

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van maatschappelijk werker (0361) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel

Maatschappelijk werker

b. Definitie

De maatschappelijk werker fungeert als een brugfiguur tussen de cliënt, zijn omgeving en de samenleving met de focus op laagdrempelig werken teneinde individuen en groepen te versterken zodat ze terug greep krijgen op hun situatie en opnieuw participeren aan het maatschappelijk leven.

c. Niveau

5

d. Jaartal

2018

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Werkt volgens de wettelijke reglementeringen en procedure(s) (co 01980)
 - Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
 - Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie
- Handelt professioneel en volgens de deontologische principes (co 01981)
 - Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
 - Handelt met oog voor het eigen referentiekader
 - Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt
 - Draagt bij tot empowerment* van de cliënt
 - Betrekt de cliënt bij de besluitvorming
 - Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader
 - Respecteert de zakelijke omgangsvormen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen

*Empowerment: empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie. Empowerment focust op de krachten en mogelijkheden in de persoon en de omgeving.

- Werkt samen in multidisciplinair* verband (co 01982)
 - Herkent en respecteert in het kader van de hulpverlening de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner
 - Werkt multidisciplinair samen om de gemeenschappelijke doelstellingen van de hulpverlening te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
 - Bouwt mee aan het informele en formele netwerk van de cliënt (betrekken van reguliere diensten, netwerkvorming en netwerkopbouw)
 - Overlegt met andere partners om bij te dragen aan de beslissingen
 - Bouwt constructief mee aan een positieve teamsfeer

- Sluit compromissen om eventuele conflicten op te lossen
- Maakt zijn eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg met het multidisciplinaire team
- Vraagt advies aan zijn leidinggevende (vaak de maatschappelijk assistent) en aan het team in kader van de te ondernemen stappen in zijn dossier(s) en volgt het advies op
- Legt verantwoording af aan zijn leidinggevende en aan het team
- Deelt en bespreekt cliëntgegevens met teamleden om de eigen bijdrage en de bijdrage van het team aan de hulpverlening te kennen
- Deelt en beheert gegevens met andere hulpverleners en instanties
- Werkt mee aan de continuïteit van de (multidisciplinaire) hulpverlening of de multidisciplinaire samenwerking in het kader van de hulpverlening

*Er zijn in een team een veelheid aan disciplines (o.a. juristen, artsen, psychologen...) aanwezig, maar elke beroepsgroep heeft zijn specifieke taken die duidelijk afgegrensd zijn van de taken van een andere beroepsgroep.

- Communiceert professioneel en empathisch met de cliënt en het cliëntsysteem (co 01983)
 - Gaat op empathische wijze om met de cliënt waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
 - Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen, rekening houdend met de geschiedenis en eigenheid van de cliënt en vergewist zich ervan dat hij/zij de cliënt correct begrepen heeft
 - Past het taalgebruik aan in functie van de cliënt, zowel naar inhoud als naar vorm
 - Ondersteunt de cliënt om zijn zelfredzaamheid te bevorderen
- Werkt volgens de kwaliteitsprincipes (K120101 Id18138-c)
 - Werkt volgens de afspraken die gemaakt zijn aan de hand van het kwaliteitshandboek
 - Signaleert vastgestelde knelpunten binnen de organisatie of de eigen werkzaamheden
 - Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking
- Plant en organiseert de eigen activiteiten (co 01984)
 - Stelt de eigen planning op
 - Past de eigen planning aan wijzigende omstandigheden aan
 - Plant zijn interne en externe activiteiten
 - Voert zelfstandig zijn taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht
- Bouwt eigen deskundigheid op (co 01645)
 - Staat open voor ontwikkelingen in het vakgebied
 - Raadpleegt informatiebronnen (tijdschriften, internetsites...)
 - Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
 - Maakt gebruik van feedback
 - Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid
 - Neemt deel aan teamvergaderingen
 - Neemt deel aan vormingsactiviteiten aangeboden via een vormingsaanbod in de organisatie/dienst of het werkveld
- Draagt bij aan opleidingsacties binnen de organisatie (co 01985)
 - Bouwt verder op de reeds aanwezige kennis en vaardigheden
 - Geeft studenten feedback over hun functioneren
 - Coacht de vrijwilligers van de organisatie
- Signaleert ontwikkelingen in de praktijk (co 01986)

