

‘Hulpverlening
moet niet het
afvalputje van
de samenleving
worden’

Hoe staat het eigenlijk met de kwaliteit van het werken in de sociale sector? CDV sprak met drie jonge maatschappelijk werkers. Twee van hen werken nog steeds in de welzijns- en zorgsector, maar één was het beu en vertrok. Ook spreken we over de regels en protocollen waarmee werkers in de geestelijke gezondheidszorg te maken hebben; dezelfde voorschriften die professor Hutschemaekers onderuit haalt elders in dit nummer...

Buiten is het warm, maar in het kantoor waar we zitten, zijn zo langzamerhand tropische temperaturen bereikt. Toch weerhoudt dit Bernhard Kok (28), Gert Jan van Leeuwen (28) en Alexander Hogendoorn (27) niet om een geanimeerde discussie te voeren over hun werk, het maatschappelijk werk.

CDV: Waarom ga je nou 'Maatschappelijk werk en Dienstverlening' studeren?

BERNHARD: 'Mensen zijn leuk om mee om te gaan, maar niet om aan te verdienen, dat werd me al snel duidelijk toen ik na de HAVO doorging met MEAO. De commerciële kant van de MEAO trok me totaal niet. Ik ging in die tijd om met een meisje dat problemen had en onbewust oriënteerde ik me in die richting. Toen mijn moeder me aanraaide om eens na te denken over de Sociale Academie, was dat inderdaad een logische stap. Tijdens mijn opleiding heb ik heel veel getwijfeld of ik wel de juiste studie had gekozen. Ik had moeite met het spanningsveld tussen zakelijkheid en het omgaan met mensen.'

ALEXANDER: 'Ik vond het poehasfeertje op de HEAO maar niks, dus na de MEAO had ik sowieso geen trek om daar naar toe te gaan. Ik heb altijd al gelet op hoe mensen zich gedragen. De rafelrand van de samenleving heeft me altijd al getrokken. Ik ben niet zozeer van-uit religieuze overwegingen Maatschappelijk Werk gaan doen. Het was de bedoeling om me middels mijn HBO-propedeuse toegang tot de universiteit te verschaffen, zodat ik psychologie kon gaan studeren. Ik heb echter de studie Maatschappelijk Werk gewoon afgemaakt. Achteraf misschien niet zo'n slimme zet, maar ik vond de praktijkgerichte studie wel heel vormend.'

GERT JAN: 'Ik heb iets met mensen. Daarom wilde ik ook theologie gaan studeren. Net als Alexander wilde ik eerst mijn HBO-propedeuse halen, want met alleen HAVO kon ik niet zo naar de universiteit. Ik heb

bewust gekozen voor Maatschappelijk Werk vanwege de vaardigheden die je leert om 'sociaal' om te gaan met mensen. Ik heb nooit de commerciële kant opgewild.'

Vak als roeping?

BERNHARD: 'Mijn vak als roeping? Mijn hele leven is een roeping, het maatschappelijk werk was er één van. Ik wilde omgaan met mensen, maar ik vind commercieel omgaan toch neerkomen op belazeren en lucht verkopen. Dit komt overeen met mijn christelijke levensovertuiging, maar die waren niet leidend in mijn beslissing voor een studie Maatschappelijk Werk.'

ALEXANDER: 'Je kunt sec geld willen verdienen, maar je kunt ook bewust meebouwen aan een samenleving met sterke waarden en normen. Ik zie mijn werk niet als roeping, maar mijn keuze voor maatschappelijk werk heeft wel alles te maken met de manier waarop ik tegen mezelf, de samenleving en het leven aankijk.'

GERT JAN: 'Vanuit mijn christen-zijn wilde ik iets betekenen voor de mensen om mij heen. Ik dacht dat predikant worden mijn roeping was. Ik bezon mij op wat mijn plekje in deze wereld kon zijn en waar ik me lekker bij voelde. Misschien ben ik ook wel een idealist, ik wil de wereld verbeteren. De status van de studie heeft vast ook meegespeeld. Klinkt wel interessant toch, dat je maatschappelijk werker bent?'

BERNHARD: 'Oh ja, ik kreeg veel lof van de mensen in mijn omgeving, die vonden het echt een 'goed' beroep.'

ALEXANDER: ‘Dan ben ik heel wat meer weerstand tegengekomen. Familie en vrienden vonden het geen echt werk en snaptten niet dat ik niet voor een commerciële studie koos.’

