

Aanstaande professionals in de veiligheidszorg: wat komt er op hen af en hoe maken we hen weerbaar?*

Mustapha Aoulad Hadj, Rob Straver & Janine Janssen

*'Het sociale werk opereert in toenemende mate in een samenleving waarin problemen complexer worden, vooral voor burgers met weinig hulpbronnen. Een maatschappij die tegelijk een groot beroep doet op de eigen verantwoordelijkheid en participatie van alle burgers (...) Dat stelt nieuwe eisen aan instellingen en aan handelingsrepertoire van sociale werkers.'*¹

Inleiding

De hiervoor aangehaalde tekst komt uit een folder die bijna tien jaar geleden werd uitgegeven naar aanleiding van veranderingen in het sociale domein die ook de veiligheidszorg – de samenwerking tussen de (lokale) overheid, het justitiële en het zorgdomein en burgers bij de preventie en aanpak van veiligheidsproblemen – in Nederland raken. Inmiddels beginnen de rookwolken van een beweging naar decentralisatie op te trekken en zijn we allemaal meer vertrouwd geraakt met de retoriek van het beroep op eigen kracht en zelfredzaamheid.² Maar die opmerking over nieuwe eisen aan sociale werkers intrigeert ons nog steeds. Aan dit themanummer over weerbaarheid van professionals wilden wij graag meewerken, niet zozeer om aandacht te vragen voor mensen die al in de veiligheidszorg werkzaam zijn, maar voor de aankomende professional: de student die na het afstuderen hoopt op een baan in de veiligheidszorg. In deze verkennende bijdrage denken wij na over wat er zoal op studenten – wij zijn zelf verbonden aan een academie voor sociale studies – afkomt als zij de schoolbanken verlaten. Wij vragen ons ook kritisch af in hoeverre zij goed voorbereid en dus weerbaar de arbeidsmarkt betreden. Onder weerbaarheid verstaan wij hier het volgende: 'het vermogen van indi-

* Mustapha Aoulad Hadj is vanaf 1999 als docent verbonden aan de opleiding Social Studies van Avans Hogeschool in Den Bosch en tevens lid van de kenniskring bij het lectoraat Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties. Vóór die tijd is hij werkzaam geweest als gezinsvoogd in regio Utrecht. Rob Straver is vanaf 2013 als docent verbonden aan de opleiding Social Studies van Avans Hogeschool in Den Bosch en tevens lid van de kenniskring bij het lectoraat Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties. Vóór die tijd is hij werkzaam geweest in de jeugdzorg als jeugdreclasseringswerker. Prof. dr. Janine Janssen is hoofd onderzoek van het Landelijk Expertise Centrum Eer Gerelateerd Geweld van de Nationale Politie, lector Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties aan Avans Hogeschool, bijzonder hoogleraar Rechtsantropologie aan de Open Universiteit en voorzitter van de redactie van PROCES.

1 www.invoeringwmo.nl.

2 J. Janssen, 'Linksom of rechtsom. Over (de)centralisering in de veiligheidszorg', PROCES 2016, 3, p. 37-47.

viduen, netwerken en organisaties om zodanig gebruik te maken van persoonlijke, collectieve en institutionele competenties en hulpbronnen, dat bedreigingen inzichtelijk, begrijpelijk, beheersbaar, beïnvloedbaar, zinvol en/of betekenisvol worden.³ Eerst besteden wij kort aandacht aan enkele informele gesprekken met eigen alumni. Vervolgens stippen wij een drietal punten aan waarover momenteel veel gediscussieerd wordt en waarvan wij verwachten dat onze oud-studenten daar ook mee te maken krijgen zodra zij aan de slag gaan. In de eerste plaats vragen wij aandacht voor reorganisatorische veranderingen: het gemeentelijk niveau is steeds belangrijker geworden. In de tweede plaats werpen wij licht op de complexiteit van de casuïstiek waarmee professionals geconfronteerd worden, en in de derde plaats lijkt ons ook aandacht voor ongewenst gedrag waarmee professionals tijdens de uitoefening van hun werk geconfronteerd kunnen worden op zijn plaats. Door deze drie aspecten te belichten – organisatorisch, kenmerken van de casuïstiek en risico's bij de uitoefening van het werk – hopen wij in deze verkenning een breder beeld te schetsen van wat er op onze oud-studenten afkomt als zij als professional aan de slag gaan. We ronden af met een korte conclusie: Wat betekent een en ander voor de weerbaarheid van de aankomende professional? Bereiden wij hen op de hogeschool goed voor?

