

Stappenplan ontwikkeling competentiemeter, functiekaart & functieomschrijving

Voor de sociaal-financieel
dienstverlener

Stappenplan ontwikkeling competentiemeter, functiekaart & functieomschrijving voor de sociaal-financieel dienstverlener

Beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening



In maart 2022 is de **beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening** beschikbaar gekomen. Deze set van competenties is ontwikkeld in opdracht van Schouders Eronder. Het biedt een gedetailleerd overzicht van de competenties die beroepskrachten en vrijwilligers nodig hebben om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen. De beroepscompetentieset kan ondersteunen in het

creëren van een gedeelde taal en terminologie, waardoor samenwerken makkelijker wordt. Ook is het ontwikkeld om bij te dragen aan deskundigheidsbevordering en kan het organisaties helpen in het (door)ontwikkelen van hun aannamebeleid. Daarnaast helpt het (organisaties van) beroepskrachten en vrijwilligers in de keten van schuldhulp te laten zien wat hun deskundigheid is.

Om de beroepscompetenties te kunnen inzetten voor deskundigheidsbevordering in jouw organisatie is veelal een vertaalslag nodig. Over welke vaardigheden moet een medewerker dan concreet beschikken om een bepaalde competentie te beheersen? Hoe vertaal je beroepscompetenties naar een functieprofiel of naar persoonlijke ontwikkeldoelen? En hoe gebruik je de competenties in een functioneringsgesprek? Dit stappenplan geeft antwoord op deze vragen!

Om het veld te ondersteunen bij het toepassen van de beroepscompetentieset, heeft de Hogeschool Utrecht in samenwerking met Schouders Eronder drie stappenplannen ontwikkeld. Met deze plannen kun je voor je eigen organisatie tools maken ter ondersteuning van de deskundigheidsbevordering en de (door)ontwikkeling van jouw aannamebeleid. De tools zijn in eerste instantie voor twee organisaties uitgewerkt, waardoor we konden toetsen wat nodig is. Het gaat om de volgende tools:

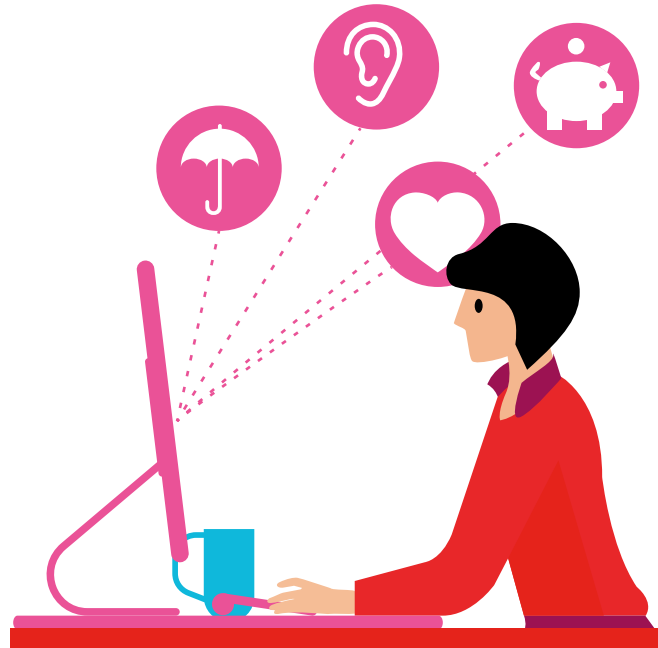
- **De competentiemeter** kan helpen om inzicht te krijgen in de mate waarin een medewerker bepaalde competenties beheerst. De competentiemeter is een tool om de medewerker aan tot nadenken over zijn of haar persoonlijke ontwikkelpunten. Hiermee kan de

competentiemeter bijdragen aan deskundigheidsbevordering.

- **De functiekaart** is een overzicht waarbij taken en competenties vertaald zijn naar kennis, vaardigheden en houding. De functiekaart maakt inzichtelijk hoe medewerkers een bepaalde competentie kunnen ontwikkelen.
- **Een functiebeschrijving** waarin competenties zijn verwerkt. Deze functiebeschrijving kan gebruikt worden als basis voor bijvoorbeeld vacatureteksten, maar ook als onderdeel van de deskundigheidsbevordering.

Voor alle drie van deze middelen zijn dus stappenplannen beschikbaar die laten zien hoe de vertaalslag kan worden gemaakt van de beroepscompetentieset naar deze producten.

Ben je benieuwd hoe je voor je eigen organisatie deze tools kunt gebruiken? Hieronder volgt per tool een stappenplan, zodat jij als leidinggevende of HR-professional de beroepscompetentieset zelf kunt doorontwikkelen naar concrete en toepasbare instrumenten voor jouw eigen organisatie!



