

- 1. SOCIALE PROFESSIONALS  
EN MORELE OORDEELSVORMING** 3
- 2. MAATSCHAPPELIJKE DIENST-  
VERLENING EN INNOVATIE** 5
- 3. SOCIALE PROFESSIONALS  
IN DE FRONTLINIE** 9
- 4. MORELE OORDEELSVORMING:  
EEN VERONACHTZAAMD THEMA** 15
- 5. TOENEMEND BELANG VAN  
MORELE OORDEELSVORMING** 19
- 6. ONDERZOEKSPROGRAMMA  
LECTORAAT** 25
- 7. TOT SLOT** 29

Curriculum Vitae 33

Literatuurlijst 34

Colofon 40

# “SOCIALE PROFESSIONALS IN DE FRONTLINIE HEBBEN IMPLICIET DE PLICHT TOT MORALISEREN GEKREGEN, MAAR NIET HET MAATSCHAPPELIJK MANDAAT”

## 1 / SOCIALE PROFESSIONALS EN MORELE OORDEELSVORMING

Dames en heren,

Ik heet u allen van harte welkom. Hier nu tot u te mogen spreken is voor mij een bijzondere gebeurtenis. U bent hier gekomen om mijn installatie als lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij te wonen. Dat is een lectoraat met een bijzondere geschiedenis. Het is een gezamenlijk initiatief van het Oranje Fonds, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) en Hogeschool Utrecht. Het Oranje Fonds – dat warme betrekkingen onderhoudt met het Koninklijk Huis – neemt een belangrijk deel van de financiering voor haar rekening. De aanleiding voor dit lectoraat was het overlijden van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Juliana in 2004. Zij heeft tijdens haar leven bij verschillende gelegenheden gezegd, dat zij graag maatschappelijk werker was geworden als zij niet als kroonprinses was geboren. Haar betrokkenheid bij het sociaal werk bezorgde haar een grote populariteit bij hulpverleners. Na haar overlijden ontstond daarom het idee haar te eren met een lectoraat, gericht op de innovatie van de maatschappelijke dienstverlening. Het Oranje Fonds en de NVMW verzochten De Horst, die later is gefuseerd met Hogeschool Utrecht, om dit initiatief te helpen realiseren. Het lectoraat is gestationeerd bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de HU, maar het heeft een landelijke opdracht.

Deze rede is als volgt opgebouwd. Eerst wil ik kort stilstaan bij de twee termen in de naamgeving van het lectoraat. Dat vormt de opmaat naar de onderzoeksfocus van het lectoraat, namelijk de morele dilemma's waar sociale professionals in hun dagelijks werk mee te maken krijgen en hun morele oordeelsvorming. Ik zal het belang schetsen van dit tot op heden onderbelichte thema. Tot slot zal ik aangeven hoe we dit onderwerp de komende jaren in de schijnwerpers gaan zetten via de programmering van onderzoeks- en ontwikkelactiviteiten.

# “HET DOMEIN VAN DE MORELE OORDEELSVORMING LIJKT UIT DE FOCUS VAN DE INSTELLINGEN TE ZIJN WEGGESNEDEN, ALS EEN CHIRURGISCHE INGREEP”

## 2 / MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING EN INNOVATIE

In de titel van het lectoraat – Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening – zitten twee begrippen die ik eerst nader zal toelichten: maatschappelijke dienstverlening en innovatie.

### **Maatschappelijke dienstverlening**

Het werkveld van de maatschappelijke dienstverlening is niet eenvoudig te definiëren en af te bakenen. Er zijn uiteenlopende definities van in omloop. Waar overeenstemming over bestaat, is dat het zich op psychosociale en materiële hulp- en dienstverlening richt en dat in ieder geval het maatschappelijk werk en de sociaal-juridische dienstverlening er onder vallen. Ook sociaal pedagogische hulpverlening en culturele en maatschappelijke vorming worden er vaak toe gerekend.

Maatschappelijke dienstverleners oefenen hun beroep uit in verschillende sectoren, in dienst van allerlei organisaties en in een groot aantal functies en onder verschillende benamingen. Daardoor ontstaat een diffuus beeld. Zo zijn bijvoorbeeld maatschappelijk werkers als beroepsgroep nog wel herkenbaar als de term ‘maatschappelijk werk’ in de naam zit van de functies die ze vervullen. Bijvoorbeeld in het algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk of bedrijfsmaatschappelijk werk. Maar ze zijn minder herkenbaar als ze in functies en beroepen terechtkomen waar de term ‘maatschappelijk werk’ niet in zit. Bijvoorbeeld als ze bij de Jeugdbescherming of de Reclassering gaan werken of als ze woonbegeleider, casemanager of ouderenvormer worden.

Maar ook deze functies en beroepen zijn niet meer zo duidelijk afgebakend. In het sociale domein zijn de traditionele beroepen en functie-indelingen aan het vervagen. Functies en beroepen gaan steeds meer op elkaar lijken. Verschillende beroepsgroepen stemmen hun referentiekaders op elkaar af en methodieken en interventies worden over en weer toegeëigend. Daardoor wordt de profilering van afzonderlijke beroepsgroepen en functies ook steeds lastiger (Hutschemaekers, 2001). De verwachting is dat

de traditionele indelingen in beroepscategorieën op den duur helemaal zullen verdwijnen (Van Ewijk, 2007). Bovendien is het van belang om een brede scoop te hebben omdat in de marges van de traditionele beroepsindelingen vaak interessante nieuwe functies ontstaan zoals 'kwartiermakers' en ervaringsdeskundigen of medewerkers bij woningcorporaties die het oude woonmaatschappelijk werk in een nieuw jasje steken. Vernieuwingen in het sociale domein vinden juist vaak plaats in deze grensgebieden. Daar is in de regel ruimte voor afwijkende opvattingen en om met nieuwe werkwijzen te experimenteren. Tegen deze achtergrond zal ik me binnen de lectoraatopdracht richten op sociale professionals in bredere zin en op de maatschappelijke dienstverlening in het bijzonder.

### **Innovatie**

Het begrip 'innovatie' wordt meestal in verband gebracht met nieuwe technologische ontwikkelingen, kennisinnovatie of organisatievernieuwing. Maar de reikwijdte van het begrip is veel groter. Het kan ook betrekking hebben op vernieuwing in het sociale domein. Dat kan op verschillende niveaus: op het macroniveau van de maatschappij, op het meso-niveau van wijken, buurten of de organisatie waar sociale professionals werken. Of op het micro-niveau van sociale professionals die tijdens de uitvoering direct met de cliënten in contact staan (Leijnse e.a. 2006). Vanuit het Kenniscentrum Sociale Innovatie richten we ons met name op de laatste categorie. Deze professionals, die aan de basis staan, worden de laatste jaren ook wel 'frontliniewerkers' genoemd. In die term zit de associatie met frontsoldaten die ten strijde trekken of met legerartsen die op het slagveld werken. De benaming geeft aan dat het hier gaat om stevige mensen die verantwoordelijk en risicovol werk verrichten, die niet bang zijn en van aanpakken weten.

