

Dagelijks moeten directeuren en managers hun instellingen voor maatschappelijke dienstverlening professionaliseren en aanpassen aan de werking van de markt. Zijn deze twee doelstellingen te verenigen en welke acties zijn nodig om de kwaliteit van het professionele werk te bevorderen? Een debat als aanzet tot verdere discussie.

Maatschappelijk werkers

Maandagochtend 18 februari zaten bij de MOgroep in Utrecht een tiental wetenschappers, managers en directeuren van AMW-instellingen en de MOgroep rond de tafel. Zij debatteerden tweeënehalf uur over professionalisering en marktwerking binnen het AMW/ Maatschappelijke Dienstverlening.

Het Landelijk Overleg Algemeen Maatschappelijk Werk (LOAM) had het initiatief genomen voor dit debat, als reactie op uitspraken van de hoogleraren, Geert van der Laan en Carol van Nijnatten. Zij pleiten voor meer aandacht voor professionalisering van de Maatschappelijke Dienstverlening.

Van Nijnatten stelt dat instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in de competitie van marktwerking de nadruk leggen op zaken als certificering.

Verantwoording vindt daarbij steeds meer plaats met niet-professionele meetfactoren die weinig zeggen over de kwaliteit van het werk. Hij bepleit dat verantwoording vooral horizontaal op professioneel niveau plaatsvindt.

Geert van der Laan stelt dat de organisatie vaak belangrijker lijkt dan het werk op de werkvloer. Professionals worden te weinig als experts gezien en meer als uitvoerende werkers in een productmatige managementomgeving. Volgens Van der Laan zijn dit ontwikkelingen die een negatieve invloed hebben op het professionele handelen van maatschappelijk werkers. Hij pleit dan ook voor een terugkeer van het persoonlijke ambachtelijke werk.

Meer autonomie

Helaas waren onder meer Geert van der Laan en Iris Leene van de Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers (NVMW) door ziekte afwezig. Voorzitter Rik Bovenberg, directeur Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland en voorzitter van de branche maatschappelijke dienstverlening, had de leiding. Carol van Nijnatten deed de aftrap.

'In een hulpverleningsgesprek komen twee soorten expertise bij elkaar: de biografische van de cliënt en de algemeen methodische van de professional. Het gaat om een uitwisseling van deze expertises met als doel meer autonomie voor de cliënt.'

Van Nijnatten ziet tendensen om maatstaven dwingend en eenzijdig op te leggen aan burgers. Maatschappelijk werkers zijn een van de professionele groepen die dergelijke veranderingsprojecten van de overheid zouden moeten uitvoeren. Daarbij is het meestal wel

duidelijk aan welke normen burgers moeten voldoen, maar minder duidelijk hoe ze geholpen kunnen worden daaraan te voldoen. De nauwe omschrijving van normen beperkt de professionele ruimte van maatschappelijk werkers en ondermijnt hun autonomie. In het verlengde van de overheid vertellen ze hun cliënten wat zij moeten doen terwijl ze hen juist weerbaarder zouden moeten maken. Empowerment van de cliënt kan niet zonder empowerment van de maatschappelijk werker. Zoals adolescenten zich losmaken van hun ouders door zich te richten op hun leeftijdgenoten, zo zouden maatschappelijk werker hun autonomie kunnen vergroten door zich te richten op hun vakgenoten. Ze zouden zich vooral moeten verhouden tot elkaar en minder tot de institutie die vertelt wat zij moeten doen. De instelling schept slechts de voorwaarden waaronder professionals zo goed mogelijk hun werk kunnen uitvoeren.

Relatie met cliënt voorop

Ineke Huibregtsen, divisie manager bij Vitras/CMD en voorzitter van het LOAM, heeft ter voorbereiding op dit debat met maatschappelijk werkers gesproken. Zij vinden dat niet de protocollen, maar de grote werkdruk de professionele ruimte beperken. Huibregtsen grijpt terug op de basis van het werk Social Casework, in 1959 beschreven door Perlman. 'De relatie tussen de cliënt en zijn hulpverlener is een cruciaal instrument, naast de methodieken die de hulpverlener toepast. In het maatschappelijke werk gaat het niet alleen om het individuele gesprek met de cliënt, maar ook om de context. Signaleren wat er mis is met de maatschappij en daar iets mee doen, het belang van het functioneren in ketens en om zaken als protocollen, verantwoording en beheersing', zegt Huibregtsen. Het AMW moet volgens haar streven naar mondige maatschappelijk werkers, managers met visie en organisaties die de dialoog aangaan met hun professionals.