Stappenplan ontwikkeling competentiemeter

Wat is een competentiemeter en hoe gebruik je deze?

De competentiemeter is een manier om op eenvoudige wijze te 'meten' hoe jouw medewerkers ervoor staan op verschillende competentiegebieden. Het kan daarmee helpen om tot de ontwikkeling van persoonlijke doelen te komen. De competentiemeter kan voorafgaand aan het functionerings- beoordelingsgesprek worden ingevuld door de medewerker om hen aan te zetten tot nadenken over hun persoonlijke ontwikkeling. De competentiemeter bestaat uit 22 stellingen, zoals *"Ik geef uitleg over procedures en (juridische) documenten op een manier die elke cliënt begrijpt"*.

Vervolgens kiest de medewerker één of twee stellingen om het komende jaar mee aan de slag te gaan. Ook de leidinggevende kan de competentiemeter invullen en op die manier een ontwikkelpunt kiezen voor de medewerker. Vervolgens stellen de medewerker en de leidinggevende gezamenlijk ontwikkeldoelen vast voor de medewerker. Hierna staan de stappen voor het ontwikkelen van een competentiemeter die past bij jouw organisatie.

Van beroepscompetentieset naar competentiemeter

Stap 1

Selecteer relevante competenties

In de **beroepscompetentieset** staan acht competentieclusters. Elk cluster is onderverdeeld in verschillende competenties. Kies de competenties uit die voor een bepaalde functie het meest relevant zijn.

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

Informereren 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 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 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 professie

- 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

Stap 2

Selecteer indicatoren die belangrijk zijn voor jouw organisatie

Vervolgens zijn in de **beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening** de competenties uitgewerkt in indicatoren. Een indicator zegt iets over de kennis die een medewerker moet beheersen, de vaardigheden die nodig zijn of de houding die past bij een bepaalde competentie. De indicatoren zijn uitgewerkt op mbo- en hbo-denkniveau. Voor een overzicht van alle indicatoren bekijk je hoofdstuk 5 van de beroepscompetentieset: *Indicatoren vakvolwassen professional in sociaal-financiële dienstverlening*.

Je maakt nu de stap van competenties naar het niveau van indicatoren. Kies uit die lijst in de **beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening** één of twee indicatoren per geselecteerde competentie. Kies de indicator en die het meest relevant is voor de betreffende functie in jouw organisatie. Selecteer zowel indicatoren die gaan over competenties die onmisbaar zijn voor jouw medewerkers *nu* als competenties die in de toekomst belangrijk kunnen worden. Wat moeten medewerkers minimaal kunnen? Voor welke uitdagingen komt de organisatie de komende tijd te staan? En wat vraagt dat van de vaardigheden van medewerkers?

Bedenk ook goed hoe lang de competentiemeter mag worden. De **voorbeeldcompetentiemeter** in bijlage 1a bestaat uit 22 stellingen (in bijlage 1b is een leeg format opgenomen). Zo werk je gericht aan deskundigheidsbevordering van jouw medewerkers en blijft het behapbaar.

Stap 3

Vertaal de indicatoren naar stellingen

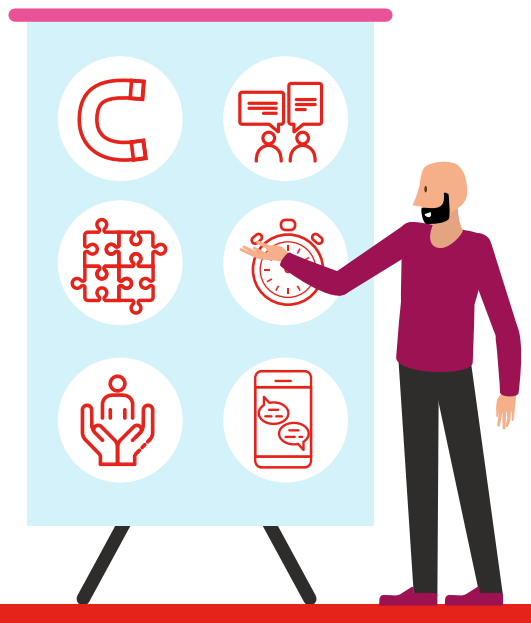
Herschrijf de indicatoren naar korte en actieve zinnen. Vermijd ingewikkelde zinsconstructies of vage formuleringen. Gebruik in de competentiemeter stellingen in de ik-vorm; die zijn makkelijker te lezen. Dit is ook een goed moment om anderen in de organisatie mee te laten kijken met de competentiemeter. Kan men zich inhoudelijk vinden in de competenties? Zijn ze herkenbaar? En zijn de stellingen duidelijk geformuleerd?

