgvuldig en volgens de daarvoor geldende richtlijnen om. Neemt de geheimhoudingsplicht in acht.	<i>Idem.</i>
7.3.3	Bewaakt nauwgezet het halen van doelen en deadlines. Zoekt daarbij naar de balans tussen mens-, doel- en resultaatgerichtheid in relatie tot kosten en kwaliteit.	Bewaakt nauwgezet het halen van doelen en deadlines.
7.3.4	Biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de eigen bijdrage en die van anderen en in de bereikte resultaten.	Biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de eigen bijdrage en in de bereikte resultaten.
7.3.5	Beheert het (digitale) dossier. Archiveert en bewaart zaken ordelijk zodat ze terug te vinden zijn als dat nodig is of als anderen erom vragen.	<i>Idem.</i>
7.3.6	Voert de voorkomende financieel-administratieve werkzaamheden foutloos, ordelijk en zorgvuldig uit.	<i>Idem.</i>
7.3.7	Registreert en rapporteert transparant, begrijpelijk en conform procedures/beleid van de organisatie. Brengt een logische structuur aan in de rapportages.	<i>Idem.</i>
7.3.8	Biedt inzicht in de eigen werkwijze en zorgt voor een overdracht waar anderen mee verder kunnen. Verplaatst zich in het perspectief van anderen bij het vermelden van relevante informatie. Maakt keuzes inzichtelijk en gaat in op dat wat wel en niet gewerkt heeft.	Biedt inzicht in de eigen werkwijze en zorgt voor een overdracht waar anderen mee verder kunnen.

**COMPETENTIECLUSTER 7 PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN**

7.4	Weet in contact te blijven met cliënten zo lang het nodig is en los te laten zodra dat verantwoord is	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
7.4.1	Houdt de voortgang in de gaten en is steeds op de hoogte van de actuele stand van zaken.	<i>Idem.</i>
7.4.2	Bespreekt steeds wat cliënten en hun netwerk zelf kunnen doen en wanneer verdere ondersteuning daarbij nodig is.	<i>Idem.</i>
7.4.3	Biedt structuur aan cliënten door duidelijke regels en afspraken te maken en grenzen te stellen. Geeft ruimte waar het kan.	<i>Idem.</i>
7.4.4	Is oprecht betrokken zonder de zakelijke kant uit het oog te verliezen.	<i>Idem.</i>
7.4.5	Investeert tijdig in overdracht en afstemming en bereidt cliënten hierop voor.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 8****STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE**

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen
- 8.4 Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk
- 8.5 Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen

**COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE**

8.1	Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional	
	Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)	Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)
8.1.1	Onderbouwt en verantwoordt het eigen handelen vanuit kernwaarden, beroepsidentiteit en praktijktheoretische inzichten. Zoals stress-sensitief werken, multiculturele en psychodynamische benaderingen.	Onderbouwt en verantwoordt het eigen handelen vanuit kernwaarden, beroepsidentiteit, methoden en inzichten.
8.1.2	Formuleert uitdagende, meetbare en haalbare ontwikkeldoelen of verbeterpunten voor eigen handelen.	<i>Idem.</i>
8.1.3	Reflecteert op de eigen professionele ontwikkeling en bekwaamheid, staat open voor en benut feedback van collega's, leidinggevenden en burgers/cliënten. Stelt op basis hiervan eigen handelen bij en formuleert ontwikkeldoelen.	<i>Idem.</i>
8.1.4	Gaat afgewogen risico's niet uit de weg, durft fouten te maken en leert hiervan.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE**

<b>8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
8.2.1	Is zich bewust van eigen normen en waarden en de invloed daarvan op het eigen professioneel handelen.	<i>Idem.</i>
8.2.2	Reflecteert op de ethische kant van het eigen handelen en de effecten ervan.	<i>Idem.</i>
8.2.3	Kan de belangrijkste ethische beroepsdilemma's hanteren.	<i>Idem.</i>
8.2.4	Schat bij ontwikkelingen in het werkveld of de samenleving de nieuwe beroepsdilemma's in, en bepaalt in samenspraak of en hoe deze te hanteren.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
8.2.5	Signaleert als ethische standaarden van het werk in gevaar komen en kaart dit aan.	<i>Idem.</i>

**COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE**

<b>8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen</b>		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
8.3.1	Voelt aan als persoonlijke of professionele grenzen worden overschreden en onderneemt tijdig actie.	<i>Idem.</i>
8.3.2	Handelt in spanningsvolle en onvoorspelbare situaties snel en daadkrachtig en vraagt waar nodig en mogelijk ondersteuning van anderen.	<i>Idem.</i>
8.3.3	Doet een tijdig beroep op anderen als het eigen functioneren dreigt te verminderen, en geeft aan wat er nodig is om de situatie hanteerbaar te maken.	<i>Idem.</i>
8.3.4	Maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet deze preventief in.	<i>Idem.</i>
8.3.5	Kent de eigen arbeidsvoorwaarden en kaart het aan, zo nodig met hulp van collega's, als die niet nagekomen worden.	<i>Idem.</i>

COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE

8.4 Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
8.4.1	Heeft een visie op de rol van het beroep in relatie tot maatschappelijke ontwikkelingen.	<i>Idem.</i>
8.4.2	Positioneert zich vanuit het eigen beroep en benut mogelijkheden om de meerwaarde van het eigen beroep kenbaar te maken.	<i>Idem.</i>
8.4.3	Bedient zich bij voorkeur van aanpakken, methoden en instrumenten die zich in de praktijk hebben bewezen. Draagt wat werkt uit.	<i>Idem.</i>
8.4.4	Is kritisch ten aanzien van kennis(bronnen). Weet wat relevante en betrouwbare bronnen zijn en hoe deze te vinden en te gebruiken om tot een afgewogen oordeel te komen.	<i>Idem.</i>
8.4.5	Heeft een onderzoekende houding, is kritisch, wil begrijpen, weten en verbeteren. Analyseert en combineert eigen kennis en ervaring met inzichten uit onderzoek en past het toe in de eigen beroepspraktijk.	Heeft een onderzoekende houding, is kritisch, wil begrijpen, weten en verbeteren. Past opgedane inzichten toe in de eigen beroepspraktijk.
8.4.6	Gebruikt praktijkgerichte onderzoeksmethoden om de omstandigheden van en rondom een cliënt(groep) te onderzoeken.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
8.4.7	Onderzoekt praktijkproblemen vanuit een breder maatschappelijk perspectief, zoals de impact van nieuwe wetgeving of digitalisering voor een kwetsbare groep in de samenleving.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
8.4.8	Houdt proactief vakinhoudelijke ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving bij.	<i>Idem.</i>
8.4.9	Signaleert bij de uitvoering van het werk relevante ontwikkelingen en trends, heeft een visie hoe hiermee om te gaan en bespreekt deze met betrokkenen.	Stelt zich op de hoogte van de voor de uitvoering van het werk relevante ontwikkelingen en trends en actuele visie op het werk.



COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE

8.5		
Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen		
	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 6 (hbo)</i>	<i>Niveau beroepsuitoefening EQF 4 (mbo)</i>
8.5.1	Signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering van de dienstverlening. Kaart aan wat er nodig is en doet voorstellen voor concrete acties en/of visie en beleid.	Signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering van de dienstverlening, grijpt ze aan en doet voorstellen en concrete acties.
8.5.2	Creëert kansen om de dienstverlening te verbeteren en win-win situaties te vinden. Is daarbij vasthoudend en geeft bij tegenslag niet direct op.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
8.5.3	Baseert zich bij verbetervoorstellen op actuele ontwikkelingen in het vakgebied, (inter)nationaal onderzoek en wet- en regelgeving.	<i>N.v.t. voor dit niveau.</i>
8.5.4	Gebruikt de eigen professionele ruimte om samen met burgers/cliënten, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren.	<i>Idem.</i>
8.5.5	Deelt actief kennis en expertise met collega's en andere deskundigen en discussieert over beroepstaken en werkzaamheden.	<i>Idem.</i>

## 6. DE STARTBEKWAME PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Om de competenties onder meer te kunnen gebruiken voor actualisering van het initieel beroepsonderwijs en voor de functiedifferentiatie junior – en seniorprofessionals maken we in dit hoofdstuk duidelijk hoe de startbekwame professional zich verhoudt tot de vakvolwassen professional.

Met inzicht in de mate van werkervaring van een professional, weet je wat je van iemand kunt verwachten. Voor de beroepsontwikkeling en voor een goede inzetbaarheid in de praktijk van professionals in sociaal-financiële dienstverlening, is ervoor gekozen om per competentiecluster in een typering aan te geven wat een startbekwame professional kenmerkt.

### 6.1 STADIA VAN WERKERVARING

Werkervaring zorgt ervoor dat een beroepsbeoefenaar steeds kundiger wordt en het handelen steeds beter aansluit bij de praktijk. De praktijk is immers altijd complexer dan wat in theorieën, stappenplannen of richtlijnen staat. Ook is het meer divers dan tijdens een opleiding geleerd wordt. Hoe meer iemand met verschillende situaties te maken krijgt, hoe beter iemand de praktijk kan inschatten en ernaar kan handelen. Door het in de praktijk opdoen van kennis, ervaring en vaardigheden ontwikkelt een professional zich steeds verder. Hij<sup>3</sup> doorloopt daarbij verschillende stadia, ongeacht niveau van beroepsuitoefening en vooropleiding.<sup>4</sup>

In de volgende paragraaf geven we een korte kenschets van de stadia 'startbekwaam' en 'vakvolwassen'.

### 6.2 KENSCHETS STADIA STARTBEKWAAM EN VAKVOLWASSEN

Voor de startbekwame professional zijn werksituaties nog redelijk nieuw. Dit betekent dat hij afgaat op losse elementen en vooral gericht is op het goed uitvoeren van een taak. Hij houdt zich vast aan richtlijnen en instructies, is alert en neemt veel in zich op. Hij kijkt ook met nieuwe ogen en registreert feilloos onhandigheden in procedures, inconsistenties of cultuurinvloeden. Hij moet nog ervaring opdoen, vragen kunnen stellen en leren van ervaren collega's. Hierdoor zal hij in staat zijn het geheel te overzien.

