

## **Herstel beroepstrots: een moedig professional vertelt zijn verhaal!**

**In een tijd dat de aandacht eenzijdig uitgaat naar doelmatigheid moeten professionals duidelijker hun ‘verhaal’ vertellen: wat verstaan zij onder goede dienstverlening of zorg? Essentieel is dat professionals netwerken vormen, want nu hebben ze slecht contact met elkaar.**

**Een impressie van de conferentie *Publieke Beroepstrots* georganiseerd door het ministerie van Binnenlandse zaken en de stichting Beroepseer.**

De conferentie *Publieke Beroepstrots*, op 1 oktober 2008 georganiseerd door het ministerie van BZK en de Stichting Beroepseer, was een uitvloeisel van het project ‘Administratieve Lastenvermindering voor Professionals in de (semi-)Publieke Sector’, van het ministerie van BZK dat tot doel heeft de administratieve lasten en regeldruk van professionals in de semi-publieke sector, zoals leraren, verpleegkundigen en politieagenten, terug te dringen. Met dit project komt de Overheid tegemoet aan de onvrede over de tijd die zij kwijt zijn met het voldoen aan monitor- en registratieverplichtingen. Beroepsbeoefenaren zouden niet meer aan hun “echte werk” toekomen, maar een veel te groot deel van hun werktijd kwijt zijn aan administratie, het invullen van formulieren en logboeken en het afleggen van verantwoording aan derden.

### Professionals zijn in de knel geraakt

De inleidende speech van Marc Chavannes, hoogleraar journalistiek aan de Rijksuniversiteit Groningen en columnist van NRC Handelsblad, legde het accent op het onbehagen over de verloren autonomie van veel werkende mensen en pleitte voor herstel van de beroepstrots. Productiegericht en bedrijfsmatig denken is de laatste decennia de kantoren binnengedrongen. Niet alleen bij de overheid, maar ook in het bedrijfsleven en bij de vrije beroepen. Het dominant geworden marktdenken, het meten van output en het procedure-denken verpesten het voor de mensen die hun beroep zo goed mogelijk willen uitoefenen.

Voor de actuele problemen van vandaag is het een belangrijk thema dat voor de toekomst uitgewerkt moet worden. Daarom is de term publieke beroepstrots tot thema van de conferentie geworden. Een professional, ook in de semi-publieke sector, heeft aan de ene kant zijn beroepstrots, zijn idealen die soms vastgelegd zijn in een beroepscode, en aan de andere kant is er de invulling van het beroep, de bijdragen van een beroepsgroep aan het publieke belang. Tussen die twee zijn spanningen. En nu is het zo dat de overheid het publieke belang de laatste tijd op een veel te smalle manier heeft gedefinieerd. De nadruk op efficiënter werken en meer doen met minder heeft ertoe geleid dat beroepsgroepen in de knel zijn geraakt.

### Verantwoordelijkheden in organisatie: zo laag mogelijk

Een definitie van publieke beroepstrots moet nog gegeven worden. Daarvoor is in ieder geval een gemeenschappelijke noemer nodig die breder is dan alleen maar efficiënter werken en meer klanten bedienen. Er moet een nieuwe, andere bestuursfilosofie komen die uitgaat van mensen die van binnenuit gemotiveerd zijn. Als ze intrinsiek gemotiveerd zijn, bouwen ze idealen in hun beroep in en ontstaan er kwaliteitsmaatstaven waarmee het beroep kan worden uitgeoefend. Die idealen zullen niet alleen betrekking hebben op de ambachtelijke kwaliteit van het werk, maar ook op de meer publieke aspecten van dat werk. Net zoals over het subsidiariteitsbeginsel, namelijk dat de verantwoordelijkheden in een organisatie zo laag mogelijk gelegd dienen te worden.

### Actievere opstelling en meer moed

Er is onmiskenbaar sprake van enige passiviteit bij de mensen op de werkvloer. Men is het erover eens dat we ook moeten leren zelfstandig op te treden en eigen

verantwoordelijkheid te nemen. Ervaring daarin is nodig en dat is een belangrijk element in de maatschappij waarin ook veel passiviteit bij mensen heerst.

Het is nodig te leren met verantwoordelijkheid om te gaan. Professionals hebben per slot van rekening het vermogen tot reflectie op hun eigen doen en laten. Laten ze dan ook met elkaar gaan praten.

Dat wat dichtgebureaucratiseerd is, moet worden opengebroken. Er is een tendens naar de ontwikkeling van beroepsverenigingen waarin collectieve waarden van een andere intrinsieke soort meer de ruimte krijgen. Beroepscodes moeten niet gezien worden als iets statisch maar als een proces. Samen de verantwoordelijkheid oppakken is een kant van het verhaal, de andere kant is de ruimte krijgen en nemen om er wat van te maken. En, bovenal is het ook nodig niet zo gehoorzaam te zijn als de leidinggevenden willen. De professional weet van binnen best wanneer het moment daar is om zijn of haar mond open te doen.

## Samenvatting van conclusies en aanbevelingen

### 1. Zin van het werk voorop zetten

De relatie tussen zinnig en zuinig is niet gemakkelijk. In Nederland is het zuinige veel belangrijker in meerdere betekenissen van het woord. We zijn uitgesproken zuinig als het om waardering voor professionals gaat. We zijn ook zuinig als het gaat om het vertrouwen waarmee ze hun werk kunnen doen en als het om financiële middelen gaat. De zuinigheid is de laatste tien jaar zo dominant geworden dat de zinnigheid van het werk onder druk kwam te staan. Een van de voorstellen op deze conferentiedag is om die relatie eens om te keren.

*De zin van het werk zou voorop moeten staan. Dat levert op den duur ook meer doelmatigheid en dus zuinigheid op.*

### 2. Hoe ziet goede dienstverlening er eigenlijk uit?

De zin kan alleen voorop gesteld worden als er een verhaal wordt verteld. Dat verhaal zou moeten gaan over het volgende:

- hoe ziet *goede* dienstverlening er eigenlijk uit?
- Waaraan kan *goede* zorg worden herkend?
- Wat is het verschil tussen *goede* arbeidsbemiddeling en platte routine?
- Wat is kenmerkend voor een *goede* agent?

Met andere woorden: het gaat om kwaliteit. Maar *wat* kwaliteit is kan alleen door de professionals worden bepaald.

*Het is dus essentieel dat de professionals het woord nemen en duidelijk maken wat centrale bestanddelen van zinnige dienstverlening zijn.*

### 3. Professionaliteit vraagt ook om moed

De verhalen van de denktank-sessies waren een mooi begin van je verhaal vertellen. Uit die verhalen konden waarden, deugden en kwaliteiten worden gedestilleerd.

Bovenaan stond *deskundigheid*. Niet zo verrassend want als er iets is wat professionals van anderen onderscheidt is het wel het feit dat ze verstand hebben van een bepaald vak, een beroep of een problematiek. Als tweede werd *betrokkenheid* genoemd. Heel belangrijk, zeker in een tijd waarin de aandacht vaak eenzijdig naar doelmatigheid gaat. Wat zou goede zorg, goed onderwijs, goed handhaven of een goede arbeidsbemiddeling zijn als ze niet een forse dosis betrokkenheid kent?

De derde waarde was *moed*. Volgens de deelnemers aan de sessies vraagt professionaliteit ook om moed. Moed om de eigen inzichten, vragen of ervaringen naar voren te brengen, ook wanneer de cliënt, de leidinggevende, de collega, de directie of het brede publiek dat maar ongemakkelijk vindt. *Het verhaal van de professional moet worden verteld, ook wanneer dat tot weerstand en risico leidt.*

#### 4. Cruciale ervaringen delen

Aan wie moet het verhaald worden verteld? Drie groepen hebben recht om te vernemen wat professionals doen.

- a. *Aan het brede publiek.* Professionals moeten verantwoording afleggen van wat ze doen, hoe ze het doen, waarom ze het doen en voor welk geld ze het doen.
- b. *Aan hun bazen, managers of leidinggevendenden.* Zij eisen nu al van de professionals dat ze precies laten zien wat ze doen. Maar er is een wereld van verschil tussen het invullen van allerlei verplichte formulieren en het vertellen van een verhaal. Zouden de managers dat aandurven?
- c. *Aan de collega-professionals.* Dit lijkt overbodig te noemen, maar is het waar dat professionals in Nederland echt met elkaar spreken wanneer er iets fout is gegaan? Delen zij de cruciale ervaringen en inzichten met elkaar of kiezen ook zij wat dat betreft voor de veilige weg?

#### 5. Netwerken creëren.

Hoe kan het vertellen van de professionele verhalen beter worden georganiseerd? Het is een belangrijke opgave voor de komende tijd om daarvoor nieuwe wegen te zoeken.

- a. *Uitwisseling tussen collega's* binnen een en dezelfde organisatie moet van de grond komen. Dat is van belang voor de verantwoording van het professionele handelen.
- b. *Netwerken creëren.* Er is een grote overeenkomst tussen de ervaringen van professionals op allerlei plaatsen in het land, maar ze hebben slecht contact met elkaar.
- c. *Het vormen van beroepsorganisaties,* een belangrijk punt voor de toekomst waarbij het om kwaliteitsmaatstaven, opleidingsvormen, toelatingseisen, tuchtrecht enz. gaat en niet zozeer om materiële arbeidsvoorwaarden en inkomen. Waar waren de laatste twintig jaar tijdens de besluitvormingen over het onderwijs de leerkrachten die zich rond de inhoud van hun vak hadden georganiseerd? Waar zijn de organisaties die kunnen uitleggen wat goed politiewerk is? Welke beroepsorganisaties in de thuiszorg maken een vuist?

Het inspirerende motto voor de komende jaren voor alle beroepsbeoefenaren luidt:

#### **Een moedig professional vertelt zijn verhaal!**

De concrete ervaringen van professionals moeten gehoord worden.

Bron: Verslag Werkconferentie Publieke Beroepstrots, d.d. 1 oktober 2008 in Den Haag.

#### CasusConsult

Goed om te lezen in het verslag:

*'Netwerken creëren. Er is een grote overeenkomst tussen de ervaringen van professionals op allerlei plaatsen in het land, maar ze hebben slecht contact met elkaar.'*

CasusConsult biedt de mogelijkheid om de beoogde (kennis-)netwerken te creëren!

#### Informatie:

Een volledig verslag van de conferentie vindt u op de website [www.mijnechtewerk.nl](http://www.mijnechtewerk.nl)

Kijk ook op: [www.beroepseer.nl](http://www.beroepseer.nl) : Hoe kunnen we de trots en daarmee de kwaliteit in ons werk terugkrijgen? Over die vraag gaat het op dit platform. Wat kun je er zelf aan doen? Wat verwacht je van anderen?

Deze publicatie is een service van CasusConsult: [www.casusconsult.nl](http://www.casusconsult.nl)