

De coronacrisis trekt ook diepe sporen in de sociale hulp- en dienstverlening. Diverse maatregelen maken het moeilijk voor sociale professionals om hun werk te doen zoals nodig is. Het vereist professionele en bestuurlijke moed om morele pijn te voorkomen.

Professionele en bestuurlijke moed gevraagd

De impact van corona op het sociaal domein is groot en divers. De intelligente lockdown zette de hulp- en dienstverlening onder druk. Professionals in wijkteams, schuldhulpverleners, woonbegeleiders, jobcoaches – alle disciplines dienden ineens thuis te gaan werken. Contact met cliënten viel weg of moest ingevuld worden via telefoon, videobellen en soms met een ontmoeting buiten, in tuin of park. Professionals ervaren dat de na te leven maatregelen om het virus beheersbaar te houden, negatief uitwerken op de kwaliteit van de ondersteuning.

Voortdurende sociale restricties dragen het risico in zich dat professionals gefrustreerd raken. Ze hebben het gevoel dat ze hun cliënten niet langer kunnen bieden wat nodig is en zijn bezorgd dat ze niet voldoen aan de professionele standaarden in hun beroepsgroep.¹ Ze voelen zich machteloos. Een op de vier sociale professionals ervaart dat het psychisch welbevinden sinds het uitbreken van de pandemie is verslechterd. Dit is bijna twee keer zoveel als in de gehele bevolking (Trimbos-instituut 2020).

Wanneer een professional niet kan bieden wat er nodig is, kan dat leiden tot morele verwondingen (*moral injuries*) bij de professional zelf, maar ook bij zijn organisatie en zijn cliënten. In de diepe recessie die ons waarschijnlijk te wachten staat, zullen mensen een groter beroep doen op de hulpverlening.

