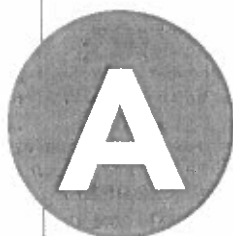


# Goed bezig?

Door Margo  
Trappenburg

Brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland ontwikkelde een eigen keurmerk voor sociaal werk. Margo Trappenburg onderzocht de visitatierapporten van 39 met het keurmerk gecertificeerde organisaties en schetst een beeld van de stand van professionalisering van het sociaal werk.



Alle publieke organisaties hebben tegenwoordig te maken met controleurs en kwaliteitsbeoordelaars. Inspecteurs kijken of het er hygiënisch aan toe gaat in de keuken van het verpleeghuis. Andere inspecteurs kijken of de cito-scores van basisscholen goed genoeg zijn in relatie tot de achtergrond van de leerlingen. Idealerweise past de toezichtvorm bij het soort organisaties waar men naar kijkt en heeft kwaliteitscontrole een positief effect. Bij het verpleeghuisvoorbeeld kun je daar aan twijfelen: een keuken die overwegend cup-a-soup serveert is wel hygiënisch, maar dat is bij eten niet het enige waar het om gaat.

Voor het sociaal werk is door Sociaal Werk Nederland, de brancheorganisatie van werkgevers in deze sector, een eigen keurmerk ontwikkeld, in de hoop dat dit een passende vorm van kwaliteitsbewaking zou bieden. Sinds de invoering van het keurmerk in 2016 zijn 54 organisaties gecertificeerd. Een visitatieronde in het kader van het keurmerk biedt stof tot nadenken; het kwaliteitslabel geeft bovendien mogelijk houvast bij opdrachtgevers die overwegen met een organisatie in zee te gaan. Maar daarnaast leveren de visitatierapporten materiaal op voor onderzoekers over het sociaal werk in Nederland. In dit artikel gebruik ik de rapporten op die laatste manier, om aan de hand ervan een beeld te geven van de stand van de professionalisering van sociaal werkers.

Alle (tot de startdatum van het onderzoek) gecertificeerde organisaties zijn benaderd om te vragen of zij akkoord gingen met gebruik van hun kwaliteitslabelrapport(en) voor onderzoek. Dat leidde tot visitatierapporten over 39 organisaties. De rapporten zijn geschreven door verschillende certificeerders, wat leidt tot stijlverschillen: het ene rapport is preciezer dan het andere. Bovendien verschillen sociaal-werkorganisaties in omvang en takenpakket. Deze beperkingen moet de lezer in

gedachten houden bij onderstaande impressie. In alle rapporten is gezocht naar informatie over professionalisering. Over professies en professionalisering in het algemeen zijn boekenkasten volgeschreven en voor professionalisering in het sociaal werk geldt hetzelfde (zie voor een recent beeld hfdst. 4, 5 en 7 in Van Pelt et al., 2020). In dit artikel maak ik gebruik van twee visies op professionalisering: formele en informele.

## Formele professionalisering

Een formeel geprofessionaliseerd beroep heeft vier belangrijke kenmerken. (1) Er is sprake van 'occupational closure': beroepsbeoefenaren zijn verplicht geregistreerd en bepaalde handelingen mogen alleen door geregistreerde beroepsbeoefenaren worden verricht (denk aan artsen en het BIG-register); (2) beroepsbeoefenaren oriënteren zich op een eigen 'body of knowledge' en op daaruit afgeleide richtlijnen en protocollen; (3) beroepsbeoefenaren houden zich aan een eigen ethische code; (4) er is sprake van professionele autonomie: beroepsbeoefenaren worden beoordeeld door vakgenoten. In formeel geprofessionaliseerde beroepen verloopt die beoordeling via de tuchtrechtspraak. In sommige buitenlandse landen is sociaal werk een beroep met een registratieverplichting: in de VS (op het niveau van de states) en ook bijvoorbeeld in Canada, Ierland, Hongkong, Zuid-Korea en Nieuw-Zeeland (Yan et al., 2021; McCurdy et al., 2020). Binnen het sociaal werk is formele registratie nooit vanzelfsprekend geweest. De literatuur wijst enerzijds op de positieve effecten ervan op de kwaliteit van het werk en de status van sociaal werkers. Anderzijds wordt betwijfeld of die effecten zich daadwerkelijk voordoen, terwijl registratie de nodige kosten met zich meebrengt (Grise Owens et al., 2016).

