

Leeswijzer Dilemmakaart

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Verschillende categorieën dilemma's	3
3	Afwegingen in een complex web van factoren.....	3
4	Wat is een dilemma en wat niet?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5	Randvoorwaarden voor de professional om dilemma's te kunnen delen	5
6	Stroomschema afwegingen: de Dilemmakaart met toelichting bij de stappen.....	5
6.1	Waarnemen: enkelvoudige of complexe afwegingen	5
6.2	Begrijpen: welke vragen zijn er?.....	7
6.3	Opties vormen: welke afwegingen?	10
6.4	Verhelderen: wat nog meer?	11
6.5	Vierogenreactie: wat te doen met wie	13
7	Tips voor meer informatie om een dilemma te bespreken	14





1 Inleiding

In het dagelijkse werk komen sociaal professionals regelmatig dilemma's tegen. Een moreel (of ethisch) dilemma ontstaat als er een botsing is tussen verschillende morele waarden. Het kiezen voor de ene waarde gaat dan ten koste van de andere waarde. Het gaat om een spanning tussen aan de ene kant het individuele belang van de cliënt en aan de andere kant het algemene, maatschappelijke belang. Een goed advies gaat bij een dilemma niet over juist of onjuist, maar over de vraag of het passend is. De context speelt hierin een grote rol.

Onbewust

In de complexiteit van de werkomgeving in het sociaal domein komen veel beslismomenten voor. Professionals zijn bewust en onbewust allerlei afwegingen aan het maken. Professionals zijn zich echter niet altijd bewust van dilemma's die daarbij voorkomen. Beslissingen worden snel genomen, de afwegingen bouwen voort op routine. Of professionals ervaren hun eigen houding niet als onderdeel van een dilemma. Bijvoorbeeld omdat de situatie afgebakend wordt vanuit een taakopvatting, de AVG in de weg lijkt te staan of vanuit een beroepscode niet bespreekbaar zou zijn. Zo verdwijnen onbewust en onbedoeld dilemma's uit de aandacht. Ook speelt mee dat professionals niet weten wat gesignaleerd kan worden, omdat ze onvoldoende kennis hebben over ondermijning.

Geen literatuur

Het is opvallend dat er over morele dilemma's in het sociaal domein niet of nauwelijks literatuur of voorbeelden te vinden zijn, laat staan over dilemma's bij signalering ondermijning door wijkteams. Voor Divosa een belangrijk gegeven om samen met gemeente Nieuwegein aan de slag te gaan met de ontwikkeling van een afwegingskader. Dit kader is samengevat in de Dilemmakaart: een prototype dat in de praktijk is ontwikkeld op basis van veertig interviews met professionals uit de wijkteams, desktopresearch, workshops door experts over ondermijning, AVG en ethiek, door discussies en diverse ontwerpschetsen die zijn getest en besproken met professionals uit de wijkteams. Het vormt daarmee een module met een methodiek over:

- Wat is er waar te nemen als het over ondermijning gaat?
- Wat kunnen professionals doen?
- Welke stappen kunnen zij zetten om uit mijn dilemma te komen, alleen en samen?

In deze leeswijzer vind je in de kaders omschrijvingen van hoe de gemeente Nieuwegein afwegingen maakt rond dilemma's. Deze omschrijvingen dienen als voorbeeld ter illustratie van het gebruik van de kaart.





2 Verschillende categorieën dilemma's

Als het eenvoudig was, zou het geen dilemma zijn. Dilemma's zijn in de kern complex en hebben te maken met een weerbarstig vraagstuk en vaker dan gedacht met de (onbewuste) opvattingen die professionals hebben over hun werk en taak. Ze kunnen ontstaan vanuit eigen waarden en normen. Een voorbeeld: een professional is niet gewend dat zijn kinderen laat naar bed gaan. Als hij in de thuissituatie van een cliënt ziet dat kinderen laat naar bed gaan, reageert hij hier anders op dan een professional die van huis uit heeft meegekregen dat kinderen zelf beslissen hoe laat ze naar bed gaan.

Professionals zijn zich niet altijd bewust van de basis van een dilemma. Om te onderscheiden waar een dilemma mee te maken heeft, kan het helpen gedachtes en gevoelens erover helder te krijgen. Daarin onderscheiden we dilemma's ...

