

Balanceren tussen moraalridderchap, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid

# ‘De beste mensen moeten naar het front’

Welke morele missie hebben welzijnswerkers? Hoe ver mag die gaan? En wie beschermt ze als ze ingrijpen?

door Patick Pouw fotografie Studio La Ronda en Paul van der Blom

In het kort:

- Strafbare feiten
- Reflectie
- Losse handjes
- Verklikkersstaat
- Paternalisme

**H**et wapen lag onder vaders kussen van het ouderlijk bed. De Amsterdamse welzijnswerker kreeg het ineens onder zijn neus geduwd. De moeder des huizes – cliënte van de welzijnswerker – liet het zien als signaal dat het thuis niet veilig was. De welzijnswerker dacht aan de kinderen die in het huis rondliepen, en wist meteen: ja, die moeten hier zo snel mogelijk weg.

Het is een verhaal uit de praktijk van Jacko van der Meulen, regiomanager bij Altra Jeugdzorg in Amsterdam. ‘Die kinderen zijn meteen uit huis gehaald. De norm die wij stellen is dat de veiligheid en ontwikkelingskansen van kinderen gewaarborgd moeten zijn. Dat was in deze case duidelijk niet het geval. Later bleek dat dat vuurwapen niet voor niets was aangeschaft: er werd rekening gehouden met een afrekening in het criminele milieu. Toen wisten we helemaal dat we er goed aan hadden gedaan die kinderen daar weg te halen.’


**Strafbare feiten**

Vaak zijn de morele dilemma’s waarmee wel-

zijnswerkers geconfronteerd worden veel ingewikkelder, zegt Van der Meulen. ‘Als er strafbare feiten worden gepleegd is het natuurlijk niet zo moeilijk. Maar welzijnswerkers worden geconfronteerd met een grote verscheidenheid aan morele dilemma’s waar de scheidslijn niet zo makkelijk te trekken is. Omdat het allemaal niet zo zwart-wit is.’ Integendeel, zegt Crista Vonkeman, voorzitter van de vereniging van directeuren van

**‘Er is een spanningsveld tussen de maatschappelijke opdracht en de praktijk’**

lokale welzijnsorganisaties Verdiwel. ‘Juist daarom is het voor beroepskrachten heel lastig morele standpunten in te nemen. Stel: je bent peuterleidster. Wat doe je dan als je het vermoeden hebt dat een kind waarvoor jij moet zorgen, gemept wordt? Als het kind mishandeld wordt, is het duidelijk. Maar wanneer is een klap te hard? Of mag geen één klap? Waar mag je als professional een



moreel oordeel over hebben? Daar word je het als collega's onder elkaar vaak al niet over eens. Dat maakt het moeilijk om cliënten zomaar de maat te nemen. Je moet echt een evenwicht vinden tussen moraalridderschap, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.'

### Reflectie

En dat is niet gemakkelijk, zegt Lia van Doorn, lector innovatieve maatschappelijke dienstverlening bij de Hogeschool Utrecht. 'Ik hoor het vaak van professionals die woonbegeleiding bieden aan jongeren met verstandelijke beperkingen. Wat doe je als daar wordt geëxperimenteerd met alcohol en drugs, of als je weet dat er onveilige seksuele contacten zijn? Het is moeilijk te bepalen in hoeverre die jongeren verantwoordelijk zijn en wanneer je als professional moet ingrijpen. Dat wordt nog eens bemoeilijkt doordat die professionals vaak veel met die jongeren optrekken. Ze zijn weinig op kantoor, en tijd voor reflectie met collega's is er haast niet. Daardoor bestaat de kans dat ze meegaan in de leefpatronen van die jongeren en de eigen moraliteit loslaten.'

## De zeven bezwaren tegen bemoeizorg

Vijf jaar geleden formuleerde publicist Jos van der Lans zeven persoonlijke, professionele en institutionele bezwaren tegen bemoeizorg en outreachend werken. Ze zijn nog steeds actueel, hoewel welzijnswerkers ook volgens Van der Lans steeds minder schroom hebben om naar buiten te treden, en 'er-op-a'f' te gaan.