# “WE GAAN DE MORELE OORDEELSVORMING VAN PROFESSIONALS IN DE FRONTLINIE MET DIT LECTORAAT IN DE SCHIJNWERPERS ZETTEN”

## 3 / SOCIALE PROFESSIONALS IN DE FRONTLINIE

Kenmerkend voor sociale professionals in de uitvoering is dat ze directe contacten met burgers of cliënten onderhouden, en dat die contacten complex zijn, onvoorspelbaar en vaak ook moreel geladen en potentieel conflictueus. Contacten van burgers met formele organisaties en met de lokale overheid komen doorgaans via uitvoerende professionals tot stand. Zij zijn degenen die de ander ‘in de ogen kunnen kijken’, waardoor de relatie niet abstract blijft, maar concreet wordt. ‘*Street level workers deal with faces*’ (Tops, 2003).

Onder de sociale professionals bevinden zich ook de ‘vooruitgeschoven posten’: degene die de wijken in gaan om contact te leggen en mensen met elkaar te verbinden. Die in contact proberen te komen met cliënten waar zorg over bestaat maar die niet worden bereikt omdat ze de zorg uit de weg gaan (zorgmijders), of omdat ze niet de juiste hulp ontvangen (zorgmijders). Het gaat daarbij onder andere om multi-problem-gezinnen, randgroepjongeren, vereenzaamde ouderen, veelplegers, woningvervuilers, slachtoffers en daders van huiselijk geweld of overlastveroorzakers. Deze professionals die daar op af gaan, die ambulant of *outreaching* werken of die zich op andere manieren ‘achter de voordeur’ in het privé-domein van burgers begeven, staan het dichtst bij de frontlinie.

Eropaf gaan en hulp- of dienstverlening bieden aan cliënten die niet zelf om hulp vragen of die niet de juiste zorg ontvangen, is de laatste jaren in opkomst. Het Oranje Fonds heeft daar een extra impuls aan gegeven met haar subsidieverstrekkings- en ondersteuningstraject om het outreachend werken binnen het maatschappelijk werk verder te ontwikkelen. De NVMW was daarbij betrokken en ik was daar vanuit het toenmalige NIZW eveneens nauw bij betrokken. We hebben op dit gebied al een geschiedenis liggen.

De noodzaak om meer outreachend te gaan werken, wordt treffend onder woorden gebracht in een citaat van een medewerkster van een Utrechtse woningcorporatie, die samen met

professionals de problemen in de wijk Overvecht probeert terug te dringen. Zij zegt: 'Ik denk dat wij vaak niet de juiste mensen bereiken met wat we hier doen. Er is een totaal verloederd blok van 260 woningen waar maar vijf gezinnen de oorzaak zijn van alle overlast. Dan heb ik het over vijf alleenstaande moeders met kinderen. Die kunnen we nauwelijks bereiken. Je kunt aan opvoedingsondersteuning doen, maar ze komen niet. Met al die mooie programma's bereik je alleen de mensen die toch al welwillend zijn.' Beleidsmakers en sociale professionals voeren vaak een rituele dans uit rond de echte problemen: ze stimuleren, bieden kansen, ondersteunen en begeleiden. Maar het is vrijblijvend. Er is behoefte aan meer mogelijkheden om bij de betreffende gezinnen 'achter de voordeur te kijken', om de mensen die niet kunnen te ondersteunen en mensen die niet willen te motiveren en om hen aan te spreken op hun gedrag.

Het werk van sociale professionals in de frontlinie is sterk normatief geladen, beladen met waardenconflicten. Ze betreden onontgonnen terrein, ze snijden de heikele onderwerpen aan. Ze begeven zich in de gebieden waar de strijd woedt tussen mensen die verschillen wat betreft geslacht, wijk, generatie, etniciteit en klasse. 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. Ze begeven zich op de precare gebieden waar veel beleidsmakers en andere professionals vaak gemakshalve – of uit handelingsverlegenheid – slechts een paar reactiewijzen vertonen: wegstijven en niets doen of meteen met harde oordelen komen en dreigen met drang en dwang en wettelijke sancties (Tonkens e.a. 2006). Maar vaak is het inzetten van *enforcement* niet direct nodig. Frontliniewerkers gaan er op af en zoeken naar de tussenoplossingen, naar de 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. Ik geef drie voorbeelden uit de praktijk.

### **Opvattingen over wat verwaarlozing is**

Sociale professionals begeven 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 ze hun inschattingen als het gaat over die opvoeding? Wat is goed opvoeden? In de Wet op de Jeugdzorg is de definitie van kindermishandeling verruimd. Kindermishandeling blijft niet meer beperkt tot fysiek geweld – dat kun je nog bewijzen via forensisch onderzoek of een doktersattest – maar het strekt zich ook uit over de vage categorie van 'verwaarlozing'. Wanneer is er sprake van verwaarlozing? De wettekst is daarover niet expliciet. De meningen verschillen. Nederlanders sturen hun kinderen vroeg naar bed, in veel andere culturen is dat helemaal niet gebruikelijk, daar blijven ze laat op. Als kinderen om half 12 's avonds buiten spelen, is dat dan verwaarlozing? En wat is precies huiselijk geweld? Wie het weet mag het zeggen. Bovendien kunnen professionals ook nog in een ander dilemma belanden als er sprake lijkt van verwaarlozing. Namelijk over hoe ze omgaan met tegenstrijdige belangen in het cliëntensysteem. Moeten zij mogelijke verwaarlozing van een kind melden bij de Raad voor de Kinderbescherming? Ook als ze daarmee het moeizaam opgebouwde vertrouwen van de ouders kwijtraken? Dan beschermen ze het kind, maar ze verliezen de ouder.

### **Normatieve kaders in de multiculturele samenleving**

Hoe gaan professionals om met radicalisering, bijvoorbeeld als ze contact leggen met autochtone Lonsdale-jongeren of met radicaliserende moslimjongeren? Als ze zich op dit terrein begeven, en het gesprek aangaan met deze jongeren, dan begeven ze zich automatisch op het terrein van de overtuigingen. Dat werk is moreel beladen, en 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. Daar ontstond commotie over de straatcoaches die in opdracht van de gemeente contacten onderhouden met mensen uit

orthodox-islamitische milieus. Vanwege hun geloofsovertuiging weigerden ze om vrouwen een hand te geven bij de begroeting. De opvattingen van verschillende politici die zich over deze kwestie uitspraken, stonden lijnrecht tegenover elkaar.

