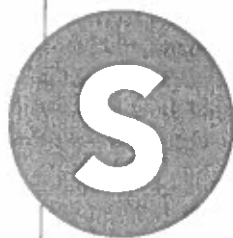


Geen reden tot zelfstigma

# Over de reputatie van sociaal werkers

Door Margo Trappenburg, Carina Schott, Mariël van Pelt en Corina Modderman

Buitenlandse onderzoeken laten zien dat veel sociaal werkers denken dat hun beroep een negatief imago heeft. Hoe zit dat met sociaal werkers in Nederland? En hoe terecht zijn dergelijke aannames over de eigen reputatie eigenlijk?



Savanna uit Alphen aan de Rijn, Géssica, het Maasmeisje, Rowena Rikkers, het meisje van Nulde. Het zijn namen die elke wat oudere burger nog kent en die bij jeugdhulpverleners in het geheugen gegrift staan. Ze kwamen om door toedoen van hun ouders of stiefouders en de hulpverlening schoot tekort. Burgers herinneren zich hun verhalen uit de krant en van de televisie. Andere landen hebben hun eigen Savanna's. In Engeland heten ze Maria Colwell, Victoria Climbié, Daniel Pelka en baby P, in Duitsland Kevin, Maja en Lea-Sophie, en in Australië Chloe Valentine en Daniel Valerio. Diverse buitenlandse onderzoeken laten zien dat sociaal werkers denken dat er een stigma kleeft aan hun beroep. Zij menen dat burgers het beroep van sociaal werker associëren met kinderscherming, vervolgens de link leggen met de krantenberichten over Savanna of baby P. en daarna het hele beroep van sociaal werker afserveren (zie voor een overzicht Staniforth et al., 2021). Legood en collega's (2016) interviewden zestien sociaal werkers uit het Verenigd Koninkrijk. Een van hen merkte op: 'In veel gevallen zie je dat er ook iets mankeerde aan het onderwijs of de gezondheidszorg, maar dokters, verpleegkundigen en docenten worden daar niet zo verantwoordelijk voor gehouden als sociaal werkers.' Verschillende geïnterviewden voelden zich ondergewaardeerd en probeerden hun beroep te verbergen door dit een andere naam te geven. Vergelijkbaar onderzoek in Canada laat zien dat sociaal werkers menen dat de maatschap-

pij hen beschouwt als 'agents of control who steal children from their families' (Lévesque et al. 2019, p. 2256).

## Koffiedrinken en praten

De Nieuw-Zeelandse onderzoeker Barbara Staniforth wilde weten of mensen sociaal werk inderdaad vooral associëren met mislukte jeugdhulpverlening en of het vertrouwen in sociaal werkers daaronder lijdt. Of, zo vroeg ze zich af, zit die slechte reputatie vooral in het hoofd van sociaal werkers? Staniforth hield een telefonische enquête onder inwoners van Aotearoa (Nieuw-Zeeland). Daaruit bleek dat burgers sociaal werk inderdaad vooral associeerden met kinderscherming, maar niet dat het beroep in het algemeen een slechte reputatie had. Ruim zeventig procent van de respondenten dacht dat sociaal werkers hard werken en zag sociaal werk als een stressvolle, matig betaalde baan (Staniforth et al. 2014). Vervolgens zetten Staniforth en haar collega's een survey uit onder sociaal werkers, om na te gaan hoe zij dachten dat hun reputatie is. De onderzoekers concludeerden dat sociaal werkers hun eigen reputatie somberder inschatten dan die werkelijk was (Staniforth et al. 2016).

Hoe zit dat nu in Nederland? Voor zover bekend is hier geen onderzoek gedaan naar de publieke perceptie van het beroep en naar de reputatie die sociaal werkers zelf denken te hebben. Terwijl ook hier in de praktijk van sociaal werkers regelmatig te horen is dat anderen – burgers, beleidsmedewerkers – menen dat hun werk vooral bestaat uit koffiedrinken en praten. Sociaal werk zou een mak-

kelijk beroep zijn en sociaal werkers zouden hun werk niet goed doen. Zijn er immers in Nederland ook geen incidenten in de jeugdzorg? Deze oordelen brengen het gevaar van zelfstigma en daarbij aansluitend gedrag met zich mee – genoeg reden dus om de perceptie van sociaal werk nader te onderzoeken.

