

---

# MORELE OORDEELSVORMING

**Lia van Doorn**, lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij de Hogeschool Utrecht. Dit is een weergave van haar lectorale rede.

## **Inleiding**

Maatschappelijk werkers en andere sociale professionals begeven zich steeds vaker in de leefwereld van hun cliënten. Daar komen ze problemen tegen die niet eenduidig zijn op te lossen en een beroep doen op de moraal. Hoe doe je als werker datgene dat goed is? En hoe vorm je je daarover een oordeel? Juist in morele dilemma's krijgen werkers weinig sturing en steun.

Steeds meer maatschappelijk werkers en andere sociale professionals werken wijkgericht, ambuland of outreachend. Ze gaan naar mensen toe en komen bij hen thuis, 'achter de voordeur' (Van der Lans, 2008). Deze professionals mengen zich in problemen die zich afspelen in de frontlinie van de samenleving. Werken in de frontlinie is beladen met waardeconflicten. De contacten die de werkers onderhouden met cliënten en hun sociale netwerken, zijn vaak complex, moreel geladen en potentieel conflictueus. Ze begeven zich op de precare gebieden waar veel beleidsmakers en andere professionals vaak gemakshalve - of uit handelingsverlegenheid - maar een paar reactiewijzen vertonen: ze kijken weg en doen niets of ze vellen meteen harde oordelen en dreigen met sancties. Frontliniewerkers zoeken naar tussenoplossingen, naar mogelijkheden in het grijze gebied tussen vrijwilligheid en drang en dwang. Dat is een rijkgeschakeerd en complex terrein, waarin ze voor uiteenlopende dilemma's worden gesteld. Ze snijden de heikle onderwerpen aan. Ze zoeken naar antwoorden op ethische vragen waar de samenleving mee worstelt, zonder dat die samenleving hen concrete handreikingen biedt voor hoe te handelen en vanuit welk moreel kader (Tonkens e.a., 2006). Ik zal dit illustreren met drie voorbeelden.

## **Vage categorie**

Wat is bijvoorbeeld verwaarlozing? Sociale professionals mengen zich steeds vaker in het domein van de opvoeding: ze richten zich op kinderen of jongeren die problemen hebben met opgroeien. En op ouders die problemen hebben met opvoeden. Hoe maken professionals hun inschattingen als het gaat over die opvoeding? Wat is goed opvoeden? En wat is verwaarlozing? In de Wet op de Jeugdzorg is de definitie van kindermishandeling verruimd: kindermishandeling is niet langer beperkt tot fysiek geweld - dat je kunt bewijzen via forensisch onderzoek of een doktersattest - maar strekt zich uit tot de vage categorie van 'verwaarlozing'. Wanneer is er sprake van verwaarlozing? De wettekst is er niet duidelijk over en de meningen verschillen. Autochtone Nederlanders sturen hun kinderen meestal vroeg naar bed. In veel andere culturen is dat niet gebruikelijk. Maar is er sprake van verwaarlozing als kinderen om half twaalf 's nachts buiten spelen? Wie het weet, mag het zeggen. Maar we verwachten wel van professionals dat zij er een opvatting over hebben en ingrijpen.

## **Terrein van overtuigingen**

Een tweede voorbeeld: hoe gaan professionals om met spanningen tussen verschillende bevolkingsgroepen? Hoe gaan ze om met radicalisering in het contact met autochtone Lonsdale-jongeren of met radicaliserende moslimjongeren? Zodra ze het gesprek met hen aangaan begeven ze zich op het terrein van de overtuigingen. Dat is moreel beladen, het raakt aan hun eigen emoties. Hoe moeten ze zich ten opzichte van deze jongeren opstellen?

Hoe moeten ze handelen? Ze krijgen daarin in de regel weinig sturing vanuit hun organisatie of vanuit de samenleving. Ook de politiek geeft er geen richting aan of tegenstrijdige richtingen, zoals onlangs in Slotervaart. In het Amsterdamse stadsdeel ontstond commotie over de straatcoaches die in opdracht van de gemeente contact onderhouden met mensen uit orthodox-islamitische milieus. Vanwege zijn geloofsovertuiging weigerde een van hen om vrouwen een hand te geven. Verschillende politici spraken zich over deze kwestie uit. Hun opvattingen stonden lijnrecht tegenover elkaar. Dat geeft de straatcoaches in ieder geval geen houvast.