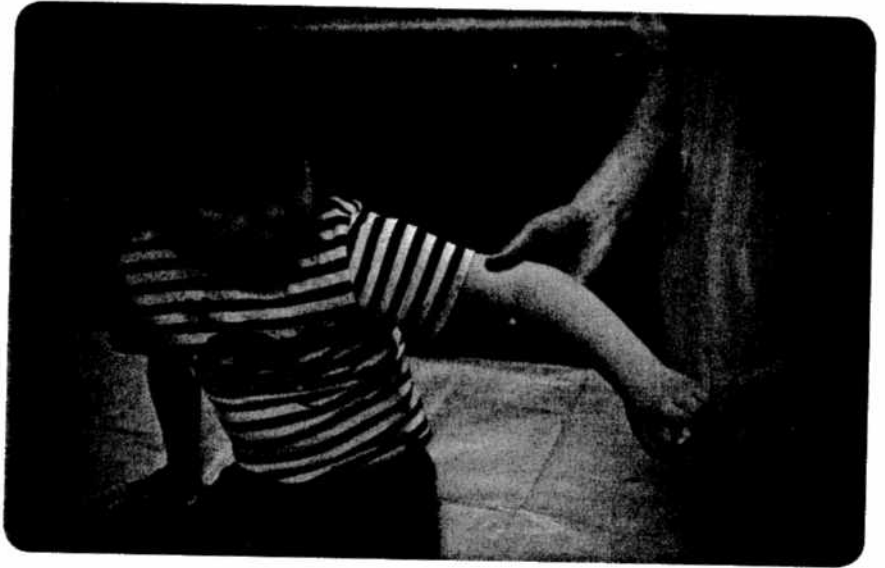
1. We doen het al.
2. Het is niet onze verantwoordelijkheid.
3. Het is niet onze competentie.
4. We hebben geen tijd, het is al zo druk.
5. Het mag niet.
6. Je wordt teveel partij, je komt te dichtbij terwijl je juist een zekere afstand moet bewaren.
7. Je maakt mensen van je afhankelijk. Het is niet in hun belang.

Uit: 'De ontdekking van de leefwereld, modern paternalisme revisited' (2003).

'Het omgekeerde zie je bij professionals in de vrouwenhulpverlening. Ze krijgen te maken met vrouwen die er soms voor kiezen terug te gaan naar een partner die hen mishandelt heeft. Je ziet dat in dat soort situaties veel professionals het moeilijk vinden hun weerzin en onbegrip te verbergen. Maar te sterk moraliseren kan ook betekenen dat je mensen kwijt raakt, dat je het zicht op ze verliest. Voor veel morele kwesties is ook geen pasklaar antwoord.'

En dan is er ook nog eens onduidelijkheid over de maatschappelijke opdracht van veel professionals, zegt Jacko van der Meulen van Altra Jeugdzorg. 'Er is echt sprake van een spanningsveld tussen de maatschappelijke opdracht die je als instelling hebt en zaken die je in de praktijk constateert. Stel: je komt bij een gezin thuis en je constateert dat ze illegaal onderverhuren. Meld je dat, als je weet dat het gezin daardoor mogelijk dakloos wordt? De politiek wil dat - in het hui-

**'We willen potentiële slachtoffers beschermen. De Rotterdamse Meldcode kan daarbij helpen'**



dige zero tolerantieklimaat – waarschijnlijk wél, terwijl de meeste hulpverleners ervoor zouden kiezen om dat niet te doen. Maar duidelijk is die maatschappelijke opdracht niet. Hetzelfde geldt voor opvoedingsvraagstukken. Je ziet dat normen en waarden binnen de opvoeding aan het verschuiven zijn. Het zou goed zijn als de politiek duidelijk zou maken wat wel, en wat niet kan. Maar daar blijft het stil.'

#### Losse handjes

Ook Lia van Doorn maakt zich daar zorgen over. 'Professionals worden steeds meer aangemoedigd en uitgedaagd om zich met opvoeding bezig te houden. Dat is lastig, want ouders hebben er zelf vaak al verschillende ideeën over. Wat is goed opvoeden? De overheid is er niet duidelijk over.'