- ... op basis van professionele standaarden.
- ... op basis van persoonlijke standaarden.
- ... als gevolg van vermoedens/onderbuikgevoelens/niet plus gevoelens.
- ... als gevolg van criminele activiteiten, specifiek ondermijning.
- ... als gevolg van de ambtenaarsplicht.
- ... als gevolg van juridische aspecten.

3 Afwegingen in een complex web van factoren

Sinds de decentralisatie in 2015 zijn professionals meer present in de leefomgeving. Dit brengt ook nadelen met zich mee. De drempel ligt lager voor inwoners waardoor zij meer vertellen en laten zien, dan wanneer zij bijvoorbeeld in het buurthuis langskomen. Ook in gesprek met de inwoner op het buurthuis, aan het loket of online wordt meer informatie zichtbaar. Voor professionals kan hierdoor een spanningsveld ontstaan: ze horen meer gevoelige informatie waarvan ze moeten beoordelen of ze er wel of niet iets mee moeten doen en zo kan een moreel dilemma ontstaan. De Dilemmakaart kan helpen bij het maken van afwegingen. Die afwegingen kunnen gaan over:

1. **Professionele standaarden:** vakinhoudelijke competenties en vaardigheden, codes van de beroepsgroep, accreditatie eisen, kennisdeling, geheimhoudingsplicht, tuchtrecht SKJ (let op: deze beroepscode is uit 2017, daarna kwam de AVG en die is dan dus leidend).
2. **Persoonlijke autobiografische afwegingen:** individuele overtuigingen, waarden, normen, intuïtie, cultuur, levensgebeurtenissen, werkervaring. Neiging tot *human doing* in plaats van *human being*, bewustzijn van het innerlijk kompas.
3. **Onderbuikgevoel:** persoonlijke praktijkervaringen casuïstiek, herkennen signalen, intuïtie, onveilig voelen, andere vorm van weten.
4. **Criminele activiteiten:** ondermijning, fraude, wettelijke overtredingen waarbij met name het ontwikkelen van ondermijningsbewustzijn van belang is: signalen kennen,





handelingsverlegenheid benoemen, slachtoffer en daderschap onderkennen als ook door elkaar lopend, onveiligheid, onrechtmatigheid, vermijdingsgedrag.

5. **Ambtenaarsplicht:** beleidsmatige factoren, prestatiedoelen, ambtelijke standaarden, samenwerking met interne en/of externe professionals, caseload, bereidheid en regelruimte binnen het systeem.
6. **Juridische aspecten:** richtlijnen vanuit de AVG, grondslagen samenwerkingspartners, richtlijnen Wmo, Jeugdwet en Participatiewet, handelingsverlegenheid.
7. **Aandacht voor leefwereld van client en/of het systeem:** bereidheid, belastbaarheid en sociale vaardigheden van de klant.

4 Wat is een dilemma en wat niet?

Professionals doen waarnemingen en signaleren. Zij zijn dus degene die deze waarnemingen en signalen én de aarzelingen die ze daarbij hebben moeten onderzoeken. Daarom is het belangrijk dat ze eerst checken wat er aan de hand is. Gaat het bijvoorbeeld om ...

- een routinevraag, een vraag die vaker voorkomt;
 - gebrek aan kennis rond een bepaald onderwerp;
 - gebrek aan ervaring;
 - te weinig ketenpartners betrokken in de casus;
 - handelingsverlegenheid;
 - andere verantwoordelijkheid: het hoort niet bij de eigen taak.
- Dan zijn het geen dilemma's maar lastige keuzes, onzekerheden of bewuste onbekwaamheden.

Wat is wél een dilemma? Dat is een keuze die twee of meer onaangename of onaantrekkelijke kanten heeft die even zwaar wegen. En waarbij bovenstaande situaties niet aan de hand zijn.

Hoe doen ze dat in Nieuwegein?