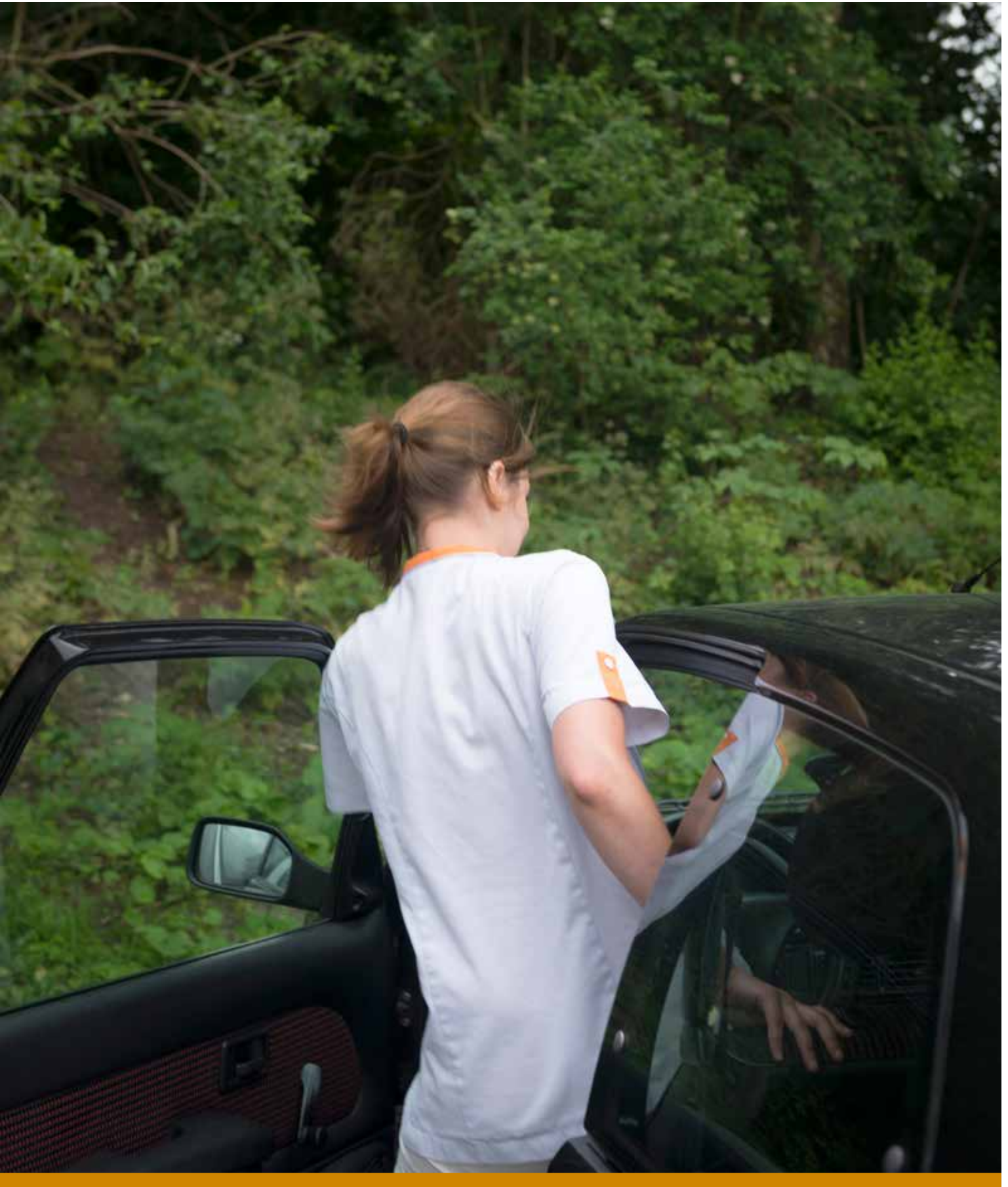
OM MORELE SCHADE CORONACRISIS TE BEPERKEN

Donkere wolken

Economen voorspellen voor de komende jaren een recessie met hoogoplopende werkloosheid. De voortekenen zijn er al. Sinds het Centraal Bureau voor de Statistiek statistieken bijhoudt over de werkloosheid, is deze nog nooit zo snel gestegen als tijdens de coronacrisis (CBS 2020a).

Vooraf kwetsbare groepen hebben het zwaar te verduren. Het Sociaal en Cultureel Planbureau waarschuwt dat vooral mensen met een migratieachtergrond, laagopgeleiden en arbeidsgehandicapten een verhoogd risico lopen om hun baan te verliezen (SCP 2020). Zij hebben vaker een tijdelijk dienstverband in sectoren die hard geraakt worden. De pandemie lijkt de bestaande ongelijkheden op de arbeidsmarkt flink te gaan vergroten.

Naast zorgen over de impact op de arbeidsmarkt is er ongerustheid over groeiende schulden. Al voor de coronacrisis



worstelde bijna een op de tien huishoudens met problematische schulden (CBS 2020b). En kon een op de zeven huishoudens geen onvoorziene tegenvaller opvangen (DNB 2020).

De branchevereniging voor schuldhulpverlening, de NVVK, stuurde gemeenten in juli van dit jaar een brandbrief waarin zij waarschuwt dat gezien de economische ontwikkelingen een schuldengolf onvermijdelijk is (Binnenlands Bestuur 2020).

Welbevinden onder druk

Maatregelen die verdere verspreiding van het coronavirus moeten beteugelen, trekken een zware wissel op ons welbevinden. De eerste onderzoeken wijzen allemaal dezelfde kant op: we ervaren meer angst, meer zorgen en meer stress. Naar schatting een derde van de Nederlanders ondervindt daar sinds de uitbraak van het virus last van (Engbersen & Wentink 2020; RIVM & GGD GHOR 2020). Ook nemen gevoelens van eenzaamheid toe (SCP 2020). Van eerdere crises is bekend dat werkloosheid, armoede en schulden negatief doorwerken op het welbevinden. Langdurige werkloosheid vergroot onder meer de kans op psychische klachten (Vrooman 2009). Bovendien: als de werkloosheid langer voortduurt, is het niet vanzelfsprekend dat mensen in termen van welbevinden terugveren naar hun startpositie (Clark 2018). Voor het sociaal domein heeft dit grote implicaties.