### **Overbelasting**

Het derde voorbeeld betreft zorgtaken. Waar leggen sociale professionals de grens als ze een beroep doen op burgers voor informele zorg? Hoeveel steun moeten cliënten krijgen van familieleden, vrienden of buren? En wanneer is de grens bereikt en kan er professionele hulp worden ingezet?

Als een ouderenadviseur de kinderen van een hoogbejaarde vrouw vraagt om een deel van de zorg voor hun moeder op zich te nemen, hoeveel mantelzorg kan ze dan redelijkerwijs van de kinderen verwachten? Verlangt ze van zoons evenveel inzet als van dochters? En hoeveel mantelzorgtaken kan ze vragen van een dochter die werkt en zelf kinderen heeft, dus dubbel belast is? Wanneer vraag je te veel en dreigt er overbelasting bij de mantelzorgers? Kun je als professional een mantelzorger er überhaupt wel op aanspreken als ze in jouw ogen te veel of te weinig doet? Vanuit welk normatief kader?

### **Plekken der moeite**

Kortom, sociale professionals in de frontlinie hebben impliciet de plicht tot moraliseren, maar niet het maatschappelijk mandaat, de normatieve kaders, de ruimte en het vertrouwen dat daarvoor nodig is (Tonkens e.a. 2006). Ze zien zich gesteld voor vrijwel onoplosbare dilemma's waar de samenleving geen weet van heeft. Ze gaan het aan, maar ervaren ook veel twijfels en onzekerheden. En ze lopen frustraties op van de wijze waarop zij dat doen. Filosoof Harry Kunneman (2005) spreekt in dit verband van de 'plekken der moeite': de gebieden met een grote complexiteit en gelaagdheid waar de 'moeizame wrijving' plaatsvindt. Sociale professionals koersen vooral op eigen intuïtie en ervaringen. Moraliseren is daardoor willekeurig en weinig reflectief en controleerbaar. Ze kunnen ook maar weinig op routine handelen. Elke situatie is uniek en er zijn weinig blauwdrukken voor 'hoe te handelen'.

De routines moeten langzaam worden ontwikkeld en dat gebeurt in relatieve stilte. Tenzij het mis gaat en er doden vallen. Dan worden professionals die zich in wespennesten hebben gewaagd aan de schandpaal genageld, voor de rechter gedaagd en persoonlijk aansprakelijk gesteld. Gebeurtenissen als het gezinsdrama in Roermond of de Savanna-zaak werden in de media sterk uitvergroot. Ze staan in het geheugen gegrift van veel sociale professionals. Dat kan gemakkelijk leiden tot handelingsverlegenheid. Als werkers bij hun morele oordeelsvorming onvoldoende worden ondersteund, bestaat het risico dat ze uit zelfbehoud, uit vrees om uit te glijden en op het schavot te belanden, eerder zullen weggijken van problemen dan erop af te gaan. Dat ze de moeilijkste cliënten en de lastigste dilemma's links laten liggen.

### **Doeners**

Daar komt bij dat frontliniewerkers over het algemeen doeners zijn. De praktijk vraagt om snel handelen. Ze zien een probleem en zoeken meteen een oplossing. Er is meestal weinig bedenktijd. De fase van het analyseren schiet er dan gemakkelijk bij in. Die slagvaardigheid is hun kracht, maar het is ook een valkuil als het gaat om het ethische aspect van hun werk.

Want vaak is dan juist reflectie nodig, een moment van bezinning, van afwegen van de belangen, overdenken van de keuzes die gemaakt kunnen worden. Dat is nodig om weloverwogen besluiten te nemen en deze te kunnen beargumenteren en te verantwoorden. Voor zichzelf, voor de cliënt en zijn of haar sociale omgeving, binnen de eigen organisatie en tegenover de buitenwereld.

