

‘Reflectie en het afwegen van morele dilemma’s zou onderdeel moeten zijn van alle gesprekken tussen professionals. Voor mij maakt dat de hulpverlener tot een professional.’ Martin van Rijn, staatssecretaris VWS.

Drs. Martin van Rijn, staatssecretaris VWS, heeft in 2013 met een bevolgen speech het startsein gegeven voor de landelijke *Week van reflectie in de zorg en jeugdzorg*. De speech is uitgesproken tijdens het symposium *Hart voor kwaliteit & professionaliteit*, dat Communicatie Company op maandag 25 november 2013 organiseerde in het ministerie van VWS.*

Dames en heren,

Na dit debat en na een hele middag reflecteren, lonkt ongetwijfeld de borrel. Die begint zo, nadat ik het officiële startsein voor de Week van reflectie heb gegeven.

U heeft de komende week een boordevol programma. Ik vind het goed dat u minstens één keer per jaar met activiteiten stilstaat bij wat uw dagelijks werk teweegbrengt. Ethische afwegingen kunnen maken én dilemma’s goed kunnen verwoorden binnen je professie is heel belangrijk.

Praten over morele onderwerpen met collega’s kost tijd. Daarom juich ik het toe dat u hiervoor tijd máákt. U doet dat de komende dagen, maar ik hoop dat er ook op andere momenten tijd voor kan zijn. Zelfs, als dat nodig is, spontaan op de werkvloer.

Ik weet het, reflectie schiet er door de volle werkagenda’s vaak bij in. Maar ik denk dat de tijdsinvestering zich dubbel en dwars terugbetaalt. Neem alleen al het werkplezier van de professional. We praten vaak over het belang van een goede kwaliteit van zorg. Zorg is voor een groot deel mensenwerk. Professionals die pal staan voor hun professie en uit overtuiging hun werk doen stralen dat uit. Zo dragen zij bij aan die kwalitatief goede zorg én aan het welzijn van cliënten.

Dames en heren,

Graag neem ik de gelegenheid om het onderwerp reflectie hier te linken aan veiligheid. Voor iedereen die zorg verleent of zorg krijgt is veiligheid in allerlei opzichten cruciaal. Dat blijkt uit trends in de samenleving en ook uit misstanden in het verleden. De nieuwe manier waarop we hulp en zorg gaan regelen vraagt om een nieuwe reflectie op veiligheid.

Bij veiligheid denken we vaak aan meetbare zaken. Voor de werknemer moet de werkomgeving veilig zijn. Rookvrij bijvoorbeeld. Niet alleen in een instelling, ook bij een cliënt thuis. De cliënt op zijn beurt moet kunnen rekenen op een letterlijk veilige plek en op deugdelijke apparaten. De traplift moet het doen. Klaar. Die moet niet halverwege haperen.

Maar de zaken die niet zo eenvoudig meetbaar zijn, daar gaat het mij nu om. In de langdurige zorg en in de jeugdzorg is geen cliënt hetzelfde en geen situatie hetzelfde. Dat maakt het werk interessant. Dankzij goede opleidingen, richtlijnen en ervaren krachten in een team kan zorg veilig zijn. Ik zeg bewust ‘kán’. Er zijn geen garanties.

Als overheid weten wij dat. De conclusies van de commissie Samson over het seksueel misbruik in instellingen logen er niet om. Waar kinderen veilig hadden moeten zijn - onder de hoede van de overheid - waren zij dat niet. Pas nog heb ik met mijn collega Teeven een uitgebreid gesprek gehad met een slachtoffer. Ik kan daar uiteraard inhoudelijk helemaal niets over zeggen, maar dat gesprek is wel een extra motivatie om me in te zetten voor een veilige zorg.

Ook nieuwe fenomenen en trends in de samenleving vragen om een focus op veiligheid. Vorig jaar bijvoorbeeld doken ineens berichten op over moskee-internaten. Honderden kinderen woonden volgens de media in een onveilige, brandgevaarlijke omgeving. De internaten riepen vragen op. Waren de ouders hier primair verantwoordelijk? De gemeenten? Hoe om te gaan met dergelijke initiatieven?

Een ander zorgelijk voorbeeld vormen de vechtscheidingen. Wij horen helaas regelmatig van situaties waarbij het gruwelijk uit de hand loopt. Wanneer mag je je ermee bemoeien als een scheiding moeizaam verloopt en kinderen een pion worden in de ruzies? Wanneer is een echtscheiding een vechtscheiding? Wie grijpt in en hoe is een kind het beste geholpen in zo'n situatie? Er blijkt zelden één standaard veilige oplossing voor een dilemma.

