



## PROFESSIONAL SOCIAAL WERK

---

**Boom**

# COLOFON

---

Boom Beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): T. Cremers, I. Campfens, S. van Mameren, M. Liebregts, C.M.van Eck,  
D. van Loon, E. van Wijck  
Inhoudelijke redactie: V. Landsmeer-Dalm

Titel: Professional sociaal werk  
ISBN: 978 90 3726 693 1  
1e druk/ 1e oplage

Bronvermelding: [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl), Movisie-publicatie Aan de slag met administratie en regeldruk | ontwerp bureau Suggestie & Illusie, Sociaal Werk Versterkt  
Shutterstock.com: Orange Pictures, pmvfoto, lev radin, Alexandros Michailidis, Sirozy,  
Dutchmen Photography, Nina Unruh, GEORGID, Orange Pictures

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom Beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>1 Organisatie en beleid</b>	<b>12</b>
1.1 Het richten van de organisatie	13
1.2 Beleidsontwikkeling	17
1.3 Werken met beleidsplannen	20
1.4 De beleidscyclus	22
1.5 Kritische beroepssituatie	23
1.6 Verdieping	24
1.7 Begrippen	27
<b>2 Werken in organisaties</b>	<b>28</b>
2.1 Soorten organisaties	29
2.2 Organisatieprocessen	30
2.3 Organisatiestructuur	34
2.4 Organisatiecultuur	39
2.5 Organisationsensitiviteit	43
2.6 Kritische beroepssituatie	44
2.7 Verdieping	44
2.8 Begrippen	46
<b>3 Protocollen</b>	<b>48</b>
3.1 Werken met protocollen	49
3.2 De functie van een protocol	51
3.3 De inhoud van een protocol	53
3.4 Protocollen op verschillende gebieden	54
3.5 Afwijken van een protocol	56
3.6 Kritische beroepssituatie	59
3.7 Verdieping	59
3.8 Begrippen	61
<b>4 Mensenrechten</b>	<b>62</b>
4.1 Universele Verklaring van de Rechten van de Mens	63
4.2 Internationale verdragen	65
4.3 Europees Sociaal Handvest	69
4.4 Kinderrechten	72
4.5 Omgaan met knelpunten en drempels	76
4.6 Kritische beroepssituatie	78
4.7 Verdieping	79
4.8 Begrippen	84

<b>5</b>	<b>Het Nederlandse rechtssysteem</b>	<b>86</b>
5.1	Recht en wetten	87
5.2	Rechtsbronnen	90
5.3	Rechtsgebieden	91
5.4	Handhaving en recht	94
5.5	Kritische beroepssituatie	97
5.6	Begrippen	98
<b>6</b>	<b>Sociale zekerheid</b>	<b>100</b>
6.1	Wat is sociale zekerheid	101
6.2	Sociale verzekeringen	101
6.3	Sociale voorzieningen	107
6.4	Toeslagen en tegemoetkomingen	110
6.5	Kritische beroepssituatie	113
6.6	Verdieping	114
6.7	Begrippen	116
<b>7</b>	<b>Wet- en regelgeving binnen sociaal werk</b>	<b>119</b>
7.1	Welzijn en gezondheid	120
7.2	Vreemdelingen	125
7.3	Jeugd	129
7.4	Arbeid	135
7.5	Familie en relaties	137
7.6	Huisvesting	140
7.7	Kritische beroepssituatie	142
7.8	Begrippen	143
<b>8</b>	<b>Financiering van zorg</b>	<b>146</b>
8.1	Geldstromen in de zorg	147
8.2	Wetgeving rond financiering	150
8.3	Indicatie voor zorg en ondersteuning	153
8.4	Zorgprofielen	155
8.5	Ondersteuning bij financiering	156
8.6	Kritische beroepssituatie	158
8.7	Verdieping	159
8.8	Begrippen	161
<b>9</b>	<b>Financiering van welzijn</b>	<b>162</b>
9.1	Financiële begrippen	163
9.2	De gemeentebegroting	167
9.3	Extra geld inzamelen	168
9.4	Maatschappelijk aanbesteden	170
9.5	Kritische beroepssituatie	172
9.6	Begrippen	173

