

VOORWOORD

Het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de kwaliteitszorg in de globale welzijnszorg begint langzaam maar zeker concretere vormen aan te nemen.

Alle sectoren hebben werkgroepen opgericht die dit kwaliteits-decreet pogen te vertalen naar hun sector toe. Tot nu toe zijn voornamelijk de administratie, een aantal “kwaliteitsdeskundigen” en enkele (vrnl. grotere) instellingen concreet met deze vertaling van het kwaliteitsdecreet bezig.

Wijzelf hebben ondertussen een paar studiedagen gevolgd en een aantal artikels doorgenomen.

Van bij de start van de kwaliteitsrage hebben we moeite om hieraan mee te doen.

Met ons ellebogen voelen we aan dat er iets mis is met dit kwaliteitsdecreet. De voorbeelden die we tot nu toe gekregen hebben als zijnde kwaliteitszorg, overtuigen ons niet. Integendeel!

We hebben soms de indruk dat het eerder over minimumeisen gaat die gesteld moeten worden aan een georganiseerde en gesubsidieerde zorg (bv. inspraakmogelijkheden van zowel het doel-publiek als medewerkers). Maar volgens ons is dat geen omschrijving van ‘kwaliteit’.

Het leek ons dan ook nuttig om op zoek te gaan naar een meer bevredigende omschrijving van het begrip “kwaliteit”.

Onze ‘onvolprezen’ huisschrijver, Eddy Van Tilt, heeft zich eens te meer achter de computer gezet en het hiernavolgend artikel uitgeprint.

Het is geen tekst die je snel tussendoor leest. Soms vraagt het zelfs heel wat inspanning, maar het leek ons een zeer waardevolle basistekst om de discussie rond kwaliteitszorg gaande te houden.

We geven een aantal voorzetten. Aan de lezer om hier al dan niet iets mee te doen.

Uiteraard stellen we het erg op prijs indien je ons een reactie zou geven.

De moraal van het kwaliteitszorgverhaal: PLEIDOOI VOOR CULTURELE ONGEHOORZAAMHEID

“Op basis van een technische, modern-rationele opvatting van professionaliteit zien deskundigen zich gedwongen om op één been te lopen, op het been van de technisch realiseerbare oplossing voor welk probleem dan ook. Het andere, existentiële en communicatieve been –het been dat geen heldenrol kan spelen, het been dat weinig meer te bieden heeft dan nederige kwaliteiten als betrokkenheid, zorg en emotionele sensibiliteit- dat been bungelt er voor spek en bonen bij of is zelfs geheel geatrofieerd, met als gevolg dat de normatieve vraag welk been in welke specifieke situatie het standbeen zou moeten zijn überhaupt niet aan de orde kan komen”.

Harry Kunneman in: ‘Van theemutscultuur naar walkman-ego’¹

Tegen het huidige tijdsbeeld in, voorbij de dictatuur van het instrumentele en het beheersingsdenken², van zelfbeschikking en rechtenethiek wil dit artikel mee op zoek gaan naar die meta-kenmerken die echte kwaliteit van kwanseligheid onderscheiden, naar de essentie van een gezonde zorg in een gezonde samenleving.

Het verdedigt drie minder gangbare stellingen. *Kwaliteitszorg is het cultiveren van de roeping. Kwaliteitszorg is het promoveren van het algemeen belang. Kwaliteitszorg is een waarde-volle evenwichtsoefening.*

Komen tot volwaardige kwaliteitszorg kan niet zonder (de aberraties van) deze cultuur in rekening te brengen. Dit artikel wil daarom ook oproepen tot culturele ongehoorzaamheid. Niet om de verworvenheden van de moderniteit en de rede te minimaliseren. Wel vanuit de wetenschap dat de kwaliteit van een mensenleven sterk samenhangt met de kwaliteit van een cultuur. Als we vanuit onze overvloedige welvaart ook nog welzijn willen realiseren kunnen we niet anders dan ongehoorzaam zijn aan een cultuur, die te eenzijdig door materiële en rationele principes gedirigeerd wordt.

Metenswaardigheden

Op het einde van dit tweede millennium is onze westerse cultuur in de ban van een selectieve waarderevival. Met name gaat onze wereld sinds een dertigtal jaren (zo vanaf '68, zou de cynicus zeggen) plat voor de waarden van autonomie en privacy, voor de cultus van de rationaliteit en de rechtenethiek. Met als heilige koe het zo aanbeden zelfbeschikkingsrecht.

Over deze evoluties en de zinloze ijdelheid ervan wil ik verder rapporteren. In afwachting mag de lezer mij geloven als ik zeg dat twintig jaar werken met diverse ‘categorieën’ van hulpvragers in diverse maatschappelijke contexten mij geleerd heeft wat deze cultuur zo graag wil negeren en ontkennen: *dat technologieën, methodieken, zorgverlening én sociale wetenschappen absoluut geen dominante impact kunnen hebben op de humanisering van een samenleving, dat ze die humanisering zelfs kunnen afremmen.*

Geldt in de menselijke materie dan niet de stelling: ‘meten is weten’? Kunnen nieuwe theorieën, methodologieën en specialisaties dan niets bijbrengen aan de verbetering van de wereld? Kunnen tevredenheidstests bijvoorbeeld geen bijdrage leveren aan de geestelijke gezondheid en zo meebouwen aan een betere wereld?

Mooie vragen en een mooi uitgangspunt om enkele kanttekeningen te plaatsen bij de meetbaarheid van de dingen, bij het begrip *tevredenheid* als indicator voor de kwaliteit van de zorgverlening én een gelegenheid om een eerste bruggetje te slaan tussen *cultuur en kwaliteit*.

De vraag is: wat meet je met deze tests en wat weet je dan? Het lijkt me dat deze tests wel degelijk iets zeggen over de oppervlakkige, *vluchtige* tevredenheid (Ben ik hier goed gehuisvest? Word ik hier

vriendelijk onthaald? Is hier voldoende personeel ter beschikking?) maar wat reveleren ze van die diepere, *existentiële* tevredenheid, die *niet* meetbaar is maar toch van cruciaal belang als we over geluk en kwaliteit van leven spreken?

over tevredenheid, vrijheid en humaniteit

In tijden van twijfel heb je gelukkig de etymologie om op terug te vallen. Wat zie je dan? Dat in 'tevreden' het woord 'vrede' huist. 'Vrede' verwijst naar een toestand van rust. Je herkent het ook in het woord 'bevredigen' ('*tot rust brengen*') en in het Middel-Hoog-Duitse 'bevrigen', wat staat voor '*omheinen, beschermen*'. De eerste betekenis van het woord 'vrede' in het Middel-Nederlands is overigens 'wettelijke *bescherming* tegen wapengeweld'. Tevredenheid heeft blijkbaar iets te maken met de rustgevende zekerheid zich omheind, beschut en beschermd te weten.

Maar er is meer. Etymologisch zijn er ook merkwaardige verbanden tussen de woorden 'vrede' en 'vrij'. Het Middel-Nederlandse 'bevrien' betekent zowel '*beschermen*' als '*vrijhouden, vrijstellen*'. En 'vrien' betekent... juist: '*liefde betuigen*'.

