

**WAAR SOCIALE
PROFESSIONALS
NU BEHOEFTE
AAN HEBBEN**

Aandacht en heldere richtlijnen



Ruim tweederde van de sociale professionals heeft de impact van covid-19 als belastend ervaren. Ze zouden zich goed geholpen voelen met een ethische handreiking.

ONDERZOEK

TEKST Ed de Jonge, Nadja Jungmann en Mariël Kanne
FOTO ANP, Richard Brocken

De covid-19-pandemie heeft wereldwijd een grote impact op de fysieke gezondheid, het psychosociaal welbevinden en de financieel-economische bestaanszekerheid. Zowel nationaal als internationaal onderzoek laat zien dat de uitbraak voor sociale professionals een veelheid aan (nieuwe) ethische uitdagingen betekent (Banks e.a. 2020; De Jonge e.a. 2021). Om invulling te geven aan de noodzaak tot *social distancing* kregen professionals opeens te maken met nieuwe richtlijnen die lang niet altijd aansloten op hun opdracht. Hoe beoordeel je bijvoorbeeld of een situatie problematisch is als je niet op huisbezoek mag? Wat doe je als je cliënt geen smartphone heeft of niet weet hoe videobellen werkt? En welke afweging maak je als je zelf onderliggende gezondheidsrisico's hebt en je organisatie je vraagt om cliënten juist weer op te zoeken? Sociale professionals hebben met grote inventiviteit geprobeerd om de dienstverlening zo goed mogelijk doorgang te laten vinden. Ze hebben knap werk geleverd en verdienen daarvoor groot respect. Ruim tweederde rapporteert desgevraagd dat alle cliënten die echt geholpen moesten worden, de benodigde ondersteuning ook kregen. Tegelijkertijd geven zij aan dat de plots gewijzigde omstandigheden tal van uitdagingen en opgaven met zich meebrachten. Ze worstelden met het aangaan en onderhouden van vertrouwelijke en empathische relaties, met het onderbouwen van de beoordeling van problematische situaties en met het verlenen van dienstverlening op maat. Ze ervoeren spanningen gezien afwegingen tussen de belangen van henzelf en hun naasten enerzijds en de belangen van cliënten anderzijds. Daarnaast voelden zij ook vaak spanningen omdat ze afwegingen moesten maken tussen cliënten; welke situaties pak je in welke volgorde en met welke intensiteit op als je door de omstandigheden niet kan doen wat er nodig is?

Handreiking

Ethische vraagstukken spelen niet alleen tijdens een pandemie. Wel brengen ingrijpende en plots wijzigende omstandigheden nieuwe vragen en uitdagingen met zich mee, zowel met het oog op de kwaliteit van de dienstverlening als voor het algehele

welbevinden van de sociale professionals. Om professionals te ondersteunen bij de afwegingen die zij (plotseling) moeten maken, heeft het Kenniscentrum voor Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht een assessment en een handreiking ontwikkeld. Het assessment bestaat uit een reeks reflectievragen om professionals te helpen hun belangrijkste ethische uitdagingen te expliciteren en actie te ondernemen. De handreiking omvat een toelichting hoe het assessment inzetbaar is.

In dit artikel beschrijven we deze twee producten. Om de context te schetsen, beginnen we met de wijze waarop de pandemie doorkomt op het dagelijks werk en de behoeften die sociale professionals hebben ervaren om ethische vraagstukken aan te pakken.

Belastend

Om de impact van de pandemie in beeld te brengen, zijn er in september en oktober van het vorige jaar 108 sociale professionals bevroegd op de beleving van hun werk. De enquête omvatte 43 vragen en is ingevuld door professionals met diverse rollen in het sociaal domein: wijkteamwerkers, opbouwwerkers, jongerenwerkers, thuisbegeleiders en professionals die hulp bieden in het kader van armoede en schuldenproblematiek. De laatste groep is onder de respondenten oververtegenwoordigd, terwijl ook enkele vrijwilligers hebben deelgenomen. Bij nader toezien bleek dit alles echter geen invloed te hebben op de uitkomsten. De enquête biedt een eerste indruk van de mate waarin sociale professionals te maken hadden met (ethische) uitdagingen in de eerste en het begin van de tweede covid-19-golf.

