

Verslag Congres Registerplein 2016

Kwaliteit begint bij jou 2.0

Registerplein organiseerde op dinsdag 11 oktober 2016 het congres 'Kwaliteit begint bij jou 2.0' in de Winkel van Sinkel in Utrecht. Lees hier het verslag van alle plenaire sprekers en een korte impressie van de workshops.

Opening congres

Dagvoorzitter Marjon van Aalst opent iets na 10.00 uur het congres en heet de ruim 200 aanwezigen van harte welkom. Marjon vertelt dat ze werkt als bedrijfsmaatschappelijk werker en sinds kort voorzitter is van de Registratie- en accreditatiecommissie van Registerplein. Na het voorstellen van de andere leden van de commissie peilt ze uit welke beroepen de aanwezigen in de zaal afkomstig zijn. De maatschappelijk werkers, sociaal agogen en cliëntondersteuners zijn zeer goed vertegenwoordigd, en ook van het vrij nieuwe register sociaal-juridisch dienstverleners zijn aardig wat professionals aanwezig. Kortom, een mooie selectie uit de zeven beroepsregisters die Registerplein in beheer heeft is erbij vandaag. Ook een grote groep jeugdzorgwerkers is van de partij. Tijd om te beginnen.

Niek van den Adel: Gastvrijheid in het sociaal domein

Als eerste spreker betreedt Niek van den Adel het podium. Na een motorongeluk in 2010 liep hij een dwarslaesie op en kwam zo in aanraking met het zorg- en sociaal domein. Sindsdien brengt hij zijn dagen door in een rolstoel. Dus: wie in de zaal wil met hem ruilen? Hij gaat in zijn presentatie uitleggen waarom hij denkt dat we dat toch zouden moeten willen.

Dienstverlenend gedrag

Voor zijn ongeluk werkte Niek als consultant voor het UWV. Maar die baan maakte hem niet gelukkig. Na zijn ongeluk belandde hij in een totaal andere wereld. In het revalidatiecentrum werd hij verliefd op zijn ergotherapeute, waarmee hij nu is getrouwd en met wie hij twee kinderen heeft. Hij heeft zelf ervaren hoe mensen reageren en heeft hier zijn werk van gemaakt. Als voorbeeld wordt genoemd wie zegt er nog 'goedendag' tegenwoordig in de trein? Ook in de taal kan er nog iets veranderen. Waarom heten Klachtenbalies niet Complimentenbalies? En 'rolstoelvriendelijk toilet' klinkt toch veel aangenamer dan 'invalidentoilet'?

Kies voor VSOP

Om bovenstaande vragen op te lossen presenteert Niek zijn VSOP-model: Vriendelijk, Samen, Open en Pro-actief. Iedereen kan er bewust voor kiezen om VSOP te zijn. Begroet mensen met een glimlach, durf iemand te verrassen en loop vooruit op wat iemand nodig heeft. Want wie komt terug in een restaurant waar je zelf moet vragen of je alsjeblieft een kopje koffie mag bestellen? In het sociaal domein komt daar nog iets anders bij kijken: je hebt als klant geen keus. Je moet je wel laten verzorgen of behandelen. Dan is het fijn als diegene het mooie in jou ziet en bereid is iets extra voor je te doen.

Tips van Niek

- Adem door je mond, niet door je neus. Het verschil? Als je door je mond ademt, kijk je automatisch vrolijker.
- Wees een 'Bliedmieper': maak de dag van een ander een stukje leuker. Door te glimlachen, door een compliment te geven.
- Geluk zit niet je benen.

En daarom zou je toch met hem moeten willen ruilen.

Frans de Vijlder: Aan het roer van je eigen professionalisering

Als tweede spreker gaat Frans de Vijlder, lector aan de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN) Goed Bestuur en Innovatiedynamiek in Maatschappelijke Organisaties en leading lector van het Kenniscentrum Publieke Zaak, in op de eisen die tegenwoordig aan professionals in het sociaal domein worden gesteld. Vooral pleit hij voor het stoppen met het hokjesdenken in het sociaal domein. Maar eerst licht hij zijn drieluik toe.

1. Nieuwe eisen aan professionals

In vergelijking met de jaren tachtig is een verschuiving te zien van individu naar de netwerkprofessional. Van reflectieve uitvoerder naar een sociale en subjectieve professional die permanent met zijn vak bezig is. Van solist naar team- en netwerker.

Een deelnemer uit de zaal reageert hierop omdat zij het niet met Frans eens is. Volgens haar werd er in de jaren tachtig ook al in teams gewerkt, en speelt vooral geld een belangrijke rol. Frans is het met haar eens en geeft aan dat er spanning bestaat tussen politiek en praktijk. Daarom pleit hij ervoor dat professionals gezamenlijk van zich laten horen om te eisen dat zij op een professionele manier hun werk kunnen doen.

2. Professional governance

Frans legt uit wanneer er sprake is van professionals aan het roer. Het voordeel daarvan is dat veel beslissingen genomen worden op basis van praktijkervaringen in plaats van op basis van bewijs uit onderzoek. Wel geeft hij aan dat professionals ook 'vreemde ogen' moeten toelaten, hoe lastig dat ook is.

3. Registreren is goed, maar stop met hokjesdenken

Ondanks nieuwe studies Sociaal Werk, denken we in de praktijk nog te veel in termen van de 'oude' beroepen: maatschappelijk werker of cliëntondersteuner. Frans ziet liever uitstroomprofielen zodat de verschillende beroepen meer met elkaar geïntegreerd raken. Een diploma is niet het einde.

Ook in beroepsregistratie gaat men nog uit van bevoegdheden. Maar wanneer is iemand bevoegd? Als hij of zij een diploma heeft? Werk- en levenservaring is ook van belang. Liever ziet hij generalisten met een specialisatie.

'Liever verbinden en netwerken dan opnieuw verkokeren' is zijn boodschap aan de zaal.

Milena Babovic: Kwaliteit 2.0. De toekomst van beroepsregistratie

Bij een congres met in de naam 2.0 hoort ook een presentatie 2.0, en daarom krijgt de zaal een Prezipresentatie te zien waarin Milena laat zien dat Sociaal Werk een sterk merk is. Milena blikt kort terug op de ontwikkeling van Registerplein sinds haar aantreden als directeur in 2014. Registerplein heeft sindsdien flink aan de weg getimmerd met als resultaat dat er nu zeven registers in beheer zijn, dat er nog nieuwe registers in de maak zijn, en dat het voorportaal van een breed register voor sociaal werkers geopend is. Dat laatste register zal in 2017 geopend moeten gaan worden. Want dat is de toekomst: een breed register. Om dit te illustreren laat ze de zaal een filmpje zien waarin Tweede Kamerleden Vera Bergkamp (D66) en Otwin van Dijk (PvdA) een motie over de professionalisering van het Sociaal Werk aangenomen krijgen en toelichten. In de video worden professionals opgeroepen om actief aan hun professionalisering te werken.

Interactief: vijf vragen over registratiecriteria

Ter afsluiting is het tijd voor interactie. Milena legt de zaal vijf vragen voor over de mogelijke registratiecriteria voor Sociaal Werkers. Deelnemers kunnen via hun mobiele telefoon antwoorden op de stellingen, waarna op het scherm te zien is hoe er is gestemd. De vragen gaan over onder andere het al dan niet hebben van een diploma en het minimum aantal uren per week waarin een professional werkzaam moet zijn.

Milena besluit als volgt: 'De beroepsgroep is nu aan zet!'

Lunch en opleidersmarkt

Tijdens de lunchpauze bezoeken de deelnemers de opleidersmarkt, waar ruim twintig aanbieders laten zien welke opleidingen en cursussen ze te bieden hebben aan de professionals uit het sociaal domein. Ook de stand van Registerplein, waar medewerkers vragen over registratie beantwoorden, wordt goed bezocht. En uiteraard laat iedereen zich de broodjes goed smaken.

Anneke Krakers: Waar sta jij voor? Marketing en profilering voor sociaal professionals

Na de lunch gaat Anneke Krakers, van huis uit maatschappelijk werkster en tegenwoordig zelfstandig ondernemer, met de zaal aan de slag om de deelnemers te leren hoe ze zichzelf (nog) beter kunnen profileren.

Waarom ben je ooit gaan doen wat je doet?

Anneke start met enkele vragen. Veel mensen geven aan dat ze over vijf jaar nog steeds het werk willen doen dat ze nu doen, maar verrassend weinig handen zijn te zien op de vraag of ze dat bij hun huidige werkgever willen invullen. Dat is tekenend voor deze tijd volgens Anneke. Veel mensen zijn onzeker over hun baan. Ze verwijst naar Marie Kamphuis, de eerste maatschappelijk werkster in Nederland die nog alle tijd had voor haar cliënten in tegenstelling tot de tijdsdruk die we nu

kennen. En wat geef je als antwoord op de vraag wat voor werk je doet? Dat gaat ze de deelnemers vanmiddag leren. Aan het eind van haar presentatie belooft ze dat iedereen in de zaal zijn eigen pitch heeft.

Jezelf profileren in zeven stappen

Anneke deelt haar eigen ervaring als startende ondernemer met de zaal en vertelt dat haar bedrijf pas ging lopen nadat ze in 2009 een cursus marketing had gevolgd. Ze was toen al een jaar of drie bezig, maar zonder succes. Toen ze de lessen uit de cursus ging toepassen kwamen de klanten vanzelf naar haar toe. Ze vertelt over haar 7-stappen methode die je helpt om klanten als een magneet naar je toe te trekken (pull-marketing). Het mooie daarvan is dat je jezelf niet 'verkoop' in de traditionele betekenis van het woord. Door te laten zien wat je passie is, en welke resultaten je levert, komen de klanten naar jou toe want je bent niet 'maar die maatschappelijk werker'. Op deze manier hoef je helemaal geen pusherige autoverkoper te zijn om jouw product te verkopen.

Pitchen

Tijd om aan de slag te gaan. Op elke stoel ligt een papier met daarop een format. Als je dat invult, heb je je eigen pitch geschreven. Een pitch die laat zien wat je doet (krachtig werkwoord, bijvoorbeeld 'helpen'), voor wie (doelgroep), welk probleem of welke pijn je oplost, hoe je dat doet (aanbod) en wat het resultaat daarvan is. Na een kwartiertje is het tijd om de resultaten te laten horen. Zes congresgangers zijn bereid op het podium hun pitch te komen voorlezen. Als beloning ontvangen ze het boek dat Anneke heeft geschreven.

Workshops

Met deze geweldige pitches in de tas is het tijd om actief te worden tijdens de workshopronde. Op het programma staan de volgende vijf workshops.

Sociaal raadslieden binnen de 1^e lijn

Ontwikkelingen binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand zijn steeds meer gericht op een brede 1e lijn en samenwerking. Hoe past de rol van de sociaal raadslieden hierin? Hoe belangrijk is de gegevensverzameling als voorwaarde in dit proces? Onder leiding van Lia Combrink en Susanne Peters, wetenschappelijk onderzoekers bij de Raad voor Rechtsbijstand, hebben de deelnemers hun visie hierop gegeven.

Privacy en geheimhouding in de praktijk

Maarten Verheij, docent aan de Christelijke Hogeschool Ede en voorheen advocaat, neemt de deelnemers mee in diverse casussen met de vraag: wat mag je onder welke omstandigheden aan wie vertellen? Hij heeft de deelnemers laten zien welke belangen een rol spelen bij deze vraag.

Meerwaarde van registratie voor ggz-agogen

Milena Babovic legt deelnemers de registratiecriteria voor ggz-agogen uit en hoe een beroepsregistratie de professionals en werkgevers verder helpt.

Cliëntondersteuners en het nieuwe leren

BCMB is een relatief jonge beroepsvereniging. Bij de oprichting eind 2014 heeft BCMB goed nagedacht over de wijze waarop zij haar leden op het gebied van scholing het beste kan

ondersteunen. Een manier die past bij deze tijd en de huidige manier van werken en leren. De scholing moest flexibel te volgen zijn, aansluiten op persoonlijke leerwensen en praktijkgericht zijn, volgens het principe 'learning on the job'. Dit heeft geresulteerd in een digitale leeromgeving die sinds begin 2016 open is voor leden van BCMB. Karin Kleine (HAKA Nederland) en Auke Blom (BCMB) hebben deze leeromgeving en de mogelijkheden ervan in deze workshop laten zien.

Domeinprofiel Sociaal Werk

Een herijking en actualisering van het landelijk domeinprofiel Sociaal Agogische Opleidingen: vele takken, één stam. Margreet Engelhart (Saxion Hogescholen) is hierover met deelnemers in gesprek gegaan.

Richard de Hoop: Samenspel 2.0

Na een korte pauze verzamelt iedereen zich weer in de zaal voor een spetterende muzikale afsluiting. Daar zorgt Richard de Hoop, professioneel zanger en spreker, wel voor. De zaal swingt direct al mee op het lied 'I've got the music in me'. Vervolgens legt Richard de teamrollen van Belbin uit. Deze methode blijkt redelijk bekend, maar slechts één deelnemer in de zaal steekt zijn hand op bij de vraag wie er ook echt mee werkt. Niet zo gek, want de beschrijvingen van Belbin zijn nogal abstract. En daarom heeft Richard deze rollen vertaald in muziekinstrumenten.

Welk instrument bespeel jij?

Hij stelt ze alle acht voor. Van de nuchtere bas, naar de voorop lopende trom. De gevoelige hoorn en de enthousiaste trompet. De immer verbindende viool, via de diplomatieke piano naar de eigenwijze gitaar en tot slot de analyserende harp. En dan is de vraag: welk orkest zit er in de zaal? Een heleboel violen, zo blijkt.

Soft skills lead to hard results

Bij teamwerk is het belangrijk dat je elkaar helpt. En dat kan alleen als je ook je kwetsbaarheid durft te tonen. Dus: Help elkaar en ga op zoek naar de kwaliteiten van de mensen om je heen. Met het lied 'Help me' sluit Richard af.

Afsluiting

Tijd voor dagvoorzitter Marjon van Aalst om de dag af te sluiten. Daarbij is een speciaal moment ingeruimd voor het afscheid van de voorzitter van de Raad van Toezicht van Registerplein Ria Jaspers. Na tien jaar neemt Ria afscheid als voorzitter en draagt zij de voorzittershamer over aan Lieke van Zanten. Milena Babovic overhandigt een prachtig cadeau aan Ria en stelt vervolgens ook de nieuwe voorzitter aan het publiek voor. Met een speciaal gecomponeerd lied van Richard de Hoop worden de dames nog even extra in het zonnetje gezet. En daarmee is het congres 2016, 'Kwaliteit begint bij jou 2.0' tot een einde gekomen.

Congres op social media

Tijdens de dag werd er getwitterd met de #congresregisterplein.



Tot een volgende bijeenkomst!

Het team van Registerplein bedankt alle sprekers, workshophouders en aanwezigen voor een inspiratieve dag. Graag tot een volgende bijeenkomst.

Contact

T 030-711 88 51

E info@registerplein.nl

I www.registerplein.nl



@registerplein



<https://www.linkedin.com/company/registerplein>