Er is dus een merkwaardig verband tussen tevredenheid, vrede en vrij zijn. *Diepe tevredenheid heeft blijkbaar met vrijheid te maken en echte vrijheid bereik je pas als je je beschermd en geliefd weet. Het gevoelen door anderen gedragen te worden en te kunnen leven onder menselijke garantie (kortom: basisveiligheid) is een basisvoorwaarde om tot vrede, tot vrijheid en tot liefde te kunnen komen.*

Respect voor (andermans) menselijke waardigheid kan je alleen opbrengen als je een tevreden mens bent. Als je die diepe, existentiële vrede kent, die een mens zielsgelukkig maakt maar die zich in haar intimiteit nauwelijks laat kennen aan de buitenwereld en die dus nauwelijks meetbaar is. Die existentiële tevredenheid koketteert niet maar stelt zich juist heel nederig en bescheiden op. Je komt ze in soaps zelden tegen. Ze blijft grotendeels onzichtbaar en onbeschrijfbaar maar zeer krachtadig en weldadig werkzaam in de ziel van wie zich gedragen weet door anderen en die daaruit de kracht puurt om –met zijn (beperkte) mogelijkheden- zelf (zorg) te dragen en zo weer liefde door te geven en aan te trekken.

Die existentiële tevredenheid heeft alles vandoen met het besef gewaardeerd te worden om wat men is, om wat men doet, voor wat men staat en met het besef dat men zelf ook waardevol is voor zijn omgeving. De kwaliteit van ons leven heeft alles vandoen met de graad van zinvolheid van ons bestaan. En toch mogen we ook hier weer vaststellen dat het evidente thema van de menselijke zingeving prominent afwezig blijft in de samenleving, in de zorgverlening, in het denken rond kwaliteitszorg. Twintig jaar geleden al heeft Victor Frankl hierover een prachtig boek geschreven ('*De vergeefse roep naar een zinvol bestaan*')³. Frankl is erg formeel: *het gaat de mens uiteindelijk om niets anders dan de zin van zijn bestaan.*

Het mag ons niet verbazen dat dit knooppunt van kwaliteit zo stiefmoederlijk behandeld wordt in deze cultuur. Want zou het niet potsierlijk overkomen om vragen beginnen te stellen (en dan misschien beginnen te klagen) in een wereld vol melk en honing? Zijn wij hier in dit Vrije Westen niet allemaal per definitie gelukkig en voldaan? Misschien zou deze economische cultuur kritische vragen ook helemaal niet leuk vinden. En tenslotte is het toch van daar dat al onze welvaart komt... Zouden we dus niet beter zwijgen, ophoepelen en opkroppen?

Maar we stoten ook op een ander, al aangehaald probleem: *hoe* ga je om met zingevingsvragen? Met thematieken die veel meer diepgang vragen dan we met onze checklisten, handelingsplannen en evaluatieschema's gewend zijn? Met een taal die we nooit echt hebben leren spreken? Met contexten die niet zo maar meetbaar en grijpbaar en 'te vatten' zijn?

Frankl komt, mijns inziens, kort bij het onderscheid dat ik wil maken tussen *vluchtige* en *existentiële* tevredenheid als hij het heeft over het verschil tussen *oorzaken* en *redenen* tot geluk.

Oorzaken van geluk kunnen erg vergankelijk en momentaan zijn. Het ene moment lijkt het ons het nirwana te schenken en dan is het alweer voorbij. Dat snoepreisje bijvoorbeeld, of die nieuwe auto. Of die plastieken glimlach van de juffrouw aan de receptie. Oorzaken van geluk kunnen een genotsgevoel opwekken maar ze *vervullen* ons niet blijvend en zijn meestal zo vluchtig als de pest.

Anders wordt het als we redenen hebben om gelukkig te zijn. Een reden tot geluk situeert zich niet op biologisch of materialistisch vlak maar verankert zich in een levensproject. De echte redenen tot geluk zijn volgens Frankl te vinden "*in de continue zorg en toewijding aan een taak en aan mekaar*". En als een mens redenen heeft om gelukkig te zijn dan vloeit daar onvermijdelijk geluk uit voort. En niet voor een moment maar een geluk dat niemand u ooit nog kan afpakken. Zoals ouders die zien dat hun kinderen 'hun draai' hebben gevonden en die mogen ervaren dat hun jarenlange inzet daartoe een bijdrage heeft geleverd: zij hebben alle redenen om gelukkig te zijn. Of die oude dame van bij de tachtig,

die mij na een voordracht kwam aanklappen en met haar bevende wijsvinger omhoog zei dat het waar was wat ik had gezegd. *“Tijdens de oorlog, meneer, ik was toen vooraan in de twintig, heb ik gedurende veertien dagen twee joodse meisjes verborgen gehouden op onze zolder. Die dagen heb ik doodsangsten doorstaan. Maar wat ik toen gedaan heb, dat maakt mij nu nog iedere dag gelukkig”*. “De korte weg naar geluk”, dixit Frankl nog, “die de omweg en de last van de toewijding schuwt, is spijtig genoeg een doodlopende weg”.

Ik durf me afvragen of deze kwaliteitszorg voldoende ethische gedrevenheid en diepgang heeft. Over ethische of waardediscussies –toch het evidente uitgangspunt- is er naar aanleiding van dit nieuwe decreet nauwelijks gesproken. Meten we niet en zijn we niet te zeer bezig met die vluchtige tevredenheid, met die oorzaken van geluk? De ‘de klant is koning’ mentaliteit, die steeds meer opgeld doet, wijst onmiskenbaar in die richting. Zijn we niet te zeer bezig met de waarden van gisteren in plaats van met de waarden van morgen? Wordt kwaliteitszorg niet te veel gestuurd vanuit een middenklassedenken, wordt het geen doorslag van de burgerlijke moraal? Moet kwaliteitszorg niet juist die waarden gaan opwaarderen, die vandaag in verdrukking zijn? *Hoe cultureel ongehoorzaam moet kwaliteitszorg zijn om kwaliteit te garanderen?*

De grootste –mogelijks ongewilde- verdienste van de huidige kwaliteitsdrift is allicht dat ze mensen en ideeën opnieuw in *spanning* brengt. Dat ze confronteert en nillens willens een nieuwe zoektocht initieert.

In dit beginnend debat wil ik enkele voorzetten geven. Is het gevaar niet reëel dat kwaliteitszorg zich meer met perifere criteria gaat bezig houden dan met de kernnoden van zorg en humanisering? Dat kwaliteitszorg het bijkomstige dreigt te verwarren met het essentiële? Dat die existentiële tevredenheid steeds verder uit het vizier raakt? En dat burn-out hierin de ideale zuurstof vindt?

Tegen de huidige tijdsgeest in wil ik drie stellingen verdedigen.

1. Kwaliteitszorg is het cultiveren van de roeping
2. Kwaliteitszorg is het promoveren van het algemeen belang
3. Kwaliteitszorg is een waarde-volle evenwichtsoefening

Je slaat Van Dale open en vindt onder roeping: *een grootse taak op een voortreffelijke manier verrichten*.