- Neemt deel aan intercollegiaal overleg en kennisnetwerken
- Draagt bij tot een positief imago van het beroep
- Meldt knelpunten in kader van de eigen werkzaamheden
- Past best practices toe

- Gaat correct om met diversiteit (co 01987)
 - Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en het cliëntensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
 - Past de eigen hulpverleningsstijl aan ten aanzien van de cliënt

- Organiseert het onthaal (co 01988)
 - Verwelkomt de cliënt/doelgroep op gepaste wijze
 - Stelt de dienstverlening voor
 - Luistert naar het verhaal van de cliënt
 - Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
 - Overlegt over verdere stappen met het team

- Draagt bij tot de vraagverheldering van de cliënt (K120101 Id22134-c)
 - Luistert naar het verhaal van de cliënt
 - Verkent de hulpvraag met de cliënt en eventueel andere relevante actoren
 - Overlegt over motieven, oorzaken en achtergrond met het team
 - Vangt signalen op van de cliënt
 - Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
 - Overlegt met de cliënt en het team over verder te nemen stappen

- Helpt mee bij het opstellen van het dossier en het opstarten van de hulpverlening (co 01990)
 - Legt alle informatie over het dossier samen
 - Maakt een administratief dossier op
 - Geeft een voorstel over mogelijke prioriteiten

- Ondersteunt de cliënt bij het individueel groeiproces (K120101 Id3997-c)
 - Luistert naar de cliënt
 - Bouwt een vertrouwensrelatie op met de cliënt
 - Gaat samen met de cliënt op zoek naar realiseerbare stappen binnen de context van de cliënt
 - Moedigt de cliënt aan om zelf stappen te zetten en draagt zodoende bij tot het empoweren van de cliënt
 - Stelt in samenspraak met de cliënt en het team een begeleidingsstrategie op
 - Ondersteunt de cliënt bij praktische vragen over administratie, huishouding, gezin...
 - Stimuleert de cliënt en het cliëntensysteem om zelf oplossingen te bedenken die leiden tot de gewenste situatie
 - Sluit de begeleiding af of draagt deze over

- Voert de administratieve taken uit (K120101 Id18946-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad...)
 - Vult het cliëntendossier in
 - Houdt gegevens bij

- Bereidt een groepsessie voor (co 01991)
 - Polst naar de verwachtingen van de groepsleden en toetst deze af
 - Contacteert een (externe) expert indien nodig
 - Bereidt de inhoud van de groepsessie voor
 - Selecteert de gepaste werkvorm

- Treft logistieke voorbereidingen
- Begeleidt een groepssessie over een afgebakend thema en voor een beperkt aantal deelnemers (co 01992)
 - Schakelt indien nodig een (externe) expert in
 - Betreft elk individueel groepslid bij de sessie en
 - Bewaakt de groepsdynamiek
 - Respecteert de doelstellingen
 - Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
 - Gebruikt didactische hulpmiddelen
 - Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
 - Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers
- Werkt mee aan projecten van de organisatie (K120101 Id21184-c)
 - Luistert naar een voorstel van project en geeft zelf input
 - Luistert naar de inbreng van anderen
 - Neemt taken op
 - Werkt samen een planning uit
 - Volgt de aanwijzingen van de verantwoordelijke op

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van psychosociale wetenschappen
- Basiskennis van relevante sociale en juridische wetgeving
- Basiskennis van kwaliteitszorg
- Kennis van methodes voor probleemoplossing
- Kennis van planning en organisatie van het takenpakket
- Kennis van dossieropbouw
- Kennis van rapportering
- Kennis van interdisciplinair werken
- Kennis van methodische modellen (vb. biopsychosociaal model, empowerment, systeemdenken...)
- Kennis van eigen referentiekader
- Kennis van maatschappelijke tendensen en knelpunten
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van de Nederlandse taal om op deskundige wijze te kunnen hanteren in het kader van het beroep en dit zowel mondeling als schriftelijk
- Kennis van pedagogische technieken
- Kennis van kantoor- en bedrijfseigen software
- Kennis van professionele fora
- Kennis van relevante informatiebronnen
- Kennis van beschikbare en relevante opleidingen
- Kennis van reflectiestrategieën
- Kennis van diverse methodieken en werkvormen m.b.t. hulpverlening en veranderingsprocessen (vb. motivatiestrategieën, veranderstrategieën, preventie-acties...)
- Kennis van een hulpverleningsplan
- Kennis van cliëntgerichte sociale vaardigheden (vb. actief luisteren, conflicthantering, samenwerkingsvormen, onderhandelingstechnieken, bemiddelingstechnieken, zelfreflectie...)
- Kennis van van gesprekstechnieken (vb. slecht nieuwsgesprek, motiverende gespreksvoering, familiegesprek...)

