

# Competentiewijzer

(2014-smd-cw)

Opleiding: Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Niveau 4

Fase 1, 2 en 3

**CONSO  
RTIUM  
BEROE  
PSOND  
ERWUS**

Artikelnummer 14ZW3SMDCW

# Colofon

Dit is een uitgave van Stichting Consortium Beroepsonderwijs

## **Manager Zorg & Welzijn**

I. Rabelink

## **Ontwikkelteam Maatschappelijke Zorg**

A. Mulder (ontwikkelteamleider)

K. Postema

## **Eindredactie**

A. Brink

M. Brok

## **Ontwerp/DTP**

H. Aalbersberg

R. Bokma appetje-n grafische ontwerpen

**CONSO  
RTIUM  
BEROE  
PSOND  
ERWIJS**

© 2014

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van Stichting Consortium Beroepsonderwijs.

## **Verantwoording**

Stichting Consortium Beroepsonderwijs heeft van alle haar bekende rechthebbenden op de in deze publicatie opgenomen teksten en afbeeldingen toestemming gekregen om deze te gebruiken.

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

# Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

## Inleiding

Deze competentiewijzer is afgeleid van het kwalificatiedossier Sociaal-maatschappelijk dienstverlener 2011-2012-2013 en 2014.

De competentiewijzer 2014 bevat alle competenties, componenten en werkprocessen die in het totale opleidingstraject gedurende de drie fases voorkomen.

Het uitgangspunt is de competentie. Vervolgens is ieder werkproces, waarin de betreffende competentie voorkomt, benoemd met vermelding van de hierbij behorende componenten en het eindgedrag (de prestatie-indicatoren uit het kwalificatiedossier). Tevens staat bij ieder werkproces vermeld in welke onderdelen (beroepsprestatie en voortgangsgesprek) deze competentie met componenten voorkomt, met vermelding van de fase.

Bij iedere competentie is een opsomming gegeven van kennis-, vaardigheden- en houdingsaspecten. Dit is geen uitputtende lijst, maar hij dekt wel de werkprocessen, de bijbehorende competenties en componenten.

De lijst kan naar eigen inzicht aangevuld worden.

De competentiewijzer is bedoeld voor studenten en opleiders. De verwachtingen en eisen van het beroep en de opleiding worden door de competentiewijzer goed in beeld gebracht.

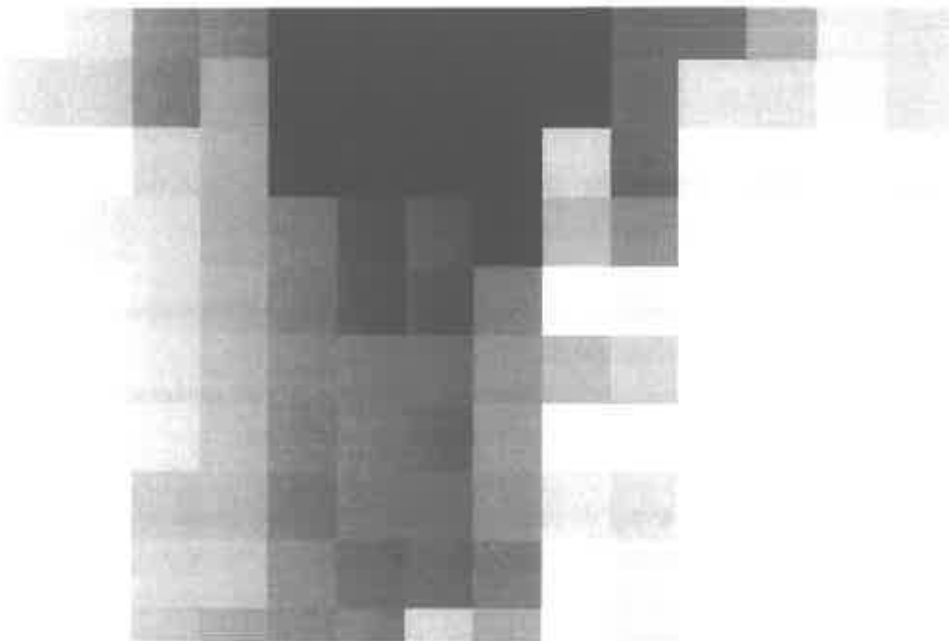
Als student kun je voor jezelf vaststellen wat je sterke en minder sterke kanten zijn binnen de verschillende competenties en werkprocessen. De competentiewijzer is een handig hulpmiddel bij het formuleren van je leerdoelen in het persoonlijke ontwikkelplan (POP).

Opleiders kunnen de competentiewijzer gebruiken bij de ondersteuning van studenten in hun studieloopbaan.

