

## **Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening**

**Een project van Schouders Eronder**

**Versie 6 juli voor digitale raadpleging zomer 2020**

### **Leeswijzer**

Dit document bevat het concept van de beroepscompetenties in de sociaal-financiële dienstverlening. Hierover gaan de vragen in de digitale raadpleging. De beroepscompetenties staan opgesomd in hoofdstuk 1, met een uitleg wat we daaronder verstaan en hoe ze zijn ingedeeld. Wie professionals in de sociaal-financiële dienstverlening zijn en waar ze werken staat in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 is bedoeld voor wie meer wil weten over de achtergrond en aanpak van het project, en waarom we de term sociaal-financiële dienstverlening gebruiken.

### **Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1 Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening .....	2
1.1 Wat verstaan we onder beroepscompetenties?.....	2
1.2 Acht competentieclusters .....	2
1.3 Typeringen van de acht clusters.....	3
1.4 Overzicht beroepscompetenties .....	5
Hoofdstuk 2 Professionals in sociaal-financiële dienstverlening: afbakening en positionering .....	7
2.1 Het domein van de sociaal-financiële dienstverlening .....	7
2.2 De herkenbaarheid van professionals in sociaal-financiële dienstverlening .....	8
2.3 Vaarwater financiële bestaanszekerheid als kapstok .....	8
Hoofdstuk 3 Achtergrond van het project .....	10
3.1 Aanleiding en aanpak .....	10
3.2. Van schuldhulpverlening naar een breder perspectief .....	11
3.3 Wat zijn beroepscompetenties en waarvoor zijn ze bruikbaar? .....	11
3.3.1 Beroepscompetenties .....	11
3.3.2 Gebruiksdoelen .....	12

## **Hoofdstuk 1 Beroepscompetenties in sociaal-financiële dienstverlening**

### **1.1 Wat verstaan we onder beroepscompetenties?**

Met beroepscompetenties bedoelen we competenties die kenmerkend zijn voor een bepaalde beroepsgroep en voor alle professionals binnen die beroepsgroep relevant zijn, ongeacht de specifieke functie of organisatorische setting waarin een professional werkzaam is. Competenties die specifiek zijn voor het werken met een bepaalde doelgroep of afhankelijk zijn van een bepaalde (positie in een) organisatie blijven dus buiten beschouwing.

Er zijn verschillende manieren om beroepscompetenties te beschrijven. Hier beschrijven wij ze in lijn met de definitie die Movisie hanteert: *Een competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke kwaliteiten, waarmee in een beroepscontext op adequate wijze adequate resultaten worden behaald. Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd in de context van het werk gezien.*

### **1.2 Acht competentieclusters**

We hebben de beroepscompetenties onderverdeeld in de volgende 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. Sturen en beïnvloeden
6. Coachen, ondersteunen en motiveren
7. Planmatig en systematisch werken
8. Staan voor de eigen professie

Bij cluster 1 t/m 7 ligt de nadruk op competenties die nu en in de toekomst nodig zijn voor een adequate sociaal-financiële dienstverlening die gericht is op het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid. In cluster 8 gaat het om de competenties die nodig zijn om te (blijven) werken aan de eigen professie.

De titels van de competentieclusters zijn gekozen vanuit het perspectief van de professional; in de typering (zie paragraaf 1.3) is ook het klantperspectief toegevoegd. De competenties (paragraaf 1.4) zijn zo geformuleerd dat ze voor alle professionals in sociaal-financiële dienstverlening van toepassing zijn, zij het met verschillende accenten.

### **1.3 Typeringen van de acht clusters**

#### **Competentiecluster 1 Aansluiting vinden en contact aangaan**

Mensen praten niet graag over financiële problemen. Zeker als ze er niet zelf meer uit kunnen komen of aan zien komen dat het 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, je neemt ook zelf initiatief tot contact en bent creatief daarin. Je wekt vertrouwen door iemand eerlijk, integer en oprecht betrokken en onbevooroordeeld te benaderen. Je bent nieuwsgierig naar wat mensen beweegt, stelt jezelf ook kwetsbaar op en komt tot een gelijkwaardig contact.