- Kennis van teamgerelateerde sociale vaardigheden (vb. onderhandelingstechnieken, groepsdynamiek, zelfreflectie, conflicthantering, feedback...)
- Kennis van groepsdynamische processen*
- Kennis van de organisatie en de structuur van de contexten (vb. Algemeen welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg, gevangeniswezen en justitiehuisen, nuldelijnszorg...)
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken
- Grondige kennis van diversiteit: sociale (economische status, opleidingsniveau...), etnische, religieuze of filosofische achtergrond, seksuele geaardheid, gender...
- Grondige kennis van de sociale kaart
- Grondige kennis van beroepsethiek en deontologische code

*de processen en interacties die zich onderling afspelen tussen de leden van een groep

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Verleent hulp binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader
- Werkt volgens afspraken en visie van de organisatie
- Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
- Handelt met oog voor het eigen referentiekader
- Bouwt een relatie op met respect voor de medische, sociale en culturele achtergrond van de cliënt
- Draagt bij tot empowerment* van de cliënt
- Betreft de cliënt bij de besluitvorming
- Respecteert het beroepsgeheim conform het wettelijk kader
- Respecteert de zakelijke omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Herkent en respecteert in het kader van de hulpverlening de rollen, verschillen en grenzen van iedere partner
- Werkt multidisciplinair samen om de gemeenschappelijke doelstellingen van de hulpverlening te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
- Bouwt mee aan het informele en formele netwerk van de cliënt (betrekken van reguliere diensten, netwerkvorming en netwerkopbouw)
- Overlegt met andere partners om bij te dragen aan de beslissingen
- Bouwt constructief mee aan een positieve teamsfeer
- Maakt zijn eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg met het multidisciplinaire team
- Vraagt advies aan zijn leidinggevende (vaak de maatschappelijk assistent) en aan het team in kader van de te ondernemen stappen in zijn dossier(s) en volgt het advies op
- Legt verantwoording af aan zijn leidinggevende en aan het team
- Deelt en bespreekt cliëntgegevens met teamleden om de eigen bijdrage en de bijdrage van het team aan de hulpverlening te kennen
- Deelt en beheert gegevens met andere hulpverleners en instanties
- Werkt mee aan de continuïteit van de (multidisciplinaire) hulpverlening of de multidisciplinaire samenwerking in het kader van de hulpverlening
- Gaat op empathische wijze om met de cliënt waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen, rekening houdend met de geschiedenis en eigenheid van de cliënt en vergewist zich ervan dat hij/zij de cliënt correct begrepen heeft

