



**MET MENSEN WERKEN  
AAN HUN FINANCIËLE  
BESTAANSZEKERHEID**

*Dé Beroepscompetentieset voor professionals  
in sociaal-financiële dienstverlening*

# LEESWIJZER



In DEEL 1 lees je wat we verstaan onder sociaal-financiële dienstverlening, wie de professionals in sociaal-financiële dienstverlening zijn en waar ze werken.

In DEEL 2 leggen we uit wat beroepscompetenties zijn, wat je ermee kunt, en hoe de set beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening is opgebouwd.

Wil je meteen naar de beroepscompetenties?

Je vindt ze in DEEL 3.

In DEEL 4 zijn aan de beroepscompetenties indicatoren toegevoegd die passen bij een vakvolwassen beroepsuitoefening en die per niveau van beroepsuitoefening (deels) verschillen.

DEEL 5 gaat over het verschil tussen een startbekwame en vakvolwassen professional.

In het laatste deel vind je het OVERZICHT van de set beroepscompetenties zonder verdere toelichting.

# INHOUDSOPGAVE



## 4 1 HET VAKGEBIED SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

- 5 1.1 Wat is sociaal-financiële dienstverlening?
- 6 1.2 Organisaties en functies in dit vakgebied

## 7 2 INLEIDING OP DE SET BEROEPSCOMPETENTIES

- 8 2.1 Wat zijn beroepscompetenties?
- 8 2.2 Waarvoor te gebruiken?
- 9 2.3 Opbouw beroepscompetenties sociaal-financiële dienstverlening

## 10 3 DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

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

## 16 4 INDICATOREN VAKVOLWASSEN PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

- 17 4.1 Hbo werk- en denkniveau
- 28 4.2 Mbo werk- en denkniveau

## 39 5 DE STARTBEKWAME PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

- 40 5.1 Verschil tussen startbekwaam en vakvolwassen
- 41 5.2 De startbekwame professional in sociaal-financiële dienstverlening

## 45 OVERZICHT BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

## 47 COLOFON



# 1. HET VAKGEBIED SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

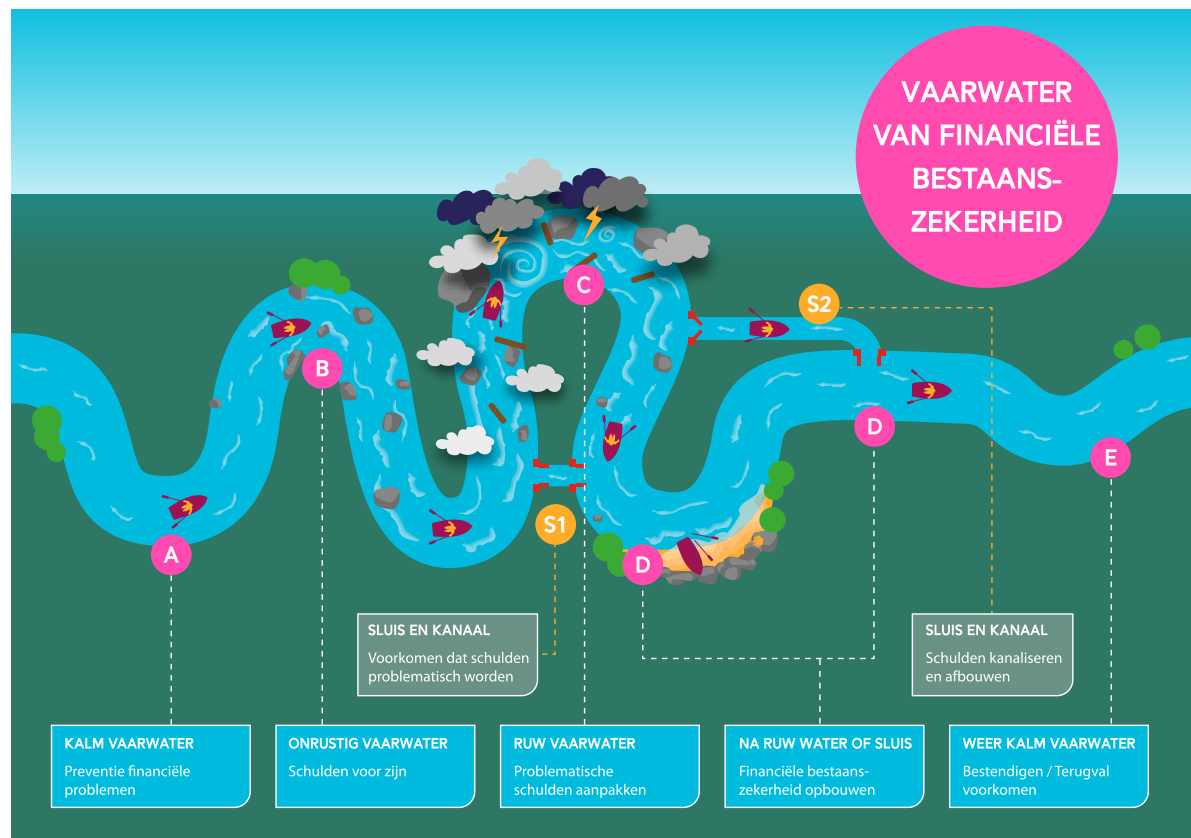
# 1.1 WAT IS SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING?

Onder sociaal-financiële dienstverlening verstaan we activiteiten en interventies van professionals en vrijwilligers, die erop gericht zijn dat mensen hun financiële bestaanszekerheid bereiken of hervinden. Dit brede perspectief past bij de trend om zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen in de schulden komen of blijven, waardoor vaak ook problemen op andere leefgebieden ontstaan of verergeren. Meer integraal, preventief en stabiliserend werken bij het aanpakken van financiële problematiek is hierbij nodig.

Er zijn veel diverse partijen en een diversiteit aan professionals in allerlei functies 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.

Door de eigen (maatschappelijke) opdracht en de verwevenheid van problematiek bij doelgroepen, komen verschillende typen professionals elkaar tegen. Soms is er ook overlap van de werkzaamheden en focus op handelen. Professionals stemmen af, en trekken waar nodig tijdelijk samen op. Of ze geven, met oog voor ieders specialisatie, het stokje (al dan niet tijdelijk) over. Hierdoor ontstaat de integrale aanpak die zo nodig is

om problematiek duurzaam aan te pakken. Dit wordt zichtbaar met het 'vaarwater van financiële bestaanszekerheid', waar de situatie van een burger uitgangspunt is. Bevindt deze zich nog in rustig water waarin problemen voorkomen kunnen worden? Of is het water woelig of zelfs onstuimig en is snel aanpakken nodig?