#### **Competentiecluster 2 Signaleren, inventariseren en analyseren**

Oorzaken van financiële problemen zijn heel divers. Moet iemand opeens zijn bedrijf sluiten of valt de partner weg en staat hij of zij er alleen voor? Of: heeft iemand moeite met het houden van overzicht, speelt sociale druk misschien een rol? Bij het voorkomen en/of aanpakken van problemen en het vergroten van de zelfredzaamheid op sociaal-financieel gebied is het belangrijk tot de kern van het probleem te komen en passende oplossingen te vinden. Als professional herken je factoren die als oorzaak of gevolg een risico vormen voor het sociaal-financieel functioneren van mensen. Je brengt de situatie in kaart, ook tussentijds als de situatie verandert, en houdt hierbij rekening met de wisselwerking tussen problemen op financieel gebied en andere leefgebieden. Je toetst de situatie aan de wet- en regelgeving en vormt je een beeld van mogelijke oplossingsrichtingen. Je verkent vragen als: Wat wil iemand en welke oplossingen ziet hij 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?

#### **Competentiecluster 3 Samenwerken en opereren in een belangenveld**

Het aanpakken van (dreigende) problematische schulden vraagt om een integrale aanpak waarin goede samenwerking en afstemming tussen betrokken partijen cruciaal zijn. Soms is het vertrouwen tussen partijen en/of met de burger ver te zoeken en is het aan jou om daaraan te werken en (verdere) conflicten te voorkomen. 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, constructieve en wanneer nodig standvastige houding is belangrijk om tot werkbare afspraken en resultaat te komen. Je hebt hierbij oog voor de verschillende belangen, de rechten en plichten van betrokkenen en zoekt de balans ertussen. Je kaart zo nodig ook onrechtvaardigheden, lacunes en onduidelijkheden in wet- en regelgeving aan.

#### **Competentiecluster 4 Informeren en adviseren**

Het is een hele kunst om als burger te weten welke voorzieningen er allemaal zijn om aanspraak op of gebruik van te kunnen maken. Ook heeft niet iedereen scherp de risico's van bepaald gedrag 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 de situatie te keren, rust en overzicht te brengen en te weten wat passende oplossingen zijn. Als professional informeer je mensen welke risico's ze lopen. Je geeft uitleg over wet- en regelgeving en welke rechten en plichten men heeft en maakt inzichtelijk welke voorzieningen beschikbaar zijn. Je adviseert op maat en stimuleert mensen om die voorzieningen te gebruiken. Als er verdergaande ondersteuning nodig is bereid je mensen voor op wat ze kunnen verwachten.

### **Competentiecluster 5 Sturen en beïnvloeden**

Als mensen er zelf niet meer uitkomen, als de situatie om ingrijpen vraagt om orde op zaken te stellen, om erger te voorkomen, zaken te stabiliseren, te kanaliseren en te bestendigen, dan is een sturende houding van de professional onmisbaar. Je houdt je hoofd koel en beïnvloedt de situatie door voorstellen te doen, mensen te overtuigen, te onderhandelen, afspraken te maken, doelen te bepalen en mensen eraan te houden. Dit vraagt ook lef en durf om af te wijken van geijkte oplossingen en daar draagvlak voor te krijgen. Soms kunnen mensen (tijdelijk) niet opkomen voor hun eigen rechten en hun eigen belangen niet behartigen en zul jij dit voor hen doen.