Afstand tot de arbeidsmarkt: wat vertellen alumni?

Wij kunnen ons niet aan het beeld onttrekken dat professionals met een achtergrond in de sociale studies in hun hart idealisten zijn. Studenten die zich melden om te studeren aan de academie voor sociale studies worden gedreven door dromen, idealen en verlangens om de wereld beter te maken. Hun passie ligt vooral in het zo optimaal mogelijk helpen van kwetsbare mensen in onze samenleving. Dat is wat wij zelf elk jaar zien als we kennismaken met de eerstejaarsstudenten. Maar de eerlijkheid gebiedt te bekennen dat onze oud-studenten zich anders uitlaten als zij onze schoolbanken hebben verlaten en het werkveld hebben betreden. Uit informele gesprekken met enkele alumni krijgen wij de indruk dat afgestudeerden zich niet altijd goed voorbereid voelen om aan een baan in de veiligheidszorg te beginnen. Sommigen kiezen bewust voor werk in een andere sector. Van net afgestudeerden die wel werkzaam zijn in het veiligheidsdomein horen wij ook wel eens terug dat ze het pittig vinden en uitkijken naar wat anders. Dat past bij wat we uit de literatuur weten over het werk in instellingen in de jeugdsector: daar is het verloop groot en dat geldt ook voor het verzuimpercentage en de ervaren werkdruk.⁴ Hetzelfde verhaal kunnen we afsteken over de geestelijke gezondheidszorg, die ook belangrijk is in het kader van veiligheidszorg.⁵ Professionals dienen verder in staat te zijn om – in toenemende mate ambulant – met cliënts-

3 J. Jansen, *Afhankelijkheid en weerbaarheid: over het complexe en bonte werk van professionals bij de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties*, Den Bosch: Avans Hogeschool 2016, p. 12.

4 www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/21/kamerbrief-over-rapport-verkenning-arbeidsmarkt-jeugdsector.

5 www.ggz totaal.nl/nw-29166-7-3696884/nieuws/personeelsverloop_in_ggz_hoger_dan_gemiddelde_in_zorgsector_verzuimpercentage_juist_iets_lager.html.

temen te werken, leiding te nemen en nadrukkelijk te sturen in zeer ingewikkelde processen. Ze moeten beschikken over digitale vaardigheden. Professionals dienen daarnaast een antwoord te hebben op mondige, kritische en soms agressieve cliënten.

Uit dit alles kunnen we afleiden dat op de weerbaarheid van deze professionals een zwaar beroep wordt gedaan. Binnen de sociale opleidingen is steeds meer aandacht voor een werkwijze met een duidelijk accent op evidencebased methodieken en werkzame interventies. Dat streven naar kwaliteit juichen wij toe, maar het betekent ook dat er keuzes gemaakt moeten worden, want aan een curriculum kun je niet tot in het oneindige elementen blijven toevoegen. Wij willen ervoor waarschuwen dat juist elementen die ingaan op die weerbaarheid van aankomend professionals en die jonge mensen helpen om met complexe casuïstiek in eveneens complexe samenwerkingsverbanden om te gaan, ook in het overleg met het werkveld een serieuze plaats in dat curriculum krijgen.