CDV: Welke plek neemt ‘werken’ in in jullie leven?

GERT JAN: ‘Ik werk voor het geld. Toevallig doe ik het werk wat ik het leukst vind en waar ik de papieren voor heb. Ik heb 3,5 jaar in de jeugdhulpverlening gezeten. Onlangs heb ik de overstap gemaakt naar volwassenen, naar het algemeen maatschappelijk werk. Dit is laagdrempelig en je hebt direct contact met mensen. Dat vind ik geweldig, vooral die gekke dingen die je soms mee kunt maken met mensen. Volgens mij wil ik ook in de toekomst blijven werken in de hulpverlening. Zolang ik mijn creativiteit maar kwijt kan in mijn beroep. In een ander leven zou ik nog steeds niet commercieel willen werken, iets in de theater- of muziekwereld zou ik ook heel leuk vinden.’

BERNHARD: ‘Werken is groeien’, zeg ik tegen mijn cliënten, ik ben Consultant Werkgelegenheid voor een gemeente. Voor mij persoonlijk betekent werken: ontplooiing, groei, geld verdienen en anderen helpen. Ik denk dat je je echt gelukkig voelt op je werkplek, als je tot je recht komt en waardering krijgt van andere mensen. Als je dingen moet doen die je hart niet raken, brand je op.’

ALEXANDER: ‘Ik haal mijn geluk niet uit mijn werk. Werken is een noodzakelijke

bezigheid om geld te hebben en eten te kunnen betalen. Wel is de manier waarop ik dat kan doen bevredigend. Als ik niet zou werken, zou ik denk ik ontevreden zijn. Mijn stage en werk begon ik op Perron 0 en in de Pauluskerk in Rotterdam. Dat heb ik een tijdje gedaan. Toen ik afgestudeerd was, kwam ik te werken bij de verslavingsreclassering. Na een aantal jaren werken als uitvoerend hulpverlener, vond ik het genoeg geweest. Nu zit ik meer aan de beleidsmatige kant als vernieuwingsmedewerker voor de zorg. Die interesse werd bij mij gewekt toen Perron 0 werd opgeheven. Er ontstonden toen zoveel nieuwe problemen in de stad. Ongelooflijk hoeveel zorg er ineens nodig was. Aan de ene kant is werken voor mij tijdverdrijf, met een financiële prikkel, maar ik beleef er toch ook wel plezier aan. Ik ben het met Bernhard eens, dat als je te weinig terugkrijgt, het op een gegeven moment genoeg is geweest. Dat het tijd wordt om wat anders te gaan doen.’

Love, peace and happiness

CDV: Is werken in de geestelijke gezondheidszorg *love, peace and happiness*?

BERNHARD: ‘Voor mij was het dat in elk geval niet, daarom ben ik er ook uitgestapt. Ik werkte bij de kinderbescherming en dat vond ik heel, heel zwaar. Ik moest als gezinsvoogd de opvoedingsverantwoordelijkheid van ouders overnemen. Ik had de ouders soms lijnrecht tegenover me staan, terwijl we samen beslissingen moesten nemen. En heftige beslissingen hoor, over uit-huis-plaatsingen en of

‘Mensen zijn leuk om mee om te gaan, niet om aan te verdienen.’

ouders en kinderen uit elkaar gehaald moesten worden. Soms kwam de politie eraan te pas om kinderen uit huis weg te halen. Ik moest altijd oplossingen bedenken 'bij gebrek aan beter', ofwel oplossingen waar ik zelf niet helemaal achter stond. Na drie jaar ben ik uit de jeugdhulpverlening gegaan. Blijkbaar heb ik geen olifantenhuid.'

ALEXANDER: 'Maar een olifantenhuid kan ook gevaarlijk zijn. Dan is er het risico dat je teveel je eigen gang gaat. Maar helemaal zonder kun je ook niet. De jeugdbescherming, werken met kinderen en soms ingrijpende beslissingen nemen voor hen, is één van de zwaarste takken van sport.'

BERNHARD: 'De beslissingen die ik nam, werden soms aangevochten door advocaten. De hele samenleving is mondiger geworden, ouders accepteerden beslissingen niet en wilden juridische bijstand en belangenbehartiging. Misschien terecht, want de kinderbescherming was vroeger heel machtig. Gelukkig is dat nu niet meer zo.'

