

Inhoud

	Voorwoord	8
	Dankwoord	10
	DEEL 1 WAT IS MWD?	13
1	Wat is een mwd'er?	15
1.1	De visie en missie van een mwd'er	16
1.2	Wie is de cliënt van de mwd'er?	20
1.3	De positie van een mwd'er	21
1.4	Waar werkt de mwd'er?	22
1.5	De competenties van een mwd'er	24
1.6	Maatschappelijk werk en andere agogische beroepen	29
1.7	Maatschappelijk werk; typisch Nederlands?	31
2	De mwd'er helpt	33
2.1	Wat is helpen eigenlijk?	34
2.2	Is de behoefte om te helpen universeel?	36
2.3	Waarom wil je helpen?	38
2.4	De maatschappij helpt ook	44
3	De ontstaansgeschiedenis van het maatschappelijk werk	46
3.1	Helpen in de middeleeuwen	46
3.2	Helpen in de renaissance (1500-1700 na Christus)	49
3.3	De periode 1700-1900	52
3.4	Het ontstaan van professioneel maatschappelijk werk	55
3.5	Wat kun je van de geschiedenis leren?	63

	DEEL 2 WAT DOE JE ALS MWD'ER EN HOE DOE JE DAT?	65
4	Methodisch en systematisch werken	67
4.1	Doelgerichtheid	68
4.2	Procesmatig werken	69
4.3	Systematisch werken	72
4.4	Gebruiken van methodieken	87
5	Taakgebied I: Directe en indirecte hulpverlening; werken met en namens cliënten	105
5.1	Veranderingsgerichte en competentiegerichte begeleiding	105
5.2	Ondersteunende en stabiliserende begeleiding	106
5.3	Outreachinge benadering en bemoeizorg	108
5.4	Concrete en informatieve hulpverlening	113
5.5	Onderzoek en rapportage	121
5.6	Belangenbehartiging en conflictbemiddeling	125
5.7	Casemanagement en andere coördinatietaken	127
5.8	Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken	130
5.9	Crisisinterventie	131
6	Taakgebied I: Directe en indirecte hulpverlening; werken voor cliënten en potentiële cliënten	135
6.1	Signalering, collectieve belangenbehartiging en preventie	136
6.2	Coachen en begeleiden	141
7	Taakgebied II: Werken in en vanuit een arbeidsomgeving	142
7.1	Beleidsuitvoering en beheer	142
7.2	Beleidsontwikkeling	144
7.3	Intercollegiaal werken	150
7.4	Samenwerkingsverbanden	153
7.5	Je beroep profileren en verantwoorden	155
7.6	Kennis en ervaring delen met andere professionals	156
8	Taakgebied III: Werken aan professionaliteit en professionalisering	157
8.1	Reflecteren	158
8.2	Competentieontwikkeling	160

8.3	Bijdragen aan de opleiding van toekomstige vakgenoten	163
8.4	Maatschappelijke ontwikkelingen als reden voor vernieuwing	165
8.5	Kennisontwikkeling en verspreiden van kennis	171
	DEEL 3 DE MWD'ER ALS PROFESSIONAL	173
9	Professionaliteit	175
9.1	Normatieve professionaliteit	177
9.2	Technisch-instrumentele professionaliteit	183
9.3	Persoonlijke professionaliteit	187
9.4	Integratie van de verschillende vormen van professionaliteit	189
9.5	Een leven lang leren	190
9.6	De NVMW	192
10	Professionele aspecten van hulpverlening	193
10.1	Mondelinge en schriftelijke communicatie	194
10.2	Afstand en nabijheid	196
10.3	Omgaan met diversiteit	197
10.4	Bewustzijn van eigen normen en waarden	202
10.5	Bewustzijn van je positie	203
10.6	De samenwerkingsrelatie als leerproces	204
	Literatuur	206
	Over de auteurs	209
	Trefwoordenregister	211
	Personenregister	215

Wat is een mwd'er?

Dit hoofdstuk gaat over de visie en missie van het maatschappelijk werk en over verschillende soorten cliënten en werkvelden. We beschrijven welke competenties je nodig hebt en waarin het maatschappelijk werk zich onderscheidt van andere sociaalagogische beroepen. Tot slot werpen we een blik over de grens. Hoe is de maatschappelijke hulp- en dienstverlening in het buitenland geregeld?



1.1 De visie en missie van een mwd'er

Elke organisatie heeft een visie en een missie. Ze staan meestal in de jaarstukken en dikwijls ook op internet. Een visie is een korte omschrijving van de doelstellingen van de organisatie gebaseerd op de huidige situatie. Een voorbeeld: *Onze instelling voor arbeidsre-integratie wil ervoor zorgen dat mensen die kwetsbaar zijn op een goede manier deel kunnen nemen aan het reguliere arbeidsproces.*

Een goede visie inspireert, geeft richting aan het beleid en zorgt dat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt. Vanuit de visie wordt een missie ontwikkeld, waarin staat hoe dat doel bereikt gaat worden. En op basis van de missie wordt het beleid van een organisatie bepaald.

Ook een beroepsgroep kan een visie en missie hebben. De Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers (NVMW) is de grootste beroepsvereniging op het gebied van maatschappelijk werk. De vereniging heeft haar missie expliciet verwoord. Die luidt:

Bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in hun wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooien, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen en dat ze rekening houden met anderen met wie ze samenleven.

Kun jij bedenken welke visie achter deze missie schuilgaat? Met andere woorden: hoe kijkt de NVMW naar haar huidige taak in de samenleving? We zullen de missie hieronder in delen analyseren en de achterliggende visie erbij verwoorden.