Organisatorische veranderingen

Decentralisatie

We bevinden ons in een tijdperk van grote organisatorische veranderingen. De Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de verschuiving van de jeugdzorg van de provincies naar de gemeenten zijn reeds ingezet. In dit proces van decentralisering heeft de gemeente de verantwoordelijkheid gekregen voor het leveren van hulp- en dienstverlening aan burgers. De gedachte hierachter is dat zorg lokaal wordt georganiseerd, met het doel om efficiëntie en kostenbesparing te realiseren.⁶ Er is een sterkere focus op resultaatgericht en efficiënt werken. De achterliggende gedachte is dat – gebaseerd op inzichten uit de economie – door decentralisatie beter tegemoet kan worden gekomen aan de behoefte van de burger. Aanname is dat in lokale gemeenschappen concurrentie aanwezig is om voor een zo laag mogelijke belastingdruk een zo optimaal mogelijk voorzieningen-aanbod te creëren. Vraag naar en aanbod van voorzieningen door de overheid raken zo beter op elkaar afgestemd en daarnaast ontstaat er een directer verband tussen besluitvorming over uitgaven en belastingdruk.⁷ Bij deze meer economische benaderingen hoort ook het denken in standaardwerkwijzen en protocollen.

Gevolgen voor de beroepspraktijk

De vraag is echter of in de praktijk die metafoor van de markt zo goed werkt. Standaardisatie en resultaatgericht werken winnen in toenemende mate meer terrein binnen het sociale werk. Dat heeft echter consequenties voor de autonomie van de professional. Dat vinden wij een lastig thema. Aan de ene kant zijn wij niet blind voor het gegeven dat standaardisatie uitkomst biedt in situaties waarin de professional ingewikkelde keuzes maakt en zware beslissingen moet nemen. Tegelijkertijd moeten we constateren dat standaardisering aan de andere kant

6 www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein; Janssen 2016.

7 Janssen 2016.

ook beperkt is, want de professional wil graag maatwerk kunnen leveren. Een professional heeft ruimte nodig om tot een oordeel te komen op basis van de afweging van normen die de wet voorschrijft, en van inzichten van collega's en andere professionals. Sociaal werkers moeten zich staande houden in een spanningsveld waarin de technisch instrumentele kant (protocollen) kan botsen met de normatieve (waarden en normen van de professional) van het werk. Bij die oefening op de evenwichtsbalk komt dan ook nog de verplichte registratie van allerlei handelingen. Natuurlijk moet verantwoording worden afgelegd over de besteding van publieke middelen. Geen enkele professional verwacht een blanco cheque. Maar de nadruk op registratie wordt door professionals als werkdruk verhogend ervaren.⁸

Een andere kritische noot met betrekking tot het marktdenken is het gegeven dat de markt van vraag en die van aanbod niet zo goed op elkaar zijn afgestemd. Wie de krant goed leest, kan het niet ontgaan zijn dat de laatste jaren veel discussie is gevoerd over wachtlijsten, bijvoorbeeld in de (gespecialiseerde) jeugdzorg en bij Veilig Thuis, een belangrijke lokale speler bij onder andere de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.⁹ Lang wachten heeft niet alleen een hogere werkdruk voor professionals tot gevolg, in de zin dat er nog veel mensen geholpen moeten worden. De werkdruk wordt ook verhoogd doordat problemen bij individuen en in hun gezinnen en sociale omgeving verergeren en kunnen leiden tot het ontstaan van veiligheidsproblemen. Het niets doen aan problemen heeft immers niet tot gevolg dat ze zich vanzelf oplossen; ze kunnen complexer worden.¹⁰