### Drie datasets

Om de vermeende en de werkelijke reputatie van sociaal werkers te onderzoeken, maakten we gebruik van drie datasets: (1) 35 kwalitatieve interviews met sociaal werkers uit verschillende generaties, werkzaam in verschillende werkvelden. Zij werden geïnterviewd over ontwikkelingen in hun vak. Uit deze interviews hebben we de uitspraken gehaald waarin respondenten reflecteerden op de publieke perceptie van hun vak. (2) Een online survey onder sociaal werkers, uitgezet via de Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk, waarin de respondenten de vraag kregen in te schatten hoe de buitenwereld aankijkt tegen hun vak. De survey werd ingevuld door 62 respondenten, van wie 83 procent vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 37 jaar. (3) Een online survey onder burgers, ingevuld door 145 respondenten, van wie 65 procent vrouw. Het betrof hier een 'convenience sample', dat wil zeggen dat de survey kon worden ingevuld door wie hem toevallig onder ogen kreeg en bereid was dat te doen. Voor opleidingsniveau en leeftijd was de steekproef niet representatief. Respondenten met een hoog opleidingsniveau waren oververtegenwoordigd, net als jong volwassenen en oudere volwassenen (50-plussers). We legden burgers en sociaal werkers in ons onderzoek de vragen voor die ook in het Nieuw-Zeelandse onderzoek gebruikt waren. In tabel 1 worden de resultaten samengevat.

### Overeenkomsten met Nieuw-Zeeland

Uit de resultaten blijkt dat 51 procent van de burgers uit het publieksonderzoek het (helemaal) eens is met de stelling dat Nederlanders sociaal werkers vertrouwen. 58 procent geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat sociaal werkers hard werken en 44 procent is het eens met de stelling dat sociaal werkers een stressvolle baan hebben. Slechts 14 procent van de respondenten meent dat sociaal werkers een goed salaris ontvangen. Deze resultaten blijken ook uit de gemiddelde waarden: die van de stelling over vertrouwen, hard werken en stressvolle baan zitten ruim boven de neutrale waarde van 3 (gemiddelde score 'vertrouwen' = 3.5, gemiddelde score 'hard werken' = 3.4, gemiddelde score 'stressvolle baan' = 3.6), terwijl de gemiddelde score over een goed salaris 2.9 is.



Daar staat tegenover dat slechts 31 procent van de sociaal werkers zélf het eens is met de stelling 'over het algemeen denken Nederlanders dat sociaal werkers hard werken'; 45 procent is het eens met de stelling 'over het algemeen denken Nederlanders dat sociaal werkers een stressvolle baan hebben'. Anders geformuleerd: sociaal werkers schatten hun reputatie als het gaat om 'hard werken' en een 'stressvolle baan hebben' 0.7 en 0.4 punten lager in dan hun daadwerkelijke reputatie bij het grote publiek rechtvaardigt. Op een schaal van 1 tot en met 5 zijn beide verschillen statistisch significant (hard werken:  $t(205)=6.25$ ; stressvolle baan:  $t(205)=3.30$ ).

### Mogelijke verklaringen

Hoe komt het dat sociaal werkers hun reputatie lager inschatten dan deze werkelijk is? We zien vier mogelijke verklaringen, kort samen te vatten als (1) berichtgeving in de media, (2) een hang naar bescheidenheid, (3) hoe cliënten denken over sociaal werk en wat het publiek over cliënten denkt en (4) ervaringen van sociaal werkers met beleid. Het Vakblad Sociaal Werk had in de periode 2006-2008 een rubriek getiteld 'Uit de media'. Daarin werd berichtgeving over het maatschappelijk werk uit kranten en televisie aangehaald. Daarin ging het opvallend vaak over bureaucratie, wachtlijsten, kindermishandeling en vechtscheidingen. Mogelijk menen sociaal werkers dat dergelijke berichten het algemene beeld over hun vak negatief kleuren. Burgers realiseren zich echter meer dan sociaal werkers denken dat de media een bias hebben voor negatief en sensationeel nieuws.