Stap 4

Voeg de antwoordcategorieën toe en maak de competentiemeter op

Voeg nu de antwoordcategorieën toe. Je kunt kiezen voor twee (gaat goed/kan beter), drie (gaat goed/gaat redelijk/kan beter) of vijf antwoordopties (gaat heel goed/gaat goed/gaat redelijk/kan beter/kan veel beter). Kies voor een rustige en aantrekkelijke opmaak.

Stappenplan ontwikkeling functiekaart



Om als organisatie scherp te krijgen over welke competenties een medewerker moet beschikken, kan het nuttig zijn om een functiekaart op te stellen. De functiekaart vertaalt competenties naar concrete kennis, vaardigheden en houding voor een specifieke functie in jouw organisatie. Daarmee kan de functiekaart gebruikt worden om in beeld te krijgen op welke competenties je als organisatie wil werven, op welke competenties je persoonlijke ontwikkeling van medewerkers wil bevorderen. De strategische doelen van jouw organisatie kunnen hiervoor leidend zijn. Werken met een functiekaart kan helpen de ambities van de organisatie op het gebied van kwaliteit en deskundigheid te realiseren.

In bijlage 2a vind je een **voorbeeld van een functiekaart**. Het lege format voor de functiekaart in bijlage 2b kan je helpen bij het ontwikkelen van een functiekaart voor jouw organisatie. Hieronder leggen we uit welke stappen je kunt volgen bij het opstellen/invullen van de functiekaart.

Stap 1 Vul de taken in

Je start met een inventarisatie van alle taken die horen bij een bepaalde functie. Bedenk of het hierbij gaat om een startersfunctie of om een meer senior medewerker. Daarnaast is het van belang om alvast na te denken op welk

opleidingsniveau deze functie wordt uitgevoerd, is dat op mbo-niveau of hbo-niveau? Noteer de taken in de kolom 1 en ga door naar stap 2.

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennis	Vaardigheden	Houding
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

Stap 2 Match taken met competentieclusters

Nu de taken inzichtelijk gemaakt zijn, kun je de competentieclusters aan de taken gaan koppelen. Welke competenties zijn belangrijk voor de uitvoering van de taken? In hoofdstuk 3 van de **beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening** staan de verschillende competentieclusters uitgebreid beschreven.



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

De centrale vraag bij elke taak is: welke competenties liggen *onder* deze taak? Wat heb je nodig om deze taak goed uit te kunnen voeren? Noteer de competentieclusters in de tweede kolom en ga naar stap 3.

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennis	Vaardigheden	Houding
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

Voor de meeste taken geldt dat competenties 7.1, 7.2, 7.3, 8.1 en 8.3 bijna altijd een rol spelen. Bovendien zijn de benodigde kennis en vaardigheden bij alle taken gelijk. In plaats van deze per taak uit te werken kun je deze ook eenmalig beschrijven en aangeven dat deze altijd van belang zijn.

Stap 3

Bepaal benodigde kennis, vaardigheden en houding/eigenschappen

De beroepscompetentieset is gericht op *alle* beroepsgroepen in het sociaal-financieel domein. Dit is het moment waarop je de vertaalslag maakt naar de *eigen* organisatie en betreffende functie. Nu is het zaak om de

breed geformuleerde competentieclusters verder te specificeren naar benodigde kennis, vaardigheden en houding/eigenschappen. Hiervoor kun je gebruikmaken van de indicatoren zoals beschreven in hoofdstuk 5 van de **beroepscompetentieset sociaal-financiële dienstverlening**.

Stel jezelf hierbij de volgende vragen:

- Over welke kennis moet de medewerker beschikken voor deze functie? *Kennis* gaat over de vraag wat een medewerker moet *weten*.
- Over welke vaardigheden moet de medewerker beschikken voor deze functie? *Vaardigheden* gaan over de vraag wat iemand moet *kunnen*.
- Over welke houding en eigenschappen moet de medewerker beschikken voor deze functie? *Houding* gaat ook over de vraag: hoe zit een medewerker erbij, wat straalt de medewerker uit in zijn functie en bij de taken die zij of hij uitvoert?

Ga bij de selectie van kennis, vaardigheden en houding niet alleen uit van de huidige situatie, maar bedenk ook wat je medewerkers moeten kunnen om toekomstige uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. Als je met de functiekaart wilt sturen op strategische organisatie-doelen, kan het handig zijn om bij het ontwikkelproces van de functiekaart collega's te betrekken die gaan over het strategische organisatiebeleid, en collega's die beslis-

bevoegd zijn omtrent werving en deskundigheidsbevordering.