Samenwerken

We willen het hier echter niet alleen over het marktdenken en de kritiek daarop hebben. Er is nog een ander punt dat we belangrijk vinden en dat is samenwerking tussen professionals. Op lokaal niveau wordt verder verwacht dat professionals van verschillende instellingen de handen ineenslaan. In de volgende paragraaf zullen we het hebben over de complexiteit van casuïstiek. Maar het moge duidelijk zijn, als we daarop vooruitlopen, dat in het geval er bijvoorbeeld sprake is van huiselijk geweld, schulden en verslavingsproblematiek, er verschillende vormen van (specialistische) kennis nodig zijn om dit soort casuïstiek het hoofd te kunnen bieden. Verslavingshulpverlening is een vak, schuldhulpverlening is een vak, en hetzelfde geldt voor de aanpak van geweld. Er moet dus samengewerkt worden. Dat betekent dat professionals in staat moeten zijn om hun eigen grenzen te kennen en het vakgebied van anderen op waarde te schatten. Anders wordt samenwerken erg moeilijk. Belangrijk is ook dat professionals tot een gedeelde visie op het aan te pakken probleem komen en zich daarnaast realiseren wat hun

8 A. Sprinkhuizen & M. Scholte, *De sociale kwestie hervat: de Wmo en sociaal werk in transitie*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum 2012.

9 Zie bijv. www.zorgwelzijn.nl/gezinsvoogden-weigeren-hogere-caseload-zwz016597w/; https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/wachtlijsten-jeugd-ggz#Uitleg_over_wachtlijsten; <https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/veilig-thuis-kindermishandeling-en-huiselijk-geweld/verbeterplannen-veilig-thuis-organisaties>.

10 Idem.

eigen taken, verantwoordelijkheden en plichten zijn en waar die van anderen liggen. Dat betekent dat een goede professional niet de fout maakt om te denken dat het eigen specialisme het belangrijkste is. Om bij het voorbeeld te blijven: als de schuldhelpverlener denkt dat alle problemen als sneeuw voor de zon verdwijnen als hij of zij zich van de eigen taak heeft gekwetend, dan komt het niet goed. Een goede professional is in staat om als een helikopter boven de aan te pakken casuïstiek te hangen en in de overall view de eigen (beperkte) rol te kennen.¹¹

Complexiteit van casuïstiek

Twee redenen voor complexiteit

In feite zijn er twee redenen te geven die bijdragen aan de complexiteit van casuïstiek in de (veiligheids)zorg. Hiervoor is al aangegeven dat tegenwoordig verwacht wordt dat burgers ook zelf problemen aanpakken en dat vraag naar en aanbod van zorg niet altijd goed op elkaar zijn afgestemd. Een gevolg hiervan kan zijn dat problemen in een relatief laat stadium pas professionele aandacht krijgen en de problematiek tijdens het tijdsverloop verergerd is. Daarnaast wordt tegenwoordig ook gesproken over ‘multiproblematiek’, bijvoorbeeld bij huiselijk geweld en kindermishandeling.¹² In een multiprobleemgezin is er sprake van minstens één volwassene en één kind van 0 tot 18 jaar die langdurig kampen met een combinatie van problemen op verschillende gebieden. In hoofdzaak gaat het om problemen op sociaaleconomisch gebied, problemen op psychosociaal gebied bij de volwassene(n) en problemen op psychosociaal gebied bij de jeugdige(n). De problemen zijn chronisch, complex en met elkaar verweven en ze gaan vaak van de ene generatie op de andere. Daarnaast hebben deze gezinnen vaak problemen met hulpverlenende instanties. Er zijn ook gezinnen met meervoudige problematiek die niet meteen multiprobleemgezinnen zijn. In een gezin kunnen verschillende problemen tegelijk spelen, maar we spreken pas van een multiprobleemgezin wanneer de problemen langere tijd spelen en wanneer het gezin niet goed meewerkt aan begeleiding en hulp.¹³

Gevolgen voor de beroepspraktijk

Een tijdige herkenning van problemen blijft essentieel om verergering en dus een toename van complexiteit te voorkomen. Dat vraagt een proactieve houding, daadkracht en lef van professionals. Zij moeten ook kunnen omgaan met de boosheid, kritiek en agressie van cliënten die hun handelingen en keuzes niet onderschrijven. Professionals hebben de wijsheid ook niet in pacht en zij nemen beslissingen die grote invloed hebben op individuele mensenlevens. Mogelijkheden om

