

# De Generalist

## Inhoud

Functie, taken en competenties vCJG-generalist (gezinswerker) .....	2
Competenties van de jeugd- en gezinsgeneralist .....	6
Bijlage 1: Competentieprofielen .....	7
1.    Gezinscoach (Talma, 2004) .....	7
2.    Klaar voor de toekomst: de beroepenstructuur voor zorg en welzijn (2005) .....	8
3.    De jeugd- en gezinsgeneralist (RMO, 2012) .....	10
4.    Opvoedpoli-profiel van de coach (2011) .....	11
5.    De generalist (Scholte e.a., 2012) .....	12
6.    Project 'Samen doen in de buurt' (De Goede & Wijland – 2012) .....	13
7.    Competentieprofiel van de Huisarts (2007) .....	15
8.    Jeugdzorgwerker (2012) .....	16
Themacompetenties van de jeugdzorgwerker .....	18
Bijlage 2: Praktijkvoorbeelden .....	22

## Functie, taken en competenties vCJG-generalist (gezinswerker)

### Twee kerntaken:

1. ondersteunen en in hun kracht zetten;
2. monitoren en begrenzen.

De taken van de gezinswerker zijn gericht op het gezin en de hulpverleners. Hij zorgt eveneens voor afstemming en samenwerking tussen alle betrokkenen. Het werk van de gezinswerker vereist dat hij flexibel kan schakelen tussen de verschillende rollen van coach (activerend, versterkend), aannemer (praktisch meehelpend) en regisseur (overstijgend coördinerend) en de verschillende perspectieven (gezin, hulpverleners, organisaties).

### De rollen nader beschreven

1. Coach (versterkend, activerend).  
De gezinswerker staat naast het gezin, kan relativieren en is tevreden met kleine stapjes. Hij legt zijn eigen normen en waarden niet op maar toont interesse in de belevingswereld, leefstijl en normen en waarden van het gezin. De coach neemt zo weinig mogelijk over en stimuleert en activeert het gezin om zelf oplossingen te bedenken en op te pakken (empowerment).
2. Aannemer (praktisch meehelpend).  
De gezinswerker heeft een proactieve rol in de begeleiding van het gezin. Hij neemt de 'schade' op en maakt een plan van aanpak met het gezin. De gezinswerker pakt zelf zaken op en begint met die zaken die de hoogste prioriteit hebben voor het gezin. Hij zorgt dat de benodigde middelen en mensen worden ingezet op het juiste moment. Om deze rol goed te kunnen vervullen, moet hij het vertrouwen hebben van het gezin, dezelfde taal spreken en aansluiten bij hun belevingswereld. Hij verleent praktische materiële hulp als er een crisis is en kan met weerstanden omgaan.
3. Regisseur (overstijgend coördinerend).  
De gezinswerker formuleert in samenwerking met het gezin de doelen en de strategie en is verantwoordelijk voor de cyclische en methodische uitwerking hiervan. Het gezin blijft eindverantwoordelijk voor de beoogde doelen. De gezinswerker kan verschillende methodieken inzetten die moeten leiden naar het doel. Hij profileert zich tegenover (in)formele netwerken en benut en versterkt de mogelijkheden van het gezin. Hij onderhoudt contacten met de diverse betrokken instellingen en hulpverleners. De gezinswerker heeft afstand in nabijheid waardoor hij vasthoudend kan zijn als er grenzen worden overschreden.

### Op basis van bestaande taak- en competentieprofielen is deze aanzet gemaakt voor een taakomschrijving van de jeugd- en gezinsgeneralist.

Contact opbouwen en situatie verkennen	
	De jeugd- en gezinsgeneralist legt contact met de jeugdige en zijn ouders/verzorgers. Hij brengt de jeugdige en zijn functioneren (in zijn woon- en leefsituatie) in kaart en signaleert bijzonderheden.
Proces	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• werkt buurt- dan wel vindplaatsgericht;</li><li>• legt contact op een laagdrempelige manier;</li><li>• toont interesse in de gezinssituatie en probeert te begrijpen wat er speelt;</li><li>• probeert het gesprek over de gezinssituatie op gang te brengen en verkent de woon- en leefsituatie;</li><li>• neemt van meet af aan positie in naast de jeugdige en/of ouder/verzorger en licht toe wat hij te bieden heeft;</li><li>• werkt op basis van wederzijdse betrokkenheid en vertrouwen;</li><li>• formuleert samen met de jeugdige en ouder/verzorger wat de behoefte is en wat er moet veranderen;</li><li>• richt zich als eerste op het ontwikkelen van de krachten en eigen mogelijkheden en op het netwerk van het gezin;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zet de veiligheid en het belang van de jeugdige centraal;</li> <li>• biedt zo nodig hulp bij praktische zaken (schuldsanering, arbeidsbureau e.d.);</li> <li>• de jeugdige, ouders/verzorgers en de jeugd- en gezinsgeneralist spreken hun verwachtingen uit over het contact en de mogelijkheid en wenselijkheid van hulp.</li> </ul>
--	---

### Onderzoeken en ontwerpen

	De jeugd- en gezinsgeneralist onderzoekt de (latente) hulpvraag en de situatie van de jeugdige en/of ouders/verzorgers en gaat na welke hulp gewenst is.
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onderzoekt samen met de jeugdige en zijn ouders/verzorgers de situatie;</li> <li>• gaat na wat de verhouding tussen de draaglast en de draagkracht van de jeugdige en zijn ouders/verzorgers is</li> <li>• neemt hierbij mee welke ondersteuning vanuit het sociale netwerk mogelijk is;</li> <li>• bepaalt op basis hiervan samen met het gezin welke hulp nodig is;</li> <li>• hanteert hierbij het domein overstijgende werkwijze: samen met het gezin kijkt hij niet alleen naar de opvoeding en het functioneren, maar ook naar aspecten als werk, inkomen, wonen, welzijn en schulden en brengt hierbij in kaart welke hulp- en dienstverleners betrokken zijn;</li> <li>• baseert zich hierbij op het principe één gezin, één plan;</li> <li>• legt zo nodig, in overleg met het gezin, contact met hulp- en dienstverleners in deze domeinen (domeingeneralisten of -specialisten) of met specialisten in het domein jeugd (kunnen zowel deel uitmaken van zijn multidisciplinair team of aanvullend worden betrokken);</li> <li>• zorgt voor een indicatie indien meer intensieve hulp nodig is.</li> </ul>

### Plan van aanpak opstellen

	De jeugd- en gezinsgeneralist stelt samen met de jeugdige of ouders/verzorgers en op basis van relevante achtergrondinformatie een plan van aanpak op. Hierin wordt de hulp aan de jeugdige en ouders/verzorgers in concrete activiteiten vormgegeven.
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stelt op basis van één of meerdere gesprekken met de jeugdige of ouders/verzorgers een plan van aanpak op;</li> <li>• bespreekt, in overleg met jeugdige en ouders/verzorgers, zijn vragen met collega's of specialisten binnen of buiten het team en bepaalt of een specialistische diagnose nodig is;</li> <li>• formuleert in het plan samen met de jeugdige en ouders/verzorgers heldere doelen en te behalen resultaten waarbij het uitgangspunt het activeren en versterken van de eigen kracht van het gezin en de sociale omgeving rond het gezin is;</li> <li>• hanteert bij het opstellen van het plan van aanpak een domein overstijgende denkwijze en bedenkt samen met het gezin nieuwe ideeën en oplossingen;</li> <li>• legt het plan ter toetsing voor binnen het team of aan zijn leidinggevende en de gedragswetenschapper uit zijn organisatie (overlap met vorige taak).</li> </ul>

### Organiseren van de hulp

	De jeugdige en zijn ouders/verzorgers die (jeugd)hulp ontvangen, hebben vaak te maken met verschillende professionals, instanties en informele hulpbronnen. De jeugd- en gezinsgeneralist treedt op als regisseur en helpt hen actief bij het afstemmen van hulp of draagt zorg voor een zo goed mogelijke afstemming van de activiteiten van andere hulp- en dienstverleners.
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• overlegt met de jeugdige en ouders/verzorgers wat ze zelf kunnen doen en op welke manier zij ondersteund kunnen en willen worden bij hun situatie;</li> <li>• verzorgt, waar dit gewenst is, namens de jeugdige of ouders/verzorgers de</li> </ul>

	<p>afstemming van de hulpverlening;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bevordert de tot standkoming van een samenhangend hulpverleningsplan;</li> <li>• maakt afspraken over de wijze waarop de verschillende hulpverlenende instanties elkaar informeren over de voortgang van de zorg en coördineert de hulp;</li> <li>• volgt de voortgang van de hulp die door andere hulp- en dienstverleners geboden wordt;</li> <li>• bewaakt het nakomen van afspraken en spreekt betrokkenen hier zo nodig op aan;</li> <li>• blijft de vaste aanspreekpersoon indien voor zorg tijdelijk andere gespecialiseerde hulpverlening ingeschakeld wordt;</li> <li>• neemt de nazorg op zich.</li> </ul>
--	---

### Verantwoorden van de hulp

	<p>Verantwoording en registratie van de geboden hulpverlening en de behaalde resultaten zijn belangrijke onderdelen van het werk. Om de kwaliteit van de hulpverlening te garanderen dient de voortgang en het resultaat van het zorgproces transparant te zijn. Dit geldt voor de inzet van de jeugd- en gezinsgeneralist en van alle andere betrokkenen. De jeugd- en gezinsgeneralist maakt met de andere betrokken partijen (waaronder de jeugdige en zijn ouders/verzorgers) afspraken over de wijze waarop de behaalde resultaten worden geëvalueerd.</p>
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgt het zorgproces van de jeugdige en ouders/verzorgers en houdt in de gaten in hoeverre een aanbod effectief is;</li> <li>• rapporteert en verantwoordt zijn eigen werk en evalueert (tussentijds) het (gehele) zorgproces;</li> <li>• reflecteert samen met de jeugdige of ouders/verzorgers zijn handelen tijdens de uitvoering van protocollen en blijft alert op de kwaliteit van het proces en het resultaat van het handelen;</li> <li>• gaat aan de hand van relevante meetinstrumenten (bijvoorbeeld een standaardvragenlijst) na in hoeverre de zorg effectief is geweest, of de jeugdige en ouders/verzorgers tevreden zijn met het resultaat en of er nog een vervolg moet komen;</li> <li>• maakt afspraken met samenwerkende partijen over hoe de hulpverlening wordt geëvalueerd en op welke wijze de jeugdige en zijn ouders/verzorgers hierin betrokken worden;</li> <li>• ontvangt van de jeugdige en ouders/verzorgers bericht wanneer de hulpverlening wordt beëindigd en maakt een afspraak voor de (gezamenlijke) evaluatie.</li> </ul>

