



SPEL VERSIERT HET LEVEN VAN DEMENTERENDE

**HULPVERLENING AAN
JONGE GETUIGEN VAN
EERGERELATEERD GEWELD**

**NIEUWE METHODE
BRENGT VEERKRACHT
VAN CLIËNTEN IN BEELD**

**VOOR- EN NADELEN
VAN VROEGDIAGNOSTIEK
BIJ GEDRAGSPROBLEMEN**



foto Sake Rijpkema

'Versplintering beroepsgroep moeten we voorkomen'

Er zitten voordelen aan de stelselwijziging, vindt lector Lia van Doorn. Maar de inkrimping van organisaties brengt ook gevaren met zich mee. Omdat hulpverleners noodgedwongen steeds meer als zzp'er zullen gaan opereren, komt de professionaliteit en de onderlinge verbinding onder druk te staan. 'Die verbinding is belangrijk want werkers wisselen met elkaar van gedachten en doen aan normvinding.' *Olaf Stomp* *



Ze wil nog wel iets rechtzetten aan het einde van het gesprek. 'Je zei net dat ik pessimistisch was over de stelselwijziging. Dat ben ik niet. Ik zie ook kansen. Er is een weeffout gesloten in het sociale domein, waardoor bijvoorbeeld de hulpverlening is verkokerd. De stelselwijziging biedt de kans om dat te verbeteren. En cliënten met complexe problemen die tot voor kort met heel verschillende hulpverleners te maken kregen, zullen nu door één wijkteam worden geholpen.' Dat neemt niet weg, vervolgt ze, dat de stelselwijziging met kinderziekten gepaard zal gaan. En dat we daar een oplossing voor moeten vinden.

Haar correctie is misschien wel tekenend voor de persoon Lia van Doorn, lector innovatieve maatschappelijke dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht. Ze bekijkt de dingen graag van de positieve kant. Eerder in het vraaggesprek was haar gevraagd naar de spagaatpositie van lectoraten op hogescholen – tussen opdrachtgever in het werkveld en het onderwijs, met bovendien nog weinig traditie op onderzoeksgebied. Geen onmogelijke, een complexe, dat wel, maar vooral een

► 'dankbare klus'. En: 'In de tien jaren dat lectoraten bestaan hebben hogescholen enorme sprongen voorwaarts gemaakt. In kwaliteit van onderzoek, in contacten met organisaties in de regio, er komen steeds vaker organisaties met onderzoeksvragen bij ons. We hebben een waaier aan mogelijkheden: we kunnen kleinschalig onderzoek doen met studenten, maar ook studenten inzetten voor grootschalig onderzoek, we werken met docent-onderzoekers, sommige van hen zijn al gepromoveerd of hebben een master gevolgd. Dat vertaalt zich allemaal in het verbeteren van de onderzoekskwaliteit.'

The bright sight of the road, domineert haar blik. Wars van stoere woorden is ze ook. Lia van Doorn doet op gedempte toon haar verhaal, helder articulerend en haar woorden nadrukkelijk wegend.

Dan de kinderziekte van de stelselwijziging waar ze over sprak. Dat is er wel degelijk één om serieus te nemen. Ze vreest dat de inkrumping van organisaties in zorg en welzijn negatieve consequenties gaat hebben voor hulpverleners. Niet enkel voor hun praktische en arbeidsrechtelijke positie - veel werkers zullen als zzp'er hun weg moeten gaan vinden - maar ook hun professionalisering komt in gevaar. Van Doorn: 'Binnen de huidige organisaties hebben werkers een kader. Daarin worden ze gestimuleerd om tijd te reserveren voor hun professionalisering, om lid te zijn van een beroepsvereniging. Als er straks in het sociaal werk steeds meer eenpitters rondlopen die zich dan weer hier en dan weer daar laten inhuren, dan komt de onderlinge verbinding onder druk te staan. En die onderlinge verbinding is belangrijk. Denk aan moreel beraad tussen professionals. Dat vindt alleen plaats als werkers met elkaar van gedachten wisselen over waar ze voor staan, zo doe je aan normvinding, zo ontwikkel je je beroep verder, in contact met elkaar.'

Naarmate er meer eenpitters rondlopen die acquireren op opdrachten, dan versplintert de beroepsgroep. Dat moeten we zien te voorkomen.'

De vraag is hoe je zo'n ontwikkeling het hoofd biedt. Van Doorn vindt dat er daarbij voor hogescholen een taak is weggelegd.