Gaby Koren: 'Wanneer professionals een ethisch dilemma ervaren, bespreken ze dit in de meeste gevallen met een collega gaan ze naar een leidinggevende. Het hangt ervan af om wat voor soort dilemma het gaat. Als het om een dilemma op basis van onderbuikgevoelens (vermoedens) gaat, bespreken professionals het minder snel. Als ze daadwerkelijk zien dat een inwoner zich schuldig maakt aan een strafbaar feit of misdrijf, bespreken ze het eerder. Ze zullen dan zelf navraag doen bij de inwoner of zelfs een melding maken bij de gemeente. We dachten van tevoren dat professionele standaarden, normen en waarden van professionals van grote invloed zouden zijn bij het hebben van een moreel dilemma. Achteraf bleek dit juist een minder grote rol te spelen.'

Let op: Je hoeft afwegingen niet alleen te maken. Ook hier geldt het vierogenprincipe.

Voorop staat: bij onveilige of grensoverschrijdende situaties meteen jezelf in veiligheid brengen en naar je leidinggevende gaan.





5 Randvoorwaarden voor professionals om dilemma's te kunnen delen

1. **Rust en aandacht:** een casus met een dilemma bespreken vraagt een half tot één uur.
2. **Vorbereiding:** het vooraf beschrijven van de casus en onder woorden brengen van de dilemmavraag. Het maakt je bewuster, scherper en het gesprek verloopt dan beter.
3. **Vragen in plaats van oordelen (over de ander)** met ANNA: Altijd Navragen Niet Aannemen en NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander.
4. **Leren voor de toekomst:** zorg voor een kader waarin de dilemma's en de handelingsperspectieven worden verzameld en opvolging krijgen. Houd bij wat professionals zoal tegenkomen. Het is jammer als alle moeite en denkracht tijdelijke oplossingen blijven. Aandacht voor implementatie is van wezenlijk belang bij dilemma's.

[Kader] Hoe doen ze dat in Nieuwegein?

In Nieuwegein behandelt de teamleider samen met het team twee keer per jaar casussen aan de hand van de Dilemmakaart. Hierdoor:

- a. Ontstaat een beeld van wat morele dilemma's kunnen zijn.
- b. Neemt handelingsverlegenheid af omdat men meer oplossingen weet te genereren.
- c. Worden onderliggende waarden en normen geëxpliciteerd.
- d. Ontstaat meer reflectie op de professionele ontwikkeling van de professionals.
- e. Ontstaan inzichten vanuit het team.
- f. Kunnen handelingsalternatieven in het beleid worden opgenomen.

6 Stroomschema afwegingen

Dilemmakaart met toelichting bij de stappen

6.1 **Waarnemen: gaat het om enkelvoudige of complexe afwegingen?**

a) **Enkelvoudige afwegingen:**

- **Ik heb te weinig ervaring met het onderwerp en word onzeker.**
In dit geval heb je geen dilemma, maar kunnen collega's of anderen met meer ervaring met het onderwerp je helpen.
- **Ik weet het niet, want ik heb nog te weinig kennis.**
In dit geval heb je geen dilemma, maar is meer onderzoek nodig.





- **Ik heb te weinig actoren betrokken in de casus om nu al een afweging te kunnen maken.**

Dit is nog geen moreel dilemma. Ga na wie je nog kan betrekken, wie is nog meer nodig om het probleem op te kunnen lossen?

- **Ik heb eigenlijk een routinevraag, maar kan geen afweging maken.**

Mogelijk heb je geen dilemma maar ben je handelingsverlegen of onzeker. Het kan ook zijn dat er wél een dilemma is die je ontdekt doordat je routine niet meer werkt. Let op: meestal neem je beslissingen niet zo bewust en snel. Het is goed om bij thema's als criminaliteit en onveiligheid – ondanks de routine- toch even bewuster af te wegen.

b) Complexe afwegingen:

- **Ik durf er niet over te praten maar moet wel afwegingen maken.**

Wat houdt je tegen, wat kan er gebeuren als je praat? Je hoeft het niet alleen te doen, maak gebruik van het vier-ogen-principe. Ga altijd praten als veiligheid, bedreiging of seksueel geweld speelt, bij jou of je cliënt. Ga naar je leidinggevende en kijk samen verder.