Bekijk kritisch welke kennis en vaardigheden nodig zijn voor de verschillende taken. Let op: ook hierbij is het van belang om te bedenken op welk opleidingsniveau en op welk senioriteitsniveau een functie wordt uitgevoerd. Welke indicatoren horen er wel en niet bij?

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennis	Vaardigheden	Houding
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

Voeg de benodigde kennis toe in kolom 3, de vaardigheden die nodig zijn voor een bepaalde taak in kolom 4 en de houding die nodig is voor een specifieke taak in kolom 5.

Afronding

Voor je ligt nu een ingevulde functiekaart, horend bij de functie zoals in jouw organisatie wordt uitgevoerd. Het is belangrijk om de functiekaart met collega's en medewerkers te bespreken om zo te zorgen voor voldoende herkenbaarheid en draagvlak.

Stappenplan ontwikkeling functiebeschrijving

De beroepscompetentieset kan ook worden gebruikt om tot een functiebeschrijving te komen. We raden aan om dan eerst een functiekaart te maken en van daaruit een functiebeschrijving te maken. Als je de functiekaart hebt, kun je kijken wat de belangrijkste competenties zijn en kun je kiezen welke kennis, vaardigheden en houdingskenmerken je expliciet benoemt in de functiebeschrijving. Als je wil kan je dan ook verwijzen naar de functiekaart voor de nadere invulling.

In een functiebeschrijving staan in elk geval de volgende onderdelen uitgewerkt:

- Korte beschrijving van de functie
- Beschrijving van de taken
- De gevraagde kennis, vaardigheden en gewenste houding
- Feitelijkheden zoals salaris

In bijlage 3 is een **voorbeeld functiebeschrijving en een voorbeeld van vacaturetekst** opgenomen waarin competenties zijn verwerkt voor de rol van vrijwilliger. Deze functiebeschrijving kan gebruikt worden als basis voor bijvoorbeeld vacatureteksten, maar ook als onderdeel van de deskundigheidsbevordering.



Colofon

Copyright© 2022 Schouder Eronder en lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht

Auteurs
Susanne Tonnon, Sanne Bos,
Rosanne Oomkens, Tamara Madern en
Kim van Dijk

Datum
maart 2022

Ontwikkeld door de Hogeschool Utrecht, lectoraat Schulden & Incasso in opdracht van Schouder Eronder in het kader van de Beroepscompetentieset voor sociaal-financiële dienstverlening (BCS).

Bijlagen

Bijlage 1a Competentiemeter

Beste [medewerker],

Als medewerker in de [domein/functie invullen] heb je een belangrijke taak. Met jouw ondersteuning krijgt de cliënt weer grip op zijn leven. Hiermee draag je bij aan het voorkomen of oplossen van financiële problemen. [Functie/rol invullen] is een uitdagende taak; je moet beschikken over uiteenlopende kennis en vaardigheden en er wordt veel gevraagd van de houding van een [functie/rol invullen]. Doorlopende persoonlijke ontwikkeling en de ondersteuning van de werkgever zijn hierbij belangrijk.

In het jaargesprek maken [naam functie invullen] en de leidinggevende afspraken over persoonlijke ontwikkeling. De competentiemeter kan helpen bij de voorbereiding op dat gesprek. Lees de stelling hieronder rustig door. Geef per stelling aan in hoeverre je vindt dat het goed gaat op dit punt, of in hoeverre er ruimte is voor ontwikkeling. Kies vervolgens een ontwikkelpunt waarop u het komende jaar wilt zetten. Jouw leidinggevende doet hetzelfde.

Veel plezier met het invullen van de competentiemeter!

Competentiemeter	Gaat heel goed	Gaat goed	Gaat wel	Kan beter	Kan veel beter
1. Ik heb regelmatig contact met mijn cliënten, ook als de communicatie moeizaam verloopt.					
2. Ik communiceer duidelijk en transparant en hou me aan gemaakte afspraken.					
3. Ik geef uitleg over procedures en (juridische) documenten op een manier die elke cliënt begrijpt.					
4. Ook in gesprekken met veel weerstand blijf ik objectief, integer en met begrip communiceren.					
5. Ook bij weinig vooruitgang geef ik de client een gevoel van waardering en erkenning.					
6. Mijn cliënten weten van begin af aan op welke ondersteuning ze kunnen rekenen en waar de grenzen liggen.					
7. Ik bied voldoende structuur aan cliënten door regels en afspraken te maken en geef waar mogelijk ruimte voor eigen keuzes.					
8. Het lukt mij om cliënten bewust te maken van hun eigen denken en gedrag en breng ze tot nieuwe inzichten.					
9. In het plan van aanpak hou ik rekening met wat de cliënt aankan en wat die nodig heeft op de korte en langere termijn.					
10. Ik pas altijd het [naam organisatie]-zelfredzaamheidstraject toe.					
11. Ik ben op de hoogte van veranderingen in beleid en wet- en regelgeving.					
12. Wanneer beleid of wet- en regelgeving verandert, wijs ik mijn cliënten tijdig op eventuele gevolgen of risico's.					
13. Ik informeer cliënten over voorzieningen en zorg dat cliënten deze benutten.					
14. In een samenwerkingsverband weet ik goed voor welk deel ik verantwoordelijkheid moet pakken.					