<b>10</b>	<b>Juridische kennis</b>	<b>174</b>
10.1	Juridische hulpvragen	175
10.2	Ondersteunen bij juridische hulpvragen	178
10.3	Bezwaarschriften	181
10.4	Juridische documenten en procedures	185
10.5	Kritische beroepssituatie	187
10.6	Begrippen	188
<b>11</b>	<b>Administratie</b>	<b>189</b>
11.1	Financiële administratie	190
11.2	Algemene administratie	193
11.3	Dossiervorming	197
11.4	Privacy en kaders	200
11.5	Correspondentie	205
11.6	Kritische beroepssituatie	208
11.7	Verdieping	209
11.8	Begrippen	214
<b>12</b>	<b>Kwaliteitszorg</b>	<b>216</b>
12.1	Kwaliteit en kwaliteitszorg	217
12.2	Kwaliteitszorg op macroniveau: wetten en algemene kaders	220
12.3	Kwaliteitszorg op mesoniveau: de organisatie	227
12.4	Kwaliteitszorg op microniveau: je eigen rol	232
12.5	Kritische beroepssituatie	239
12.6	Begrippen	240
<b>13</b>	<b>Professionele ontwikkeling</b>	<b>244</b>
13.1	Professionele ontwikkeling en professionalisering	245
13.2	Manieren van professionaliseren	249
13.3	Keuzes maken	263
13.4	Kritische beroepssituatie	266
13.5	Begrippen	268
<b>14</b>	<b>Organiseren, aansturen en leidinggeven</b>	<b>270</b>
14.1	Organiseren	271
14.2	Aansturen	274
14.3	Coachen	276
14.4	Inwerken	279
14.5	Kritische beroepssituatie	280
14.6	Verdieping	280
14.7	Begrippen	283
<b>15</b>	<b>Gezond, veilig en ergonomisch werken</b>	<b>284</b>
15.1	Ergonomisch werken	285
15.2	Hygiënisch werken	289

15.3	Veilig werken en de Arbo	295
15.4	Kritische beroepssituatie	302
15.5	Begrippen	303
<b>16</b>	<b>Kostenbewust en duurzaam werken</b>	<b>304</b>
16.1	Kostenbewust werken	305
16.2	Milieubewust werken	309
16.3	Kritische beroepssituatie	315
16.4	Begrippen	316
<b>17</b>	<b>Eerste hulp verlenen</b>	<b>317</b>
17.1	Eerste hulp en bedrijfshulpverlening	318
17.2	Hartstilstand, ademstilstand en verlies van bewustzijn	324
17.3	Verslikking, verstikking en vergiftiging	328
17.4	Verwonding, verbranding, onderkoeling en oververhitting	332
17.5	Allergie en griep	336
17.6	Kritische beroepssituatie	340
17.7	Verdieping	341
17.8	Begrippen	344
<b>18</b>	<b>Sociaal ondernemen</b>	<b>346</b>
18.1	Sociaal ondernemen	347
18.2	Werkgebied	349
18.3	Kenmerken van een sociale onderneming	350
18.4	Starten van een sociale onderneming	354
18.5	Businessmodellen en financieringsmogelijkheden	357
18.6	Kritische beroepssituatie	363
18.7	Verdieping	364
18.8	Begrippen	366
<b>19</b>	<b>Je staande houden</b>	<b>367</b>
19.1	Eigen welzijn en functioneren	368
19.2	Weerstand en tegenstand	370
19.3	Werkdruk en overbelasting	371
19.4	Zelfvertrouwen	377
19.5	Kritische beroepssituatie	379
19.6	Verdieping	380
19.7	Begrippen	385
	<b>Literatuurlijst</b>	<b>386</b>
	<b>Index</b>	<b>397</b>

## VOORWOORD

---

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Assistent in de Gezondheidszorg
- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorgende-IG
- Verpleegkunde.