'Bewustwording is één. Ik roep nu al hier op de opleiding docenten op om het daar met studenten over te hebben. Op de hogeschool is 'een leven lang leren' een thema. Dat stimuleert onze studenten om zich ervan bewust te zijn dat je niet klaar bent met professionalisering als je hier je diploma hebt behaald, maar dat je je daarna doorlopend nog zult moeten bijscholen. Dit kun je zien als een onderdeel daarin: hoe zorg ik voor mijn professionalisering, in een periode dat ik als zelfstandige aan de slag ben?'

Maar het gaat verder dan enkel bewustwording, meent Van Doorn. Ze vindt dat hogescholen een platform moeten bieden aan afgestudeerden. 'Er is zoveel aan het veranderen in het sociale domein. In die snel veranderende wereld zijn hogescholen een baken van stabiliteit.'

Hogescholen moeten een platform bieden aan afgestudeerden

Ze kunnen een bruisende ontmoetingsplek vormen voor alumni die inmiddels werkzaam zijn als sociaal werker. Een platform waar ze voor reflectie en interview terecht kunnen.'

Maar dat zijn geen studenten meer die voor de hogeschool geld in het laatje brengen. Hoe regel je dat dan?

'Hogescholen zijn zich steeds sterker bewust van het feit dat ze niet alleen een taak hebben gedurende de tijd dat een student een opleiding volgt, maar ook later. We ontwikkelen al Summer Schools, die nemen een steeds hogere vlucht. De gebouwen staan hier in de zomer leeg, daar valt van alles te organiseren. En als hogescholen genoeg interessants te bieden hebben, komen de werkers best. Als lectoraten en kenniscentra erin slagen hun onderzoeksresultaten en publicaties beter terug te koppelen naar alumni en professionals in de regio, dan valt hier een boel te halen. We zouden hier debatten kunnen organiseren met lokale beleidsmakers en bestuurders, zorgverzekeraars en andere partijen die steeds belangrijker worden in het sociale domein.'

Morele oordeelsvorming

Lia van Doorn is lector sinds 2007. Ze heeft er bijna twee termijnen opzitten en hoopt ook de komende vier jaar verder te kunnen met haar lectoraat (zie kader). De afgelopen perioden hebben twee onderzoeklijnen haar lectoraat gedomineerd. Onderzoek naar de hulp aan cliënten met complexe problematiek en onderzoek naar morele oordeelsvorming door hulpverleners. Dat was een veronachtzaamd thema geworden in de hulpverlening, constateerde ze in haar lectorale rede in 2007. 'Managers beschouwen het omgaan met morele dilemma's vaak als een onderdeel van het professioneel handelen waar de professional zelf voor verantwoordelijk is. Als er binnen het management aandacht is voor ethische kwesties, dan krijgt dit meestal vorm via het invoeren van kwaliteitssystemen zoals het opstellen van gedragsregels en klachtenreglementen.' (...) 'Voor de sociale professional zit de morele oordeelsvorming vooral verscholen in de zachtere kanten van het werk. Immers, het aanspreken van kinderen op mantelzorg of ouders op hun opvoeding laat zich meestal niet vatten in één gedragsregel.'

Van Doorn pleitte ervoor dat sociale professionals een 'reflectieve grondhouding' leerden ontwikkelen. En (weer) tijd zouden krijgen om hun dilemma's te (leren) uitspreken, expliciteren en aan reflectie te onderwerpen. Ze deed een stevige belofte. 'We gaan morele oordeelvorming van professionals in de frontlinie met dit lectoraat stevig op de kaart zetten.'

De vraag is, zeven jaar later: ben je in dit streven geslaagd?

'Ja. Ik denk dat we bijvoorbeeld met het moresprudentieproject (zie kader) aandacht voor morele oordeelsvorming hebben kunnen genereren. Bij sommige organisaties beviel dat zo goed dat ze moreel beraad structureel hebben ingebed in hun organisatie.'

Een ander bewijs voor de toegenomen aandacht in het veld voor morele oordeelsvorming, ziet Van Doorn in de reacties van de werkers in de circa vijftig instellingen die betrokken waren bij het project. 'Werkers vonden het vaak erg plezierig', zo blikt ze terug op de Moreelberaadworkshops, 'weer met de inhoud van hun vak bezig te zijn. Het ging niet over financiën, bezuinigingen, de Wmo, maar over het één-op-één contact dat ze met cliënten ervaren.'

'Bij moreel beraad', vervolgt Van Doorn, 'gaat het om een gezamenlijke zoektocht naar de waarden die in het geding zijn en die soms met elkaar botsen.'

Kun je daar een voorbeeld van geven?