### Ondersteunen van de opvoeding

	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist biedt lichte ondersteuning van de opvoeding. Hij geeft advies en tips om preventief (eerste vormen van) lichte problematiek tegen te gaan. Zo nodig betreft hij ook het systeem en andere belangrijke hulp- en steunbronnen uit de omgeving van de jeugdige bij dit proces. Hij laat directe opvoedingstaken zo veel mogelijk bij de ouders/verzorgers liggen. Waar nodig motiveert en prikkelt hij ouders/verzorgers deze taken op zich te nemen.</p>
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyseert samen met het gezin opvoedingsproblemen en reikt advies en tips aan voor ouders/verzorgers;</li> <li>• helpt zo nodig om de communicatie tussen de ouders te versterken;</li> <li>• biedt ondersteuning bij het hervinden van een dagritme</li> <li>• hanteert een oplossingsgerichte werkwijze bij het bieden van ondersteuning bij de opvoeding;</li> <li>• gaat daarbij steeds na wat de jeugdige en ouders/verzorgers zelf kunnen, en waar concrete opvoedingsvraagstukken spelen;</li> <li>• ondersteunt ouders/verzorgers bij het versterken van het sociale netwerk (familie, kennissen) en het gebruik van voorzieningen;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• biedt ouders/verzorgers handvatten om zelfstandig beslissingen te nemen en zorg te dragen voor de ontwikkeling van de jeugdige;</li> <li>• biedt directe ondersteuning of praktische hulp als de draagkracht tijdelijk te kort schiet, zodat de ouders de opvoeding weer aan kunnen en schakelt indien nodig een gezinsondersteuner in.</li> </ul>
--	---

### Interventies uitvoeren

	Op basis van een plan van aanpak voert de jeugd- en gezinsgeneralist interventies en hulpverleningsactiviteiten uit. Hij reikt gedragsalternatieven aan, draagt bij aan het stabiliseren van de situatie en bemiddelt waar nodig tussen jeugdige en ouders/verzorgers.
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunt de jeugdige bij zijn ontwikkeling en functioneren, helpt de ouders/verzorgers dit zelf te doen (directe ondersteuning wordt alleen geboden wanneer het gezin op eigen kracht niet goed kan functioneren) en sluit hierbij aan bij de krachten van het gezin en de sociale omgeving;</li> <li>• stimuleert de capaciteiten en mogelijkheden van het gezin om hun zelfregulerend vermogen te versterken en de ontwikkeling van de jeugdige te bevorderen. Voor de jongere betekent dit concreet ondersteuning van het sociaal en maatschappelijk functioneren (zoals huiswerkbegeleiding), de toeleiding naar onderwijs of arbeid en vrije tijdsbegeleiding. Voor het gezin gaat het bijvoorbeeld om het organiseren van schuldhulpverlening, toeleiding naar een arbeidsbemiddelende instanties, psychische hulp e.d.;</li> <li>• biedt zo nodig praktische ondersteuning, bijvoorbeeld door contact te leggen met instanties (eventueel met de inzet van een gezinsondersteuner als bijvoorbeeld praktische thuisbegeleiding nodig is).</li> </ul>

### Ingrijpen in crisissituaties

	Wanneer de veiligheid van de jeugdige in het geding is, bij acute psychische nood of wanneer er sprake is van een instabiele situatie voert de jeugd- en gezinsgeneralist kortdurende interventies uit, meestal in combinatie met directieve begeleiding.
<i>Proces</i>	<p>De jeugd- en gezinsgeneralist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• houdt tijdens het hulpverleningsproces de opvoedingssituatie in de gaten en intervineert in geval van (dreigende) crisissituaties;</li> <li>• gaat bij meldingen door derden (uit het systeem, politie of andere voorzieningen) na in hoeverre er sprake is van een crisissituatie en in welke mate er al hulp is verleend (in geval van een crisissituatie maakt hij een snelle analyse en schat in of hulp van specialisten nodig is);</li> <li>• grijpt in de situatie in, stabiliseert deze en brengt de jeugdige en zijn directe omgeving (ouders/verzorgers of leefgroep) tot rust (de primaire focus gedurende dit proces is het waarborgen van de veiligheid van de jeugdige);</li> <li>• consulteert specialisten uit zijn team, leidinggevende en/of gedragswetenschapper om beter zicht te krijgen op de achtergronden van de crisissituatie en de benodigde vervolghulpverlening</li> <li>• regelt waar nodig snelle plaatsing (in de vorm van een spoed uithuisplaatsing of een voorlopige onder toezicht stelling).</li> </ul>

## Competenties van de jeugd- en gezinsgeneralist

Een competentieprofiel is een omschrijving van de context van het werk, de kerntaken, de keuzes en dilemma's waarvoor de beroepskracht bij de uitoefening van het werk komt te staan en de competenties waarover hij moet beschikken om die kerntaken en de overwegingen of keuzes, tot een goed resultaat te brengen.

Competenties verwijzen naar individuele vermogens en worden in een bepaalde context gezien. De context bepaalt wat adequaat is. Beroepskrachten en met name de generalist behalen goede resultaten die niet alleen afhangen van de individuele persoon, maar ook van de mogelijkheden die zijn omgeving hem biedt.

### Generieke competenties.

Generieke competenties zijn competenties die in meer of mindere mate in elk(e) beroep of functie binnen de sectoren zorg en welzijn noodzakelijk, maar niet direct verbonden zijn met een bepaalde beroepsvariant, beroepsgroep of beroependomein. De competenties zijn daarmee niet uniek voor jeugdzorgwerkers maar worden ook door sociaal-agogische beroepskrachten in andere werkvelden uitgevoerd. De context waarbinnen de generieke competenties van toepassing zijn, wisselt per beroepsvariant. Dit heeft gevolgen voor de omschrijving van de generieke competentie.

In 2005 is Movisie op basis van de analyse van alle competenties in de competentieprofielen tot zes generieke competenties voor beroepskrachten in zorg en welzijn gekomen. Een generalist functioneert in verschillende beroepsdomeinen en vanuit dat perspectief valt voor te stellen dat deze generieke competenties de basis vormen voor het profiel van de (jeugd- en gezins)generalist.

De generieke competenties zijn:

- contactueel en communicatief;
- vraag- en oplossingsgericht;
- doel- een resultaatgericht;
- ondernemend en innovatief;
- inzichtelijk en verantwoord;
- professioneel en kwaliteitsgericht.

### Themacompetenties

Themacompetenties richten zich op situaties die niet als regulier te bestempelen zijn. Het betreft uitzonderlijke of lastige situaties waar extra aandacht voor nodig is. Anders dan het voorgaande competentiegebied ligt de focus in dit onderdeel primair op elke competentie afzonderlijk, hoewel combinaties met andere competenties ook mogelijk zijn.

### Kennisgebieden

Zoals de beschrijvingen van de verschillende profielen en relevante andere documentatie laat zien, komen, met verschil in beschrijving, de generieke of generalistische competenties in grote lijnen overeen. Het gaat dan mogelijk bij het bepalen van de generalist niet zozeer om de vaardigheden, maar om de vraag rondom welke kennisgebieden de generalist deze vaardigheden moet ontplooiën.

Er zijn inmiddels een aantal overzichten van taken en competenties van generalisten en jeugd- en gezinsgeneralisten. In bijlage 1 zijn competentieprofielen opgenomen uit verschillende bronnen.

1. Gezinscoach (Talma, 2004).
2. Klaar voor de toekomst: de beroepenstructuur voor zorg en welzijn (2005). Generieke competenties voor alle beroepskrachten in zorg en welzijn.
3. De jeugd- en gezinsgeneralist (RMO, 2012).
4. Opvoedpoli-profiel van de coach (2011).
5. De generalist (Scholte e.a., 2012).
6. Project 'Samen doen in de buurt' (De Goede & Wijland – 2012).
7. Competentieprofiel van de Huisarts (2007).
8. De jeugdzorgwerker (2012).

# Bijlage 1: Competentieprofielen

## 1. Gezinscoach (Talma, 2004)

Het profiel van de gezinscoach komt voort uit 2 invalshoeken:

1. meer samenhangende hulp richting (risico)gezinnen met één duidelijk aanspreekpunt;
2. outreachend hulpverleners of bemoeizorg.

Het profiel merkt op dat 'Het preventieve jeugdbeleid een eerste en belangrijke schakel is in de keten van jeugdzorg. Gemeenten zijn als eerste aanspreekbaar en moeten vanuit hun coördinerende en bewakende rol zorgen dat er een gezinscoach komt (persbericht 11-11-2002). In de praktijk zijn er dus zowel gezinscoaches vanuit de voorliggende voorzieningen als vanuit de geïndiceerde jeugdzorg werkzaam.'

Volgens het competentieprofiel 'Gezinscoach' betreft het hier geen apart beroep. De functie van gezinscoach kan door verschillende beroepsgroepen worden uitgeoefend. Dit is een belangrijk aanknopingspunt voor het vormgeven van de gezins- en jeugdgeneralist.

De gezinscoach is in staat om:

- een vertrouwensband op te bouwen
  - door in te voegen en aan te sluiten;
  - om vertrouwen te winnen door een professionele en deskundige werkwijze.
- de gezinsleden te activeren en versterken
  - om het zelfvertrouwen van de gezinsleden te versterken;
  - om de praktische, pedagogische en relationele vaardigheden van de gezinsleden uit te breiden.
- praktische hulp te bieden
  - om het gezin te helpen het huishouden op orde te krijgen;
  - om de weg te wijzen naar allerlei instanties en regelgevingen.
- adequaat in te springen op crisissituaties
  - om grenzen te trekken;
  - om bij huiselijk geweld daadkrachtig op te treden.
- bij het opbouwen van een netwerk
  - het formele netwerk te coördineren en de regiefunctie op zich te nemen;
  - transparant te werken;
  - het informele netwerk op te bouwen en te versterken.