Jobcoaches en vrijwilligers bij voedselbanken merken steeds meer van oplopende geldzorgen. Het aantal cliënten neemt allengs toe en het is gemiddeld lastiger om mensen weer naar werk te begeleiden. Bij de schuldhulpverlening is het nog rustig. Dit wordt in het veld beschouwd als stilte voor de storm.

Ook wijkteamprofessionals, woonbegeleiders en andere sociale professionals zien dat de coronacrisis haar sporen nalaat. Tijdens de lockdown liepen spanningen achter voordeuren op. Zo constateerde de Kindertelefoon een toename van 50 procent van het aantal bellers (Trouw 2020). De verwachting is dat *social distancing*, angst, eenzaamheid, baanverlies en armoede een vertaling krijgen in een toenemende behoefte aan hulp en ondersteuning in het sociaal domein.

Groeiende onmacht

De grotere vraag naar hulp en ondersteuning landt in eerste instantie bij gemeenten, waarvan het merendeel al voor de coronacrisis financieel flink onder druk stond (VNG 2020). Vooropgesteld dat gemeenten bezuinigingen kunnen voorkomen, dan nog is de kans groot dat ze sociale professionals gaan vragen om onder bestaande taakstellingen meer voor elkaar te krijgen. Dat vooruitzicht is zorgelijk.

Er is een groot risico dat professionals het idee krijgen dat ze tekortschieten doordat ze, bijvoorbeeld vanwege de groeiende wachtlijsten, cliënten pas te zien krijgen als de problematiek is verergerd. Of doordat hun caseload te groot is om cliënten de vereiste aandacht te geven. Ook een haperende samenwerking in de keten van hulpverlening kan negatieve repercussies hebben.

Denk bijvoorbeeld aan de jeugdhulpverlener die

constateert dat aanhoudende geldzorgen eraan bijdragen dat de situatie bij een gezin escaleert, maar tegelijkertijd moet vaststellen dat de schuldhulpverlening niet op korte termijn de noodzakelijke verlichting kan brengen. Het kan dan gebeuren dat kinderen uit huis geplaatst worden, terwijl de betrokken professional voelt dat dit niet nodig zou zijn geweest als... Dat schuurt bij de professional, een psychische kwetsuur ligt op de loer.

Gevoelde onmacht leidt tot *moral injury*. Het duidt op een gevoel van schuld, schaamte en boosheid over iets wat in strijd is met morele waarden die voor iemand belangrijk zijn (Jacobs 2020). Een gevoel dat schuurt en blijft haken omdat degene die er last van heeft, zich realiseert dat hij tekortgeschoten is, en niet heeft kunnen voldoen aan de verwachtingen van mensen die op hem vertrouwen of van hem afhankelijk zijn. Niet vanwege persoonlijk onvermogen, maar omdat politieke of bestuurlijke beslissingen het hem onmogelijk maken om datgene te doen wat er eigenlijk gedaan moet worden.

Morele kwetsuren

Inhoudelijk ligt de betekenis van *moral injury* dicht aan tegen een concept dat in de verpleegkunde al sinds de jaren zeventig wordt gebruikt: *moral distress*. Dat de term toen opdook, was niet toevallig. Midden in wat de tweede feministische golf is gaan heten, protesteerden verpleeg-

Voortdurende sociale restricties dragen het risico in zich dat professionals gefrustreerd raken

kundigen fel tegen de praktijk dat artsen – vooral mannen – geen rekening hielden met de professionele opvattingen van verpleegkundigen – merendeels vrouwen – over wat een patiënt nodig had.