## **Ontwikkelteam Sociaal-maatschappelijk dienstverlener**

A. Mulder (ontwikkelteamleider)

K. Postema



Inhoud	Pagina
<b>Competentie C:</b> Begeleiden	5
<b>Competentie D:</b> Aandacht en begrip tonen	7
<b>Competentie E:</b> Samenwerken en overleggen	9
<b>Competentie F:</b> Ethisch en integer handelen	10
<b>Competentie H:</b> Overtuigen en beïnvloeden	11
<b>Competentie I:</b> Presenteren	12
<b>Competentie J:</b> Formuleren en rapporteren	13
<b>Competentie K:</b> Vakdeskundigheid toepassen	14
<b>Competentie L:</b> Materialen en middelen inzetten	16
<b>Competentie M:</b> Analyseren	17
<b>Competentie N:</b> Onderzoeken	18
<b>Competentie Q:</b> Plannen en organiseren	19
<b>Competentie R:</b> Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	20
<b>Competentie T:</b> Instructies en procedures opvolgen	21
<b>Competentie U:</b> Omgaan met verandering en aanpassen	22
<b>Competentie V:</b> Met druk en tegenslag omgaan	23

## Competentie C: Begeleiden

Werkprocessen:

### 2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten (BP 1.3, BP 1.4)

Componenten: adviseren, motiveren, anderen ontwikkelen

Eindgedrag:

Je geeft de cliënt aanwijzingen hoe deze praktische zaken het beste kan aanpakken.

Je motiveert de cliënt doelen te realiseren.

Je rust de cliënt toe met vaardigheden om praktische zaken te regelen.

Je geeft heldere adviezen om de cliënt aan te zetten tot meer zelfstandig en zelfredzaam functioneren.

### 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt (BP 2.1, BP 2.3)

Componenten: adviseren

Eindgedrag:

Je adviseert de cliënt proactief over eenvoudige wet- en regelgeving.

Je geeft voor- en nadelen van de te volgen aanpak, zodat de cliënt een overwogen keuze kan maken.

Je verwijst, indien nodig, door naar juridische deskundigen.

### 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budget beheersing (BP 2.2, BP 2.4)

Componenten: coachen, adviseren, motiveren

Eindgedrag:

Je geeft de cliënt feedback over zijn financiële huishouding.

Je stimuleert de cliënt om zich bewust te worden van zijn uitgavengedrag.

Je adviseert de cliënt over het uitgavenpatroon.

Je motiveert de cliënt doelen te bereiken en zijn gedrag te veranderen, zodat hij wordt uitgedaagd om zijn materiële en psychosociale moeilijkheden te overwinnen.

### 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) (BP 3.2)

Componenten: adviseren, anderen ontwikkelen

Eindgedrag:

Je geeft op hoofdlijnen informatie, advies en voorlichting aan de cliënt over bepaalde problematiek en de mogelijkheid om deze zelf en/of met hulp van anderen (of met professionele hulp) op te lossen of te aanvaarden.

Je stimuleert de cliënt om zich te ontwikkelen en de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• de doelgroep</li><li>• (ontwikkelings)psychologie</li><li>• de sociale kaart</li><li>• begeleidingsmethodieken</li><li>• financiële systemen (rekenen op 3F)</li><li>• schuldhulpverlening</li><li>• de regels voor het voeren van een adviesgesprek</li><li>• de regels voor het voeren van een voorlichtingsgesprek</li><li>• motivatietechnieken</li><li>• coachingstechnieken</li><li>• de feedbackregels</li><li>• eenvoudige wet- en regelgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de communicatie afstemmen op de doelgroep/cliënt</li><li>• verschillende vaardigheden gebruiken op het gebied van gedragsbeïnvloeding</li><li>• kennis toepassen in informatie, advies en voorlichting aan de cliënt</li><li>• anderen motiveren</li><li>• instructies geven</li><li>• adviesgesprek voeren</li><li>• voorlichtingsgesprek voeren</li><li>• adviseren vanuit een coachende benadering</li><li>• een reële inschatting maken wanneer je anderen moet inschakelen of om advies moet vragen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• duidelijk</li><li>• nauwkeurig</li><li>• alert</li><li>• eerlijk</li><li>• inlevend</li><li>• respectvol</li><li>• weerbaar</li><li>• beleefd</li><li>• belangstellend</li><li>• betrouwbaar</li><li>• zelfverzekerd</li><li>• .....</li></ul>

## Competentie C: Begeleiden (vervolg)

### Kennis. Je kent

- de regels van de Nederlandse taal (spreken op 3F)

• .....

### Vaardigheden. Je kunt

- constructieve feedback geven
- signalen en risicofactoren van armoede herkennen
- adequaat reageren op agressie
- regelend optreden bij ongewenst gedrag
- inkomsten en uitgaven overzichtelijk maken

• .....

### Houding. Je bent

## Competentie D: Aandacht en begrip tonen

Werkprocessen:

### 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt (BP 1.1, BP 1.3, BP 1.4, BP 2.4)

Componenten: interesse tonen, luisteren

Eindgedrag:

Je toont belangstelling voor en betrokkenheid bij de problemen en vragen van de cliënt.

Je luistert aandachtig en vraagt door om de situatie en behoeften van de cliënt in kaart te brengen.

### 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing (BP 2.2, BP 2.4, voortgangsgesprek fase 2)

Componenten: bezorgdheid tonen voor anderen

Eindgedrag:

Je let bij het ondersteunen van de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing goed op het welzijn van de cliënt.

Je toont bezorgdheid en herkent risicofactoren en signalen van armoede.

Je stimuleert de cliënt om over zijn klachten te praten.

Je motiveert de cliënt tot gedragsverandering.

### 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen (BP 3.1)

Componenten: anderen steunen

Eindgedrag:

Je herkent wanneer de cliënt het moeilijk heeft.

Je biedt de nodige ondersteuning.

Je komt op voor de belangen van de cliënt.