Competentiemeter	Gaat heel goed	Gaat goed	Gaat wel	Kan beter	Kan veel beter
15. In een samenwerkingsverband maak ik mijn eigen positie duidelijk, veer ik mee waar mogelijk en blijf ik standvastig waar nodig.					
16. Ik ga weerstanden en confrontaties niet uit de weg en blijf doelgericht handelen, ook in crisissituaties.					
17. Ik regel zaken besluitvaardig en daadkrachtig en kom met betrokkenen tot afspraken.					
18. Ik merk op wanneer rechten of de positie van mijn cliënt onder druk komen te staan en onderneem de nodige acties.					
19. Bij overdracht geef ik collega's inzicht in wat ik heb gedaan, wat wel en niet gewerkt heeft en wat mijn collega er verder mee kan.					
20. Ik voel aan als persoonlijke of professionele grenzen worden overschreden en onderneem tijdig actie.					
21. Ik sta open voor feedback van collega's en cliënten, formuleer ontwikkeldoelen en stel de eigen werkwijze bij.					
22. Ik doe concrete verbetervoorstellen voor de dienstverlening.					

Bijlage 1b

Competentiemeter

Competentiemeter	Gaat heel goed	Gaat goed	Gaat wel	Kan beter	Kan veel beter
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					

Bijlage 2a Voorbeeld functiekaart

Hierna zijn ter inspiratie enkele taken uit het domein van sociaal-financiële dienstverlening uitgewerkt. Uiteraard horen er bij de verschillende functies in het veld veel meer taken en kun je het overzicht aanpassen aan verschillende functies in jouw organisatie. Zo verschilt bijvoorbeeld de mate waarin kennis van bepaalde wet- en regelgeving nodig is. Ook zijn de genoemde vaardigheden niet uitputtend.

Dit overzicht is een voorbeeld. We hebben de taken uitgewerkt, maar daarbij is uitgegaan van een fictieve situatie. Het type organisatie, de doelgroep en andere context kunnen ervoor zorgen dat er andere kennis en vaardigheden nodig zijn. Het overzicht is dan ook niet uitputtend en bedoeld als hulpmiddel bij het maken van een eigen overzicht. Bovendien zijn in dit overzicht zijn competentie 7 (planmatig en systematisch werken) en 8 (Staan voor eigen professie) niet uitgewerkt. Voor de meeste taken geldt dat competenties 7.1, 7.2, 7.3, 8.1 en 8.3¹ bijna altijd een rol spelen. Bovendien zijn de benodigde kennis en vaardigheden bij alle taken gelijk. In plaats van deze per taak uit te werken kun je deze ook eenmalig beschrijven en aangeven dat deze altijd van belang zijn. In dit overzicht zijn ze daarom weggelaten.

1. 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; 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional; 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennis	Vaardigheden	Houding
Signaleren crisis-situatie en indien nodig doorverwijzen naar flankerende hulpverlening	2 – Signaleren, adviseren en analyseren (2.1, 2.2, 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Van geldende (schulden) wet- en regelgeving²: <ul style="list-style-type: none"> - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) - Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) - het gemeentelijk beleidsplan schuldhulpverlening - Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) - Wet Vereenvoudiging beslagvrije voet - Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (beslag- en executierecht) - Invorderingswet - Wet incassokosten (Wik) - Wet op het consumentenkrediet (Wck) - Algemene wet bestuursrecht (Awb) - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) - Aanpalende wetgeving zoals zorgverzekeringswet, huurrecht ◦ Van uitkeringen en inkomensondersteunende voorzieningen¹: <ul style="list-style-type: none"> - socialezekerheidsrecht (werknemersverzekeringen, volksverzekeringen en sociale voorzieningen) - Participatiewet - Volksverzekeringen, zoals Algemene Ouderdomswet, Algemene Nabestaandenwet - Werknemersverzekeringen, zoals Werklooswet, Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, Ziektewet en Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. - Toeslagen - Gemeentelijke regelingen - andere inkomensondersteunende voorzieningen, zoals fondsen, noodpotjes 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Ontrafelen van probleemsituatie: <ul style="list-style-type: none"> - systematisch signaleren van factoren die het sociaal-financieel functioneren beïnvloeden - herkennen wisselwerking tussen problemen en knelpunten op financieel gebied en andere leefgebieden ◦ Het op methodische wijze, samen met cliënt, verzamelen en ordenen van beschikbare, relevante en betrouwbare sociale en financiële gegevens en interpreteren van deze gegevens ◦ Kunnen afwegen van verschillende mogelijkheden en betrokkene adviseren over wat in deze situatie de best passende handelwijze is 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Toegankelijk ◦ Initiatiefrij ◦ Open ◦ Inlevend ◦ Gelijkwaardig ◦ Nauwkeurig
Geven van advies over het ordenen van de administratie ten behoeve van de huishoudfinanciën en het bijhouden van dagelijkse uitgaven	4 – Informeren en adviseren (4.1) 5 – Coachen, ondersteunen en motiveren (5.3)			
Geven van advies over het vergroten van het inkomen door gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen en door verwerving van werk	4 – Informeren en adviseren (4.2) 5 – Coachen, ondersteunen en motiveren (5.3)			