De gezinscoach kan gekoppeld worden aan drie verschillende rollen: de coach, de aannemer en de regisseur. Als overkoepelende competentie moet een gezinscoach kunnen wisselen tussen de verschillende rollen en perspectieven en de communicatiestijl hierop aanpassen. Bij de rol van coach hoort bijvoorbeeld een vragend taalgebruik, terwijl bij de rol van aannemer en regisseur meer een regelende en soms een confronterende taal hoort.

---

## **2. Klaar voor de toekomst: de beroepsstructuur voor zorg en welzijn (2005)**

Generieke competenties voor alle beroepskrachten in zorg en welzijn

### **B1. Contactueel en communicatief**

De beroepskracht legt, heeft en onderhoudt op een actieve en toegankelijke wijze contact met de (potentiële) cliënt in de sector zorg en welzijn, zijn omgeving en andere betrokken organisaties of disciplines. Zij weten wie de beroepskracht is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

### **B2. Vraag- en oplossingsgericht**

De beroepskracht is in staat om

- in de dialoog met de cliënt de situatie en vraag in beeld te brengen;
- naar oplossingen te zoeken die rekening houden met de vraag, de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt, het vermogen van de beroepskracht zelf, de doelen en de afgesproken taakstelling van de organisatie;
- de vraag van de opdrachtgever of financier in balans te brengen met de vragen en mogelijkheden van de cliënt en cliëntgroep;
- de kloof te overbruggen tussen beleidsvragen en directe vragen uit zijn werkgebied en weet de spanning hiertussen om te zetten in constructieve oplossingen.

De cliënt ontvangt hulp, ondersteuning en begeleiding die tegemoetkomen aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoen aan de professionele grenzen van de beroepskracht.

### **B3. Doel- een resultaatgericht**

- De beroepskracht is in staat om met creatief gebruik van de beschikbare menskracht en middelen, binnen de doelen van de organisatie of opdrachtgever, in dialoog met de cliënt, zijn omgeving en andere betrokken organisaties of disciplines, procesmatig en planmatig toe te werken naar een voor de cliënt doeltreffend resultaat.
- De cliënt en/of opdrachtgever krijgen zicht op mogelijke oplossingen en weten gedurende het proces waar zij aan toe zijn.
- De beroepskracht geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectief uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

### **B4. Ondernemend en innovatief**

- De beroepskracht is in staat om adequaat in te spelen op de permanente veranderingen die vanuit de samenleving op hem afkomen.
- Hij is in staat in zijn denken en doen open te staan voor ontwikkelingen en weet zich onderzoekend en initiatiefrijk op te stellen naar kleine en grote vernieuwingen die de dienstverlening aan cliënten en de kwaliteit van zijn werk verbeteren.
- Hij is in staat met een ondernemende blik en houding vooruit te kijken naar mogelijke kansen, weet deze om te zetten in concrete activiteiten en durft daarbij verantwoorde risico's te nemen.
- Wanneer de gestelde doelen niet binnen de randvoorwaarden te realiseren zijn, neemt de beroepskracht het initiatief om nieuwe bronnen aan te boren en nieuwe coalities aan te gaan, waardoor vragen van cliënten alsnog worden beantwoord.
- Hij kent best practices en draagt ze uit.
- Hij kan met beperkte middelen creatieve oplossingen vinden, slaat daarbij andere paden in, initieert, stimuleert, experimenteert en implementeert vernieuwingen en veranderingen in zijn werk en in de organisatie.

### **B5. Inzichtelijk en verantwoord**

De beroepskracht is in staat om zich op een consistente en betrouwbare wijze te verantwoorden aan verschillende partijen waarmee hij in de uitvoering van zijn werk met de cliënt te maken krijgt, door hun inzicht te bieden in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de bijdragen van de beroepskracht zelf en andere betrokkenen, en de bereikte resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de beroepskracht doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.



**B6. Professioneel en kwaliteitsgericht**

- De beroepskracht is in staat om steeds een zo hoog mogelijke kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening te realiseren door de eigen deskundigheid optimaal in te zetten, te bevorderen en te onderhouden.
  - Hij weet gebruik te maken van de kennis en infrastructuur van de organisatie en van de partners in het netwerk.
  - Hij is in staat op te komen voor de normen en waarden van zijn professie, kan zijn arbeidsvoorwaarden bewaken en spreekt zijn organisatie hierop aan.
  - Hij is in staat een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit, de vernieuwing van de beroepsuitoefening en de profilering van de beroepsgroep.
-

### **3. De jeugd- en gezinsgeneralist (RMO, 2012)**

Het RMO-advies doet duidelijke uitspraken over het functieprofiel en de competenties van eerstelijns gezinscoaches. Het gaat om ervaren en zeer bekwame eerstelijns gezinscoaches. Naast goede kwalificaties zijn hun persoonlijke competenties van groot belang. Ze moeten vertrouwen kunnen opbouwen, ook bij zorg mijdende gezinnen. Ze kunnen gezinnen ondersteunen bij het zelf weer op orde krijgen van het dagelijks leven en het sociale netwerk kunnen aanspreken. Ze zijn ook in staat hardnekkige problemen aan te pakken of eventueel door te verwijzen naar specialistische hulpverlening.

In het verlengde hiervan is het takenpakket van de eerstelijns gezinscoach vierledig.

#### **1. Vertrouwen opbouwen en het gesprek aangaan:**

- op een laagdrempelige manier contact leggen;
- interesse tonen;
- begrijpen wat er in het gezin speelt;
- positie nemen naast het gezin (i.p.v. erboven);
- begeleiding bieden bij praktische zaken (naar schuldsanering, arbeidsbureau e.d.);
- gesprek over de gezinssituatie op gang brengen;
- waarborgen van de veiligheid van het kind;
- werken op basis van wederzijdse betrokkenheid en vertrouwen.

#### **2. Activeren en versterken van de eigen kracht van een gezin en de sociale omgeving:**

- samen met het gezin bepalen welke hulp nodig is;
- activeren van de mogelijkheden van het gezin;
- benutten van aanwezige kracht en mogelijkheden binnen het gezin;
- benutten en activeren van het sociale netwerk / de sociale omgeving om het gezin.

#### **3. Oplossen van (opvoed)vraagstukken in het gezin:**

- zo nodig bieden van directe ondersteuning wanneer het gezin op eigen kracht niet goed kan functioneren;
- helpen bij het hervinden van een dagritme;
- opvoedingsadviezen geven;
- communicatie tussen ouders versterken;
- geven van advies;
- bieden van praktische hulp;
- contact leggen met instanties;
- bieden van complexe en coachende zorg;
- inschakelen van gezinsondersteuner voor praktische hulp (bijv. voor thuisbegeleiding);
- analyseren van opvoedingsproblemen;
- oordeelsvorming over zorgvragen en zorgrisico's.

#### **4. Inschakelen van zwaardere, meer gespecialiseerde hulpverlening:**

- in overleg met het gezin zorg oproepen van specialisten op basis van goede analyse;
- onderhouden van contact met gezin gedurende deze periode;
- bieden van nazorg.

#### 4. Opvoedpoli-profiel van de coach (2011)

De opvoedpoli kan worden gezien als een voorbeeld waarin de functie van een jeugd- en gezinsgeneralist is verbonden aan een organisatie die wordt ingevuld door verschillende specialisten.

De opvoedpoli omschrijft een algemeen 'Denk- en Doe-kader' wat praktisch vorm geeft aan de dagelijkse uitvoering, het zogenaamde Coda-e.

##### De Coda-e kent de volgende invulling

###### Basisfilosofie

- Reisgenoten: vanaf het eerste contact met een cliënt maar ook met collega's, begint een gezamenlijke 'reis'. Je speelt een bepaalde periode een rol in elkaars leven.
- De Klik: de klik is erg belangrijk. Als die er niet is, is het belangrijk dat de hulpverlener zich kwetsbaar durft op te stellen bij de vraag waarom het niet klikt. Soms passen professional en cliënt (of leidinggevende en medewerker) gewoon niet bij elkaar. Het is dan het handig een andere match te maken.

###### Basishouding

- Respectvol: om respectvol te kunnen zijn is het helpend om nieuwsgierig te zijn naar wat er verwarrend is of waar irritatie vandaan komt, om op zoek te gaan naar de goede intenties van mensen.
- Hoopvol/optimistisch: de hoop dat iets gaat lukken geeft motivatie voor verandering. Als de professional geen hoop heeft, is het lastig om dit over te brengen naar anderen.
- Betrouwbaar: doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Transparantie in je doen (en laten) als professional is een voorwaarde.
- Humor: humor werkt relativerend. Het verandert de focus van negatief en probleemgericht naar meer ontspanning.
- Niet beschuldigend: het is belangrijk om geen waardeoordeel te geven aan mensen en gezinnen/systemen. Dit wil niet zeggen dat alles kan. Sommige dingen zijn objectief niet acceptabel (zie hieronder: veiligheid). Echter: het gaat er niet om mensen te veroordelen.

###### Basisgedachten

- Veiligheid: de eigen veiligheid en die van het gezin, het kind of de jongere en die van de samenleving staat altijd met stip op 1! De beslissingen die dan genomen worden hebben betrekking op het herstellen van de veiligheid. Als de situatie niet veilig is, kunnen we niet verder, dus dat komt altijd eerst.
- Denkschema's: denkschema's kunnen helpend zijn maar ook de professional op het verkeerde been zetten. Goed om er bewust van te zijn en er op te reflecteren.
- Oplossingsgericht: niet alleen de oplossing voor het probleem wordt gezocht maar ook welke vaardigheden het systeem/gezin, de jongere mist om zelf de problemen van nu en die van de toekomst te kunnen oplossen. Bedenk: zelfs ouders die slaan denken dat ze daarmee een probleem 'oplossen'. We gaan voor vergroting van het probleemoplossend vermogen van individuen en systemen.

**Procesmatig:** er zijn verschillende niveaus van denken en communiceren: op inhoud, op relatie en op proces. Vanuit Coda-e kijken we vooral naar de processen. Een helicopterview helpt daarbij.

Aanvullend op deze generieke competenties is een belangrijk kernpunt in het proces bij de opvoedpoli dat elke cliënt vanaf het eerste moment een vaste contactpersoon ('coach') heeft. De coach is verantwoordelijk voor de afstemming tussen betrokkenen en de dossiervorming en verder alles wat nodig is voor samenwerking, intern en extern.