### **Competentiecluster 6 Coachen, ondersteunen en motiveren**

Welke vorm van ondersteuning je ook biedt, het uitgangspunt is de verantwoordelijkheid en probleemeigenaarschap zoveel mogelijk bij mensen zelf te laten en diens zelfredzaamheid te vergroten. Ook als de samenwerking niet meer vrijblijvend is. Samen doe je er alles aan om de financiële situatie in de hand te houden, schulden te voorkomen of weg te werken en te voorkomen dat nieuwe schulden ontstaan. Je hebt interesse voor en betrokkenheid bij iemands situatie, je denkt mee en bent duidelijk in mogelijkheden en grenzen. 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, motiveert en hen goed afgaat. Ook zoek je samen uit hoe iemand vaardigheden op kan doen om zich in de toekomst zoveel mogelijk zelf te redden. Je past je ondersteuning aan op dat wat iemand, en zijn netwerk, zelf aankan. Je richt je op doelen voor zowel de korte als langere termijn en houdt ook oog voor en stimuleert kleine stappen in de goede richting.

### **Competentiecluster 7 Planmatig en systematisch werken**

Situaties zijn vaak complex en allerlei factoren op allerlei leefgebieden kunnen een rol spelen. Mensen ondersteunen bij het omgaan met en wegwerken van (dreigende) problemen op sociaal-financieel gebied en het werken aan zelfredzaamheid dient planmatig en systematisch te gebeuren. Je stelt in samenspraak met cliënten en partijen een plan op dat de mogelijkheden en eigenheid van de persoon als uitgangspunt neemt. Je knipt het traject op in haalbare stappen en houdt rekening met de verschillende werkwijzen van betrokken organisaties. Het systematisch werken aan problemen op sociaal-financieel gebied vraagt om zorgvuldig en ordelijk werken. Je krijgt veel te maken met digitale systemen en met details die verzameld en geordend moeten worden om overzicht te krijgen en te houden. Je bewaakt de voortgang, weet wanneer je de touwtjes kan laten vieren, investeert tijd in afstemming en overdracht en bereidt cliënten daarvoor.

### **Competentiecluster 8 Staan voor de eigen professie**

Op sociaal-financieel gebied ben jij een onmisbare schakel. Het is aan jou om dit beroep te professionaliseren, je eigen handelen en je beroepspraktijk te verbeteren en goed te positioneren. Je bent constructief kritisch op jezelf en hebt oog voor verbeterpunten voor de praktijk van alledag en voor ontwikkeldoelen voor jezelf. Je onderneemt, experimenteert en ontwikkelt steeds weer kennis en vaardigheden. Ook reflecteer je op wat werkt en wat niet en leert van fouten en successen. Je zet je in om bureaucratische belemmeringen in de uitvoering van je werk te agenderen bij relevante partijen. Je brengt de meerwaarde van het vak bij anderen onder de aandacht en werkt mee aan de positionering ervan. Dit betekent ook het bewaken van eigen arbeidsomstandigheden, persoonlijke en professionele grenzen en van standaarden die op het beroep van toepassing zijn. Ook hanteer je beroepsethische dilemma's zorgvuldig.

## **1.4 Overzicht beroepscompetenties**

Bij ieder cluster hoort een aantal competenties. In totaal gaat het om dertig competenties.

### **Competenties cluster 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

### **Competenties cluster 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 eigenheid van iemand

### **Competenties cluster 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

### **Competenties cluster 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 mensen 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

### **Competenties cluster 5 Sturen en beïnvloeden**

- 5.1 Overtuigt, onderhandelt en krijgt mensen mee
- 5.2 Komt met lef en durf tot werkbare afspraken en resultaat
- 5.3 Komt op voor de rechten en financiële belangen van cliënten

#### **Competenties cluster 6 Coachen, ondersteunen en motiveren**

- 6.1 Toont betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie van mensen zonder de zakelijke kant van de dienstverlening uit het oog te verliezen
- 6.2 Is gericht op het optimaal aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en regie van mensen
- 6.3 Ziet en versterkt mogelijkheden en talenten van mensen, zet ze op een stimulerende manier aan tot actie en staat ze bij