2. Belangrijkste wet- en regelgeving opgenomen, maar niet uitputtend. Afhankelijk van functie en context kunnen andere wetten worden toegevoegd.

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennissen	Vaardigheden	Houding
		<ul style="list-style-type: none"> ◦ Van stelsel van schuldhulpverlening: <ul style="list-style-type: none"> - proces van schuldhulpverlening - NVVK-modules - minnelijk versus wettelijke schuldregeling - VLTB-calculator ◦ Van schuldeisers: <ul style="list-style-type: none"> - algemene bevoegdheden schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders - bijzondere bevoegdheden schuldeisers ◦ Van de sociale kaart (landelijk en lokaal): <ul style="list-style-type: none"> - basiskennis van rollen van organisaties binnen het sociaal domein rond wonen, zorg & welzijn, werk & inkomen en kinderen & jeugd ◦ Van financieel gedrag <ul style="list-style-type: none"> - Signalen herkennen van (problematische) schulden - Doorwerking geldzorgen op (financieel) gedrag - Motiverende en ondersteunende technieken ◦ Van financiële dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> - begroten en budgetteren (o.a. uitgaven verlagende maatregelen) - stabilisatiemiddelen (budgetbeheer, beschermingsbewind, budgetcoaching) ◦ Van inzichten uit praktijkgericht (wetenschappelijk) onderzoek op het gebied van sociaal-financiële dienstverlening ("wat werkt"). 		

Taken	Competentiecluster beroepscompetentieset	Kennis	Vaardigheden	Houding
Contact maken en in contact blijven	1 – Aansluiting vinden en contact aangaan (1.1, 1.2, 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Over schaarste theorie ◦ Over stress-sensitief werken ◦ Over cultuursensitieve communicatie ◦ Over motiverende gesprekstechnieken ◦ Over conflicthantering 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Aansluiten bij doenvermogen van de cliënt ◦ Stress-sensitief communiceren en handelen ◦ Cultuursensitief communiceren ◦ Beheersen van basisvaardigheden in communicatie: open vragen, reflectief luisteren, bevestigen en samenvatten ◦ Samenwerken met burger om ondersteuningsbehoefte te definiëren 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Oordeelvrij ◦ Nieuwsgierig ◦ Integer ◦ Oprecht ◦ Zichtbaar ◦ Bereikbaar ◦ Waarderend ◦ Respectvol ◦ Gelijkwaardig
Toetsen op en vergroten zelfredzaamheid	2 – Signaleren, inventariseren en analyseren (2.3) 5 – Coachen, ondersteunen en motiveren (5.2)			
Begeleiden naar (schuld)hulpverlening	4 – Informeren en adviseren (4.3, 4.4) 5 – Coachen, ondersteunen en motiveren (5.3) 6 – Sturen en beïnvloeden (6.1, 6.2)		<ul style="list-style-type: none"> ◦ Stimuleren en motiveren: <ul style="list-style-type: none"> - richting (schuld)hulpverlening - bij het realiseren van doelstellingen (=gedurende traject) - naar zelfredzaamheid (=gedurende traject): cliënten kunnen stimuleren en motiveren om zelf afwegingen te maken en beslissingen te nemen. ◦ Beheersen motiverende gespreksvoering 	
Bieden van passende ondersteuning om doelstellingen te realiseren	5 – Coachen, ondersteunen en motiveren (5.3)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Inzichten uit praktijkgericht (wetenschappelijk) onderzoek op het gebied van sociaal-financiële dienstverlening ("wat werkt"). 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Toepassen van inzichten over "wat werkt" 	

Bijlage 3 – Voorbeeld functiebeschrijving en vacaturetekst vrijwilliger op basis van beroepscompetenties

Dit is een voorbeeld van een functiebeschrijving voor vrijwilligers. Deze kunnen uiteraard per organisatie verschillen afhankelijk van de werkzaamheden en context waarin de vrijwilligers werkzaam zijn.