Respondent	Stelling	% (helemaal) oneens	% noch eens noch oneens	% (helemaal) eens	Gemiddeld*	Vershil
Samenleving	Over het algemeen vertrouwen Nederlanders sociaal werkers	7	42	51	3.5	.1
Sociaal werker	Over het algemeen vertrouwen Nederlanders sociaal werkers	14	28	54	3.4	
Samenleving	Over het algemeen werken sociaal werkers in Nederland hard	2	38	58	3.7	.7*
Sociaal werker	Over het algemeen denken Nederlanders dat sociaal werkers hard werken	33	31	31	3.0	
Samenleving	Over het algemeen hebben sociaal werkers in Nederland een stressvolle baan	3	42	44	3.6	.4*
Sociaal werker	Over het algemeen denken Nederlanders dat sociaal werkers een stressvolle baan hebben.	28	23	45	3.2	
Samenleving	Over het algemeen ontvangen sociaal werkers in Nederland een goed salaris	23	61	14	2.9	.1
Sociaal werker	Over het algemeen denken Nederlanders dat sociaal werkers een goed salaris ontvangen	47	21	31	2.8	

Tabel 1: Verschillen tussen de samenleving en de sociaal werkers met betrekking tot de reputatie van het beroep

\*Het verschil is statistisch significant bij  $\alpha > .01$

\*Gemiddelde op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1 'helemaal oneens' en 5 'helemaal eens' is

Het patroon zou, ten tweede, kunnen samenhangen met de hang naar bescheidenheid die onze respondenten in het kwalitatieve onderzoek tentoonspreidden.

Menig respondent leek allesbehalve prat te gaan op de eigen prestaties. Jongerenwerker Bart zei:

'Ik sta niet graag op de voorgrond, ook niet als er een mooie activiteit wordt georganiseerd met jongeren, of dat die heel goed wordt ontvangen. Ik vind het altijd veel leuker dat die jongeren daar een prominente rol in krijgen...'

En maatschappelijk werker Christien legde het als volgt uit:

'We zijn van nature (...) niet gewend om voor het voetlicht te treden. Niet gewend om te zeggen "dit is het maatschappelijk werk, kijk eens wat we allemaal doen". (...) Dat laten we een beetje na.'

Ten derde is denkbaar dat sociaal werkers hun algemene reputatie vooral afleiden uit hoe zij menen dat cliënten over hen denken. Veel sociaal werkers hebben daarvan een realistisch beeld. Het is voor niemand leuk om een sociaal werker nodig te hebben, want dat betekent dat je in de schulden zit of problemen hebt in je gezin of je relatie. Dat was vanouds al zo, maar cliënten zijn tegenwoordig mondiger dan vroeger en laten nadrukkelijker blijken hoe zij over de hulpverlener denken (Tonkens, 2008). Janet, die in de jeugdzorg werkt, verwoordde het zo:

'Nu zijn ouders mondiger. We kunnen afgerekend worden als privépersonen. Allemaal in ons werk. Ook de voogdijinstellingen. Er hangt ook wel een angstcultuur onder denk ik. Dan werk je volgens protocollen en doe je wat je moet doen.'

Sommige sociaal werkers zien hoe de samenleving denkt over hun doelgroep en ook dat kan invloed hebben op hun veronderstelde reputatie. Opbouw- en jongerenwerker Wietske vertelt dat haar werk bestaat uit 'van betekenis zijn voor een groep in de samenleving die voor een groot gedeelte... nou ja, wordt uitgekots'. Maar zou het ook kunnen zijn dat sociaal werkers bij het publiek populairder zijn dan zij denken, juist omdat zij zich ontfermen over een groep waar veel anderen niet mee te maken willen hebben? Mensen zijn sociaal werkers misschien wel dankbaar dat zij minder bang hoeven te zijn voor verslaafden, probleemjongeren en instabiele psychiatrische patiënten, omdat deze groepen hulpverleners hebben die op hen letten. Wijkteammedewerker Nora, bijvoorbeeld, antwoordde op de vraag hoe in haar omgeving naar haar werk gekeken wordt als volgt:

'Sowieso wel positief en mooi werk en dat het vooral zwaar werk is. Dat hoor ik heel veel terug van: ... En lof dat je je met al die problemen van mensen heel de dag bezighoudt.'

Ten slotte ligt een mogelijke verklaring voor het feit dat sociaal werkers hun reputatie lager inschatten dan die is, in de ervaringen die sociaal werkers hebben met beleid en beleidsmakers. Die geven opdrachten en verwachtingen mee die niet altijd reëel zijn. Sociaal werker Hennie legde uit:

'Dus het welzijnswerk is onderhevig aan wat de politiek wil (...). En de aanvragen stijgen, maar er komt niks structureels bij, omdat ze (de gemeente, red.) vinden dat ze... Dat is niet belangrijk genoeg blijkbaar ...'

Hier speelt ook mee dat het voor sociaal werkers soms lastig is om de waarde van hun werk te laten zien, onder meer aan beleidsmakers en aan financiers zoals zorgverzekeraars.