Het werkt allemaal verlamvend, stelt Verdiwel-voorzitter Crista Vonkeman. 'Ingrijpen is sowieso al heel moeilijk. Neem de peuterleidster waar ik het over had. Zij is er in eerste instantie voor het kind. Maar ze woont misschien in dezelfde wijk als de vader van het kind, waarvan ze vermoedt dat hij losse handjes heeft. Veel niet-specifiek-geschoolde beroepskrachten vrezen de gevolgen van ingrijpen, ook omdat ze zich niet gedekt voelen door de organisatie. Ze voelen zich als persoon niet beschermd. Neem het Maasmeisje,

neem Savannah. Ik geloof niet dat daar alleen slordig gehandeld is. Daar moet meer aan de hand zijn geweest. Dat kan een gebrek aan beroepskwalificaties zijn, het kan met loyaliteit te maken hebben – maar ik vermoed dat

#### 'We vragen van medewerkers dat ze de wet overtreden'

het ook veel te maken heeft gehad met de angst om in te grijpen. Want wat gebeurt er vervolgens met jou als beroepskracht?'

Lector Van Doorn bespeurt juist die angst bij veel professionals. 'Ja, ik zie veel geworstel, ook bij zaken waar niet de schijnwerpers op zijn gericht. De zaak-Savannah ligt natuurlijk nog vers in het geheugen. Professionals staan sindsdien minder stevig in hun schoenen. Ze zijn bang om niet gedekt te worden, om zelf aansprakelijk gesteld te worden.'

#### Verklikkersstaat

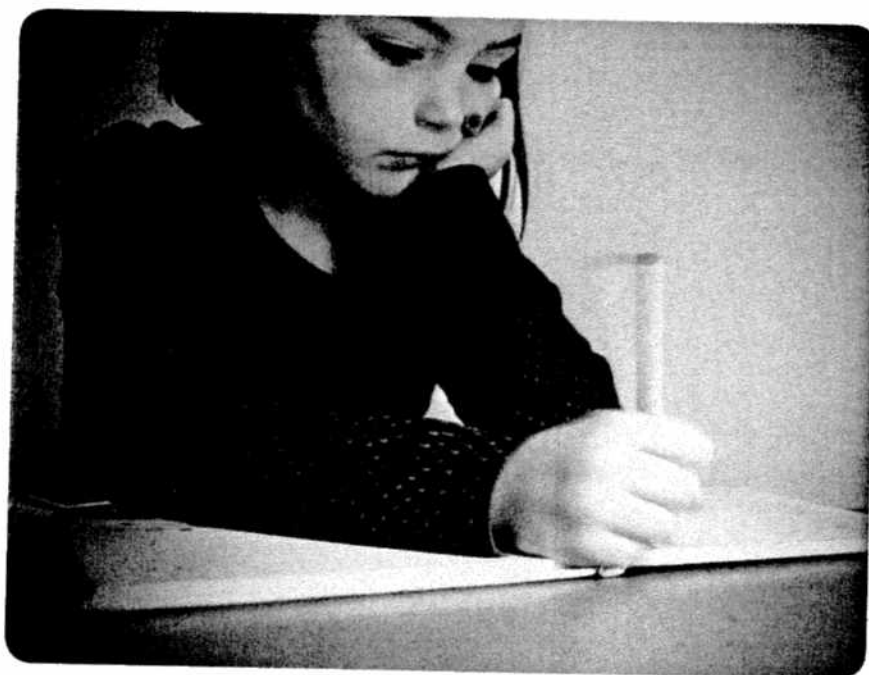
Veel instellingen proberen die angst weg te nemen door uitvoerig in stappenplannen vast te leggen wat van medewerkers op welk moment verwacht wordt. In Rotterdam gebeurt dat bijvoorbeeld in de Meldcode Huiselijk Ge-

weld, zegt Crista Vonkeman. 'Daarin vinden professionals handvatten om de noodzakelijke stappen te nemen. Het is niet zaligmakend, maar het biedt houvast. We vragen van medewerkers dat ze de wet overtreden – want inbreken op de privacy van cliënten kan betekenen dat je de geheimhoudingsplicht moet verbreken. Instellingen hebben daarbij dus ook een grote werkgeversverantwoordelijkheid. We moeten niet toe naar een verklikkersstaat. Maar we willen potentiële slachtoffers beschermen, de veiligheid en het welzijn van cliënten beschermen. De Rotterdamse Meldcode kan daarbij helpen.'

Ook Jacko Vermeulen van Altra Jeugdzorg zoekt het in procedures. 'We hebben standaard-controlelijsten, waarmee we situaties proberen te objectiveren. Maar dat blijft lastig. Ik krijg regelmatig vragen van medewerkers die willen weten of de organisatie ze wel dekt als ze een bepaalde beslissing nemen. Het blijft zoeken naar evenwicht.'