ALEXANDER: 'Organisaties moeten hun medewerkers hierin ondersteunen. Je verdedigen tegen een advocaat is een facet van het maatschappelijk werk geworden. Juridische dekking is onderbelicht in de zorg. Te gek eigenlijk. Cliënten stellen soms de hulpverlening verantwoordelijk als een behandeling niet geslaagd is. De hulpverlening wordt soms gebruikt als smeermiddel om de samenleving draaiende te houden. Dat is geen goede zaak. De hulpverlening heeft een belangrijke maatschappelijke functie, maar moet niet het

afvoerputje van de samenleving worden.'

GERT JAN: 'Maar die ontwikkelingen treffen niet alleen de hulpverlening. Dat zijn bewegingen in de samenleving. Volgens mij schreeuwt de cliënt om erkenning. Zoals Bernhard die beslissingen moet nemen die ouder-kind relaties aangaan, een meer kwetsbare relatie kun je niet bedenken. Vind je het gek dat ouders keihard terugvechten? Dat is oprecht, zij zien dat als zorgen voor de kinderen. Dat maakt de jeugdhulpverlening ook zo moeilijk. Het is heel wat anders dan een paar formuliertjes invullen.'

Protocollen, regels en voorschriften

ALEXANDER: 'Met de reclassering is het idem dito. Het administreren van je bezigheden kost echter enorm veel tijd, met als gevolg dat er minder tijd over is voor het echte werk. Op zich is er niets mis met jezelf verantwoorden, zo legitimeer je juist je vak. Maar teveel nadruk op *output*-financiering, vertroebelt je blik op de *outcome*. Wat mij betreft mag er meer aandacht komen voor de uitkomsten van hulpverlening.'

GERT JAN: 'Dat *output*-denken is denken in markttermen en wordt ons ingegeven door onder andere de paarse kabinetten. In de hulpverlening is doelgericht denken belangrijk, maar het denken in termen van markt gaat volkomen mank.'

ALEXANDER: 'Die match tussen 'verantwoording' en 'uitvoering' kan beter. Planning en controle zijn belangrijk, maar het raakt niet direct de kern van het werk. Blijf je teveel hangen in plannen en controleren, dan gaat dat ten koste van de hulpverlening.'

BERNHARD: 'Nee, dat is waar, maar in hoeverre is zo iets nu een trend?'

ALEXANDER: 'Ik werk momenteel mee aan een heel interessant project. We onderzoeken de effectiviteit van inzet van de verslavingszorg. Wat moet je als hulpverlener doen voor een goed effect? Het is een vakgericht onderzoek waarmee we het wer-

een zelfreinigend vermogen. Verslaafden bijvoorbeeld, kunnen op een bepaalde leeftijd makkelijk afkicken. Het is niet duidelijk welke rol hulpverleners hier nu bij spelen'

GERT JAN: 'Jij bekijkt de zaak vanuit een beleidskader.'

ALEXANDER: 'Dat is zo, maar ik zie de hulpverlening ook als een gilde. Protocollen, regels en voorschriften zijn heel belangrijk om de praktijk in kaart te brengen en te onderzoeken.'

GERT JAN: 'Heb je protocollen nodig om de praktijk te beschrijven? Ik leer bijvoor-

v.l.n.r. Gert-Jan van Leeuwen,
Bernhard Kok en
Alexander Hogendoorn



ken in de zorg een betere smoel willen geven. De hulpverlening moet een professionaliteitsslag maken en zoeken naar werkzame methoden en technieken. Hopelijk wordt het een sector die aantrekkelijk is om in te werken.'

GERT JAN: 'Wat klinkt dat diagnostiekachtig. De deskundigheid van de hulpverlener wordt onderschat.'

ALEXANDER: 'Maar een hulpverlener hoeft niet alles te doen. Veel mensen hebben

beeld veel van maatschappelijk werkers die dit vak al jaren doen en een schat aan ervaring hebben. En ook maak ik cliënten deelgenoot van mijn aanpak en stel ze zelf verantwoordelijk.'

BERNHARD: 'Een protocol kan ook dienen om de kwaliteit en creativiteit van de deskundige juist te waarborgen'.

CDV: Professor Giel Hutschemaekers, julie allen welbekend, spreekt van de des-

kundigheid van de *professional*. Zorgprofessionals hebben een bepaalde deskundigheid, noem het intuïtie, van waaruit ze dingen doen en laten.'