### **Zachte kanten**

Het domein van de morele oordeelsvorming heeft de afgelopen decennia relatief weinig aandacht gekregen. Zo is er binnen de organisaties waar sociale professionals werken meestal weinig oog voor. Veel instellingsmanagers zijn noodgedwongen vooral bezig met organisatorische problemen en interne regelgeving. Ze worden in beslag genomen door fusies en reorganisaties of worstelen met financieringsproblemen of personeelstekorten. Ze hebben meestal nauwelijks tijd om zich te verdiepen in de manier waarop hun medewerkers hun beroep nu precies uitoefenen. Managers beschouwen het omgaan met morele dilemma's ook meestal als een onderdeel van het professionele handelen waar de professional zelf verantwoordelijk voor is. Als er binnen het management aandacht is voor ethische kwesties, dan krijgt dit meestal vorm via het invoeren van kwaliteitssystemen zoals het opstellen van gedragsregels en klachtenreglementen. Er worden meestal technisch-instrumentele oplossingen voor aangedragen. Daarmee wordt voorbijgegaan aan de kern van de professionaliteit. Want morele oordeelsvorming zit in zaken die niet zo gemakkelijk op de geijkte manieren te managen zijn. Het zit verscholen in de zachtere kanten van het werk. En het is complex: het aanspreken van kinderen op mantelzorg of ouders op hun opvoeding laat zich meestal niet vatten in één gedragsregel.

### **Weinig raad**

Bij het omgaan met dilemma's komt het er vooral op aan dat sociale professionals een reflectieve grondhouding hebben en verder ontwikkelen. Ze krijgen echter in de regel weinig mogelijkheden om hun dilemma's te articuleren, te expliciteren en aan reflectie te onderwerpen. Organisaties bieden vaak weinig ruimte voor intervisie, supervisie of intercollegiale toetsing. Dat heeft meestal lage prioriteit en er wordt onvoldoende geld voor gereserveerd. Dat betekent niet dat als professionals deze ruimte wél krijgen, het dan ook vanzelf goed komt. Omdat frontliniewerkers in de regel doeners zijn, dienen hun managers hen ook aan te moedigen om te reflecteren op hun handelen. Bovendien kunnen managers hen wellicht ook ondersteunen door op organisatieniveau standpunten in te nemen en hen zo kaders te bieden voor hun handelen bij morele kwesties. [curs]Over all[/curs] lijkt het domein van de morele oordeelsvorming uit het blikveld van instellingen verdwenen. Misschien omdat we er zo weinig raad mee weten.

### **Dilemma-dichtheid**

Beroepsverenigingen besteden in de regel wel veel aandacht aan ethiek. Meestal door beroepscode op te stellen en reglementen voor tuchtrechtspraak. Echter, voor professionals bieden deze codes in de dagelijkse praktijk, in het contact met cliënten, niet altijd voldoende houvast.

Ook binnen de wereld van onderwijs en wetenschap staat het thema morele oordeelsvorming niet hoog op de agenda. Binnen het hbo-onderwijs is weinig belangstelling voor onderwerpen als sociaal recht en ethiek. Ook op universiteiten is geringe aandacht voor morele dilemma's. Behalve bij wetenschapsstromingen zoals filosofie en ethiek, maar die zijn vaak niet sterk op de praktijk gericht. Er zijn dan ook relatief weinig wetenschappelijke publicaties over het thema beschikbaar waarin de onderzoeksbevindingen toepasbaar zijn op de beroepspraktijk.

De veronachtzaming van het omgaan met morele dilemma's in de beroepspraktijk is extra problematisch voor professionals in de frontlinie omdat zij in een omgeving werken met een relatief hoge 'dilemma-dichtheid'. Er valt een wereld te winnen door sociale innovatie juist op dit thema te richten.