Je ondersteunt de cliënt zodat je het hem makkelijker maakt om zijn problemen te overwinnen.

### 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning (BP 2.3, BP 2.4)

Componenten: luisteren

Eindgedrag:

Je vraagt de cliënt naar zijn ervaringen, meningen en gevoelens met betrekking tot de geboden ondersteuning.

Je verkrijgt gegevens over de effectiviteit van de gehanteerde werkwijze.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• verschillende doelgroepen</li><li>• (ontwikkelings)psychologie</li><li>• communicatietechnieken</li><li>• motivatietechnieken</li><li>• evaluatietechnieken</li><li>• methoden van gegevens verzamelen</li><li>• de principes van reflecteren</li><li>• de regels van de Nederlandse taal (spreken op 3F)</li><li>• wet- en regelgeving</li><li>• sociale kaart</li><li>• financiële systemen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sociale vaardigheden inzetten</li><li>• gebruik maken van de juiste communicatietechnieken</li><li>• doorvragen als de boodschap niet helder is</li><li>• actief luisteren</li><li>• de communicatie en je gedrag afstemmen op de doelgroep</li><li>• non-verbale en verbale communicatiemethoden en -technieken afstemmen op het communicatieniveau van de ander</li><li>• de effecten van je eigen gedrag op anderen inschatten en daar goed mee omgaan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• belangstellend</li><li>• betrokken</li><li>• empathisch</li><li>• respectvol</li><li>• betrouwbaar</li><li>• communicatief</li><li>• zorgvuldig</li><li>• open (naar anderen)</li><li>• motiverend</li><li>• stimulerend</li><li>• doortastend</li><li>• duidelijk</li><li>• ondersteunend</li><li>• kritisch</li><li>• reflectief</li><li>• evenwichtig</li></ul>

## Competentie D: Aandacht en begrip tonen (vervolg)

Kennis. Je kent

Vaardigheden. Je kunt

Houding. Je bent

- rekening houden met de omstandigheden van anderen en dat vertalen naar de manier waarop je met hen omgaat
- emoties herkennen
- motiveren tot gedragsverandering
- ondersteuning bieden
- reflecteren
- risicofactoren en signalen van armoede herkennen
- opkomen voor de belangen van de cliënt
- gegevens verzamelen
- evalueren



## Competentie E: Samenwerken en overleggen

Werkprocessen:

### 3.3 Stemt de werkzaamheden af (BP 3.1, BP 3.3)

Componenten: afstemmen

Eindgedrag:

Je stemt de werkzaamheden af met collega's.

Je bespreekt met collega's en/of leidinggevende welke taken je zult uitvoeren.

Je stelt je actief op.

Je zorgt voor een duidelijke taakverdeling.

Je rapporteert je bevindingen aan collega's en/of leidinggevende.

Je neemt deel aan overlegvormen en collegiale consultatie.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vergadertechnieken</li> <li>• gesprekstechnieken</li> <li>• presentatievaardigheden</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sociale vaardigheden inzetten</li> <li>• werkzaamheden afstemmen</li> <li>• taken verdelen</li> <li>• afspraken maken</li> <li>• rapporteren</li> <li>• actief deelnemen aan verschillende overlegvormen</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• actief</li> <li>• doortastend</li> <li>• duidelijk</li> <li>• ondersteunend</li> <li>• kritisch</li> <li>• zorgvuldig</li> <li>• communicatief</li> <li>• een doorzetter</li> <li>• ambitieus</li> <li>• gericht op feedback</li> <li>• reflectief</li> <li>• flexibel</li> <li>• aanspreekbaar op je gedrag</li> <li>• gedisciplineerd</li> <li>• innovatief</li> <li>• zelfverzekerd</li> <li>• betrouwbaar</li> <li>• motiverend</li> <li>• .....</li> </ul>

## Competentie F: Ethisch en integer handelen

Werkprocessen:

### 1.1 Inventariseert de situatie en de wensen van de cliënt (BP 1.1, BP 1.3, BP 1.4, BP 2.4, Voortgangsgesprek fase 2)

Componenten: integer handelen

Eindgedrag:

Je toont je in gesprekken met de cliënt eerlijk en betrouwbaar.

Je communiceert open en duidelijk.

Je gaat discreet om met gevoelige zaken.

Je houdt je aan gemaakte beloften en afspraken.

Je krijgt en behoudt het vertrouwen van de cliënt.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• communicatietechnieken</li><li>• waarden en normen</li><li>• ethiek</li><li>• de sociale veiligheid</li><li>• specifieke kenmerken van een functionele vertrouwensrelatie</li><li>• de opbouw van een functionele vertrouwensrelatie</li><li>• uitgangspunten van omgaan met privacy (gegevens)</li><li>• de beroepscode</li><li>• de verschillende culturele achtergronden van cliënten die je begeleidt</li><li>• verschillende levensbeschouwingen van cliënten die je begeleidt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• een vertrouwensrelatie aangaan</li><li>• een professionele relatie met de cliënt opbouwen, onderhouden en afbouwen</li><li>• ethisch handelen</li><li>• omgaan met privacy</li><li>• integer handelen</li><li>• veiligheid bieden</li><li>• flexibel reageren</li><li>• grenzen stellen</li><li>• volgens de beroepscode handelen</li><li>• respectvol reageren op culturele en levensbeschouwelijke verschillen van de cliënten die je begeleidt</li><li>• respectvol omgaan met verschillende seksuele voorkeuren van de cliënten die je begeleidt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• discreet</li><li>• integer</li><li>• betrouwbaar</li><li>• reflectief</li><li>• empathisch</li><li>• respectvol</li><li>• communicatief</li><li>• verzorgd</li><li>• representatief</li><li>• zelfbewust</li><li>• aanspreekbaar op je gedrag</li><li>• open</li><li>• beleefd</li><li>• belangstellend</li></ul>

## Competentie H: Overtuigen en beïnvloeden

Werkprocessen:

### 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen (BP 3.1)

Componenten: onderhandelen

Eindgedrag:

Je bemiddelt bij toeleiding naar werk, wonen, zorg e.d.