### **Grenzen aan zorgtaken van burgers**

Waar leggen sociale professionals de grenzen als ze een beroep doen op de zorgtaken van burgers? 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 mantelzorgtaken kan ze dan redelijkerwijs van hen vragen? Verlangt ze van de zoons evenveel inzet als van de dochters? En hoeveel mantelzorgtaken kan ze vragen van een dochter die ook een werkende moeder is, die dubbel belast is en sowieso thuis al zorgtaken vervult? Wanneer vraag je teveel en dreigt er overbelasting bij de mantelzorgers? Kun je als professional mantelzorgers er überhaupt wel op aanspreken als ze in jouw ogen te veel of te weinig doen? Vanuit welk normatief kader?

Resumerend kunnen we stellen dat sociale professionals in de frontlinie impliciet de plicht tot moraliseren hebben gekregen, maar niet het maatschappelijk mandaat, de normatieve kaders, de ruimte en het vertrouwen dat daar voor nodig is. 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, lopen frustraties op in de wijze waarop zij dat doen (Tonkens e.a., 2006). Filosoof Harry Kunneman (2002) 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, weinig reflectief en niet controleerbaar. Ze kunnen ook maar weinig op routine handelen, elke situatie is uniek en er zijn weinig blauwdrukken voor handen met 'hoe te handelen'. De routines moeten langzaam worden ontwikkeld. Dat gebeurt in relatieve stilte.

Tenzij het mis gaat, als 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 zoals het gezinsdrama in Roermond of de Savannazaak, die in de media sterk werden uitvergroot, staan veel sociale professionals nog vers in het geheugen. Dit kan bij frontliniewerkers gemakkelijk leiden tot handelingsverlegenheid. Het risico bestaat dat ze uit zelfbehoud, uit vrees om uit te glijden en op het schavot te belanden, eerder zullen wegstappen van problemen, in plaats van er op af gaan. Dat ze de moeilijkste cliënten en de lastigste dilemma's links laten liggen.

En het kan er toe leiden dat frontliniewerkers minder tijd krijgen voor zorg omdat ze steeds meer in beslag genomen worden door procedures die hen en hun directie vrijwaren van aansprakelijkheid voor wat hun cliënten overkomt. De moeilijkheden met de ethische kanten van het beroep, zijn niet verholpen met meer registreren (Tonkens e.a., 2006).

Daar komt bij dat frontliniewerkers over het algemeen doeners zijn: ze weten van aanpakken. De praktijk vraagt vaak om snel handelen. Ze hebben niet veel bedenktijd en handelen intuïtief. Ze zien een probleem en zoeken meteen een oplossing. De fase van analyseren slaan ze in de regel over. 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, doordenken van de keuzes die gemaakt kunnen worden. Dat is nodig om weloverwogen afwegingen te maken en deze te kunnen beargumenteren en te verantwoorden, voor zichzelf, voor de cliënt en zijn sociale omgeving, binnen de eigen organisatie en tegenover de buitenwereld.

““WE WILLEN  
GEEN PASKLARE  
ANTWOORDEN GEVEN,,  
HET GAAT OM  
DE VERSTERKING  
VAN DE REFLECTIEVE  
GRONDHOUDING VAN  
PROFESSIONALS”

## 4 / MORELE OORDEELSVORMING: EEN VERONACHTZAAMD THEMA

Het aspect van de morele oordeelsvorming van sociale professionals heeft de afgelopen decennia relatief weinig aandacht gekregen. Binnen organisaties waar sociale professionals werken is er niet altijd evenveel oog voor. In veel organisaties ligt de nadruk op het innoveren van de technisch-instrumentele aspecten van professionaliteit. Veel instellingsmanagers zijn noodgedwongen vooral bezig met organisatorische problemen en interne regelgeving. Ze trachten de professionele kwaliteit te vergroten via technische, rationele standaarden, via procedures, richtlijnen, HKZ-certificeringen en planning- en control-systemen. Ze worden in beslag genomen door het inzetten van *managerial* instrumenten en hebben daarbij soms minder aandacht voor andere aspecten van de kwaliteitsondersteuning van hun werkers. Er komt evenwel steeds meer verzet tegen de opmars van de technocratisering en het productdenken in het zorg- en welzijns-werk. Door professionaliteit te beschouwen als technisch en instrumenteel, wordt voorbij gegaan aan de kern van het werk en wordt het hart er uit weggeorganiseerd. Want professionaliteit is ook verbonden met ‘eer en geweten’ en moraliteit van professionals (Freidson, 2001; Jacobs e.a. 2008; Van der Laan, 2006).

Managers beschouwen het omgaan met morele dilemma’s vaak 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. Bij beroepsverenigingen krijgt de aandacht voor ethiek vooral vorm via het opstellen van beroepscode en reglementen voor tuchtrechtspraak. Deze codes bieden sociale professionals echter niet altijd voldoende houvast bij de morele oordeelsvorming in hun contact met cliënten. Voor sociale professionals zit de morele oordeelsvorming vooral verscholen in de zachtere kanten van het werk. Immers, het aanspreken van kinderen op mantelzorg of ouders op hun



opvoeding laat zich meestal niet vatten in één gedragsregel. Bovendien zijn morele opvattingen dynamisch: ze veranderen mettertijd. Morele oordeelsvorming zit in zaken die niet eenvoudig te meten of te tellen zijn en die je ook niet zo gemakkelijk op de geijkte manieren kunt managen.

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. Als professionals deze ruimte wél krijgen, wil dat echter nog niet zeggen dat het dan ook vanzelf goed komt (Noordegraaf 2008). Omdat frontliniewerkers in de regel vooral doeners zijn, dienen ze door hun managers ook te worden aangemoedigd om te reflecteren op hun handelen. En om dat ook methodisch te doen en om het controleerbaar en betwistbaar te maken, en door er verantwoording over af te leggen. 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.