- **Ik denk dat het niet mijn taak is, maar er is een probleem. Is dit een dilemma?**

Een voorbeeld: je vermoedt dat een cliënt zich bezighoudt met criminele activiteiten. Deze beïnvloeden de hulp- of zorgvraag (bijna) niet en het handhaven hierop hoort niet bij jouw werktaken. Je beslist daarom om er niets mee te doen. Maar is dit het juiste om te doen? Wat zijn de gevolgen voor de cliënt en de hulpvraag op lange termijn als je niet handelt? En is er sprake van benadeling voor de gemeente (bijvoorbeeld financieel of preventief) bij verdere escalatie van de criminaliteit? Bedenk dat niets doen ook iets doen is, namelijk het probleem laten bestaan.

- **Mijn normen en waarden spelen een rol, ik kom er niet uit.**

Het is belangrijk bij het bespreken van dilemma's dat je je ervan bewust bent dat je eigen normen en waarden een rol spelen. Een dilemma gaat juist over complexe situaties die je met discussie en consensus niet oplost. Een dilemma geeft druk en stress. En daarin spelen persoonlijke reacties een grotere rol dan vaak gedacht wordt. Er kan al een verschil zijn in de neiging om alles uit te willen zoeken of juist de neiging om iets te laten rusten of uit te stellen. Ook het principe van waaruit je redeneert, leidt tot je afwegingen. Denk je vanuit het idee van gelijke monniken, gelijke kappen, of vanuit maatwerk? Bij een dilemma gaat het niet om juist of onjuist, maar om passend reageren. Maak je twijfel dus productief. Onderzoek welke oordelen je (onbewust) hebt, welke emoties je waarneemt bij jezelf. Dit zijn je innerlijke richtingwijzers, die je in verhouding brengen tot je professionele richtingswijzers.





→ Om te ervaren hoe persoonlijke waarden en normen je blik op een dilemma beïnvloeden, is het voorbeeld van het 'trolley-probleem' illustratief. Hoe om te gaan met de keuze die je moet maken al een trolley bijna tegen mensen aanrijdt? Bekijk [dit filmpje op YouTube](#):

- **Ik baseer mijn keuze op hoe ik eerder omging met dilemma's, maar ik kom er toch niet uit.**

Mogelijk ontdek je dat je routine niet meer werkt. En word je je bewust van een dilemma. Of wegen jouw waarden en normen zwaarder dan je dacht. Of je hebt meer kennis gekregen en doorzie je het dilemma daardoor beter. Hoe meer je oefent met dilemma situaties, hoe meer je ontdekt wat je zelf steeds doet. Welke basiswaarden blijf jij te hebben? En wat speelt er nu in het dilemma als je door je oogbellen kijkt? Zelfbeschikking versus veiligheid, nuttig zijn versus overlaten aan anderen, de vrede bewaren versus risico nemen?

6.2 Begrijpen: welke vragen heb ik?

Onderstaande is gebaseerd op voorbeelden die criminoloog Edward van der Torre geeft tijdens zijn workshops en die AVG-expert Jolanda van Boven aanhaalt in haar workshops. Ook zijn praktijkvoorbeelden uit wijkteams opgenomen.

- **Heb ik goed beeld van de feiten, heb ik zicht op wat ik niet weet?**

Vraag een cliënt niet te concreet te vertellen wat er speelt, want dat kan problemen geven voor jouzelf. Maar stel het probleem of het signaal wel aan de orde. Onderzoek wat de 'exit-wensen' zijn van de cliënt.

Het is het belangrijkste om te signaleren en slachtoffers in beeld te krijgen: wees actief door hen op te zoeken in onderwijs, horeca, jongerenwerk, politie, in de wijk. Als je niet outreachend werkt bedenk dan: criminelen doen dat wel en zoeken zo hun slachtoffers.

- **Luister ik naar mijn onderbuikgevoel?**

Als je met cliënten spreekt, kun je veel directere vragen stellen dan je denkt. Zij leven dagelijks in een probleemsituatie en vinden de vragen vaak heel gewoon. Als dit niet lukt, benader dan naasten. Ga bij jongeren bijvoorbeeld met ouders in gesprek. Zij maken zich zorgen. Neem je intuïtie serieus, maar trek niet meteen conclusies. Check je oordelen. Hoe vroeger je je intuïtie serieus neemt, hoe sneller er iets gedaan kan worden waardoor situaties niet hoeven te ontsporen.





