

Stichting Consortium Beroepsonderwijs Zorg & Welzijn
(kwalificatiedossiers 2011, 2012, 2013, 2014 of 2015)

Opleiding:	Sociaal maatschappelijk dienstverlener
Crebonummer:	92670
Cohort:	(Invullen wat van toepassing is)
Examen:	4 Bemiddelen en belangen behartigen
Codering:	2014-smd-e4

Examenkandidaat
Studentnummer:
Naam:

Beoordeling						
Nr	Kerntaak	Nr	Werkproces	G	V	O
2	Ondersteunen van de cliënt(en)	2.4	Bemiddelen en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen			
Herkansing: ja nee						
Examen afgerond: ja nee						

s.v.p. aankruisen wat van toepassing is: G = Goed, V = Voldoende, O = Onvoldoende

De beoordeling is vastgesteld door:	
Naam:	Handtekening:
Functie:	
Instelling:	
Datum:	

Examen 4 Bemiddelen en belangen behartigen

Kerntaak/Kerntaken

2 Ondersteunen van de cliënt(en)

Nr	Werkproces	Competenties
2.4	Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen	D - Aandacht en begrip tonen H - Overtuigen en beïnvloeden V - Met druk en tegenslag omgaan

Typering van dit examen

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener bemiddelt bij toeleiding van de cliënt naar werk, wonen, zorg, uitkering, schuldhulp etc. Zij specificeert de vraag van de cliënt en brengt het aanbod van de organisatie of instantie in kaart en bekijkt of de vraag van de cliënt en het aanbod van de organisatie of instantie op elkaar kunnen aansluiten.

Zij bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van zijn belangen wanneer hij te maken krijgt met tegengestelde belangen. Zij maakt afspraken, overlegt en adviseert bij het maken van afwegingen en wijst de cliënt op de gevolgen van mogelijke besluiten. Zij brengt het contact tussen de partijen op gang, onderhandelt en laat verwachtingen aansluiten.

De moeilijkheidsgraad

Context	Sturing	Verantwoordelijkheid
complex	zelfstandig	uitvoeren van de zorg- en begeleidingscyclus

Examen: 4 Bemiddelen en belangen behartigen

Examencode: 2014-smd-e4

Opleiding: Sociaal maatschappelijk dienstverlener

Werkproces 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen

Opdracht

1. Bemiddel een cliënt naar werk, wonen, zorg, uitkering of schuldhulp. Op welke manier zou je bemiddelen, hangt af van de doelgroep waarmee je werkt en het dienstverleningsaanbod van de organisatie.

Inventariseer de situatie en de wensen van de cliënt en bepaal in overleg met de cliënt de hulpvraag. Maak een dienstverleningsplan en bespreek het met de cliënt, maak zo nodig aanpassingen in het dienstverleningsplan. Breng het aanbod van de organisaties/instanties waarheen je de cliënt kunt bemiddelen in kaart en bekijk met de cliënt hoe vraag en aanbod op elkaar kunnen aansluiten. Afhankelijk van de procedure van de organisatie/instantie en de situatie van de cliënt neem jij of de cliënt contact op met de gekozen organisatie/instantie om concrete afspraken te maken.

2. Ondersteun en adviseer een cliënt die te maken heeft met tegengestelde belangen.

Het kan bijvoorbeeld gaan om een cliënt die in conflict is geraakt met een andere persoon of instelling of een cliënt die moeite heeft met het krijgen van toegang tot de juiste voorziening. Maak naar aanleiding van de informatie over het probleem van de cliënt een analyse van de situatie en behoeften van de cliënt. Stel in overleg met de cliënt een dienstverleningsplan op en voer het uit.

In het verantwoordingsverslag verantwoord je:

- Hoe je hebt bemiddeld bij toewijding van de cliënt naar werk, wonen, zorg en dergelijke.
- Hoe je de cliënt hebt ondersteund en geadviseerd bij tegengestelde belangen met een andere partij en daarbij de verschillende belangen en mogelijkheden hebt onderzocht.
- De benaderingen en onderhandelingstechnieken die je hebt gebruikt bij het behartigen van de belangen van de cliënt.

Resultaat

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft op verantwoorde en doortastende wijze bemiddeld bij de toewijding van de cliënt naar werk, wonen, zorg en dergelijke. Zij heeft de cliënt ondersteund en geadviseerd bij het behartigen van zijn belangen bij tegengestelde belangen, waarbij zij oog heeft voor de praktische gevolgen voor de cliënt en de emotionele kant van de zaak.

Beoordelingsstuk(ken)

- Volledig ingevulde beoordelingslijst met onderbouwing door de examiner
- Verantwoordingsverslag

Docentenexemplaar

Naam examenkandidaat:

Cohort:

Datum:

Beoordelingscriteria	
	goed = 2, voldoende = 1, onvoldoende = 0 Punten
Gedragsbeoordeling	
De examenkandidaat:	
• laat zien dat zij herkent wanneer de cliënt het moeilijk heeft	
• biedt de cliënt de nodige ondersteuning en komt op voor zijn belangen	
• neemt een duidelijk en weloverwogen standpunt in en brengt dit krachtig naar voren	
• laat zien dat zij haar gevoelens onder controle houdt in conflict situaties en bij het ondervinden van weerstand of tegenslag	
• blijft positief blijft onder druk of bij tegenslag en relativeert problemen voor zichzelf	
Onderbouwing van de beoordeling van het werkproces en voorbeelden die in verband staan met de beoordelingscriteria.	

Naam examiner: <i>(vult schrijven in blokletters)</i> Handtekening: Functie: ☐ BPV Naam instelling ☐ Opleiding	
Naam examiner: <i>(vult schrijven in blokletters)</i> Handtekening: Functie: ☐ BPV Naam instelling ☐ Opleiding	

Docentenexemplaar

goed = 2, voldoende = 1, onvoldoende = 0		Punten
Verantwoordingsverslag		
De examenkandidaat:		
• verantwoordt welke benaderingen en onderhandelingstechnieken zij gebruikt bij het behartigen van de belangen van de cliënt en de reden daarvoor		
• verantwoordt dat zij de verschillende belangen en mogelijkheden onderzoekt bij bemiddeling van de cliënt bij toeleiding naar werk, wonen, zorg en - indien van toepassing in de situatie - bij bemiddeling bij tegengestelde belangen met een andere partij		
Onderbouwing van de beoordeling van het werkproces met voorbeelden die in verband staan met de beoordelingscriteria.		

Naam examiner: <i>(voluit schrijven in blokletters)</i>	
Handtekening:	
Functie: ☐ BPV Naam instelling ☐ Opleiding	
Naam examiner: <i>(voluit schrijven in blokletters)</i>	
Handtekening:	
Functie: ☐ BPV Naam instelling ☐ Opleiding	
Totaal aantal punten WP 2.4 <i>(alleen invullen als er geen onvoldoende is)</i>	
Cesuur Alle beoordelingscriteria zijn met minimaal voldoende beoordeeld.	
Normering	
Goed:	≥ 12 punten
Voldoende:	Alle criteria zijn met minimaal voldoende beoordeeld
Onvoldoende:	Tenminste één van de criteria is met onvoldoende beoordeeld
Beoordeling werkproces 2.4 Beïnvloeden en ondersteunen de cliënt bij het behartigen van belangen <i>(aankruisen wat van toepassing is)</i>	
☐ Dit werkproces is beoordeeld met goed ☐ Dit werkproces is beoordeeld met voldoende ☐ Dit werkproces is beoordeeld met onvoldoende	

Naam examenkandidaat:
(voluit schrijven in blokletters)

Handtekening:
(voor gezien)