Kortom, het domein van de morele oordeelsvorming lijkt in veel gevallen uit de focus van instellingen te zijn weggesneden, als een chirurgische ingreep. Omdat we er zo weinig raad mee weten. In de opleidingen speelt hetzelfde. Binnen het HBO-onderwijs en op andere beroepsopleidingen zijn onderwerpen als sociaal recht, ethiek en normatieve professionaliteit ondergeschoven kindjes. Ook vanuit de wetenschap is er relatief weinig aandacht voor dit onderwerp. Binnen de sociale wetenschappen wordt weinig onderzoek gedaan naar ethiek en morele dilemma's in het werkveld van sociale professionals en er is relatief weinig literatuur voor handen waarin onderzoeksbevindingen toepasbaar worden gemaakt voor de beroepspraktijk. Vooral binnen de wetenschapsstromingen van de filosofie en ethiek is gerichtheid op de praktijk niet vanzelfsprekend (Manschot en Van Dartel, 2003).

De veronachtzaming van het omgaan met morele dilemma's in de beroepspraktijk is extra problematisch voor de professionals in de frontlinie – met name voor degenen die ambulant of outreachend werken, die achter de voordeur komen – 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. Dat is dan ook wat we de komende jaren vanuit ons lectoraat gaan doen. We gaan de morele oordeelsvorming van professionals in de frontlinie in de schijnwerpers zetten. We maken het tot object van onderzoek. Daarmee willen we een bijdrage leveren aan het ontwikkelen en verspreiden van methoden en werkwijzen voor de beroepspraktijk om met dilemma's om te gaan en professionals handvatten bieden om tot zorgvuldigere morele oordeelsvorming te komen. Het doel is nadrukkelijk niet om pasklare antwoorden te bieden voor ethische dilemma's. Het gaat er om bij te dragen aan de versterking van de reflectieve grondhouding van professionals. Zodat ze zichzelf en hun collega's telkens vragen stellen over de eigen vooronderstellingen en vanuit verschillende perspectieven naar de situatie en hun handelen kijken, en daar van leren.

# “ALLOCHTONE STUDENTEN GAAN OVER EEN PAAR JAAR ALS SOCIALE PROFESSIONALS DE ARBEIDSMARKT OP”

## 5 / TOENEMEND BELANG VAN MORELE OORDEELSVORMING

Er zijn een aantal maatschappelijke ontwikkelingen gaande die er op wijzen dat in de toekomst de noodzaak verder toeneemt om onderzoek te doen naar ethische dilemma's en om de morele oordeelsvorming van sociale professionals verder te ontwikkelen. In de triologie *The information age* stelt de socioloog Manuel Castells (1996, 1997, 1998) een diagnose van de huidige tijd. Daarin beschrijft Castells de gevolgen van de oprukkende informatietechnologie en de globalisering en schetst hoe deze twee processen op elkaar ingrijpen. Hij voorspelt dat deze processen onze samenleving de komende decennia ingrijpend zullen gaan veranderen. Oude vaststaande zekerheden gaan overboord, terwijl er nog niet meteen zicht is op nieuwe antwoorden. We zullen rekening moeten houden met meer onzekerheid. Die onzekerheid tekent zich nu onder andere al af rond het afbrokkelen van de traditionele normatieve kaders. Die lijken steeds minder houvast te bieden. In het huidige tijdsgewricht staan normen en waarden niet voor niets sterk in de belangstelling, want we zijn de bodem er onder kwijt geraakt.

### **Ontzuiling**

Een eerste ontwikkeling die daar aan heeft bijgedragen is de ontzuiling. Tot de jaren zeventig werd het morele landschap bepaald door een relatief eenduidige moraal, door eenduidige levensbeschouwingen, met varianten die overzichtelijk in zuilen waren onderverdeeld.

De zuilen drongen door in alle segmenten van de samenleving. De meeste mensen waren lid van een bepaalde kerkgemeenschap, van een politieke partij of van een vakbond van een bepaalde zuil. Ze lazen de krant, keken naar de televisiezender en luisterden naar de radiozender die paste bij hun zuil. De morele standpunten waren ideologisch ingebed.

Die morele eenduidigheid ligt alweer ver achter ons. Zuilen verdwenen, levensbeschouwingen waren geen maatschappelijke ankerpunten meer, maar meer een individuele aangelegenheid.

Ook de mores van de kerk en de tien geboden vormden niet meer een vanzelfsprekende leidraad voor het handelen. Wat het goede leven was, mochten we zelf beslissen. Er bestond nog wel overeenstemming over wat we niet wilden (Boutellier, 2002). In het al te nadrukkelijk stelling nemen op uitgesproken morele posities gingen we ons steeds ongemakkelijker voelen. Waarheden werden relatiever, pragmatischer. De 'grote verhalen' en de allesomvattende wereldbeschouwingen werden losgelaten.

#### **Wegvallen van gezagsdragers en collectieve normativiteit**

In het verleden konden sociale professionals antwoorden voor hun dilemma's vinden bij de autoriteiten in de samenleving: de *pater familias*, de dominee of de pastoor, de onderwijzer, de huisarts, en de andere notabelen. Deze aloude gezagsdragers hebben aan autoriteit ingeboet en er zijn weinig nieuwe, gezaghebbende figuren voor in de plaats gekomen (Van Beek en Ham, 2007).

Er is ook een lacune gekomen in de visieontwikkeling en de beleidsontwikkeling. De landelijke overheid ziet zichzelf steeds minder als beleidsmaker. Zij heeft daarmee haar handen van de uitvoering afgetrokken en houdt zich steeds meer afzijdig. Ook uit andere hoeken krijgen sociale professionals weinig houvast in hun zoektocht om oplossingen te vinden. In het rapport 'Waarden, normen en last van gedrag' ziet de WRR (2003) voor sociale professionals nadrukkelijk een taak weggelegd als dragers van de publieke moraal. Maar de WRR vergeet daarbij te vermelden waar die waarden en normen dan vandaan moeten komen, hoe ze worden gevormd en uitgedragen.

Ten aanzien van moreel gezag vindt er een verschuiving plaats van gezag *van bovenaf* naar moreel gezag *van binnenuit*. Moreel gezag wordt steeds meer ontleend aan de innerlijke overtuigingen van ieder mens afzonderlijk. Dat betekent dat mensen meer denkwerk moeten verzetten om hun eigen leven vorm te geven en voortdurend moeten reflecteren op hun handelingen en keuzes (Van Luijk, 1993). Dat geldt voor alle burgers, en eens te meer voor sociale professionals die zich ook in het leven van anderen mengen.