Veilige zorg vereist goed observeren en goed inschatten van de professional. Misschien nog wel meer dan voorheen wordt er veel van professionals gevraagd. Werken onder grote druk en bepalen waar de grenzen liggen van al dan niet ingrijpen. Wie bepaalt die grenzen? Ik zou de professionals willen zeggen: spreek erover met collega's, niet alleen directe collega's, maar ook mensen van andere disciplines.

Collega's moeten binnen een team kunnen praten over waar zij tegenaan lopen. Die ruimte moet er zijn. Je moet je veilig kunnen voelen om dilemma's ter sprake te brengen. Reflectie en het afwegen van morele dilemma's zou onderdeel moeten zijn van alle gesprekken tussen professionals. Voor mij maakt dat de hulpverlener tot een professional.

De hulpverlener moet de dilemma's ook hardop durven uitspreken tegen een cliënt. De cliënt moet zich vervolgens veilig genoeg voelen om eerlijk te zeggen wat er speelt of wat er nodig is. Voor kwetsbare mensen is dat lastig. Een bekend voorbeeld is dat jongeren in een instelling vaak meer aan de portier vertellen dan aan een hulpverlener. Bij de portier gaan ze stiekem een sigaretje roken, de portier is iemand die niet oordeelt. Nee, geen rookvrije omgeving, ik weet het, maar voor zo'n jongere toch een veilige plek.

Dames en heren,

Met de transitie van de jeugdzorg en de langdurige zorg, verplaatsen we de organisatie van de hulpverlening meer naar de leefomgeving van de cliënt. Daar zien wij veel voordelen in. We kijken naar wat mensen zelf kunnen en bieden maatwerk.

Hulpverleners krijgen hierdoor ook meer te maken met mantelzorgers en vrijwilligers, met informele zorg. Ze zullen door die veranderingen eerder op dilemma's stuiten. Kan oma de tijdelijke zorg voor haar kleinkinderen aan? Wanneer is een dementerende oudere onveilig in zijn of haar eigen huis?

Vertrouwen hebben in de zelfredzaamheid van mensen en hun sociale omgeving tegenover ingrijpen of hulp bieden vraagt veel van professionals. Zij moeten er ook vertrouwen in hebben om de ondersteuning aan het informele netwerk over te laten. Gelukkig zijn er nieuwe hulpmiddelen voor hulpverleners.

Een mooi voorbeeld vind ik de Zelfredzaamheid-Matrix. Gemaakt door de GGD in Amsterdam, maar inmiddels in veel gemeenten toegepast. Met die matrix kun je handig een score bepalen van iemands situatie. Vervolgens bepaal je het aanbod van ondersteuning. Je kunt ook bepalen hoe zelfredzaam iemand in de toekomst kan zijn .

Een ander hulpmiddel is een wettelijk vastgelegd instrument. Sinds 1 juli van dit jaar zijn professionals verplicht de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe te passen. Deze meldcode bevat duidelijke stappen die een hulpverlener kan volgen bij vermoedens van huiselijk geweld. Zo zet de meldcode aan tot een intercollegiaal gesprek en tot reflectie.

De meldcode werkt. Professionals die met een meldcode werken grijpen drie keer zo vaak in als collega's die zo'n code niet gebruiken. Een dilemma hierbij kan het beroepsgeheim zijn. Hulpverleners worstelen soms met de vraag: wat deel ik wel en wat niet?

Privacy is een groot goed. In het algemeen geldt dat veiligheid ten koste gaat van privacy. Bij huiselijk geweld zullen hulpverleners goed moeten afwegen of het in het belang van hun cliënt is om andere organisaties, of bijvoorbeeld het AMK, in vertrouwen te nemen. Door de stappen van de meldcode te volgen wordt die afweging zorgvuldig gemaakt.

Soms verlangt het doel - een gezonde en veilige ontwikkeling van een kind bijvoorbeeld - dat meer mensen op de hoogte zijn van kindermishandeling. Dan kan uitwisselen van gegevens belangrijker zijn dan het respecteren van de privacy.

Dames en heren,

U staat de komende week op verschillende manieren stil bij de morele onderwerpen in uw dagelijks werk. Daarbij gaat het niet direct om resultaten of om eensgezindheid. Alleen al praten met elkaar over het eigen vak en over dilemma's draagt bij aan professionaliteit en aan die noodzakelijke veilige sfeer onder collega's. Uw werk wordt interessanter en het zal u helpen in de praktijk.

Ik rond mijn verhaal af, dan kunt u tijdens de borrel direct beginnen met intercollegiale gesprekken en reflecteren op de afgelopen uren.

Ik wens u een inspirerende Week van reflectie en geef hierbij het officiële startsein.

'Hartelijk dank.

Drs. Martin van Rijn, staatssecretaris VWS

*De speech is uitgesproken door Annemarie Willemsen, directie Jeugd, ministerie VWS.