Voorbeeld functiebeschrijving

De functie (korte beschrijving)

Als vrijwilliger spreek je ongeveer 1 tot 2 keer per week af met de hulpvrager. Samen bespreken jullie de financiële situatie en lopen jullie de post door. In het begin brengen jullie samen ook de financiële situatie in kaart. Hierbij is het belangrijk dat de hulpvrager zelf 'aan het roer' staat. Je coacht en begeleidt hulpvragers naar zelfstandigheid en stimuleert hen om zelf met oplossingen te komen. De afspraken kunnen jullie zelf maken en het hangt van de hulpvrager af of dit wekelijks, of tweewekelijks is.

Als de hulpvrager dat wil, kunnen jullie ook samen naar instanties gaan. Als je vragen hebt, kun je terecht bij je vaste coördinator. Je volgt cursussen en hebt intervisie om zo lastige situaties te kunnen bespreken met andere vrijwilligers. Het is een uitdagende functie, maar ook één waarbij je de kans krijgt om inwoners van [plaats] met financiële problemen een steuntje in de rug te geven!

De taken

Als vrijwilliger:

- voer je gesprekken met hulpvragers;
- coach, motiveer en stimuleer je de hulpvrager naar (financiële) zelfredzaamheid en zelfstandigheid;
- maak je samen met de hulpvrager een overzicht van alle inkomsten en uitgaven en maak je een budgetplan;
- verzamel en orden je samen met de hulpvrager alle post en kom je tot een overzichtelijke administratie;
- beoordeel je aan de hand van het budgetplan of en hoeveel financiële ruimte er is om bij schulden een betalingsregeling te treffen en ondersteun je de hulpvrager bij het treffen hiervan;
- signaleer je een crisissituatie en schakel je tijdig de hulp van de vrijwilligerscoördinator in;
- beoordeel je de ernst van de financiële problematiek en maak je een inschatting van wie en welke organisatie de hulpvrager hierbij kan helpen en verwijst je de hulpvrager tijdig door;
- leg en onderhoud je, samen met de hulpvrager, contact met instanties die betrokken zijn of moeten worden in de situatie van de hulpvrager;
- begeleid je de hulpvrager, als dit nodig is, naar een schuldregeling;
- ondersteun je de hulpvrager bij het invullen van formulieren voor aanvragen van schuldhulpverlening (schuldregeling) en/of inkomensondersteunende voorzieningen.

Vereiste kennis, vaardigheden en houding

Als vrijwilliger:

- ben je zichtbaar en bereikbaar voor je hulpvrager(s);³
- wek je vertrouwen, heb je een open houding en ben je eerlijk, onbevooroordeeld en betrokken;²
- sluit je aan bij de situatie van de hulpvrager en voorkom je hiermee dat je de regie 'overneemt';⁴
- ben je nieuwsgierig en geïnteresseerd naar de (situatie van de) hulpvrager en toon je je inlevingsvermogen;²
- geef je de hulpvrager de ruimte en stimuleer je hen om tot haalbare en werkbare oplossingen te komen;³
- kom je op voor de rechten en financiële belangen van de hulpvragers;⁵
- ondersteun je de hulpvrager zolang het nodig is en laat je los zodra dat verantwoord is;³
- reflecteer je op je eigen handelen en bewaak je je persoonlijke en professionele grenzen⁶.

Vereisten aan rol

Als vrijwilliger:

- ben je 1 dagdeel of meer per week beschikbaar;
- ben je 21 jaar of ouder;
- heb je hbo werk- en denkniveau;
- heb je zelf geen schulden;

- je doet mee aan intervisiebijeenkomsten met andere vrijwilligers;
- je volgt jaarlijks een bijscholing van 2 dagdelen

Recht op

- een vrijwilligersvergoeding

Voorbeeld vacaturetekst

De functie

Als vrijwilliger spreek je ongeveer 1 tot 2 keer per week af met de hulpvrager. Samen bespreken jullie de financiële situatie en lopen jullie de post door. In het begin brengen jullie samen ook de financiële situatie in kaart. Hierbij is het belangrijk dat de hulpvrager zelf 'aan het roer' staat. Je coacht en begeleidt hulpvragers naar zelfstandigheid en stimuleert hen om zelf met oplossingen te komen. De afspraken kunnen jullie zelf maken en het hangt van de hulpvrager af of dit wekelijks, of tweewekelijks is. Als de hulpvrager dat wil, kunnen jullie ook samen naar instanties gaan. Als je vragen hebt, kun je terecht bij je vaste coördinator. Je volgt cursussen en hebt intervisie om zo lastige situaties te kunnen bespreken met andere vrijwilligers. Het is een uitdagende functie, maar ook één

waarbij je de kans krijgt om inwoners van [plaats] met financiële problemen een steuntje in de rug te geven!