#### **Toename multi-etnische en multiculturele diversiteit**

De ontideologiseerde, verdunde Nederlandse publieke moraal wordt nu ook geconfronteerd met nieuwkomers in ons land. De samenleving wordt in hoog tempo multi-etnisch en multicultureel, waarbij nieuwe waardesystemen, met de oude waardesystemen verweven raken. De joods-christelijke traditie vermengt zich bijvoorbeeld met de islamitische traditie. De nieuwkomers houden er soms ook minder relativerende denkbeelden op na. Sommige moslimgemeenschappen kennen een absoluut godsgeloof, dat in Nederland na de Tweede Wereldoorlog nu juist was afgezworen. De Nederlandse liberale, relativerende moraal steekt nu bleekjes af tegen de coherente politiek-religieuze levensbeschouwing van sommige moslims. Op hogescholen vindt de laatste jaren een instroom plaats van nieuwe lichten studenten met een steeds grotere etnische diversiteit. Jongeren van allochtone herkomst, of met ouders of grootouders met een allochtone herkomst, stromen van MBO in hoog tempo door naar HBO. Momenteel is bij de HU van de eerste- en tweedejaars van de MWD opleiding bijna een kwart van Turkse, Marokkaanse of Surinaamse origine. In INHOLLAND is dat al circa 70 procent. Vooral de meiden doen het erg goed. Deze studenten komen er aan, over een paar jaar gaan zij als nieuwe lichting sociale professionals de arbeidsmarkt op. Dan komen ze in uw organisatie werken, dan worden ze uw collega of uw hulpverlener. Dat zal ongetwijfeld gaan leiden tot gesprekken over hoe witte organisaties werken of over opvattingen over hulpverlening. Dat kan verrijkend zijn en het kan leiden tot een meer mondiaal perspectief. Maar het kan ook fricties geven. Het zal in ieder geval de noodzaak vergroten om het maatschappelijk debat over ethische vragen te voeren. De eerste kwesties dienen zich al aan. Zo worden verzorgingshuizen geconfronteerd met een nieuwe lichting jonge islamitische medewerkers die zich er vanuit hun religieuze overtuiging niet mee kunnen verenigen om mannelijke patiënten te wassen. En zo worden schoolmaatschappelijk werkers die een hoofddoek dragen – en er vaak zeer goed in slagen om contact te leggen met allochtone kinderen en hun ouders – soms door de schoolleiding onder druk gezet om zich meer conform de westerse maatstaven te kleden en te gedragen.

Kortom: er is 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 een maatschappelijk debat daarover en aan een heldere politiek-bestuurlijke opdracht – een mandaat – voor sociale professionals (Tonkens e.a., 2006). En bovenal aan theoretische en praktische ondersteuning van de frontliniewerkers bij hun opdracht om zich een weg te banen in het oerwoud van morele kwesties.

Frontliniewerkers vervullen een essentiële rol in het aandragen van oplossingen voor de heikele maatschappelijke vraagstukken. Zij beschikken over cruciale kennis: kennis van de straat. Ze hebben gebiedskennis, kennen de behoeften van burgers in hun wijk, kennen de cliënt en zijn context. Ze hebben kennis van sociale stratificatie, de bevolkingssamenstelling, weten van spanningen tussen verschillende bevolkingsgroepen, welke bewoners wel en niet contact met elkaar hebben. En vaak weten ze wat er achter de voordeur gebeurt.

Professionals die dat soort kennis bezitten of verzamelen, hebben goud in handen. Want wie weet wat er lokaal speelt, is in staat om (mee) te bedenken hoe maatwerk geleverd kan worden.

Die ziet nieuwe problemen al in een vroeg stadium aankomen, die weet waar de krachtbronnen zijn en hoe die versterkt kunnen worden. Die kan actieve burgers mobiliseren.

Frontliniprofessionals hebben die kennis. Daarmee kunnen ze een belangrijke gesprekspartner vormen om met de gemeente samen beleidsdoelen voor de wijken en buurten te formuleren. In een partnerschap. Ze kunnen een rol opeisen in de beleidsvorming en daarmee proactief zijn in plaats van volgend en achter de feiten aanlopend. Van frontliniprofessionals kunnen we leren. Zij signaleren nieuwe ethische vraagstukken, morele dilemma's en zoeken wegen in ethisch beladen situaties die nog zo nieuw zijn, dat er nog geen maatschappelijk debat over is gevoerd. Ze zouden dat maatschappelijk debat meer moeten aanjagen. Ze zijn immers de voorlopers van ons gedeelde ethisch besef. Wat dat betreft zijn het frontliniewerkers in de dubbele betekenis.

# “HET ONDERZOEK ZAL OOK UITMONDEN IN CONCRETE HANDVATTEN, WERKWIJZEN EN METHODIEKEN”

## 6 / ONDERZOEKSPROGRAMMA LECTORAAT

Daarmee belanden we bij de vraag waar het op aan komt: hoe gaan we vanuit het lectoraat een concrete bijdrage leveren aan het onderzoek naar de morele oordeelsvorming van sociale professionals in de frontlinie? Hoe geven we vorm aan de sociale innovatie op dit terrein?

Om te beginnen maken we de morele oordeelsvorming van professionals in de frontlinie tot object van onderzoek. Zoals gezegd is het daarbij niet de bedoeling om pasklare antwoorden te bieden voor ethische dilemma's. Het doel is versterking van de reflectieve grondhouding van professionals en het zoeken naar vormen om de zorgvuldigheid bij de oordeelsvorming te vergroten en om de toetsing en verantwoording te verstevigen.

We gaan nauwgezet beschrijven welke dilemma's professionals nu precies tegenkomen en hoe ze tot morele oordeelsvorming komen. Zo trachten we bij te dragen aan het opbouwen van een onderzoekstraditie op dit terrein en aan het verstevigen van de theoretische basis: de *body of knowledge*. Via onderzoek kunnen we de morele dilemma's, en de manier waarop sociale professionals in de frontlinie daarmee omgaan, verzamelen, bundelen en op metaniveau analyseren. Het onderzoek zal ook uitmonden in concrete handvatten, werkwijzen en methodieken. Deze worden verspreid naar het werkveld en voor zover mogelijk geïntegreerd in het HBO-onderwijs.

Ter illustratie geef ik enkele voorbeelden van onderzoeksprojecten waarmee we reeds zijn gestart en die we de komende jaren in de programmaliijn verder gaan uitbouwen. Bij deze onderzoeksprojecten werken we standaard samen met organisaties uit het werkveld en we betrekken er ook andere partijen bij, zoals landelijke koepelorganisaties, andere hogescholen, universiteiten en soms ook buitenlandse partners.