Dit klinkt behoorlijk pompeus en archaïsch. Maar zou het ook niet kunnen dat het zo klinkt omdat wij de laatste veertig jaar anders zijn gaan aankijken tegen het werk? Zou het kunnen dat burn-outgevoelens de laatste jaren zijn toegenomen omdat het werk gebagatelliseerd is en we de drive van de voortreffelijkheid zijn kwijt geraakt?

De kwaliteit van ons werk zal uiteraard veel te maken hebben met onze kijk op ons werk. En hier heeft zich de laatste honderdvijftig jaar (sinds de industriële revolutie en de opkomst van het harde kapitalisme) en de laatste decennia nog in versneld tempo een dramatische evolutie voorgedaan. Vooral de consumptiecultuur heeft het werk getekend. J.K. Galbraith deed hier rond de volgende lucide uitspraak: "Reclame helpt deze mens te boetsen, die het industrieel systeem nodig heeft: een mens waarop je kunt tellen omdat hij betrouwbaar zijn inkomen weer uitgeeft en als betrouwbare kracht blijft werken *omdat hij altijd weer geld nodig heeft*".⁴ Het ambachtelijk werk, waar je nog je ziel kon in steken en dat in die zin een verwerkelijking van je diepste zelf was, is grotendeels opgedoekt wegens 'niet rendabel'. De *intrinsieke* waarde van het werk was al gedaald maar verschrompelt verder tot een noodzakelijk kwaad dat we moeten ondergaan om toegang te krijgen tot de oeverloze consumptiemarkt (werken voor de gadgets). En de evolutie gaat nog verder. Werken wordt steeds minder prestatiegericht en steeds meer winstgericht. Zo snel en zo gemakkelijk mogelijk geld verdienen wordt een leidinggevend principe in brede lagen van de samenleving. Geld hoeft niet langer ver-dien-d te zijn. Als we het maar verwerven, onder welke vorm dan ook.

Deze normverschuivingen doen zich uiteraard ook voor in de zorgverlening en kunnen daar de kwaliteit van het werk gaan aanvreten. Centraal gaat het dus om een cultureel veranderde perceptie: *de verschuiving van intrinsieke naar extrinsieke motivatie*⁵. M. Lepper en D. Greene publiceerden in 1978 een boek met de veelzeggende titel *The hidden costs of rewards*. Ze merkten bijvoorbeeld dat spelende kinderen, die een surplus geld kregen om een bepaald spel te spelen, er uiteindelijk sneller mee ophielden dan kinderen die niets extra kregen. Blijkbaar doofde de spontane interesse voor het spel sneller uit onder druk van de extrinsieke motivator. Gekend is ook het verhaal van die arme Siciliaanse schoenlapper, die in Amerika belandde en daar iedere dag voor het vuil van de straat werd uitgescholden door de kinderen uit de buurt. Tot hij op het idee kwam (hij was misschien arm maar *niet* dom) om de kinderen telkens één dollar te geven als ze hem zouden uitschelden. En de kinderen maar schelden dat het een lieve lust was. Na enige tijd verminderde hij het bedrag tot een halve dollar en de kinderen bleven hem uitkafferen. Tot hij op een dag zei dat hij hun slechts één dime kon geven. Waarop de kinderen verontwaardigd riepen dat ze hem niet konden blijven uitschelden voor zo'n prul...

Dit voorbeeld en deze theorieën zijn zeer leerrijk. Ze geven het belang aan van intrinsieke motivatoren en het relatieve belang van geldelijke beloningen. Vele studies hebben uitgewezen dat de intrinsieke motivatie een erg bepalende factor is naar kwaliteit. Uitgesproken in de zachte sectoren zoals onderwijs (studiemotivatie!), gezondheidszorg en welzijnswerk. Concreet en voornamelijk naar de zorgverlening betekent dit dat deze sector in de wurggreep zit van een groteske paradox: als je altruïstisch gedrag gaat verlonen, ga je een belangrijke extrinsieke motivator binnenbrengen en onwillekeurig de kracht van de intrinsieke motivatoren aantasten. Dit betekent (ik ben nu even theoretisch bezig want de sector wordt nog zeker niet overbetaald voor de inspanningen) dat, als welzijnswerkers steeds meer zouden betaald worden, men op een bepaald moment op het kritisch punt zou komen waarop meer financiële vergoeding contraproductief zou gaan werken. Maar het voorbeeld zegt gelukkig ook nog iets anders: mensen haken ook af als het financieel voordeel niet in verhouding staat tot de inspanning. Verloning is natuurlijk ook een factor van motivatie: het kan mensen smaak doen krijgen in het werk en hen bijvoorbeeld tijdelijke depressies helpen overwinnen. Maar het is vooral een factor van appreciatie: op een zeer concrete én symbolische manier drukt het uit dat de samenleving jouw werk waardevol vindt.

Hét grote probleem van de social profit sector (maar ook meer en meer van de profit sector) op dit ogenblik is evenwel dat er zo'n *inflatie* is van *extrinsieke motivatoren* dat ze de intrinsieke motivatie als het ware gaan verstikken en zo demotiverend en kwaliteitsverlagend gaan werken. Normen, regels, richtlijnen komen steeds meer van buitenaf. Mensen voelen zich niet meer aangesproken op *hun* ambacht, *hun* capaciteiten, *hun* ervaring, *hun* intuïtie, *hun* inzet, *hun* waardigheid... Sterk zijn zij die met die externe vingerwijzers kunnen leven. Sommigen gaan verbitterd weg ("*ik blijf mijn pees niet*

afdraaien om op mijn kop te laten zitten"). Anderen blijven verbitterd achter (*"ik zal exact doen wat ze mij vragen... maar geen stap meer!"*). Iemand zei ooit: "Echt motiveren betekent niet dat men mensen van buitenaf met allerlei middelen in beweging brengt en stuwt. Dat doet men met muilezels en ossen. De echte motivatie is de kunst een ruimte te scheppen waarin mensen het de moeite vinden zichzelf op gang te brengen". Als de huidige kwaliteitszorg 'de dikke rode wortel' wordt die noodzakelijk is om sommige mensen te mobiliseren en (terug) smaak te doen krijgen in het werk, dan heeft ze een taak. Een mens leeft inderdaad niet van liefde alleen. Maar als ze hem overlaadt met wortels, woorden en wetten zal ze oogsten wat ze zo graag wou vermijden: het ultieme immobilisme, de ultieme afgang. In een eerder artikel⁶ heb ik uitvoerig stilgestaan bij de verzakelijking en de technologisering van de zorg. H. Kunneman heeft het over 'het broodroostermodel'. "De leerling, patiënt of cliënt wordt gedurende een bepaalde tijd blootgesteld aan de afgesproken behandeling, aan een onderwijsmodule, een operatie, een therapie, een gespreksgroep in de verwachting dat die behandeling een van tevoren vastgestelde, bij voorkeur exact meetbare verandering bij de betrokkenen teweeg zal brengen, als oplossing voor een al even nauwkeurig gedefinieerde vraag of probleem. *Daarmee wordt ook de omgang met leerprocessen en bestaansvragen voor de betrokkenen een technische aangelegenheid*". Het beheersingsdenken, de kwaal van deze overgangsjaren, is steeds meer plaats gaan innemen en dreigt de kwaliteitszorg mee te sleuren in een spiraal van kwantificeren, controleren, objectiveren, standaardiseren, procedureren, rationaliseren. De verschuiving –in Habermassiaanse termen- van leefwereldkaders naar systeemeisen en methodiekontwikkeling. De zorgverlener is zich geleidelijk gaan bunkeren in zijn eigen cultuur –de wereld van het woord- met minder engagement en minder verantwoorde-lijkheid ("de cliënt moet gemotiveerd zijn", "hij moet het zelf uitzoeken"). C.J.M. Schuyt noemt dat *de ontzorging van de verzorgingsstaat*. En Herman De Dijn roept op om terug ons *gezond verstand* te gebruiken. "Waar het op aan komt, en dit is gewoon een kwestie van gezond verstand, is dat men begrijpt dat integrale kwaliteitszorg, d.w.z. kwaliteitszorg die ook op het essentiële gericht is, een soort tussen haakjes zetten van efficiëntiegerichtheid, een soort overgave en gratuiteit veronderstelt. *Er kan geen school zijn voor normaal-menselijke relaties tenzij in de menselijke relaties zelf*. Kwaliteit hier rechtstreeks op een systematische, gestructureerde wijze op het oog hebben, is tegenstrijdig met kwaliteitsvolle relaties".⁷