Je bemiddelt bij tegengestelde belangen met een andere partij.

Je onderzoekt verschillende belangen en mogelijkheden.

Je neemt een duidelijk en weloverwogen standpunt in.

Je kunt verschillende benaderingen en onderhandelingstechnieken gebruiken.

Je kunt tot een goed onderhandelingsresultaat komen, zodat de cliënt van de gewenste voorziening gebruik kan maken.

#### Kennis. Je kent

- gesprekstechnieken
- onderhandelingstechnieken
- sociale kaart
- wet- en regelgeving
- vergadervaardigheden

• .....

#### Vaardigheden. Je kunt

- methodisch handelen
- belangen behartigen
- conflicten hanteren
- bemiddelen
- een standpunt innemen
- onderhandelen
- mogelijkheden onderzoeken
- onderhandelingstechnieken toepassen
- tot een positief onderhandelingsresultaat komen
- omgaan met agressie

• .....

#### Houding. Je bent

- ondersteunend
- empathisch
- doortastend
- verantwoordelijk
- krachtig
- initiatiefrijk
- een doorzetter
- representatief
- stressbestendig
- zelfverzekerd
- stipt
- respectvol
- evenwichtig
- weerbaar

• .....

## Competentie I: Presenteren

Werkprocessen:

### 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) (BP 3.2)

Componenten: op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen

Eindgedrag:

Je stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de behoefte en verwachtingen van de publieksgroep of specifieke risicogroep.

Je speelt in op reacties en vragen.

Je checkt regelmatig of de aansluiting met het publiek er nog is.

Je geeft op de cliënt(groep) gerichte informatie.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• verschillende presentatietechnieken</li><li>• motivatietechnieken</li><li>• overtuigingstechnieken</li><li>• interventies die ertoe bijdragen de gestelde doelen te bereiken</li><li>• de regels van de Nederlandse taal (spreken op 3F)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• informatie geven</li><li>• advies geven</li><li>• voorlichting geven</li><li>• overtuigen</li><li>• motiveren</li><li>• informatie en advies aanbieden op een aansprekende manier</li><li>• je presentatie afstemmen op de behoefte en verwachtingen van een specifieke doelgroep</li><li>• tijdens een presentatie inspelen op reacties en vragen</li><li>• groepsprocessen herkennen</li><li>• zorgen dat de aansluiting met het publiek blijft tijdens een presentatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• initiatiefrijk</li><li>• zorgvuldig</li><li>• communicatief</li><li>• empathisch</li><li>• respectvol</li><li>• charismatisch</li><li>• creatief</li><li>• representatief</li><li>• verzorgd</li><li>• zelfverzekerd</li><li>• stipt</li><li>• nauwgezet</li><li>• motiverend</li><li>• enthousiast</li></ul>

## Competentie J: Formuleren en rapporteren

Werkprocessen:

### 1.2 Maakt een dienstverleningsplan (BP 2.1, BP 2.2, BP 2.3)

Componenten: nauwkeurig en volledig rapporteren, structuur aanbrengen

Eindgedrag:

Je zorgt voor volledige en nauwkeurige plannen en dossiers.

Je registreert en verwerkt alle gegevens accuraat.

Je formuleert op een logisch gestructureerde wijze.

### 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt (BP 2.1, BP 2.3)

Componenten: correct formuleren, nauwkeurig en volledig rapporteren, communicatie op de ontvanger(s) richten

Eindgedrag:

Je hanteert correcte spelling en grammatica.

Je gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen.

Je zorgt voor nauwkeurige en volledige juridische documenten.

Je vermijdt het gebruik van onnodig juridisch vakjargon zodat de cliënt de informatie begrijpt.

### 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers (BP 1.2, BP 1.4, BP 2.4)

Componenten: correct formuleren, nauwkeurig en volledig rapporteren

Eindgedrag:

Je verwerkt, archiveert en registreert gegevens die je nodig hebt.

Je voert administratieve handelingen zorgvuldig uit.

Je verzorgt correspondentie op correcte wijze.

Je zorgt dat dossiers en gegevensbestanden volledig en nauwkeurig zijn.