- **Waar ben ik verantwoordelijk voor?**

Als je er voor cliënten wilt zijn, kijk dan niet alleen naar daders maar juist ook naar kwetsbare en vatbare mensen. Kijk naar de hele sociale omgeving, misdaad is vaak ook een probleem voor de client.

Vaak geldt: het is óók jouw verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid bij criminaliteit, ondermijning en fraude is een gedeelde verantwoordelijkheid. Dus ook van jou. Máár: jij bent er niet alleen van. Steek een satéprikker door de casus en je raakt alle collega's in de keten die je zou kunnen inschakelen.

- **Wat is belangrijker: wetgeving, AVG, beroepscode, beleidsregels?**

Juridisch gezien gaat internationaal recht vóór nationale wetgeving en dus ook vóór beroepscodes. De AVG is internationaal recht en is dus leidend. Vanuit de AVG gaat het dan niet om privacybescherming, maar om het recht van ieder mens op bescherming van zijn of haar persoonlijke levenssfeer. Dit betekent: gegevens delen met degene die betrokken zijn bij de zorg is toegestaan vanuit het volgende. De vraag is niet: mag ik informatie delen, maar: wat is het doel ervan? Om dit te bepalen geeft de AVG de volgende checkpunten:

- Wat is ons doel en moeten wij het echt weten, is het echt *need to know?* (Doelmatigheid)
- Hoeveel deel ik dan, wat is de minst ingrijpende maatregel? (Subsidiariteit)
- Is het proportioneel in verhouding tot het doel? (Proportionaliteit)

Gebruik hierbij het transparantiebeginsel: een cliënt heeft recht om te weten wat wordt uitgewisseld tussen wie en waar het vastligt. Blijf dus in dialoog over wat je gaat doen. Het dossier is van de professional, de client heeft mede-beheersrecht. Je mag dus gemotiveerd afwijken van de SKJ of BIG.

Een voorbeeld: Een kind rijdt al een tijd niet mee in de schooltaxi, blijkt. Mag je die administratieve informatie delen? Juridisch gezien is het recht op onderwijs een basisrecht, en dat prevaleert dus. De AVG gaat uit van de logica tussen doelen, in dit geval preventie schooluitval of preventieve zorgvraag. Je mag, je moet zelfs gaan checken wat er aan de hand is. Jouw antenne zegt: dit is verzuim, maar klopt dit? Check of het kind niet met de fiets gaat bijvoorbeeld.

- **Beschermen of belemmeren, wat doe ik?**

Je ruikt hennep in de slaapkamer. Betekent dat opruiming en sluiten van de woning, dan komt de bewoner op straat te staan. Het kan bovendien zo zijn dat deze inwoner een opdrachtgever heeft voor de hennep. Dan zal deze de misgelopen omzet verhalen op de





inwoner. Of bij foute kamerverhuur terecht komen. De onzichtbare, nog grotere straf is dat de opdrachtgever 25 duizend euro omzet voor een doorsnee slaapkamerplantage misloopt en de apparatuur kwijt is en die totale kosten natuurlijk verhaalt op de bewoner. Daarmee wordt de dader ook slachtoffer.