### **Het goede leven**

Het thema van de morele oordeelsvorming is niet van voorbijgaande aard. Normen en waarden staan in het huidige tijdsbestek sterk in de belangstelling, omdat we de bodem eronder zijn kwijt geraakt. Traditionele normatieve kaders brokkelen af en bieden in de snel veranderende samenleving ook steeds minder houvast. Verscheidene maatschappelijke ontwikkelingen wijzen erop dat morele oordeelsvorming in de toekomst steeds belangrijker wordt. Ik noem er hier drie. Een eerste ontwikkeling is de ontzuiling. Tot de jaren zeventig werd het morele landschap bepaald door relatief eenduidige levensbeschouwingen, met varianten die overzichtelijk in zuilen waren onderverdeeld. De meeste mensen waren lid van een kerkgemeenschap, een politieke partij, een televisieomroep of vakbond van dezelfde signatuur. Morele standpunten waren daarin ideologisch ingebed. Die eenduidigheid ligt ver achter ons. De zuilen verdwenen. Een levensbeschouwing vormt geen maatschappelijk ankerpunt meer, maar is een individuele aangelegenheid geworden. De mores van de kerk en de tien geboden vormen niet meer vanzelfsprekend een leidraad voor het handelen. Allesomvattende wereldbeschouwingen zijn losgelaten. Waarheden zijn relatiever. Wat het goede leven is, moeten we steeds meer zelf beslissen.

### **Van binnenuit**

Een tweede ontwikkeling is dat gezagsdragers en dragers van de collectieve normativiteit aan belang hebben ingeboet. In het verleden konden professionals antwoorden op hun vragen vinden bij autoriteiten in de samenleving. Bij notabelen zoals de dominee, pastoor, politieagent, onderwijzer of huisarts. Deze gezagsdragers verloren een deel van hun autoriteit en er zijn weinig nieuwe gezaghebbende figuren voor in de plaats gekomen. Ook de landelijke overheid ziet voor zichzelf steeds minder een sturende rol weggelegd. Zij trekt haar handen van de uitvoering af en houdt zich afzijdig.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid stelt in haar rapport [curs]Waarden, normen en last van gedrag[/curs] (2003) dat er in de moderne samenleving juist voor sociale professionals een belangrijke taak is weggelegd als dragers van de publieke moraal. De WRR vermeldt echter niet waar die waarden en normen dan vandaan moeten komen, hoe ze worden gevormd en uitgedragen (Tonkens e.a. 2006).

De algemene teneur is dat moreel gezag steeds minder van bovenaf wordt opgelegd en steeds meer van binnenuit moet komen. Het wordt in toenemende mate ontleend aan de innerlijke overtuigingen van ieder mens afzonderlijk. Dit heeft tot gevolg dat mensen steeds meer denkwerk moeten verzetten om hun eigen leven vorm te geven. Ze dienen voortdurend te reflecteren, morele standpunten in te nemen en keuzes te maken. Dat geldt voor alle burgers en des te meer voor sociale professionals omdat die zich ook in het leven van cliënten mengen.

### **Noodzaak**

Een derde maatschappelijke ontwikkeling is de toename van etnische en culturele diversiteit in onze samenleving. Met de komst van immigranten raken nieuwe waardesystemen met de oude verweven. De joods-christelijke traditie vermengt zich langzamerhand met de islamitische traditie. Daarbij wordt de relativerende Nederlandse moraal ook geconfronteerd met nieuwkomers die er minder relativerende denkbelden op nahouden.

Zo kennen sommige moslimgemeenschappen een absoluut godsgeloof, dat in Nederland na de Tweede Wereldoorlog juist op zijn retour was. De toenemende etnisch-culturele diversiteit is zichtbaar in de cliëntenpopulatie van instellingen en langzamerhand ook in de samenstelling van teams. Op hogescholen stromen studenten van allochtone oorsprong binnen. Op de Hogeschool Utrecht is van de eerste- en tweedejaars MWD bijna een kwart van niet-Nederlandse origine. Op hogescholen in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag ligt dat percentage hoger. Vooral meiden doen het erg goed. Over een paar jaar gaan zij als nieuwe lichter hulpverleners de arbeidsmarkt op. Ze komen dan in overwegend 'witte' organisaties terecht. Dat zal in die organisaties ongetwijfeld leiden tot discussies tussen de zittende professionals en de nieuwe lichter over hoe zij willen werken en over hun opvattingen over hulpverlening. Het zal verrijkend zijn en het kan leiden tot een meer mondiaal perspectief. Maar het kan ook fricties geven. Bijvoorbeeld als 'witte' cliënten discrimineren en weigeren hulp te aanvaarden van een 'zwarte' hulpverlener. Of als een islamitische hulpverlener zich vanuit religieuze overtuigingen geen hulp wil verlenen aan cliënten met een homoseksuele geaardheid. Het zal in ieder geval voor professionals de noodzaak vergroten te praten over persoonlijke opvattingen en instellingsopvattingen en over morele oordeelsvorming binnen de beroepspraktijk.