- 11 J. Janssen, *Schering en inslag. Enkele wenken voor politieambtenaren en andere professionals voor opbouw en onderhoud van netwerken in de multi-etnische samenleving*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2011; Janssen 2016.
- 12 Zie bijv. A. ten Boom & K. Wittebrood, *De prevalentie van huiselijk geweld en kindermishandeling in Nederland*, Den Haag: WODC 2019.
- 13 D. Kann-Weedage e.a., *Aantal en kosten van multiprobleemgezinnen in Almelo*, Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut 2017.

kritiek te uiten horen hier natuurlijk bij. Terechte kritiek zal het werk van de professional uiteindelijk ook ten goede komen. Een en ander neemt niet weg dat het niet altijd makkelijk is voor professionals om met kritiek om te gaan. Onterechte kritiek kan pijn doen, omdat de moeite die de professional gedaan heeft om iemand te helpen niet onderkend wordt. Terechte kritiek kan ook fundamentele twijfel over het eigen functioneren teweegbrengen en zelfs verlamrend werken. Daar komt nog bij dat ook professionals tegenwoordig met sociale media te maken hebben en zich daar geconfronteerd kunnen zien met hun eigen optreden en reacties daarop.¹⁴ Essentieel is dat een professional in staat is om ook pijnlijke of moeilijke beslissingen goed te motiveren en uit te leggen aan de mensen die daardoor geraakt worden.

Ongewenst gedrag naar de professional

Actuele cijfers

Dit jaar presenteerde het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) onthutsende cijfers: werknemers met een zorg- of welzijnsberoep ervoeren in 2017 naar verhouding het vaakst ongewenst gedrag op het werk door externen, zoals klanten of patiënten. Met 52% zei ruim de helft van hen dat één keer of vaker te hebben meegemaakt. Dat wil zeggen dat zij te maken kregen met ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld of pesten. Dat meldt het CBS op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), uitgevoerd door het CBS en TNO. Ook werknemers van 15 tot 75 jaar in de beroepsklasse openbaar bestuur, veiligheid en juridisch ervaren naar verhouding vaak ongewenst gedrag op het werk door externen (40%). Binnen elke beroepsklasse worden meerdere beroepsgroepen onderscheiden. Maatschappelijk werkers hebben met 54% het vaakst te maken met intimidatie door klanten of patiënten, gevolgd door gespecialiseerd verpleegkundigen (51%) en artsen (50%). Werknemers van politie en brandweer hebben het vaakst te maken met lichamelijk geweld op hun werk, veroorzaakt door externen: 47%. Bij verpleegkundigen (38%) en sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders (33%) komt deze vorm van ongewenst gedrag ook relatief veel voor. Van de vijf beroepsgroepen die het vaakst te maken hebben met intimidatie of lichamelijk geweld, vallen er vier onder zorg en welzijn.¹⁵

De erfenis van #MeToo

Hiervoor zijn verschillende vormen van ongewenst gedrag naar de professional genoemd. Een bijzondere vorm is het passeren van seksuele grenzen. Voor dat thema is ook op de werkplek volop aandacht met de komst van de #MeToo-beweging, waarbij met name veel aandacht is voor vrouwelijke slachtoffers en manne-

14 J. Bassant & M. Bassant-Hensen (red.), *Mensenwerk: oriëntatie op werkvelden in het sociaal werk*, Bussum: Coutinho 2017.

