



# EEN ETHISCHE HANDREIKING VOOR SOCIALE PROFESSIONALS

(Niet alleen) in crisissituaties

De handreiking

# Een ethische handreiking voor sociale professionals

(niet alleen) in crisissituaties

Januari 2021

Ed de Jonge  
Nadja Jungmann  
Mariël Kanne  
Anne-Ruth van Leeuwen

ISBN 9789089282620



Lectoraat Schulden en Incasso & lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening, Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht

*Bezoekadres:*  
Padualaan 101  
3584 CH Utrecht

*Postadres:*  
Postbus 85397  
3508 AJ Utrecht

*Telefoon:* 088 - 481 92 22  
*E-mail:* [ksi@hu.nl](mailto:ksi@hu.nl)

*Deze verkenning is uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso en het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van Hogeschool Utrecht als onderdeel van het project Een ethisch kader voor sociaal werk. Dit project is mede mogelijk door een subsidie van ZonMw in het kader van de subsidie COVID-19: Wetenschap voor de praktijk. Het project liep van juli 2020 tot december 2020.*

## Een ethische handreiking voor sociale professionals in crisissituaties

De covid-19-pandemie heeft wereldwijd een grote impact op het persoonlijke, sociale en maatschappelijke leven. Het virus bedreigt de fysieke gezondheid, de sociale contacten en de financieel-economische bestaanszekerheid van velen. De pandemie leidt tot polarisatie in de samenleving, tot een toename van sociale ongelijkheid, tot een bedreiging van democratische rechten en tot internationale spanningen.

Ook het sociaal werk is niet onberoerd gebleven. Sociale professionals en sociale-dienstverleningsorganisaties komen onder druk te staan en de kwaliteit en de kwantiteit van de dienstverlening worden bedreigd. In het sociaal domein zien we veel veerkracht en inventiviteit in reactie op deze uitdagingen, maar ook ethische nood. Internationaal onderzoek onder meer dan 600 sociale professionals uit meer dan 50 landen heeft laten zien dat zij worstelen met vele ethische uitdagingen. Zij worden geconfronteerd met richtlijnen die niet altijd goed aansluiten op de specifieke context waarin zij werken. De richtlijnen voor sociaal contact belemmeren bijvoorbeeld het aangaan en onderhouden van vertrouwelijke en empathische relaties, het beoordelen van problematische situaties en het verlenen van dienstverlening op maat. Professionals zijn vanwege de beperkte mogelijkheden voor dienstverlening vaker gedwongen om prioriteiten te stellen in de behoeften en noden van dienstengebruikers. Ook ervaren zij spanningen tussen de belangen van henzelf en hun naasten enerzijds en de belangen van dienstengebruikers anderzijds, bijvoorbeeld met betrekking tot gezondheidsrisico's. Professionals rapporteren dan ook een breed scala aan voornamelijk negatieve emoties, zoals angst, teleurstelling, hulpeloosheid, verdriet, boosheid, schaamte en schuldgevoelens. Er is sprake van fysieke, emotionele en morele stress en uitputting.

Hiervan kunnen we leren dat juist ook in tijden van crises ethische alertheid is geboden, zowel met het oog op de kwaliteit van de dienstverlening als voor het algehele welbevinden van de sociale professionals. Op basis van een onderzoek dat is uitgevoerd door de lectoraten Schulden en Incasso en Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van Hogeschool Utrecht en gefinancierd door ZonMw is een beknopte ethische handreiking ontwikkeld voor sociale professionals in crisissituaties. Het betreft een reeks reflectievragen die behulpzaam kunnen zijn om de belangrijkste ethische uitdagingen te expliciteren en actie te ondernemen. De handreiking is overigens ook geschikt om in hectiek van de alledaagse werkzaamheden individueel dan wel gezamenlijk bij wijze van spreken een beknopte ethische onderhoudsbeurt te ondernemen. De achtergronden van deze handreiking zijn beschreven in de begeleidende onderzoeksrapportage.