## 1.2 ORGANISATIES EN FUNCTIES IN DIT VAKGEBIED

RELATIEF DE MEESTE PROFESSIONALS IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING ZIJN WERKZAAM BIJ DE VOLGENDE TYPE ORGANISATIES:

- GEMEENTE
- SOCIAALWERKORGANISATIE
- SCHULDHULPORGANISATIE
- COMMERCIEËLE ORGANISATIE (INCLUSIEF ZZP'ERS)

De verscheidenheid aan functienamen van professionals in sociaal-financiële dienstverlening is groot. Veel voorkomende functienamen zijn: schuldhulpverlener, sociaal werker, financieel coach, bewindvoerder en sociaal juridisch dienstverlener. Uit de functienaam valt niet altijd af te leiden welke taken professionals 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.

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. En ze zijn zich bewust van het omgekeerde: dat financiële zorgen en schulden negatieve gevolgen kunnen hebben voor het functioneren van mensen op andere leefgebieden. Het domein krijgt bovendien steeds meer aandacht voor preventie, vroegsignalering, nazorg en het verstevigen van financiële bestaanszekerheid.



## **2. INLEIDING OP DE SET BEROEPSCOMPETENTIES**



## 2.1 WAT ZIJN BEROEPS-COMPETENTIES?

Beroepscompetenties beschrijven de deskundigheid die professionals nu en in de toekomst nodig hebben. De competenties zijn kenmerkend voor dat vakgebied, en zijn voor professionals relevant, ongeacht de specifieke functie waarin zij werken. Een set met beroepscompetenties is geen functie- of takenprofiel voor een individuele professional, maar kan daarvoor wel input leveren. Hij vergroot de herkenbaarheid van een vakgebied en de positionering ervan. En maakt zichtbaar wat professionals in het vakgebied met elkaar gemeen hebben en hoe zij zich verhouden tot andere beroepsbeoefenaren.

## 2.2 WAARVOOR TE GEBRUIKEN?

De set met beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening kan op meerdere manieren worden gebruikt.

De set biedt het werkveld:

- een inspiratiebron voor beroepsontwikkeling, leren en innoveren;
- aanknopingspunten voor differentiatie en specialisatie;
- input voor functiebeschrijvingen en vacatures;
- een basis voor EVC-standaarden (Erkenning van Verworven Competenties);
- reflectie op de huidige en gewenste beroepspraktijk.

Ook is de set bruikbaar voor afstemming met en actualisering van opleidingen in het middelbaar en hoger beroepsonderwijs, en voor post-initiële bij- en nascholing.





## 2.3 OPBOUW BEROEPSCOMPETENTIES SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING  
ZIJN ONDERVERDEELD IN ACHT CLUSTERS:



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



### 3. DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

DIT DEEL BEVAT DE BEROEPSCOMPETENTIES, VERDEELD OVER ACHT COMPETENTIECLUSERS. IEDER CLUSTER START MET EEN TYPERING, GEVOLGD DOOR DE BIJBEHORENDE BEROEPSCOMPETENTIES. DE TYPERING VAN ELK COMPETENTIECLUSTER IS EEN KORTE SCHETS VAN WAT DIT CLUSTER BETEKENT VOOR DEGENE DIE AANGEWENZEN IS OP SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING. DAARNA WORDT DE ROL VAN DE PROFESSIONAL BESCHREVEN. WIL JE ALLE COMPETENTIES OP EEN RIJ ZIEN? GA DAN NAAR HET [OVERZICHT BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING](#).



## 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

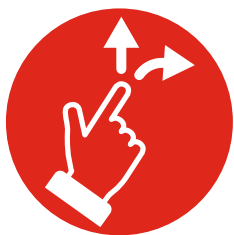
*Welke vorm van ondersteuning je ook biedt, het uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid en het probleemeigenaarschap zoveel mogelijk bij burgers/cliënten zelf blijft. Ook als de samenwerking niet meer vrijblijvend is. Met als achterliggend doel dat mensen hun zelfredzaamheid kunnen vergroten voor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

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



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

DE BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING ZIJN ZO BESCHREVEN DAT ZE VOOR ALLE PROFESSIONALS IN HET VAKGEBIED VAN TOEPASSING ZIJN. ER ZIJN ECHTER WEL ACCENTVERSCHILLEN. BIJVOORBEELD ALS HET GAAT OM NIVEAU VAN BEROEPSUITOEFENING: HBO OF MBO. DIE VERSCHILLEN MAKEN WE INZICHTELIJK MET BEHULP VAN INDICATOREN BIJ DE COMPETENTIES.

GA DIRECT NAAR DE  
**HBO** →  
BEROEPSUITOEFENING

GA DIRECT NAAR DE  
**MBO** →  
BEROEPSUITOEFENING



# 4.1 HBO WERK- EN DENKNIVEAU



## 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

- 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.
- Stelt zich in contacten open, positief en dienstverlenend op. Benadert de ander met oprecht begrip voor de situatie en luistert aandachtig.
- 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.
- Maakt en houdt (online) contact, ook als de communicatie moeizaam verloopt.
- Biedt ruimte aan gevoelens van onmacht, frustratie en boosheid. Reageert integer en functioneel op weerstand, ongewenst en agressief gedrag.

#### 1.2 GAAT OORDEELVRIJ EN NIEUWSGIERIG OM MET VERSCHILLEN TUSSEN MENSEN EN BOUWT EEN GELIJKWAARDIG CONTACT OP

- Varieert de manier van communiceren, zodat deze afgestemd is op personen met diverse achtergronden en (verbale, cognitieve, digitale) vermogens.

- 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.
- 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.
- 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.

#### 1.3 HANDELT IN LIJN MET DE EIGEN OPDRACHT, OP EEN VOOR BURGERS DUIDELIJKE MANIER

- Verstrekt informatie over eigen rol en bevoegdheden en zet eigen positie en opdracht helder neer.
- Communiqueert duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent. Houdt zich aan gemaakte beloften en afspraken. Is expliciet over de informatie die gedeeld wordt met anderen.
- 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.
- 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.