In Nederland is alleen sprake van een verplichte registratie in delen van de jeugdzorg (het SKJ-register). Andere sociaal werkers mogen zich registreren

in het registerplein. Geregistreerde professionals zijn vervolgens wel verplicht om vormen van training en nascholing te volgen, waarbij de vorm van die scholing in het SKJ-register dwingend wordt voorgeschreven dan in het register Sociaal Werkers. In een kwaliteitslabelrapport kan worden gekeken of sociaal werkers – al dan niet op aandringen van de organisatie – zich laten registreren (criterium 1), daardoor onder het tuchtrecht vallen (criterium 4), nascholing volgen via hun beroepsvereniging (criterium 2) en kennis hebben van hun beroepscode (criterium 3). Criteria 1, 2 en 4 hangen nauw samen. Het beeld voor formele professionalisering ziet er als volgt uit. Iets minder dan de helft van de organisaties stimuleert of eist dat medewerkers zich laten registreren. Daar worden medewerkers geacht hun eigen portfolio met nascholing bij te houden. Soms is er een personeelsfunctionaris of leidinggevende die erop toeziet, of wordt jaarlijks een scholingsplan opgesteld.

De andere organisaties noemen allerlei redenen om dit niet te doen: men heeft vooral mbo-opgeleide medewerkers of werkt meest met vrijwilligers (overigens staat registratie in het registerplein ook open voor professionals met een mbo 4-opleiding, dus het eerste argument is niet noodzakelijk correct). Men is zich nog aan het oriënteren. Men laat het over aan de sociaal werkers zelf, omdat er geen vraag naar registratie ligt vanuit de gemeente. Een van de organisaties werkt met loopbaanbudgetten die door SKJ-plichtigen worden gebruikt voor nascholing, maar door overige medewerkers worden besteed aan yoga, de sportschool of een nieuwe fiets. Ook bij organisaties die registratie wel stimuleren gaat niet alles van harte. Er wordt opgetekend dat sociaal werkers niet actief omgaan met het registerplein, of geen goed beeld hebben van wat van hen wordt verwacht. De beroepscode is in 14 van de 39 organisaties goed bekend en in nog eens 9 organisaties in elk geval

gedeeltelijk bekend (daar vertellen sociaal werkers die bij de certificatie zijn ondervraagd bijvoorbeeld dat het lang geleden is dat zij zich erin hebben verdiept). Opvallend is dat enkele organisaties aangeven te werken met een eigen gedragscode, soms naast de beroepscode maar soms – zo lijkt het – in plaats daarvan. Regelmatig wordt door certificeerders opgemerkt dat medewerkers de beroepscode niet echt kennen, maar zich er wel aan houden.

### Informeel professionalisering

Dat veel medewerkers niet formeel geregistreerd zijn, betekent niet dat zij hun vak niet verstaan of zich onbehoorlijk gedragen ten opzichte van cliënten. In de wetenschappelijke literatuur worden meer manieren genoemd om professionalisering te meten dan de hierboven besproken formele criteria (zie bijvoorbeeld Swailes, 2003; Weiss-Gal & Welbourne, 2008). Om te kijken of er sprake is van informele professionalisering is in de kwaliteitslabel-rapporten gekeken naar vier criteria: (1) de vakbekwaamheid van medewerkers (kunnen medewerkers met voorbeelden aangeven dat zij beschikken over de vereiste competenties?), (2) de aanwezigheid van een vorm van intercollegiaal overleg of intervisie, (3) de mate van ervaren autonomie in het werk en (4) de vraag of men zicht heeft op de kosten en resultaten van de eigen interventies.

De certificerende instantie sprak met medewerkers in de organisaties over hun werk. Zonder uitzondering leverde dit een positief beeld op. Sommige medewerkers kenden het lijstje competenties van buiten, bijvoorbeeld omdat hun organisatie deze had uitgereikt in handzaam creditcard-formaat. Er waren er ook die er niet in slaagden lijstjes met competenties tot in alle details op te zeggen, en medewerkers die dat wel konden gaven soms toe dat zij het lijstje speciaal voor de audit uit hun hoofd hadden geleerd. Medewerkers toonden zich volgens de certificeerders echter altijd 'vakvolwassen': ze konden met voorbeelden duidelijk maken wat zij hadden gedaan om buurten te verbeteren of cliënten te helpen. Ze vertelden over ingezette methodieken (mobility mentoring, de ABCD-methode, digimattjes). Ze pakten nieuwe vragen op en verdiepten zich in sexting, lachgas of drillrap. Ze waren alert op 'niet-pluis'-gevoelens. Ze hadden de klagende houding in een buurt ten goede veranderd. Bij formele professionalisering is de collegiale controle gewaarborgd door een systeem van registratie, nascholing en tuchtrecht. Bij informele professionalisering zou minimaal sprake moeten zijn van collegiaal overleg. Ook op dit criterium



Registratie	
vereist	7
SKJ waar van toepassing	7
gestimuleerd	10
niet uit het rapport af te leiden	15
Beroepscode	
bekend	14
enigszins bekend	9
niet uit het rapport af te leiden	16

Tabel 1. Formele professionalisering

Medewerkers beheersen competenties blijktens voorbeelden	39
Vorm van interprofessioneel overleg/intervisie	38
Ervaren autonomie	?
Goed zicht op resultaten en kosten	24
Enig zicht op resultaten en kosten	9
Geen goed zicht op resultaten en kosten	4
Zicht op resultaten en kosten niet op te maken uit de rapporten	2

Tabel 2. Informele professionalisering

scoren vrijwel alle organisaties positief. Er was overal sprake van gezamenlijke reflectie: in de wandelingen of, meer structureel, door middel van casuïstiekbespreking of interventie. Soms vonden ondervraagde medewerkers dat het op dit punt wel beter kon in hun organisatie, omdat niet iedereen deelnam aan het interprofessionele overleg, omdat er 'geen echte interventie' was, of omdat ze meer diepgang zouden willen.