In de enquête zijn de professionals onder meer bevroegd op 1) de ervaren obstakels in het leggen en onderhouden van contact, 2) de ervaren belasting om prioriteiten te moeten stellen tussen cliënten, en 3) de persoonlijke belasting en de mate waarin zij invulling kunnen geven aan zelfzorg. De belangrijkste conclusie luidt dat sociale professionals zich weliswaar kranig staande hebben gehouden, maar tegen een flinke prijs. Ruim tweederde (70%) heeft de impact van covid-19 als belastend ervaren. (Ruim) de helft ervoer belemmeringen in het aangaan van nieuwe contacten (61%), het onderhouden van bestaande contacten (50%), het inschatten van de situatie (60%) en het leveren van diensten

ONDERZOEK

(58%). De belasting was vooral het gevolg van de uitwerking van de voorschriften. Slechts een klein deel had er last van dat de regels onduidelijk waren (9%).

Contact

Op de vraag waaraan zij het meeste behoefte hadden, gaven zij ten aanzien van alle drie aspecten waarop ze zijn bevraagd min of meer hetzelfde antwoord: aandacht en contact (met collega's en leidinggevend), goed ingevulde randvoorwaarden en heldere richtlijnen. Daarbij is er wel enige variatie in de onderlinge verhouding tussen deze drie aspecten en ten dele ook qua inhoudelijke invulling.

Wat de onderlinge verhouding betreft, geldt het volgende. Bij ervaren belemmeringen in het contact met cliënten wordt met name genoemd dat het hun ontbrak aan goed ingevulde randvoorwaarden. Denk bijvoorbeeld aan covid-proof spreekkamers om elkaar toch te kunnen zien. In het kader van de persoonlijke belasting (waaronder zelfzorg) was er vooral behoefte aan aandacht en contact. Bij het stellen van prioriteiten was er naast aandacht en contact vooral behoefte aan heldere richtlijnen.

Wat de inhoudelijke invulling betreft, varieerde de aard van het gewenste contact. Ten aanzien van het professionele contact was er vooral behoefte aan direct contact met cliënten. Bij het stellen van prioriteiten ging het vooral om overleg met collega's en andere professionals, en bij de zelfzorg was er vooral behoefte aan aandacht en waardering.

Vijf inzichten

De enquête leverde naast de voorgaande analyse ook een aantal concretere inzichten op. De belangrijkste vijf zijn kort samengevat:

- 1 *Een substantieel deel van de professionals maakte ingewikkelde afwegingen alleen.* Bijna een derde (30%) voelde zich gedurende de pandemie (meer dan gewoonlijk) gedwongen om in de dienstverlening keuzes te maken tussen de verschillende cliënten. Het merendeel van deze groep vond het maken van die afwegingen (zeer) belastend (26%). In het afwegingsproces maakte bijna de helft niet of nauwelijks gebruik van ethische richtlijnen (48%), en krap de helft (41%) werd bij het maken van de afwegingen niet of nauwelijks ondersteund door de eigen organisatie.
- 2 *De sociale professionals volgden zelf de regels van social distancing goed op, maar vonden het wel erg ingewikkeld om cliënten die zich er niet aan hielden aan te spreken of te corrigeren.* Het merendeel van de professionals volgde de regels van de overheid (86%) en ook die van de eigen organisatie (87%) op. Tegelijkertijd vonden zij het ook wel heel lastig om cliënten aan te spreken op naleving. Ruim driekwart liet het aan cliënten over of zij in het contact de richtlijnen opvolgden (78%). De professionals gaven wel voorlichting over het gevraagde gedrag (62%), maar de helft sprak cliënten niet aan op risicovol gedrag (52%). Slechts 13% van de respondenten gaf aan dat zij een cliënt weleens hebben gecorrigeerd als diegene de regels niet naleefde.
- 3 *Waar nodig geacht, weken de professionals af van de voorschriften.* De professionals volgden zelf de regels trouw op. Maar als ze het idee hadden dat het echt in het belang van een cliënt was om ervan af te wijken, dan deden de meesten dat wel (70%). Denk hierbij aan ernstige en dringende situaties zoals een dreigende escalatie of crisis.
- 4 *Taken die verder gaan dan de individuele begeleiding van*

cliënten stonden behoorlijk onder druk. De sociale professionals rapporteren in de enquête dat samenwerken met andere organisaties vaak niet goed lukte (40%), dat het moeilijk was om vrijwilligers en netwerken in te schakelen (55%), om signalen door te geven aan verantwoordelijke instanties (47%) en om op te komen voor de rechten en belangen van individuen en groepen (46%).