De vakvolwassen professional heeft veel werkervaring opgedaan, handelt op eigen initiatief en prioriteert. Hij kan competenties inzetten in steeds wisselende en complexe omstandigheden en praktijksituaties.

De vakvolwassen professional kan elementen uit diverse situaties met elkaar in verband brengen en deze in uiteenlopende situaties toepassen. Daarbij ziet hij de samenhang van factoren. De professional kan uitvoerende en conceptuele werkzaamheden in samenhang verrichten, zoals:

- het verzamelen, selecteren en analyseren van informatie door het stellen van verbredende en verdiepende vragen, door gebruik te maken van verschillende bronnen en door feiten met elkaar te verbinden;
- inzichten uit de praktijk vertalen voor beleid en deze tegelijkertijd gebruiken voor aanpassingen in de werksituatie.

Beslissen doet hij veelal zelfstandig, gebaseerd op ervaring. Hij kan snel schakelen, en handelen en daarbij zijn gevoel mee laten wegen. Focus ligt op het voortdurend verbeteren van het werk.

3 Overall waar in dit hoofdstuk gesproken wordt over 'hij' kan ook 'zij' gelezen worden.

4 Bron: Liefhebber, S., D. Radema en C. van Arendsbergen. 2010. Werkervaring in welzijn en jeugdhulpverlening. Utrecht: Movisie. [www.movisie.nl/onderwerpen/beroepsontwikkeling](http://www.movisie.nl/onderwerpen/beroepsontwikkeling).

## KENMERKEN OP EEN RIJTJE

	STARTBEKWAAM	VAKVOLWASSEN
Mate van ervaring	Enige werkervaring (waaronder stages).	Veel werkervaring.
Centraal in beroepsuitoefening	Het inhoudelijk en technisch goed uitvoeren van de taak.	Verschil willen maken voor de doelgroep.
Kenmerken van gevoel, kunde, zienswijze en kracht	Enige situationele kennis, overziet nog niet het geheel.	Ziet complexe samenhang van factoren.
	Reageert acuut op vragen en behoeften en ziet losse elementen. Gericht op concrete handelingen in het hier en nu.	Weet wat te verwachten, voelt verslechtering aankomen en anticipeert daarop.
	Kwaliteit werk staat voorop.	Maakt afwegingen en analyses. Overstijgt de dagelijkse praktijk en bekijkt de situatie van een afstand.
	Gericht op uitbreiden handelings-repertoire. 'Doe ik de dingen goed?'	Gericht op relevantie van het werk. 'Doe ik de goede dingen?'
	Productief met oog voor verbeterpunten in de dagelijkse routine. Begint te variëren op routine bij eenduidige en begrensde handelingen.	Baseert handelen ook op intuïtie en past aanpak aan de situatie aan.
	Leergierig, alert en neemt veel in zich op.	Drijfveer in zijn leerproces is het vergroten van de eigen effectiviteit van handelen.

### 6.3 TYPERING STARTBEKWAME PROFESSIONAL PER COMPETENTIECLUSTER

#### COMPETENTIECLUSTER 1

##### AANSLUITING VINDEN EN CONTACT AANGAAN

Als startbekwame professional ben je in je contacten vooral functioneel bezig met luisteren, het geven van aandacht en het oprecht tonen van interesse. Je hebt een positieve en energieke instelling en weet die ook over te brengen.

Je bent nog niet echt bewust bezig met hoe jouw houding en handelen de ander beïnvloedt, en wat dat weer betekent voor het contact. Je bent zichtbaar en bereikbaar voor mensen in hun directe leefomgeving en neemt zelf ook initiatief tot contact. Daar ben je creatief in. Je stelt je open, positief en dienstverlenend op. Je luistert aandachtig en kan variëren in je manier van communiceren. Je bent nieuwsgierig en neemt mensen serieus. Je geeft informatie over je eigen rol en bevoegdheden, en je houdt je aan gemaakte afspraken. In je reflecties ben je vooral bezig met je eigen gedrag om te kijken of je dat in toekomstige contacten aan kunt passen.

#### COMPETENTIECLUSTER 2

##### SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

Je bent als startbekwame professional met name bezig met het inhoudelijk en technisch goed uitvoeren van je taken. Je gaat actief op zoek naar factoren die het financieel functioneren van burgers en/of cliënten

beïnvloeden. Je verkent de situatie op de verschillende leefgebieden en inventariseert wat mensen zelf al kunnen of willen beheersen. In de praktijk moet je nog leren om de complexe samenhang van alle elementen en factoren van zo'n situatie te overzien.