(bron: het kastje en de muur. Referentiekader van de opvoedpoli)

## **5. De generalist (Scholte e.a., 2012)**

In de publicatie 'De generalist' (Scholte e.a. 2012) wordt de gedroomde generalist betiteld als "een analytisch vaardige, doortastende, creatieve, op vele terreinen kundige, zelfstandige, sociaal vaardige netwerker en regisseur."

Wat betreft taken en competenties is de generalist iemand die kennis heeft van meerdere kennisdomeinen.

De generalist

- richt zich integraal op het functioneren van personen op (bijna) alle levensgebieden;
  - werkt met individuen, systemen en/of groepen;
  - voert een scala aan lichte interventies uit;
  - schakelt tussen specialisten vanuit het leefwereldperspectief;
  - heeft oog voor problemen én kansen;
  - verbindt hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie.
-

## 6. Project 'Samen doen in de buurt' (De Goede & Wijland – 2012)

Onlangs is een beschrijving van competenties voor de generalist beschreven in het kader van het project 'Samen doen' in de buurt in Amsterdam (De Goede & Wijland, 2012).

Bij de ontwikkeling lag de nadruk op de kwaliteiten van professionals die generalistisch werken als tweede natuur hebben. Uitgangspunt van de competenties is domein-overstijgend en integraal werken. Niet alleen jeugd, maar ook werk en inkomen, wonen, welzijn, schulden en veiligheid betrekken; kortom eenieder die betrokken is bij een huishouden/gezin: '1Gezin, 1Plan, 1Generalist'

### Het functieprofiel van de generalist bestaat uit negen competenties

1. Creativiteit: originele of nieuwe ideeën en oplossingen kunnen bedenken en invalshoeken vinden die afwijken van de gevestigde denkpatronen:
  - kijkt verder dan de meest voor de hand liggende oplossing;
  - praat in termen van mogelijkheden in plaats van problemen;
  - verbindt concepten en denkwijzen uit verschillende vakgebieden met elkaar;
  - komt met ideeën die buiten bestaande kaders liggen.
2. Zelfontwikkeling: inzicht verwerven in de eigen identiteit, waarden, sterke en zwakke kanten, interesses en ambities en op basis hiervan acties ondernemen om competenties zo nodig verder te ontwikkelen:
  - besteedt zichtbaar tijd en energie aan eigen ontwikkeling;
  - is erop gespist zichzelf te verbreden en/of te verdiepen;
  - kent de eigen sterke en zwakke punten;
  - leert van gemaakte fouten.
3. Durf: risico's nemen om er (op termijn) voordeel mee te behalen:
  - heeft zicht op de reikwijdte van het risico dat genomen wordt;
  - kiest eerder voor een veelbelovend plan waarvan de risico's niet geheel te overzien zijn dan voor een middelmatig plan dat volledige zekerheid biedt;
  - draagt zelf verantwoordelijkheid voor acties waarvan de gevolgen niet steeds volledig te overzien zijn;
  - heeft het lef fouten toe te geven;
  - ziet de ruimte die het maken van fouten biedt voor nieuwe mogelijkheden en kansen.
4. Coachen: mensen begeleiden en motiveren teneinde hen effectiever te laten functioneren door hun zelfinzicht en probleemoplossend vermogen te vergroten. Koerst hierbij op de ontwikkeling van de eigen kracht van mensen.
  - toont openheid en respect in standpunten die afwijken van de eigen mening;
  - geeft gevoelens van anderen in eigen woorden weer om zo de ander het gevoel te geven dat deze gevoelens niet alleen gehoord maar ook begrepen zijn;
  - maakt vermoede onvrede en onuitgesproken gevoelens bespreekbaar door deze te benoemen;
  - stimuleert mensen om zelf verantwoordelijkheid te nemen en de regie (terug) te nemen;
  - onderkent de talenten van anderen;
  - draagt geen oplossingen aan, maar vergroot het probleemoplossend vermogen van anderen.
5. Samenwerken: op effectieve wijze (mee)werken aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.
  - deelt kennis en ervaring met anderen;
  - viert successen en betreurt mislukkingen gezamenlijk;
  - onderkent de bijdrage van andere disciplines en vakgebieden en benut deze door collega's daaruit uit te nodigen om een bijdrage te leveren;
  - laat anderen inzien dat hun bijdrage noodzakelijk is om een gewenst gezamenlijk resultaat te bereiken.

6. Netwerken: ontwikkelen en verstevigen van relaties, allianties en coalities binnen en buiten de eigen organisatie en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.
    - bouwt en werkt actief aan zijn (sociale) netwerk;
    - onderneemt actie om contacten te leggen en te onderhouden;
    - zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds belang;
    - schakelt het eigen netwerk in (bijvoorbeeld voor informatie) om eigen werkzaamheden te ondersteunen.
  
  7. Aanpassingsvermogen: past zich bij veranderende omstandigheden (omgeving, werkwijzen of mensen) gemakkelijk aan.
    - past planningen en schema's vlot aan en stuurt deze bij wanneer dit noodzakelijk blijkt;
    - werkt effectief wanneer taken onverwacht veranderen;
    - is in staat adequate werkrelaties op te bouwen en in stand te houden met klanten en collega's van verschillende etnische achtergronden, religies en karakters;
    - staat open voor een grote diversiteit van normen, waarden en gedragsregels zonder het gevoel te hebben de eigen identiteit te verliezen.
  
  8. Innoverend vermogen: richt zich met een onderzoekende en nieuwsgierige geest op toekomstige vernieuwing van strategie, producten, diensten en markten.
    - durft met zijn ideeën tegen de stroom in te roeien;
    - treedt buiten de gangbare paden en doet voorstellen die niet altijd voor de hand liggen, maar wel haalbaar zijn;
    - weet anderen voor nieuwe ideeën te winnen en hen mee te krijgen om deze mede uit te dragen;
    - kan omgaan met weerstanden tegen de eigen ideeën zonder deze los te laten of op te geven.
  
  9. Overtuigingskracht: anderen voor standpunten en ideeën proberen te winnen en draagvlak creëren.
    - straalt geloof uit in de eigen overtuiging;
    - verwoordt argumenten op een voor de doelgroep aansprekende manier;
    - hanteert een goede mix tussen zakelijke argumenten, humor, relativering en begrip voor de situatie van de ander;
    - gebruikt concrete voorbeelden om de eigen argumenten kracht bij te zetten;
    - laat de ander de mogelijkheden en de voordelen van de voorstellen inzien.
-

## 7. Competentieprofiel van de Huisarts (2007)

Om vergelijking mogelijk te maken is het ook interessant om te kijken naar de al eerder genoemde generalist vanuit de medische wereld, de huisarts. Naast het uitgebreide competentiegebied "Medisch Handelen", wat kan worden beschouwd als het vakspecifieke deel van dit profiel, zijn er verschillende andere competentiegebieden die een meer generieke/generalistische invulling kennen.

### Competentiegebied 2: Communicatie

Dit competentiegebied omvat alle verbale en non-verbale communicatie tussen huisarts en patiënt tijdens een consult, telefonisch overleg, visite of via e-mail. De kern van het handelen bestaat hier uit het initiëren en onderhouden van een constructieve dialoog met de patiënt en het zorgdragen voor een medisch verantwoorde gezamenlijke besluitvorming.

Dit competentiegebied omvat:

- belangrijkste principes van de huisartsgeneeskundige zorg;
- consequenties van klachten, ziekten en medische interventies voor het functioneren van de patiënt;
- wederzijdse beïnvloeding tussen patiënt en arts;
- hulpverleningsproces;
- angst voor kanker en andere ziekten.

### Competentiegebied 3: Samenwerken

Dit competentiegebied omvat alle interpersoonlijke contacten binnen de eigen huisartsenvoorziening (collega huisartsen, praktijkassistenten, praktijkondersteuners/praktijkverpleegkundigen e.a.), met andere huisartsen (HAGRO, HDS, beroepsverenigingen) en met zorgverleners buiten de huisartsenvoorziening. Het participeren in een netwerk van functionele samenwerkingsrelaties en het optimaal gebruik maken van beschikbare expertises is essentieel voor het realiseren van effectieve en efficiënte samenwerking.

Dit competentiegebied omvat:

- algemeen diagnostisch en therapeutisch handelen;
- ondersteunend personeel;
- samenwerking;
- algemeen management: basisprincipes van de organisatie;
- eigen managementkwaliteiten/stijlen.

### Competentiegebied 4: Organiseren

Dit competentiegebied betreft het realiseren van regels en afspraken t.b.v. het functioneren van de huisartsenvoorziening binnen een systeem van kwaliteitseisen. De kwaliteit van de huisartsenvoorziening wordt continu gevolgd aan de hand van relevante indicatoren. Dit competentiegebied is specifiek gericht op de huisartsenvoorziening en bevat geen generalistische onderdelen.

### Competentiegebied 5: Maatschappelijk handelen

Het handelen binnen dit competentiegebied omvat het afwegen van de belangen van de patiënt tegen de belangen van andere hulpvragers en maatschappelijke belangen. De kern is het maatschappelijk verantwoord uitoefenen van het beroep.

Het omvat zaken als:

- risicofactoren voor ziekten en preventie;
- beroepsgeheim / WGBO;
- medisch tuchtrecht en overige wetgeving;
- houding ten aanzien van het beroep.

De laatste twee competentiegebieden 6: Kennis en wetenschap en 7: Professionaliteit zijn gericht op competenties rondom het bijhouden en evalueren van het eigen vak. Dit zijn weliswaar ook generieke competenties, maar niet direct cliëntgebonden en daarmee voor het huidige betoog niet relevant.

[Bron: Huisartsopleiding Utrecht. Competenties en Eindtermen van de Huisarts. Gevonden op 12-11-2012 bij: [http://www.huisartsopleidingutrecht.nl/Portals/0/pdf/Eindtermen\\_29092009\\_definitief\\_CHO.pdf](http://www.huisartsopleidingutrecht.nl/Portals/0/pdf/Eindtermen_29092009_definitief_CHO.pdf)]

## 8. Jeugdzorgwerker (2012)

### Kerntaken en werkprocessen van de jeugdzorgwerker

#### Cliëntgebonden taken

##### 1. Contacten opbouwen en situatie verkennen

De jeugdzorgwerker legt contact met de jeugdige en zijn ouders/verzorgers.