Voor de sociaal werker is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de cliënt met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Sociaal werk bestaat uit vijf bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

- De context van sociaal werk
- Mensen en problematiek
- Communicatie en gedrag voor sociaal werk
- Methodisch handelen voor sociaal werk
- Professional sociaal werk.

## Koppeling kwalificatiedossier 2024

Elk thema heeft een koppeling met één of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hieronder tref je per thema aan met welk werkproces(sen) deze is gekoppeld:

		B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K1-W7		B1-K2-W1	B1-K2-W2	B1-K2-W3
	<b>Professional Sociaal werk</b>											
1	Werken in organisaties				x					x		
2	Beleid				x					x		
3	Protocollen				x	x				x		
4	Mensenrechten						x					
5	Het Nederlandse rechtssysteem				x							
6	Sociale zekerheid				x		x					
7	Wet- en regelgeving binnen sociaal werk				x							x
8	Financiering van zorg		x		x							
9	Financiering van welzijn		x		x							
10	Juridische kennis				x							
11	Administratie										x	
12	Kwaliteitszorg				x			x				
13	Professionele ontwikkeling											x
14	Organiseren, aansturen en leidinggeven				x	x						
15	Gezond, veilig en ergonomisch werken				x	x						
16	Kostenbewust en duurzaam werken		x			x						
17	Eerste hulp verlenen	x	x	x	x	x						
18	Sociaal ondernemen	x	x									x
19	Je staande houden	x	x									x

### Professional sociaal werk

‘Professional sociaal werk’ is één van de vijf boeken voor de opleiding Sociaal werk. Dit boek beschrijft de algemene kaders en randvoorwaarden die van belang zijn voor het professioneel handelen van de sociaal werker. Denk hierbij aan onderwerpen als mensenrechten, beleid, kwaliteitszorg en wet- en regelgeving binnen sociaal werk.

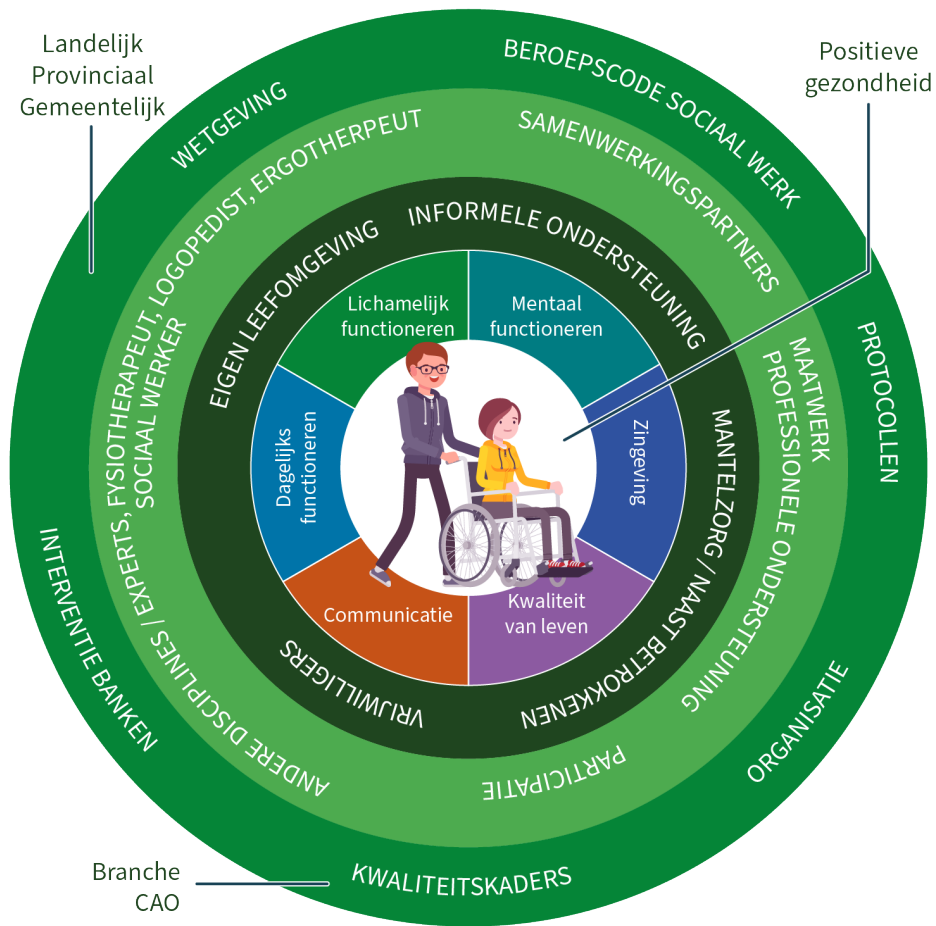
De beschreven theorie en verwerkingsopdrachten zijn gebaseerd op de visie waarbij de cliënt centraal staat en zo veel mogelijk zijn eigen regie behoudt.