Tijdens het signaleren en verhelderen van vragen kun je goed uit de voeten met en heb je voldoende houvast aan bestaande, voorbereide of voorgeschreven werkwijzen. Je kunt regelmatig voorkomende signalen opmerken, herkennen en aan de orde stellen. Daarnaast kijk je met een frisse blik naar situaties. Je verzamelt en ordent met de cliënt systematisch gegevens. Daarbij breng je risico- en probleem veroorzakende maar ook beschermende factoren in kaart. Je bent nog niet bezig met de impact van deze factoren op het algehele functioneren. Je controleert gegevens op betrouwbaarheid en of ze voldoen aan wet- en regelgeving. Je formuleert de ondersteuningsbehoefte van mensen op de korte en lange termijn. Je hebt een repertoire aan aanpakken waar je ervaring mee hebt opgedaan, en weegt welke het best past. Je verkent wat cliënten zelf belangrijk vinden en wat hen motiveert. In samenspraak met een collega kom je tot een voor hen best passende aanpak. Je richt je bij de aanpak vooral op wat op de korte termijn nodig is.

### **COMPETENTIECLUSTER 3**

#### **SAMENWERKEN EN OPEREREN IN EEN BELANGENVELD**

Als startbekwame professional ben je je ervan bewust dat de partijen met wie je samenwerkt dit doen vanuit hun eigen opdracht en belang. Op dit moment richt je je echter vooral op je eigen rol en positie. Je herkent regelmatig voorkomende verschillen in visie en belangen in contacten, maar bent nog niet bewust bezig met beïnvloedingsprocessen.

Ontstaan er bij het leggen van verbindingen onverwachte en snelle veranderingen dan beslis je niet zelfstandig, maar overleg je met collega's over wat op dat moment nodig is. Je hecht er belang aan om je aan regels en procedures te houden en afspraken na te komen. Je wilt laten zien dat je betrouwbaar bent en je kunt uitleggen hoe je gehandeld hebt. Je werkt nauwgezet en gestructureerd, wilt kwaliteit leveren en bent zorgvuldig in de overdracht naar anderen. Je kaart zo nodig ook onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving aan. Je brengt het gesprek tussen partijen op gang. Je bemiddelt en/of onderneemt anderszins actie als een traject niet naar verwachting verloopt. Je zet in op kleine verbeteringen die het (wederzijdse) vertrouwen versterken. Je kunt enigszins variëren in routine door bijvoorbeeld met voorstellen te komen. Je hebt nog meer ervaring nodig om de situatie van een afstand te kunnen bekijken, te weten wat je kunt verwachten en daarop te anticiperen.

### **COMPETENTIECLUSTER 4**

#### **INFORMEREN EN ADVISEREN**

Als startbekwame professional ben je vooral taakgericht bezig. Op basis van je kennis en reeds opgedane ervaring focus je op acute vragen en het geven van feitelijke informatie en advies. Je richt je nog niet op achterliggende beweegredenen, oorzaken of bredere belangen.

Op de vragen die gesteld worden, geef je actuele informatie en uitleg over regels, wetten, instanties en (lokale) voorzieningen. Je vertelt over de gevolgen van financieel risicovol gedrag. Ook geef je informatie over het gebruik maken van rechten en wijst op mogelijke verplichtingen. Hierbij ben je nog niet bewust bezig om hen aan het denken te zetten over hun eigen gedrag. Je wijst mensen of specifieke doelgroepen de weg in bestaande voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden waar men een beroep op kan doen. Daarin stel je je actief op als de situatie erom vraagt, zonder het te snel over te nemen. Je kent de kerntaken en expertise van experts en partners. Met medeweten van betrokkenen schakel je tijdig andere professionals en organisaties in. Als de situatie erom vraagt verwijst je door.

Je bereidt cliënten voor op een traject en legt in begrijpelijke taal uit wat de stappen zijn en welke verantwoordelijkheden er van iemand verwacht worden. Je geeft toelichting op procedures en (financieel) juridische documenten. Daarnaast geef je informatie over een schuldsaneringstraject als dat aan de

orde is. Je schetst de mogelijkheden binnen wet- en regelgeving, legt uit wat daarbij belangrijk is en wat consequenties zijn waar men rekening mee moet houden.

## **COMPETENTIECLUSTER 5**

### **COACHEN, ONDERSTEUNEN EN MOTIVEREN**

Als startbekwame professional ben je oprecht geïnteresseerd in datgene wat de ander vertelt. Je zoekt met burgers en/of cliënten naar mogelijke aanpakken. Daarbij blijf je objectief, integer en met begrip communiceren over grenzen, mogelijkheden en onmogelijkheden. Je richt je op concrete handelingen in het hier en nu, en op het goed uitvoeren van de ondersteuning. Je zet voor jou bekende methoden in om mensen te ondersteunen. Je denkt mee bij het omzetten van ideeën in concrete plannen. Hiermee stimuleer je mensen om duidelijke doelen met bijbehorende activiteiten te stellen, en initiatief te nemen. Je maakt afspraken wie wat doet. Je leert cliënten vaardigheden om financieel zelfredzamer te worden. Je wijst mensen bijvoorbeeld op de verleidingen van reclame, verkooptrucs en dergelijke. Je hebt oog voor de kleine stappen die zij zetten, geeft complimenten, bekrachtigt en bouwt voort op dat wat goed gaat. In situaties waar je al ervaring mee hebt, herken je mogelijkheden voor regioondersteuning. Je werkt er vervolgens naar toe dat cliënten en hun netwerk steeds meer taken en verantwoordelijkheden op zich nemen. Je hebt nog niet de ervaring om in nieuwe situaties de regie bij cliënten te leggen en te improviseren als de situatie zich anders ontwikkelt. Ook mis je nog de praktijkervaring om te bepalen welke actie in een specifieke context prioriteit heeft.