- Past het taalgebruik aan in functie van de cliënt, zowel naar inhoud als naar vorm
- Ondersteunt de cliënt om zijn zelfredzaamheid te bevorderen
- Werkt volgens de afspraken die gemaakt zijn aan de hand van het kwaliteitshandboek
- Stelt de eigen planning op
- Plant zijn interne en externe activiteiten
- Voert zelfstandig zijn taken uit, neemt hiervoor de verantwoordelijkheid en behoudt het overzicht
- Staat open voor ontwikkelingen in het vakgebied
- Raadpleegt informatiebronnen (tijdschriften, internetsites...)
- Onderhoudt en verruimt de eigen kennis, attitudes en vaardigheden
- Maakt gebruik van feedback
- Wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid
- Neemt deel aan teamvergaderingen
- Neemt deel aan vormingsactiviteiten aangeboden via een vormingsaanbod in de organisatie/dienst of het werkveld
- Bouwt verder op de reeds aanwezige kennis en vaardigheden
- Geeft studenten feedback over hun functioneren
- Coacht de vrijwilligers van de organisatie
- Neemt deel aan intercollegiaal overleg en kennisnetwerken
- Draagt bij tot een positief imago van het beroep
- Past best practices toe
- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en het cliëntensysteem zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Verwelkomt de cliënt/doelgroep op gepaste wijze
- Stelt de dienstverlening voor
- Luistert naar het verhaal van de cliënt
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Overlegt over verdere stappen met het team
- Luistert naar het verhaal van de cliënt
- Verkent de hulpvraag met de cliënt en eventueel andere relevante actoren
- Overlegt over motieven, oorzaken en achtergrond met het team
- Vangt signalen op van de cliënt
- Polst naar de verwachtingen van de cliënt en toetst deze af bij de cliënt
- Overlegt met de cliënt en het team over verder te nemen stappen
- Legt alle informatie over het dossier samen
- Maakt een administratief dossier op
- Geeft een voorstel over mogelijke prioriteiten
- Luistert naar de cliënt
- Bouwt een vertrouwensrelatie op met de cliënt
- Gaat samen met de cliënt op zoek naar realiseerbare stappen binnen de context van de cliënt
- Moedigt de cliënt aan om zelf stappen te zetten en draagt zodoende bij tot het empoweren van de cliënt
- Stelt in samenspraak met de cliënt en het team een begeleidingsstrategie op
- Ondersteunt de cliënt bij praktische vragen over administratie, huishouding, gezin...
- Stimuleert de cliënt en het cliëntensysteem om zelf oplossingen te bedenken die leiden tot de gewenste situatie
- Sluit de begeleiding af of draagt deze over
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad...)
- Vult het cliëntendossier in
- Houdt gegevens bij
- Polst naar de verwachtingen van de groepsleden en toetst deze af
- Contacteert een (externe) expert indien nodig

- Bereidt de inhoud van de groepssessie voor
- Selecteert de gepaste werkvorm
- Treft logistieke voorbereidingen
- Schakelt indien nodig een (externe) expert in
- Betrekt elk individueel groepslid bij de sessie en
- Bewaakt de groepsdynamiek
- Respecteert de doelstellingen
- Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
- Gebruikt didactische hulpmiddelen
- Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
- Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers
- Luistert naar een voorstel van project en geeft zelf input
- Luistert naar de inbreng van anderen
- Neemt taken op
- Werkt samen een planning uit
- Volgt de aanwijzingen van de verantwoordelijke op

Probleemoplossende vaardigheden

- Sluit compromissen om eventuele conflicten op te lossen
- Signaleert vastgestelde knelpunten binnen de organisatie of de eigen werkzaamheden
- Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking
- Past de eigen planning aan wijzigende omstandigheden aan
- Meldt knelpunten in kader van de eigen werkzaamheden
- Past de eigen hulpverleningsstijl aan ten aanzien van de cliënt

Motorische vaardigheden

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Het beroep van de maatschappelijk werker wordt globaal genomen in dezelfde werkomgeving uitgevoerd
- Het wisselende aspect voor de maatschappelijk werker is gesitueerd in de variatie aan doelgroepen en problematieken waarmee ze geconfronteerd worden
- De uitoefening van het beroep vergt flexibiliteit en stressbestendigheid
- Het beroep wordt soms uitgeoefend in onregelmatige werktijden
- De maatschappelijk werker dient te kunnen werken in teamverband, multidisciplinair verband en/of op individuele basis
- De variatie in de job hangt in belangrijke mate af van de hulpvraag van de cliënt die hem wordt toegewezen
- De beroepsuitoefening vergt het nemen van initiatief
- Bij de beroepsuitoefening moet men zich bewust zijn van de effecten van eigen verbale, non-verbale en digitale communicatie en de invloed ervan op de cliënt
- De uitoefening van het beroep vraagt verantwoordelijkheidszin
- Bij dit beroep wordt er door alle maatschappelijk werkers meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- De sector kent reglementeringen betreffende kwaliteitszorg...
- In dit beroep moet de maatschappelijk werker zorg dragen voor de eigen draagkracht en het eigen welbevinden

*Doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvraag, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

Handelingscontext

- De maatschappelijk werker moet op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren conform het deontologisch kader
- De maatschappelijk werker werkt constructief samen met de cliënt, collega's en andere actoren
- De maatschappelijk werker is zich bewust van de impact van zijn handelingen op de cliënt
- De maatschappelijk werker kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende werkomstandigheden
- De maatschappelijk werker dient steeds de gemaakte afspraken, de wetgeving en het kwaliteitshandboek dat vertaald is in concrete afspraken, te respecteren
- De maatschappelijk werker moet bijblijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt levenslang leren en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De maatschappelijk werker dient planmatig te kunnen denken, prioriteiten te stellen en zijn werkzaamheden te organiseren
- De maatschappelijk werker handelt discreet conform de professionele, ethische en deontologische principes
- De maatschappelijk werker toont zin voor initiatief binnen de grenzen van het wetgevend en professioneel kader tijdens bepaalde situaties, problemen, opdrachten...
- De maatschappelijk werker moet kwaliteitsvol handelen
- De maatschappelijk werker moet cliëntgericht werken
- De maatschappelijk werker moet het positief imago van zijn organisatie uitstralen
- De maatschappelijk werker dient op empathische wijze om te gaan met de cliënt
- De maatschappelijk werker dient consequent en gefocust te werken
- De maatschappelijk werker moet zich bewust zijn dat gemaakte fouten gevolgen kunnen hebben op korte en lange termijn voor het welzijn van de cliënt
- Het verhaal van de cliënt vormt het uitgangspunt voor de maatschappelijk werker
- De maatschappelijk werker heeft aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De maatschappelijk werker moet constructief kunnen omgaan met (moeilijke) cliënten, klachten en/of specifieke verwachtingen
- De maatschappelijk werker legt een voorstel van te ondernemen stappen voor aan de eindverantwoordelijke en/of het team en volgt hun advies op

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- Het uitvoeren van het hulpverleningsplan conform de gemaakte afspraken met de cliënt en het team
- Het vragen van advies over het dossier en het rapporteren over de vooruitgang van het dossier aan de leidinggevende en aan het multidisciplinair team
- Het uitvoeren van administratieve taken (dossieropbouw...)
- Het evalueren van eigen werk
- Het uitbouwen van de eigen kennis
- Het meewerken aan projecten
- Het signaleren van knelpunten in de eigen werkzaamheden en in de eigen organisatie

Is gebonden aan

- Wettelijke reglementeringen en procedure(s)
- Het beroepsgeheim
- Het hulpverleningsplan
- Het beleid van de organisatie

- Concrete afspraken op basis van het kwaliteitshandboek

Doet beroep op

- Het interdisciplinair team, de leidinggevende (vaak een maatschappelijk assistent), collega's, de cliënt, externen en de omgeving van de cliënt voor advies en samenwerking
- Externe hulpbronnen

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Werkt volgens de wettelijke reglementeringen en procedure(s)
- Handelt professioneel en volgens de deontologische principes
- Werkt samen in multidisciplinair* verband
- Communiceert professioneel en empathisch met de cliënt en het cliëntstelsel
- Werkt volgens de kwaliteitsprincipes
- Plant en organiseert de eigen activiteiten
- Bouwt eigen deskundigheid op
- Draagt bij aan opleidingsacties binnen de organisatie
- Signaleert ontwikkelingen in de praktijk
- Gaat correct om met diversiteit
- Organiseert het onthaal
- Draagt bij tot de vraagverheldering van de cliënt
- Helpt mee bij het opstellen van het dossier en het opstarten van de hulpverlening
- Ondersteunt de cliënt bij het individueel groeiproces
- Voert de administratieve taken uit
- Bereidt een groepsessie voor
- Begeleidt een groepsessie over een afgebakend thema en voor een beperkt aantal deelnemers
- Werkt mee aan projecten van de organisatie

2.3 Attesten

2.3.1 Wettelijke Attesten

- Uittreksel uit het strafregister

2.3.2 Vereiste Attesten

Geen vereisten.

2.3.3 Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie maatschappelijk werker.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS