

DE ARMOEDE VAN DE KWALITEITZORG

Eddy VAN TILT¹

Het zal je maar overkomen. Jaren, misschien wel decennia heb je het beste van jezelf in je werk gestoken en dan komen ze je losjes uit de pols vertellen dat je vanaf nu kwaliteit moet leveren. Iedereen in het gelid. De ISO 9000-normen (van de International Standardization Organisation) komen er aan en ze beloven zonder meer de grote verrijking.

"Verrijking, verrijking. Verijking ja, dat staat ons te wachten! Iso-baren zijn het, waar je depressies van krijgt."

"Spaar je kritiek, vriend. Je mag het niet verkeerd begrijpen. Uiteraard hebben we tot nu toe allemaal hard ons best gedaan. Maar simpel gezegd: het kan altijd nog beter. We moeten ons leren aanpassen aan de eisen van de nieuwe wereld en weet dat we daarbij een fameus cadeau krijgen vanuit de bedrijfswereld. Het is toch onbediscuteerbaar dat de ISO 9000-normenfamilie daar heel deugdelijk werk heeft verricht en het kwaliteitsniveau van producten én diensten toch gevoelig heeft opgetrokken. En wat werkt in de bedrijfswereld, waar zoveel concurrentie is, moet toch zeker ook werken in de sociale sector, nietwaar? Wat goed is voor de economie moet toch ook goed zijn voor de wereld, is het niet?"

Ik ben er niet gerust in. Georkestreerde kwaliteitszorg lijkt me van het goede te veel. Ik vrees voor armoede. Voor verschraling, standaardisering, verijking, ontzieling. Zoals alle grootsteden nu al ontziend zijn met overal dezelfde Pizza-hutten, overal dezelfde auto's, dezelfde hotelketens, dezelfde advertenties, overal dezelfde mode, dezelfde lifestyle. Ik vrees vooral dat we met het welzijnswerk in arren moede (van het latijnse errare: verdwalen) zullen raken, verdoemd en op de dool, weg van het subject, weg van het authentieke, helende contact. Ik ben bang dat de remedies uit de profit sector ons geen profijt kunnen brengen, integendeel zelfs.

ISO, sowieso

De eerste vraag is natuurlijk van waar die kwaliteitsrage komt en hoe het mogelijk is dat ze als een onstuitbare vloedgolf het welzijnswerk kan overspoelen. Er zou boeiend sociologisch onderzoek rond te doen zijn maar voor de vuist weg zie ik een drietal redenen.

De eerste reden doet me denken aan het mopje van toen: "als het Reagan-t in Amerika, dan druppelt het bij ons." The American way of life en de dictatuur van het economisme zijn gaandeweg alle geledingen van onze samenleving binnengedrongen en komen nu ook het welzijnswerk beleren en bekeren. En je zal het voelen als simpele organisatie, als simpele basiswerker. Als organisatie moet je je voortdurend bezinnen over je mission, je buigen over statistieken, werken aan jaarverslagen, brochures en evaluatieschema's. Waarbij de lay-out liefst zo verzorgd is, dat je dat best uitgeeft aan een gespecialiseerde firma. Uiteraard moet je blijven op de computermarkt (wees gerust, ze weten je wel wonen) en liefst *laten* waken over je imago. Je moet bovenal functioneel werken. Je abonneert je op uiteenlopende tijdschriften, die niemand leest. Je volgt (steeds meer buitenlandse) congressen en organiseert er uiteraard ook geregeld eentje. Je hebt oog voor permanente vorming. Maar ook daar is de markt ruimschoots op voorzien. Via opleidingen word je je eigen expert en tussendoor pik je nog enkele workshops mee. Kortom: je wordt een big shopper met nog wat marginale tijd over voor de persoon om wie het allemaal draait. Karikaturaal? Noem het dan maar visionair. Hoewel. De trend naar economisering van de welzijnssector, de verglijding van hulpverlening naar dienstverlening - ook in het woordgebruik - is al dik tien jaar bezig en zet zich in versneld tempo door. En nu dient zich een nieuwe telg aan: quality care. De ultieme garantie dat het met onze mission snor zit. Quality care wordt ook voor ons een must, want al zo heilzaam in de sector van de profit, de sector van de financiële winst. Die sector heeft de laatste decennia enorm

¹Eddy Van Tilt is werkzaam bij Oikonde Leuven, Tiensevest 17, 3010 Kessel-Lo, tel. (016)22.96.13, fax (016)22.76.47.

geïnvesteed om almaar betere producten en diensten af te leveren. Via het onderwijs dat steeds meer klemtoon ging leggen op rationaliteit en technologische kennis, via het wetenschappelijk onderzoek aan de universiteiten en de gigantische bedragen die bedrijven uittrokken voor eigen research werden geraffineerde methodieken, ingenieuze onderzoeksinstrumenten en spijtstechnologische systemen ontwikkeld, die ongetwijfeld tot exquisite kwaliteitsproducten en betere dienstverlening hebben geleid. De techniek heeft tot zoveel voordelen geleid op alle domeinen van het leven dat daarover gewoon niet kan gediscussieerd worden. De niet aflatende zoektocht naar kwaliteit heeft ons welvaartspeil onvoorstelbaar verhoogd. Dat er een prijskaartje aan vast hangt nemen we er graag bij. Want staat kwaliteit niet voor deugdelijkheid, voor objectieve oordeelbaarheid?

Mag ik de euforie wat temperen? De bedrijfswereld levert geregeld kwaliteitsproducten af maar er is ook veel kaf tussen het koren. En dit heeft zelfs niet zozeer te maken met een gebrek aan kennis, aan deskundigheid. Neen, de eerste waarheid is dat de profit sector in essentie (ik heb het niet over individuele bedrijven) nauwelijks geïnteresseerd is in kwaliteit. Hierin schuilt overigens de voornaamste bestaansreden voor tijdschriften zoals Testaankoop. Als de profit sector al geïnteresseerd is in kwaliteit is het vanuit *een extrinsieke motivatie*. Kwaliteit is op de eerste plaats een slogan, een label, een probaat middel voor een bedrijf om haar winst te maximaliseren. J.G.V. Maas en B.W.C.M. Kamp (Nederlanders - maar dat had je al door - én management consultants) stellen dat de echte zorg voor kwaliteit bij bedrijven grotendeels ontbreekt. "Hun bedoeling met de ISO-normen is om zo snel en goedkoop mogelijk een certificaat te bemachtigen." De sector is in wezen alleen geïnteresseerd in kwaliteit voor zover die kwaliteit ook financiële winst oplevert. Voor ook wij ons overleveren aan de ISO-normen is het goed te beseffen dat deze invulling van kwaliteit op de eerste plaats dienstig is om het hoofd te bieden aan de steeds groeiende, sinds kort zelfs mondiale concurrentie. Allicht was het begrip 'kwaliteit' nooit zo populair geworden als we het niet broodnodig hadden om de 'oneerlijke' concurrentie uit de ontwikkelingslanden het hoofd te bieden. En aan de social profit sector, aan een sector waarvoor kwaliteit juist *altijd* een doel-op-zich is geweest, wordt nu dus gevraagd om de normenscalen van de profit sector over te nemen. Aan een sector die altijd zijn kracht heeft gehaald uit *de intrinsieke motivatie* om mensen goed te doen, die groot is geworden vanuit de eerlijke en authentieke betrokkenheid op mensen-in-nood wordt nu gevraagd om - cru gezegd - te gaan werken met instructieboekjes. In die boekjes kan je dan effectief instructies lezen zoals: "Tijdens het proces van informatieverzameling leven de zorgverleners zich empathisch in in de cliënten en ze voelen zich geleidelijk mee verantwoordelijk." De grote vooruitgang zou zijn dat zorgverleners nu een checkboek krijgen om empathisch te zijn. Hallucinant. Kafkaiaans. Inmiddels signaleert professor G. van der Laan uit Nederland dat daar in de sector ook al de certificatiekoorts de kop op steekt. Maar hij relativeert direct: "Zolang aan externe toetsing geen straffen of beloning verbonden worden, zal de nadelige werking van kwaliteitsbeleid dat gebaseerd is op de ISO-systematiek voorlopig nog wel meevallen."