Deze kwaliteitszorg is een cultuurproduct. Wat niet wegneemt dat de ene beleidsmaker al wat rationeler en gevoeliger is voor dat beheersingsdenken dan de andere en zijn/haar klemtonen kan leggen. Maar er is nog meer aan de knikker. Politiekers zijn tegenwoordig zowat de pispaal van de samenleving. Elke treinramp, elke overstroming, elke overval, elke aanslag, elke fout, elk *gemis* wordt hen bijna persoonlijk aangemeten. Ongelukken zijn niet meer toegelaten! Tijd voor bezinning is er absoluut niet. Direct moeten er maatregelen genomen worden om het kwaad nu eens en voor altijd uit de wereld te bannen. Direct moeten commissies in het leven worden geroepen, die de zaak grondig en wetenschappelijk bekijken en die –liefst nog iets sneller dan mogelijk- met evenwichtige, drastische, meetbare, controleerbare en voor eeuwig curatieve oplossingen voor de dag komen. Direct moeten oplossingen gematerialiseerd en gevisualiseerd kunnen worden. Anders scoor je niet bij het publiek. En die verkozenen des volks, dikwijls heel bekwame en goedbedoelende mensen: als opgejaagd wild draven ze mee en draven ze mee door. En creëren ze zo mee die ziellose, bureaucratische maatschappij, waar we ons allen tegen afzetten en waar we allen om roepen.

Hoe kunnen we nu die roeping cultiveren?

Ik heb er echt geen receptenboekje voor. Alleen heeft het zeker met *nederigheid* te maken, *humiliteit*. Met *humus*, voedingsbodem. Met *aarding vinden*, kort bij de mensen, waarmee je werkt. Met *aarding geven*, zodat ze niet kunnen weggebliskemd worden of zichzelf verliezen. **Met een basishouding van aandacht, respectvolle betrokkenheid en creatieve deskundigheid**.⁸ Om de inhoud van het begrip 'roeping' toch wat meer profiel te geven, wil ik summier bij deze drie begrippen stilstaan. Niet-zorgverleners kunnen dit deel overigens ook overslaan als ze de tijd meer willen beheersen.

1. Aandacht

Het woord 'aandacht' komt van 'aandenken' en betekent oorspronkelijk: 'oplettend aan iets denken'. Een interessant uitgangspunt omdat hier de link gelegd wordt tussen het rationele en het zintuiglijke. Dit lijkt oerevident. Alleen zijn we het –in de verheerlijking van onze ratio- blijkbaar evident gaan vinden om alle problemen met ons verstand te gaan oplossen en onze zintuigen op stand-by te zetten. Zonde. Omdat we ons superieur wanen, degraderen we onze menselijke mogelijkheden.

We *voelen* mekaar steeds minder aan, we *zien* mekaar steeds minder staan. We belijden dat we het werk inhoudelijk sterker willen maken maar we schakelen onze meest evidente informatiekkanalen uit en gaan steeds meer tussenschotten plaatsen tussen hulpvrager en hulpverlener. Gans het domein van de non-verbale communicatie, waardoor de cliënt ook een woordje kan meespreken, krijgt hierdoor minder kans.

De inflatie van filters neemt toe. Methodiekontwikkeling kan prachtig en dienstig zijn maar wordt steeds meer selectief ontwikkeld in functie van waar de overheid geld wil in investeren. Het gedrum vandaag rond de kwaliteitsmarkt is daar een mooi voorbeeld van.

De instrumentele zorg maakt opgang. We klikken aan, openen en sluiten bestanden naargelang de noodwendigheden van de dienst. Zo wordt er momenteel bijvoorbeeld gewerkt aan de standaardisering van de intakeprocedure in de sector van het Algemeen Welzijnswerk. Op het eerste gezicht lijkt dit een handig medium. Op termijn moet dit verworden tot een routine-instrument, dat de persoon achter het intake-document eerder degradeert en versluiert. Een intake 'neem je niet af'. Het is een mysterie, dat zich geleidelijk aan laat ontdekken vanuit de aandacht, die mensen aan mekaar willen besteden.

Bij gedoseerd gebruik zijn opleiding en vorming parels. Maar als we de markt haar spel laten spelen, worden het eerder contactremmers. Op dat moment gaan opleiding en vorming een deformerend effect ressorteren: hoe meer je ze frequenteert, hoe minder je het bos tussen de bomen nog ziet. Wie in eerste instantie door de bril van de theorie of de methodiek naar de cliënt gaat kijken, mist heel veel valabele informatie en gaat onwillekeurig de cliënt uit het oog verliezen. Aandacht is prioritair een kwestie van zintuiglijk contact. Het zijn niet de ideale tijden om dit uit te zeggen maar je leert meer van mekaar door mekaar *aan te raken* dan door mekaar (rationeel) te *begrijpen*.

2. Respectvolle betrokkenheid

Dit begrip verwijst naar de Homerische betekenis van het woord *therapeut*, namelijk *strijdmakker zijn*. Zonder een stuk verbaasdheid, verbolgenheid, zonder een stuk mee-leven mist de hulpverlener de fundamentele betrokkenheid, die nodig is om iemand verder te brengen, verder dan de hulpverlening zelf. Dit mag hoegenaamd niet betekenen dat je gaat 'samenvallen' met je cliënt. Daar heeft niemand wat aan. Het betekent afstand-in-nabijheid. Het betekent dat je als begeleider de *plicht* hebt om je te gaan *bemoeien*⁹ met de cliënt. We mogen immers niet vergeten dat de cliënt naar ons komt als hulpvrager. Ongetwijfeld in een relatie van gelijkwaardigheid. Maar niet van gelijkheid. Ik kan hier niet verder bij stilstaan maar er is uiteraard een belangrijk verschil tussen *bemoeizorg* en *bemoeizucht*. In een artikel in '86¹⁰ heb ik de welzijnswerker *schuin achter* de hulpvrager gepositioneerd. Vanuit de gelijkwaardigheidsverhouding gaat de cliënt voor: hij bepaalt hoe hij zijn toekomst, zijn identiteit wil gestalten geven. Maar op cruciale momenten moet de cliënt ook kunnen steunen en vertrouwen op zijn begeleider. Vanuit zijn schuine positie is het dat de begeleider zicht houdt op de obstakels die voor de cliënt liggen. En als het nodig is, kan en zal hij even het voortouw nemen om *te* grote schade of crisissen te vermijden.