- **Slachtofferschap en daderschap adresseren, kan dat in deze situatie?**
Kijk naar de hele sociale omgeving. Als een jongere problemen heeft, dan is dat in het gezin vaak een geaccepteerd probleem en dus bespreekbaar. Juist bij ondermijning is aandacht voor slachtofferzorg essentieel. Ook hier kunnen slachtoffer- en daderschap door elkaar lopen. Nog een voorbeeld: Hulpverleners halen een meisje uit de handen van een loverboy. Zij kan vervolgens onder druk gezet worden om andere meisjes te ronselen waarmee ook zij zowel dader als slachtoffer is.
- **Wat als ik niks doe?**
De lokale justitie functie is een onmisbaar aspect, ondermijning is tegelijkertijd niet alleen met juridische acties te beantwoorden. Preventie en sancties zijn allebei en naast elkaar mogelijk. Ondermijning doet pijn in de wijk, niets doen kan een strategische keuze zijn als er bijvoorbeeld een nog grotere zaak rond een situatie speelt. Dan kan het zijn dat je omwille van dat onderzoek moet wachten of niets doen. In andere gevallen is niks doen geen optie.
- **Wat als het onveilig wordt?**
De ervaring leert dat een relatie vaak minder snel beschadigd raakt dan professionals vaak denken. (Zie ook onder het kopje 'Wat als ik niks doe?') Als je je bedreigd voelt, breng je jezelf onmiddellijk in veiligheid en stem je af met leidinggevende.
- **Is er sprake van benadeling?**
Wat als je bijvoorbeeld constateert dat iemand zwart bijverdient en daarmee de uitkerende instantie dus benadeelt. Je weegt dan de klantrelatie en de veiligheid die je daarin hebt opgebouwd af tegen de benadeling van de gemeente. Wees je bewust dat deze benadeling van de overheid een feit is. Ook eigen normen en waarden kunnen een rol spelen bij benadeling. Bijvoorbeeld: een moeder is drugsverslaafd en je vindt dat zij niet meer voor haar kinderen kan zorgen. Of een gescheiden vader die goed voor zijn kinderen zorgt én handelt in drugs. Als je besluit om de kinderen weg te houden bij de ouders, waar kies je dan voor? Je benadeelt in beide voorbeelden de ouder, en mogelijk ook het kind.
- **Kom ik ondermijning tegen en weet ik het te signaleren?**
Het is waarschijnlijk dat je ondermijning tegen gaat komen in je werk. Denk aan: de geur van een hennepplantage, meisjes en jongens die 's nachts werken (in prostitutie),





verhalen over filmpjes voor een webcam, werkzoekende jongeren met veel te dure kleding, jongeren die overdag te moe zijn voor school, bingo's en andere kansspelen, illegale sigarettenverkoop, clandestien vuurwerk, geldezels of katvangers, scooterkoeriers met te weinig pizza's, zorgfraude, sushizaken of shoarmazaken waar niet gepind kan worden, vastgoed en kamerverhuur, lokale bedrijfjes zoals een snackbar, kapper of frituur met op het oog geen klanten ... de signalen zijn legio!

6.3 Opties vormen: welke afwegingen kan ik maken?

Een voorbeeld uit de praktijk: een professional gaat op huisbezoek bij zijn cliënt. De cliënt woont samen met zijn vrouw en twee minderjarige kinderen en krijgt een uitkering. Tijdens het huisbezoek komt een kennis langs om wat pakketjes af te leveren. De cliënt vertelt de professional dat hij wiet verkoopt om extra bij te verdienen en zijn gezin te onderhouden. Alleen van zijn uitkering kan hij niet rondkomen. De cliënt vertelt dit in vertrouwen en weet niet dat de professional dit nu officieel moet melden bij de gemeente. De professional staat nu voor een dilemma: gaat hij hier wat mee doen of niet? Waarom wel, waarom niet? Wat vindt hij zwaarder wegen? Dat de cliënt zijn gezin kan onderhouden of dat de cliënt wiet verkoopt?

- **Ik weet ondermijning te signaleren maar ik weet niet hoe ik nu moet handelen.**
Ga meteen door naar stap 5 van de Dilemmakaart.
- **Ik wil mijn cliënt helpen maar dat heeft nadelige gevolgen voor zijn hulpvraag.**
Vraag je af of je cliënt behalve slachtoffer ook dader is. Of hoe het systeem rond de cliënt eruitziet, zodat hulp op de langere termijn eigenlijk uitstel van problemen betekent. En ga door naar stap 5 van de Dilemmakaart.
- **Ik weet niet wat ik wel/niet mag delen in het kader van de AVG en ik wil geen fouten maken.**
Een dilemma uit de praktijk: De gemeente doet onderzoek naar jouw cliënt omdat het vermoeden leeft dat hij onderdeel is van een crimineel netwerk. Voor dit onderzoek vraagt de gemeente of de cliënt met jou verdachte informatie heeft gedeeld. De cliënt heeft jou inderdaad verteld dat hij wel eens iets extra's doet om geld te verdienen, maar hij heeft ook gevraagd om dit met niemand anders te delen. Deze extraatjes beïnvloeden niet de hulp- of zorgvraag en jij vindt niet dat de cliënt of zijn omgeving hierdoor gevaar lopen. Je weet niet of je deze informatie met de gemeente kan en moet delen.