#### **Competenties cluster 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

#### **Competenties cluster 8 Staan voor de eigen professie**

- 8.1 Reflecteert op het eigen handelen en werkt aan zichzelf als professional
- 8.2 Herkent beroepsethische dilemma's en weet deze te benoemen en bespreekbaar te maken
- 8.3 Bewaakt persoonlijke en professionele grenzen
- 8.4 Draagt actief bij aan professionalisering, herkenbaarheid en positionering van de eigen beroepspraktijk
- 8.5 Profileert het eigen vak door opgedane kennis en ervaringen met anderen te delen en voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te doen

## **Hoofdstuk 2 Professionals in sociaal-financiële dienstverlening: afbakening en positionering**

### **2.1 Het domein van de sociaal-financiële dienstverlening**

Onder sociaal-financiële dienstverlening verstaan we activiteiten en interventies van professionals en vrijwilligers<sup>1</sup> die zijn gericht op het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid van mensen.

Er zijn veel diverse partijen en functionarissen werkzaam in de sociaal-financiële dienstverlening. Er zit variatie in het type taken, type cliënten, mate en wijze van contact met burgers, financiering van de dienstverlening, en de voorwaarden en richtlijnen van opdrachtgevers. Ook de organisaties en samenwerkingsverbanden van waaruit zij hun werkzaamheden verrichten verschillen. Voorbeelden zijn gemeenten, schuldhulpbureaus, kredietbanken, sociaal werk organisaties, wijkteams en als zelfstandige/zzp'er.

Wat al die verschillende professionals en organisaties in de sociaal-financiële dienstverlening met elkaar gemeen hebben, of in de (nabije) toekomst zouden moeten hebben, is dat zij niet alleen kijken vanuit een financieel-juridisch kader naar wat er nodig is om financiële problemen en schulden te voorkomen en op te lossen. Ze houden er in hun dienstverlening rekening mee dat de sociaaleconomische situatie en/of problemen op andere leefgebieden een risico vormen dat mensen in de schulden komen of blijven. Ze zijn zich ook bewust van het omgekeerde: dat financiële zorgen en schulden negatieve gevolgen kunnen hebben voor het functioneren van mensen op andere leefgebieden: lichamelijke en psychische gezondheid, zingeving, wonen, sociale relaties en (maatschappelijke) participatie. De wisselwerking tussen (risico op) financiële problemen en (risico op) andere problemen geeft dan ook richting aan hun werk (en handelen). Een ander gemeenschappelijk kenmerk van organisaties en professionals die gespecialiseerd zijn in de sociaal-financiële dienstverlening is dat zij zelf geen interventies doen op deze andere leefgebieden, maar daarvoor samenwerken met en doorverwijzen naar onder meer het sociaal werk (denk aan maatschappelijk werkers, sociaal raadslieden, jongerenwerk), gehandicaptenzorg en GGZ. Van deze andere werksoorten en professionals vraagt dit dat zij zich eveneens bewust zijn van de samenhang tussen financiële bestaanszekerheid en overige leefgebieden en dat zij waar nodig en tijdig een beroep doen op de expertise van professionals in de sociaal-financiële dienstverlening.

Door de verwevenheid van problematiek komen bovengenoemde professionals elkaar tegen als zij ondersteuning bieden aan mensen en hebben zij voor een deel dezelfde soort competenties nodig. Ze stemmen af, trekken waar nodig tijdelijk samen op of geven het stokje (al dan niet tijdelijk) over. Hierdoor ontstaat de integrale aanpak die zo nodig is om dergelijke problematiek duurzaam aan te pakken. Een dergelijke integrale aanpak kan in de praktijk op meerdere manieren worden georganiseerd. Variërend van verschillende soorten professionals en functionarissen die, afgestemd op de individuele situatie van iemand, in nauwe samenwerking en met oog voor ieders specialisatie samen het hele traject 'afdekken' tot een professional in sociaal-financiële dienstverlening die vanaf preventie t/m nazorg het eerste aanspreekpunt is voor iemand.