'Wat ons opvalt is dat veel cases die tijdens zo'n moreel beraad werden aangedragen, te maken hadden met het dilemma dat hulpverleners enerzijds de opdracht kregen cliënten in hun kracht te zetten, hun autonomie te respecteren en anderzijds werd gevraagd om in te grijpen en te sturen. Die twee tegengestelde opdrachten die inherent zijn aan het sociaal werk - eigen kracht en begrenzing - die zijn vaak aanwezig.'

Een ander moreel dilemma uit de praktijk: werkers die op huisbezoek gingen bij huurders van woningcorporaties. Ter ondersteuning en begeleiding maar en passant van de corporatie de opdracht meekrijgend om aan de bel te trekken als ze bij die huisbezoeken ook hadden geconstateerd dat er illegaal werd onderverhuurd. Van Doorn: 'Werkers worstelen daar mee omdat ze ook samenwerken met woningcorporaties.' Zo'n moreel beraad helpt om dit soort kwesties boven tafel te krijgen, om zorgvuldig te oordelen en te handelen. En soms moedigt het werkers aan om het management aan te spreken om er een organisatiestandpunt over in te nemen.'

Het veranderde sociale domein brengt met zich mee dat sociale professionals zich steeds meer moeten verhouden tot andere "spelers", bijvoorbeeld vrijwilligers. En dat brengt nieuwe morele dilemma's met zich mee. Van Doorn: 'We zijn met een nieuw onderzoek gestart naar hoe vrijwilligers bij de Voedselbank samenwerken

met medewerkers van de sociale wijkteams. Daarbij valt het ons op dat sommige vrijwilligers uitgesproken normatieve opvattingen hebben over cliënten. Bijvoorbeeld over wie het aan zichzelf te wijten had dat hij bij de Voedselbank liep en wie niet. Wij leiden onze studenten op met de opdracht: stel je oordeel uit tot je alle kanten van het verhaal van de cliënt kent. Vrijwilligers reageren vaak fris van de lever. En dat levert in de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals wel eens spanningen op. Bijvoorbeeld rond de privacy van cliënten. Bij de Voedselbank kennen de vrijwilligers de cliënten goed. Ze vertellen dan aan andere vrijwilligers door wat ze hebben gehoord over die cliënten. Ze hebben soms nogal eens losse opvattingen over wat je wel en niet doorvertelt over cliënten.'

Heb jij al een oordeel over hoe daarin te handelen valt?

'Nee, we willen dit verder verkennen. Wat in elk geval niet zou moeten is dat we vrijwilligers trainingen gaan aanbieden om paraprofessionals te worden. Want dan zijn het geen vrijwilligers meer maar onbetaalde krachten. Het spanningsveld blijft dan wel intact inderdaad. En hoe daarmee om te gaan, dat is de grote vraag voor de komende jaren. Hoe kun je vrijwilligers en dat wat zij te bieden hebben optimaal waarderen en intact laten en er tegelijkertijd voor zorgen dat de samenwerking met de sociale professionals tot stand komt?'

Die professionals blijven in haar ogen hard nodig. 'Vrijwilligers geven zelf ook aan: wat wij doen is pappen en nathouden. Voor het oplossen van de achterliggende problemen van de gebruikers van de Voedselbank blijf je professionals nodig houden.' *

** Met medewerking van Simone van Iperen*

MORESPRUDENTIE EN MOREEL BERAAD

Met het *Moresprudentieproject* inventariseerden Lia van Doorn en haar medewerkers van het lectoraat bij zo'n vijftig instellingen welke morele dilemma's in de praktijk voorkomen, wat de onderliggende thema's zijn en welke normen en waarden leidend zijn bij het nemen van beslissingen. Het resultaat van dit project wordt gepubliceerd in een (digitale) casusbank, in artikelen en in een boek dat in het najaar verschijnt. De casuïstiek wordt behalve in het werkveld ook in het onderwijs verzameld en gebruikt. Organisaties die meededen aan het *Moresprudentieproject*, kregen tevens een workshop moreel beraad aangeboden. In ruil daarvoor verbond de organisatie zich om vervolgens tenminste vier keer per jaar met teams op de werkvloer een 'moreel beraad' te houden.

CV

Lia van Doorn (1961) studeerde Pedagogiek aan de Universiteit Utrecht (UU). Ze was als onderzoekster verbonden aan de Faculteit Algemene Sociale Wetenschappen van de UU. Vervolgens werkte ze als senior onderzoeker en projectleider bij het Nederlands Instituut Zorg en Welzijn, het huidige MOVISIE. In 2002 promoveerde ze bij de UU op studie over (ex-)daklozen. Sinds 1 maart 2007 is ze lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Dit lectoraat is een gezamenlijk initiatief van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werk (NVMW), het Oranje Fonds en de HU. Van Doorn is momenteel in overleg over de verlenging (met vier jaar) van haar lectoraat.