## **COMPETENTIECLUSTER 6**

### **STUREN EN BEÏNVLOEDEN**

Als startbekwame professional is voor jou de dagelijkse praktijk uitgangspunt en richt je je op concrete handelingen in het hier en nu. Je komt er nog niet aan toe om situaties van een afstand en met een overkoepelende blik te bekijken. Je regelt je zaken en initieert activiteiten besluitvaardig, daadkrachtig en doortastend. Daarbij kom je met betrokkenen tot afspraken. Je kijkt met een frisse blik, bent creatief in ideeën en stelt je flexibel op. Je hebt nog niet de praktijkervaring om ter plekke in te schatten wanneer mee te veren en wanneer niet, en te bepalen welke actie in een specifieke context het belangrijkste is. Ook mis je nog de ervaring om verschillende scenario's af te wegen, verslechtingen aan te zien komen, hierop te anticiperen, en intuïtief te handelen. Je houdt je vast aan de reikwijdte van wet- en regelgeving en de eigen bevoegdheden, en schakelt tijdig anderen in. Je weet wie te benaderen om knelpunten neer te leggen en tot oplossingen te komen. Je komt met argumenten en bent helder in gemaakte afwegingen. Daarnaast ben je alert op signalen over aantasting van de rechten of positie van cliënten, en kaart deze aan.

## **COMPETENTIECLUSTER 7**

### **PLANMATIG EN SYSTEMATISCH WERKEN**

Je houdt je als startbekwame professional vast aan gestructureerde werkwijzen en regels, en voert werkzaamheden uit conform procedures. Je werkt ordelijk en foutloos en bent zorgvuldig in het nakomen van afspraken. Je knipt doelstellingen op en vertaalt een plan van aanpak naar kleinere stappen. Daarbij houd je de voortgang in de gaten en werkt acties systematisch af. Je bewaakt doelen en deadlines, waarbij je je nog laat ondersteunen om in te spelen op een situatie die zich anders dan verwacht ontwikkelt. Bij eenduidige en begrensde handelingen begin je al wel te variëren in je aanpak om zo je handelingsrepertoire uit te breiden. Je bent productief en alert en gericht op verbeterpunten in de dagelijkse praktijk. Je investeert tijdig in afstemming en overdracht en zorgt dat de overdracht voor anderen duidelijk is.

## COMPETENTIECLUSTER 8

### STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONIE

Een startbekwame professional is leergierig, neemt veel in zich op en leert bij uitstek van hoe anderen het doen. Je werkt dan ook gericht aan het bevorderen van je eigen deskundigheid en deelt kennis en opgedane ervaringen met collega's. Je bent nadrukkelijk bezig met de kwaliteit en resultaten van je eigen werk, en werkt via bestaande procedures mee aan het bevorderen en bewaken daarvan. Je bent alert op verbeterpunten die je met je frisse blik ook regelmatig op het spoor komt. Je komt met ideeën om zaken aan te pakken en bij concrete vragen verzamel je informatie en/of gaat op zoek naar oplossingen. Als een situatie bekend voor je is, neem je initiatief om op een bepaalde manier te handelen. Je reflecteert op wat werkt en wat niet en overlegt regelmatig. Je benut feedback van collega's, leidinggevend en burgers/cliënten, leert van fouten en successen en gebruikt dit doelbewust voor verdere ontwikkeling. Je bent nog niet bezig met het uitdragen van je vak. Je kent je arbeidsvoorwaarden en kaart het, zo nodig met hulp van collega's, aan als die niet nagekomen worden. Je signaleert ook wanneer je te veel werkdruk ervaart en bespreekt dit.

## 7. VERANTWOORDING

In dit hoofdstuk schetsen we de aanpak voor de totstandkoming van de beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening. Achtereenvolgens komen aan de orde: de projectorganisatie, de projectactiviteiten en de verantwoording van de invulling die is gegeven aan de gebruiksdoelen.

### 7.1 PROJECTORGANISATIE

- **Initiatiefnemer**

Het project Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening is een initiatief van het programma Schouders Eronder. Partners in dit programma zijn Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

- **Projectteam**

Voor de uitvoering van het project is een team samengesteld, bestaande uit deskundigen op het terrein van competenties en beroepsontwikkeling, en met ervaring in vergelijkbare projecten voor andere vakgebieden:

- Edwin Luttik van Sociaal Werk Nederland (projectleider);
- Deanne Radema (KM56);
- Karin van der Burgt (vanderburgt advies en samenwerking).

Daarnaast is voor de interactieve (online) sessies, waaronder die met de methode Adviesvangers<sup>5</sup>, regelmatig Nienke Manderveld van Kuseema ingeschakeld.

Het projectteam legde via de programmamanager van Schouders Eronder verantwoording af aan de directeuren van de programmapartners.