We zijn najaar 2007 een onderzoek gestart in opdracht van een organisatie die begeleiding biedt aan zelfstandig wonende jongvolwassenen met een lichte verstandelijke beperking. Het gaat daarbij om zogenaamde 'LVG-plus-cliënten' die ook kampen met andere problemen zoals verslaving, betrokkenheid bij criminele activiteiten, enzovoort. De woonbegeleiders van de organisatie krijgen vaak met crisissituaties te maken en moeten dan moeilijke, ingrijpende besluiten nemen met een sterke morele lading. Op basis van de onderzoeksresultaten ontwikkelen wij een methode om de woonbegeleiders te ondersteunen bij het maken van morele afwegingen. We doen dat door een kwaliteitstoets te ontwikkelen waarmee de besluiten zorgvuldiger kunnen worden genomen en door een passende vorm van intercollegiale consultatie en toetsing te ontwikkelen.

Daarnaast verrichten we onderzoek naar het perspectief van cliënten die ongevraagd hulp- of diensten aangeboden kregen van outreachend werkers of bemoeizorgteams. Over hun perspectief is nog weinig bekend. Daarom interviewen we deze cliënten over hun ervaringen. Het doel van dit onderzoek is om hun perspectief te betrekken in het debat over de legitimering van dit type hulp- en dienstverlening en om er lering uit te trekken voor de praktijk van outreachend werkers.

Met twee docenten hebben we een boek geschreven over outreachend werken, waarbij we met name aandacht hebben besteedt aan de legitimering van het ongevraagd er op af gaan, en aan de dilemma's in het contact met cliënten en rond de uitwisseling van gegevens. Dit boek is in april uitgebracht. Het wordt gebruikt als studieboek binnen het HBO en het vindt zijn weg naar het werkveld.

Voorts zijn we een on line virtueel simulatiespel aan het ontwikkelen om studenten, docenten en sociale professionals te laten oefenen in het omgaan met morele dilemma's in het werken met multi-problem-cliënten. Deelnemers aan het simulatiespel doorlopen verschillende fasen en opdrachten, krijgen zicht op een complex moreel dilemma, leren vanuit welke perspectieven je

naar dit dilemma kunt kijken en hoe je uiteindelijk tot een afgewogen besluit kunt komen. Het computerprogramma geeft de deelnemers feedback op de wijze waarop zij met het dilemma in de casus omgaan. Hun afwegingen en argumentaties worden in het computerprogramma opgeslagen. Dit levert later weer onderzoeksdata voor analyse, om inzicht te krijgen in de wijze waarop morele oordeelsvorming tot stand is gekomen.

Verder gaat er een onderzoek van start waarbij migranten studenten van de HU worden geïnterviewd over hun beroeps- en taakopvattingen en over morele kwesties. Kwesties uit hun beroepsveld en die ze tijdens hun stage tegenkomen. Het doel is om te onderzoeken wat overeenkomsten en verschillen zijn in normatieve opvattingen van deze cultureel diverse lichte aankomende professionals, en na te gaan welke consequenties daar eventueel uit voortvloeien voor de zorg- en welzijnsinstellingen waar zij in de toekomst gaan werken.

Tot slot zijn we vanuit het lectoraat nauw betrokken bij de ontwikkeling van twee specialisaties binnen de opleiding – 'minoren' in hogeschooldjargon – voor outreachend werken en voor ethiek. Beide minoren worden in onderlinge samenhang ontwikkeld, waarbij voor studenten de dilemma's van outreachend werken het aangrijpingspunt zijn om te leren omgaan met ethische vraagstukken. Daarmee dragen we bij aan onderwijsinnovatie op dit terrein.

# “THERE IS NO MORAL PRECEPT THAT DOES NOT HAVE SOMETHING INCONVENIENT ABOUT IT”

Diderot (1713-1784)

## 7 / TOT SLOT

Dames en heren, in deze openbare les heb ik u deelgenoot gemaakt van de focus en het onderzoeksprogramma van het lectoraat. Graag wil ik tot slot nog een paar woorden van dank uitspreken.

In de eerste plaats dank ik de initiatiefnemers die dit lectoraat hebben ingesteld, het Oranje Fonds en de NVMW. Ik ben u erkentelijk voor het in mij gestelde vertrouwen en hoop dat u over drie jaar met voldoening terug kunt kijken op uw besluit om dit lectoraat in te stellen.

Ik ben ook het College van Bestuur en directie van de Faculteit Maatschappij en Recht van de Hogeschool dankbaar voor het vertrouwen dat zij in mij hebben gesteld en voor de steun om de plannen vorm te geven. Ik ervaar de samenwerking met de onderwijsmanagers en andere medewerkers als zeer plezierig. En ik beschouw het als een groot voorrecht om zo intensief te mogen samenwerken met de ondersteuners van het Kenniscentrum Sociale Innovatie en met de andere lectoren. Hans van Ewijk, Jean-Pierre Wilken, Anneke Menger, Jo Hermans, Stijn Verhagen, Ben Fruijtjer en Rob Grundeman: ik ervaar de samenwerking met jullie als bijzonder stimulerend.

*Last but not least* gaat mijn dank uit naar de docenten en studenten die met mij samen de afgelopen tijd onderzoeksprojecten hebben uitgezet. Ik kan niet iedereen persoonlijk bedanken maar ik wil toch een paar mensen noemen: Will van Genugten die op de hogeschool is gedetacheerd vanuit de NVMW. En de docenten Mirjam Gademan, Yvonne van Etten, Fieneke Vogelpoel, Ellen Grootoek, Lizet van Donkersgoed, Sander Toby, Corrie Verstoep, Angele Verkaaik, Azemalie Panchu, Sabrina Keinemans, Raymond Kloppenburg, Gerian Alofs, Charlotte van Besouw, Rietje Obers, Deleaan Ruijtenberg, Josine van Loon en Tineke Rodenburg.

En natuurlijk Ed de Jonge en Kees van Haaster die ik mag begeleiden bij hun promotietraject. Dank voor de samenwerking. Ik geniet erg van jullie expertise, bevlogenheid en passie. Met elkaar hebben wij de basis gelegd voor wat vandaag is gepresenteerd. Ik kijk er naar uit om dit lectoraat samen met jullie verder tot een succes te maken.

Ik heb gezegd.



## / CURRICULUM VITAE

**Lia van Doorn** (1961) studeerde Pedagogiek aan de Universiteit Utrecht (UU). Ze was als onderzoekster verbonden aan de Faculteit Algemene Sociale Wetenschappen van de UU. Vervolgens werkte ze als senior onderzoeker en projectleider bij het Nederlands Instituut Zorg en Welzijn, het huidige MOVISIE. In 2002 promoveerde ze bij de UU op *Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000)*. Sinds 1 maart 2007 is ze Lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Daarnaast is ze redactielid van het *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken* (TSS) en participeert ze in internationale netwerken.