### De cliënt centraal

De cliënt en zijn ondersteuningsvraag staan tijdens jouw werk als sociaal werker centraal. Met behulp van de uitgangspunten van de Positieve Gezondheid ga je als sociaal werker met de cliënt in gesprek om te achterhalen welke ondersteuning voor hem belangrijk is. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zo veel mogelijk de regie blijft behouden over zijn eigen leven. De ondersteuning komt in de eerste plaats vanuit de eigen leefomgeving (interprofessioneel) en in de tweede plaats vanuit de professional(s).



# De cliënt centraal



## Opbouw theorie

1. basistheorie
2. kritische beroepssituatie
3. verdieping
4. begrippen.

## Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor de sociaal werker. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en zijn vet gemaakt.



Wanneer je in de linker kantlijn dit icoontje ziet, kun je in de bijhorende digitale leeromgeving een online aanvulling vinden in de vorm van een filmfragment, verwijzing naar een website of een document.

### **Kritische beroepssituatie (KBS)**

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Elke KBS heeft een koppeling met een kernwaarde en één van de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker. Door alle thema's van alle boeken te doorlopen maak je kennis met de diverse artikelen uit de beroepscode. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten. De structuur van de opdrachten volgt de stappen van het ethisch redeneren. Op die manier oefen je als beginnend beroepsbeoefenaar regelmatig met deze manier van redeneren, leer je diverse situaties goed te doorzien en kun je beredeneerd handelen en de link leggen met de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker.

### **Verdieping**

Enkele thema's bevatten een aanvullende verdieping. Binnen dit onderdeel wordt het thema verder uitgebouwd en stimuleert het de onderzoekende houding. De verdieping heeft naast de relatie met het onderwerp van het thema ook een relatie met één van de volgende aspecten: de beroepscode, onderzoek, wet- en regelgeving of een dilemma.

### **Begrippen**

Aan het einde van elk thema worden de belangrijkste begrippen (die vetgedrukt staan in de theorie) overzichtelijk opgesomd met daaronder de betekenis van het begrip.

### **Digitale leeromgeving**

Daarnaast kent Angerenstein Zorg & Welzijn enkele online-aanvullingen die beschikbaar zijn via [www.boomdl.nl](http://www.boomdl.nl). Het gaat om de volgende aanvullingen:

- verwerkingsopdrachten
- kritische beroepssituaties
- uitdagingen
- toetsen
- filmfragmenten.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren:

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](http://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

### **Verwerkingsopdrachten**

Bij ieder thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken en toe te passen.