Net als verpleegkundigen toen, verkeren sociale professionals nu geregeld in situaties waarin zij iets anders willen dan wat er institutioneel mogelijk is. Veelgenoemde obstakels zijn: werkdruk, machtsdynamiek, schaarste aan middelen, bestuurlijke prioriteiten, tijdsdruk, personeelstekort en hiërarchische verhoudingen tussen beroepsgroepen (Jacobs 2020). De coronacrisis werpt extra barrières op: het sluiten van de open inloop, de opdracht om cliënten te bellen in plaats van te zien en het staken van groepswork. Wanneer gevoelde onmacht te veel wordt, kan dit uitmonden in *distress*: een negatieve reactie op stressvolle situaties. *Moral distress* kent twee stadia: *initial moral distress* en *reactive moral distress*.

Bij *initial moral distress* gaat het over de frustratie, boosheid en bezorgdheid die mensen ervaren wanneer zij worden geconfronteerd met institutionele, structurele of organisatorische belemmeringen om datgene te doen wat zij goed achten. *Reactive moral distress* ontstaat wanneer iemand niet in actie komt naar aanleiding van een gebeurtenis die

Sociale professionals zijn de kanaries van het sociaal domein

maar voortduurt en gevoelens zoals moedeloosheid, machteloosheid, onmacht en hulpeloosheid oproept. Gevoelens waardoor mensen uit hun evenwicht kunnen raken en die hun lichamelijke en geestelijke gezondheid en daardoor ook hun professionele prestaties negatief beïnvloeden.

Pijn of stimulans

De extreme vorm van *moral distress* oftewel *moral injury* leidt bij professionals tot afname van empathie en betrokkenheid bij hun patiënten of cliënten. Maar ook melden zij zich vaker ziek of zeggen ze het beroep voorgoed gedag. Tijdige aanpak van *moral distress* kan ertoe leiden dat mensen zich gaan realiseren welke positie zij als persoon of professional innemen binnen een bepaalde context, wat hen uiteindelijk kan motiveren om beter te presteren. Sociale professionals zijn de kanaries van het sociaal domein: als zij *moral distress* ervaren, dan is dat een opdracht voor bestuurders om te reageren.² Als bestuurders de eerste tekenen van *moral distress* serieus nemen, kunnen gevoelens van schuring een gidsende rol spelen. Schuring en onbehagen kan op persoonlijk en professioneel niveau veel opleveren.

Interesse in *moral distress* kan ons leren om in de huidige crisis te doen wat nodig is om professionals en cliënten zo veerkrachtig mogelijk te houden.

Doen wat nodig is

Onze gezondheid, economie en welbevinden staan door corona onder druk. Wat nu vooral nodig is, is moed. Een morele deugd die vaak in verband wordt gebracht met het beroep van hulpverleners (Leijssen 2000). Dat is niet vreemd als je bedenkt dat het woord 'courage' is afgeleid van het Latijnse 'cor', dat 'hart' betekent.

Volgens Banks (2012) is moed de deugd waar de literatuur het meest naar verwijst als het gaat over wat sociale professionals nodig hebben om ethisch verantwoord te werken. Moedige professionals zien hun angsten onder ogen en nemen, om hun doelen te bereiken, de risico's op de koop toe.

Duurzame inzet van professionals ten behoeve van cliënten vereist dat ook bestuurders lef tonen om ervoor te zorgen dat professionals datgene kunnen leveren wat nodig is om een duurzaam herstel van de samenleving na corona mogelijk te maken. Tonen bestuurders die moed niet, dan is een grote toename van *moral injuries* bij professionals, cliënten en maatschappij welhaast onvermijdelijk.

Mariël Kanne is docent en supervisor bij de masteropleiding Advanced Nursing Practice en onderzoeker binnen het Kenniscentrum Sociale Innovatie. **Nadja Jungmann** is lector Schulden en Incasso en trainer bij Social Force. **Lia van Doorn** is lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening. Alle drie werken ze aan de Hogeschool Utrecht.