Hij brengt de jeugdige en zijn functioneren (in zijn woon- en leefsituatie) in kaart en signaleert bijzonderheden.

Competentie

- Generiek: A, B, D, F
- Thematisch: A, B
- Vakspecifiek: A, B, C, D

##### 2. Onderzoeken en ontwerpen

De jeugdzorgwerker werkzaam in het Bureau Jeugdzorg of de Raad voor de kinderscherming onderzoekt de (latente) hulpvraag en de situatie van de jeugdige en/of ouders/verzorgers en stelt daarop een indicatiebesluit of een advies voor de (kinder)rechter op. In dit besluit of advies wordt omschreven op welke zorg de jeugdige en ouders/verzorgers recht hebben, welke voorzieningen het dienen uit te voeren en binnen welke termijn de hulpverlening plaats dient te vinden. Met behulp van het besluit/advies kan de zorg desnoods afgedwongen worden.

Competentie

- Generiek: A, B, C, D, F, G, H, I
- Thematisch: A
- Vakspecifiek: A

##### 3. Plan van aanpak opstellen

De jeugdzorgwerker stelt samen met de jeugdige of ouders/verzorgers en op basis van relevante achtergrondinformatie een plan van aanpak op of scherpert een bestaand (hulpverlenings-) plan aan. Hierin wordt de zorg voor de jeugdige en ouders/verzorgers in concrete activiteiten vormgegeven.

Competentie

- Generiek: B, C, D, F, G
- Thematisch: A, B, C
- Vakspecifiek: A

##### 4. Organiseren van de zorg

De jeugdige en zijn ouders/verzorgers hebben in de jeugdzorg vaak te maken met verschillende professionals, instanties en informele hulpbronnen. De jeugdzorgwerker staat de hen actief bij in het verwezenlijken van hun aanspraak op zorg. Hij houdt overzicht op het hulpverleningsproces en stemt zijn eigen inzet zo goed mogelijk af met de inzet van andere betrokken partijen, zodat de continuïteit van de hulpverlening zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.

Competentie

- Generiek: A, E, L, E
- Thematisch: A
- Vakspecifiek: A, E

##### 5. Verantwoorden van de zorg

Verantwoording en registratie van de geboden hulpverlening en de behaalde resultaten zijn belangrijke onderdelen van het werk. Om de kwaliteit van de hulpverlening te garanderen dient de voortgang en het resultaat van het zorgproces transparant te zijn. Dit geldt zowel voor de inzet van de jeugdzorgwerker als van de inzet van andere betrokkenen. De jeugdzorgwerker maakt met de andere betrokken partijen (waaronder de jeugdige en zijn ouders/verzorgers) afspraken over de wijze waarop de behaalde resultaten worden geëvalueerd.



#### Competentie

- Generiek: G, H, I, K
- Thematisch: A, D
- Vakspecifiek: E

### **6. Ondersteunen van de opvoeding**

De jeugdzorgwerker geeft collectieve en individuele ondersteuning van de opvoeding. Op basis van een verkenning van opvoedingsvragen van groepen of individuen geeft de jeugdzorgwerker advies en tips om preventief (eerste vormen van) lichte problematiek tegen te gaan. Zo nodig betreft hij ook het systeem en andere belangrijke hulp- en steunbronnen uit de omgeving van de jeugdige bij dit proces. Hij laat directe opvoedingstaken zo veel mogelijk bij de ouders/verzorgers liggen. Waar nodig motiveert en prikkelt hij ouders/verzorgers deze taken op zich te nemen.

#### Competentie

- Generiek: A, B, E, G
- Thematisch: B, C
- Vakspecifiek: A, B, D

### **7. Interventies uitvoeren**

Op basis van de diagnose, het plan van aanpak of het indicatiebesluit voert de jeugdzorgwerker interventies en hulpverleningsactiviteiten uit. Hij reikt gedragsalternatieven aan, draagt bij aan het stabiliseren van de situatie en bemiddelt waar nodig tussen jeugdige en ouders/verzorgers.

#### Competenties

- Generiek: A, C, E, G, H, I, J
- Thematisch: A, B, C, D
- Vakspecifiek: A, B, C, F

### **8. Ingrijpen in crisissituaties**

Wanneer de veiligheid van de jeugdige in het geding is, bij acute psychische nood of wanneer er sprake is van een instabiele situatie voert de jeugdzorgwerker kortdurende interventies uit, meestal in combinatie met directieve begeleiding. Deze situaties doen zich voor binnen het (plaatsvervangend) gezin of de (leef)groep.

#### Competentie

- Generiek: B, E, F, G, I, J
- Thematisch: C, D
- Vakspecifiek: D, E, F

## **Generieke competenties van de jeugdzorgwerker**

### **A. Brengt informatie en advies op een begrijpelijke manier over**

De jeugdzorgwerker is in staat om informatie en (opvoedings)advies op een begrijpelijke en sensitieve manier over te brengen, zodat de jeugdige en/of ouders/verzorgers, het systeem en andere betrokken organisaties of disciplines de informatie en het advies begrijpen en er geen verwarring ontstaat.

### **B. Brengt de situatie in kaart**

De jeugdzorgwerker is in staat om samen met betrokkenen de behoeften, wensen, mogelijkheden en beperkingen van de jeugdige, ouders/verzorgers, het systeem of de (leef)groep samenhangend in kaart te brengen. Hierdoor weet hij wat er speelt en sluit de aanpak aan bij de verwachtingen.

### **C. Stelt de hulpvraag vast of scherpt deze aan**

De jeugdzorgwerker is in staat om, op basis van de verzamelde informatie en in afstemming met de jeugdige en ouders/verzorgers, de hulpvraag te formuleren of aan te scherpen, waardoor beoogde doelen en gewenste resultaten zijn afgestemd op de specifieke situatie van de jeugdige, ouders/verzorgers of de (leef)groep.

#### **D. Kiest een passende interventie**

De jeugdzorgwerker is in staat om een passende interventie te kiezen, waardoor de jeugdige en ouders/verzorgers een overzicht hebben van wat hun te wachten staat, zij zich kunnen committeren aan de gekozen interventie en de hulpvraag op de best mogelijke manier wordt opgelost.

#### **E. Werkt samen**

De jeugdzorgwerker is in staat om op constructieve wijze actief samen te werken met collega's, leidinggevend en professionals uit andere disciplines en organisaties.

#### **F. Vormt een oordeel**

De jeugdzorgwerker is in staat om informatie en mogelijke aanpakken in het licht van de visie van de organisatie en de visie van zijn beroepsgroep tegen elkaar af te wegen, zodat hij tot een afgewogen oordeel komt.

#### **G. Neemt en beargumenteert besluiten**

De jeugdzorgwerker is in staat om in moeilijke situaties, bij tegengestelde belangen en zwaarwegende beslissingen op vastberaden en constructieve wijze besluiten te nemen en genomen besluiten (zowel door hem als andere professionals) te beargumenteren, zodat twijfels worden voorkomen en er duidelijkheid heerst over de koers en de grenzen van de gekozen hulpverlening.

#### **H. Handelt methodisch**

De jeugdzorgwerker is in staat om planmatig, methodisch en gestructureerd te werken, waardoor de jeugdige, ouders/verzorgers of de (leef)groep zicht hebben op de aanpak en behandeldoelen, en het beoogde resultaat wordt gehaald.

#### **I. Werkt verantwoord**

De jeugdzorgwerker is in staat zich te verantwoorden aan jeugdige, ouders/verzorgers, zijn organisatie, samenwerkingspartners en juridische instanties, zodat alle betrokkenen inzicht krijgen in zijn handelwijze en deze ook begrijpen.

#### **J. Reflecteert op het eigen handelen**

De jeugdzorgwerker is in staat op constructieve wijze en in overleg met collega's, de jeugdige, ouders/verzorgers en het systeem te reflecteren op zijn eigen normatieve kader en beroepsmatig handelen, waardoor hij weet waar zijn professionele grenzen liggen en waar verbeterpunten in het werkproces zijn.

#### **K. Beïnvloedt eigen arbeidsomstandigheden**

De jeugdzorgwerker is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen. De jeugdzorgwerker is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen.

#### **L. Draagt bij aan beleid**

De jeugdzorgwerker is in staat om op kritisch opbouwende wijze bij te dragen aan de vorming en de uitvoering van het beleid van de organisatie, waardoor het management van de organisatie over inzichten uit de praktijk kan beschikken voor het ontwikkelen van beleid.

#### **M. Ontwikkelt het eigen werk**

De jeugdzorgwerker is in staat om op interactieve wijze zijn visie op het werk te ontwikkelen, en verantwoordelijkheid te nemen voor zijn persoonlijke ontwikkeling als professional en voor de ontwikkeling van het werk, waardoor hij zich verder ontwikkelt, zijn vakkennis actueel blijft en zijn beroepsuitoefening herkend en erkend wordt.

### **Themacompetenties van de jeugdzorgwerker**

#### **A. Omgaan met jeugdige en ouders/verzorgers in een gedwongen kader**

De jeugdzorgwerker is in staat om bij het inzetten of het adviseren aan relevante instanties (zoals de kinderrechter) van drang en dwangmaatregelen op duidelijke en respectvolle wijze om te gaan met de jeugdige en ouders/verzorgers en specifieke wet- en regelgeving tijdens het handelen toe te passen, waardoor jeugdige en ouders/verzorgers weten waar ze aan toe zijn, grenzen zijn vastgesteld en er geen onrechtmatige handelingen worden verricht.

#### **B. Omgaan met diversiteit**

De jeugdzorgwerker is in staat om in zijn werk bewust en systematisch rekening te houden met het unieke referentiekader van de jeugdige, ouders/verzorgers en het systeem, dat kan afwijken van het algemene beeld, zodat er een optimale aansluiting van de hulpverlening is bij de jeugdige,

ouders/verzorgers en het systeem en ongewenste verhoudingen (zoals discriminatie en uitsluitingsmechanismen) worden voorkomen.