## COMPETENTIECLUSTER 2

### SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

#### 2.1 SIGNALEERT SYSTEMATISCH FACTOREN DIE HET SOCIAAL-FINANCIËEL FUNCTIONEREN BEÏNVLOEDEN

- Gaat actief op zoek naar en herkent risicofactoren voor het sociaal-financieel functioneren van burgers.
- 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.
- 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.

#### 2.2 BRENGT DE SOCIAAL-FINANCIËLE SITUATIE EN DE IMPACT ERVAN OP HET FUNCTIONEREN OP ALLE LEEFGEBIEDEN IN KAART

- 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.
- Verzamelt en ordent met de cliënt, op methodische wijze, beschikbare, relevante en betrouwbare sociale en financiële gegevens. Maakt hiervoor gebruik van digitale systemen.
  - 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.

- Genereert gegevens en/of controleert gegevens op betrouwbaarheid en of ze voldoen aan wet- en regelgeving.
- 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.

#### 2.3 ANALYSEERT EN GEEFT RICHTING AAN MOGELIJKE OPLOSSINGEN EN TOEKOMSTIGE PREVENTIE OP BASIS VAN HET DOEL EN DE EIGENHEID VAN IEMAND

- 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.
- 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.
- 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.
- Betreft bij de analyse de eventueel te ontwikkelen vaardigheden van de cliënt om diens financiële zelfredzaamheid te kunnen vergroten.
- 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.



### 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)

- Kan makkelijk van perspectief wisselen en vormt zich een beeld van de beweegredenen, verschillen, belangen, loyaliteitsconflicten en motivatie van de betrokken partijen.
- Heeft niet alleen oog voor de volwassenen, maar komt ook op voor de basisbehoeften en belangen van de kinderen in het systeem.
- 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.
- Schat belangen goed in, expliciteert belangentegenstellingen, communiceert erover en hanteert ze.
- 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.
- Signaleert onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving of de uitvoering ervan en agendeert dit op de juiste plek.

#### 3.2 IS ACTIEF EN ONDERNEMEND IN HET OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN VAN DUURZAME SAMENWERKINGSRELATIES GERICHT OP WEDERZIJDIG VERTROUWEN

- Zoekt andere professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen actief op om tot duurzame

samenwerkingsrelaties te komen binnen en buiten de eigen organisatie.

- Ziet de meerwaarde van samenwerking voor een integrale aanpak en het voorkomen van overvraging. Blijft investeren in de samenwerking, ook als deze moeilijk wordt.
- Weet goed wanneer en voor welke delen van het proces verantwoordelijkheid te pakken, en is zorgvuldig in de overdracht naar andere professionals en vrijwilligers.
- Vertrouwt op de professionaliteit van anderen, waardeert de rol van vrijwilligers en durft zaken uit handen te geven.
- Is betrouwbaar en transparant in de samenwerking, komt afspraken na, evalueert en wijst anderen op hun verantwoordelijkheden.
- 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.
- Past gezamenlijk de samenwerking en de aanpak aan gedurende het proces en met het oog op ontwikkeling en bestending van samenwerking in de toekomst.
- Reflecteert regelmatig met betrokkenen op bereikte outcome, kwaliteit, effectiviteit van de aanpak en de samenwerkingsrelatie.

#### 3.3 WERKT DOELGERICHT EN VANUIT DE EIGEN OPDRACHT SAMEN MET BETROKKEN PARTIJEN EN KOMT TOT WERKBARE AFSPRAKEN EN RESULTAAT

- Komt binnen wettelijke termijnen of afgesproken tijd tot resultaat, werkt nauwkeurig en gericht op een soepele samenwerking.
- Maakt de eigen positie duidelijk en komt op voor het gezamenlijke doel. Kan op basis van een overstijgende blik/analyse vasthouden aan dit doel.
- 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.

- Maakt duidelijke, haalbare afspraken en houdt vinger aan de pols of afspraken met anderen nagekomen worden.
- Brengt belangen bij elkaar, zoekt naar win-win situaties waar mogelijk en creëert draagvlak.
- Motiveert en enthousiasmeert anderen om bijdragen te leveren. Toont openlijk waardering voor de bijdragen van anderen.

#### 3.4 VERHOUDT ZICH OP CONSTRUCTIEVE WIJZE TOT ANDERE PARTIJEN ZONDER AFBREUK TE DOEN AAN DE EIGEN POSITIE

- 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.
- Kan omgaan met de druk die een belangenveld met zich meebrengt.
- Achterhaalt en reageert op verwachtingen van betrokkenen. Onderkent gevoelens en behoeften van anderen en houdt hier rekening mee.
- Maakt de eigen afwegingen inzichtelijk en vraagt naar die van een ander.
- Kan verschillende rollen/posities in een samenwerkingsrelatie innemen afhankelijk van opdracht en situatie.

#### 3.5 WERKT AAN VERTROUWEN TUSSEN PARTIJEN BIJ HET VOORKOMEN OF HANTEREN VAN SOCIALE EN/OF JURIDISCHE CONFLICTEN

- 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.
  - 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.

- Helpt mensen bij de motivering en onderbouwing van gezamenlijk vastgestelde oplossingsrichtingen naar organisaties, voorzieningen en overheden.
- 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.
- Zet in op kleine verbeteringen op de korte termijn die het (wederzijds) vertrouwen op de lange termijn versterken.



## COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN

### 4.1 INFORMEERT MENSEN OVER EN WIJST ZE OP FINANCIËLE RISICO'S EN SOCIAAL-FINANCIËEL RISICOVOL GEDRAG

- 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.
- Geeft laagdrempelige informatie over onder meer budgetten, bestedingspatronen en risicofactoren aan specifieke doelgroepen, zoals jongeren, ondernemers, gezinnen en ouderen.
- 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.
- Gaat in op achterliggende oorzaken van financiële problemen en schulden en welk gedrag deze problemen mogelijk vergroten.
- Gaat in op de gevolgen van financieel risicovol gedrag voor het functioneren op andere leefgebieden.
- 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.

### 4.2 INFORMEERT MENSEN OVER VOORZIENINGEN EN BEVORDERT DAT DEZE WORDEN BENUT

- Baseert informatie en advies op actuele kennis over voorzieningen, beleid en wet- en regelgeving. Kent de wegen om informatie te vergaren.
  - 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.

- 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.
- 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.
- Geeft kostenbesparende en andere tips om het uitgavenpatroon te veranderen.

### 4.3 BEREIDT CLIËNTEN VOOR OP HET VERLOOP VAN HET TRAJECT DOOR HELDERE EN BEGRIJPelijke INFORMATIE TE VERSTREKKEN OVER WAT ZIJ KUNNEN VERWACHTEN

- Geeft vooraf informatie over het verloop van een traject en de te nemen stappen.
- Achterhaalt het verwachtingspatroon zonder direct eigen aannames en normen mee te laten spelen.
- Spreekt duidelijk uit welke verantwoordelijkheden verwacht worden van iemand en expliciteert gemeenschappelijke belangen.
- 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.



#### 4.4 ADVISEERT EN INFORMEERT BETROKKENEN ZODAT ZIJ DE BEST PASSENDE HANDELWIJZE KENNEN BINNEN DE MOGELIJKHEDEN VAN WET- EN REGELGEVING EN BELEID

- 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.
- Geeft toelichting op procedures en op (financieel) juridische documenten, passend bij de voorkennis en het begripsvermogen van burgers.
- 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.
- Weegt mogelijkheden af en adviseert betrokkenen over wat in deze situatie de best passende handelswijze is (binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid).
- Betrekt, met medeweten van betrokkenen, tijdig samenwerkingspartners als de situatie erom vraagt.



### 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

- 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.
- 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.
- Voelt spanningen aan, spreekt dit uit, achterhaalt zorgen of gevoelens die meespelen en houdt hier rekening mee.
- Blijft objectief, integer en met begrip communiceren over kansen, grenzen, onmogelijkheden en alternatieven om (weer) financiële bestaanszekerheid te bereiken.
- 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.

#### 5.2 IS GERICHT OP HET OPTIMAAL AANSPREKEN VAN ZELFREDZAAMHEID, REGIE EN EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID VAN MENSEN

- 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.
- 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.

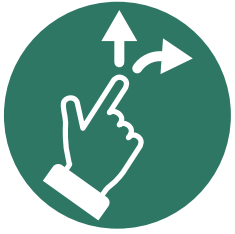


- Zet methoden in die passen bij de vraag, de situatie en het netwerk van cliënten, zoals bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering of oplossingsgericht coachen. Spreekt waardering uit, ook als het om kleine stapjes in de goede richting gaat.
  - Stemt af en sluit aan bij wat mensen op dat moment nodig hebben en belangrijk vinden. Is flexibel en geduldig en beweegt mee als behoeften of aspecten in de situatie veranderen.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
- 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - Leert cliënten vaardigheden aan om financieel zelfredzaam te worden, zoals een administratie opzetten en het eigen budget beheren.

### 5.3 ZIET EN VERSTERKT MOGELIJKHEDEN EN TALENTEN VAN MENSEN, ZET ZE OP EEN STIMULERENDE MANIER AAN TOT ACTIE EN STAAT ZE BIJ

- 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.





## COMPETENTIECLUSTER 6 STUREN EN BEÏNVLOEDEN

### 6.1 OVERTUIGT, ONDERHANDELT EN KRIJGT MENSEN MEE

- Weet wie in te schakelen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen, legt knelpunten neer en werkt gezamenlijk aan het realiseren van oplossingen.
- Komt met argumenten en is transparant in afwegingen.
- Toont begrip, veert mee waar mogelijk en voor zover dat kan en creëert draagvlak.
- Houdt focus, gaat weerstanden en confrontaties niet uit de weg en blijft doelgericht handelen, ook in crisissituaties.

### 6.2 KOMT MET LEF EN DURF TOT WERKBARE AFSPRAKEN EN RESULTAAT

- Regelt zaken en initieert activiteiten besluitvaardig, daadkrachtig en doortastend en komt met betrokkenen tot afspraken.
- 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.
- Neemt integer en op basis van professionele betrokkenheid verantwoorde risico's.
- Kent de kaders en reikwijdte van wet- en regelgeving en zijn eigen bevoegdheden. Is hier duidelijk over naar betrokkenen.
- Staat open voor nieuwe ideeën, inzichten en werkwijzen en stelt zich flexibel op.
  - 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.
    - Grijpt in acute (crisis)situaties in en treedt handelend op.

### 6.3 KOMT OP VOOR DE RECHTEN EN FINANCIËLE BELANGEN VAN CLIËNTEN

- Maakt betrokkenen duidelijk op te komen voor de rechten en positie van cliënten en toont een stevige en weerbare houding.
- Is alert op signalen over aantasting van rechten of positie van cliënten en onderneemt de nodige acties.
- Treedt op voor cliënten die zelf tijdelijk of blijvend niet in staat zijn de eigen (financiële) belangen te behartigen.





## 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

- Gaat in gesprek en werkt op basis van een berekening en analyse, en de daaruit voortkomende oplossingsrichtingen, een gezamenlijk plan uit dat:
  - de mogelijkheden en vermogens van cliënt en netwerk als uitgangspunt neemt;
  - participatie en regie van cliënt en netwerk bevordert;
  - gericht is op de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een financieel gezonde situatie;
  - recht doet aan de diversiteit van mensen.
- Knipt doelstellingen op in subdoelen en vertaalt een plan van aanpak naar kleinere stappen, waarvan betrokkenen aangeven dat ze haalbaar zijn.
- Houdt in het plan rekening met de werkwijzen in de eigen en andere organisaties en met wettelijke termijnen.

### 7.2 PLANT EN ORGANISEERT HET EIGEN WERK DOELMATIG EN DOELTREFFEND

- Heeft gedegen kennis van de gehele procedure, ook als hij of zij zelf belast is met de uitvoering van een deel ervan.
- 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.
  - Past wet- en regelgeving praktisch en actiegericht toe en houdt vast aan eventuele wettelijke termijnen.
    - 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.

- Gaat efficiënt om met tijd en middelen, gebruikt beschikbare (digitale) middelen optimaal.
- 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.

### 7.3 WERKT OP TRANSPARANTE EN ZORGVULDIGE WIJZE KWALITEITS- EN KOSTENBEWUST

- Voert de werkzaamheden consequent uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures en termijnen.
- Gaat met klantgegevens en andere verkregen informatie altijd zorgvuldig en volgens de daarvoor geldende richtlijnen om. Neemt de geheimhoudingsplicht in acht.
- Bewaakt nauwgezet het halen van doelen en deadlines. Zoekt daarbij naar de balans tussen mens-, doel- en resultaatgerichtheid in relatie tot kosten en kwaliteit.
- 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.
- Beheert het (digitale) dossier. Archiveert en bewaart zaken ordelijk zodat ze terug te vinden zijn als dat nodig is of als anderen erom vragen.
- Voert de voorkomende financieel-administratieve werkzaamheden foutloos, ordelijk en zorgvuldig uit.
- Registreert en rapporteert transparant, begrijpelijk en conform procedures/beleid van de organisatie. Brengt een logische structuur aan in de rapportages.
- 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.

#### 7.4 WEET IN CONTACT TE BLIJVEN MET CLIËNTEN ZO LANG HET NODIG IS EN LOS TE LATEN ZODRA DAT VERANTWOORD IS

- Houdt de voortgang in de gaten en is steeds op de hoogte van de actuele stand van zaken.
- Bespreekt steeds wat cliënten en hun netwerk zelf kunnen doen en wanneer verdere ondersteuning daarbij nodig is.
- Biedt structuur aan cliënten door duidelijke regels en afspraken te maken en grenzen te stellen. Geeft ruimte waar het kan.
- Is oprecht betrokken zonder de zakelijke kant uit het oog te verliezen.
- Investeert tijdig in overdracht en afstemming en bereidt cliënten hierop voor.



## COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE

### 8.1 REFLECTEERT OP HET EIGEN HANDELEN EN WERKT AAN ZICHZELF ALS PROFESSIONAL

- Onderbouwt en verantwoordt het eigen handelen vanuit kernwaarden, beroepsidentiteit en praktijktheoretische inzichten. Zoals stress-sensitief werken, multiculturele en psychodynamische benaderingen.
- Formuleert uitdagende, meetbare en haalbare ontwikkeldoelen of verbeterpunten voor eigen handelen.
- 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.
- Gaat afgewogen risico's niet uit de weg, durft fouten te maken en leert hiervan.

### 8.2 HERKENT BEROEPSETHISCHE DILEMMA'S EN WEET DEZE TE BENOEMEN EN BESPREEKBAAR TE MAKEN

- Is zich bewust van eigen normen en waarden en de invloed daarvan op het eigen professioneel handelen.
- Reflecteert op de ethische kant van het eigen handelen en de effecten ervan.
- Kan de belangrijkste ethische beroepsdilemma's hanteren.
- Schat bij ontwikkelingen in het werkveld of de samenleving de nieuwe beroepsdilemma's in, en bepaalt in samenspraak of en hoe deze te hanteren.
- Signaleert als ethische standaarden van het werk in gevaar komen en kaart dit aan.



### 8.3 BEWAAKT PERSOONLIJKE EN PROFESSIONELE GRENZEN

- Voelt aan als persoonlijke of professionele grenzen worden overschreden en onderneemt tijdig actie.
- Handelt in spanningsvolle en onvoorspelbare situaties snel en daadkrachtig en vraagt waar nodig en mogelijk ondersteuning van anderen.
- 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.
- Maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet deze preventief in.
- Kent de eigen arbeidsvoorwaarden en kaart het aan, zo nodig met hulp van collega's, als die niet nagekomen worden.

### 8.4 DRAAGT ACTIEF BIJ AAN PROFESSIONALISERING, HERKENBAARHEID EN POSITIONERING VAN DE EIGEN BEROEPSPRAKTIJK

- Heeft een visie op de rol van het beroep in relatie tot maatschappelijke ontwikkelingen.
- Positioneert zich vanuit het eigen beroep en benut mogelijkheden om de meerwaarde van het eigen beroep kenbaar te maken.
- Bedient zich bij voorkeur van aanpakken, methoden en instrumenten die zich in de praktijk hebben bewezen. Draagt wat werkt uit.
- 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.
- 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.
  - Gebruikt praktijkgerichte onderzoeksmethoden om de omstandigheden van en rondom een cliënt(groep) te onderzoeken.

- Onderzoekt praktijkproblemen vanuit een breder maatschappelijk perspectief, zoals de impact van nieuwe wetgeving of digitalisering voor een kwetsbare groep in de samenleving.
- Houdt proactief vakinhoudelijke ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving bij.
- Signaleert bij de uitvoering van het werk relevante ontwikkelingen en trends, heeft een visie hoe hiermee om te gaan en bespreekt deze met betrokkenen.

### 8.5 PROFILEERT HET EIGEN VAK DOOR OPGEDANE KENNIS EN ERVARINGEN MET ANDEREN TE DELEN EN VOORSTELLEN TER VERBETERING VAN DE DIENSTVERLENING TE DOEN

- 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.
- Creëert kansen om de dienstverlening te verbeteren en win-win situaties te vinden. Is daarbij vasthoudend en geeft bij tegenslag niet direct op.
- Baseert zich bij verbetervoorstellen op actuele ontwikkelingen in het vakgebied, (inter)nationaal onderzoek en wet- en regelgeving.
- Gebruikt de eigen professionele ruimte om samen met burgers/ cliënten, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren.
- Deelt actief kennis en expertise met collega's en andere deskundigen en discussieert over beroepstaken en werkzaamheden.

## 4.2 MBO WERK- EN DENKNIVEAU



### 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

- 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.
- Stelt zich in contacten open, positief en dienstverlenend op. Benadert de ander met oprecht begrip voor de situatie en luistert aandachtig.
- 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.
- Maakt en houdt (online) contact, ook als de communicatie moeizaam verloopt.
- Biedt ruimte aan gevoelens van onmacht, frustratie en boosheid. Reageert integer en functioneel op weerstand, ongewenst en agressief gedrag.

#### 1.2 GAAT OORDEELVRIJ EN NIEUWSGIERIG OM MET VERSCHILLEN TUSSEN MENSEN EN BOUWT EEN GELIJKWAARDIG CONTACT OP

- Varieert de manier van communiceren, zodat deze afgestemd is op personen met diverse achtergronden en (verbale, cognitieve, digitale) vermogens.

- 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.
- 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.
- 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.

#### 1.3 GAAT OORDEELVRIJ EN NIEUWSGIERIG OM MET VERSCHILLEN TUSSEN MENSEN EN BOUWT EEN GELIJKWAARDIG CONTACT OP

- Verstrekt informatie over de eigen rol en bevoegdheden.
- Communiceert duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent. Houdt zich aan gemaakte beloften en afspraken. Is expliciet over de informatie die gedeeld wordt met anderen.
- Is helder over het doel van het contact en geeft een duidelijke structuur aan in gesprekken.
- 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.



## COMPETENTIECLUSTER 2 SIGNALEREN, INVENTARISEREN EN ANALYSEREN

### 2.1 SIGNALEERT SYSTEMATISCH FACTOREN DIE HET SOCIAAL-FINANCIËEL FUNCTIONEREN BEÏNVLOEDEN

- Gaat actief op zoek naar en herkent risicofactoren voor het sociaal-financieel functioneren van burgers.
- Herkent de wisselwerking tussen problemen en knelpunten op financieel gebied en andere leefgebieden. Is alert op mogelijke beperkingen en de invloed van de leefomgeving.

### 2.2 BRENGT DE SOCIAAL-FINANCIËLE SITUATIE EN DE IMPACT ERVAN OP HET FUNCTIONEREN OP ALLE LEEFGEBIEDEN IN KAART

- 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.
- Verzamelt en ordent met de cliënt, op methodische wijze, beschikbare, relevante en betrouwbare sociale en financiële gegevens. Maakt hiervoor gebruik van digitale systemen.
- Brengt risico- en beschermende factoren op alle leefgebieden in kaart. Houdt rekening met de stress die iemand ervaart.
- Genereert gegevens en/of controleert gegevens op betrouwbaarheid en of ze voldoen aan wet- en regelgeving.
  - 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.

### 2.3 ANALYSEERT EN GEEFT RICHTING AAN MOGELIJKE OPLOSSINGEN EN TOEKOMSTIGE PREVENTIE OP BASIS VAN HET DOEL EN DE EIGENHEID VAN IEMAND

- 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.
- 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.
- 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.
- Betreft bij de analyse de eventueel te ontwikkelen vaardigheden van de cliënt om diens financiële zelfredzaamheid te kunnen vergroten.
- 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.



### 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)

- Vormt zich een beeld van de beweegredenen, verschillen, belangen, loyaliteitsconflicten en motivatie van de betrokken partijen.
- Heeft niet alleen oog voor de volwassenen, maar komt ook op voor de basisbehoeften en belangen van de kinderen in het systeem.
- 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.
- Signaleert onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving of de uitvoering ervan en legt dit neer bij leidinggevende.

##### 3.2 GAAT UIT VAN DE RECHTEN VAN BETROKKENEN, HOUDT OOG VOOR EN ZOEKT DE BALANS TUSSEN BELANGEN(TEGENSTELLINGEN)

- Zoekt andere professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen actief op om tot duurzame samenwerkingsrelaties te komen binnen en buiten de eigen organisatie.
- Ziet de meerwaarde van samenwerking voor een integrale aanpak en het voorkomen van overvraging. Blijft investeren in de samenwerking, ook als deze moeilijk wordt.
- Weet goed wanneer en voor welke delen van het proces verantwoordelijkheid te pakken, en is zorgvuldig in de overdracht naar andere professionals en vrijwilligers.
  - Vertrouwt op de professionaliteit van anderen, waardeert de rol van vrijwilligers en durft zaken uit handen te geven.

- Is betrouwbaar en transparant in de samenwerking, komt afspraken na, evalueert en wijst anderen op hun verantwoordelijkheden.
- 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.
- Reflecteert regelmatig met betrokkenen op bereikte outcome, kwaliteit, effectiviteit van de aanpak en de samenwerkingsrelatie.

##### 3.3 WERKT DOELGERICHT EN VANUIT DE EIGEN OPDRACHT SAMEN MET BETROKKEN PARTIJEN EN KOMT TOT WERKBARE AFSPRAKEN EN RESULTAAT

- Komt binnen wettelijke termijnen of afgesproken tijd tot resultaat, werkt nauwkeurig en gericht op een soepele samenwerking.
- Maakt de eigen positie duidelijk en komt op voor het gezamenlijke doel.
- 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.
- Maakt duidelijke, haalbare afspraken en houdt vinger aan de pols of afspraken met anderen nagekomen worden.
- Motiveert en enthousiasmeert anderen om bijdragen te leveren. Toont openlijk waardering voor de bijdragen van anderen.

##### 3.4 VERHOUDT ZICH OP CONSTRUCTIEVE WIJZE TOT ANDERE PARTIJEN ZONDER AFBREUK TE DOEN AAN DE EIGEN POSITIE

- 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.
- Kan omgaan met de druk die een belangenveld met zich meebrengt.



- Onderkent gevoelens en behoeften van anderen en houdt hier rekening mee.
- Maakt de eigen afwegingen inzichtelijk en vraagt naar die van een ander.
- Kan verschillende rollen/posities in een samenwerkingsrelatie innemen afhankelijk van opdracht en situatie.

### 3.5 WERKT AAN VERTROUWEN TUSSEN PARTIJEN BIJ HET VOORKOMEN OF HANTEREN VAN SOCIALE EN/OF JURIDISCHE CONFLICTEN

- 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.
- 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.
- Helpt mensen bij de motivering en onderbouwing van gezamenlijk vastgestelde oplossingsrichtingen naar organisaties, voorzieningen en overheden.
- 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
- Zet in op kleine verbeteringen op de korte termijn die het (wederzijds) vertrouwen op de lange termijn versterken.



## COMPETENTIECLUSTER 4 INFORMEREN EN ADVISEREN

### 4.1 INFORMEERT MENSEN OVER EN WIJST ZE OP FINANCIËLE RISICO'S EN SOCIAAL-FINANCIËEL RISICOVOL GEDRAG

- 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.
- Geeft laagdrempelige informatie over onder meer budgetten, bestedingspatronen en risicofactoren aan specifieke doelgroepen, zoals jongeren, ondernemers, gezinnen en ouderen.
- 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.

### 4.2 INFORMEERT MENSEN OVER VOORZIENINGEN EN BEVORDERT DAT DEZE WORDEN BENUT

- Baseert informatie en advies op actuele kennis over voorzieningen, beleid en wet- en regelgeving. Kent de wegen om informatie te vergaren.
- 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.
- 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.
- 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.

- Geeft kostenbesparende en andere tips om het uitgavenpatroon te veranderen.