- **Projectgroep**

Als klankbord voor het projectteam en om te zorgen dat professionals en organisaties uit het werkveld, (ex)cliënten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen voldoende betrokken zouden worden bij het project, is een projectgroep in het leven geroepen. Deze projectgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit de volgende organisaties: Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland, VNG, SAM (voorheen BvK) en NVVBS.

### 7.2 PROJECTACTIVITEITEN

Om tot een gedeeld beeld te komen van het vakgebied en dit adequaat te verwoorden in (clusters van) competenties, hebben we als projectteam op hoofdlijnen het volgende gedaan:

1. We hebben ons bij de deskresearch gefocust op het achterhalen van trends en ontwikkelingen die gevolgen (gaan) hebben voor (huidige en toekomstige) professionals. Daarnaast hebben we ons gericht op een goede afbakening van het domein waarop de beroepscompetenties betrekking zouden moeten hebben.
2. We zijn van meet af aan in gesprek gegaan met de praktijk in het land om een beeld te krijgen van de verschillende aanpakken en wat dit vraagt van competenties van de professionals die het werk uitvoeren.

5 <https://kuseema.nl/adviesvangers/>

3. We ontwikkelden 'het vaarwater van financiële bestaanszekerheid', een metafoor voor de route met verschillende sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden. Deze metafoor gebruikten we tijdens bijeenkomsten en workshops met professionals, werkgevers, vrijwilligers en beroepsopleiding, en bij de digitale raadpleging. Ook heeft het vaarwater een plek gekregen in dit document.
4. We hebben in het project ook (ex)cliënten en mantelzorgers benaderd om met ons en met elkaar in gesprek te gaan. Zowel in de oriënterende fase van het project als bij het tussentijds toetsen van conceptuitwerkingen. Daarvoor vonden groepsgesprekken plaats via de methode Adviesvangers, waarbij ook de metafoor van het vaarwater is gebruikt.
5. We hebben veel aandacht besteed aan het toetsen van de herkenbaarheid van de beroepscompetenties en de trends en ontwikkelingen. Deze valideringsfase bestond onder meer uit een digitale raadpleging onder professionals, organisaties en andere experts in sociaal-financiële dienstverlening. Ook vonden verdiepende bijeenkomsten plaats met het werkveld, (ex)cliënten, vrijwilligers en beroepsopleiding.
6. De uitkomsten van de valideringsfase hebben we gebruikt voor tekstuele verbeteringen en voor het uitwerken van hoofdstukken met eerste handvatten om de beroepscompetenties te integreren in de beroepspraktijk en in het beroepsopleiding.
7. We bespraken de belangrijkste thema's regelmatig met de relevante partners in de projectgroep en legden beslispunten voor aan het directeurenoverleg.

### 7.3 VERANTWOORDING IN RELATIE TOT DE GEBRUIKSDOELEN

Onderstaand schema is bedoeld om inzichtelijk te maken hoe we in dit document invulling hebben gegeven aan de vooraf geformuleerde gebruiksdoelen.

GEBRUIKSDOELEN	HOE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herkenbaarheid en positionering</b> De herkenbaarheid van het vakgebied vergroten en de positionering van het vakgebied verhelderen voor zowel burgers, cliënten, beroepskrachten, vrijwilligers, werkgevers, opdrachtgevers, als voor beleidsmakers en politiek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- domeinnaam sociaal-financiële dienstverlening voor afbakening vakgebied</li> <li>- afbakening en positionering werkveld</li> <li>- vaarwater van financiële bestaanszekerheid als metafoor voor sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Differentiatie en specialisatie</b> Aanknopingspunten bieden voor differentiatie en specialisatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschrijving stadia van werkervaring</li> <li>- typering van de startbekwame professional per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Functiebeschrijvingen</b> Te gebruiken als input voor actualisering van het (cao-)functiegebouw, inclusief input voor functiebeschrijvingen op meerdere niveaus en naar mate van werkervaring.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- afbakening en positionering vakgebied</li> <li>- beschrijving stadia van werkervaring</li> <li>- typering van de startbekwame professional per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beleid voor aanneming en inhuur</b> Voor werkgevers te benutten bij het opstellen van vacatures en het beoordelen van sollicitanten, en voor opdrachtgevers bij het formuleren van opdrachten en het vinden van de juiste expertise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personele mobiliteit</b> Voor professionals, werkgevers en opdrachtgevers te gebruiken om zicht te krijgen op verwante functies en beroepen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> <li>- afbakening en positionering werkveld</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Erkenning van werkervaring</b> De beroepscompetenties zijn zodanig beschreven dat ze kunnen worden vertaald naar beroepsstandaarden voor EVC (Erkenning van Verworven Competenties). Met een EVC-procedure kunnen professionals hun competenties aantonen en zicht krijgen op hun ontwikkelpunten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- afbakening en positionering werkveld</li> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> <li>- beschrijving stadia van werkervaring</li> <li>- typering van de startbekwame professional per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Deskundigheidsbevordering</b> Richting geven c.q. basis bieden voor deskundigheidsbevordering en versterken van het vakmanschap van professionals.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> <li>- beschrijving stadia van werkervaring</li> <li>- typering van de startbekwame professional per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beroepsonderwijs</b> Input voor afstemming met en actualisering van opleidingen in het middelbaar en hoger beroepsonderwijs, en voor post-initiële bij- en nascholing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- set met beroepscompetenties en typering per competentiecluster</li> <li>- domeinnaam sociaal-financiële dienstverlening</li> <li>- afbakening en positionering werkveld</li> <li>- beschrijving stadia van werkervaring</li> <li>- typering van de startbekwame professional per competentiecluster</li> <li>- indicatoren bij competenties</li> <li>- competenties gedifferentieerd naar sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden</li> </ul>