Bij formele professies is sprake van collectieve autonomie van de beroepsgroep, die zelf bepaalt wie aan de eisen van de professie voldoet en hoe dit moet worden gewaarborgd. Bij informele professionalisering bestaat die autonomie uit zelfstandig beslissingen nemen: professionals zijn geen ambtenaren die handelen in opdracht van de overheid of medewerkers in een bedrijf die moeten doen wat hen door hun baas is opgedragen. Professionals zouden een grote mate van handelingsvrijheid moeten ervaren. Dit aspect van informele professionalisering is in de verschillende rapporten niet op dezelfde manier gemeten en gerapporteerd. De verschillen in de manier waarop dit gebeurt zijn zo groot dat hier geen kwantitatief beeld kan worden gegeven. Niettemin worden er over autonomie behartigenswaardige opmerkingen gemaakt. Positief, als medewerkers aangaven dat zij 'geen verlengstuk van de politie of de gemeente' waren. Of als ze enthousiast vertelden dat in hun organisatie alles kon, 'als je een goed idee hebt'. Soms negatief, als medewerkers vonden dat hun uren 'te strak werden gemonitord' of als nieuwe ideeën werden gesmoord in bureaucratie.

Op de vraag of sociaal werkers wisten wat zij met hun handelen wilden bereiken, of ze de interventie beëindigden als het doel bereikt was en of ze zicht hadden op de kosten en baten van hun handelen, was het beeld positief. De meest genoteerde opmerking over de lengte van interventies was 'zo lang als nodig en zo kort mogelijk'. Bij individuele hulpverlening werken de professionals meestal met een plan van aanpak en doelen, en evalueren zij na afloop vaak of de cliënt zich geholpen voelt. Soms gebeurt dat vooral informeel en niet altijd worden de evaluaties naast elkaar gelegd; volgens mede-

werkers een gemiste kans. Anderzijds sturen andere organisaties een maand na een hulpverleningstraject standaardvragenlijsten, die wel kunnen worden vergeleken, maar die niet altijd aansluiten bij het specifieke hulpverleningstraject. Bij specialistische hulpverlening waren er soms 'minder duidelijke afspraken over doel en afsluiting'. Bij preventie, kinder- en jongerenwerk, outreachend werken en bij toepassing van de presentiebenadering is het lastig om de hulpverlening te vatten in een doel/middelen-schema en dit type hulpverlening heeft vaak een langdurig karakter.

En nu? Gaan we uit van de kwaliteitslabelrapporten, dan gaat het goed met de professionalisering van sociaal werkers in Nederland. Daaruit zou je kunnen concluderen dat inzetten op verdere formele professionalisering niet nodig is: met informele professionalisering kom je blijkbaar ook een heel eind. Maar dat is een te snelle conclusie. Mogelijk zijn organisaties die zich vrijwillig laten certificeren goed functionerende werkgevers die hun sociaal werkers veel ruimte laten. Het is ook denkbaar dat dit positieve beeld tijdgebonden is en dat organisaties de teugels aantrekken zodra er een nieuwe bezuinigingsgolf op gang komt. Formele professionalisering creëert een band tussen professionals en hun eigen beroepsorganisatie. Dat biedt continuïteit en houvast in slechtere tijden en beschermt tegen minder meedenkende werkgevers. ●

Margo Trappenburg is bestuurskundige aan de Universiteit Utrecht en hoogleraar Grondslagen van het Maatschappelijk Werk aan de Universiteit voor Humanistiek

## Bronnen

- Chung Yan, Miu, Jinah Lee & Edward Ko Ling Chan (2021), Mechanisms of Gatekeeping in the Social Work Profession: Lessons Learned from Canada, Hong Kong and South Korea, *The British Journal of Social Work* 51(8), pp. 3283-3300
- Grise-Owens, Erlene, Larry W. Owens & Justin Jay Miller (2016), Recasting Licensing in Social Work: Something More for Professionalism, *Journal of Social Work Education*, 52(S1), S126-S133
- McCurdy, Samone, Sreejith Sreekumar & Philip Mendes (2020), Is there a case for the registration of social workers in Australia?, *International Social Work* 63(1), pp. 18-29
- Pelt, Mariël van, et al. (red.) (2020), Professionalisering van sociaal werk. Theorie, praktijk en debat in Nederland en Vlaanderen, Coutinho
- Swailes, Stephen (2003), Professionalism: evolution and measurement, *The Service Industries Journal* 23(2), pp. 130-149
- Weiss-Gal, Idit, Penelope Welbourne (2008), The professionalisation of social work: a cross-national exploration, *International Journal of Social Welfare* 17 (4), pp. 281-290

