

Laten we niet onze eigen ondergang zijn

“Ik haat sociaal werkers”; het eerste wat ik hoorde toen ik mijn stage begon.

Sociaal werkers worden overschaduwd door een grote wolk van protocollen en regels die het landschap van het sociaal werk overheerst. Iemand helpen kan, maar enkel wanneer dit gebeurt volgens het opgelegde beleid. Zie het als een zakelijke overeenkomst; vergeet de mens, volg de regels en dan komt alles wel goed. Disclaimer; dat werkt niet zo. Integendeel zelfs, dit zorgt ervoor dat we gehaat worden. Het is de taak van sociaal werkers om de regels niet als grenzen te zien, maar juist als richtlijn, waarin ruimte blijft voor maatwerk. Waar professionele autonomie, met behulp van de beroepscode, de essentiële brug vormt tussen zakelijkheid en menselijkheid.

Zakelijkheid en menselijkheid komt neer op de systeem- en leefwereld van socioloog Jurgen Habermas (Gabriëls, 2022). In de systeemwereld staan regels en bureaucratisch handelen centraal. Denk aan protocollen zoals de methodische cyclus, of het opstellen van cliëntdossiers aan de hand van de privacywet (AVG). Hiertegenover staat de leefwereld, waar het handelen draait om morele en sociale waarden. Deze wereld komt naar boven wanneer je als sociaal werker een stap verder gaat dan de standaardprocedure. Wanneer een cliënt buiten de criteria van de schuldhulpverlening valt, denk je niet ‘helaas, dan houdt het op’. Dan zoek je verder naar andere mogelijkheden.

Volgens Habermas wordt de leefwereld opgeslokt door de systeemwereld (Gabriëls, 2022). Het marktdenken wordt hierdoor opgedrongen in een domein dat niet gericht is op de markt, maar juist op menselijke relaties. Denk aan de standaardproductcodelijst WMO, waar kant en klare pakketten met ondersteuningsproducten worden aangeboden (iStandaarden, z.j.). Efficiënt en duidelijk, maar het kan ervoor zorgen dat de bestaande opties niet volledig aansluiten bij persoonlijke behoeften. Zo wordt ‘licht’, ‘middel’ of ‘zware’ begeleiding aangeboden, waar intensiteit en inhoud van hulp vooraf zijn bepaald. Terwijl er juist ruimte nodig is voor variatie, zodat de ondersteuning kan meebewegen met de cliëntbehoefte. Cliënten worden zo in een hokje geplaatst en krijgen een nummertje toegewezen afhankelijk van het aanbod. Zorg wordt zakelijk, de mens wordt vergeten.

Natuurlijk is zakelijkheid niet helemaal slecht. Regels en protocollen bieden duidelijkheid en ze beschermen de kwaliteit van de zorg (Serrien, 2018). Het hebben van regels is geen probleem, het wordt pas een probleem als ze overheersen en beperken. Dan loopt zowel cliënt als sociaal werker gevaar. Kijk naar het keukentafelgesprek, waar de focus nu ligt op het opvullen en afvinken van formulieren en vragenlijsten (Hees, 2018). Het sociaal werk wordt lopendebandwerk, waarbij de cliënten dienen als product en de sociaal werker als productiemedewerker. Dit zet een ongewenst domino-effect in gang. Te veel regels zorgen voor hoge werkdruk, hoge werkdruk zorgt voor burn-outs en burn-outs leiden tot uitval op de werkvloer (Kampen, 2024). Het welzijn van sociaal werkers gaat daardoor achteruit (Movisie, 2023). Het gevolg hiervan is dat ons vakgebied de hoogste uitstroom medewerkers heeft in de sector zorg en welzijn (Hoijsink, 2022). Dit domino-effect raakt niet alleen sociaal werkers, het treft onze cliënten eveneens.

We hebben als sociaal werkers de macht om ingrijpende beslissingen te nemen over het leven van cliënten (Wilde, 2019), terwijl we door zakelijkheid van hen vervreemd zijn geraakt (Serrien, 2018). Daarnaast kunnen onze cliënten moeilijk een relatie opbouwen met hun hulpverlener door personeelsswisselingen (Spit, Jansen, & Engbersen, 2021). Uiteindelijk verliezen ze het vertrouwen in de hulpverlening en als er dan óók nog over hun leven beslist wordt aan de hand van regels in plaats van de mens, dan is de zakelijkheid het perfecte recept voor wrok jegens sociaal werkers.