### 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning (BP 2.3, BP 2.4)

Componenten: vlot en bondig formuleren

Eindgedrag:

Je formuleert evaluatiegegevens zodanig dat ze begrijpelijk zijn en bruikbaar voor het verbeteren van de dienstverlening.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• de regels van de Nederlandse taal (spreken, lezen, schrijven en taalverzorging op 3F)</li><li>• gesprekstechnieken</li><li>• vergadertechnieken</li><li>• wet- en regelgeving</li><li>• rapportage methoden</li><li>• methoden van gegevens verzamelen</li><li>• de verschillende digitale rapportagesystemen die gebruikt worden binnen de stage-instelling</li><li>• wet bescherming persoonsgegevens</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• dossiers en gegevensbestanden verzorgen en up-to-date houden</li><li>• formuleren</li><li>• in correct Nederlands rapporteren</li><li>• juridische documenten opstellen</li><li>• juridisch vakjargon omzetten zodat de cliënt het begrijpt</li><li>• op een correcte wijze archiveren</li><li>• administratieve handelingen uitvoeren</li><li>• schriftelijk rapporteren</li><li>• gegevens op een mondelinge of schriftelijke manier verzamelen en verwerken</li><li>• gegevens handmatig en elektronisch vastleggen</li><li>• de procedures en protocollen van de stage-instelling toepassen</li><li>• correspondentie verzorgen</li><li>• evaluatiegegevens verwerken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• nauwkeurig</li><li>• klantgericht</li><li>• zorgvuldig</li><li>• duidelijk</li><li>• kwaliteitsbewust</li><li>• initiatiefrijk</li><li>• betrouwbaar</li><li>• integer</li><li>• stipt, nauwgezet</li><li>• gedisciplineerd</li></ul>

## Competentie K: Vakdeskundigheid toepassen

Werkprocessen:

### 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt (BP 2.1, BP 2.3)

Componenten: vakspecifieke mentale vermogens aanwenden

Eindgedrag:

Je toont juridisch inzicht.

Je kunt procedures en regelingen op specifieke situaties van de cliënt toepassen.

### 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing (BP 2.2, BP 2.4)

Componenten: vakspecifieke mentale vermogens aanwenden, expertise delen

Eindgedrag:

Je toont juridisch en rekenkundig inzicht.

Je kunt vlot en accuraat rekenen ten behoeve van het budgetbeheer van de klant.

Je draagt je kennis en expertise over budgetbeheersing op begrijpelijke wijze over aan de cliënt.

Je kunt voor de cliënt inkomsten en uitgaven inzichtelijk maken en structuur aanbrengen.

Je biedt de cliënt handreikingen om zijn uitgavenpatroon te beheersen.

### 3.1 Werkt aan deskundighedsbevordering en professionalisering van het beroep (BP 3.3, BP 3.4)

Componenten: expertise delen

Eindgedrag:

Je houdt vakkennis en vaardigheden bij.

Je leest vakliteratuur en volgt bijscholingen.

Je vraagt feedback over je eigen functioneren.

Je geeft feedback aan anderen.

Je werkt aan je persoonlijke ontwikkeling.

Je stelt samen met je leidinggevende een persoonlijk ontwikkelingsplan op en voert dit uit.

Je neemt deel aan inhoudelijke, beroepsmatige discussies.

Je draagt je eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen.

Je levert een bijdrage aan de professionalisering van het beroep.

### 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers (BP 1.2, BP 1.4, BP 2.4)

Componenten: vakspecifieke mentale vermogens aanwenden

Eindgedrag:

Je kunt met verschillende gegevensbestanden werken.

Je neemt veel informatie in je op.

Je kunt nauwkeurig en vlot rekenen.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• wet- en regelgeving</li><li>• ICT</li><li>• verschillende gegevensbestanden</li><li>• financiële systemen</li><li>• schuldhulpverlening</li><li>• de ontwikkelingen in het werkveld</li><li>• gesprekstechnieken</li><li>• de regels van feedback geven</li><li>• vakliteratuur</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• procedures en regelingen op de cliënt toepassen</li><li>• werken met verschillende gegevensbestanden</li><li>• juridisch inzicht laten zien</li><li>• nauwkeurig en vlot rekenen (3F)</li><li>• budgetteren</li><li>• kennis over budgetbeheersing overdragen</li><li>• overtuigen</li><li>• inkomsten en uitgaven inzichtelijk maken</li><li>• methodisch handelen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• deskundig</li><li>• doortastend</li><li>• reflectief</li><li>• nauwkeurig</li><li>• proactief</li><li>• communicatief</li><li>• respectvol</li><li>• flexibel</li><li>• zorgvuldig</li><li>• accuraat</li></ul>

## Competentie K: Vakdeskundigheid toepassen (vervolg)

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
	<ul style="list-style-type: none"><li>• kennis overdragen</li><li>• veel informatie in je opnemen</li><li>• vakkennis en vaardigheden bijhouden</li><li>• feedback geven en ontvangen</li><li>• reflecteren</li><li>• een persoonlijk ontwikkelingsplan maken</li><li>• expertise overbrengen</li><li>• deelnemen aan inhoudelijke discussies</li><li>• een bijdrage aan de professionalisering van het beroep leveren</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• een doorzetter</li><li>• ambitieus</li><li>• initiatiefrijk</li><li>• gedisciplineerd</li><li>• .....</li></ul>

---

## Competentie L: Materialen en middelen inzetten

Werkprocessen:

### 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) (BP 3.2)

Componenten: materialen en middelen doelmatig gebruiken, materialen en middelen doeltreffend gebruiken

Eindgedrag:

Je gebruikt (informatie)materialen en middelen effectief en efficiënt bij het geven van informatie aan cliënt(en) zodat zij adequaat geïnformeerd worden.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• de financiële mogelijkheden van de organisatie</li><li>• de verschillende materialen en middelen die je kunt gebruiken</li><li>• methoden voor het beheer van materialen en middelen</li><li>• het begrip duurzaamheid</li><li>• PR-materiaal en -technieken</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• beschikbare middelen effectief en doeltreffend gebruiken</li><li>• milieubewust, kostenbewust werken</li><li>• budgetteren</li><li>• duurzaamheid toepassen in je professioneel handelen</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• kwaliteitsbewust</li><li>• zorgvuldig</li><li>• precies</li><li>• initiatiefrijk</li><li>• creatief</li><li>• innovatief</li><li>• milieubewust</li><li>• .....</li></ul>



## Competentie M: Analyseren

Werkprocessen:

### 1.2 Maakt een dienstverleningsplan (BP 2.1, BP 2.2, BP 2.3)

Componenten: informatie genereren uit gegevens, oplossingen voor problemen bedenken

Eindgedrag:

Je analyseert de beschikbare gegevens grondig.

Je legt relaties tussen gegevens, mogelijke oorzaken en effecten.

Je combineert gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie ten behoeve van het dienstverleningsplan.

Je komt door een zorgvuldige analyse tot haalbare oplossingen die tegemoet komen aan de eisen van de situatie.

### 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt (BP 2.1, BP 2.3)

Componenten: informatie uiteenrafelen

Eindgedrag:

Je brengt structuur aan in de veelheid aan gegevens.

Je weet de belangrijkste informatie uit gegevens te halen.

Je kunt eenvoudige juridische vragen van de cliënt effectief behandelen.

### 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers (BP 1.2, BP 1.4, BP 2.4)

Componenten: gegevens controleren en aannames toetsen

Eindgedrag:

Je toetst gegevens kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie.

Je signaleert afwijkingen of ontbrekende informatie en rapporteert dit.

### 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning (BP 2.3, BP 2.4)

Componenten: informatie uiteenrafelen, conclusies trekken, oplossingen voor problemen bedenken

Eindgedrag:

Je analyseert verkregen evaluatiegegevens.

Je legt relaties tussen de gegevens en combineert gegevens uit diverse bronnen tot relevante informatie.

Je trekt conclusies over kritische punten in de dienstverlening.

Je komt tot oplossingsrichtingen voor het verbeteren van de dienstverlening.

**Kennis. Je kent**

- verschillende methoden om te analyseren
- evaluatietechnieken
- wet- en regelgeving
- sociale kaart van de organisatie
- de doelgroep
- psychologie in relatie tot de doelgroep
- .....

**Vaardigheden. Je kunt**

- methodisch handelen
- gegevens analyseren, interpreteren en op juistheid beoordelen
- verbanden leggen
- denken in oorzaak en gevolg
- ordening aanbrengen in gegevens
- conclusies trekken
- op basis van analyse oplossingen bedenken
- eenvoudige juridische vragen behandelen
- afwijkende of ontbrekende informatie signaleren
- evaluatiegegevens analyseren
- de dienstverlening verbeteren
- werken met verschillende gegevensbestanden
- rapporteren
- de regels van de Nederlandse taal toepassen (schrijven op 3F)
- .....

**Houding. Je bent**

- doelgericht
- kwaliteitsbewust
- deskundig
- nauwkeurig
- zorgvuldig
- accuraat
- reflectief
- stipt
- pro-actief bij dilemma's
- betrouwbaar
- .....

## Competentie N: Onderzoeken

Werkprocessen:

### 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt (BP 1.1, BP 1.3, BP 1.4, BP 2.4)

Componenten: informatie achterhalen, openstaan voor nieuwe informatie

Eindgedrag:

Je gebruikt verschillende bronnen om de juiste en voldoende informatie te verkrijgen.

Je zoekt naar oorzaken bij knelpunten en problemen.

Je blijft alert op mogelijk nieuwe informatie.

Je pikt signalen snel op en weet deze juist te interpreteren.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• communicatie- en gesprekstechnieken</li><li>• de verschillende methoden van gegevens verzamelen</li><li>• observatiemethoden en -technieken</li><li>• regels van methodisch handelen</li><li>• de doelgroep</li><li>• het werkveld</li><li>• de sociale kaart van de organisatie</li><li>• ICT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• verschillende bronnen gebruiken om informatie te verkrijgen</li><li>• verkregen gegevens interpreteren zodat juiste en actuele informatie aanwezig is</li><li>• mogelijke nieuwe informatie interpreteren zodat deze informatie ter beschikking komt</li><li>• signalen oppikken</li><li>• observaties objectief en adequaat uitvoeren</li><li>• rekening houden met de levensfase, privacy, beleving, rechten en plichten van de cliënt</li><li>• opgevangen signalen met collega's, leidinggevende bespreken</li><li>• planmatig werken en rekening houden met alle betrokkenen</li><li>• sociale problematiek, waaronder huiselijk geweld signaleren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• alert</li><li>• communicatief</li><li>• respectvol</li><li>• zorgvuldig</li><li>• initiatiefrijk</li><li>• representatief</li><li>• zelfverzekerd</li><li>• stipt</li><li>• alert op ontwikkelingen</li><li>• betrouwbaar</li><li>• beleefd</li><li>• belangstellend</li><li>• open</li><li>• reflectief</li></ul>

## Competentie Q: Plannen en organiseren

Werkprocessen:

### 1.2 Maakt een dienstverleningsplan (BP 2.1, BP 2.2, BP 2.3)

Componenten: activiteiten plannen, tijd indelen, mensen en middelen organiseren

Eindgedrag:

Je maakt een tijdsplanning.