## 1.1 Stap 1: Beantwoord de volgende 18 stellingen

### Stellingen

	Helemaal oneens	Grotendeels oneens	Noch eens, noch oneens	Grotendeels eens	Helemaal eens
<b>Welzijn</b>					
[1] Mijn werkbelasting is goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik kan goed ontspannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn leven is in balans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Werkzaamheden</b>					
[1] Iedereen wordt geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Mijn werk is van hoge kwaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn klanten zijn tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Randvoorwaarden</b>					
[1] Ik beschik over de benodigde hulpmiddelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Richtlijnen ondersteunen mijn werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] De samenwerking verloopt doelgericht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Beroepsethiek</b>					
[1] Ik behandel iedereen zorgvuldig en respectvol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik werk op basis van privacy en vertrouwelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Ik lever een positieve bijdrage aan de samenleving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ethiekondersteuning</b>					
[1] Ik raadpleeg regelmatig ethische kaders en richtlijnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik bespreek ethische vragen met collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn organisatie ondersteunt mij in ethische kwesties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Zelfbeeld</b>					
[1] Er wordt goed voor mij gezorgd, ook door mijzelf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik ervaar erkenning en waardering voor mijn werk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Ik kan mezelf recht aankijken in de spiegel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Stap 2: Bepaal wat voor jou nu prioriteit heeft

Welk thema of vraagstuk springt er voor jou nu uit? Wat verdient prioriteit? Licht je antwoord kort toe.

## Stap 3: Bepaal het niveau van je vraagstuk

Op welk niveau ligt je vraagstuk? Licht je keuze beknopt toe.

- **Individueel niveau:** het vraagstuk speelt enkel voor mij in mijn beroepsuitoefening.
- **Collegiaal niveau:** meerdere collega's worstelen met hetzelfde vraagstuk.
- **Organisatieniveau:** het vraagstuk heeft betrekking op het functioneren van de organisatie.
- **Organisatie-overstijgend niveau:** het vraagstuk speelt breder dan de organisatie.

## Stap 4: Bepaal je aanpak

[1] Wat zou er moeten verbeteren op welk niveau?

[3] Wie heb je daarbij nodig?

[2] Wat ga je daartoe doen?

[4] Hoe kom je zo snel mogelijk in actie?

Op de volgende pagina staan enkele aanvullende suggesties voor vervolgactiviteiten.

## 2 Suggesties voor vervolgactiviteiten

### Algemeen

Het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van Hogeschool Utrecht verricht onder meer onderzoek naar de ethische aspecten van het sociale domein en is beschikbaar voor praktijkonderzoek, training, advies en consultatie evenals het begeleiden van moraal beraad. Hiervoor kan contact worden opgenomen met lector Lia van Doorn ([lia.vandoorn@hu.nl](mailto:lia.vandoorn@hu.nl)).

Ook de beroepsorganisaties binnen het sociaal domein zijn actief op het vlak van ethische ondersteuning. Professionals kunnen er terecht voor advies en scholing. Een goede ingang hiervoor zijn hun websites: [BPSW](#), [SWN](#) en [SAM](#). Omdat websites nogal eens veranderen van opmaak, beperken we ons tot verwijzingen naar de startpagina. Vandaaruit kan dan eenvoudig worden gezocht naar de gewenste informatie.

Recentelijk verscheen een uitgebreide en toegankelijke [Routeplanner voor dilemma's in de zorg](#). Dat is een goede ingang voor professionals die behoefte hebben aan handreikingen voor het plannen, ondernemen en inbedden van vervolgactiviteiten op ethisch vlak.

Niet alleen beroepsverenigingen, maar ook kennisinstellingen bieden informatie over de coronapandemie, bijvoorbeeld betreffende de afwegingen rondom direct contact, zoals [Movisie](#) en het [Nederlands Jeugdinstituut](#).

### Inhoudelijke kaders

De basis voor het sociaal domein in internationaal perspectief zijn de [ethische principes](#) en de [internationale definitie](#) van sociaal werk. Zie verder de beroepscodes en ethische richtlijnen voor de eigen beroepsgroep en de eigen sector. Ook daarvoor vormen de reeds vermelde websites van de beroepsorganisaties een goede ingang.

### Moreel beraad

Trainingen in het begeleiden van moreel beraad worden met enige regelmaat aangeboden door [ISVW](#) en door [VUmc](#). Een overzicht over verschillende vormen van moreel beraad is te vinden in het boek *In gesprek blijven over goede zorg: Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk* (2014) onder redactie van Hans van Dartel en Bert Molewijk.

### Ethiekondersteuning

[Neon](#) is het Netwerk Ethiek Ondersteuning Nederland voor professionals die in hun organisatie ethiekondersteuning bieden. Vanuit dit netwerk is het *Handboek ethiekondersteuning* (2016) door Laura Hartman, Froukje Weidema, Guy Widdershoven en Bert Molewijk geschreven. Het netwerk organiseert jaarlijks een congres.