Publicist Jos van der Lans volgt die zoektocht met grote interesse. Veertien jaar geleden schreef hij 'Naar een modern paternalisme'. Het kwam voort uit boosheid 'over het gezeur en gezanik in het welzijnswerk in die tijd'. 'Het was de tijd van het vraaggerichte denken. Ik vroeg me af of bijvoorbeeld een psychiatrisch patiënt wel als consument ge-

Veel niet-specifiek-geschoolde beroepskrachten vrezen de gevolgen van ingrijpen



## Weblinks in: zorgwelzijn.nl

*'Het melden van misstanden is ontzettend moraliserend, maar nodig' (29 oktober 2008)*

*Manager Altra: 'Jeugdzorg mag geen big brother worden' (27 oktober 2008)*

*'Achter de voordeur staan professionals er vaak alleen voor' (23 oktober 2008)*

*Lector Lia van Doorn: 'Hulpverleners staan ook moreel in de frontlinie' (4 september 2008)*

*Crista Vonkeman, het nieuwe gezicht van welzijn: 'We zijn participatiemedewerkers bij uitstek' (4 juli 2008)*

*Publicist Jos van der Lans over de ontwikkeling van de sociale sector: 'Een goede opbouwwerker is een toevalligheid' (2 december 2003)*

zien kon worden. Ik vond van niet, maar paternalisme was in die tijd verboden. Daarom heb ik er het woordje 'modern' voorgezet, om aan te geven dat ik niet terug wilde naar het vingertje van de jaren vijftig maar naar echte betrokkenheid en bevlogenheid.'

### Paternalisme

Zijn pamflet veroorzaakte veel reuring, maar daarna veranderde aanvankelijk weinig, zegt Van der Lans. 'Ja, ik hoor nog steeds vaak dezelfde argumenten tegen bemoeizorg als

vroeger. Pas de laatste jaren, na de verwarring rond Fortuyn, begint modern paternalisme vorm te krijgen. Er is sinds Fortuyn en het verzet tegen instituties een zoektocht gaande naar nieuw denken in de welzijnsector, en

### 'Professionals moeten zich gesteund voelen door de organisatie'

daarbij komt men ook bij modern paternalisme uit. Het is op dit moment nog zoeken naar nieuwe evenwichten, professionals moeten weer uitvinden hoe je beslissingen over cliënten neemt.'

Van der Lans ziet daarbij weinig in protocollisering. 'Ik vind dat je beslissingen in de situatie moet laten, niet meteen alles willen protocolliseren. Zet meteen de beste mensen op gezinnen die uit elkaar dreigen te knallen! Je ziet nu te vaak dat zware gevallen in handen komen van mensen die helemaal onderaan de statusladder staan. Daardoor worden besluiten uitgesteld. Kijk ook naar de Jeugdzorg: daar is na Savannah een totale verlamming ontstaan. Als je daar verandering in wilt brengen, moeten professionals het idee heb-

ben dat ze gesteund worden door de organisatie. Instellingen zouden veel actiever moeten bijscholen, dat gebeurt veel te weinig. De beroepsopleidingen moeten veel beter, en er moet gewerkt worden aan de zwakke beroepsmentaliteit: de beroepstrots moet terug. Maar we hebben vooral behoefte aan een bepaald type professional. De beste mensen moeten naar het front. Dat werkt beter dan meteen weer alles in procedures willen vastleggen.'

Ook Lia van Doorn waarschuwt voor de gevaren van beroepscode en gedragsregels. 'Beroepscode werken wel, maar ze bieden niet één op één antwoorden. Nogmaals: voor ethische dilemma's zijn geen pasklare antwoorden. Professionals moeten zich met collega's en het management buigen over casuïstiek. Elke keer reflecteren moet vanzelfsprekend worden, het moet onderdeel worden van professioneel handelen. Je kunt beter worden in moreel oordelen. Daarbij is goede verslaggeving essentieel: alleen dan kun je de keuzes die je maakt achteraf verantwoorden. Je moet kunnen laten zien dat het om weloverwogen keuzes ging. Zoals juristen een jurisprudentie hebben, zo moeten professionals een moreel prudentie ontwikkelen: ijkpunten om tot morele oordelen te komen. Niet top down geformuleerd, maar tot stand gekomen na brede discussie.'