

Sociaal Werker van het Jaar

# 'JE HEBT VEEL GEDULD NODIG'

Op 14 maart 2018 wordt bekend wie Mariska Overgaag opvolgt als Sociaal Werker van het Jaar. Tot 27 november kunnen professionals nog worden voorgedragen. Vijf deskundigen over dé eigenschap die de goede sociaal werker hoort te hebben.

**T**ine Van Regenmortel, hoogleraar sociaal werk aan de KU Leuven en coördinator van Academische Werkplaats Sociaal Werk van Tranzo, Tilburg University: 'De eigenschap die een sociaal werker echt goed maakt, is niet een optelsom van af-



Tine Van Regenmortel

**'Positieve basishouding'**

zonderlijke kenmerken. Belangrijk is vooral dat een positieve basishouding aanwezig is. Door een positieve houding kan een sociaal werker respectvol, zorgzaam, onbevooroordeeld luisteren naar wat de vraag van de cliënt precies is. Door een positieve basishouding kan de sociaal werker zich invoegen in de leefwereld van de cliënt. Dit biedt een warme basis van begrip om te kunnen – en ook te mogen toevoegen. Het is immers niet zo dat de sociaal werker er is met slechts een positieve houding. Maar het is deze houding die aan de basis ligt van een goede samenwerking tussen cliënt en sociaal werker, die de cliënt echt verder kan helpen. Van daaruit kun je als sociaal werker van toegevoegde waarde zijn voor de cliënt. Met advies, door duidelijk te maken wat iemands rechten zijn en hoe ze deze rechten kunnen bekomen, met doorverwijzing naar de juiste instanties, et cetera. Dat is een geheel aan kenmerken en competenties die gegrond zijn op die positieve basishouding.'

Margo Trappenburg, bijzonder hoogleraar Grondslagen van het Maatschappelijk Werk aan de Universiteit voor Humanistiek en



Margo Trappenburg

**'Blij met een kleine stap'**

hoofddocent Bestuurs- en Organisatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht: 'De problematiek waar een sociaal werker anno nu mee te maken krijgt is veel complexer en zwaarder dan vijftig jaar geleden. Hele

groepen mensen die voorheen in instituten leefden – mensen met ernstige psychiatrische problemen, dementie, verstandelijke beperking, verslaafden – moeten nu zelfstandig wonen. Die mensen zitten nu in de caseload van de sociaal werkers. In deze groepen zitten veel mensen voor wie de problemen niet opgelost kunnen worden. Baanverlies, schulden, kinderen waar ze niet voor kunnen zorgen. Ze hebben vaak blijvend hulp nodig. Om deze mensen te ondersteunen heb je dus heel veel geduld nodig omdat je weinig resultaat ziet van je werk. Ik bedoel geduld ook in de zin van dat je blij kunt zijn met een kleine stap. Blij met een alcoholist die een week clean is, ook al weet je dat hij hoe dan ook terug gaat vallen. En ook als er geen stapjes worden gezet, toch hulp blijven geven. Tegelijkertijd is er een tendens dat er steeds meer afgerekend wordt per uur. Er wordt gedacht dat een probleem opgelost wordt met een interventie. Dat pas niet bij de problematiek die de sociaal werker tegenkomt. Voor veel van deze mensen is het prettig als er blijvende hulp is. Ook dat moeten sociaal werkers geduldig blijven uitleggen.'

**Fawzia Nasrullah**, opgeleid als jeugdarts en nu voorzitter van de Raad van Bestuur van YOUKÉ, Sterke Jeugd, en werkzaam bij ZonMW: 'Waardevrij kunnen luisteren en aansluiten bij de leefwereld van de cliënt, dat is echt de kern van het werk van sociaal professionals. Er moet heel erg op maat gewerkt worden en gezocht worden naar duurzame oplossingen. Waar sociaal werkers mee geconfronteerd worden is een heel grote diversiteit aan gezinnen, leeftijden, ethnische diversiteit, allerlei geloven en sociale klasse. De oplossingen moeten dus ook divers zijn, wil je aansluiten bij je cliënt. We moeten ervoor zorgen dat mensen met hun eigen talent en netwerk, en misschien met een beetje toegevoegde hulp, tot oplossingen komen. Als sociaal werker moet je op zoek naar de vraag en wens van de cliënt. Als je dat niet waardevrij weet te doen, krijg je oplossingen die niet aansluiten bij iemands wereld en capaciteiten. Dat werkt zelfs ontmoedigend. Het is niet zo dat je moet beginnen met 'en wat dacht je er zelf van'. Laat een nieuw gezin waar je voor het eerst komt echt rustig hun



## 'Waardevrij luisteren'

verhaal doen en stel vragen over wat er gebeurd is, wat er geprobeerd is, waarom dat niet lukte. Daar zit vaak ook de sleutel voor de oplossing. Op die manier hoor je waar iemands kracht zit.'

**Bram Eidhof en Albert Jan Kruiter**, actie-onderzoekers bij het Instituut Publieke Waarden. Eidhof: 'Ik heb eigenlijk geen antwoord op deze vraag, omdat het niet de juiste vraag is. Er zijn namelijk heel veel eigenschappen die juist in combinatie een sociaal werker goed maken. Het werk is te complex om er één eigenschap eruit te halen. We verwachten tegenwoordig van sociaal werkers dat ze de bureaucratie goed snappen en dat ze goede banden kunnen opbouwen met hulp-behoevenden. Ze moeten zowel aan preventie kunnen doen, als escalatie kunnen voorkomen. Ze moeten uit de voeten kunnen met individuele casuïstiek, maar eigenlijk ook over kwaliteiten beschikken om collectieve voorzieningen te ontwerpen. Bij de vijftiende vechtscheiding in een bepaald gebied, waarbij de kinderen geen toegang tot een tweedelijnspsycholoog krijgen omdat de ouders liever elkaar dwarszitten dan toestemming geven voor die hulp, moet een sociaal werker op het idee ko-

men om een vechtscheidingsklasje op te zetten zodat die toestemming omzeild kan worden en de kinderen de juiste hulp kunnen krijgen.' 'Daar ben ik het roerend mee eens', zegt Kruiter en vult aan: 'Sinds de decentralisatie van de zorg verwachten we dat de sociaal werkers alle oplossingen voor de uitdagingen van de decentralisatie kunnen geven. Ze moeten van alle markten thuis zijn: de jeugdzorg kennen, schuldhulp kunnen verlenen, uithuisplaatsingen voorkomen, gezinsproblematiek aanpakken, eenzaamheid bestrijden. Er zijn gemeenten die competentie-lijstjes hebben met wel zestig competenties waaraan de sociaal werkers moeten voldoen! Dat slaat nergens op. Veel beter is het om een team samen te stellen die over al die competenties beschikt, al die domeinen kent en dus samen al die problematiek kan aanpakken. Dat is realistischer dan al die competenties in één normaal mens te verwachten. Als ik een eigenschap zou moeten noemen voor de Sociaal Werker van het Jaar, is het de competentie om



Albert Jan Kruiter

## 'Jullie stellen de verkeerde vraag'

zo'n generalistisch team samen te stellen en bij elkaar te houden. Want ook de samenstelling van die teams is aan de sociaal professionals, met al die zelfsturende teams. Ook al zo'n rage.' ■

[www.zorgwelzijn.nl/verkiezing/](http://www.zorgwelzijn.nl/verkiezing/)