## / LITERATUURLIJST

**Adriaanse, C.** Werken aan een goed sociaal klimaat in woonbuurten. In: **Kempen, R. van, R. Kleinhans, A. Ouwehand en H. Visscher (red.).** *Van wijken weten, beleid en praktijk in de stedelijke vernieuwing.* IOS Press: Amsterdam (nog te verschijnen).

**Bauman, Z.** *Postmodern ethics.* Blackwell: Oxford, 1993.

**Beek, K. van en M. Ham (red.).** *Gaat de elite ons redden? De nieuwe rol van de bovenlaag van de samenleving.* Jaarboek TSS. Van Gennep: Amsterdam, 2007.

**Berden, B. en W. van der Meeren.** Marktwerking en beroepsethiek. De visie van de bestuurder. *Tijdschrift voor Gezondheid en Ethiek*, 16, nr. 2, p. 50-53, 2006.

**Bloemhoff, A.** *Jeugdzorg in beweging. Uitvoerenden over ethische dilemma's in de dagelijkse praktijk.* CNV Publieke Zaak i.s.m. Communicatie Company: Den Haag, 2007.

**Bommel, A.** van et al. *Wankele waarden. Levenskwesaties van moslims.* Forum: Utrecht, 2003.

**Bourdieu, P.** *Weight of the world; Social Suffering in Contemporary Society.* Polity Press: Cambridge, 1999.

**Boutellier, H.** *De veiligheidsutopie. Hedendaags onbehagen rond misdaad en straf.* Boom: Den Haag, 2002.

**Brink, G. van den, T. Jansen, en D. Pessers (red.).** *Beroepszeer. Waarom Nederland niet goed werkt.* Christen Democratische Verkenningen. Boom: Amsterdam, 2005.

**Brink, G. van den.** *Schets van een beschavingsoffensief. Over waarden, normen, normaliteit en normalisatie in Nederland.* Amsterdam University Press: Amsterdam, 2004.

**Castells, M.** *The Rise of the Network Society, The information Age: Economy, Society and Culture, Vol. I.* Blackwell: Cambridge, MA; Oxford, UK, 1996.

**Castells, M.** *The Power of Identity, The Information Age: Economy, Society and Culture, Vol. II.* Blackwell: Cambridge, MA; Oxford, UK, 1997.

**Castells, M.** *End of Millennium, The Information Age: Economy, Society and Culture, Vol. III.* Blackwell: Cambridge, MA; Oxford, UK, 1998.

**CNV Publieke Zaak i.s.m. Prof. Dr. G.A. Lindeboominstituut.** *Hulpmiddel bij ethische gespreksmethodes in de zorg.* Centrum voor medische ethiek: Den Haag, 2006.

**Cusveller, B.** *Met zorg verbonden. Een filosofische studie naar de zindimensie van verpleegkundige zorgverlening.* Buijten en Schipperheim: Amsterdam, 2004.

**Dalrymple, T.** *Leven aan de onderkant.* Het Spectrum: Utrecht, 2004.

**Dartel, H. van.** *Tussen integriteit en opportunisme. Over de ethiek van management in de zorg. Verslag van een onderzoek naar de plaats van waarden en normen in het management van de zorg.* CELAZ/Landelijk Bureau Ethiek in de Zorg: Utrecht, 2003.

**Delnoij, J, J. Laurier en F. Geraedts (red.).** *Morele oordeelsvorming en de integere organisatie.* Damon: Budel, 2006.

**Donkers, G.** *Zelfregulering als reflectiekader van methodiek maatschappelijk werk. Een agogische benadering.* Nelissen: Baarn, 1999.

**Doorn, L. van, M. Gademan en Y. van Etten.** *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn.* Coutinho: Bussum, 2008.

**Ebskamp, J en H. Kroon.** *Beroepsethiek voor sociale en pedagogische hulpverlening.* Intro: Nijkerk, 1994.

**Es, R. van.** *Communicatie en ethiek. Organisaties en hun politieke verantwoordelijkheid.* Boom: Amsterdam, 2004.

**Ewijk, H. van, F. Spierings en R. Wijnen-Sponselee.** *Basisboek Social Work. Mensen en meedoen.* Boom onderwijs: Amsterdam, 2007.

**Freidson, E.** *Professionalism. The third logic. On the practice of knowledge.* The University of Chicago Press: Chicago, 2001.

- Heijmans-van den Berg, A.** *Werken met je hart. In gesprek met Marokkaanse beroepskrachten over hulpverlening aan Marokkaanse gezinnen.* Forum: Utrecht, 1998.
- Hutschemaekers, C.** *Onder professionals. Hulpverleners en cliënten in de geestelijke gezondheidszorg.* Inaugurale rede. SUN: Nijmegen, 2001.
- Hutschemaekers, G. en L. Nijmeijer.** *Beroepen in beweging. professionalisering en grenzen van een multidisciplinaire GGZ.* Bohn Stafleu van Loghum: Houten, 1998.
- Jacobs, G., R. Meij, H. Terwolde en Y. Zomer (red.).** *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering.* Humanistics University Press. SWP: Amsterdam, 2008.
- Janssen, J.,** *De nieuwe code gedecodeerd. Maatschappelijk werk en beroepsethiek.* Intro: Nijkerk, 1991.
- Jens, L.F.** *Beroepsethiek en code van de maatschappelijk werker.* Van Loghum Slaterus: Deventer, 1972.
- Jeurissen, R. en A. Musschengra (red.).** *Integriteit in bedrijf, organisatie en openbaar bestuur.* Koninklijke Van Gorcum: Assen, 2002.
- Jochensen, H.** *Ethiek van de zorg tussen technische beheersing en professionele hulpverlening.* Lectorale rede. Christelijke Hogeschool Ede: Ede, 2003.
- Jonge, E. de.** *Ethiek voor maatschappelijk werkers.* Coutinho: Bussum, 1995.
- Kamphuis, M.** *Het avontuur in St. Paul.* Sociale en Culturele Reeks (SCR). Samson: Alphen aan de Rijn, 1958.
- Kamphuis, M.** *Wat is social casework? Een eerste inleiding.* Samson: Alphen aan de Rijn, 1950 (1972).
- Kersten, D. en E. Werner.** *Morele dilemma's in de verzekerings-geneeskundige praktijk.* NSPOH: Amsterdam, 2007.
- Klein Tank, M.** *'Aangeven of weggijken? 0/25 Tijdschrift over Jeugd,* jrg. 6, nr. 3, pp 12-15, 2001.