# BIJLAGE 1 GERAADPLEEGDE BRONNEN

## PERSONEN EN ORGANISATIES

### *In het kader van oriëntatie:*

Gesprekken en bijeenkomsten met:

- uitvoerders, beleidsmedewerkers en leidinggevendenden vanuit diverse gemeenten;
- klankbordgroep VNG;
- klankbordgroep NVVK;
- medewerkers schuldhulp-/financiële loketten;
- deskundigen sociaal-financiële ondersteuning mensen met licht verstandelijke beperking;
- mensen die ervaring hebben met problematische schulden van zichzelf of hun partner;
- deelnemers studiedag NVVK 2019;
- bureaumedewerkers van partnerorganisaties Schouders Eronder;
- bureaumedewerkers van SAM, NVBBS en KIWA;
- ontwikkelaars van associate degree, master en bijscholingen.

### *In het kader van validering:*

Digitale raadpleging van werkveld en andere experts: 166 respondenten, ruim 90% werkzaam voor een organisatie die (ook) sociaal-financiële dienstverlening biedt. Daarvan ruim 70% procent zelf werkzaam als professional op dit terrein. Kenmerken van deze respondenten:

#### *Responsgroep professionals in sociaal-financiële dienstverlening:*

- Ongeveer driekwart werkt voor een gemeente of een sociaal werk organisatie.
- Relatief het meest als schuldhulpverlener/schulddienstverlener en/of sociaal werker.
- Functieniveau: hbo werk- en denkniveau.
- Relevante werkervaring: ca. 70% meer dan vijf jaar.
- Doelgroepen waarmee zij werken: heel divers. Daarbinnen relatief het minst ondernemers/zzp'ers.

#### *Responsgroep overige functionarissen in organisaties die (ook) sociaal-financiële dienstverlening bieden:*

- Meerderheid werkzaam bij gemeente of sociaal werk organisatie.
- Relatief het vaakst als leidinggevende, manager, directeur of bestuurder.
- Bij meerderheid organisaties zijn budget- en financieel coaches werkzaam. In bijna de helft van de organisaties (ook) schuldhulpverleners/-dienstverleners.
- Doelgroepen van de organisatie: heel divers. Daarbinnen relatief het minst gericht op ondernemers/zzp'ers.

### *Groepsgewijze raadpleging:*

- mensen die ervaring hebben met problematische schulden van zichzelf of hun partner;
- deelnemers workshop studiedag NVVK 2020;
- vrijwilligers en ervaringsdeskundigen;
- ontwikkelaars en uitvoerders beroepsonderwijs (mbo-4, associate degree en hbo-bachelor).

## SCHRIFTELIJKE BRONNEN

### **Websites programmapartners en overige projectpartners:**

[www.schouderseeronder.nl/publicaties](http://www.schouderseeronder.nl/publicaties)

onder meer:

- Kennisbundel.nl
- Grotere effectiviteit stabilisatiefase bij schuldhulpverlening bij aandacht voor verschillende klanttypen. Rapport met aanbevelingen. (Schouderse Eronder, juli 2020)
- Een-op-de drie gemeenten experimenteert om schuldhulpverlening te verbeteren.
- Gemeente Tilburg-schuldhulpverlening aan ondernemers, najaar 2020

[www.vng.nl](http://www.vng.nl)

[www.landelijkeclientenraad.nl](http://www.landelijkeclientenraad.nl)

[www.nvbk.nl](http://www.nvbk.nl)

[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

[www.sociaalwerknederland.nl](http://www.sociaalwerknederland.nl)

[www.sam.nl](http://www.sam.nl)

[www.nvvbs.nl](http://www.nvvbs.nl)

### **Websites overige organisaties en allianties in sociaal-financiële dienstverlening:**

[www.alliantievrijwilligeschuldhulp.nl](http://www.alliantievrijwilligeschuldhulp.nl)

[www.kiwa.nl](http://www.kiwa.nl)

[www.schuldenlab.nl](http://www.schuldenlab.nl)

### **Overige bronnen over relevante trends en ontwikkelingen:**

Financiële gezondheid en weerbaarheid:

[www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal](http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal) (o.a. op tijd op zoek naar toekomstige schuldproblemen);

[www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl) (eerste hulp bureaucratie gaat landelijk);

[www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/10/27/kamerbrief-maatregelen-financiële-weerbaarheid-consumenten](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/10/27/kamerbrief-maatregelen-financiële-weerbaarheid-consumenten);

Infographic ministerie van Financiën over financieel gezond blijven;

Artikelen van Nadja Jungmann Hoogleraar Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht, onder meer over gevolgen van stress;

Artikelen over onder meer de benadering Mobility Mentoring;

WRR: Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. Will Tiemeijer (2016);

E-magazine: werken aan financiële geletterdheid voor vmbo en praktijkonderwijs (SLO, 2020);

COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland, Onderzoek en oplossingsrichtingen voor een gezamenlijk actieplan (SchuldenLabNL en Deloitte Nederland, 2020);

Bevorderen van financieel gezond gedrag, Praktische aanbevelingen voor professionals (Nibud, 2015).