Een tweede reden voor de steile opgang van deze vorm van kwaliteitszorg is te vinden in het (evidente) onvermogen van de welzijnssector om de maatschappelijke problemen op te lossen. Ik heb hier al eerder een boekje over open gedaan maar het wordt met de dag duidelijker dat de excessieve welvaart van vandaag (we moeten steeds meer consumeren om te kunnen blijven concurreren) actief *onwelzijn* aan het produceren is. Het ongenoegen, de onvrede, de onmacht, de onverdraagzaamheid tussen mensen nemen toe. Volgens de reclame hebben we nochtans alles binnen handbereik om gelukkig te zijn. Maar we zijn het verdomd niet. Max Wildiers hierover: "Alle vroegere bedenkingen die tegen de techniek werden ingebracht - van Goethe tot Gabriël Marcel - hebben weinig of geen indruk gemaakt omdat zij niet opwogen tegen de voordelen die iedereen kon waarnemen. Dat naïeve optimisme is weggesmolten en met zorg beginnen we ons af te vragen of dat reusachtige werk van de moderne techniek, met zoveel enthousiasme en schrandtheid opgebouwd, uiteindelijk niet op de ondergang van de mensheid zou kunnen uitlopen." Cruciale evenwichten komen in het gedrang. In de natuur maar ook in de mens zelf. De mens is ego en socio, maar het sociale bindweefsel is zo verschaald dat er veel meer alleenstaanden dan alleenwonenden zijn. Mensen worden meer en meer op zichzelf geworpen. Kleuters, jongeren, volwassenen die wanhopig op zoek zijn naar nestwarmte en de zin van hun bestaan.

En deze problemen zou het welzijnswerk moeten kunnen oplossen. En dat kan ze natuurlijk niet. De straatagressie, de drugproblematiek, het vandalisme, de jeugdcriminaliteit, de problemen van incest en mishandeling, ouders die gedumpte worden, gehandicapten die dan weer 'geen plaats' vinden, jongeren die met gevulde handen maar met een doffe blik in de ogen hun opwachting maken op crisisopvangcentra, de psychiatrie die vol zit, cggz's, cob's en clg's met ellenlange wachtlijsten... De onvrede bij de welzijnswerkers, het burn out-gevoel dat vijf, zes jaar geleden de sector in vuur en vlam zette ging over veel meer dan over werkomstandigheden en verloning. Ook over de vraag: hoe ga ik als welzijnswerker om met de ondraaglijke nietigheid van het bestaan? Het is ons toen niet gezegd maar ondertussen zouden we moeten weten dat wij alleen een ontsprende samenleving nooit in de rails kunnen houden. Dat we als individuele zorgverlener voor een aantal individuele mensen iets zinnigs kunnen doen maar dat heel wat problematieken, die voortvloeien uit ongezonde socio-economische contexten, uiteraard alleen kunnen opgelost raken als er aan de basisprincipes van onze samenleving wordt gesleuteld. Maar die analyse mag niet gemaakt worden. Niet voor, niet door welzijnswerkers. Dit zou ons te ver leiden. Kost wat kost zal de mythe stand houden dat we in de beste der werelden wonen en dat gediplomeerd personeel klaar staat om tegen gunsttarief eventuele ongemakken en toevallige aberraties vakkundig weg te werken. Dat aan alles kan gesleuteld worden. Zolang er maar niet geraakt wordt aan ons economisch systeem.

Ook tegen deze achtergronden van twijfel en onmacht is het dat 'de kwaliteitszorg' moest geboren worden. Het wordt onze Westerse hoop in bange dagen. Het nieuwe, magische woord dat het kwaad zal bezweren. De deus ex machina, die het tij zal keren. We schrijven 8 juni 1994. Bij minister Demeester vindt een eerste verkennende vergadering plaats rond kwaliteitsbegeleiding van cliënten in de welzijnssector. Duidelijk *niet* met de bedoeling (zoals een vox populi sindsdien beweert) om op een sluike manier besparingen door te voeren. Sommigen flirten er wel met de idee dat kwaliteit toch in kwantitatieve equivalenten zou moeten kunnen worden uitgedrukt - en dus ook via getallen zou kunnen worden geëvalueerd - maar de initiële bedoeling was alleszins om in de nadagen van de witte woede een wat zwalpende sector nieuwe zuurstof te geven. Formeel ging het over de zoektocht naar de perfectie. In feite over de triviaal basale vraag hoe welzijnswerkers er dan wél in zouden slagen om de boel hier beneden wat rustig en bijeen te houden.

Deze invulling van kwaliteitszorg is ontsproten uit paniek maar ook uit pretentie. Hierin schuilt een derde reden voor de opgang van de kwaliteitszorg. Onwillekeurig moet ik denken aan die Leuvense studie begin van de jaren negentig met de megalomane ondertitel: "naar een ideaal voorzieningspatroon." Een paar jaar later bleek dat er overal wachtlijsten waren en gehandicapten nergens meer binnen raakten. Maar de titel was ontegensprekelijk kenmerkend voor de tijdsgeest.

Op alle gebied moeten we de top halen. Het beste is nog niet goed genoeg. Only the sky is the limit. Driehonderd jaar excessieve cultus van rationaliteit en technologie hebben tot de meest onwaarschijnlijke realisaties geleid en hebben gemaakt dat we ons allemaal een beetje een God waanden in het diepst van onze gedachten. De mens kan nu alles zelf. Alles zullen we bemachtigen, alles zullen we beheersen. Waarom? Tot welk doel? Omdat we alles willen beheersen, natuurlijk. De technologische rede heeft de verwachtingen van Descartes meer dan ingelost. De mens is 'maitre et possesseur' geworden van de natuur. Voor het eerst in de geschiedenis mogen we zelfs flirten met de idee dat zelfs de andere perfect *on*nodig is voor de uitbouw van ons eigen bestaan. Alles is onder controle, alles verzekerd. Onze autonomie gebeiteld.