GERT JAN: 'Ja, dat herken ik wel. Ik gebruik altijd mijn intuïtie als ik in gesprek ben met een cliënt. Soms voel je aan dat er meer achter het vertelde verhaal schuilt, of dat dingen gewoon niet kloppen. Cliënten kunnen zo vastzitten in hun eigen gedragspatronen, dat ze geen enkel zicht meer hebben op de onderliggende problemen en oorzaken.'

ALEXANDER: 'Het is zo, dat standaardwerkwijzen verlamvend kunnen werken. Toen ik nog bij de reclassering zat, nam ik op een gegeven moment anamneses af op de automatische piloot. Toen wist ik dat ik er weg moest. Hulpverlening is natuurlijk ook: registreren, vastleggen en benoemen wat je als hulpverlener doet.'

BERNHARD: 'Ook onderwijzers hebben een specifieke deskundigheid en intuïtie. Mijn vrouw staat ook voor de klas, zij is opgeleid om lessen te draaien. Hun deskundigheid of bijvoorbeeld handelen in bepaalde situaties staat nergens vastgelegd.'

GERT JAN: 'Maar ik wil wel op een oprechte manier mijn vak kunnen beoefenen. Ik snap wel dat het goed is om bepaalde dingen vast te leggen. Als hulpverleners geen verantwoording meer hoefden af te leggen, zou dat leiden tot wantoestanden. Een protocol moet echter wel afgeleid zijn van de praktijk. Ik heb het op zich niet zo op protocollen. Van de week begon ik met mijn nieuwe baan en toen heb ik toch

maar eerst alle protocollen goed doorgelezen. Daar word ik uiteindelijk toch op afgerekend door de baas. En eerlijk is eerlijk: in bepaalde situaties kan het een steuntje zijn om even je gedachten te ordenen. Ook zijn wij verplicht contactverlagen te maken, waarin afspraken met de cliënt en doelen van de behandeling beschreven zijn. Mocht je een keer ziek zijn, is het ook makkelijker voor een collega om jouw werk over te nemen.'

ALEXANDER: 'Een protocol moet niet gemaakt worden vanuit een ivoren torentje. En om bij Gert Jan aan te sluiten, een protocol maakt jouw werk en werkwijzen vergelijkbaar voor anderen. Als je puur je protocolletje afdraait, ben je fout bezig.'

Geld voor de zorg

CDV: Lijdt de zorg erg onder de bezuinigingen van de overheid?

GERT JAN: 'Het rijk heeft onlangs de uitbreiding van het algemeen maatschappelijk werk gefinancierd en de gemeente moet dit blijven subsidiëren. Ook de jongerenhulpverlening heeft extra geld gekregen. De krapte op de arbeidsmarkt is momenteel een nijpend probleem. Is er eindelijk geld, kunnen ze niet aan mensen komen.'

ALEXANDER: 'Ik vind het ook belangrijk dat het extra geld niet alleen naar hogere salarissen gaat. Er moet ook geïnvesteerd worden in vernieuwing van de zorg en ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers. In de hulpverlening kennen ze volgens mij geen loopbaanplanning.'

GERT JAN: 'Die ontplooiingsmogelijkheden zijn eigenlijk inherent aan het beroep. Constant hou je jezelf onder de loep.'

BERNHARD: 'Toen ik nog gezinsvoogd was, wist ik wel: dit is een hondenbaan en ik krijg hier veel te weinig geld voor. Ook moest ik veel werken in mijn eigen tijd, dat werd niet eens vergoed. Soms kon ik overuren compenseren met vrije dagen, als dat tenminste kon met de grote hoeveelheid werk.'

CDV: Alle plussen en minnen opgeteld, wat vinden jullie van je beroep?

ALEXANDER: 'Er is veel mis in de hulpverlening. Allerlei dingen kunnen beter en we hebben dus nog veel te doen. Maar ik ben er enthousiast over en mijn werk blijft me fascineren.'

GERT JAN: 'Ik geniet enorm van de gekkigheid en de leuke dingen die je tegenkomt door het omgaan met mensen. Ook ben ik me bewust geworden van de beperkte rol die je eigenlijk maar hebt in de samenleving en de levens van anderen.'

BERNHARD: 'Ik doe commercieel werk met een sociaal karakter. Qua werk ben ik er goed op vooruit gegaan. In de jeugdhulpverlening had ik te maken met de problemen van mensen. In deze baan, waar ik mensen aan het werk help, ga ik juist uit van hun mogelijkheden!'

'In de hulpverlening is doelgericht denken belangrijk, maar het denken in termen van markt gaat volledig mank.'