#### 4.3 BEREIDT CLIËNTEN VOOR OP HET VERLOOP VAN HET TRAJECT DOOR HELDERE EN BEGRIJPelijke INFORMATIE TE VERSTREKKEN OVER WAT ZIJ KUNNEN VERWACHTEN

- Geeft vooraf informatie over het verloop van een traject en de te nemen stappen.
- Achterhaalt het verwachtingspatroon zonder direct eigen aannames en normen mee te laten spelen.
- Spreekt duidelijk uit welke verantwoordelijkheden verwacht worden van iemand en expliciteert gemeenschappelijke belangen.
- 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.

#### 4.4 ADVISEERT EN INFORMEERT BETROKKENEN ZODAT ZIJ DE BEST PASSENDE HANDELWIJZE KENNEN BINNEN DE MOGELIJKHEDEN VAN WET- EN REGELGEVING EN BELEID

- 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.
- Geeft toelichting op procedures en op (financieel) juridische documenten, passend bij de voorkennis en het begripsvermogen van burgers.
  - 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.

- Weegt mogelijkheden af en adviseert betrokkenen over wat in deze situatie de best passende handelswijze is (binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving en beleid).
- Betrekt, met medeweten van betrokkenen, tijdig samenwerkingspartners als de situatie erom vraagt.





## 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

- Toont verbaal en non-verbaal interesse in en begrip voor de situatie van burgers en vindt daarbij de balans tussen afstand en nabijheid.
- Is oprecht geïnteresseerd in datgene wat de ander vertelt. Vat geregeld samen en stelt vragen om dieper tot de kern te komen.
- Voelt weerstanden aan en laat zich hierdoor niet uit het veld slaan.
- Blijft objectief, integer en met begrip communiceren over kansen, grenzen, onmogelijkheden en alternatieven om (weer) financiële bestaanszekerheid te bereiken.
- 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.

### 5.2 IS GERICHT OP HET OPTIMAAL AANSPREKEN VAN ZELFREDZAAMHEID, REGIE EN EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID VAN MENSEN

- 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.
- 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.
  - 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.

- 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.
- Motiveert mensen om problemen aan te pakken met duidelijke doelen en activiteiten en te werken aan zelfredzaamheid.
- 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.
- 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.
- 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.

### 5.3 ZIET EN VERSTERKT MOGELIJKHEDEN EN TALENTEN VAN MENSEN, ZET ZE OP EEN STIMULERENDE MANIER AAN TOT ACTIE EN STAAT ZE BIJ

- 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.
- 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.
- Observeert en spreekt uit welk gedrag hij of zij ziet, en benoemt



welke effecten dit gedrag kan hebben.

- 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.
- 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.
- Leert cliënten vaardigheden aan om financieel zelfredzaam te worden, zoals een administratie opzetten en het eigen budget beheren.



## COMPETENTIECLUSTER 6 STUREN EN BEÏNVLOEDEN

### 6.1 OVERTUIGT, ONDERHANDELT EN KRIJGT MENSEN MEE

- Weet wie in te schakelen om op verschillende niveaus invloed uit te oefenen, legt knelpunten neer en werkt gezamenlijk aan het realiseren van oplossingen. Komt met argumenten en is transparant in afwegingen.
- Toont begrip, veert mee waar mogelijk en voor zover dat kan en creëert draagvlak.
- Houdt focus, gaat weerstanden en confrontaties niet uit de weg en blijft doelgericht handelen, ook in crisissituaties.

### 6.2 KOMT MET LEF EN DURF TOT WERKBARE AFSPRAKEN EN RESULTAAT

- Regelt zaken en initieert activiteiten besluitvaardig, daadkrachtig en doortastend en komt met betrokkenen tot afspraken.
- 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.
- Neemt integer en op basis van professionele betrokkenheid verantwoorde risico's.
- Kent de kaders en reikwijdte van wet- en regelgeving en zijn eigen bevoegdheden. Is hier duidelijk over naar betrokkenen.
- Staat open voor nieuwe ideeën, inzichten en werkwijzen en stelt zich flexibel op.
- 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.
- Grijpt in acute (crisis)situaties in en treedt handelend op.



### 6.3 STUREN EN BEÏNVLOEDEN

- Maakt betrokkenen duidelijk op te komen voor de rechten en positie van cliënten en toont een stevige en weerbare houding.
- Is alert op signalen over aantasting van rechten of positie van cliënten en onderneemt de nodige acties.
- Treedt op voor cliënten die zelf tijdelijk of blijvend niet in staat zijn de eigen (financiële) belangen te behartigen.



## 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

- Gaat in gesprek, werkt op basis van een analyse en de daaruit voortkomende oplossingsrichtingen een plan uit dat:
  - de mogelijkheden en vermogens van cliënt en netwerk als uitgangspunt neemt;
  - participatie van cliënt en netwerk bevordert;
  - gericht is op de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een financieel gezonde situatie;
  - recht doet aan de diversiteit van mensen.
- Knipt doelstellingen op in subdoelen en vertaalt een plan van aanpak naar kleinere stappen, waarvan betrokkenen aangeven dat ze haalbaar zijn.
- Houdt in het plan rekening met de werkwijzen in de eigen en andere organisaties en met wettelijke termijnen.

### 7.2 PLANT EN ORGANISEERT HET EIGEN WERK DOELMATIG EN DOELTREFFEND

- Heeft gedegen kennis van de gehele procedure, ook als hij of zij zelf belast is met de uitvoering van een deel ervan.
- 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.
- Past wet- en regelgeving praktisch en actiegericht toe en houdt vast aan eventuele wettelijke termijnen.
- 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.

- Gaat efficiënt om met tijd en middelen, gebruikt beschikbare (digitale) middelen optimaal.
- Bereidt werkzaamheden ordelijk en zorgvuldig voor. Onderneemt actie als er knelpunten of tegenslagen optreden.

### 7.3 WERKT OP TRANSPARANTE EN ZORGVULDIGE WIJZE KWALITEITS- EN KOSTENBEWUST

- Voert de werkzaamheden consequent uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures en termijnen.
- Gaat met klantgegevens en andere verkregen informatie altijd zorgvuldig en volgens de daarvoor geldende richtlijnen om. Neemt de geheimhoudingsplicht in acht.
- Bewaakt nauwgezet het halen van doelen en deadlines.
- Biedt inzicht in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de eigen bijdrage en in de bereikte resultaten.
- Beheert het (digitale) dossier. Archiveert en bewaart zaken ordelijk zodat ze terug te vinden zijn als dat nodig is of als anderen erom vragen.
- Voert de voorkomende financieel-administratieve werkzaamheden foutloos, ordelijk en zorgvuldig uit.
- Registreert en rapporteert transparant, begrijpelijk en conform procedures/beleid van de organisatie. Brengt een logische structuur aan in de rapportages.
  - Biedt inzicht in de eigen werkwijze en zorgt voor een overdracht waar anderen mee verder kunnen.

### 7.4 WEET IN CONTACT TE BLIJVEN MET CLIËNTEN ZO LANG HET NODIG IS EN LOS TE LATEN ZODRA DAT VERANTWOORD IS

- Houdt de voortgang in de gaten en is steeds op de hoogte van de actuele stand van zaken.
- Bespreekt steeds wat cliënten en hun netwerk zelf kunnen doen en wanneer verdere ondersteuning daarbij nodig is.
- Biedt structuur aan cliënten door duidelijke regels en afspraken te maken en grenzen te stellen. Geeft ruimte waar het kan.
- Is oprecht betrokken zonder de zakelijke kant uit het oog te verliezen.
- Investeert tijdig in overdracht en afstemming en bereidt cliënten hierop voor.



## COMPETENTIECLUSTER 8 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE

### 8.1 REFLECTEERT OP HET EIGEN HANDELEN EN WERKT AAN ZICHZELF ALS PROFESSIONAL

- Onderbouwt en verantwoordt het eigen handelen vanuit kernwaarden, beroepsidentiteit, methoden en inzichten.
- Formuleert uitdagende, meetbare en haalbare ontwikkeldoelen of verbeterpunten voor eigen handelen.
- Reflecteert op de eigen professionele ontwikkeling en bekwaamheid, staat open voor en benut feedback van collega's, leidinggevend en burgers/cliënten. Stelt op basis hiervan eigen handelen bij en formuleert ontwikkeldoelen.
- Gaat afgewogen risico's niet uit de weg, durft fouten te maken en leert hiervan.

### 8.2 STAAN VOOR DE EIGEN PROFESSIONE

- Is zich bewust van eigen normen en waarden en de invloed daarvan op het eigen professioneel handelen.
- Reflecteert op de ethische kant van het eigen handelen en de effecten ervan.
- Kan de belangrijkste ethische beroepsdilemma's hanteren.
- Signaleert als ethische standaarden van het werk in gevaar komen en kaart dit aan.

### 8.3 BEWAAKT PERSOONLIJKE EN PROFESSIONELE GRENZEN

- Voelt aan als persoonlijke of professionele grenzen worden overschreden en onderneemt tijdig actie.
- Handelt in spanningsvolle en onvoorspelbare situaties snel en daadkrachtig en vraagt waar nodig en mogelijk ondersteuning van anderen.
- 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.
- Maakt gebruik van faciliteiten die er zijn om het eigen functioneren te optimaliseren en zet deze preventief in.
- Kent de eigen arbeidsvoorwaarden en kaart het aan, zo nodig met hulp van collega's, als die niet nagekomen worden.

### 8.4 DRAAGT ACTIEF BIJ AAN PROFESSIONALISERING, HERKENBAARHEID EN POSITIONERING VAN DE EIGEN BEROEPSPRAKTIJK

- Heeft een visie op de rol van het beroep in relatie tot maatschappelijke ontwikkelingen.
- Positioneert zich vanuit het eigen beroep en benut mogelijkheden om de meerwaarde van het eigen beroep kenbaar te maken.
- Bedient zich bij voorkeur van aanpakken, methoden en instrumenten die zich in de praktijk hebben bewezen. Draagt wat werkt uit.
- 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.
- Heeft een onderzoekende houding, is kritisch, wil begrijpen, weten en verbeteren. Past opgedane inzichten toe in de eigen beroepspraktijk.
- Houdt proactief vakinhoudelijke ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving bij.
- Stelt zich op de hoogte van de voor de uitvoering van het werk relevante ontwikkelingen en trends en actuele visie op het werk.



#### 8.5 PROFILEERT HET EIGEN VAK DOOR OPGEDANE KENNIS EN ERVARINGEN MET ANDEREN TE DELEN EN VOORSTELLEN TER VERBETERING VAN DE DIENSTVERLENING TE DOEN

- Signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering van de dienstverlening, grijpt ze aan en doet voorstellen en concrete acties.
- Gebruikt de eigen professionele ruimte om samen met burgers/ cliënten, organisaties en professionals te ondernemen, te experimenteren en nieuwe mogelijkheden te creëren.
- Deelt actief kennis en expertise met collega's en andere deskundigen en discussieert over beroepstaken en werkzaamheden.



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

MET INZICHT IN DE MATE VAN WERKERVARING VAN EEN PROFESSIONAL, WEET JE WAT JE VAN IEMAND KUNT VERWACHTEN. OM DE COMPETENTIESET OOK TE KUNNEN GEBRUIKEN VOOR FUNCTIEDIFFERENTIATIE JUNIOR - EN SENIORPROFESSIONALS MAKEN WE EERST DUIDELIJK HOE EEN STARTBEKWAME PROFESSIONAL ZICH VERHOUDT TOT EEN VAKVOLWASSEN PROFESSIONAL. DAARNA GEVEN WE PER COMPETENTIECLUSTER AAN WAT KENMERKEND IS VOOR DE STARTBEKWAME PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING.

## 5.1 VERSCHIL TUSSEN STARTBEKWAAM EN VAKVOLWASSEN



	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.





## 5.2 DE STARTBEKWAME PROFESSIONAL IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING



### 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 kunt 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 vooral 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 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 regieondersteuning. 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 PROFESSIONE

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.





# OVERZICHT BEROEPSCOMPETENTIES IN SOCIAAL-FINANCIËLE DIENSTVERLENING

## 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 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 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

# COLOFON



Deze publieksversie van Beroepscompetenties sociaal-financiële dienstverlening is tot stand gekomen binnen het Programma Schouders Eronder. Deze publieksversie is mogelijk door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## ONTWIKKELING EN REDACTIE

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

## (EIND)REDACTIE

- Desiree Weyburg (DESARTES)

## VORMGEVING

- Turquoise Ontwerp
- Concept Vaarwater De Groene Wezel

## VERSIE

november 2021, voor werkveld

## COPYRIGHT

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

*Meer informatie en tools zijn te vinden op de website [Kennisbundel](#).*