De cliënt mag op de zorgverlener rekenen omdat hij weet dat hij/zij over voldoende sociaal-technische know-how beschikt om hem deskundig bij te sturen en op weg te zetten. Maar hij kan er uiteindelijk maar op rekenen omdat hij *wéét* dat de begeleider ook een supporter is, een mede-lever en een mede-lijder. Het kan gebeuren maar het is eerder zeldzaam dat een puur sociaal-technische ingreep volstaat. Een begeleiding, die alleen gericht is op effectiviteit oogt misschien erg therapeutisch maar is doorgaans het werk van een deskundoloog. Harry Kunneman: "In wezen gaat het niet om effectiviteit maar om zingeving. Dat betekent onder andere dat de begeleiding vooral moet gericht zijn op het bevorderen van de voorwaarden waaronder de betrokkenen tot eigen, emotioneel doorleefd, voor hen

zelf adequate antwoorden kunnen komen op het kluwen van vragen, angsten en ervaringen waarmee ze worstelen, hetgeen in de eerste plaats neerkomt op solidariteit, op 'er bij blijven'".¹¹

3. Creatieve deskundigheid

Het leven, zeker dat van diep gekwetste mensen, zit vol onverwachte grillen en grollen. Eén van de grootste handicaps voor zorgverleners is dat ze zich –bijna per definitie- zo moeilijk kunnen inleven in de leefwereld van de cliënt. Meestal heeft hij een andere culturele achtergrond. Zijn intellectuele, verbale of introspectieve mogelijkheden zijn dikwijls beperkt. Zijn belevingswereld zal voor ons altijd tot op zekere hoogte (en gelukkig maar) een raadsel blijven. De kloof overbruggen, zodat een zinvolle samenwerking mogelijk wordt, zal een pak inventieve betrokkenheid vergen.

Weten dat we niet weten, weten dat uit de meest onverwachte hoeken de bizarste escapades kunnen onttoverd worden, weten dat het onzinnig is om te veel plannen op te stellen en dat we voor veel problemen best juist níet naar bestaande modellen of standaardoplossingen gaan zoeken: het is het begin van de wijsheid én de creativiteit.

Een ander stimulerend uitgangspunt is de wetenschap dat als problemen ontstaan zijn in een sociale context, ze dan ook best in een (alternatieve) sociale context kunnen opgelost worden. Ook dit vergt ongetwijfeld weer een pak boeiend denkwerk en niet zelden een moeizame zoektocht naar helende hechtingen in een wereld vol sociale schaarste.

Creatief zijn betekent meer gaan werken met dat onbekende verleden van de cliënt. Dit verleden ligt daar niet zo maar te liggen. Dit verleden is nooit voorbij. In de puinhoop van het verleden liggen niet zelden ook de parels voor de toekomst verborgen. Een hulpverlening die perspectief wil bieden, rekent af met het verleden maar brengt dit verleden dra ook weer in rekening. Dit vraagt een authentieke betrokkenheid op de persoon en –weeral- een zoektocht vanuit dat verleden naar onverkende mogelijkheden voor de toekomst.

Het kan bijna laconiek klinken maar de creatieve deskundigheid van de zorgverlener heeft ook veel te maken met zijn eigen beperktheid en de beperktheid aan middelen. Want het moet ook duidelijk zijn dat die aandacht en die respectvolle betrokkenheid die van zorgverleners terecht verwacht wordt, erg beperkt is. Gewoon omdat het mensen zijn. Je mag van hen ook geen wonderen verwachten. Zorgverleners en de zorgverlening in het algemeen beschikken over erg weinig middelen. *Het enige wat zij finaal kunnen is: op een inventieve manier medium zijn. Middelen en mensen aanreiken. Mensen in hechting brengen met mekaar en hopen dat daar mits enige adequate begeleiding iets moois uit voortkomt.*

En dan denk je evident aan het betrekken van de natuurlijke omgeving. En dan verbaas je je er telkens nog over dat er nog steeds zo weinig mee gewerkt wordt. Hetzelfde verhaal kan over het werken met vrijwilligers verteld worden. Het is nochtans werken met onbetaalbare krachten, zeker voor ontworpen mensen met weinig of geen entourage.

Zorgverleners zijn gedoemd om dit basale maar zo cruciale werk te doen. Medium zijn. Mediums met een uiterst uitdagende taak: *verlies proberen mee om te zetten in winst*. Daarbij kunnen ze terugvallen op ervaring en professionele deskundigheid. Maar finaal vooral op engagement en creativiteit.

Vroeger had ik contact, nu heb ik een contract

Terug naar Van Dale. Zorg verlenen *is* een *grootste taak*. En zorgverleners hebben het altijd op een *voortreffelijke* manier willen uitvoeren. Zorgverlening is een roeping. Mensen doen het niet voor het geld. Als je écht geld wil verdienen, moet je je trein op andere sporen zetten. Mensen dreigen het wel meer voor het geld te gaan doen. Omdat hun intrinsieke motivatie –het hart van échte kwaliteitszorg, ook in de profit sector overigens- dreigt afgenomen te worden. Dit is een gevaarlijke evolutie. Twee voorbeelden.

Overall duiken er in de sector contracten op. Naar het voorbeeld van Big Brother en vanuit de illusie dat contracten rechten waarborgen. Ik ben de laatste om te beweren dat alle hulpvragers momenteel aan hun rechten komen. De emancipatiestrijd van een aantal groepen is zeker nog niet voltooid. Maar ik beweer wel dat *contracten* veel minder (diepgaande) rechten genereren dan *verbonden* dat doen.

En dan spreken we nog niet over het feit dat in situaties van afhankelijkheid van de ene *partij* tegenover de andere *partij* een onderling contract altijd zal 'getekend zijn' door deze hiërarchie. De achterpoortjes of de afkoopmiddelen zullen ongetwijfeld de machtige *partij* toebehoren. Het is hypocriet om dit in de hulpverlening niét te onderkennen. Neen, het verschil is dat een verbond veel *verbindender* is dan een contract. Als je een verbond met iemand bent aangegaan, dan ga je dat niet zo maar verbreken, zelfs als je er alle wettelijke middelen toe hebt. Een contract is een vodge papier, een *juridische overeenkomst* tussen tegenover elkaar staande partijen. Het kadert hoe dan ook in het conflictmodel. Een verbond aangaan is iemand je woord geven, het is een *morele verbintenis* kaderend in het harmoniemodel. Een contract kan je eenzijdig verbreken. Een verbond is een gezamenlijk project. Contracten worden nu zelfs opgelegd door de overheid. Dat ondergraaft nog meer de waarde van dit papier. Wat ik mij wel kan inbeelden is dat mensen een verbond aangaan met mekaar en als veruitwendiging ervan dit nadien op een of andere manier formaliseren. Maar dan zit je ook in totaal andere contexten dan het geïnstitutionaliseerde 'gedwongen vertrouwen' van nu.