- Kolen, M. e.a.** *Zingeving en ethiek in de jeugdzorg.* Elsevier: Maarssen, 2001.
- Kortram, L.H.** *De cultuur van het oordelen: Oordeelsvorming in interetnische relaties.* Dissertatie. KUN: Nijmegen, 1990.
- Kramer, S.** *Interculturele competentieprofielen in de GGZ.* Mikado: Rotterdam, 2004.
- Kunneman, H.** *Personal Identity and post-modern Morality,* in: **Muschenga, A.W. et al. (eds.)** *Personal and Moral Identity,* Kluwer: Dordrecht, 2002. - p. 283 - 305.
- Kunneman, H.** *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor kritisch humanisme.* SWP: Amsterdam, 2005.
- Laan, G. van der.** *Legitimatatieproblemen in het maatschappelijk werk.* SWP: Utrecht, 1991.
- Laan, G. van der.** *Van geval tot geval. Over het belang van reconstructie van casuïstiek.* *Sociale Interventie,* 1992, nr. 2, pp 51-67.
- Laan, G. van der.** *Maatschappelijk werk als ambacht? Inbedding en belichaming.* Oratie. Universiteit voor Humanistiek: Utrecht, 2006.
- Lans, J. van der.** *Ontregelen. De herovering van de werkvloer.* Augustus: Amsterdam-Antwerpen, 2008.
- Leijnse, F., J. Hulst & L. Vromans.** *Passie en precisie. Over de veranderende functie van de hogescholen.* *Thema,* 5: 47-54, 2006.
- Lipsky, M.** *Street-level bureaucracy. Dilemma's of the individual in public services.* Russel Sage Foundation: New York, 1980.
- Luijk, H. van.** *Om redelijk gewin. Oefeningen in de bedrijfsethiek.* Boom: Amsterdam, 1993.
- Manschot, H. en J. van Dartel (red.).** *In gesprek over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk.* Boom: Amsterdam/ Meppel, 2003.
- Mol, A.** *De logica van het zorgen. Actieve patiënten en de grenzen van het kiezen.* Van Gennep: Amsterdam, 2006.
- Molenwijk, B en G. Widdershoven.** *Moreel beraad en goede zorg voor ouderen veronderstellen en versterken elkaar.* *Tijdschrift voor Geneeskunde,* 62 (33), 2006.

- Noordegraaf, M.** *Leve de managers. Waar zouden we zonder hen zijn?* NRC, 22 mrt. 2008.
- Nussbaum, M.** *Wat liefde weet. Emoties en moreel oordelen.* Boom: Amsterdam, 2000.
- NVMW.** *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker.* Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers: Utrecht, 1999.
- O'Hagan, K.** *Cultural Competence in the caring professions.* London and Philadelphia: Jessica Kingsley publishers, 2001.
- Oostrik, H. en L. Schilder.** *Leren van dilemma's in de onvrijwillige hulpverlening. Een handreiking voor maatschappelijk werkers.* Innovatieproject HAN – De grift – SSWA. Drukkerij Efficiënt BV, Arnhem 2000.
- Ramadan, T.** *Westerse moslims en de toekomst van de islam.* Bulaaq: Amsterdam, 2003.
- Rawls, J.** *A Theory of Justice.* Oxford University Press: Oxford, 1971.
- Schön, D.A.** *The reflective Practitioner. How Professionals Think in Action.* Aldershot: Ashgate, 1983.
- Sennett, R.** *De cultuur van het nieuwe kapitalisme.* Meulenhoff: Amsterdam, 2007.
- Sevenhuijsen, S.** *Oordelen met zorg.* Boom: Amsterdam / Meppel, 1996.
- Simon, F.** *Confrontaties tussen cliënten en hulpverleners. Een wijsgerige diagnose van normerende praktijken.* Nelissen: Baarn, 1994.
- Smaling, A.** *Aspecten van normatieve professionaliteit in beroeps-situaties.* In: *Tijdschrift voor Humanistiek*, nr. 22, p. 83-89, 2005.
- Struys, A.** *Cultuurverschillen en moraal.* In: S. Timmer (red.): *Tijd voor ethiek.* Coutinho: Bussum, 1998.
- Taylor, C. and S. White.** *Practising Reflexivity on health and Welfare. Making knowledge.* Open University Press: Buckingham, 2000.
- Tonkens, E.** *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector.* NIZW: Utrecht, 2003.

- Tonkens, E., J. Uitermark en M. Ham (red.)** *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal.* Jaarboek TSS. Van Gennep: Amsterdam. 2006.
- Tonkens, E.** *Oude dilemma's in een nieuw jasje.* *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, jrg. 55, nr. 9, pp. 16-19. 2001.
- Uitermark, J. en J. W. Duyvendak.** *Ruimte maken voor straatburgerschap. Mensen maken de stad als assertief sociaal beleid.* Essay in opdracht van gemeentebestuur Rotterdam, 2006.
- Vereniging Nederlandse Gemeenten.** *Integriteitsbeleid in gemeenten. Model gedragscode voor ambtenaren.* VNG Uitgeverij: Den Haag, 2004.
- Verhagen, A.** *Communiceren over morele dilemma's. Waarden en normen als bouwstenen voor maatschappelijke activering.* Elsevier: Amsterdam, 1999.
- Verkerk, M.** *Zorg moet niet nuttig zijn, zorg moet ethisch zijn.* In *NRC Bijlage Opinie & Debat*, 8 juli 2006, p. 15.
- Vries, S. de & R. Bouwkamp.** *Psychosociale hulpverlening in het maatschappelijk werk.* Bohn Stafleu van Loghum: Houten/Diegem, 1992.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.** *Waarden, normen en de last van het gedrag.* WRR: Den Haag, 2003. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). *Bewijzen van goede dienstverlening.* Amsterdam University Press: Amsterdam, 2004.

**auteur** Lia van Doorn

**eindredactie** Marketing & Communicatie,  
Faculteit Maatschappij & Recht

**ontwerp en uitvoering** Dietwee, ontwerp en communicatie

**drukwerk** Grafisch Bedrijf Tuijtel

**lectoraat** Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening

**openbare les** Sociale professionals en morele  
oordeelsvorming, juni 2008

**adres** Heidelberglaan 7, 3584 CS Utrecht  
Postbus 85397, 3508 AJ Utrecht

**telefoon** 030 252 92 14

**website** [www.socialeinnovatie.hu.nl](http://www.socialeinnovatie.hu.nl)

**e-mail** [ksi@hu.nl](mailto:ksi@hu.nl)

Oranje Fonds 



 HOGESCHOOL  
UTRECHT

Het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening is een gezamenlijk initiatief van het Oranje Fonds, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) en Hogeschool Utrecht