Sociaal werkers willen loyaal zijn aan hun vak, tegelijkertijd wordt verwacht dat we loyaal zijn aan het beleid. Dit roept de vraag op van wie het sociaal werk nu écht is. Het lijkt op dit punt niet meer van

ons, of van onze cliënten te zijn. Toch doen velen hun best om het terug te pakken. Denk aan signalen die worden afgegeven via protesten en petities. Helaas worden deze vaak niet opgepakt (Serrien, 2018). Het gevoel van machteloosheid groeit, waardoor bereidheid voor verzet afneemt. Sociaal werkers branden op en kiezen voor ontslag, of ze ondergaan de situatie en proberen er het beste van te maken (Hoijtink, 2022). Bijvoorbeeld met humor, om afstand te nemen van negatieve gevoelens. *‘Ze zeggen dat regels je werk makkelijker maken, dan hebben ze duidelijk nooit mijn werk gedaan.’*

Toch is het sociaal werk ondanks alles nog steeds van ons. Ja, het klopt dat de zakelijkheid het welzijn van ons en onze cliënten aantast en het klopt ook dat we door de zakelijkheid soms in een hoek gedrukt worden. Dit betekent echter niet dat we helemaal geen handelingsruimte hebben. De waarheid is dat we denken dat we geen ruimte hebben, terwijl de hoek waarin we worden gedrukt zo klein is als we zelf toestaan. In de huidige situatie zijn we gefocust op hoe de regels en protocollen ons beperken, we beseffen hierdoor niet dat we zélf de zakelijkheid de overhand laten nemen. Het wordt tijd om deze focus te veranderen, waarbij wij ons niet meer laten tegenhouden door zelfopgelegde beperkingen. Ons handelen hangt namelijk niet alleen af van protocollen en regels, maar ook van hoe je deze interpreteert en waar je zelf de grens legt.

Ingewikkeld? Nee. Daar is de beroepscode voor. In de Beroepscode van het Sociaal Werk (2021) staan normen, waarden en beginselen die ons kunnen helpen bij ons handelen. Klinkt als het perfecte handboek om een goede sociaal werker te zijn. Besef dan dat 20% van de sociaal werkers niet weet dat de beroepscode bestaat. Slechts 9% van de sociaal werkers gebruikt de beroepscode vaker dan één keer per maand (Jansen et al., 2021). In plaats van dat we onze beroepscode als leidraad zien, lijken we vooral het (overheids)beleid als leidraad te zien.

Er zijn voor de sociaal werker dus wel degelijk opties, we moeten ons daar meer bewust van worden. Er is meer ruimte voor menselijkheid in deze zakelijke wereld dan we beseffen. Laten we deze ruimte dan ook nemen om een effectief, en vooral menselijk sociaal werk te vormen. De sociaal werker bepaalt of de grote wolk van protocollen en regels het sociaal werk overschaduw; de brug tussen zakelijkheid en menselijkheid zijn we nu eenmaal zelf.

Mila Swartjes is een tweedejaars Social Work studente aan Hogeschool Saxion in Enschede. Mila ging op haar stage het gesprek aan over negatieve ervaringen van cliënten met sociaal werkers, waarna ze sterk de behoefte had om dit thema onder de aandacht te brengen.

Bibliografie

BPSW. (2021). *Beroepscode voor professionals in sociaal werk*.

Gabriëls, R. (2022, september). Leefwereld en systeemwereld. *Lexicon nabijheid en sociaal werk*, pp. 167-171.

Hees, S. v. (2018, november 13). *Keukentafel is vooral onderhandelingstafel*. Opgehaald van socialevraagstukken.nl: <https://www.socialevraagstukken.nl/keukentafel-is-vooral-onderhandelingstafel/>

Hoijtink, M. (2022). *Op het punt van breken? Verzet, loyaliteit en de stille vlucht van sociaal werkers*. Hogeschool van Amsterdam.

Hoijtink, M. (2022, juli 29). Stil verzet - Over de uitstroom van sociaal werkers. *Vakblad Sociaal Werk*, pp. 6-10.

- iStandaarden. (z.j.). *Productcodelijst Wmo*. Opgehaald van [istandaarden.nl](https://www.istandaarden.nl/iwmo/over-iwmo/productcodelijst-wmo):
<https://www.istandaarden.nl/iwmo/over-iwmo/productcodelijst-wmo>
- Jansen, J., Ketel, J., Liefhebber, S., Panhuijzen, B., & Pelt, M. v. (2021). *De stand van het sociaal werk in Nederland*. Movisie.
- Kampen, T. (2024, september 27). Sociaal werk onder radicaal rechts - Morele nood. *Vakblad Sociaal Werk*, pp. 13-17.
- Movisie. (2023, april 13). *De stand van administratie- en regeldruk in het sociaal werk*. Opgehaald van [movisie.nl](https://www.movisie.nl/publicatie/stand-administratie-regeldruk-sociaal-werk): <https://www.movisie.nl/publicatie/stand-administratie-regeldruk-sociaal-werk>
- Serrien, L. (2018, mei 22). *Sociaal werk worstelt met bureaucratie*. Opgehaald van sociaal.net:
<https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-werk-worstelt-met-bureaucratie/>
- Spit, N., Jansen, T., & Engbersen, R. (2021, mei 24). *Sociaal werk kampt op meerdere fronten met gebrek aan continuïteit*. Opgehaald van [socialevraagstukken.nl](https://www.socialevraagstukken.nl):
<https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/essay/sociaal-werk-kampt-op-meerdere-fronten-met-gebrek-aan-continuïteit/>
- Wilde, M. d. (2019, augustus 29). *Sociaal werkers hebben meer macht dan ze denken*. Opgehaald van sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/sociaal-werkers-hebben-macht/>