Maar hoe krijg je mondige maatschappelijk werkers? In ieder geval niet door je blind te staren op omgevingsfactoren, vindt Bovenberg. 'Natuurlijk, maatschappelijk werkers hebben te maken met de instelling, aanbesteding, marktwerking, de Wmo, het HKZ certificaat en een zaak als Savanna. Hiertoe moeten zij zich verhouden. Maar hierbinnen is genoeg speelruimte om zich als maatschappelijk werker te professionaliseren.'



als autonome beroepsgroep

Uitwisseling

Wim Rijnders, directeur Maatschappelijk Dienstverlening Alexander, merkt dat het meelopen in het kielzog van instelling tot op zeker hoogte noodzakelijk is om wildgroei in werkwijze te voorkomen. Nicole Centeur van Maatschappelijk Werk NoorderMaat vindt dat er geen sprake hoeft te zijn van een tegenstelling tussen instellingskaders en ruimte voor mondige professionals. Het een sluit het ander niet uit. Vraag is hoe je als werkgever maatschappelijk werkers zover krijgt dat ze met elkaar informatie en ervaringen gaan uitwisselen, lid worden van de beroepsvereniging en zich laten registreren? Het kost veel managers moeite hun medewerkers hierin te stimuleren. Bovenberg vraagt zich af op welke manier instellingen voorwaarden kunnen scheppen zodat maatschappelijk werkers zich gaan professionaliseren en emanciperen. Van Nijnatten denkt aan het beter aanbieden van kennis over wat werkt en supervisie door 'oudere' professionals aan jonge maatschappelijk werkers. De vraag is alleen welke kennis, houding en vaardigheden zij overdragen, zegt Janny Stevens, manager beleid bij Dommelregio. Ook signaleert zij een belangrijke randvoorwaarde: tijd om in dialoog te gaan met professionals.

Wetenschappelijk onderzoek

Een instelling moet oog hebben voor de cliënt, de professional en de financier. Heeft de wetenschap het AMW hier iets te bieden? Volgens Van Nijnatten kan de wetenschap het AMW een spiegel voorhouden, maar niet bepalen wat de maatschappelijk werker moet doen. Van professionals mag verwacht worden dat zij zelf op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen op hun vakgebied en uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek. Geven professionals aan wetenschappers de ruimte om feedback te geven op hun handelen? Volgens Van Nijnatten is er een verandering gaande binnen de welzijns wereld en staan maatschappelijk werkers hier steeds meer voor open.

Morele kaders

Van maatschappelijk werkers wordt steeds meer verwacht dat ze het publieke domein opzoeken, ook achter de voordeur van mensen. Maar onduidelijk is vanuit welk moreel kader ze moeten reageren, merkt Lia van Doorn, lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht. 'Maat-

schappelijk werkers zouden dit kader veel meer met elkaar kunnen bespreken en vastleggen.'

Maar het hebben van één moreel kader is ondoenlijk in deze complexe maatschappij, vindt Centeur. 'Ze moeten zich wel bewust zijn vanuit welk kader ze opereren. Het proces waarlangs men werkt kan men wel bij elkaar toetsen.'

Bovenberg vraagt zich af of hij als werkgever zijn professionals mag voorschrijven welk model het best bruikbaar is. Van Nijnatten neemt het ziekenhuis als voorbeeld. 'Een directeur van een ziekenhuis bemoeit zich toch ook niet met chirurgische methoden. Dat bepalen professionals zelf.'

Maar als de beroepsgroep haar eigen normen en methoden stelt, hoe moet een organisatie zich dan opstellen, vraagt Huibregtsen zich af. Want haar instelling heeft wel een maatschappelijke verantwoordelijkheid om bepaalde doelstellingen te bereiken. Bovendien kunnen normen, zoals protocollen, professionals ondersteunen. Voorwaarde is wel dat deze met professionals worden ontwikkeld. Van Nijnatten ziet als een van de kenmerken van professionaliteit juist ook het gemotiveerd kunnen afwijken van normen.

Discussie voortgezet

Tijdens het debat zijn er meer open vragen. Centeur vraagt zich af of het beeld van de maatschappelijk werker dat aanwezigen tijdens het debat oproepen, wel klopt. Zijn er mythes en vooroordelen? Moeten we een beter beeld krijgen van de professionals en wat zij nodig hebben om hun werk goed te doen? Bovenberg vraagt zich af hoe instellingen en het onderwijs beter op elkaar zouden kunnen aansluiten. Het formuleren van competenties kan hier behulpzaam zijn. Vooral duidelijk wordt dat instellingen maatschappelijk werkers voorschrijven welke methoden ze moeten gebruiken, terwijl de aanwezigen blij zouden zijn als de beroepsgroep dat zelf gaat bepalen. Hierover discussiëren heeft alleen zin als zij erbij is. Daarom wordt voorgesteld een volgend debat over dit onderwerp te organiseren met de beroepsvereniging, maatschappelijk werkers en de HBO opleidingen. Autonomie van de professional is tenslotte in belang van de beroepsgroep, de opleiding en de werkgever!

Karin van Lier