Tot hun recht komen

Het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (Jagt, 2006) omschrijft de doelgroep van de mwd'er als:

[...] mensen die door lichamelijke, psychische of sociale oorzaken korte of langere tijd extra kwetsbaar zijn. [...] uitvallers, mensen die niet mee kunnen doen zoals ze dat zelf zouden willen of die niet kunnen voldoen aan de eisen die de samenleving stelt.

De visie achter dit deel van de missie is dat de mwd'er een brede groep cliënten voor ogen heeft. Dit kunnen mensen zijn die tijdelijk met problemen kampen en/of met chronische problematiek. Je staat open

voor de persoon die je tegenover je hebt, ongeacht zijn kwetsbaarheid of problematiek.

Als mens en als burger

Ieder mens is zowel individu als lid van de samenleving. In Nederland hebben alle mensen in principe dezelfde rechten en plichten en iedereen neemt op een of andere manier deel aan de samenleving. Zelfs een dakloze die nooit met iemand praat, heeft een rol in de maatschappij. Dat deelnemen aan de samenleving wordt burgerschap genoemd. De mwd'er richt zich niet alleen tot het individu als persoon, maar ook tot de cliënt in zijn rol als burger. Daarbij zie je hem als actief deelnemer aan de samenleving, met de daarbij behorende rechten en plichten. De visie hierachter is dat een samenleving een geheel van onlosmakelijk met elkaar verbonden individuen is die elkaar op allerlei manieren beïnvloeden.

In wisselwerking met hun sociale omgeving

Ieder mens heeft een sociale omgeving. Medestudenten, burens, familie, vrienden, maar ook de winkelier bij wie je elke dag eten koopt en de mensen die je tegenkomt als je de hond uitlaat. Met al die mensen heb je op een of andere manier contact. Dat noemen we interactie. En bij die interactie kunnen storingen optreden, zoals ruzie, machtsmisbruik, onderdrukking, onwetendheid. De mwd'er is specialist in het verbeteren van de relaties tussen individuen en hun sociale omgeving. De visie hierachter is dat mensen niet zonder hun sociale omgeving kunnen bestaan en dat verbetering van hun situatie alleen mogelijk is als hun relatie met de maatschappij daarbij betrokken wordt.

Naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen

Ieder mens is anders. In het verleden, tot in de jaren vijftig van de vorige eeuw, was de hulpverlening aan kwetsbare mensen tamelijk betuttelend. Deze mensen dienden heropgevoed te worden volgens de heersende normen en waarden. Dat idee is nu volkomen achterhaald. De mwd'er sluit zo veel mogelijk aan bij de behoeften van de cliënt. De visie is dan dat mensen zo veel mogelijk ruimte moeten kunnen krijgen om zichzelf te zijn.

Rekening houden met anderen met wie ze samenleven

Iedereen wil tot zijn recht komen, iedereen wil zich op zijn eigen manier ontplooiën. Maar sommige behoeften en opvattingen zijn schadelijk voor anderen of voor de persoon zelf. Rekening houden met anderen vergt een voortdurende afweging van de eigen belangen tegen

de belangen van anderen. Het (h)erkennen van eigen en andermans belangen, het onder woorden brengen van je behoeften en het onderhandelen over een eerlijk compromis als er meningsverschillen zijn, zijn lastige vaardigheden, maar wel noodzakelijke. De visie hierachter is dat het welzijn van een samenleving afhankelijk is van de mate waarin mensen rekening willen houden met elkaar.

Jeroen

De 10-jarige Jeroen doet het niet goed op school. Zijn laatste rapport is veel slechter dan de juf van hem gewend is. In de klas is hij teruggetrokken en hij ligt vaak te slapen.

De juf heeft Jeroens (gescheiden) moeder tot drie keer toe gevraagd of ze een keer langs wil komen. Moeder zegt steeds dat ze zal komen, maar heeft dit nog niet gedaan. Daarom vraagt de juf of de schoolmaatschappelijk werker contact met haar wil opnemen. Die belt moeder en maakt een afspraak met haar op school. Als moeder weer niet komt en niet reageert op een briefje en diverse voicemailberichten, besluit de schoolmaatschappelijk werker op huisbezoek te gaan.



Jeroen en zijn moeder blijken in een achterstandswijk te wonen. Hun flat biedt een vervallen aanblik, kapotte ramen, opengescheurde vuilniszakken op de stoep, sporen van een koevoet op de voordeur.

Moeder is thuis en na enig aandringen laat ze de mud'er binnen. Moeder vertelt een heel verhaal over de gehorigheid van de flat. Dat de buurjongens, twee studenten, de hele nacht door bezoek ontvangen en geluidsoverlast veroorzaken. Ze heeft een paar keer geklaagd, maar ze kijken haar alleen maar aan en beginnen dan te lachen. Klagen bij de woningbouwvereniging heeft ook niets uitgehaald omdat de flat op de nominatie staat om gesloopt te worden. Jeroen en zijn moeder krijgen dan een nieuwe woning aangeboden. Maar dat verhaal hoort ze al een jaar.

Moeder heeft geen werk en is de hele dag thuis. En altijd is er dat lawaai. Soms zet ze zelf de stereo op tien in de hoop dat de buurjongens de hint begrijpen. Maar dan gaan de andere burens weer klagen.

Ze is overspannen van het lawaai en reageert dat soms ook af op Jeroen. Ze schreeuwt tegen hem en zegt dat hij haar met rust moet laten. Jeroen blijft steeds langer buiten en komt 's avonds pas heel laat thuis. Ze denkt dat hij ook vaak wakker ligt van het lawaai.