Van dezelfde orde is de verschuiving van *zorg* naar *service*. Zorg verleen je aan een heel concrete persoon, die zich door die zorg erkend en gerespecteerd weet en daardoor op zijn beurt *iets* van zichzelf teruggeeft. Zorg initieert wederkerigheid en bijgevolg ook zorgzaamheid. Bij service wordt de last van die wederkerigheid vakkundig weggewerkt. De service kan technisch best degelijk zijn maar de personen engageren zich niet naar mekaar. Service is anoniem en werkt met contracten. Het is de beleefde keurigheid van het broodroostermodel.

Ik laat Harry Kunneman nog even aan het woord. "De burn-out in de mensgerichte beroepen zoals het onderwijs en de (geestelijke) gezondheidszorg is verhoudingsgewijs bijzonder groot. Wanneer de beroepspraktijk gereduceerd wordt tot het aan en uitzetten van broodroosters en de eigen persoon daarbij primair als instrument wordt ingezet, is het onmogelijk om zinvolle, in een eigen bestaansethiek verankerde verbindingen tot stand te brengen tussen de eigen, biografisch verwortelde reflexieve sensibiliteit, de vragen en eigen vermogens van cliënten en de inhoud van het werk dat men doet".

Het lijkt me duidelijk dat de welzijnssector de ontzieling, de burn-out en de (alvast kwalitatieve) leegloop te wachten staat als de intrinsieke motivatie verder onder druk zou komen te staan. Als het handelen van mensen steeds exclusiever bepaald wordt door extrinsieke factoren of richtlijnen (kwaliteitshandboeken misschien?) en steeds minder door intrinsieke factoren (de balans tussen beide is van cruciaal belang), als de hulpverlening steeds procedureler en instrumenteler wordt, mag je er zeker van zijn dat (alvast de kwaliteit van) je organisatie stilletjes opbrandt. Burn-out heeft ongetwijfeld in belangrijke mate met die existentiële component te maken, met de eliminatie van de roeping. Dit betekent hoegenaamd niet dat we vanaf vandaag alle checklisten, handelingsplannen, registratiegegevens, vormings- en opleidingsprogramma's moeten negeren of overboord gooien. Ook zij kunnen de kwaliteit van het werk mee helpen verbeteren. Op één voorwaarde. Dat ze hun plaats kennen en de intrinsieke motivatie niet gaan overwoekeren.

2. Kwaliteitszorg is het promoveren van het algemeen belang

Al vijftig jaar handelt dit Vrije Westen alsof in 1948 de Verklaring van de *Universele Rechten* van de Mens is ondertekend. Niets is minder waar natuurlijk maar we krijgen ze hier wel voorgeschoteld alsof ze onbetwifelbaar en volledig waar zijn. In zijn controversieel boek '*Botsende beschavingen*'¹² blijft Samuel Huntington pal achter de gekende westerse waarden staan maar geeft hij ook toe dat de wereldwijde erkenning van dé Rechten er in feite nooit geweest is. Andere culturen hebben de Verklaring mee onderschreven omdat mensen en culturen zich nu eenmaal makkelijker plooiën naar wie de macht heeft. Maar vanuit zijn hoek ziet Huntington een dramatische evolutie. "Naarmate de westerse macht in *verval* raakt, vervalt het vermogen van het Westen om westerse ideeën over mensenrechten, liberalisme en democratie aan andere beschavingen op te leggen en daarmee vervalt ook de aantrekkelijkheid van deze waarden voor andere beschavingen". De *Universele* Verklaring staat op wankelende benen en van *universele* rechten is er uiteraard nooit sprake geweest. De Rechten van 1948 gaan vooral over meer van hetzelfde: over vrijheid, zelfbeschikking, privacy, autonomie. Sindsdien zijn we *het algemeen belang* compleet uit het oog verloren of hebben we het –voor zover nodig- volkomen gebagatelliseerd. Ook in de zorgverlening is die gerichtheid grotendeels verdwenen. Toen ik in 1978 begon te werken werden er

nog verhitte discussies gevoerd over de vraag *hoe* het welzijnswerk er kon in slagen om zich overbodig te maken. Het idealisme was nog groot. De naïviteit wellicht nog groter.

Sindsdien is het samenleven er niet bepaald gezonder op geworden. Het overbodigheidsdiscours is verdwenen. Voor een deel terecht. Sociale vangnetten zullen er altijd nodig zijn als bescherming tegen onverwachte, onrechtvaardige grilligheden van het leven. Het idealisme is verdwenen maar het pragmatisme is nu wel zeer groot geworden: welzijnswerk dreigt bovenal een economisch gebeuren te worden. Christopher Lash spreekt over *therapeutose*: “de expansie van de welzijnsdiensten gaat gepaard met de degradatie van de burger tot consument van deskundigheid”. En professionalisering roept bijna onwillekeurig verdere expansie op.¹³

Als de economisering van de zorg, de bezettings-, subsidiëerings- en personeelsbesognes verder de dienst gaan uitmaken, komen het welzijnswerk, de gezondheidszorg, de samenleving tout court in een zinloze neerwaartse spiraal terecht. Ik heb al aangehaald dat het welzijnswerk an sich compleet machteloos staat om de welzijnstrein op de sporen te krijgen. Meer zelfs. Globaal genomen is er in dit land meer dan voldoende hulpverlening. *Om de simpele reden dat een uitdeinende hulpverlening deze burger en deze cultuur een perfect alibi geeft om zich steeds verder te onttrekken aan hun sociale verantwoordelijkheid.* “Er wordt toch voor gezorgd...” En we kunnen weer overgaan tot de orde van de dag.

Eén correctie wil ik maken. Het is een schande hoe in dit vetbuikig land de thuislozenzorg en de bijzondere jeugdzorg het nog steeds moeten stellen met de kruimels van de tafel. In het bijzonder denk ik aan de jeugdzorg omdat sollen met de toekomst van de jeugd sollen is met de toekomst van de samenleving. Maar ook hier moet er op de eerste plaats gedacht worden aan versterking van het (nog) bestaande, spontane, sociale netwerk en aan ondersteunend vrijwilligerswerk. Ik wil nog toegeven dat er *in een eerste fase* hier en daar nog wat geïnstitutionaliseerde zorg mag bijkomen (omdat voor velen de last van het bestaan zo groot is en de zorgreflexen van de medeburgers zo klein zijn geworden) maar als de zorgverlening kwaliteit wil bieden, als een beleid welzijn wil creëren, zullen preventie en het uitbouwen van een zorgzame samenleving tot de prioritaire doelstellingen van beleid en welzijnswerk moeten gepromoveerd worden. *Als dat niet gebeurt, worden welzijnswerk en gezondheidszorg onwillekeurig eminente promotoren van de cultuur van het narcisme.* In dat geval gaan we inderdaad steeds meer middelen moeten steken in de zorgverlening. Tot het geld op is en de chaos compleet.