- 5 *Het lukte sociale professionals lang niet altijd om invulling te geven aan zelfzorg.* Ruim 40% voelde spanning tussen de rechten en belangen van henzelf en van de cliënten (44%). Ruim een derde ervoer meer dan gewoonlijk belastende emoties (38%) en had moeite de eigen grenzen te bewaken (33%). Een substantiële groep voelde te weinig erkenning en waardering (43%).

Als afsluiting is het interessant om te vermelden dat het er op basis van de antwoorden op de verschillende vragen op lijkt dat de sociale professionals beter voor anderen zorgen dan voor zichzelf. Zo'n 40% kreeg naar eigen smaak te weinig erkenning, waardering en ondersteuning vanuit de eigen organisatie en 65% voelde te weinig steun vanuit de privésfeer.

Ethische behoefte

Wat biedt een professional houvast in de uitoefening van zijn of haar werk? Om daar inzicht in te verwerven, hebben we onderscheid gemaakt tussen vijf vormen van houvast. Het zijn vormen die in theorie duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn, terwijl in de praktijk vaak mengvormen voorkomen. Het onderscheid is aangebracht om in focusgroepen met sociale professionals te bepalen waaraan zij met name behoefte hebben.

De vijf vormen van houvast zijn:

- 1 *inhoudelijke kaders (wat?)* – bevatten inhoudelijk houvast, bijvoorbeeld concrete gedragsvoorschriften, algemene normen of funderende waarden; denk bijvoorbeeld aan wetgeving, beroepscode of de internationale definitie voor sociaal werk.
- 2 *reflectieve kaders (waarom?)* – bieden houvast voor het ontwikkelen van relevante inhoudelijke overwegingen om tot besluitvorming te komen.
- 3 *communicatieve kaders (wie?)* – geven houvast bij inhoudelijke uitwisseling en afstemming tussen alle betrokkenen; denk onder meer aan de verschillende varianten van moreel beraad.
- 4 *procedurele kaders (hoe?)* – gaan niet over het wat of het wie maar over het hoe, dat wil zeggen over de te zetten stappen, ze bieden houvast bij het handelen en de route die afgelegd moet worden om tot een besluit of ingreep te komen; denk bijvoorbeeld aan stroomschema's, beslisbomen en stappenplannen voor het aanpakken van morele vraagstukken.
- 5 *procesmatige kaders (wie/hoe?)* – bieden houvast bij het nemen van beslissingen en bij het uitvoeren van concrete acties; ze leggen de nadruk op de interactionele dynamiek tussen alle betrokkenen als basis voor het handelen; wie op welke wijze bij de besluitvorming betrokken is, is dan belangrijker dan op basis van welke inhoudelijke overwegingen het besluit tot stand is gekomen.

In de focusgroepen schetsten de professionals een behoefte aan een ethisch houvast dat een combinatie van meerdere vormen omvat. De basis voor het ethisch houvast wordt wat hen betreft idealiter gevormd door een solide lokale praktijk van communicatie en reflectie, met name in teamverband maar ook in de

Stellingen

Welzijn

1. Mijn werkbelasting is goed
2. Ik kan goed ontspannen
3. Mijn leven is in balans

Werkzaamheden

1. Iedereen wordt geholpen
2. Mijn werk is van hoge kwaliteit
3. Mijn klanten zijn tevreden

Randvoorwaarden

1. Ik beschik over de benodigde hulpmiddelen
2. Richtlijnen ondersteunen mijn werkzaamheden
3. De samenwerking verloopt doelgericht