### **C. Omgaan met vermoedens van geweld in huiselijke kring**

De jeugdzorgwerker is in staat op een zorgvuldige en heldere wijze signalen van (psychische, fysieke of seksueel) geweld in huiselijke kring te analyseren en vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld voor te leggen aan het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), respectievelijk het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG), zodat het geweld op een effectieve manier wordt aangepakt en de relatie tussen jeugdige, ouders/verzorgers en de jeugdzorgwerker op een juiste manier voortgezet kan worden.

### **D. Omgaan met verbaal geweld en (licht) agressief gedrag**

De jeugdzorgwerker is in staat op respectvolle en duidelijke wijze op te treden bij verbaal geweld en (licht) agressief gedrag, zodat situaties niet escaleren, zijn professionele grenzen niet worden overschreden en problemen worden voorkomen.

## **Kennisgebieden voor de jeugdzorgwerker**

### **A. Systeemtheorie**

Kennis met betrekking tot de systeemtheorie richt zich op de systeembenadering, toegepast in de communicatietheorie en in processen waarbij interactie tussen personen en interactie of transactie tussen personen en hun leefomgeving en dagelijkse leefsituaties zoals gezinnen en partnerrelaties plaatsvinden.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- systeemtheoretische processen in gezinnen;
- systeemtheoretische interventies in gezinnen;
- groepsdynamische processen bij groepen jeugdigen en in (leef)groepen.

### **B. Agogiek**

Agogiek betreft het systematisch en normatief werken.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- empowermenttheorie en de verschillende onderdelen die een rol spelen bij het werken met gezinnen en jeugdigen (bejegening, openheid, aansluiten bij krachten e.d.);
- (effectieve) motivatie- en gesprekstechnieken ten behoeve van het leggen, onderhouden en afsluiten van contact met de jeugdigen of hun gezinnen op verschillende ontwikkelingsniveaus en diverse problematiek;
- algemeen en specifiek werkzame factoren voor de hulp aan jeugdigen en gezinnen;
- doelgericht en planmatig werken volgens de stappen van het cyclisch proces;
- technieken voor informatieverzameling en analyse (vragenlijsten, instrumenten, ondersteunende hulpmiddelen, analysekaders, modellen e.d.);
- weerstandspatronen en hoe hiermee om te gaan;
- vormen van digitale communicatie t.b.v. de hulp en tussen jeugdigen onderling;
- ondersteunende middelen bij het aanbieden van informatie en advies;
- psycho-educatie ten behoeve van diverse problemen;
- werken met een outreachende benadering voor hulp aan moeilijk te bereiken jeugdigen en gezinnen;
- werken met de presentiebbenadering voor de hulp aan jeugdigen en gezinnen de leven op de armoedegrens of in een multi-probleemsituatie;
- structuren en werkmethoden van andere aangrenzende disciplines;
- relevante protocollen en richtlijnen rond hulp aan jeugdigen en gezinnen;
- methoden van onderzoek, monitoring en kwaliteitsborging die ingezet kunnen worden in het kader van het optimaliseren van de hulp;
- preventieve en curatieve zorgketen voor jeugdigen en ouders en de samenwerkingsmogelijkheden hierin;
- beroepsontwikkeling en de rol die beroepsverenigingen hierin kunnen spelen.

### **C. Biologie, geneeskunde en gezondheidskunde**

Dit kennisgebied richt zich op de menselijke natuurlijke gegevenheid en betekenis ervan voor het welbevinden (fysieke eigenschappen, gezondheid en ziekte).

Het kennisgebied omvat kennis over:

- (on)gezonde eet- en drinkpatronen en de gevolgen hiervan;
- alcohol- en druggebruik en de symptomen en gevolgen hiervan;
- de eigen gezondheid en de grenzen hiervan, m.n. in relatie tot het werk.

### **D. Psychologie en psychiatrie**

In de psychologie en psychiatrie onderzoekt men de ontwikkeling van de persoonlijkheid, ontwikkeling van persoonsmodaliteiten, zoals emoties, percepties en gedrag; (cognitieve) gedragsbenaderingen, non-directieve en directieve benaderingen; omgevingspsychologische en ecologische benaderingen; gezond en afwijkend gedrag; intrapsychische en psychiatrische stoornissen.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- ontwikkelingsfasen bij jeugdigen;
- normale en afwijkende ontwikkeling op psychosociaal, emotioneel, motorisch en taalkundig gebied;
- gedragsproblemen en stoornissen bij jeugdigen;
- pathologie bij ouders/verzorgers;
- de belangrijkste veranderingsprincipes uit de sociale leertheorie en over de toepassingsmogelijkheden bij jeugdigen en ouders;
- cognitief-gedragsmatige interventies en over de toepassingsmogelijkheden bij jeugdigen en ouders;
- de hechtingstheorie en over de interventies die hieruit voortvloeien om de sensitiviteit van ouders/verzorgers voor jeugdigen te vergroten.

### **E. (Ortho)pedagogiek en socialisatietheorie**

(Ortho)pedagogiek en socialisatietheorie heeft betrekking op de directe opvoedingsomgeving en problemen met opvoeden of het gezin; de wijze waarop maatschappelijke ontwikkeling wordt vormgegeven in het onderwijs; de wijze waarop 'culturele' eigenschappen van de maatschappij en de directe leefomgeving het menselijk gedrag en de interactie daarin beïnvloeden.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- pedagogische visie en uitgangspunten over de manier waarop deze vorm gegeven kunnen worden in hulpverleningsprogramma's;
- socialisatieprocessen;
- de invloed van nieuwe media op de opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen;
- het ontstaan van complexe problematiek in (multiprobleem) gezinnen;
- kindermishandeling en huiselijk geweld (vormen, signalen, omvang, het ontstaan en de gevolgen ervan, het bespreken van zorgen en vermoedens, effectieve methoden, technieken en interventies om de problematiek aan te pakken);
- effectieve methoden ('wat werkt') bij het vergroten van opvoedingsvaardigheden van ouders;
- de inzet van vrijwilligers rond de hulp aan jeugdigen en gezinnen (bijv. mentoring);
- netwerkinterventies en mogelijkheden om het sociale systeem rond de jeugdige te benutten;
- andere effectieve methoden ('wat werkt') bij het verminderen van problemen bij jeugdigen / verbeteren van hun functioneren.

### **F. Sociologie**

De sociologie houdt zich bezig met de bredere sociale context (buurt, maatschappelijke participatie, de feitelijke woonomgeving); politiek en het maatschappelijk bestel, historisch bewustzijn en historische ontwikkelingen die leidden tot het vormgeven van de huidige democratische rechtsstaat met verdelende rechtvaardigheid.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- groepsaansamelingen en gezinsverbanden en de mogelijke rolverdeling en hiërarchie in deze verbanden;

- (de krachten van) informele netwerken rond gezinnen / de rol van het gezin in de sociale omgeving en de buurt;
- het systeem van (lokale) jeugdzorg en de organisaties die hierin een rol spelen;
- arbeids-, scholings- en vrijetijds mogelijkheden voor jeugdigen;
- actuele maatschappelijke vraagstukken en de rol van de jeugdzorgwerker hierin.

### **G. Levensbeschouwing, ethiek, filosofie**

Dit kennisgebied richt zich op de menselijke natuurlijke gegevenheid en betekenis ervan voor het welbevinden (fysieke eigenschappen, gezondheid en ziekte).

Het kennisgebied omvat kennis over:

- de invloed van de eigen professionele, sociale en ethische normen op de beroepsuitoefening;
- levensbeschouwelijke referentiekaders van jeugdigen en gezinnen;
- het eigen normatieve kader in relatie tot de normen en waarden van jongeren en gezinnen;
- de inhoud en rol van de relevante beroepscode en het hieraan gerelateerde tuchtrecht.

### **H. Culturele antropologie**

In de culturele antropologie onderzoekt men verschillende culturen en het wederzijdse verstaan, met de nadruk op diversiteit in het samenwonen en samen leven.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- verschillende gezinsvormen;
- culturele, sekse-specifieke en seksuele referentiekaders van jeugdigen en gezinnen;
- intercultureel werken en het omgaan met cultuurverschillen;
- specifieke problemen die jeugdigen en ouders/verzorgers uit minderhedengroepen ervaren (zoals discriminatie, migratie en eengerelateerd of anti-homogeweld).

### **I. Economie, maatschappijleer en recht**

Dit kennisgebied houdt zich bezig met arbeid, inkomen, sociale zekerheid, ontwikkelingen in de democratische rechtsstaat, staatsrecht, strafrecht, burgerlijk recht, rechtsprincipes en de sociale thematiek, historische en actuele sociale inrichting van de samenleving en de sociale geschiedenis van Nederland en Europa.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- sociale voorzieningen voor jeugdigen en gezinnen die leven op de armoedegrens of in een multi-probleemsituaties;
- de Rechten van het Kind en de implicaties hiervan voor hulp aan jeugdigen en ouders/verzorgers;
- relevante wetgeving rond de Jeugdzorg en de implicaties hiervan voor de hulp;
- civielrechtelijke vormen van jeugdbescherming;
- het jeugdstrafrechtstelsel;
- de geldende wet- en regelgeving over privacy en vertrouwelijkheid van cliëntgegevens en met wie en onder welke voorwaarden informatie gedeeld mag worden;
- het competentieprofiel, functiebeschrijvingen, verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de jeugdzorgwerker;
- veiligheidsvoorschriften en Arbonormen.

### **J. Kunsttheorie**

Kunsttheorie betreft kennis van kunsttheorieën, kunstgeschiedenis, kennis van eigenschappen en technieken van de muzisch-agogische media.

Het kennisgebied omvat kennis over:

- de inzet van creatieve middelen ter ondersteuning van de hulp.

## **Bijlage 2: Praktijkvoorbeelden**

### **Pilots Jeugd Drenthe**

In Drenthe (Stam & Doodkorte, 2011) wordt het generalistenmodel in de hulp aan jeugdigen en gezinnen vorm gegeven vanuit een multidisciplinair samengesteld team van hooggekwalificeerde professionals (jeugd- en gezinswerkers), bestaande uit professionals van meerdere aanbieders van jeugd- en opvoedhulp. Dit team biedt voor een afgesproken werkgebied vorm en inhoud aan alle ondersteuning bij jeugd- en opvoedingsvraagstukken van jeugdigen en hun ouders. Waar nodig vindt dit plaats in combinatie met (door hen georganiseerde en gecoördineerde) specialistische hulp. Hierbij is de jeugd- en gezinswerker gespecialiseerd in het opbouwen en onderhouden van een kort- of langer durende (ondersteunings)relatie met gezinnen.

