

Kwaliteit en professionalisering

Sociaal Werk Nederland zet zich in voor sectorontwikkeling als middel om het sociaal werk te positioneren en te profileren. Sectorontwikkeling doen we op veel manieren, naast op inhoud (de thema's jeugd, armoede etc.) ook via onze inzet op onderwijs, onderzoek, professionalisering en kwaliteit. Die laatste bieden een basiskwaliteit van het sociaal werk.

Met die basiskwaliteit van de professionals en de organisaties profileren we de sector om een marktaandeel te houden. En dat marktaandeel krijgen, behouden en laten groeien is geen doel op zich, maar is ons streven omdat wij ervan overtuigd zijn dat bepaalde vraagstukken (en dus problemen van inwoners) het beste kunnen worden aangepakt met sociaal werk.

Professionalisering: producten van Sociaal Werk Versterkt

Het grotendeels door VWS gefinancierde programma [Sociaal Werk Versterkt](#) heeft als doel om de basiskwaliteit van het sociaal werk te verhogen door de beroepsontwikkeling van de uitvoerende professionals te stimuleren. Dit doen we middels een aantal producten zoals een beroepscompetentieprofiel (wat moeten sociaal werkers nou kennen en kunnen?), een beroepscode (welke morele en juridische kaders kent dit vak?) en een beroepsregister (een digitaal platform waar zij hun ontwikkelplan en activiteiten opvoeren om zo hun ontwikkeling te monitoren en zichtbaar te maken).

Het programma Sociaal Werk Versterkt loopt op haar einde, en dus is onze inzet als programmamanagement om aan te sturen op implementatie van de producten. Gebruik van producten en het aan de slag gaan met beroepsontwikkeling, vanuit ieders rol: professionals, werkgevers én gemeenten. We zijn nu onder meer in gesprek met de VNG over de mogelijke rol van gemeenten.

Wat moeten gemeenten hier mee?

Deze beroepsontwikkelingskant van het programma is vooral relevant voor aanbieders van sociaal werk en de professionals zelf. Maar gemeenten die wijkteams beheren, sociaal werk zelf uitvoeren (inbesteding) en/of zoekend zijn in het sturen op de kwaliteit van de uitvoering van sociaal werk kunnen deze producten ook goed gebruiken. Professionals vormen immers de sleutel naar (kwaliteits-)verbetering van dienstverlening voor de burger en dus naar die kwalitatief sterke sociale basis. En professionalisering gaat niet vanzelf: dit vereist naast motivatie en inzet van professionals (wat al een uitdaging op zich is!), stimulans, tijd en geld van de organisatie én van de inkoper/gemeente.

Een ander onderdeel van het programma is [Leren van inwoners](#); de kern hiervan is het op vernieuwende manier ophalen van input bij bewoners. Wat vinden inwoners van het sociaal werk in hun woonplaats? Wat verwachten zij van een professional? Met deze methode sla je als gemeente én als aanbieder twee vliegen in een klap: én je betreft op een waardige manier burgers bij kwaliteit en beleid (ticking the box 'burgerparticipatie') én je haalt leerzame input op voor je beleid. Via de VNG zouden we gemeenten over deze methode kunnen informeren.

Kwaliteit: het Kwaliteitslabel

Op dit moment stelt de Wmo een aantal [basis kwaliteitseisen](#) aan de uitvoering en gebruiken gemeenten het verplichte cliënttevredenheidsonderzoek als instrument om de kwaliteit te toetsen. Sociaalwerkorganisaties willen echter meer. Daarom heeft de sector een eigen [Kwaliteitslabel](#) ontwikkeld waarin het goede gesprek over zichtbare kwaliteit in de praktijk centraal staat. Geen afvink-achtige audit op basis van een papieren werkelijkheid, maar een goed gesprek met alle betrokkenen in het werk (van directie tot vrijwilligers en klanten).

Met dit label wil Sociaal Werk Nederland met haar leden een kwaliteitsbasis garanderen voor het sociaal werk in Nederland. Ook hierover zijn we in gesprek met de VNG.

Wat moeten gemeenten hier mee?

Gemeenten zijn vrij om naast het verplichte cliënttevredenheidsonderzoek, en met de basiseisen uit de Wmo in de hand, zelf invulling te geven aan het borgen van de kwaliteit. Er zijn gemeenten die van aanbieders een kwaliteitsmanagementsysteem eisen, of een kwaliteitscertificaat of specifiek een label zoals HKZ of ISO. Je zou kunnen zeggen dat de sector sociaal werk met het Kwaliteitslabel gemeenten aanbiedt om op die manier de kwaliteit te borgen.

Preventie: inkoop en kwaliteit: hoe trekken VNG en Sociaal Werk Nederland daarin samen op?

Het sociaal werk (50.000 professionals) kent vele vormen, functies en benamingen. Variërend van peuterspeelzaalwerk tot ouderenwerk, maatschappelijk werk en vluchtelingenwerk. Een belangrijke overeenkomst is dat allen werken vanuit een preventief oogmerk. Voorkomen van uitval, achteruitgang, isolement etc.

Sociaal werk *is* preventie. De VNG (Rienk Janssens) heeft recent een [essay geschreven over preventie](#) en de VNG start nu een traject om gekoppeld aan voor gemeenten relevante thema's preventie te bespreken. Sociaal Werk Nederland gaat met de VNG in gesprek om hierin samen op te trekken. In het algemeen, maar zeker ook door preventie te koppelen aan kwaliteit en de prijs daarvan (dus inkoop).