Beroepsethiek

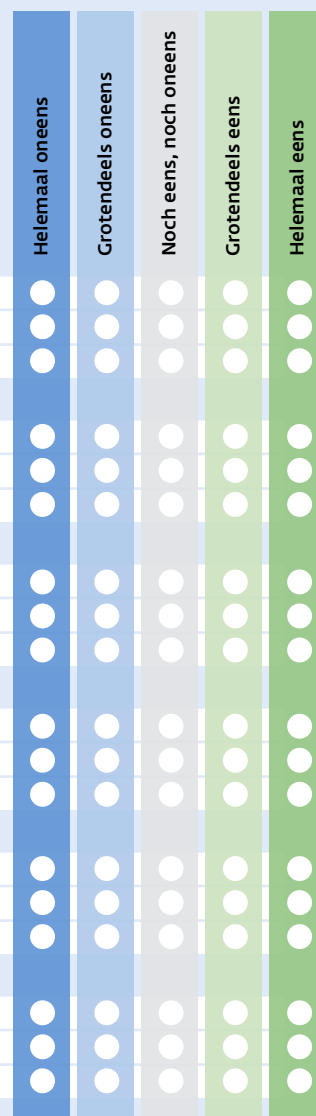
1. Ik behandel iedereen zorgvuldig en respectvol
2. Ik werk op basis van privacy en vertrouwelijkheid
3. Ik lever een positieve bijdrage aan de samenleving

Ethiekondersteuning

1. Ik raadpleeg regelmatig ethische kaders en richtlijnen
2. Ik bespreek ethische vragen met collega's
3. Mijn organisatie ondersteunt mij in ethische kwesties

Zelfbeeld

1. Er wordt goed voor mij gezorgd, ook door mijzelf
2. Ik ervaar erkenning en waardering voor mijn werk
3. Ik kan mezelf recht aankijken in de spiegel



Voorbeeld van een assessment waarmee professionals hun veerkracht in beeld kunnen brengen.

contacten met leidinggevend en samenwerkingspartners. Boven op deze horizontale basis zijn meer verticaal tot stand gekomen procedurele en procesmatige beleidskaders aanwezig.

Assessment

De door de professionals verwoorde behoefte aan verschillende vormen van houvast, vormt de basis van het assessment dat is ontwikkeld (zie bovenstaand voorbeeld). Door achttien reflectievragen te beantwoorden over thema's als eigen welzijn en resultaten van de verrichte werkzaamheden, kunnen sociale professionals in beeld brengen hoe veerkrachtig ze in hun werk staan. De vragen zijn tevens bedoeld om de ontwikkeling van het geschetste model in de beroepspraktijk te stimuleren.

Focusgroepen gericht op de evaluatie van het assessment en het model leverden positieve waardering op. De deelnemende professionals beoordeelden de handreiking als werkelijk behulpzaam. Daarbij bleek dat de handreiking veel breder toepasbaar is dan alleen voor professionals en enkel in crisissituaties. De professionals zagen allerlei mogelijkheden om het instrument in te zetten in teamoverleg en interprofessioneel beraad en misschien zelfs in dialogen in de hiërarchische lijnen van

organisaties en over de grenzen van organisaties heen.

Ed de Jonge is als hoofddocent verbonden aan Hogeschool Utrecht; binnen het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening verricht hij praktijkonderzoek naar professionele ethiek. **Nadja Jungmann** is lector Schulden en Incasso aan Hogeschool Utrecht en trainer/adviseur bij Social Force. **Mariël Kanne** werkt als docent-onderzoeker aan Hogeschool Utrecht, onder meer binnen het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening; zij houdt zich bezig met ethische kwesties en moreel beraad op het gebied van de zorg en het sociaal werk.

Het assessment en de handreiking zijn tot stand gekomen in een project gefinancierd door ZonMw in het kader van de subsidie 'COVID-19: Wetenschap voor de praktijk'.

Bronnen

- Banks, S., T. Cai, E. de Jonge, e.a., *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden, Switzerland: The International Federation of Social Workers, 2020, <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- Jonge, E. de, N. Jungmann, M. Kanne & A. van Leeuwen, *Een ethische handreiking voor sociale professionals (niet alleen) in crisissituaties. Het onderzoeksrapport*. Utrecht: Hogeschool Utrecht Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2021, <https://schuldenenincasso.nl/publicatie-ethische-handreiking-en-rapport/?preview=true>