De jeugd- en gezinswerkers zijn toegerust tot het doen van korte intensieve interventies en –indien nodig- de coördinatie van zorg en hebben de mogelijkheid specialisten erbij te halen. Bijvoorbeeld op het gebied van positief opvoeden, de psychiatrie of de verslavingszorg. Deze specialisten ondersteunen primair de jeugd- en gezinswerkers. Waar nodig ondersteunen ze ook de gezinnen en jeugdigen rechtstreeks. De specialisten kunnen op hun beurt zo nodig gespecialiseerde aanbieders van jeugd- en opvoedhulp erbij halen.

De jeugd- en gezinswerker is in dit model een generalist op het gebied van ondersteuning en toeleiding, kortdurende pedagogische ondersteuning en coördinatie van hulp. En een specialist in het opbouwen en onderhouden van langer durende relaties bij de ondersteuning van gezinnen (met daarin zo nu en dan korte, intensieve interventies). Daarnaast is de gespecialiseerde hulpverlener specialist in het uitvoeren van kortdurende, specifieke interventies naar aanleiding van specialistische vraagstellingen.

In dit generalistenmodel coördineert één begeleider – dwars door de lokettenstructuur heen- alle activiteiten en interventies. De vragen van het cliëntsysteem zijn hierbij leidend. De jeugd- en gezinswerker werkt hierbij volgens het model van ' één gezin één plan'. Hij/zij onderzoekt of er een sociaal netwerk is dat samen met het gezin een plan kan maken en ziet toe op de uitvoering van het plan. Als coördinator van zorg heeft hij/zij de taak de samenhang in de zorg te regelen en te borgen als er sprake is van meerdere ondersteuningsvragen.

---

### **Buurt en streekteams Spirit**

De jeugdzorgorganisatie Spirit werkt met buurt- en streekteams (Jeugd en Co, juli 2011). Inzet is dat één jeugdhulpverlener voor langere tijd, zo lang als dat nodig is, een gezin begeleidt. De hulpverlener speelt in op de eerst nood, kijkt eerst wat cliënten en hun omgeving zelf kunnen, schakelt zo nodig specialistische hulp in, maar houdt dan de regie en biedt ook nazorg.

Als jeugdhulpverleners uit deze teams bij een gezin komen, moeten ze snel kunnen aanvoelen wat er aan de hand is. Zo nodig vragen ze de gedragswetenschapper uit hun team om advies. De jeugdhulpverlener blijft echter verantwoordelijk en bekijkt of er aanvullende diagnostiek gedaan moet worden door een specialist.

Een andere vereiste is dat de hulpverlener het hele gezin moet kunnen begeleiden en dus verstand moet hebben van alle levensfasen. Ze moeten dus behalve naar het kind ook heel goed kijken naar wat er met de ouders en de hele leefomgeving aan de hand is.

## **CJG4Kracht Apeldoorn**

In de pilot CJG4Kracht is een jaar lang geëxperimenteerd met ambulante gezinshulpverlening zonder indicatie. Vanaf september 2011 zijn doorlopende trajecten gerealiseerd voor ondersteuning en hulp, zonder dat jeugd en ouders/verzorgers daarbij lang hoefden te wachten op een (vaak vertragend) indicatietraject. De pilot is uitgebreid geëvalueerd en de resultaten zijn positief.

De doelgroep van CJG4Kracht bestaat uit alle denkbare type gezinnen met kinderen in de leeftijd van 0 tot 23 jaar, die vragen hebben op meerdere levensgebieden, waaronder opvoeden en opgroeien van de kinderen.

Wanneer er sprake is van chronische problematiek in het gezin, waarvoor langdurige en mogelijk chronische zorg vereist is, wordt CJG4kracht ingezet met als doel toe te werken naar een versterkende oplossing in de vorm van langdurige zorg of continue hulpverlening.

Gezinnen behoren niet tot de doelgroep wanneer zij zelf met eigen netwerk of met lichtere vormen van hulp de vragen beantwoorden. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- vragen die betrekking hebben op één of twee levensgebieden;
- vragen die kort geleden zijn ontstaan;
- vragen die met behulp van een vijftal gesprekken of bijvoorbeeld met de inzet van een vrijwilliger op te lossen zijn.

Bij de aanmelding is dit een eerste criterium in samenspraak met de verwijzer en de ouders. Gezinnen behoren ook niet tot de doelgroep wanneer er sprake is van crisis, dwang en drang en als er sprake is van een gezinsvoogdij maatregel. Afspraak is dat Bureau Jeugdzorg in deze gezinnen casemanagement en hulp via reguliere route indiceert.

---

## **School als werkplaats, Friesland College**

De doelstelling van dit project is het terugbrengen van het aantal voortijdig schoolverlaters. In het project School als Werkplaats werkt een team van docenten, coaches en werkers uit de eerste en tweede lijn in zorg en welzijn samen met als doel het versterken van het pedagogisch basisklimaat en het direct ondersteunen van en zorg bieden aan cursisten in school. De teams zijn samengesteld met medewerkers uit diverse organisaties: welzijn, verslavingszorg, gehandicaptenzorg, jeugdzorg e.d.

Elke organisatie levert personeel voor een aantal uur per week. De teamleden werken als generalisten. Ieder van hen is er voor alle soorten problemen. Het uitgangspunt is werken op de vindplaats. Elke hulpverlener beweegt zich tussen de cursisten, desnoods in de lessen zelf. Ze ondersteunen de docenten in het begeleiden van de cursisten of op aanvraag van een docent.

Belangrijke vaardigheden zijn: contact leggen, een vertrouwensband opbouwen, er zijn als het nodig is. De werkwijze is oplossingsgericht. Daarnaast heeft iedere generalist een eigen specialisme vanuit de eigen achtergrond. Weet de generalist iets niet, dan betreft hij/zij er een ander bij. De generalisten wisselen kennis uit en leren van elkaar. Er zijn korte lijnen met de eigen achterliggende instelling, die zo nodig ingezet kan worden,

---

## **Jeugd- en gezinswerker, Weert, Leudal, Nederweert**

Deze drie gemeenten zijn in samenwerking met de Provincie een pilot gestart in het kader van de transitie jeugdzorg. Het betreft een pilot met een team van generalisten met een brede scope op opvoedondersteuning.

Doelgroep:

- ouders en jeugdigen met opvoed- en/of opgroeivragen (van licht tot zwaar);
- beroepskrachten van professionele opvoedomgevingen die werken met ouders en/of jeugdigen (voorschoolse voorzieningen, onderwijs, welzijnsinstelling).

De term "generalist" wordt in de praktijk niet gebruikt, maar de benaming 'jeugd- en gezinswerker'.

Belangrijkste rollen:

1. partner van ouders en/ of jeugdigen (partnership);
2. 'eerste ondersteuner bij opvoed- of hulpvragen';
3. ondersteuner van pedagogische basisvoorzieningen;
4. de (specialistische) zorg bij het gezin kunnen betrekken als dat nodig is;
5. ouders en jongere ondersteunen bij de coördinatie van de zorg.

De jeugd- en gezinswerkers zijn Hbo-niveau en hulp- en opvoedgericht. Ze zijn afkomstig uit bestaande beroepsgroepen: JGZ (pedagoog), AMW, BJZ (toegang). Deze medewerkers nemen hun eigen expertise mee.

De insteek hierbij is dat ieders expertise, gedurende de pilot, gedeeld wordt. Hetgeen in de moederorganisatie goed ontwikkeld is, wordt meegenomen en waar nodig met elkaar doorontwikkeld.

De jeugd- en gezinswerkers vormen een team dat op elkaar terug kan vallen, waar kruisbestuiving plaats kan vinden en die (op termijn) allen gelijkwaardig invulling geven aan de jeugd- en gezinswerkersfunctie.

De jeugd- en gezinswerkers zullen werken vanuit het Centrum voor jeugd en gezin (CJG) en worden toegevoegd aan het intern zorgteam van een aantal kindercentra en scholen met de volgende taken:

- consultatie of ondersteuning aan de kinderopvang en school bij vraagstukken over opvoeding, al dan niet gecombineerd met onderwijs;
- direct (ondersteunend) contact met ouders/verzorgers en of kinderen/jeugdigen;
- analyse en /of diagnose van de ondersteuningsvraag.

---

## **Sociale huisarts en wijkteams Jeugd, Amsterdam**

Het jeugdstelsel wordt ingedeeld in vier zorgvormen.

1. Digitaal platform.
2. Wijkteams Jeugd.
3. Flexibel aanbod in de wijk.
4. Gespecialiseerde stedelijke of regionale voorzieningen.

De samenstelling van een wijkteam Jeugd is 20 tot 25 sociale huisartsen, vijf tot tien jeugdartsen en jeugdpsychologen en ondersteunende functies. Samen vormen zij één team, met veel autonomie.

De sociale huisarts heeft een brede blik op de ontwikkeling en de opvoedmilieus van het kind en basiskennis op terrein van preventieve jeugdgezondheidszorg, opvoed- en opgroei-ondersteuning, jeugd-GGZ en LVB-problematiek. De sociale huisarts richt zich op jeugdigen, ouders en medeouders/verzorgers, zoals pedagogisch medewerkers en leerkrachten.

Taken van de sociale huisarts zijn:

- voorlichting en advies (ook ongevraagd);
- monitoren, analyseren en arrangeren van ondersteuning(sbehoefte);
- kortdurende behandeling op maat;
- rechtstreekse verwijzing of inschakelen zorg.

Competenties van de sociale huisarts:

- pakt zelf aan én mobiliseert eigen kracht;
- werkt handelings- en opbrengstgericht;
- kijkt naar het hele (gezins)systeem, indien nodig;



- is onafhankelijk (van zorgaanbieders en scholen).
  - Er is een sociale huisarts per leeftijdscategorie (0-4, 4-12, 12+).
  - Capaciteitsfinanciering (differentiatie naar wijk).
  - Samenwerkingsverband instellingen / verlengde overheid, onderzoek voortbouwend op ervaringen OKC-netwerken.
  - Gemeente gaat regie voeren over totstandkoming maar voert niet zelf uit.
  - Brede wijkbudgetten onder beheer gebiedsmanager (overheidsfunctionaris).