Geen wonder dat zijn schoolwerk daar onder lijdt.

De schoolmaatschappelijk werker besluit zelf poolshoogte te nemen bij de buurjongens. Ze belt aan en nadat ze haar binnen hebben gelaten, hoort ze dat hun woning min of meer het hoofdkwartier van hun dispuut is. De status die hun dat oplevert, lijkt erg belangrijk te zijn voor de jongens. Ze vinden het zelf soms ook wel een beetje druk, vooral als er om drie uur 's nachts nog een heel clubje vrienden langskomt. Maar ze durven geen nee te zeggen.

De buurvrouw is inderdaad twee keer aan de deur geweest. Een klein, verlegen vrouwtje. Ze konden haar niet zo goed verstaan. Ze waren misschien ook een beetje dronken. Het was niet duidelijk wat ze wilde en hun vrienden maakten er grapjes over. Het leek de jongens het beste om haar maar te negeren.

Wat vind jij ervan?

Kun je in deze casus aangeven wat 'tot hun recht komen' betekent voor Jeroen, zijn moeder en de studenten? Wat is het belang van Jeroen en zijn moeder als mensen? En als burger? Wat is het belang van de studenten als mensen? En als burger? Hoe is de samenwerking tussen Jeroens moeder en de studenten? Hoe zou je de aard, behoeften en opvattingen van Jeroens moeder omschrijven?

En die van de studenten? Welke rol kan de mwd'er spelen in de meningsverschillen tussen beiden?

1.2 Wie is de cliënt van de mwd'er?

De mwd'er werkt met iedereen die in een kwetsbare positie verkeert. Denk aan daklozen, sociaal geïsoleerde ouderen, kinderen in een ongunstige opvoedsituatie, zelfstandig wonende psychiatrisch patiënten, maar ook aan werknemers bij een bank die het hoge tempo van reorganisaties niet kunnen bijbenen. En verder aan een jongetje op de lagere school dat wordt gepest, of jijzelf omdat je nare dingen hebt meegemaakt of niet goed weet hoe je vrienden moet maken. Als mwd'er werk je niet alleen met individuen, maar ook met gezinnen, groepen en ketens.

Groepswork vind je onder andere bij het algemeen maatschappelijk werk (AMW), een door de gemeente gefinancierde organisatie voor maatschappelijk werk. Je kunt er een assertiviteitstraining, een cursus 'vrienden maken', een cursus 'stoppen met pesten' of een cursus weerbaarheid volgen. Daarnaast begeleiden mwd'ers in verschillende werkvelden gespreksgroepen voor partners, mantelzorgers, kinderen of lotgenoten. Het gaat altijd om een groepsgewijze benadering van een aantal mensen met eenzelfde soort probleem. De begeleiding is gericht op ondersteuning, het aanleren van vaardigheden en lotgenotencontact: het uitwisselen van ervaringen en tips.

Systemen zijn bestaande groepen mensen die op een bepaalde manier met elkaar omgaan. Het meest bekende systeem waar je mee te maken kunt krijgen is het gezin. Als de communicatie binnen een gezin niet goed verloopt, brengt de mwd'er eerst de situatie in kaart. Hij luistert naar alle leden van het gezin, hij neemt iedereen even serieus en zorgt dat iedereen tot zijn recht komt in het gesprek. Dat heet meerzijdige partijdigheid.

De mwd'er werkt ook met ketens. Een keten bestaat uit alle mensen die professioneel of als mantelzorger bij een individu of systeem betrokken zijn. Een echtpaar waarvan een van de partners aan dementie lijdt, heeft te maken met de huisarts, de thuiszorg, de wijkverpleging, de geriater, de sociaalpsychiatrisch verpleegkundige, mantelzorgondersteuning en wellicht een zorgconsulent van een verpleeghuis. Een mwd'er kan in de functie van casemanager verantwoordelijk zijn voor een soepele samenwerking tussen al deze professionals. Ook kan hij

een onderdeel zijn van de samenwerking in de keten en een deel van de hulpverlening uitvoeren.

1.3 De positie van een mwd'er

Misschien zie je jezelf al zitten: achter je bureau in je werkkamer. Je hebt een computer, een telefoon, een prikbord en een plank met een rijtje boeken. Naast je bureau staat een dossierkast. Bij het raam staat een tafel met vier stoelen. En de cliënten komen naar jou toe met een hulpvraag. Dat kan.

Maar er zijn maar weinig mwd'ers die de hele dag in hun werkkamer doorbrengen. Ziekenhuismaatschappelijk werkers zitten vaak aan het bed van patiënten, verpleeghuismaatschappelijk werkers gaan op huisbezoek bij toekomstige bewoners. Mwd'ers in een justitieel kader bezoeken hun cliënten in de gevangenis. Outreachend hulpverleners gaan de straat op om contact te leggen met prostituees, hangjongeren of daklozen.

Daarnaast vragen niet alle cliënten zelf om hulp. Sommigen zijn door anderen naar jou toegestuurd en voelen er (in eerste instantie) helemaal niets voor dat je je met hun leven bemoeit. Anderen worden door een rechter gedwongen om hulp te aanvaarden. In deze groep zijn twee categorieën te onderscheiden: drang en dwang.

Bij drang gaat het om cliënten die onder druk zijn gezet door mensen uit hun sociale omgeving. Bijvoorbeeld een alcoholist wiens vrouw bedreigd heeft dat ze hem verlaat als hij geen hulp zoekt. Mensen die onder voorwaarden van instanties hulpverlening moeten accepteren vallen ook in deze categorie. Denk aan een huurder die in verband met schulden uit zijn huis is gezet en van de woningbouwvereniging alleen een nieuwe woning krijgt toegewezen als hij schuldhelpverlening accepteert. Of mensen die door een outreachend mwd'er worden benaderd omdat ze overlast veroorzaken of een gevaar vormen voor zichzelf of anderen.

Dwang betekent dat cliënten door de rechter zijn verwezen naar een hulpverlenende instantie. Het kan dan gaan om ex-gevangenen die verplicht gebruik moeten maken van de reclassering of om mensen die met de jeugdzorg te maken hebben. Of bijvoorbeeld om ouders waarvan het kind onder toezicht wordt gesteld (OTS) omdat ze zelf de opvoeding niet voldoende kunnen vormgeven. Een gezinsvoogd ondersteunt ze hier dan bij en bepaalt ook in hoeverre de situatie voor het kind voldoende veilig is. In geval van dwang moet je als mwd'er steeds laveren tussen de eisen van degene die de hulpverlening heeft opgelegd (de rechter) en de belangen en mogelijkheden van de cliënt.

De missie van de mwd'er is immers dat mensen tot hun recht komen, terwijl jouw cliënt de opgelegde hulpverlening zelf misschien juist als een vorm van *niet* tot zijn recht komen beschouwt. Je moet in dit soort situaties steeds goed opletten dat je je aan de normen en waarden houdt die jouw professionaliteit met zich meebrengt. Hierbij kun je als mwd'er onder meer de beroepscode van het maatschappelijk werk als ondersteuning gebruiken.

1.4 Waar werkt de mwd'er?

Mwd'ers vind je in veel verschillende organisaties en instellingen. We geven een korte toelichting op een aantal werkvelden.

Algemeen maatschappelijk werk

Het algemeen maatschappelijk werk (AMW) is een laagdrempelige organisatie waar mensen met problemen zonder verwijzing, kosteloos terecht kunnen. Bijna elke gemeente heeft een instelling voor AMW. Cliënten komen binnen via een inloopsprekkuur of na een telefonische afspraak. Het aanbod bestaat uit individuele psychosociale hulpverlening, individuele praktische hulpverlening en groepswerk. Wat het werk precies inhoudt, lees je in hoofdstuk 5. Bij het AMW werk je veelal op afspraak.

Gezondheidszorg

In een ziekenhuis, verpleeghuis of revalidatiecentrum werk je als onderdeel van een team met verschillende disciplines. Het maatschappelijk werk is dan niet de hoofddoelstelling van de organisatie, maar is ingebed in het geheel van zorg en hulpverlening dat wordt geboden. Dit noem je intramuraal maatschappelijk werk. Je ziet je cliënten in een spreekkamer, maar ook in de woonkamer van de afdeling waar ze (tijdelijk) wonen. Of aan hun bed als ze in het ziekenhuis liggen. Er werken ook mwd'ers in de psychiatrie. Hier werken ze veelal als ggz-agoog. Dit is een mwd'er of sociaalpedagogisch hulpverlener die speciaal is opgeleid om te werken in de geestelijke gezondheidszorg. Het spreekt voor zich dat kennis van psychiatrische ziektebeelden en de methoden om psychiatrisch patiënten te helpen hiervoor is vereist.

Verslavingszorg

Hulp aan mensen met een verslaving kent een interne en een externe vorm. De extern mwd'er wordt vaak ambulant werker genoemd. Je gaat dan bij mensen thuis op bezoek en begeleidt hen bij het onder controle krijgen van hun verslaving, het op orde brengen van de finan-

ciën of bij het zoeken naar werk of een andere zinvolle dagbesteding. Bij de interne vorm werkt de mwd'er in de kliniek, waar hij de hulpverlening coördineert en (deels) uitvoert. De mwd'er stelt samen met de cliënt een zorgplan op en is verantwoordelijk voor de uitvoering en evaluatie ervan. Hij maakt deel uit van een multidisciplinair team met bijvoorbeeld een arts, een psycholoog en een ergotherapeut.

Jeugdzorg

Mwd'ers in de jeugdzorg werken onder andere bij Bureau Jeugdzorg als gezinsvoogd of bij de Raad voor de Kinderbescherming als raads-onderzoeker. Je ondersteunt gezinnen bij de opvoeding van hun kinderen, onderzoekt opvoedingssituaties en adviseert de rechter over het wel of niet nemen van juridische maatregelen. De mwd'er gaat op huis- en schoolbezoek, komt eventueel in de politiecel als een minderjarige door de politie is opgepakt of ontvangt de cliënt op zijn kantoor. In veel gevallen gaat het hier om gedwongen hulpverlening. Dat betekent dat een rechter een vorm van hulpverlening heeft opgelegd. Veel cliënten vinden dit moeilijk. Je besteedt daarom veel aandacht aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Een andere functie in de jeugdzorg is die van pleegzorgwerker. Als pleegzorgwerker begeleid je mensen die een pleegkind in hun huis opnemen. De pleegkinderen zijn vaak op bevel van de rechter uit huis geplaatst, en de pleegouders ontvangen vrijwillig begeleiding bij de opvoeding van hun pleegkind.

Gevangeniswezen en tbs-klinieken

Gevangenismaatschappelijk werkers ondersteunen gevangenen en hun familie tijdens het verblijf in de gevangenis of kliniek. Daarnaast begeleiden ze cliënten bij hun aanstaande terugkeer in de maatschappij. Ze informeren hen over voorzieningen op het gebied van welzijn, gezondheid, sociale zekerheid, huisvesting, werk en opleiding. Gevangenismaatschappelijk werkers werken vanuit de gevangenis en gaan soms op huisbezoek. Mwd'ers in een tbs-kliniek begeleiden de tbs-gestelden en hun familie op praktisch en psychosociaal gebied.

Bedrijfsmaatschappelijk werk

Deze mwd'er begeleidt mensen die problemen hebben met hun functioneren in de arbeidsorganisatie. Dit kan komen door verstoorde arbeidsverhoudingen, veranderingsprocessen of reorganisaties, langdurige ziekte, seksuele intimidatie of persoonlijke problemen die invloed hebben op het werk. Als bedrijfsmaatschappelijk werker heb je te maken met verschillende belangen: het belang van de werknemer die

vaak tijd vraagt om te kunnen herstellen en anderzijds het belang van de werkgever, die het liefst wil dat de werknemer aan het werk blijft of snel weer re-integreert. Deze tegenstelling maakt dat je een duidelijke positie moet kunnen innemen ten opzichte van de hulpvrager en zijn werkgever.

Ouderenzorg

Mwd'ers met de functie van ouderenadviseur bezoeken zelfstandig wonende ouderen. Je brengt hun situatie in kaart en geeft informatie over de mogelijkheden op het gebied van sociale contacten, financiën, vervoer, psychosociale hulp, gezondheid en gemeentelijke regelingen. De ouderenadviseur werkt in de vorm van huisbezoeken, maar ook op locatie. Daarnaast wordt er groepswork ingezet. Je begeleidt dan bijvoorbeeld een groep rondom rouwverwerking of organiseert een voorlichting over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Eigen praktijk

Sommige mwd'ers starten een eigen praktijk. Vanuit huis of een eigen kantoor geef je dan coaching en psychosociale hulpverlening. Je verzorgt trainingen of treedt op als casemanager voor mensen met een chronische ziekte of beperking. Het werk van deze zelfstandig werkende mwd'ers wordt vaak niet vergoed. Soms is vergoeding vanuit een persoonsgebonden budget mogelijk.

1.5 De competenties van een mwd'er

Voor elk beroep heb je bepaalde competenties nodig. Competenties zijn de instrumenten waarmee je jouw taken uitvoert. Een competentie bestaat uit een combinatie van kennis, vaardigheden en houding. De English Central Council for Education and Training in Social Work (1995) schrijft:

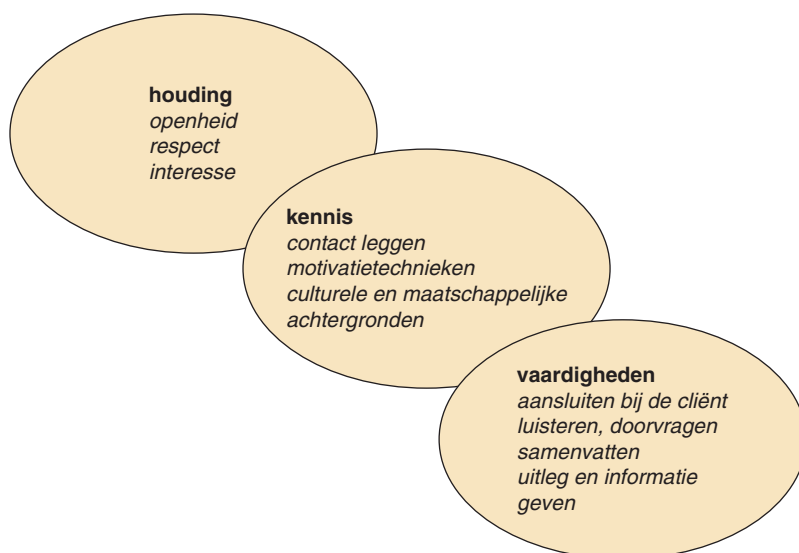
It is only practice which is founded on values, carried out in a skilled manner and informed by knowledge, critical analysis and reflection which is competent practice.

De eerste competentie die in het beroepsprofiel van de NVMW wordt genoemd, is:

De maatschappelijk werker legt contact met de cliënt. De maatschappelijk werker is in staat om op zo'n manier contact te leggen met een (beoogde) cliënt, hetzij op initiatief van de cliënt hetzij op

initiatief van de maatschappelijk werker, dat daarmee de basis wordt gelegd voor een hulpverleningscontact waarin de cliënt zich gezien en gesteund weet.

Deze competentie bestaat uit:



Figuur 1.1

Onthoud bij het bestuderen van de competenties dat je nooit tegelijkertijd even goed aan alle competenties kunt voldoen. In de beschrijving van de competenties die nu volgt hebben we ons gebaseerd op het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (NVMW, 2010). Houd er hierbij rekening mee dat de competenties in het beroepsprofiel beschreven zijn op het niveau van een ervaren mwd'er. Aan het eind van je opleiding moet je een bepaald basisniveau beheersen. Daarna ontwikkel je vooral de competenties die jij in jouw werk nodig hebt. Je mag dus tijd en ruimte nemen om je te ontwikkelen. De taken die horen bij de competenties, komen in deel twee en drie van dit boek aan de orde.

De competenties

- Je legt contact. Dit betekent dat je in gesprek kunt gaan met een nieuwe cliënt, op zo'n manier dat er een stevige basis gelegd wordt voor een vruchtbare hulpverleningsrelatie.
- Je brengt de situatie van de cliënt in beeld. Je brengt de situatie in kaart, inclusief de factoren van de cliënt en zijn omgeving die daarin een

positieve of negatieve rol spelen. Samen maak je een zo exact mogelijk beeld van de mogelijkheden van de cliënt.

- *Je werkt samen.* Je bouwt een samenwerkingsrelatie op, zowel met cliënten die zelf om hulp vragen als met cliënten die daar niet om hebben gevraagd.
- *Je werkt cliëntgericht, situatiegericht en planmatig.* Je kunt bepalen welk hulpverleningsdoel gewenst en haalbaar is. Je kunt inschatten welk doel prioriteit heeft. En je weet welk doel het eenvoudigst te realiseren is en daardoor motiverend kan werken.
- *Je richt je op de competentieontwikkeling van de cliënt.* Uit de veelheid aan methodieken en interventies kun je die kiezen die de cliënt het beste helpen bij het vergroten van zijn zelfredzaamheid en sociale participatie.
- *Je hanteert de samenwerkingsrelatie als leerproces.* Je kunt je eigen reacties op de cliënt onderzoeken en de cliënt leren hoe zijn reacties invloed hebben op zijn omgeving. Daarnaast laat je voorbeeldgedrag zien, waar de cliënt zijn voordeel mee kan doen.
- *Je werkt eclectisch-integratief.* Je bent in staat om een onderbouwde keuze te maken uit de methodieken, werkmodellen en technieken die je kent. Je kunt deze afzonderlijk of in combinatie inzetten in een voor de hulpvrager ontwikkeld hulpverleningsplan. Je levert dus maatwerk en kunt je keuzen aan jezelf, de cliënt en derden verantwoorden.
- *Je kunt omgaan met conflicten.* Je kunt omgaan met conflicten binnen cliëntsystemen (gezinnen) en tussen cliënten en mensen uit de omgeving van de cliënt. Je maakt hierbij helder wat de inhoud van een boodschap is en hoe anderen een boodschap kunnen opvatten. Je kunt bemiddelen, bij voorkeur zo dat alle partijen tevreden zijn.
- *Je bevordert interculturele communicatie.* Je kunt de communicatie tussen mensen met een verschillende (culturele) achtergrond bevorderen. Je hebt kennis van verschillende culturen en weet dat bepaalde vormen van verbale en non-verbale communicatie in verschillende culturen een verschillende betekenis hebben. Samen zoek je naar manieren om daar op een respectvolle manier mee om te gaan. Daarnaast heb je oog voor diversiteit in de breedste zin van het woord en kun je hier constructief mee werken.
- *Je kunt evalueren en afsluiten.* Je bent in staat om het hulpverleningsproces met de cliënt te evalueren, zodanig dat hij weet hoe hij na afsluiting (bij voorkeur) zelfstandig verder kan.
- *Je signaleert problemen in de omgeving van de cliënt en de maatschappij.* Je bent alert op eventuele tekortkomingen in de werkwijze van organisaties (ook de eigen instelling) en onrechtvaardigheden in wetten,

regels of voorzieningen waardoor (potentiële) cliënten worden belemmerd in hun sociale participatie. Gegevens over deze tekortkomingen of onrechtvaardigheden kun je verzamelen, analyseren en interpreteren. Je kunt ze vervolgens verwerken tot een duidelijk en overtuigend signaal aan de verantwoordelijke instanties.

- *Je werkt aan preventie.* Je hebt aandacht voor risicogroepen. Aan de hand van je geanalyseerde signaal kun je mogelijkheden onderzoeken om de draagkracht van die groepen te versterken. Je kunt zo nodig zelf preventieve activiteiten ontwikkelen en uitvoeren.
- *Je telt en vertelt.* Je kunt duidelijk rapporteren. Je legt op heldere wijze aan cliënten, collega's, leidinggevendenden, samenwerkingspartners en andere betrokkenen uit welke interventies je hebt gepleegd en waarom. Je staat open voor feedback en geeft jezelf de gelegenheid om van de feedback te leren.
- *Je bent professioneel loyaal aan je organisatie.* Je denkt actief mee over het beleid, het beheer en de kwaliteitszorg in je organisatie. Je doet verbetervoorstellen. Je bent kritisch op de werkwijze van je organisatie als het gaat om de ethische en methodische maatstaven die bij jouw beroep horen. Zo nodig ga je hierover met je werkgever in gesprek.
- *Je kunt productief samenwerken in een team.* Je kunt samenwerken met je collega's en hier zo nodig ook verbetering in aanbrengen. Je voelt je medeverantwoordelijk voor het teamresultaat.
- *Je organiseert en coördineert vormen van samenwerking.* Je kunt samenwerken in de zorg voor je cliënt. Je kunt overleg initiëren en samen met collega's komen tot een optimale afstemming van de hulpverlening.
- *Je onderhoudt je eigen professionaliteit en competenties.* Je kijkt kritisch naar je eigen beroepsmatig handelen en vraagt je af of het effectief, juist en gemeend is wat je doet en wat je van je ervaringen kunt leren. Ook houdt je ontwikkelingen in het vakgebied bij en past ze in je handelswijze in.
- *Je draagt bij aan de ontwikkeling van de professie.* Je levert een bijdrage aan vernieuwingen van de beroepspraktijk. Dit doe je door ontwikkelingen in de samenleving te vertalen naar nieuwe methodieken en instrumenten. Je legt aan anderen uit wat het vak maatschappelijk werk en dienstverlening inhoudt en wat de meerwaarde ervan is.