### **Wettelijke kaders en beleid:**

[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), onder meer:

- Wet van 24 juni 2020 tot wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens;
- Besluit toelagen en veranderingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- Wet wijziging Wsnp (internetconsultatie);
- Beleidsnotities van gemeenten over schuldhulpverlening, zoals die van Stichtse Vecht in 2019.

www.vng.nl:

- Artikel over wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in relatie tot vroegsignalering.

***Profielen, competenties, benodigde kennis- en vaardigheden en functie-vereisten:***

- Vacatureteksten, functiebeschrijvingen en competentieprofielen van diverse functies in sociaal-financiële dienstverlening;
- Beschrijvingen van (bij)scholingsaanbod op deelterreinen van sociaal-financiële dienstverlening;
- Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker (2018);
- Landelijk beroeps-en opleidingsprofiel Sociaal Juridische Dienstverlening (2016);
- Functieprofiel Sociaal raadslieden (2015);
- Landelijk Opleidingsdocument Social Work (2017);
- Opleidingsprofiel Associate Degree Sociaal Financiële Dienstverlening (2020);
- Kwalificatiedossier Sociaal Werker (2020);
- Kwalificatiedossier Juridisch-administratieve beroepen, kwalificatie Juridisch-administratief dienstverlener (2015);
- Mbo-keuzedeel Assistent bewindvoerder (2019);
- Mbo-keuzedeel Verdieping sociale zekerheid (2016);
- Mbo-keuzedeel Doorstroom HBO Sociaal juridisch (2016).

## BIJLAGE 2 BEGRIPPENKADER

### **BEROEPSCOMPETENTIE**

Een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke kwaliteiten, waarmee in een beroepscontext op adequate wijze adequate resultaten worden behaald.

### **COMPETENTIECLUSTER**

Ordering van competenties die met elkaar samenhangen.

### **INDICATOR BIJ COMPETENTIE**

Concretisering van een competentie in termen van hoe dit in de praktijk tot uitdrukking komt.

### **NIVEAUS VAN BEROEPSUITOEFENING**

Niveaunderschillen in beroepsuitoefening worden bepaald door verschillende factoren, waaronder: complexiteit, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en regievoering, en de mate waarin vaardigheden in wisselende situaties ingezet moeten worden. In hoofdstuk 5, waarin op twee niveaus van beroepsuitoefening indicatoren zijn uitgewerkt, zijn de niveaus ontleend aan niveau 4 en niveau 6 van het EQF, het Europees Kwalificatieraamwerk. Een Nederlandstalige bewerking van de EQF-niveaus is te vinden op: <http://www.nlqf.nl/nlqf-niveaus>.

### **SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

Het domein van activiteiten en interventies die erop gericht zijn dat mensen hun financiële bestaanszekerheid duurzaam behouden, bereiken of hervinden.

### **STADIA VAN WERKERVARING**

Door het in de praktijk opdoen van kennis, ervaring en vaardigheden ontwikkelt een professional zich steeds verder en doorloopt verschillende stadia, waaronder startbekwaam en vakvolwassen. Stadia van werkervaring staan los van niveau van beroepsuitoefening en vooropleiding.

Vaarwater van financiële bestaanszekerheid

Een in het project ontwikkelde metafoor voor de verschillende sociaal-financiële situaties waarin mensen zich kunnen bevinden, en waarbij professionals kunnen worden ingezet. In het vaarwater worden de volgende situaties onderscheiden: preventie financiële problemen, schulden voor zijn, voorkomen dat schulden problematisch worden, problematische schulden aanpakken, schulden kanaliseren en afbouwen, financiële bestaanszekerheid opbouwen, en bestendigen / terugval voorkomen.

### **VAKGEBIED**

Een samenhangend geheel van arbeidstaken waarvoor bepaalde competenties (kennis, vaardigheden en beroepshouding) nodig en kenmerkend zijn.



## COLOFON

### ONTWIKKELING EN REDACTIE

- Deanne Radema (KM56)
- Karin van der Burgt (vanderburgt advies en samenwerking)
- Edwin Luttik (Sociaal Werk Nederland)

### EINDREDACTIE

- Desiree Weyburg (DESARTES)

### VORMGEVING

- Turquoise Ontwerp

*Utrecht, februari 2021*

### COPYRIGHT

Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland, VNG

*Beroepscompetenties sociaal-financiële dienstverlening is tot stand gekomen binnen het Programma Schouders Eronder. Het programma is gesubsidieerd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.*

*Meer informatie is te vinden op de website [Kennisbundel](#).*