Welzijnswerkers hebben geen spreekrecht, ze hebben *spreekplicht*. Dertig jaar geleden ventileerden zij de kritische geluiden en namen zij het voortouw in het maatschappelijk debat. Momenteel zijn ze in geen velden te bespeuren terwijl –me dunkt- de actualiteiten van de laatste jaren er alle aanleiding toe geven.

Zorgverleners zijn bevoorrechte getuigen van hoe een samenleving reilt, zeilt en zwalpt. Zij kunnen zien hoe de maatschappelijke tweedeling steeds minder door socio-economische bijsturingen kan opgelost worden. Werkgelegenheid is hoegenaamd niet het paardenmiddel, waarvoor we het altijd houden.

Zij kunnen zien dat de tweedeling steeds meer van sociaal-culturele aard is. “Naast en bovenop deze materiële ongelijkheid is de tweedeling vooral ook sociaal-cultureel van aard. Zij komt ook voort uit het in elkaar grijpen van een hele serie grotere en kleinere tweedelingen, zoals culturele vooroordelen, discriminatie naar huidskleur en sekse, een gebrek aan cultureel startkapitaal, een omgeving die je inpeert dat je tweederangs bent, een laag opleidingsniveau en vooral ook de internalisering van het immateriële geweld dat langs deze lijnen uitgeoefend wordt”.¹⁴

Zij kunnen zien dat er een tweedeling groeit, die merkwaardig genoeg niks te maken heeft met de kloof tussen arm en rijk maar juist alles met de onbeheersbaarheid van onze welvaart.¹⁵ De bressen die geslagen worden in het milieu maar minstens even belangrijk in de psyche van mensen: de plaag van de verwenning, de echte armoede van deze tijd. De kloof tussen mensen die zich geborgen weten, die een identiteit kunnen vinden en zin kunnen geven aan hun leven en zij die zich verlaten en verwaarloosd voelen, *gebukt onder de welvaart en de ondraaglijke nietigheid van het bestaan.*

Met die *nietigheid* worden zorgverleners iedere dag geconfronteerd. Moeten ze mee leven. En dat is zeer moeilijk als je geen perspectief ziet. Als je weet dat je misschien één persoon kan vasthouden en ondertussen negen andere aanklopers moet laten doorgaan. Dan werkt werken ontmoedigend. Dan is burn-out niet ver weg meer. Ook voor die individuele zorgverlener is het dus uitermate belangrijk dat hij/zij weet dat de welzijnsvoorziening naar de buitenwereld getuigenis aflegt over de chaotische binnenkant van de samenleving, die steeds meer de buitenkant gaat ‘tekenen’. Over de gevoelens van vreugde maar ook van pijnlijke onmacht, die iedere zorgverlener moet ervaren en die de samenleving mogen doen nadenken.

Kwaliteitszorg kan maar écht zinvol zijn als ze mee helpt *beweging* maken. Als ze zich het lot van hulpzoekenden aantrekt maar ook als ze de modale burger medeaansprakelijk gaat maken en hem handvatten gaat aanreiken voor de uitbouw van een zorgzame samenleving. Structuren moeten uitgebouwd worden om spontane vormen van solidariteit te ondersteunen, aan te vullen, te stimuleren, te corrigeren misschien. Maar zeker niet om ze in de kiem te smoren.

3. Kwaliteitszorg is een waarde-volle evenwichtsoefening

Dit derde criterium wil op zoek gaan naar een leefbaar *evenwicht* voor deze westerse cultuur en haar bewoners. Het wil de waarden die deze cultuur 'groot' hebben gemaakt niet ondergraven maar het wordt met de dag duidelijker dat deze cultuur alleen waardig kan ouder worden én overleven als de verabsolutering van haar grondwaarden wordt vermeden. Alleen als andere waarden kunnen geïmplementeerd worden lijkt een synthese tussen welvaart en welzijn mogelijk.

Laat me nog een keer scherp stellen. Autonomie, beheersingsdenken, rechtenethiek. Het kunnen op zich geen verwerpelijke begrippen zijn. Zeker niet voor een mens, die duizenden generaties lang de speelbal is geweest van wetten, die boven onze hoofden over ons lot beslisten. "Mens zijn is een daad van opstand tegen de natuur", stelt Gerard Bodifée.¹⁶ En nog maar héél recent hebben mensen wereldwijd cruciale rechten gekregen, die hen zouden moeten beschermen tegen de willekeur en dwingelandij van andere mensen.

En toch wil ik nog eenmaal counteren. *Mijn laatste stelling is dat het opgeklopte zelfbeschikkingsrecht en de verabsolutering van de autonomiegedachte en de rechtenethiek fundamenteel onethisch zijn en de uitbouw van een zorgzamer en rechtvaardiger samenleving belemmeren.*

Het zelfbeschikkingsrecht is de grote verdwaling van het neo-liberalisme, de perversie van de emancipatiegedachte. Het is een dwaling omdat geen mens kan leven zonder externe richtingaanwijzers en zonder de bevestiging door de andere.

"Wie normering afwijst als een aanslag op de vrijheid, moet beseffen dat zijn vrijheid hierdoor juist in het gedrang komt. Als ieder zijn eigen zinnigheid creëert en poneert, is er niemand om die zin te delen, staat iedereen klaar om te contesteren, wordt het conflictmodel geïntroduceerd en verschaalt elke vrijheid".¹⁷ Dan moeten we allemaal dringend assertiever gaan worden. Dan is de vrede gewapend en ontstaat er een absurde wedloop die alleen maar verliezers kan opleveren en de wereld oplaadt met negatieve gevoelens.

De vergissing van het zelfbeschikkingsrecht is dus niet zozeer te denken dat *sommige* mensen die zelfbeschikking niet zouden aankunnen. De vergissing is te denken dat sommige mensen die zelfbeschikking *wél* aankunnen.

Autonomie versus verbondenheid. In *'Is de achterdeur op slot'* heb ik het beeld gebruikt van de communicerende vaten. Iedere mens heeft twee basisbehoeften. Iedere mens wil zich erkend weten, wil zich manifesteren, wil zich onderscheiden van de andere. *De drang van iedere mens naar autonomie.* Maar iedere mens wil ook omgaan met gelijken. Iedere mens wil tot een groter geheel behoren, daarin schuilen, daarin opgaan. De meer spirituele, mythische dimensie in ieder van ons. *De dimensie van verbondenheid.* De laatste vijftig jaar evenwel is die individualistische dimensie zo gecultiveerd (voornamelijk door de reclamecultuur die ons ego kunstmatig heeft aangezwengeld) en die sociale dimensie zo gebagatelliseerd (omdat er met sociaal zijn geen geld te rapen valt) dat *de vaten niet meer communiceren*. In '68 dacht men de definitieve jump van welvaart naar welzijn te maken. Het zal nog wat bang afwachten worden. *De dag dat deze cultuur beseft dat echte autonomie maar kan gedijen in een cultuur van verbondenheid zal een keerpunt betekenen.* Op die dag zal het welzijnswerk eindelijk de middelen hebben, die het nu moet ontberen. En dan heb ik het hoegenaamd niet over financiële of materiële middelen. Misschien komt die dag nooit. Maar ernaar streven is tot nader order niet verboden.