---

<sup>1</sup> Omdat het project over beroepscompetenties gaat, blijven de competenties die vrijwilligers nodig hebben buiten beschouwing.



## **2.2 De herkenbaarheid van professionals in sociaal-financiële dienstverlening**

### **Bestaande functienamen**

De verscheidenheid aan functienamen van sociaal-financieel dienstverleners is groot. Echter, verschillen en overeenkomsten qua inhoud van het werk vallen niet altijd af te leiden uit de functienaam.

We zien bijvoorbeeld verschillen tussen organisaties voor wat betreft de werkzaamheden van professionals met dezelfde functienaam. (schuldhulpverlener, consulent schuldhulpverlening, schulddienstverlener, sociaal-juridisch dienstverlener en budgetcoach).

Ook zijn er professionals waarvan de kern van het werk het duurzaam behouden, bereiken of hervinden van financiële bestaanszekerheid is maar die een functienaam hebben die voor de buitenwereld niet als zodanig herkenbaar of onderscheidend is: trajectbegeleider, klantbegeleider, trajectregisseur, front office medewerker, back office medewerker, consulent vroegsignalering, preventieconsulent, preventiemedewerker, nazorgconsulent.

Sommige sociaal-financieel dienstverleners zijn in het hele domein van sociaal-financiële dienstverlening actief, anderen concentreren zich op een specifiek onderdeel. De geformuleerde beroepscompetenties gelden echter voor alle professionals ongeacht de breedte van het werk. Wel kunnen bepaalde beroepscompetenties meer of minder accent hebben in het werk van een bepaalde professional. Denk aan de bewindvoerder versus de trajectregisseur.

### **What's in a name?**

Een eenduidige naam van een beroepsgroep vergroot de herkenbaarheid en kan de positionering van de beroepsgroep verhelder en versterken.

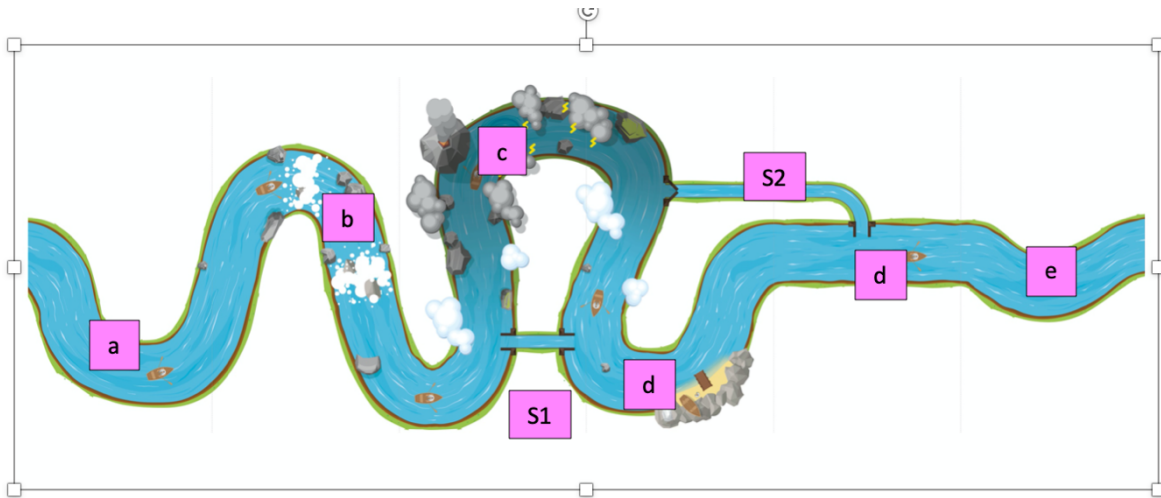
Met een eenduidige naam ligt de focus op wat professionals met elkaar gemeen hebben en waarin ze zich onderscheiden van andere beroepsgroepen, in plaats van op de verschillen binnen de beroepsgroep.

Als we kijken naar de grote variatie aan bestaande functienamen in de sociaal-financiële dienstverlening dan is er niet een bepaalde naam die er uitspringt en als beroepsnaam zou kunnen fungeren. Schuldhulpverlener lijkt relatief het meest voor te komen, maar dekt de breedte van de dienstverlening niet goed. De naam sociaal-financieel dienstverlener dekt die lading naar ons idee wel.

## **2.3 Vaarwater financiële bestaanszekerheid als kapstok**

Om recht te doen aan de grote verscheidenheid aan professionals in de sociaal-financiële dienstverlening hebben we het 'vaarwater van financiële bestaanszekerheid' ontwikkeld als kapstok. Het vaarwater maakt de verschillende situaties inzichtelijk waarin mensen zich kunnen bevinden (zie ook legenda verderop). Deze metafoor kan helpen om de herkenbaarheid en positionering van professionals in de sociaal-financiële dienstverlening te verduidelijken en te versterken en om te bepalen welke beroepscompetenties voor welke functies en taakgebieden meer of minder accent krijgen of zouden moeten krijgen.





Kalm vaarwater	a	Preventie financiële problemen
Onrustig vaarwater	b	Schulden voor zijn
Sluis om ruw water te vermijden	s1	Voorkomen dat schulden problematisch worden
Ruw vaarwater	c	Problematische schulden aanpakken
Sluis en kanaal	s2	Schulden kanaliseren en afbouwen
Na ruw water of sluis	d	Financiële bestaanszekerheid opbouwen
Weer rustig vaarwater	e	Bestendigen / terugval voorkomen

## Hoofdstuk 3 Achtergrond van het project

### 3.1 Aanleiding en aanpak

In 2016 publiceerden de VNG, de NVVK, Divosa, de LCR en SWN (destijds nog MOgroep) het pamflet *Naar een betere aanpak van schulden en armoede*. In gesprek met deze vijf partijen stelde de Staatssecretaris van het ministerie van SZW vervolgens projectgelden beschikbaar voor het programma Schouder Eronder. Dit programma startte eind 2017 met als doel bij te dragen aan het professionaliseren van het vakmanschap van schuldhulpverlening. Mensen met (risico op) financiële problemen verdienen immers de beste hulp door de beste mensen. Dat vraagt om een goed en gedeeld beeld van wat professionals in de schuldhulpverlening typeert en wat zij in huis moeten hebben om hun opdracht goed in te vullen. Dat gedeelde beeld was er nog niet. Dat heeft onder meer te maken met het ontbreken van een heldere, breed gedragen afbakening van en opdracht voor het domein ‘schuldhulpverlening’ en de professionals die tot dit domein behoren. Om een gedeeld beeld te kunnen ontwikkelen en adequaat te vertalen naar (clusters van) competenties, doen we een aantal dingen. Op hoofdlijnen gaat het om:

1. We kijken naar *die* trends en ontwikkelingen die gevolgen (gaan) hebben voor (huidige en toekomstige) professionals. Samengevat gaat het om:
  - a. meer focus op preventie, vroegsignalering en nazorg (dus sneller aanpakken en duurzaam oplossen van schuldenproblematiek) en op maatwerk
  - b. trend naar meer schuldsanering in plaats van schuldbemiddeling
  - c. een meer integrale kijk op en benadering van financiële problematiek in relatie tot problematiek op andere leefgebieden (zoals wonen, werk, sociale relaties, psychische en fysieke gezondheid) en die recht doet aan de persoon
  - d. nieuwe inzichten over de consequenties van chronische stress en een stress-sensitieve aanpak
  - e. veranderende wet- en regelgeving (zoals het besluit toelagen en veranderingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die vroegsignalering beter mogelijk maakt en duidelijkheid schept over schuldhulp aan ondernemers)
  - f. een toename van automatisering, waardoor een deel van het (technische-financiële) werk door computers lijkt te kunnen worden overgenomen.
2. We zijn en blijven op verschillende manieren in gesprek met de praktijk in het land om een beeld te krijgen van de verschillende aanpakken en wat dit vraagt van competenties van de professionals die het werk uitvoeren. In bijeenkomsten, digitale raadpleging en individuele gesprekken gebruiken we daarbij onder meer ‘het vaarwater’, een metafoor voor de route die een klant aflegt. Deze metafoor helpt professionals zowel hun huidige als hun gewenste positie als professional aan te geven, als ook de hulpmiddelen en de vereiste competenties die zij in die posities nodig hebben. Het beeld dat is ontstaan en vertaald naar (clusters van) competenties toetsen we ook vanuit het perspectief van burgers zelf. Daarvoor gebruiken we de methode Adviesvangers.
3. We besteden veel aandacht aan het toetsen van de herkenbaarheid van de beroepscompetenties. Deze validering start met een digitale raadpleging onder professionals, organisaties en andere experts in sociaal-financiële dienstverlening. In het najaar volgen nog meer valideringsactiviteiten, waaronder verdiepende bijeenkomsten. De uitkomsten van de

validering gebruiken we voor de verdere uitwerking van de beroepscompetenties naar profielen met (gedrags)indicatoren die passen bij een vakvolwassen professional en die de niveaus van beroepsuitoefening inzichtelijk maken. Daarbij geven we ook aan hoe de startbekwame professional zich verhoudt tot de vakvolwassen professional. Zodat de profielen ook bruikbaar zijn als input voor actualisering van het initieel beroepsonderwijs (mbo-hbo) en voor functiedifferentiatie junior – en seniorprofessionals.

4. We bespreken de belangrijkste thema's en dilemma's (zoals de breedte van het domein, het type competenties en de niveaus van beroepsuitoefening) met de relevante partners in de projectgroep<sup>2</sup> en het directeurenoverleg van Schouders Eronder, om zo richting, feedback en draagvlak te krijgen voor de uitkomsten van dit project.

Tenslotte: het kabinet heeft onlangs de ambitie geformuleerd dat alle kinderen mee moeten kunnen doen aan de maatschappij. En dat het aantal kinderen dat in armoede leeft, afneemt van 9,2% in 2015 naar 4,6% in 2030. De verwachting dat door de coronacrisis het aantal mensen en huishoudens met financiële problematiek alleen maar verder zal toenemen, maakt het belang van een helder en een sterk vak nog evidentier.

### **3.2. Van schuldhulpverlening naar een breder perspectief**

Oorspronkelijk was de opdracht om de beroepscompetenties van de schuldhulpverlening te beschrijven. Daarvoor was van belang om het domein van professionals in de schuldhulpverlening helder af te bakenen. Echter, al snel bleek dat er geen gedeeld beeld is van wat onder schuldhulpverlening valt (of zou moeten vallen) en wat niet. Bovendien bleken professionals met de naam 'schuldhulpverlener' in de praktijk heel verschillende taken en rollen te hebben. Tegelijkertijd zijn er professionals die geen schuldhulpverlener (willen) worden genoemd, maar wel werk doen dat door anderen als typisch werk op het terrein van schuldhulpverlening wordt beschouwd.

De vraag rees of een document met uitsluitend beroepscompetenties in relatie tot het werken aan schulden nog wel past bij de trend om meer integraal, preventief en stabiliserend te werken. Een trend die voortkomt uit het maatschappelijk doel en belang zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen in de schulden komen of blijven, waardoor vaak ook problemen op andere leefgebieden ontstaan of verergeren.