Kortom: er is in Nederland steeds minder sprake van een richtinggevend, gemeenschappelijk referentiekader en het is onduidelijk welke waarden en normen nastrevenswaardig zijn in de omgang met elkaar. Er is behoefte aan maatschappelijk debat hierover, en aan een helder politiek-bestuurlijk mandaat voor sociale professionals. En vooral aan theoretische en praktische ondersteuning van frontliniewerkers bij hun opdracht om zich een weg te banen in het oerwoud van morele kwesties.

### **Leren van frontlinie**

Met uiteenlopende onderzoeks- en ontwikkelprojecten gaat het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening zich de komende jaren richten op morele oordeelsvorming. Het onderzoeksprogramma wordt vormgegeven in samenwerking met hulpverleninginstellingen, koepelorganisaties, hogescholen en universiteiten. De kennis die het onderzoeksprogramma oplevert, wordt verspreid naar het werkveld en geïntegreerd in het hbo-onderwijs.

Via dit programma willen we bijdragen aan het verstevigen van de theoretische basis en een onderzoekstraditie op dit terrein opbouwen. De projecten zullen uitmonden in concrete handvatten voor professionals: geen pasklare antwoorden op ethische vragen, maar veeleer werkwijzen om een reflectieve grondhouding van professionals te versterken en om hun zorgvuldigheid bij oordeelsvorming te vergroten. Werkwijzen om de toetsing en verantwoording van moreel beladen besluiten te verstevigen.

Het onderzoeksprogramma is er ook nadrukkelijk op gericht om te leren van professionals in de frontlinie. Zij signaleren nieuwe morele vraagstukken en zoeken wegen in ethisch beladen situaties die zo nieuw zijn dat er nog geen maatschappelijk debat over is gevoerd. Zij zijn de voorlopers in ons gedeelde ethisch besef: het zijn frontliniewerkers in de dubbele betekenis. Zij hebben goud in handen en dat kan meer worden gemunt. Daarmee kunnen ze wellicht ook een grotere rol opeisen in de (lokale) beleidsvorming.

---

### **Literatuur**

- Doorn, L. van (2008), *Sociale professionals en morele oordeelsvorming*. Openbare les, juni 2008. Utrecht: Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening, Hogeschool Utrecht.

- Kunneman, H. (2005), *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor kritisch humanisme*, Amsterdam: SWP.
  - Lans, J. van der (2008), *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*, Antwerpen/Amsterdam: Augustus.
  - Tonkens, E., J. Uitermark & M. Ham (red.) (2006), *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal. Jaarboek TSS*. Amsterdam: Van Gennep.
  - Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2003), *Waarden, normen en de last van het gedrag*, Den Haag: WRR.
- 

Op 19 juni 2008 sprak Lia van Doorn haar lectorale rede uit bij de aanvaarding van het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening op de Hogeschool Utrecht (HU). Dit lectoraat is een gezamenlijk initiatief van het Oranje Fonds, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers en de HU. Dit artikel is een samenvatting van de rede. Het lectoraat richt zich op ethische dilemma's waar sociale professionals in hun dagelijks werk mee te maken krijgen en de wijze waarop zij hun morele oordelen vormen. Morele oordeelsvorming is een onderbelicht thema. Via de programmering van onderzoeks- en ontwikkelprojecten zet het lectoraat dit thema de komende jaren in de schijnwerpers.