### **Gezinswerker Wrap around care, Utrecht**

Een succesvol model voor samenhangende en intensieve hulpverlening is 'wraparound care'. Dit model is in Canada en de Verenigde Staten ontwikkeld en sluit aan bij de kenmerken van effectieve interventies van de databank van de universiteit van Colorado. De aanpak, die een brug slaat tussen intensieve gezinsbegeleiding en casemanagement, wordt in de VS breed toegepast.

Een kenmerk van gezinnen met meervoudige problematiek is dat zij vaak het gevoel hebben, de greep op hun leven kwijt te zijn. Het wraparound care-model beoogt de regie weer terug te leggen bij het gezin. Ook werkt het model, evenals Nederlandse initiatieven als 'Hulp aan Huis' of '10 voor toekomst', met één centrale hulpverlener die samen met het gezin een samenhangend toekomstgericht plan maakt en daar de regie over voert. Het model is in Nederland geïntroduceerd door Jo Hermanns, hoogleraar Opvoedkunde aan de Universiteit van Amsterdam en lector Werken in Justitieel Kader aan Hogeschool Utrecht. De Provincie Utrecht heeft ervoor gekozen enkele pilots te starten met dit model.

De gezinswerker heeft binnen het wraparound care-model een drietal rollen.

1. Aannemer (praktisch meehelpend). De gezinswerker heeft een proactieve rol in de begeleiding van het gezin. Hij neemt de 'schade' op en maakt een plan van aanpak met het gezin. De gezinswerker pakt zelf zaken op en begint met die zaken die de hoogste prioriteit hebben voor het gezin. Hij zorgt dat de benodigde middelen en mensen worden ingezet op het juiste moment. Om deze rol goed te kunnen vervullen, moet hij het vertrouwen hebben van het gezin, dezelfde taal spreken en aansluiten bij hun belevingswereld. Hij verleent praktische materiële hulp als er een crisis is, en kan met weerstanden omgaan.
2. Regisseur (overstijgend coördinerend). De gezinswerker formuleert in samenwerking met het gezin de doelen en de strategie en is verantwoordelijk voor de cyclische en methodische uitwerking hiervan. Het gezin blijft de eindverantwoordelijkheid voor de doelen houden. De gezinswerker kan verschillende methodieken inzetten die moeten leiden naar het doel. Hij profileert zich tegenover (in)formele netwerken en benut en versterkt de mogelijkheden van het gezin. Hij onderhoudt contacten met de diverse betrokken instellingen en hulpverleners. De gezinswerker heeft afstand in nabijheid waardoor hij vasthoudend kan zijn als er grenzen worden overschreden.
3. Coach (versterkend, activerend). De gezinswerker staat naast het gezin, hij kan relativeren en tevreden zijn met kleine stapjes. De gezinswerker legt zijn eigen normen en waarden niet op maar toont interesse in de belevingswereld, leefstijl en normen en waarden van het gezin. De coach neemt zo weinig mogelijk over en stimuleert en activeert het gezin om zelf oplossingen te bedenken en op te pakken (empowerment).

Om deze rollen alle drie goed te kunnen vervullen heeft de gezinswerker een HBO werk- en denkniveau nodig en daarbij een aantal specifieke competenties.

Voor wat betreft vooropleiding zouden naast Maatschappelijk Werk en Dienstverlening of Sociaal Pedagogische Hulpverlening zouden de opleidingen Ecologische Pedagogiek en Sociaal Juridische Hulpverlening ook een goede voorbereiding op het werk van gezinswerker kunnen vormen. Ook zouden vrijwilligers zonder specifieke vooropleiding kunnen worden ingezet.

De wraparound care-principes kunnen direct worden vertaald in benodigde competenties voor de gezinswerker. Om de principes te kunnen toepassen dient de werker in staat te zijn om: de perspectieven van gezinsleden te achterhalen en consequent centraal te stellen; in teamverband te werken; een netwerk op te bouwen en te onderhouden; de waarden, voorkeuren, geloof, cultuur en identiteit van het kind, het gezin en hun buurt/omgeving te respecteren; maatwerk te leveren; de eigen kracht van het kind, het gezin en hun netwerk te herkennen en te versterken; doorzettingsvermogen te tonen, en resultaatgericht te werken (verbinden van doelen en strategieën aan waarneembare of meetbare indicatoren van succes, monitoren van de voortgang en zo nodig bijstellen van het plan).

### **Visie vanuit de praktijk**

In verschillende bijeenkomsten met gezinswerkers is aan de orde geweest welke kenmerken zij noodzakelijk achten voor een effectieve gezinswerker die werkt vanuit de wraparound care-principes. Zij noemden onder andere:

- open minded zijn;
- buiten de kaders kunnen denken;
- nieuwsgierig zijn naar het onbekende;
- evenwichtig in het leven staan;
- transparant zijn;
- niet te snel schrikken van de heftigheid van ervaringen;
- je eigen grenzen goed kennen;
- goed inzicht in jezelf hebben;
- open kunnen zijn;
- uitnodigend;
- praktisch;
- een positieve instelling hebben;
- respect hebben voor het feit dat jij de zoveelste werker bent die ze weer binnenlaten;
- de kracht van cliënten kunnen zien en er in geloven, ook al doen ze dat zelf nog niet;
- kunnen accepteren dat cliënten wijzer zijn dan jij en al heel veel over zichzelf hebben geleerd;
- van cliënten kunnen leren;
- de oplossing bij de cliënt kunnen laten maar als gezinswerker wel kijken naar en inzicht hebben in de randvoorwaarden en consequenties van de oplossing;
- betrouwbaar zijn;
- echt zijn.

Twee kerntaken

1. Ondersteunen en in hun kracht zetten.
2. Monitoren en begrenzen

Om deze taken uit te kunnen oefenen werden de volgende competenties belangrijk geacht.

1. Ondersteunen en in hun kracht zetten:
  - a. betrokken, geïnteresseerd, nieuwsgierig;
  - b. uitnodigend;
  - c. inlevingsvermogen;
  - d. begripvol;
  - e. niet oordelen;
  - f. goed/actief luisteren;
  - g. doorvragen;
  - h. activerend vragen;
  - i. inschatten van competentieniveau;
  - j. erkenning kunnen geven, kwaliteiten kunnen zien, complimenten geven;
  - k. uitgaan van de kracht van de ander;
  - l. kunnen prikkelen tot ontwikkelen.
2. Monitoren en begrenzen:
  - a. kennis wraparound care-model;
  - b. ervaringskennis van de doelgroep;
  - c. overzicht houden;
  - d. spiegel voorhouden;
  - e. relativiteit blijven zien;

- f. out of the box kunnen denken;
- g. uit handen nemen wanneer nodig;
- h. overpakken.

De basis voor al deze kwaliteiten ligt in echtheid en authenticiteit. Deze hangen samen met transparantie en recht door zee zijn en geen verborgen agenda's hebben. Andere kenmerken die voor zowel gezinswerker als werkbegeleider essentieel zijn gevonden:

- i. dialooggericht;
- j. gelijkwaardig;
- k. introspectief;
- l. vraaggericht;
- m. flexibel.

De taken van de gezinswerker zijn niet alleen gericht op het gezin maar ook op de hulpverleners en de afstemming en samenwerking tussen alle betrokkenen. Het werk van de gezinswerker vereist dat hij flexibel kan schakelen tussen de verschillende rollen van coach (activerend, versterkend), aannemer (praktisch meehelpend) en regisseur (overstijgend coördinerend) als ook tussen de verschillende perspectieven (gezin, hulpverleners, organisaties).

#### Uitgangspunten wraparound care

1. Het gezin spreekt zich uit en kiest.  
De perspectieven en ideeën van ouders en hun kinderen worden achterhaald en geprioriteerd. Deze perspectieven staan centraal in alle fasen van de begeleiding. Het begeleidingsteam streeft ernaar om het gezin opties en keuzen voor te leggen die de waarden en voorkeuren van het gezin reflecteren.
2. Gebaseerd op team(werk).  
Het begeleidingsteam bestaat uit personen die met goedkeuring van het gezin aan hen zijn verbonden, formeel of informeel.
3. Netwerkondersteuning.  
Het begeleidingsteam zoekt en motiveert actief de volledige participatie van allerlei betrokkenen en relaties in het netwerk van het gezin. In het gezinsplan zijn activiteiten en interventies opgenomen om aanwezige bronnen van ondersteuning in het netwerk aan te trekken.
4. Samenwerking.  
Teamleden werken samen en delen verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling, implementatie, monitoring en evaluatie van het gezinsplan. Het plan reflecteert een samensmelting van de perspectieven, mandaten en (financiële) middelen van de teamleden. Het plan stuurt het werk van elk teamlid richting het halen van de doelen van het gezin.
5. In de wijk.  
Het begeleidingsteam implementeert begeleidings- en zorginterventies die zo volledig, benaderbaar en toegankelijk mogelijk zijn met zo weinig mogelijk beperkingen en die op een veilige wijze integratie van het kind en het gezin in huis en in de buurt bevorderen.
6. Cultureel bekwaam.  
Het begeleidingsproces demonstreert respect voor en bouwt op waarden, voorkeur, geloof, cultuur en identiteit van het kind, het gezin en hun buurt/omgeving.
7. Op maat.  
Om de doelen in het begeleidingsplan te bereiken, ontwikkelt en implementeert het team een op maat gemaakte set van interventies, strategieën en diensten.
8. Eigen kracht als basis.  
Begeleidingsproces en het plan identificeren, bouwen op en vergroten de bekwaamheid, kennis, vaardigheden en eigen kracht van het kind en het gezin, en hun netwerk.
9. Doorzettingsvermogen.  
Ondanks uitdagingen werkt het team door om de doelen in het begeleidingsplan te behalen, totdat het team gezamenlijk besluit dat een begeleiding niet meer nodig is.
10. Resultaatgericht.  
Het team verbindt doelen en strategieën van het begeleidingsplan aan waarneembare of meetbare indicatoren van succes, monitort de voortgang van deze indicatoren en stelt aan de hand daarvan het plan zo nodig bij.

(Bron: Onderzoeksrapport Pilot Wraparound Care Utrecht, © Hogeschool Utrecht, mei 2011)