



**J. (Julia) den Hartogh (links)**

Programmamanager bij Schouders Eronder

**S. (Susanne) de Zwart (midden)**

Projectleider bij Schouders Eronder, sectorleider Berenschot Groep

**E. (Edwin) Luttik (rechts)**

Projectleider bij Schouders Eronder, senior-beleidsmedewerker kwaliteit, professionalisering en opleiding SWN

## SCHOUDERS ERONDER GAAT VOOR VAKMANSCHAP

# Beroepscompetenties, kennis delen en lerende praktijken

Schouders Eronder wil een beweging in gang zetten. Een beweging naar meer vakmanschap en meer professionaliteit in het diverse, veel omvattende en snel veranderende vak van de schuldhulpverlening. Goede schuldhulpverlening staat of valt immers met de kwaliteit van de dienstverlening. Schouders Eronder stimuleert en faciliteert professionals te werken aan hun vakmanschap, onder andere door kennisdelen, het stimuleren van scholing en het versterken van lerende organisaties. Dit artikel laat zien hoe Schouders Eronder dat precies aanpakt.

**A**rmoede en schulden zijn belangrijke maatschappelijke problemen en staan hoog op diverse landelijke en lokale agenda's. Deze maatschappelijke urgentie en (aankomende) stelselwijzigingen hebben impact op het vak van schuldhulpverlening. Het is lastig voor de professional om dit allemaal bij te houden. Daarom is het cruciaal om als branche invulling te geven aan vakmanschap en op die manier de kwaliteit binnen schuldhulpverlening te borgen.

Schouders Eronder draagt op meerdere manieren bij aan deze professionalisering. Ten eerste door 'een bodem' te leggen in het beroep, of noem het een fundament. Onderdeel hiervan is het ontwikkelprogramma voor beroepscompetenties. Die bodem wordt ook gelegd door stimulering en ontwikkeling van scholing en afstemming van scholingsmogelijkheden op de beroepspraktijk. Ten tweede door wetenschappelijke kennis op te doen, te delen en te ontwikkelen en vooral ook te verbinden aan de praktijk. In de eerste fase van Schouders Eronder is hier al een stevig fundament gelegd met de Kennisbundel, het opleveren van nieuwe wetenschappelijke inzichten en handvatten, de tools en de vele bijeenkomsten die in het hele land zijn georganiseerd. De derde pijler is het versterken van lerende organisaties, onder andere door werkplaatsen en leernetwerken in te richten. Deze aanpak is nieuw in de tweede fase van Schouders Eronder.

### Beroepscompetenties

Dè schuldhulpverlener bestaat niet. Er zijn vele professionals die op verschillende momenten en in verschillende rollen een klant te woord staan en verder helpen. Soms als wijkteammedewerker, soms als vrijwilliger, dan weer als schuldhulpverlener van een kredietbank. De klant is het best geholpen bij een effectieve samenwerking. Hiervoor is het

belangrijk om een beter beeld te krijgen van wie wat doet in de keten. Beroepscompetenties dragen hieraan bij.

Door de rollen te beschrijven en de daarbij behorende benodigde kennis, houding en vaardigheden te benoemen, komt er meer helderheid over taken en verantwoordelijkheden. Beroepscompetentieprofielen zijn ook bruikbaar voor de professionals zelf. De beroepsgroep kan duidelijker aangeven wat ze te bieden hebben en wat hun meerwaarde is. Meerwaarde binnen het sociaal domein dan wel meerwaarde binnen de keten en in de samenwerking met andere sociaal domein professionals.

*"Met het beschrijven van de beroepscompetenties wordt het beroep herkenbaar voor beroepskrachten, burgers, werkgevers en opdrachtgevers."*

### Houvast voor doorontwikkeling

Met het beschrijven van de beroepscompetenties wordt het beroep herkenbaar voor beroepskrachten, burgers, werkgevers en opdrachtgevers. De competenties bieden ook een basis voor de (door)ontwikkeling van beroeps- onderwijs en post-initiële scholing. Het is voor de professional en de organisatie een kader om scholing, leren op de werkplek en andere deskundigheidsbevorderingsactiviteiten vorm te geven. Het geeft handvatten om antwoord te geven op de vragen 'waar sta ik nu als schuldhulpverlener', 'waar wil ik naartoe groeien' en 'wat heb ik daarvoor nodig'.

### Nieuwe competenties en verantwoordelijkheden

Sociaal Werk Nederland (SWN) trekt dit ontwikkelprogramma namens Schouders Eronder, in nauwe samenwerking met het veld, werkgevers, onderwijs en partners als de NVVK, VNG, NVVBS en de BVK. Het programma loopt tot begin 2021. Binnen het programma is het gesprek met de professionals zelf het allerbelangrijkste. Uit de eerste bijeenkomsten blijkt dat de beroepscompetenties verder gaan dan alleen technische of juridische kennis. Het kunnen toepassen van een menselijke maat binnen soms wel heel complexe regelgeving is een enorme uitdaging en soms een lastig te leggen puzzel voor de professional. Het is goed merkbaar dat in de afgelopen jaren steeds meer aandacht is gekomen voor de sociale en psychologische impact van schulden. Maar hoe zich dit vertaalt naar competenties als communicatief vermogen, het onderhouden van -professionele- relaties, empathie, creativiteit en inventiviteit en de bijbehorende verantwoordelijkheden is nog niet uitgekristalliseerd.

### Scholing op masterniveau

Schouders Eronder stimuleert scholing zodat schuldhulpverleners kunnen investeren in hun vakbekwaam-

heid. Er is onder andere onderzoek gedaan naar welke opleidingen en cursussen al worden aangeboden op dit vakgebied. Wat bleek? Het aanbod is enorm. Van wet- en regelgeving, financiën tot kennis over gedrag of het trainen van sociale vaardigheden.

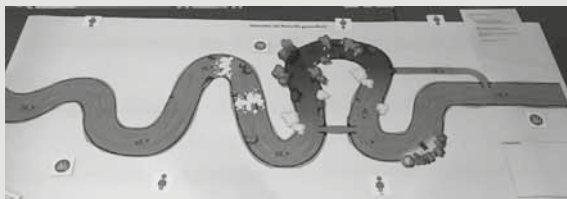
Echter geen enkele opleiding of cursus integreerden deze vakgebieden en boden de cursist de mogelijkheid om heel gericht zijn eigen vakmanschap naar een -meer wetenschappelijk onderbouwd- hoger plan te tillen. Terwijl juist dát nodig is, want het werkveld is complex. Je hebt in ons veld professionals nodig die kunnen onderzoeken en verbanden kunnen leggen, die reflectief zijn maar ook innovaties kunnen doorvoeren.

*“Het inwerken van een pas afgestudeerde medewerker is erg tijdrovend. Schouders Eronder onderzoekt hoe de aansluiting tussen onderwijs en werkpraktijk beter kan.”*

Schouders Eronder heeft de leergang tot expert schuldhulpverlener op masterniveau laten ontwikkelen door een consortium van drie hogescholen: de Hogeschool van Amsterdam, Saxion Hogeschool en de Hanzehogeschool en het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht. Een unieke samenwerking: belangrijke wetenschappers binnen het vakgebied werken samen om de nieuwste kennis en inzichten onder te brengen in deze leergang. De pilot met 15 -ervaren- professionals uit de schuldhulpverlening is inmiddels halverwege en zowel deelnemers, hun werkgevers als de samenwerkende opleidingen zijn enthousiast. De deelnemers zijn met name enthousiast over de wijze waarop verschillende belangrijke kennisgebieden geïntegreerd worden aangeboden. Niet alleen voorziet de opleiding in juridische kennis maar er wordt ook volop aandacht geschonken aan leiderschap, sociale psychologie en kennis uit de hersenwetenschap. Daarbij leren de deelnemers onderzoek doen, maar ook hoe ze interventies kunnen vormgeven en implementeren en veranderingen op de werkvloer kunnen vormgeven. Ook wordt gewerkt aan hun professionele ontwikkeling via intervisie en een meesterproef.

In september 2020 start een nieuwe lichting studenten. Tegelijkertijd wordt onderzocht of de opleiding doorontwikkeld kan worden tot een volledige -bekostigde- masteropleiding.

### *Het vaarwater: praten met professionals*



Tijdens de studiedag van de NVVK gingen de ontwikkelaars van de beroepscompetenties in gesprek met zo'n tachtig professionals. Zij deden dit onder andere op basis van de grote tekening met 'het vaarwater', een metafoor voor de route die een klant aflegt. De professionals stonden om de tekening en konden zowel hun huidige als hun gewenste positie als professional aangeven, inclusief het benodigde gereedschap en de vereiste competenties die zij in die posities nodig hebben. Dit leverde veel op. Al snel ontdekten professionals dat ze vooral actief zijn op het 'stormachtige' stuk van het vaarwater, terwijl ze ook een positie ambiëren in de delen waarop het vaarwater nog rustig is (preventief) of weer rustig is (nazorg). In de waan van de dagelijkse werkpraktijk wordt deze ambitie minder snel opgemerkt. Ze ontdekten dat voor zo'n andere positie andere competenties en gereedschappen nodig zijn en andere contacten met samenwerkingspartners.

Of dat het mogelijk is om de modules van de leergang apart aan te bieden, bijvoorbeeld in-company. Meer informatie over de opleiding: [www.hva.nl/expertshv](http://www.hva.nl/expertshv)

## Aansluiting opleiding en praktijk

Schouders Eronder wil ook bijdragen aan een betere aansluiting tussen opleiding en werkpraktijk. Werkgevers zijn hiervoor geïnterviewd. Belangrijk signaal dat naar voren kwam, was dat het inwerken van een pas afgestudeerde medewerker erg tijdrovend is. Ook is er beperkt zicht op de relevante opleidingen, minoren en modules. Zowel voor de afgestudeerde die graag wil gaan starten in de schuldhulpverlening als voor de werkgevers is onduidelijk hoe dit alles zich tot elkaar verhoudt. Schouders Eronder werkt in dit kader aan een routekaart, maar voert ook het gesprek met alle hogescholen om met elkaar te zorgen voor een betere aansluiting met het werkveld.

## Kennis opdoen, delen en ontwikkelen

Het delen van kennis tussen beroepskrachten en vrijwilligers blijft een belangrijke pijler van Schouders Eronder. Er zijn al vele bijeenkomsten georganiseerd, best practices gedeeld en tools en handreikingen ontwikkeld. Maar ook nieuwe -en bestaande- wetenschappelijke informatie wordt waar mogelijk verbonden met de praktijk. Door middel van bijeenkomsten, de Kennisbundel of de leergang.

## Lerende organisatie

De toename van de schuldenproblematiek en het immer veranderende speelveld vraagt om flexibele organisaties. Organisaties die sensitief zijn, veranderkracht hebben en kunnen samenwerken met de vele partners. Om organisaties hierbij te ondersteunen zijn werkplaatsen en leernetwerken ontwikkeld. Hiermee wordt 'onderling leren', een andere belangrijke pijler van Schouders Eronder, gestimuleerd en gefaciliteerd. We zijn ervan overtuigd dat de krachten, de kennis en de kwaliteiten er zijn. Maar toch blijkt het behoorlijk lastig om te komen tot effectieve -blijvende- veranderingen. Leren in de praktijk is een goede manier om te komen tot verandering. In een lerende organisatie staat het leren, experimenteren, verbeteren en reflecteren in je dagelijkse praktijk centraal. Op deze manier kan de professional maar ook een organisatie zich snel aanpassen aan veranderingen, zowel ten aanzien van nieuw beleid, nieuwe wetenschappelijke inzichten als ook veranderende behoeften van de klant of een samenwerkende partner. Lokaal spelen veel vragen rondom landelijk relevante thema's. Denk hierbij aan stress-sensitieve dienstverlening. Wat te doen als een klant wordt aangezet om werk te zoeken maar ook in een schuldhulpverleningstraject zit. Welke aanpak werkt dan het beste? Welke inzichten zijn elders al ontwikkeld? Komt schuldrust voor werkfit?

Of is juist een inkomen nodig om schuldenvrij te worden? We zien deze vragen lokaal veel terugkomen maar landelijk is hier nog geen antwoord op. Het komende jaar zullen we dit soort vraagstukken met het veld gaan beantwoorden via werkplaatsen en leernetwerken.

## Werkplaatsen

In de werkplaatsen worden gemeenten en eventuele partners intensief ondersteund bij het ontwikkelen van effectieve methoden om concrete lokale vraagstukken op te pakken. Het ontwikkelen, leren en de onderlinge samenwerking met lokale ketenpartners staan hierbij centraal. Daarnaast wordt volop ingezet op de ontwikkeling van organisatorische en persoonlijke vaardigheden. Er worden zes werkplaatsen ingericht in verschillende gemeenten of regio's. Thema's die op basis van input uit het veld zijn gekozen, zijn 'arbeidstoeleiding en schulden' en 'zelfstandigen met schulden'. Een derde thema volgt begin 2020.

## Leernetwerken

Gemeenten die een kennisbehoefte hebben op een van de thema's, maar hun vraagstuk nog onvoldoende concreet hebben, kunnen deelnemen aan een leernetwerk. Hier worden processen en opbrengsten uit de werkplaatsen van dichtbij gevolgd. Dit is minder intensief dan een werkplaats, maar geeft wel een impuls aan lerend ontwikkelen in de praktijk. Het helpt gemeenten goed op weg met het formuleren van een eigen vraagstuk of ontwikkelagenda. Ook krijgen gemeenten handvatten aangereikt om zelf aan de slag te kunnen. Per leernetwerk kunnen zeven tot tien gemeenten deelnemen met een duo-afvaardiging: een beleidsmatige professional en een uitvoerende professional. Vanzelfsprekend worden de opbrengsten uit de werkplaatsen en leernetwerken breed verspreid, zodat andere gemeenten en partners in de keten er ook van profiteren.

## Schouders Eronder

### Investeren in een ander is investeren in jezelf.

Schouders Eronder is een vakmanschapsprogramma van vijf partijen; Divosa, Landelijke Cliënten Raad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG. Via onze gezamenlijke netwerken bieden we iedereen die werkt binnen de schuldhulpverlening een platform om van elkaar te leren, door kennis te delen, praktijkervaringen uit te wisselen en de dialoog met elkaar aan te gaan. Relevante (wetenschappelijke) kennis maken wij toegankelijk. Wij stimuleren professionals te blijven investeren in hun vak, want wie investeert in zijn vak, investeert in een betere dienstverlening aan burgers. [www.schouderseronder.nl](http://www.schouderseronder.nl)