Wat ga je doen?

Als vrijwilliger:

- voer je gesprekken met hulpvragers;
- coach, motiveer en stimuleer je de hulpvrager naar (financiële) zelfredzaamheid en zelfstandigheid;
- maak je samen met de hulpvrager een overzicht van alle inkomsten en uitgaven en maak je een budgetplan;
- verzamel en orden je samen met de hulpvrager alle post en kom je tot een overzichtelijke administratie;
- beoordeel je aan de hand van het budgetplan of en hoeveel financiële ruimte er is om bij schulden een betalingsregeling te treffen en ondersteun je de hulpvrager bij het treffen hiervan;
- signaleer je een crisissituatie en schakel je tijdig de hulp van de vrijwilligerscoördinator in;
- beoordeel je de ernst van de financiële problematiek en maak je een inschatting van wie en welke organisatie de hulpvrager hierbij kan helpen en verwijst je de hulpvrager tijdig door;
- leg en onderhoud je, samen met de hulpvrager, contact met instanties die betrokken zijn of moeten worden in de situatie van de hulpvrager;

3. Gebaseerd op competentiecluster 1: aansluiting vinden en contact aangaan

4. Gebaseerd op competentiecluster 5: coachen, ondersteunen en motiveren

5. Gebaseerd op competentiecluster 6: sturen en beïnvloeden

6. Gebaseerd op competentiecluster 8: sturen en beïnvloeden

- begeleid je de hulpvrager, als dit nodig is, naar een schuldregeling;
- ondersteun je de hulpvrager bij het invullen van formulieren voor aanvragen van schuldhulpverlening (schuldregeling) en/of inkomensondersteunende voorzieningen.

Wie ben jij?

Als vrijwilliger:

- ben je zichtbaar en bereikbaar voor je hulpvrager(s);⁷
- wek je vertrouwen, heb je een open houding en ben je eerlijk, onbevooroordeeld en betrokken;²
- sluit je aan bij de situatie van de hulpvrager en voorkom je hiermee dat je de regie 'overneemt';⁸
- ben je nieuwsgierig en geïnteresseerd naar de (situatie van de) hulpvrager en toon je je inlevingsvermogen;²
- geef je de hulpvrager de ruimte en stimuleer je hen om tot haalbare en werkbare oplossingen te komen;³
- kom je op voor de rechten en financiële belangen van de hulpvragers;⁹
- ondersteun je de hulpvrager zolang het nodig is en laat je los zodra dat verantwoord is;³
- reflecteer je op je eigen handelen en bewaak je je persoonlijke en professionele grenzen¹⁰

Wat breng je mee?

Als vrijwilliger:

- ben je 1 dagdeel of meer per week beschikbaar;
- ben je 21 jaar of ouder;
- heb je hbo werk- en denkniveau;
- heb je zelf geen schulden;
- kun je een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen;
- ben je bereid de basistraining te volgen (3 dagen) zodat je optimaal voorbereid bent om met de cliënt aan de slag te gaan;
- ben je bereid deel te nemen aan intervisiebijeenkomsten met andere vrijwilligers;
- ben je bereid jaarlijks een bijscholing te volgen van 2 dagdelen.

Wat hebben we jou te bieden?

- een vrijwilligersvergoeding;
- een driedaagse basiscursus, waarin je alles leert over je rol als vrijwilliger, communicatie (gesprekstechnieken) met de hulpvragers en wat er van jou verwacht wordt;
- intervisiebijeenkomst met andere vrijwilligers, zodat je van elkaars ervaringen kunt leren;
- een vast aanspreekpunt, je kunt met al je vragen terecht

- bij je vrijwilligerscoördinator;
- een jaargesprek met je coördinator;
- jaarlijks uitje met de andere vrijwilligers.

7. Gebaseerd op competentiecluster 1: aansluiting vinden en contact aangaan

8. Gebaseerd op competentiecluster 5: coachen, ondersteunen en motiveren

9. Gebaseerd op competentiecluster 6: sturen en beïnvloeden

10. Gebaseerd op competentiecluster 8: sturen en beïnvloeden