Zoals je hierboven kunt lezen staat de AVG het delen van informatie vanuit internationaal recht en binnen de context van doelmatigheid, subsidiariteit en proportionaliteit toe.





- **Ik heb informatie gekregen die niet van belang is voor mijn werkzaamheden. Kan, wil en mag ik die informatie wel doorspelen?**
Een dilemma uit de praktijk: Een jonge cliënt heeft iets in vertrouwen aan een professional verteld dat zo ernstig is, dat er wel iets mee gedaan moet worden. Dat heeft wel tot gevolg dat jonge cliënt geen vertrouwen meer heeft in de professional en achteruitgaat in zijn ontwikkeling. De vraag of informatie doorgespeeld mag worden of niet is een voorbeeld van een dilemma. Immers: je bent met elkaar verantwoordelijk voor veiligheid en het sociaal domein. Voorkoming strafbare feiten, en het belang van rechten en vrijheden gaan voor. De AVG beschrijft dit in artikel 23.
- **Ik wil geen fouten maken die de situatie erger kunnen maken, dus doe ik liever niks.**
Als achteraf blijkt dat je een fout gemaakt hebt, is de rechter niet geïnteresseerd in het achteraf, maar in het moment van beslissen. Heb je toen in redelijkheid gehandeld, heb je goede dossiervorming, en heb je daarin ook je afwegingen staan? Daar zal hij/zij naar kijken, en dat kun jij nu optimaal doen.
- **Als ik niks doe, doe ik ook iets, namelijk niets. Daardoor blijft het probleem en het dilemma bestaan.**
Van de 60 duizend gedachten die een mens per dag blijkt te hebben, zijn we ons van 5 procent slechts bewust. Daarbij is de basishouding vanuit het reptielenbrein: vechten, vluchten of bevriezen. Met andere woorden: nietsdoen kan een onbewuste stressreactie zijn. Net als juist heel veel gaan doen of heel veel willen weten. Het kunnen beide stressreacties zijn. Het kan zijn dat je als mens in je comfortzone wilt blijven, terwijl je als professioneel wijkteam zelfbewust wilt zijn. Dan ontstaat een dilemma. Het is hiermee (en dat speelt vaker dan je denkt) een persoonlijk dilemma. Namelijk een vorm van vluchten of bevriezen. Het is goed dit te onderscheiden van een bewuste keuze om niets te doen. Die doe je nadat je alles hebt afgewogen en besproken.

6.4 Verhelderen: welke vragen heb ik nog

- **Welke politiek gevoelige afwegingen moet ik in de gaten houden?**
Denk hierbij aan vooroordelen, stereotypen of het stigmatiseren van bepaalde doelgroepen, zoals de toeslagenaffaire laat zien. Dichter bij huis kan het gaan om het stigmatiseren van bepaalde doelgroepen. Of het is van belang dat je je politiek sensitieve antenne goed benut als je bijvoorbeeld ontdekt dat een raadslid de belangbehartiger is van een frauderende cliënt.





- **Formeel moet ik op de ene manier handelen, informeel wil ik anders handelen. Wat doe ik nu?**

Individuele keuzes in een dilemma zijn heel begrijpelijk, maar dienen ze ook de taak waar de overheid voor staat? Een zwartwerkende ouder niet melden omdat je een zorgrelatie hebt en de kinderen iets gunt, is tegelijkertijd benadeling van de gemeente en mogelijk het missen van signalen over ondermijnende circuits. Wat je te doen staat is in gesprek gaan met je teamleider, en samen verder kijken. Misschien voelt het als klikken, maar het is professioneel handelen door bewust en transparant je twijfel bespreekbaar te maken.

- **Ga ik de cliënt informeren over mijn dilemma en mijn besluit of niet?**

Hier gaat het om afwegingen zoals: ik wil wel melden, maar liever niet delen met mijn cliënt. Het is belangrijk om je hierbij te realiseren dat cliënten dit toch wel vaak ontdekken als zij willen uitzoeken hoe het gegaan is.

Daarbij: het dossier is niet van de burger, zo staat het in de AVG, maar van de professional. De burger heeft wel mede-beheersrecht. Hij of zij kan inzage vragen of afschriften opvragen. In basis gaat het bij de AVG om dat burgers duurzaam en legaal meedoen aan de samenleving. Daar zit de kern van je afwegingen. Leiden deze tot besluiten die nodig zijn maar jou in onveiligheid brengen, dan trek je op samen met je teamleider en richt je je op wat er nodig is om jou te beschermen.

- **Ik weet welke belangen er spelen, maar kan ik in mijn eentje de knoop doorhakken?**

Ga na wat is het belang van je cliënt, van de betrokkenen van de cliënt, wat je eigen belangen zijn en wat die van de gemeente zijn. Maak daarmee een korte belangenanalyse, en ga daarmee naar je teamleider of doe een toets met de projectleider ondermijning. Zo kun je de 'lading' van de belangen afstemmen en krijg je meer zicht op de complexiteit.

- **Welke collega's buiten mijn team kunnen mij helpen om het dilemma te verhelderen?**

Zorg dat je het netwerk kent van collega's in je organisatie die aan ondermijning werken. Is er bijvoorbeeld een projectleider ondermijning, zoals bij de gemeente Nieuwegein? Je kunt met haar de diepte en de complexiteit van je zaak toetsen. En zij kan inschatten of de projectleider zorgfraude of de sociaal recherche er een bijdrage in kunnen hebben.

Let op: de Dilemmakaart beperkt zich tot afstemming met collega's uit de gemeentelijke organisatie. De auteurs hebben geen ketenpartners betrokken bij de ontwikkeling van deze kaart.





6.5 Vierogenreactie: wat kan ik doen en met wie?

A. De handelingsruimte die ik zelf heb:

De onderstaande stappen zijn opties. Je hoeft ze niet allemaal te doen. Ze verschillen in tijdsinvestering en niveau.

○ Ik breng de situatie in kaart.

Wie zijn hierbij betrokken, wat is hun perspectief, wat is hun belang, wat is hun invloed? Zijn er andere teams vanuit mijn organisatie betrokken?

○ Ik doe zelfonderzoek naar mijn waarden en normen

De normen en waarden worden je duidelijk en je weet vanuit welke professionele standaard (Wetgeving, AVG, Beroepscode of beleidsregels) je handelt.

○ Ik overleg met gedragswetenschapper of juridisch adviseur en we bekijken alternatieven en perspectieven.

○ Ik breng mijn casus in tijdens casuïstiekoverleg

Zie paragraaf 7 voor mogelijke vormen om de vraag verder te verkennen.

○ Ik organiseer intervisie

Zie paragraaf 7 voor mogelijke vormen om de vraag verder te verkennen.

B. Handelingen die ik alleen mag (laten) doen na overleg met leidinggevende

De onderstaande stappen zijn opties. Je hoeft ze niet allemaal te doen. Ze verschillen in tijdsinvestering en in niveau.

○ Ik handel bewust niet, omdat er een andere zaak rond de casus speelt die prioriteit heeft.

○ Contact opnemen met projectleider ondermijning.

Bij grotere en complexere zaken moet afstemming hierover ook beleidsmatig zorgvuldig. Als er geen projectleider ondermijning in de organisatie is, onderzoek dan met je leidinggevende naar wie wel opgeschaald kan worden.

○ Contact opnemen met projectleider zorgfraude, Jonge Aanwas of toezichthouder Sociaal Domein

Hiervoor geldt hetzelfde. Door met deze functionarissen in overleg te gaan, komt kennis en informatie samen. Het bredere beeld geeft inzichten aan de organisatie waar haar beleid scherper kan.





- **Ik organiseer een Moreel Beraad.**

Een Moreel Beraad blijkt een effectieve gespreksmethodiek te zijn om complexe en 'gevoelige' morele dilemma's te bespreken. Er zijn meerdere professionals vanuit meerdere domeinen en invalshoeken bij betrokken.

Realiseer je dat het intensief is, ook qua tijdsinvestering en aantal professionals dat mee moet doen. Maar ga het zeker doen! Je kunt met een gedragswetenschapper overleggen om er een te organiseren.

7 Meer informatie

Informatie over bespreken van dilemma's:

- Stappenplan om een ethisch dilemma te analyseren ([Sociaal Werk Nederland](#))
- Het 7 stappenmodel voor morele oordeelsvorming ([Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid](#))
- Vraagschema en stappenplan bij een moreel dilemma ([Vraagzin](#))