Vanwege voorgaande ging het directeurenoverleg van Schouders Eronder in december 2019 akkoord om voor de uitwerking van de beroepscompetenties niet 'schuldhulpverlening' maar 'financiële bestaanszekerheid van mensen' als kapstok en reikwijdte te hanteren. Deze verbreding betekende ook dat we op zoek moesten naar een andere noemer voor de werksoort. Met de term 'sociaal-financiële dienstverlening' denken we die gevonden te hebben. Meer hierover in hoofdstuk 2.

### **3.3 Wat zijn beroepscompetenties en waarvoor zijn ze bruikbaar?**

#### **3.3.1 Beroepscompetenties**

Beroepscompetenties definiëren het deskundigheidsdomein waarop professionals nu en in de toekomst aangesproken kunnen worden en leveren een bijdrage aan de erkenning van het

---

<sup>2</sup> In de projectgroep zijn naast de programmapartners van Schouders Eronders (Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG) ook SAM en NVVBS vertegenwoordigd.

vakgebied. Het zijn competenties die kenmerkend zijn voor een bepaalde beroepsgroep, en voor alle professionals in die beroepsgroep relevant zijn, ongeacht de specifieke functie of organisatorische setting waarin een professional werkzaam is. Een profiel met beroepscompetenties is dus geen functie- of takenprofiel maar kan er wel input voor leveren.

De functie en organisatie geven een nadere concretisering, verdieping en/of accent aan de benodigde beroepscompetenties. Zo kan het werken met doelgroep A wat andere kennis en vaardigheden vragen dan doelgroep B. En kan er in de ene gemeente, organisatie of samenwerkingsverband sprake zijn van vergaande functie- en taakdifferentiatie en in de andere beleid zijn dat een cliënt met zo min mogelijk verschillende professionals te maken heeft.

### 3.3.2 Gebruiksdoelen

Bij het beschrijven van de beroepscompetenties houden we rekening met de volgende gebruiksdoelen:

- *Herkenbaarheid en positionering*

De herkenbaarheid van het vakgebied vergroten en de positionering van het vakgebied verhelderen voor zowel burgers, cliënten, beroepskrachten, vrijwilligers, werkgevers, opdrachtgevers als voor beleidsmakers en politiek. Een herkenbare naam voor de beroepsgroep en een beschrijving van hun kenmerkende beroepscompetenties helpt om zichtbaar te maken wat professionals, ongeacht functie of organisatie, met elkaar gemeen hebben en hoe zij zich verhouden tot andere beroepsbeoefenaren.

- *Differentiatie en specialisatie*

Aanknopingspunten bieden voor differentiatie en specialisatie.

- *Functiebeschrijvingen*

Te gebruiken als input voor actualisering van het (cao-)functiegebouw, inclusief input voor functiebeschrijvingen op meerdere niveaus (mbo- en hbo-functies) en naar mate van werkervaring (denk aan junior-seniorfuncties).

- *Beleid voor aanname en inhuur*

Voor werkgevers te benutten bij het opstellen van vacatures en het beoordelen van sollicitanten en voor opdrachtgevers bij het formuleren van opdrachten en het vinden van de juiste expertise.

- *Personele mobiliteit*

Voor professionals, werkgevers en opdrachtgevers te gebruiken om zicht te krijgen op verwante functies en beroepen.

- *Erkenning van werkervaring*

De beroepscompetenties zijn zodanig beschreven dat ze kunnen worden vertaald naar beroepsstandaarden voor EVC (Erkenning van Verworven Competenties). Met een EVC-procedure kunnen professionals hun competenties aantonen en zicht krijgen op hun ontwikkelpunten.

- *Deskundigheidsbevordering*

Richting geven c.q. basis bieden voor deskundigheidsbevordering en versterken van het vakmanschap van professionals.

- *Beroepsonderwijs*

Input voor afstemming met en actualisering van opleidingen in het middelbaar en hoger beroepsonderwijs, en voor post-initiële bij- en nascholing.