Een medisch maatschappelijk werker aan het woord

Michiel Sartorius (44) is werkzaam op de afdeling Hartrevalidatie van het UMC St Radboud te Nijmegen:

Ik ben twee jaar geleden afgestudeerd als maatschappelijk werker aan de deeltijdopleiding. Tijdens de opleiding kom je steeds in aanraking met de competenties die je als maatschappelijk werker moet ontwikkelen. Hoe dat in de praktijk gaat, merk je eigenlijk pas als je volop aan het werk bent. Ik ben met sommige competenties meer bezig dan met andere. Dat hangt ook samen met de organisatie waar ik voor werk en de inhoud van mijn functie.

De patiënten die gaan starten met een hartrevalidatietraject, revalideren gedurende zeven weken op onze afdeling. Vanuit een multidisciplinaire aanpak bekijken we samen met de cardiologen, fysio- en bewegingstherapeuten, diëtisten, psychologen en maatschappelijk werkers wat de patiënt nodig heeft. Denk hierbij aan fysieke training en voedingsadviezen, maar ook aan aandacht voor het psychosociaal functioneren en de leefstijl van de patiënt. Als maatschappelijk werker ben ik bij deze patiëntengroep betrokken omdat een hartaandoening vaak zorgt voor angsten en terughoudendheid om het actieve leven weer op te pakken. Afhankelijk van het soort aandoening is een patiënt al langere tijd ziek geweest of is er juist sprake van een ingrijpend *life event*. De manier waarop mensen daarmee omgaan, kan sterk verschillen. Er kunnen ten gevolge van de hartaandoening bijvoorbeeld problemen ontstaan op sociaal vlak. Dit kunnen moeilijkheden zijn met werkhervatting, maar ook relatieproblemen. Ik heb hierdoor ook regelmatig gesprekken met de patiënt en zijn partner of kinderen. Door de sociale omgeving te betrekken bij de hulpverlening is het effect van de gesprekken vaak groter.

Ik heb met alle patiënten die worden aangemeld voor hartrevalidatie een intakegesprek van een uur. Daarna worden de patiënten wekelijks in een multidisciplinair overleg besproken. Hierbij worden de doelen voor de individuele patiënt vastgelegd en bepalen we welke begeleiding nodig is. Goed kunnen samenwerken met de andere disciplines en in een team kunnen werken, is in mijn werk dus een belangrijke competentie. Ook moet ik de hulpvraag van de patiënt vanuit mijn expertise goed kunnen onderbouwen. Omdat de begeleiding tijdens een hartrevalidatietraject vaak kortdurend is, moet ik snel inzicht kunnen krijgen in de situatie van de patiënt. Daarbij ben ik me steeds bewust van de verschillende manieren waarop mensen kunnen omgaan met hetgeen ze is

overkomen. Mijn patiëntengroep is ook zeer divers qua afkomst, sociale klasse en opleidingsniveau. Ik moet dus met veel verschillende soorten mensen op een laagdrempelige manier contact kunnen maken.

Bijzonder aan mijn baan is verder dat ik actief betrokken ben bij het maken van nieuw beleid en protocollen van de afdeling Hart-revalidatie en het opleiden van nieuwe maatschappelijk werkers en andere ziekenhuismedewerkers. Doordat ik in een universitair ziekenhuis werk, is het mijn taak om deze nieuwe professionals te ondersteunen bij hun beroepsontwikkeling. Dit is een competentie die ik zelf nog volop aan het ontwikkelen ben en dat maakt mijn werk extra uitdagend.

1.6 Maatschappelijk werk en andere agogische beroepen

Maatschappelijk werk is een sociaalagogisch beroep. Daar zijn er echter nog veel meer van, zoals creatief therapeut, cultureel maatschappelijk vormer, sociaalpedagogisch hulpverlener, pedagoog en (toegepast) hbo-psycholoog. De gemeenschappelijke factor in al deze beroepen en functies is dat ze erop gericht zijn om mensen te helpen zo optimaal en volwaardig mogelijk te functioneren. Dat doen ze door te werken aan verbetering van de sociale structuur van de samenleving en verbetering van het probleemoplossend vermogen van mensen die in de knel zitten. Sommige sociaalagogische professionals zijn vooral gericht op het helpen van groepen, andere meer op individuen. Sommigen werken gestructureerd aan verandering, anderen zijn meer gericht op ondersteuning. Ook is er een verschil in manier van helpen. Vaak gaat dit in de vorm van gesprekken, maar een creatief therapeut gebruikt muziek, drama of beeldend vormen om mensen te helpen. Het specifieke aan de mwd'er is dat deze het welzijn van de samenleving in zijn geheel probeert te verhogen door individuen die buiten de boot (dreigen te) vallen, te ondersteunen. Dit doe je niet alleen door met cliënten te praten, maar ook door hun omgeving te betrekken bij het oplossen of verminderen van problemen en door factoren in de maatschappij die van invloed zijn op de problemen van jouw doelgroep te signaleren en te analyseren.

Er is een aantal opleidingen dat een zogenoemde 'brede basis-propedeuse' aanbiedt. Je krijgt dan lessen uit de opleiding mwd, sociaal-pedagogische hulpverlening en cultureel maatschappelijke vorming. Andere samenstellingen komen ook voor. Hierdoor hoef je pas na een

jaar te kiezen in welk vakgebied je je gaat specialiseren. Het voordeel hiervan is dat je van alle beroepen iets meekrijgt en je je definitieve keuze nog kunt uitstellen. Er zijn echter ook opleidingen die kiezen voor een volledige, vier jaar durende opleiding MWD, omdat ze dan vanaf het eerste moment kunnen ingaan op de beroepsspecifieke competenties. Het een is niet beter dan het ander. Het gaat erom in hoeverre je bij de start van je opleiding al weet of de opleiding MWD bij jou past. De mogelijkheid om de brede basis te volgen, zegt echter wel wat over de overeenkomsten tussen de verschillende agogische opleidingen: alle agogische opleidingen richten zich op systematische hulpverlening, werken in en vanuit een arbeidsorganisatie en werken aan professionalisering. Hoe ze dat doen, verschilt per beroep. Tabel 1.1 geeft een overzicht van verschillen en overeenkomsten tussen de agogische beroepen.

Tabel 1.1 Verschillen en overeenkomsten tussen de agogische beroepen (vrij naar ongepubliceerd stroomschema sociale studies, HAN, afdeling MCV).

Professie	Eigenschappen professional	Cliënten	Voorbeelden van organisaties	Functies
Mwd'er	– Praktisch – Doortastend – Analytisch – Luisteraar	Individen, gezinssystemen en groepen	– Algemeen maatschappelijk werk – Verslavingszorg – Revalidatiecentrum – Reclassering – Onderwijs – Jeugdzorg	– Bedrijfsmaatschappelijk werker – Medisch Maatschappelijk werker – Gezinsvoogd – Ouderenadviseur – Wijkgericht mwd'er
Creatief therapeut	– Creatief – Sportief – Observerend – Eigenzinnig	Accent op individu	– Geestelijke gezondheidszorg – Verslavingszorg – Justitiële hulpverlening – Speciaal onderwijs – Psychiatrie – Gehandicaptenzorg – Eigen praktijk	– Muziektherapeut – Dramatherapeut – Psychomotorisch therapeut – Beeldend therapeut
Hbo-psycholoog (of toegepast psycholoog)	– Analytisch – Luisteraar – Coachend	Accent op individu	– Geestelijke gezondheidszorg – Verslavingszorg – Training en advies – Maatschappelijke opvang – Psychiatrie – Werving/selectie	– Psychologisch medewerker – Coach – Re-integratiecoach – Personeelsadviseur – Trainer – Preventiewerker

Professie	Eigenschappen professional	Cliënten	Voorbeelden van organisaties	Functies
Pedagoog (hbo)	– Betrokken bij de ontwikkeling van kinderen en jongeren	Individu en groep	– Kinderopvang – Raad voor de Kinderbescherming – Pleegzorg – Speciaal onderwijs – Jeugdzorg	– Pedagogisch begeleider – Groepsleider – Gezinscoach/voogd – Jongerenwerker
Sociaalpedagogisch hulpverlener	– Creatief – Betrokken	Accent op groep	– Gehandicaptenzorg – Jeugdzorg – Ouderenzorg – Justitiële hulpverlening – Psychiatrie	– Sociotherapeut – Pedagogisch begeleider – Activiteitenbegeleider – Groepsleider – Gezinscoach/voogd
Creatief maatschappelijk vormer	– Kunstzinnig – Sportief – Organisatietalent – Educatief	Groep	– Recreatie en toerisme – Buurthuis – Culturele sector – Sportstimulering – Gemeente – Onderwijs – Eigen bedrijf	– Sociaal-cultureel werker – Jongerenwerker – Educatief medewerker – Sportbuurtwerker – Evenementenorganisator

Uit dit overzicht blijkt dat er veel overlap bestaat. Hierdoor is het bij veel opleidingen ook mogelijk om je minordeel samen met studenten van andere opleidingen te volgen. Je legt daarin dan wel je eigen accenten. Dankzij de opdeling van het sociaalagogisch werkveld in verschillende professies kunnen professionals veel van elkaar leren en gezamenlijk zorg dragen voor een optimale hulpverlening.

1.7 Maatschappelijk werk; typisch Nederlands?

Maatschappelijk werk is geen typisch Nederlands beroep. Veel methodieken die in Nederland worden gebruikt, zoals oplossingsgericht werken en outreachende hulpverlening, zijn afkomstig uit de Verenigde Staten. Daar wordt meer onderzoek gedaan naar methodieken en modellen dan in Nederland. En daar maken wij dankbaar gebruik van. De combinatie van praktische en psychosociale hulpverlening komt echter in andere landen bijna niet voor. Een *sozial arbeiterin* in Duitsland is vooral bezig met sociale zekerheid en concrete hulpverlening. Een *social worker* in Engeland werkt vrijwel nooit met psychiatrisch patiënten. En een *social worker* in Amerika werkt vaak veel meer therapeu-

tisch. Zo heeft elk land zijn eigen vorm van wat wij maatschappelijk werk noemen.

Wat alle mwd'ers met elkaar gemeen hebben, is hun doel: opkomen voor mensen met een kwetsbare positie in de samenleving. Het verschil zit in de wijze waarop het maatschappelijk werk is georganiseerd en welke taken eruit voortvloeien.

Die verschillen in organisatie en invulling komen voort uit verschillen in sociale problemen (in het ene land heerst hoge werkeloosheid, in een ander land is sociale uitsluiting een aandachtspunt). Een andere reden waarom het maatschappelijk werk er in elk land anders uitziet, is dat mensen verschillend aankijken tegen de oorzaken van sociale problemen en de beste manier om ze aan te pakken. In verschillende landen heersen immers andere sociale en politieke normen en waarden. De interpretatie van de sociale werkelijkheid bepaalt de visie van een bevolking op de toekomst, die visie bepaalt de missie en het beleid van haar overheid. Het beleid bepaalt ten slotte hoe bepaalde taken, bijvoorbeeld hulp voor mensen in een kwetsbare positie, in de praktijk worden uitgevoerd (Chowanietz, 2006).