Noten

- 1 Zie ook onze eerdere publicatie op Sociale Vraagstukken, 'Sociaal werkers zijn in de loopgraven teruggedrongen' (Ed de Jonge, Mariel Kanne, Peter Hendriks, Edith Raap, Raymond Kloppenburg, Lia van Doorn), 26 mei 2020 <https://www.socialevraagstukken.nl/sociaal-werkers-zijn-in-de-loopgraven-teruggedrongen/>
- 2 In de kolenmijnen namen mijnwerkers vroeger kanaries mee. Als die van hun stokje vielen, dan waren er te veel giftige stoffen en moesten ze zich direct terugtrekken.

Bronnen

- Banks, S., *Ethics and values in social work* (4th ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2012
- Binnenlands Bestuur, *Wees voorbereid op schuldengolf, waarschuwt NVVK*, 2020
Geraadpleegd via <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/wees-voorbereid-op-schuldengolf-waarschuwt-nvkv.13947500.lynkx>
- CBS, Aantal werklozen in juni gestegen tot 404 duizend, 2020a https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/29/aantal-werklozen-in-juni-gestegen-tot-404-duizend?utm_source=twitter&utm_medium=Nieuws&utm_campaign=Inzicht%20sociaal%20domein&utm_term=Inzicht%20werk%20en%20participatie&utm_content=Aantal%20werklozen%20in%20juni%20gestegen%20tot%20404%20duizend
- CBS, *Schuldenproblematiek in beeld. Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018*. Den Haag: CBS, 2020b
- Clark, A.E., Four decades of the economics of happiness: Where next? *Review of Income and Wealth*, 64, 245-269, 2018, doi 10.1111/roiw.12369
- DNB, *Deel Nederlandse gezinnen kwetsbaar bij tegenspoed*, 27 januari 2020
Geraadpleegd via <https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archieef/dnbulletin-2020/dnb387106.jsp>
- Engbersen, G. & T. Wentink (red.), *De bedreigde stad: de maatschappelijke impact van COVID-19 op Rotterdam*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken Rotterdam, 2020
- Engeland, W. van & P. Kanne, *Corona en gedrag*. Amsterdam: I&O research, 2020
- Jacobs, Gaby, *Zin in geestelijke verzorging*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Geestelijke Verzorging aan de Universiteit voor Humanistiek. Utrecht: UvH, 2020
- Jameton, A., A Reflection on Moral Distress in Nursing Together With a Current Application of the Concept. *Journal of Bioethical Inquiry*, 10, 297-308, 2013, doi 10.1007/s11673-013-9466-3
- Leijssen, M., Het ethos van de hulpverlener. Graste, J. & D. Bauduin (red.), *Waardenvol werk. Ethiek in de geestelijke gezondheidszorg* (p. 78-93). Assen: Van Gorcum, 2000
- RIVM & GGD GHOR, *Onderzoek gedragsmaatregelen en welbevinden*, 2020
Geraadpleegd op 27 juli 2020 via <https://www.rivm.nl/onderzoek/gedrag/onderzoek-gedragsmaatregelen-en-welbevinden>.
- SCP, *Maatschappelijke gevolgen van corona. Verwachte gevolgen van corona voor scholing, werk en inkomen*. Den Haag: SCP, 2020
<https://digitaal.scp.nl/ssn2020/betaald-werk/>
- Trimbos-instituut, *De impact van de coronacrisis op werk en welzijn van professionals voor psychische hulp*. Rapportage kerncijfers. Utrecht: Trimbos-instituut, 2020
- Trouw, Kinderen kunnen nu minder kanten op en dus rinkelt de Kindertelefoon veel vaker, 12 april 2020
<https://www.trouw.nl/nieuws/kinderen-kunnen-nu-minder-kanten-op-en-dus-rinkelt-de-kindertelefoon-veel-vaker-b-2acda4?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- VNG, *Position paper voor het AO financiële verhoudingen*. Den Haag: VNG, 2020
- Vrooman, C., *Werkloos in crisistijd*. Den Haag: SCP, 2009