Gedragspsychologen zoals B.F. Skinner spiegelen ons zelfs een wereld voor waarin de mens zo kan gemoduleerd worden dat het geluk als het ware op een presenteerblaadje wordt opgediend. Als de natuur tot object van technische ingrepen kan gemaakt worden, dan ook de mens.

We moeten snel afkicken van onze vermeende goddelijkheid voor we de hel induiken. De eerste bressen zijn al een tijdje geslagen. Via mensen zoals een Prigogine die vanuit zijn studies rond quantumfysica verplicht was vragen te stellen bij de natuur-wetmatigheden en

openlijk spreekt over een 'r enchantment du monde', een terugkeer naar de betovering van de wereld. Via psychiaters als Damasio, die in 1996 een boek schrijft met de provocerende titel 'De vergissing van Descartes'. Meer populair via boeken als 'Emotionele intelligentie' van Daniël Goleman, dat al meer dan een jaar in de top-tien van Knack staat. Of, nog basaler, via de gewone man/vrouw die met de dag begint door te hebben dat de rede, de technologie, de materie, de consumptie niet per definitie zaligmakend zijn.

Kwaliteit appelleert aan ons gevoel van suprematie. Het heeft iets decadents, zeker als je het situeert tegenover het kwantiteitsgebrek van de derde wereld. Deze kwaliteitszorg appelleert aan wat de Canadese filosoof Charles Taylor 'het primaat van de instrumentele rede' (en  en van de drie kwalen van de moderniteit) noemt. Aan de idee dat met technologisch vernuft alles ten goede te keren is en maximale rendabiliteit kan gehaald worden. (Met even veel meer gaan doen, weet je wel!). Aan het dogma dat alles kan beheerst worden, als het maar voldoende bestudeerd is en in verstandig ogende  n na te checken vormen is gegoten. Aan de visie dat we finaal allemaal kneedbare objecten zijn.

Laat me recapituleren. Tegen kwaliteit k n je natuurlijk niet zijn want het staat per definitie voor 'goed' of 'beter'. Bezorgdheid voor kwaliteit heeft het welzijnswerk overigens altijd gekenmerkt. Ik had het over de intrinsieke motivatie. Ik heb een aantal verklaringen proberen te geven waarom deze 'instrumentele' kwaliteitszorg zonder merkwaardige tegenkanting van de sector zelf zijn opwachting kan maken en morgen ook operationeel zal zijn in de sector. Uiteraard valt met dit nieuwe kwaliteitsdecreet geen totaal nieuwe visie op kwaliteitszorg uit de bus. Maar tussen het pre-professionele 'caritas'-tijdperk en de recente opkomst van de 'managers' is de visie op kwaliteitszorg en dus ook de invulling van het begrip 'deskundigheid' toch wel grondig veranderd. We moeten niet terug naar de middeleeuwen. Recent nog hebben we een absoluut hoogtepunt van beschaving gekend met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948. Wel komen met *dit* op stapel staande kwaliteitsdecreet onvermijdelijk termen, modellen, methodieken, visies en filosofieën overgewaaid vanuit de profit-sector, die het gelaat en de inhoud van het welzijnswerk enorm zullen beïnvloeden. Als ze adequaat zijn moeten ze doorgevoerd worden. Als ze inadequaat zijn, is de schade niet te overzien. Onwillekeurig blijf ik met het wrange gevoel zitten dat de  chte noden van het werk en de beheersings- en standaardiseringsmethodieken nieuwe stijl aan mekaar aansluiten zoals een tang op een varken. En ik vraag me stilletjes af of d ar niet het lek zit, het kwaliteitsverlies dat we onderhuids allemaal aanvoelen. Zou het kunnen dat we meer grip verliezen, naarmate we meer greep willen krijgen?

Ik wil een tweede check-up doen vanuit een andere invalshoek en stil staan bij twee vragen. Een: wat is de kernproblematiek van de hulpzoekende mens aan de vooravond van het derde millennium? Of meer specifiek naar het welzijnswerk toe: wat moet professionaliteit inhouden in de huidige maatschappelijke context? Twee: wat is de filosofie achter dit kwaliteitsdecreet? En vooral: is die filosofie relevant voor het werken aan welzijn?

De ondraaglijke nietigheid van het bestaan

Wat kenmerkt deze postmoderne mens - zeker de hulpvrager - het meest? Zonder twijfel zijn existentiële leegte. De mens is op zichzelf geworpen zoals nooit tevoren. Hij moet het allemaal zelf uitvinden. Een moordende opdracht. Meer dan drie miljoen jaren heeft de mens de zin van zijn bestaan in de schoot geworpen gekregen: maken dat je kinderen in leven bleven en dat je zelf overleefde was de 'voor de hand liggende' levensopdracht. En in slechte tijden had je nog altijd de hemel om op terug te vallen. Sinds de Tweede Grote Oorlog lijkt die zin ons wel definitief afgenomen. En God heeft ons schijnbaar ook definitief verlaten. Technologie en welvaart hebben ons zo met een loodzware opdracht opgezadeld: om zin te geven aan ons bestaan staan we er nu grotendeels alleen voor. Helemaal alleen bijna want de rationeel-economische cultuur heeft ons zelfs afkerig gemaakt van de ander. Ook hem hebben we niet meer nodig. Voortaan zijn we 'autonoom', onze eigen baas. We kunnen perfect onze eigenste

gang gaan. Alles is toch verzekerd.

Vandaag mogen we die pijnlijke paradox ervaren: dat overleven in een wereld van overvloed stilaan moeilijker wordt dan gisteren in die wereld vol schaarste. Alles is binnen handbereik maar massa's mensen gaan kapot aan de innerlijke leegte. C. Taylor heeft het in dit verband over "de donkere kant van het individualisme: een concentratie op het zelf waardoor ons leven zowel vlakker als enger, armer aan betekenis wordt en minder betrokken op de anderen en op de samenleving." De reclamecultuur spiegelt ons voor dat letterlijk alles te koop is, tot de spirituele behoeften toe. In het boek *'Is de achterdeur op slot?'* heb ik die thesis gecounterd. Voor onze basisveiligheid, voor het vinden van onze identiteit en de zin van ons bestaan zijn we onherroepelijk op de andere aangewezen. Vanuit mijn positie kan ik uiteraard de armoede niet negeren, die te veel mensen ook hier nog moeten ondergaan. Maar toch moet ik constateren dat armoede meer en meer een probleem van rijkdom aan het worden is. In mijn analyse van de verzwegen achterkanten van deze economische cultuur heb ik verwenning dan ook "de moderne armoede" genoemd en een van de grootste kwalen van dit vrije Westen. Jonge mensen die alles krijgen behalve dat, wat ze echt nodig hebben om vrij door het leven te kunnen gaan. 'Vertrouwen' is het cruciale woord waar het op het einde van dit millennium om draait en dat ernstig in verdrukking is gekomen. Nooit tevoren hebben we zoveel objectieve zekerheden gehad als nu. Subjectief worden we - en zeker de mensen waarmee wij werken - gedomineerd door gevoelens van angst en agressie, van onrust en aliënatie, van verworpenheid en wantrouwen.

Meer dan ooit tevoren hebben mensen nood aan mensen die hen nabij zijn. Nood aan mensen die garant willen staan. Nood aan mensen die *'oikonde'*, t.t.z. mee op weg willen gaan naar huis. Nood aan een *'gesinde'*, met de prachtige etymologische betekenis van *'reisgezelschap'*. Op deze basale maar tegelijkertijd ook existentiële behoeften zou de professionaliteit van de welzijnswerker vandaag moeten inspelen.

Maar wat blijkt? Professionaliteit wordt meer en meer vertaald in productietermen met eenzijdige aandacht voor methodiek en standaardisering. A.J. Baart: "De idee van een goede professional steunt stilzwijgend op analogieën: de bedrijfsleider of warenproducent. Dat hadden ook anderen kunnen zijn, zoals de naaste, de vriend, de vader, de zorgende, de kunstenaar of de ambachtsman. Eertijds allemaal reële en honorabele alternatieven, maar nu in geen velden of wegen meer te bekennen. Omdat er kwaliteiten mee verbonden zijn waarvan de noodzaak nauwelijks wordt ingezien en die dus ook geen financiële steun meer krijgen."

In 1970 zet ik mijn eerste stappen aan de universiteit en ik krijg er stante pede het boek *'Pourquoi les psychologues'* te verwerken. Daaruit moet ik begrijpen dat de psychologie een exacte wetenschap is. Maar dat ik nog wat geduld moet hebben want dat ze nog niet zo ver staat als de medische wetenschap. Maar dat we er met de nodige objectief-wetenschappelijke afstandelijkheid en dito laboratoriumexperimenten allicht rapper zullen komen dan we nu denken. Prompt ga ik vanaf die dag op de achterste bank van het auditorium zitten. Om objectief-wetenschappelijke afstand te nemen.

In 1978 - ik werk nog niet lang - wordt me duidelijk gemaakt dat het met mijn empathie wel goed zit maar dat ik mijn klinisch-afstandelijke blik, zo kenmerkend voor de goede professional, toch nog wat moet bijstellen. Mij is niet helemaal duidelijk hoe ik die twee houdingen moet verzoenen maar ik besef dat ik nog veel te leren heb.

In 1987 ga ik een artikel schrijven over woonbegeleiding. Hierin wil ik het hulpverleningsproces beschrijven als een variëteit op het opvoedingsproces. Ik krijg tegenwind. Die vergelijking is toch wel veel te simpel en minoriseert ze niet te zeer onze eigen professionele inbreng? Ondertussen heb ik echter ook al wat geleerd in het veld en ben ik in mijn professionele koppighedsfase beland. Ik doe er dus nog een schepje boven op. Ik citeer: "Wat moet er na deze beschouwingen nog gezegd worden over woonbegeleiding? Dat wij, welzijnswerkers, er het handje van weg hebben om eenvoudige dingen heel ingewikkeld te maken? Dat wij op die manier een twijfelachtige status van deskundigheid en onaantastbaarheid willen verwerven? Volgens mij is woonbegeleiding opvoeden. Maar dan opvoeden in zeer barre omstandigheden."

Het is weerloze, gekwetste mensen met een lange, onbekende levensgeschiedenis hun weg leren vinden temidden van voortdurende bedreigingen."

In 1997 merk ik dat deze invalshoek aan invloed wint. Dat het sociaal-pedagogisch verzet zich aan het groeperen is als tegenkracht tegen de technocratie. Met het pamflet 'Naar een modern paternalisme' van Paul Kuypers en het gedachtegoed rond de term 'bemoeizorg' als belangrijke katalysatoren.

Therapeuten gezocht

Ik kom stilaan tot de kern van mijn betoog. Twintig jaar werken in de sector hebben me duidelijk gemaakt wat velen al lang weten maar wat echt niet mag gezegd worden: als we in het welzijns-werk kwaliteit ambiëren dan is de persoonlijkheid van de welzijnswerker belangrijker dan zijn sociaal-technische deskundigheid. Een stelling die natuurlijk haaks staat op de ISO-invullingen van kwaliteitszorg. Kuypers heeft de steen in de kikkerpoel gesmeten toen hij het voorbeeld aanhaalde van de ex-cafébaas die een voortreffelijke zorgverlener werd. De eerste voorwaarde voor kwaliteit is een basishouding van authentieke aandacht en betrokkenheid op de persoon van de hulpvrager, gekoppeld aan een pak creatieve deskundigheid. Begrijp me niet verkeerd. Ik zie bij voorbeeld met lede ogen hoe universitair de laatste tien jaren systematisch geweerd worden uit de sector wegens 'te duur'. Zulke evoluties moeten willens nillens tot kwaliteitsverlies leiden en het valt alleszins niet te rijmen met de huidige kwaliteitsaspiraties. Onderwijs staat voor culturele verrijking, het schaaft ongetwijfeld de persoonlijkheid en het biedt cruciale handvatten om u staande te houden in het mijnenveld van de hulpverlening. Maar vorming an sich kan *geen* beroepswaardige hulpverleners afleveren. Hulpverlening kan je bijleren, maar je kan het niet leren. Juist zoals je van 'slechte' pleegouders geen goede kan maken (maar wel van goede betere), wat een bepaald vormingsprogramma ook moge beweren.

De eerste eigenschap om van een professionele werker in het welzijnsveld (managers dus inclus!) te kunnen spreken is betrokkenheid, engagement. Zeker in de tijd van de existentiële leegte en de ondraaglijke nietigheid van het bestaan. We moeten terug *therapeut* worden in de oorspronkelijke betekenis van '*strijdmakker zijn*'. Bezorgdheid en geraaktheid, verbazing en ontroering, kwaadheid, verbolgenheid soms: het zijn absolute voorwaarden om in relatie te kunnen treden en iets mee-te-maken met de cliënt. Als ik doordrongen ben van de primaire kracht van het authentieke contact, de kracht van de Ontmoeting, dan is het omdat ik twintig jaar en meestal op langdurige basis heb mogen samenwerken met vrijwilligers binnen de pleegzorg voor personen met een handicap en ex-psychoïatrische patiënten. Wel, wat vrijwilligers kunnen, kunnen wij niet. Of juister geformuleerd: welzijnswerkers en vrijwilligers kunnen mekaar prachtig aanvullen, kunnen schitterend complementair zijn. In een 'Oikonde-Nieuws' heb ik het over het turbo-effect dat de vrijwilligers de hulpverlening geven. Heel dikwijls al heb ik mogen ervaren tot wat dat kort-bij-de-client staan, waar profs toch zo huiverig tegenover staan, tot wat dat 'naïeve vertrouwen' van vrijwilligers, dat telkens opnieuw kansen blijven geven ondanks de moeilijkheden, op termijn kan leiden. Tot verbluffende resultaten, zeker in samenwerking met een professional die zijn specifieke deskundigheid en zijn ervaring kan inbrengen. Met wat meer afstand ook. Afstand die revelerend kan zijn, die situaties overzichtelijker en inzichtelijker kan maken. Maar afstand maakt koel en blind als ze niet gepaard gaat met een diepgewortelde betrokkenheid. De mix van engagement en deskundigheid, zowel bij de vrijwilliger als de professional (maar in andere doseringen) vormt een enorme kracht, die echter zelden (en zo hoort het ook) het daglicht ziet. Je maakt dan mensen mee (in de dubbele betekenis van het woord) die zichzelf al hadden afgeschreven of zichzelf misschien nog nooit hadden ontdekt maar die na een aantal jaren wel kaarsrecht door het leven gaan. Groot geworden, vooral dank zij het gratis contact. Haupt zei het al: "Professionele oplossingsstrategieën, ook als ze het aanzien hebben van geavanceerde sociaal-technische ingrepen, zijn zelden meer dan verbijzonderingen van alledaags, geslaagd sociaal verkeer en van triviale probleemoplossingen." Of A.J. Baart in zijn '*Aanstekelijke verhalen*' (1994): "De kwestie wordt nijpend, indien we inzien dat de goede resultaten die niet-professionelen bereiken goeddeels teruggaan op kwaliteiten als aanspreekbaarheid, sensibiliteit, aanraakbaarheid en lichamelijke responsiviteit, maar ook op trouw, zorgzaamheid en beschikbaarheid."

Betrokkenheid gaat duidelijk verder dan respect. Het verwijst naar een engagement dat zich vertaalt in concrete acties. Naar wat tegenwoordig ook bemoeizorg (niet te verwarren met bemoeizucht) genoemd wordt. Als de kwaliteit binnen het welzijnswerk zou gedaald zijn of als het welzijnswerk steeds minder greep krijgt op haar werkveld, zou dit kunnen te maken hebben met de evolutie die Stefaan Herman in een recent boek *beschreven heeft*. Hoe het maatschappelijk werk gaandeweg afstand genomen heeft van haar oorsprong: het concrete, basale social casework tussen de mensen. Hoe het zich vrijblijvender en afstandelijker is gaan opstellen. Hoe het de doe-cultuur vaarwel heeft gezegd en zich sluipenderwijze is gaan nestelen in haar cultuur, de cultuur van de middenklasse, de cultuur van verbaliteit en rationaliteit. De professional verwordt meer en meer tot een technocraat, een toepassingsinstantie. Uit het geheel van wetenschappelijke inzichten worden vooral de positivistische uitgefilterd en omgezet in methodieken, behandelingsplannen, observatie- en evaluatieschema's, tot waterdichte contracten toe. Merkwaardig hierbij is dat men meestal nauwelijks stil staat bij de uiteindelijke resultaten. Maar des te meer bij de methodieken die men gebruikt en die liefst vrij ingewikkeld, zeg dus maar professioneel ogen.

Ik wil nog een opmerking maken rond wat ik 'de creatieve deskundigheid' van de zorgverlener noem. Ook hier moet ik stellen dat die deskundigheid eerder persoonsgebonden dan opleidingsverbonden is. Op een aantal vaardigheden kan op school geoefend worden maar finaal zal toch blijken dat de ene 'het' gewoon meer in de vingers heeft dan de andere. Het kan gaan over vindingrijkheid, de vaardigheid om snel verbanden te leggen en concrete oplossingen te verzinnen, communicatieve vaardigheden, de gave van humor en bevlogenheid, van relativerings- en doorzettingsvermogen, de lucratieve eigenschap om optimistisch te zijn en vertrouwen uit te stralen, de kracht van de intuïtie, al te lang miskend...

Ik heb stil gestaan bij de eerste vraag: wat moet professionaliteit inhouden in de huidige maatschappelijke context? Ik heb de nood aan authentiek contact als een existentiële behoefte benoemd. Ik heb geargumenteed dat kwaliteitszorg vooronderstelt dat de hulpvrager als persoon, als evenwaardige, als subject benaderd wordt. Het zou alles moeten hebben van het intrappen van een open deur. Maar dat heeft het niet. Professionaliteit staat steeds meer voor rationaliteit en afstandelijkheid, "voor activiteiten die goed georganiseerd en geordend kunnen worden en waarvan de resultaten ook te meten en te becijferen zijn" (Kuypers en Willemse, 1993). Met de invoering van het kwaliteitsdecreet dreigt deze tendens naar beheersing en objectivering in vaste én sanctioneerbare vormen te worden gegoten. Deskundig handelen dreigt synoniem te worden van nog planmatiger en methodischer, nog rationeler handelen. Vroegere evidenties worden nu zakelijke instructies. "Men moet er op bedacht zijn geen vooringenomenheid aan de dag te leggen bij het leren kennen van cliënten." ... "De cliënten worden in de voorziening vriendelijk en attent onthaald en rondgeleid." De methodiek wordt een keurslijf. "Alle handelingskeuzen berusten op weloverwogen beslissingen." ... "De zorg wordt zoveel mogelijk conform het overeengekomen plan uitgevoerd." Men doorloopt "het programma: het geheel van doelstellingen, middelen en evaluatiecriteria." Honderd keren gaat men nagaan, observeren, evalueren, checken, vergaderen, bijsturen, de kwaliteit bewaken. Men maakt rapporten, handelingsplannen, evaluatieverslagen, kwaliteitsmanagers, kwaliteitsconcepten, kwaliteitscellen, kwaliteitstoetsingscommissies, kwaliteitshandboeken. Men doet aan kwaliteitsbeleid, kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsverbetering, kwaliteitsborging. Men waarschuwt dat "kwaliteitsevaluatie zeer tijds- en arbeidsintensief is" maar verwacht ook dat "de zorgverleners momenten van verveling bij de cliënten opvangen." En waar staat die cliënt? In zijn hemd en hij mag bijzonder gelukkig zijn met die duizend bliken van interesse.

Dit is geen kwaliteit meer. Dit ruikt naar Oost-Europese toestanden van voor de val, naar laboratoriumsituaties. Dit heilsplan kan niet werken. Mag niet. Het ontkent de authenticiteit en de waardigheid van de hulpvrager. Mensen vragen hulp en willen hiertoe een stuk privacy delen. Maar bovenal willen ze hun waardigheid behouden. Mensen moeten in hun heem, hun geheim kunnen wonen met hun onverwachte grillen en grollen. Kuypers en Willemse: "Hulpverlening heeft juist te maken met de onbestemdheid van het menselijk gedrag, dat zich weinig aantrekt van en zich grotendeels onttrekt aan de logica van sturing en controle. De

beheersbaarheid van dat gedrag is beperkt en laat zich niet vangen in de systematiek van een protocol."

Als een hulpvrager een mens is. Een mens dus met grillen en grollen dan beantwoordt daaraan de prachtige definitie die Geert van der Laan (1993) van de professionele welzijnswerker gegeven heeft: "Een competente hulpverlener is iemand die op elke situatie verschillend en onvoorspelbaar reageert en toch adequaat handelt. ... Competentie betekent dat een hulpverlener evenveel gezichten heeft als cliënten."

Waarmee met zoveel woorden gezegd is dat kwaliteit allergisch is aan continue observering, aan standaardisering en objectivering. Hoe absurd het ook moge klinken: de subjectivering van de cliënt lijkt de grote uitdaging te worden voor de zorgverlening in de komende jaren.

KZ, een cultuurproduct

Ik kom aan de laatste vraag. De vraag naar de filosofie achter dit kwaliteitsdecreet en de relevantie ervan voor het welzijnswerk. Helemaal op het einde van de plenaire zitting van het Vlaams Parlement van 16 april 1997 spreekt minister Martens wijze woorden. "*De grootste kwaliteit* is misschien nog om er in onze voorzieningen telkens opnieuw in te slagen om bij *verrassing* betere dingen aan te bieden dan de mensen normaal verwachten. ... Kwaliteit vraagt een voortdurende aandacht voor de verrassing, een verrassing die u niet kunt inschrijven in protocollen of processen. U moet eigenlijk zoeken naar een manier om die verrassing ten goede in te bouwen. Dit is vooral een kwestie van menselijke aandacht en menselijke motivatie." Waarom moeten zo'n mooie uitspraken als een zieke appendix weer direct weggesneden worden? En hoezeer staan ze in contrast met de al bestaande kwaliteitshandboeken en de inleiding van de minister bij het ontwerp van decreet op 26 maart 1997: "Dat wat reeds aanwezig is aan kwaliteitsbeleid, dient echter te worden gekaderd en gestructureerd. Wanneer er sprake is van structurele activiteiten zal immers kwaliteitszorg niet snel op *toeval* berusten. Kwalitatief goede hulp- en dienstverlening is dan het logische resultaat van een systematisch kwaliteitsbeleid." Een mens vraagt zich dan af: waarom is het licht aan het einde van de Martens-tunnels altijd van zo'n korte duur?

Ter ontlasting. Dit kwaliteitsdecreet is niet het werk van een minister, niet van een kabinet of een administratie. Dit kwaliteitsdecreet is een cultuurproduct. Een perfecte afspiegeling van de dominante liberaal-economische cultuur. Een cultuur die privacy en autonomie als absolute topwaarde naar voren schuift en dus zweert bij een rechtenethiek. Een cultuur die een totaal vertrouwen heeft in de kracht van ratio en technologie, gepassioneerd is door de drang naar perfectie en beheersbaarheid en dus kickt op procedures, cijfers, metenswaardigheden, objectiveringen, formalismen. Wel waar is (*Weliswaar, juni 1997*) dat "de Vlaamse regering in de kwaliteitszorg een systeem wil aanbrengen en dat wil kunnen controleren." Niet waar is (*zelfde Weliswaar*) "dat ze de invulling van wat kwaliteit is, overlaat aan de voorzieningen en de subsectoren." Neen, kwaliteit zal de emanatie zijn van deze dominante waarden.

De kwaliteitszorg is een zakelijke zorg aan het worden. Cliënten worden klanten. Verbonden worden contracten. Of, zoals de spreker op het congres euforisch uitriep: "People don't want charity, they want paid services." Mijn ervaring is anders. Mensen willen beluisterd worden, niet alleen vanuit hun probleem maar vanuit hun persoon en de meesten hebben een feilloos radarsysteem ontwikkeld om te detecteren of hier iemand staat die in hen geïnteresseerd is of gewoon z'n job komt doen. En mij maak je niet wijs dat dit geen verschil maakt in de kwaliteit van de begeleiding. In 1991 stelt Herman De Dijn dat de commercie de zorgverlening binnendringt om er via training van allerlei truukjes en techniekjes gevoelens van onbehagen weg te nemen of aangename gevoelens op te wekken. "Welnu, echte aandacht en respect zijn onverenigbaar met een loutere gerichtheid op het tot stand brengen van een bepaalde gewenste gemoedstoestand bij de cliënt. Men kan niet tegelijk aandacht en respect veinzen, en echt aandacht en respect hebben. Alle training en kwaliteitszorg ten spijt, zal men ook in relaties van zorgverlening moeten terugvallen op de spontane, gemeente en niet-'gemaakte' aandacht, menslievendheid en respect". Wat ik eerder als "de intrinsieke motivatie van de

zorgverlener" benoemd heb. Zakelijkheid versus authenticiteit dus. Of nog: ontzielde functionaliteit kan nooit goed functioneren.

Een tweede eigenschap die een kwaal aan het worden is: de hang naar rationaliteit, perfectie en beheersbaarheid. Ik heb het er al over gehad. De illusie dat de rede zaligmakend is en het geluk provoceerbaar. Dat je via rationeel-wetenschappelijke onderzoek, via procedures en formalisering de beste der werelden kan maken. Het beleid dat advies vraagt. De wetenschap, die analyseert wat er leeft bij de middenklasse, terugkoppelt en zo de markt stuurt naar welzijn en geluk. De markt heeft er zin in en expandeert van curatief naar obsessief. "De zorgverleners zijn gericht op de optimale ontplooiing van de totale persoon van de gebruikers." "Naar het ideale voorzieningenpatroon!" De illusie ook dat alles meetbaar is en dus evalueerbaar en controleerbaar. Klein in aantal zijn de dissidenten (zoals Broekhuis en De Leeuw) die opwerpen dat "eisen die kwantitatief te meten zijn, niet altijd relevant zijn en eisen die moeilijk of niet te evalueren zijn, niet altijd onbelangrijk zijn." Hoe meer informatie we verzamelen, hoe minder we het bos tussen de bomen zien, hoe minder visionair we kunnen zijn. De rede raakt oververhit. We verliezen onze redelijkheid. Morgen is er eindelijk weer plaats voor emotie en intuïtie. Herman De Dijn: "De oplossing zou wel eens kunnen te vinden zijn in een gans andere richting dan waar men ze nu zoekt: in de aanvaarding van de onvermijdelijke beperktheid van de hulpverlening én in de aanvaarding dat geen enkel systeem - tenzij een bedrieglijk of bedwelmend - ons kan vrijwaren van tragisch tekort of verlies". Rationaliteit, perfectie en beheersbaarheid versus emotionaliteit en intuïtie, aanvaarding en nederigheid.

En dan de ultieme verdwaling. Ook wel de absolute verworvenheid van de moderne tijden genoemd. De menselijke autonomie. Sluitstuk van onze cultuur en evident ook het basiscriterium binnen deze kwaliteitszorg. Ik heb het al gezegd. Het kon moeilijk anders, als je miljoenen jaren in onzekere afhankelijkheid hebt geleefd. Maar de vergissing is dat we de autonomie zo zijn gaan verabsoluteren dat ze in haar omgekeerde gaat omslaan. Cryptisch gezegd: we gaan er nog van afzien voor we ervan gaan afzien.

Ik heb al geargumenteed dat we voor onze veiligheid, onze identiteit en de zin van ons bestaan onherroepelijk op de andere zijn aangewezen. Zonder verbondenheid is zelfs geen autonomie mogelijk. En dat zullen we geweten hebben. Ons ego is zo groot geworden, we zijn zo op onze strepen en onze rechten gaan staan, dat de filosoof Gabriël van den Brink tot het besluit komt dat de agressieve aspecten van de emancipatie schromelijk onderschat zijn. "Die emancipatie heeft de Nederlander tot een narcistische persoonlijkheid gemaakt, die zijn recht op individuele ruimte tot het uiterste zal verdedigen". Tegenover vrijheid staat steeds minder verantwoordelijkheid. Het resultaat is wat we allemaal kunnen zien: dat rechten omslaan in gevechten. Die agressieve rechtenethiek (want niet meer in evenwicht gehouden door een plichtsethiek) is ook prominent aanwezig in deze kwaliteitszorg. 'De klant is koning' wordt het nieuwe leidmotief. De zorg wordt een product, contacten worden transacties. Ethische zorgvuldigheid maakt plaats voor het principe van 'geen kwaad doen'. De afstand groeit. Het eindeloze lappendeken van de welzijnsmarkt biedt de zorgverlener een vrijbrief voor steeds vrijblijvender gedrag. In naam van de privacy en de vrijheid des persoons (en omdat het verdomd gemakkelijk is) laten we het initiatief aan de klant en verbinden we ons steeds minder, tenzij contractueel.

Wij moeten dringend gaan beseffen dat afhankelijkheid in wezen een heel positief begrip is. Dat het staat voor 'nodig hebben' maar ook voor 'steun', voor 'aangenaam', voor 'levensvervulling'. Autonomie zonder verbondenheid stort vandaag massa's mensen in een ondraaglijke leegte en dompelt het welzijnsland onder een kille mistlaag met heel veel warmte-verlies.

Ik besta, dus denk aan mij

Ik vrees dat mijn verhaal vrij dissonant is. Hoewel ik mettertijd ook de overtuiging heb opgedaan dat ik er helemaal niet alleen mee sta. Als ik scherp reageer is het omdat ik beseft dat we nu werkelijk voor een kruispunt staan. Met dit kwaliteitsdecreet wordt een evolutie van pakweg twintig jaar geconsolideerd. De voorbije twintig jaar is het welzijnswerk zonder twijfel steeds

verder verzakelijkt en is de hulpvrager steeds meer uit de focus geraakt ten voordele van personeelsbelangen en organisatorische besognes. Dit was geen goede evolutie. Niet voor de hulpvrager. Niet voor de hulpverlener. Beiden blijven met hun diepste noden in de kou staan. De hulpvrager die zich steeds minder erkend weet in zijn diepste kern. De hulpverlener, die zich in een meer procedurale verkoper-klant relatie zijn belangrijkste motivatie afgenomen ziet, zijn *roeping*. Misschien is het een wat archaisch woord maar toch ben ik ervan overtuigd dat het die diepe innerlijke motivatie is, die ons voortdrijft en ons bestand kan maken tegen burn-out fenomenen. We dreigen de ware achtergrond van de menselijke hulpverlening kwijt te raken en die is: antwoorden, vanuit de erkenning van zijn menselijke waardigheid, op het appel dat onwillekeurig uitgaat van de mens in nood. Het is reageren op de *sacraliteit* van de ander. Als deze diepe motivatie, deze monumentale zingevoering wegvalt komen snel vragen op als: waarom doe ik dit klotewerk en waarom heeft die hiernaast gemakkelijker werk en wat met die 'vlakke' loopbaan? Als het sacrale wegvalt verliest het beroep zijn aantrekkingskracht en zijn kracht.

En je gaat je nog een andere vraag stellen. Aan wat voor een samenleving ben ik aan het meebouwen? Is het nu echt zo zinnig om deze economische cultuur in al zijn facetten te bestendigen? Moeten wij niet naar een samenleving waar veel meer belang wordt gehecht aan verbondenheid en emoties? Waar mensen ook iets doen voor mekaar, zo maar voor niks? Waar er naast vrijheid ook verantwoordelijkheid is, naast rechten ook plichten? Waar ook plaats is voor aanvaarding en erkenning van de menselijke beperktheid, voor spontaniteit en improvisatie? En als je dan doordenkt... Zou het dan niet kunnen dat kwaliteitszorg zou betekenen dat juist die waarden en normen, die vandaag serieus in verdrukking zijn, zouden worden gevaloriseerd? Dat kwaliteitszorg met evenwichten te maken heeft en dat het dus dringend tijd is om die andere waarden te gaan promoten?

Back to basics

Deze kwaliteitszorg streeft naar officiële legitimering van vaste basiscriteria en indicatoren. Naar economische, meetbare, controleerbare en sanctioneerbare eenvormigheid. '*Het functiegericht denken*', zo heet het. Het herleidt de zorgvrager meer en meer tot een inventaris van noden en de zorgverlening tot een 'big machine' dat functioneel inspeelt op die noden en ze geraffineerd verpulvert. Om galstenen van te krijgen. Brave new world, part two. Gaan we morgen ook onze kinderen 'aftasten' met check-lists? Of na een vriendenbezoek een evaluatieschema invullen? Een handlingsplan opstellen voor een adequate benadering van onze schoonmoeder, misschien? Echte kwaliteitszorg is van een totaal andere orde. Ze is wezenlijk vreemd aan de technologische orde van metingen en schema's, van standaarden en programma's. Ze heeft te maken met het mysterie van het leven zelf. Ze aardt in de Ontmoeting, in wat Levinas de confrontatie met het gelaat van de andere noemt, het gelaat van de persoon in nood. Echte kwaliteitszorg borrelt op uit de diepte van het engagement, uit de mensvisie van de organisatie en zoekt spontaan haar weg in duizend gedaanten. Toch zijn er ongetwijfeld een aantal factoren die het ontstaan van kwaliteitszorg kunnen stimuleren en faciliteren. Ik noem er een aantal, heel in het kort.

Kwaliteitszorg werkt met een lens met breed bereik. Om toch nooit de totale mens uit het oog te verliezen. Geregeld zoomt ze in op een bepaald facet en dan kan blijken dat specialistische verdieping erg revelerend kan zijn. Maar alleen voor zover voortdurend teruggezoomd wordt op die mens als geheel. Alleen zo kan hij als *subject* - ook door specialisten - erkend en geholpen worden.

Hetzelfde kan van vorming - en bij uitbreiding van alle programma's en procedures - gezegd worden. Bij gedoseerd gebruik vormen ze parels van wijsheid en doen ze recht aan de cliënt. (Check-lists en handlingsplannen kunnen dus erg nuttige instrumenten zijn om eens op een andere manier stil te staan bij de cliënt. Als ze maar geen middelen worden die een eigen leven gaan leiden.) Maar bij excessief gebruik (vormingsprogramma's worden meer en meer consumptieproducten) maken ze de hulpverlener stuurloos en cultiveren ze de nietigheid van de cliënt.

Kwaliteitszorg probeert vooral de juiste doelstellingen voor ogen te houden en dit is geen sinecure in een welzijns wereld die steeds meer te maken krijgt met geld, macht, de privémarkt en andere belangen. Een goede welzijnsvoorziening kan niet strak hiërarchisch gestructureerd zijn maar heeft integendeel open communicatiekanalen, met mogelijkheid tot intervisie, wederzijdse stimulatie, terugkoppeling, kritische reflectie. Samenwerking op basis van het principe vrijheid-verantwoordelijkheid is een probaat kwaliteitsmiddel, dat natuurlijk alleen kan werken als de vorige voorwaarden vervuld worden. En ook het werken met vrijwilligers is een schromelijk onderschatte kwaliteitsfactor. Zij zorgen voor de 'verdunding', zij zijn de eerste ankerpunten, de helende hechtingen, de brug tussen cliënt en maatschappij. En naar de organisatie toe hebben ze de gezond-hinderlijke eigenschap om haar voortdurend te confronteren met de basisdoelstellingen van het welzijnswerk.

Misschien de belangrijkste organisatorische kwaliteitscomponent zit in de personeelsselectie. Als je mij goed gevolgd hebt, zal je ook besluiten dat we op de eerste plaats geest-driftige medewerkers behoeven. Mensen met een behoorlijke sociaal-technische bagage maar vooral met gezond verstand, met (Van Dale) "een krachtige aandrift van de geest, ontstaan uit blakende ijver voor een goede, edele of verheven zaak."

Nog een grote waarheid tot slot: geen kwaliteit zonder tijd. De activismecultus, die gans onze cultuur doordrenkt, is ook het welzijnswerk binnengedrongen en maakt dat er - in het overaanbod van randfenomenen - nog nauwelijks tijd overblijft voor de cliënt. Met de opkomst van nieuwe technologische 'hulp'-middelen hebben we ons te zeer verloren in versiersels en formaliteiten. Ook rond de tijdsfactor moet iedere voorziening terug gaan herbronnen. Back to basics. De ballast weggooien. Hoe absurd ook: tijd nemen om stil te staan bij de cliënt wordt een primordiale kwaliteitsfactor.

Al de kenmerken, die ik hier aangeraakt heb, heb ik ook vanuit een andere invalshoek beschreven in *'Is de achterdeur op slot'*. Maar dan onder een andere noemer. Het zijn alle kenmerken, die geïntegreerd zitten in het begrip *'kleinschaligheid'*. Een conclusie zou dan kunnen zijn dat een beleid, dat echt werk wil maken van kwaliteitszorg dringend-evident de kleinschaligheidsidee zou moeten gaan promoten.

Ik vrees dat mijn verhaal steeds dissonanter wordt. Want terwijl ik dit artikel schrijf zie ik in een 'nieuw samengesteld' Polyvalent Centrum voor Algemeen Welzijnswerk de eerste beheerders-oude-stijl-en-met-een-groot-hart ontgoocheld opstappen en vervangen worden door nieuwkomers, die het organiseren van dit grote centrum als een persoonlijke uitdaging zien. Ik vrees dat ik mijn ambities minstens tijdelijk zal moeten temperen. De instrumentalisering van de zorg is er al en zal in eerste instantie nog uitgebreid worden. Een haalbare wens kan dan misschien zijn: dat de certificaten-rush er toch maar niet komt. Anders staat ons de ultieme verzakelijking te wachten.

Epiloog

Onlangs was ik op een begrafenis van een jonge moeder van drie kinderen. In een oorverdovende stilte en vol van prachtige symboliek werd er van haar afscheid genomen door gans het dorp. Toen schoot het plots als een flits door mijn hoofd. "Nu wéét ik wat kwaliteit is. *Kwaliteit is liefde.*"

Bibliografie

- A.J. Baart, "*Wat heet professioneel?*", in Tijdschrift Sociale Interventie, 1996/3.
- A.J. Baart, "*Aanstekelijke verhalen*", KCW, Rotterdam, 1994.
- H. Broekhuis en A.C.J. de Leeuw, "*NEN-ISO normering in de professionele dienstverlening*", in Tijdschrift voor bedrijfskunde, 67, 1995.
- H. De Dijn, "*Integrale kwaliteitszorg: een waanidee?*", in Streven 58:9, 1991.
- S. Herman, "*Maatschappelijk werk tussen gisteren en morgen*", Garant, Leuven, 1996.
- P. Kuypers en J. Willemsse, "*De kunst van het gewone*", Pameijer Stichting, Rotterdam, 1993.

- J.G.V. Maas en B.W.C.M. Kamp, "*Is er een remedie tegen de ISO-ziekte?*", Sigma 1994/1
- Oikonde, "*Onbetaalbare krachten*", Oikonde-Nieuws, Leuven, 1992/3
- Oikonde, "*Wonen en woonbegeleiding*", Oikonde-Nieuws, Leuven, 1987/4
- C. Taylor, "*De malaise van de moderniteit*", Pelckmans, Kapellen, 1994.
- G. van den Brink, "*De agressieve aspecten van de emancipatie zijn onderschat*", in *Zorg en Welzijn*, 6 december 1996.
- G. van der Laan, "*Professionalisering en zelfordening*", in *LVMW-nieuws*, 1993/4.
- G. van der Laan en W.J.E. van Ijzendoorn, "*Welzijnswerkers leveren geen hondebrokken.*", in *Tijdschrift Sociale Interventie*, 1996/3.
- E. van Tilt, "*Is de achterdeur op slot? Pleidooi voor een cultuur van de ontmoeting*", Pelckmans, Kapellen, 1995.
- M. Wildiers, "*De vijf vreugden van de geest*", Pelckmans, Kapellen, 1995.