Je maakt een overzicht van benodigde acties en middelen.

Je maakt een volledig uitgewerkt, uitvoerbaar plan van aanpak.

### 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) (BP 3.2)

Componenten: activiteiten plannen, mensen en middelen organiseren

Eindgedrag:

Je organiseert voorlichtingsbijeenkomsten.

Je verspreidt informatiemateriaal.

Je regelt de benodigde activiteiten, middelen en mensen.

Je geeft publieksgroepen of specifieke risicogroepen effectief en efficiënt informatie.

### 3.3 Stemt de werkzaamheden af (BP 3.1, BP 3.3)

Componenten: doelen en prioriteiten stellen

Eindgedrag:

Je houdt rekening met de haalbaarheid van werkzaamheden in tijd en kwaliteit.

Je maakt een afgestemde planning die realistisch en werkbaar is.

#### Kennis. Je kent

- Nederlandse taal (spreken en schrijven op 3F)
- ICT
- communicatie- en gesprekstechnieken
- de stappen voor het maken van een werkplanning

#### Vaardigheden. Je kunt

- een tijdsplanning maken
- een werkplanning uitvoeren
- de voortgang bewaken
- methodisch werken
- mensen en middelen organiseren
- een plan van aanpak maken
- voorlichtingsbijeenkomsten organiseren
- activiteiten plannen
- informatie geven
- de verschillende activiteiten (werkzaamheden) op elkaar afstemmen
- doelen stellen
- prioriteiten stellen
- je eigen tijd plannen en organiseren

#### Houding. Je bent

- nauwkeurig
- realistisch
- doelgericht
- efficiënt
- zorgvuldig
- proactief
- initiatiefrijk
- communicatief
- reflectief
- een doorzetter
- stressbestendig
- zelfverzekerd
- stipt

## Competentie R: Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten

Werkprocessen:

### 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt (BP 1.1, BP 1.3, BP 1.4, BP 2.4, Voortgangsgesprek fase 2)

Componenten: behoeften en verwachtingen achterhalen

Eindgedrag:

Je inventariseert actief de wensen en behoeften van de cliënt.

Je bekijkt de wensen en behoeften van de cliënt in relatie tot de mogelijkheden.

Je koppelt jouw bevindingen aan de cliënt terug en kijkt of de cliënt met jouw bevindingen kan instemmen.

### 2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten (BP 1.3, BP 1.4)

Componenten: aansluiten bij behoeften en verwachtingen

Eindgedrag:

Je checkt of de geboden ondersteuning aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de cliënt.

Je zorgt ervoor dat de dienstverlening optimaal op de cliënt is afgestemd.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"> <li>• communicatie- en gesprekstechnieken</li> <li>• evaluatietechnieken</li> <li>• het cliëntsysteem</li> <li>• de ontwikkelingspsychologie van jouw doelgroep</li> <li>• de verschillende disciplines en hun taken en bevoegdheden</li> <li>• de sociale kaart van de organisatie</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een vertrouwensrelatie aangaan en onderhouden</li> <li>• je inleven in anderen</li> <li>• behoeften en verwachtingen achterhalen en erbij aansluiten</li> <li>• jouw bevindingen aan de cliënt terugkoppelen</li> <li>• de dienstverlening afstemmen op de cliënt</li> <li>• cliënttevredenheid achterhalen</li> <li>• een reële inschatting maken wanneer je anderen moet inschakelen of om advies moet vragen</li> <li>• communiceren in helder Nederlands (3F), afgestemd op de doelgroep</li> <li>• adequaat communiceren met cliënt, naasten en/of wettelijke vertegenwoordigers</li> <li>• actief luisteren</li> <li>• rekening houden met de levensfase, privacy, beleving, rechten en plichten van de cliënt</li> <li>• evalueren met de cliënt</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• communicatief</li> <li>• klantvriendelijk</li> <li>• kwaliteitsbewust</li> <li>• doelgericht</li> <li>• respectvol</li> <li>• zorgvuldig</li> <li>• alert</li> <li>• empathisch</li> <li>• verzorgd, representatief</li> <li>• zelfverzekerd</li> <li>• betrouwbaar</li> <li>• beleefd</li> <li>• belangstellend</li> <li>• open</li> <li>• reflectief</li> <li>• .....</li> </ul>

## Competentie T: Instructies en procedures opvolgen

Werkprocessen:

### 3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg (BP 3.3)

Componenten: werken conform voorgeschreven procedures, werken overeenkomstige de wettelijke richtlijnen

Eindgedrag:

Je houdt je aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering.

Je houdt je aan wettelijke richtlijnen en stimuleert anderen om zich hier ook aan te houden.