Die zijn immers – zeker sinds de decentralisaties van 2015 – geneigd te denken dat sociaal werk voor een groot deel wel gratis kan worden uitgevoerd door familieleden, vrienden, burens en vrijwilligers. Maatschappelijk werker Ramona zei daarover:

‘Alleen het is zo lastig te meten. Bij een fysiotherapeut kan je zeggen: “Ja, ik heb een gebroken been en na zes weken loop ik de deur uit, dus heeft het geholpen.” Maar onze cliënten zeggen: “Ja, ik slaap beter en ik kan beter met mijn partner omgaan,” maar dat is, ja, hoe bewijs je dat, hè?’

Beleidsmakers zijn vaak sterk gericht op risico’s en incidenten, terwijl die er altijd zijn, hoe goed sociaal werkers hun werk ook doen. Ook dit kan ertoe leiden dat sociaal werkers menen dat er negatief gedacht wordt over hun beroep. Mogelijk vertalen sociaal werkers al dergelijke ervaringen naar het grotere publiek en concluderen zij vervolgens dat burgers óók geen goed beeld hebben van hun vak en er daarom minder waardering voor hebben.

### Vervolgonderzoek

Hoewel het aantal respondenten aan de survey beperkt is en we de uitkomsten niet kunnen verbreden naar alle sociaal werkers en alle burgers, geven deze resultaten, zeker in combinatie met de interviews, een eerste beeld van de reputatie van het sociaal werk in Nederland. Burgers hebben wel vertrouwen in sociaal werkers, vinden dat ze best hard werken, dat het werk stress met zich meebrengt en dat sociaal werkers voor hun werk niet erg goed betaald worden. Net als in Nieuw-Zeeland is de reputatie van hun beroep bij het publiek beter dan wat sociaal werkers zelf denken. Het zou interessant zijn om deze meting over een aantal jaren te herhalen in Nederland en vergelijkbare surveys uit te zetten in andere landen dan Nieuw-Zeeland. ‘Sociaal werker’ is in Nederland een vrij recent ingevoerde term, die in de plaats is gekomen van ‘maatschappelijk werker’ of ‘opbouwwerker’. Het beeld van sociaal werkers bij het brede publiek wordt mogelijk nog bekender en positiever als de term verder ingeburgerd raakt. Een internationale vergelijking zou in kaart kun-

nen brengen of het beeld dat mensen hebben van sociaal werkers verband houdt met hun opleiding: in veel landen gaat het om een universitaire studie, terwijl sociaal werkers in Nederland veelal een mbo-, hbo- of masteropleiding hebben gevolgd. Ook zou het interessant zijn te kijken naar de invloed van certificering. In sommige landen is sociaal werk een ‘beschermd beroep’; daar moet je verplicht gekwalificeerd zijn om bepaalde handelingen te mogen verrichten. Dat geldt in Nederland alleen voor (delen van de) jeugdzorg.

Voorlopig kunnen we in elk geval constateren dat sociaal werk er gemiddeld bij burgers niet slecht op staat. Wie als sociaal werker op een verjaardag wordt aangesproken over het vak, kan daar gerust uitgebreid over vertellen. Voor zelfstigma is geen enkele reden.

Margo Trappenburg is universitair hoofddocent bij Bestuurs- en Organisationswetenschappen aan de UU en bijzonder hoogleraar Grondslagen van het maatschappelijk werk aan de Universiteit voor Humanistiek. Carina Schott is universitair docent bij Bestuurs- en Organisationswetenschappen aan de UU. Mariël van Pelt is senior adviseur bij Movisie en lector Sociale veerkracht aan Fontys Hogeschool. Corina Modderman is senior lecturer Social Work bij La Trobe University, Australië.

### Bronnen

- Legood, A., McGrath, M., Searle, R., & Lee, A. (2016). Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession. *The British Journal of Social Work*, 46(7), p. 1872–1889.
- Levesque, M., Negura, L., Gaucher, C. & Molgat, M. (2019). Social Representation of Social Work in the Canadian Healthcare Setting: Negotiating a Professional Identity. *British Journal of Social Work* (2019) 0, p. 1–21.
- Staniforth, B., Fouché, C. & Beddoe, L. (2014). Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work* 26(2&3), p. 48–60.
- Staniforth, B., Deane, K.L. & Beddoe, L. (2016). Comparing public perceptions of social work and social workers’ expectations of the public view. *Aotearoa New Zealand Social Work* 28(1) p. 13–24.
- Tonkens, E. (2008). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector*. Van Gennep, Amsterdam.

Incidenten zijn er  
altijd, hoe goed sociaal  
werkers hun werk  
ook doen