15 www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2019/05/meeste-ongewenst-gedrag-in-zorg-en-welzijnsberoepen.

lijke daders.¹⁶ Natuurlijk is het belangrijk dat dit soort misstanden wordt aangekaart, en er zijn helaas ook veel vrouwen slachtoffer en mannen dader. We nemen echter waar dat dit mannelijke professionals niet alleen tot reflectie aanzet, maar ook onzeker kan maken. Zo is bijvoorbeeld het aantal mannen dat met kinderen werkt teruggelopen na een grote zedenzaak in een Amsterdamse kinderopvang uit 2010, waarbij tientallen kinderen door een mannelijke professional, Robert M., werden misbruikt. Mannen gaven onder andere aan onprettige reacties van ouders te hebben ontvangen.¹⁷ Wij nemen dit ook waar bij onze mannelijke studenten. Onlangs vertelde een van onze studenten, die stage liep in het jongerenwerk, dat hij bij meidengroepen de neiging heeft om vermijdingsgedrag te vertonen. Zijn houding om meiden te ontlopen komt voort uit angst en onzekerheid om verdacht te worden van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Een ander voorbeeld is van een mannelijke student, die tijdens zijn stage bij Slachtofferhulp te horen kreeg dat vrouwelijke slachtoffers van seksueel geweld enkel door vrouwelijke medewerkers geholpen worden. Dat was op voorhand besloten, er werd niet met de cliënten overlegd wat zij prettig vonden.

Gevolgen voor de beroepspraktijk

Helaas zijn deze vormen van ongewenst gedrag niet weg te denken uit de beroepspraktijk. Dat betekent dat de professional niet alleen oog moet hebben voor de casuïstiek waar hij of zij een rol in heeft te vervullen, maar daarbij tegelijkertijd ook eigen grenzen moet bewaken. Dat dient op twee manieren te gebeuren. Enerzijds moeten er grenzen gesteld worden in het hier en nu zodra er met andere woorden ongewenst gedrag plaatsvindt. Anderzijds moet de professional er ook alert op zijn dat hij of zij op de lange termijn weerbaar blijft, in die zin dat de persoon in kwestie niet bezwijkt onder de last van meerdere vervelende ervaringen tijdens de loopbaan. De cijfers van het CBS laten zien dat ongewenst gedrag immers niet uitzonderlijk is, dus herhaald slachtofferschap is zeker niet uitgesloten. Dergelijke ervaringen tellen niet zomaar op, zij versterken elkaar en kunnen voor veel leed en belasting van de professional zorgen.

Conclusie

In deze bijdrage zijn we begonnen met een aantal indrukken uit informele gesprekken met alumni. Daarnaast hebben wij verkennend stilgestaan bij enkele (re)organisatorische veranderingen in het veiligheidsdomein, alsmede bij de complexiteit van de casuïstiek. Op basis van deze voorzichtige verkenningen kunnen we stellen dat er nogal wat afkomt op de jonge mensen die de schoolbanken verlaten en de arbeidsmarkt betreden. Wij gunnen hen een lang en arbeidzaam bestaan. Maar als ze dat vol willen houden, dan betekent dat dat we niet de ogen mogen sluiten voor de druk die in het werkveld op de weerbaarheid van begin-

16 J. Janssen, 'Eén jaar na #MeToo: hoe nu verder? Een blik vanuit een criminologisch perspectief', *Tijdschrift voor Seksuologie* 2018, 3. Zie ook www.avans.nl/onderzoek/expertisecentra/veiligheid/nieuws/2018/02/opinie-janine-janssen-hulpverlening-zonder-grenzen.

17 <https://nos.nl/artikel/336339-minder-mannen-in-kinderopvang.html>.

nende en ervaren professionals wordt uitgeoefend. Volgens een bekende uitdrukking uit het sociale werk is de sociale werker zijn of haar eigen instrument. Eigenlijk geldt dat voor praktisch elke professional. Wat je taak in de veiligheidszorg ook is, het blijft altijd mensenwerk. Als je je werk goed wilt doen, dan moet je je gereedschapskast keurig op orde houden. Hoe je je instrumentarium verzorgt, moet je al leren op school en levenslang blijven doen. We moeten met andere woorden zorgen voor onze (aanstaande) professionals. Dat heeft uiteraard met ethiek te maken en hoe we naar mensen kijken en met hen omgaan, maar los daarvan komt die zorg ook de kwaliteit van het werk ten goede.