Je levert een effectieve bijdrage aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteitszorg.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vergadertechnieken</li> <li>• kennis van kwaliteitszorgsystemen</li> <li>• kennis van protocollen m.b.t. hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken en kostenbewust werken</li> <li>• kennis van de richtlijnen van de organisatie</li> <li>• visie van de organisatie</li> <li>• wet- en regelgeving</li> <li>• de regels van feedback</li> <li>• beroepscode en beroepshouding</li> <li>• de regels van de Nederlandse taal (spreken op 3F)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werken volgens protocol</li> <li>• werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• instructies opvolgen</li> <li>• knelpunten signaleren en rapporteren</li> <li>• kwaliteitszorg bewaken</li> <li>• een bijdrage leveren aan kwaliteitszorg</li> <li>• deelnemen aan ontwikkel- of intervisiegroepen</li> <li>• kennis inzetten bij verbetertrajecten</li> <li>• bijdragen aan beleidsadviezen</li> <li>• sociale vaardigheden toepassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accuraat</li> <li>• communicatief</li> <li>• doelgericht</li> <li>• reflectief</li> <li>• enthousiast</li> <li>• initiatiefrijk</li> <li>• een doorzetter</li> <li>• innovatief</li> <li>• alert op ontwikkelingen</li> <li>• leergierig</li> <li>• ambitieus</li> </ul>

## Competentie U: Omgaan met verandering en aanpassen

Werkprocessen:

### 2.5 Verricht informatie-, advies en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en) (BP 3.2)

Componenten: met diversiteit (tussen mensen) omgaan

Eindgedrag:

Je communiceert goed met mensen die verschillen qua achtergrond (cultuur, sekse, geloof, inkomen).

Je kunt bepaalde vragen/problemen vanuit het gezichtspunt van verschillende achtergronden bekijken.

Je houdt bij het geven van informatie, advies en voorlichting rekening met de achtergrond van de cliënt(en).

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bronnen voor informatie over verschillende culturen en religies en gebruikt deze informatie effectief</li> <li>• je eigen gedrag in onverwachte, nieuwe en risicovolle situaties</li> <li>• beroepscode en beroepshouding</li> <li>• PR-technieken</li> <li>• groepsprocessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• communiceren en gesprekken voeren (Nederlands op 3F)</li> <li>• rekening houden met de cultuur, leeftijd en achtergrond van de cliënt</li> <li>• vragen en/of problemen vanuit het gezichtspunt van de cliënt bekijken en zonodig je benaderingswijze aanpassen</li> <li>• rekening houden met de achtergrond van de cliënt bij het geven van informatie, advies en voorlichting</li> <li>• veranderingen aanvaarden en hierop reageren</li> <li>• groepsprocessen herkennen</li> <li>• sociale vaardigheden toepassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flexibel</li> <li>• respectvol</li> <li>• empathisch</li> <li>• open</li> <li>• innovatief</li> <li>• initiatiefrijk</li> <li>• een doorzetter</li> <li>• stressbestendig</li> <li>• zelfverzekerd</li> <li>• alert op ontwikkelingen</li> <li>• proactief bij dilemma's</li> <li>• betrouwbaar</li> <li>• beleefd</li> <li>• belangstellend</li> <li>• evenwichtig</li> <li>• weerbaar</li> <li>• leergierig</li> <li>• reflectief</li> </ul>

## Competentie V: Met druk en tegenslag omgaan

Werkprocessen:

### 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen (BP 3.1)

Componenten: gevoelens onder controle houden, een positieve kijk houden

Eindgedrag:

Je houdt je gevoelens onder controle in conflictsituaties en bij het ondervinden van weerstand of tegenslag, zodat getoonde emoties geen negatief effect hebben op de bemiddeling en belangbehartiging van de cliënt.

Je blijft positief onder druk of bij tegenslag.

Je relateert problemen voor jezelf.

Kennis. Je kent	Vaardigheden. Je kunt	Houding. Je bent
<ul style="list-style-type: none"><li>• gesprekstechnieken</li><li>• technieken van belangen behartigen</li><li>• methoden voor conflicthantering</li><li>• methoden voor omgaan met agressie</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• met druk en tegenslag omgaan</li><li>• je eigen gevoelens onder controle houden</li><li>• positief blijven onder druk of bij tegenslag</li><li>• belangen behartigen</li><li>• relativeren</li><li>• onderhandelen</li><li>• bemiddelen</li><li>• conflicten hanteren</li><li>• omgaan met agressie</li><li>• .....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• doortastend</li><li>• positief</li><li>• empatisch</li><li>• een doorzetter</li><li>• stressbestendig</li><li>• zelfverzekerd</li><li>• waakzaam</li><li>• weerbaar</li><li>• evenwichtig</li><li>• .....</li></ul>





66

66

66

66

-----

**Sociaal maatschappelijk dienstverlener**

Niveau 4

**Fase 1**

**Leerprestaties**

1.1	Kennismaken met de organisatie
1.2	Goed georganiseerd
1.3	Waarmee kan ik u van dienst zijn?
1.4	Actief ondersteunen

**Fase 2**

2.1	Eenvoudige juridische vraagstukken behandelen
2.2	Ondersteunen bij financiële problemen
2.3	Een brug slaan tussen het recht en de cliënt
2.4	Adviseren bij budgetbeheer

**Voortgangsgesprek**

**Fase 3**

3.1	Bemiddelen
3.2	Voorlichting geven
3.3	Zorgen voor kwaliteit
3.4	Professionaliseren

**CONSO  
RTIUM  
BEROE  
PSOND  
ERWUS**



artikelnummer: 14ZW3SMDCW