In zijn *'Theorie des kommunikativen Handelns'*¹⁸ gaat Jurgen Habermas ook op zoek naar dit spanningsveld en naar een leefbaar evenwicht. Habermas maakt een onderscheid tussen *strategisch* en *communicatief* handelen. Bij communicatief handelen bieden mensen mekaar een *vrijplaats* aan waar men open en ongedwongen de eigen situatie-definities, normen, verwachtingen, aspiraties, projecten naar voren kan brengen en ter discussie kan stellen. Zodat mensen het eens kunnen raken met mekaar, mekaar kunnen bijsturen of goede redenen ontwikkelen om het fundamenteel oneens te

blijven met mekaar. Zodat ze eventueel 'nee' kunnen zeggen zonder de angst dat dit 'nee' zou misbruikt worden of gaat uitmonden in strategisch handelen door de ander. Mensen blijven *respectvol betrokken* op mekaar. Op basis van wederzijds vertrouwen.

Anders gaat het er aan toe bij strategisch handelen. Daar zijn geen partners in het spel maar partijen in het geding. Daar is men er vooral op uit om mekaars manoeuvreerruimte te beperken zodat de ander niet 'nee' kan blijven zeggen tegen de eigen aspiraties en objectieven. Daar is het de bedoeling om anderen ofwel uit te schakelen ofwel in te spannen voor de eigen privédoeleinden. Daar wordt de ander eerder gezien als de belager van je bezit en de beperker van je vrijheid. *'To beat the enemy'* wordt dan een evidente slogan. De andere wordt geobjectiveerd, het wantrouwen geïnstitutionaliseerd. Daar is geen sprake van ongedwongenheid of wederkerigheid.

Zou het kunnen dat het verschil dat Habermas maakt tussen strategisch en communicatief handelen parallellen vertoont met het onderscheid dat ik gemaakt heb tussen contracten en verbonden?

Habermas stelt dat strategisch handelen niet zo maar mag verfoeid worden. In economische settings of bij zuiver taakgericht handelen noemt hij het zelfs onontbeerlijk. "Problemen ontstaan pas wanneer strategische vormen van handelingscoördinatie gaan overheersen in maatschappelijke domeinen waar het communicatieve handelen de overhand dient te hebben: in de sfeer van de persoonlijke relaties en binnen de culturele en de politieke openbaarheid".

Is daarmee niet in alle duidelijkheid gezegd dat we enorm moeten oppassen om concepten rond kwaliteitszorg, die ontstaan zijn in economische contexten, over te planten naar het brede terrein van de zorgverlening en het sociaal-cultureel werk?

Autonomie of verbondenheid? Een goed voorbeeld van het spanningsveld zie ik in de verhouding tussen sommige diensten voor Begeleid Wonen en sommige Tehuizen. In de zin van 'wat wij doen, doen we beter'. Diensten voor Begeleid Wonen zijn gegroeid uit het emancipatorisch denkkader en staan er doorgaans op om de autonomie van de cliënt verder te cultiveren. Maar autonomie wordt snel een lege doos als mensen te zeer op zichzelf geworpen worden. De tehuizenwerking legt traditioneel meer de klemtoon op het groepsgebeuren en neigt ertoe om de verbondenheid te prononceren. Waarbij het individu soms al te letterlijk opgaat in de groep. Met enige zin voor drama gezegd: culturen in botsing. Het kan nochtans ook anders. Want zou het niet veel zinniger zijn als Diensten voor Begeleid Wonen meer aandacht zouden geven aan de cultuur van de verbondenheid en de Tehuizen meer de autonomie van hun bewoners zouden cultiveren? Een kwestie van vernieuwde evenwichten. In de praktijk zie je overigens meer en meer dat diensten voor Begeleid Wonen met de contexten of met vrijwilligers gaan werken terwijl er in tehuizen bijvoorbeeld innoverende projecten rond studiowonen het daglicht zien.

Al jaren speel ik met de idee om rond dit spanningsveld een artikel te schrijven. Het zal er wellicht nooit van komen maar de titel luidde: *'Eindelijk afhankelijk'*. Het wordt hoog tijd dat wij de menselijke afhankelijkheid als een positieve waarde gaan herdefiniëren. Als de enige uitweg allicht om uit de aberraties van deze cultuur en deze tijden te raken. Voor het eerst in de wereldgeschiedenis hebben we de kans om het begrip 'afhankelijkheid' als positief te bekijken en te ervaren. Jezelf leren kennen, jezelf 'waar' maken en zin geven aan je bestaan kan finaal alleen door je open te stellen voor de andere, kan alleen binnen een cultuur van de ontmoeting. Het wordt hoog tijd –en ik zeg dat niet zo maar laconiek– dat de mensenrechten aangevuld worden met *het recht op afhankelijkheid*.

Maar dat recht wordt stevig gecounterd door de **rage van de rechtenethiek**. Het klinkt mooi om over rechten te spreken. Overigens hebben emancipatiebewegingen de voorbije decennia grote groepen in de samenleving tot hun recht laten komen. Maar nu verglijden we naar een rechteninflatie, naar rechtenconsumptie. Rechten hebben steeds minder met rechtvaardigheid te maken maar genereren steeds meer onverdraagzaamheid. Ik ben ervan overtuigd dat de rechtenhausse van vandaag voor een groot deel haar oorsprong vindt in het feit dat mensen emotioneel onrecht wordt aangedaan. Mensen die dikwijls *alles* gekregen hebben, maar niet wat ze nodig hebben om vredig door het leven te gaan. Op dat moment hebben rechten nog nauwelijks iets met ethiek te maken en worden ze dienaars van het conflictmodel. *Ik eis, dus ik besta*. En zoals iedere behoefte gecommmercialiseerd wordt, ontstaat hier ook een markt van conflictbemiddelaars. Mensen gaan hun conflicten uitgeven in plaats van onderling op te lossen. In eerste instantie misschien makkelijker maar het resultaat is wel dat het conflict onderhuids blijft woekeren. Omdat mensen niet meer kunnen schuilen bij mekaar, omdat ze niet meer bij mekaar *terecht* kunnen, gaan ze zich bunkeren. Hierdoor worden angst en agressie nog meer aangezwengeld en komen we in een heuse rechten-staat terecht. Ik ben ervan overtuigd dat de inflatie van wetten, reglementen, formaliteiten en de populaire procedure-ethiek ook

een oorsprong vindt in de perceptie van de burger dat regels en procedures de enige houvasten zijn die hen niet in de steek laten, waarop ze écht kunnen tellen.

Als er ook een Universele Verklaring van de Plichten van de Mens zou komen, zouden de Rechten ongetwijfeld meer tot hun recht komen.

OPROEP TOT CULTURELE ONGEHOORZAAMHEID

In 1977 –in onverdachte tijden dus– schreef Robert Pirsig *‘Zen en de kunst van het motoronderhoud’*¹⁹, een roman die tegelijkertijd een onderzoek naar waarden was en waarin hij op zoek ging naar... de essentie van kwaliteit. Een citaat: “Het is geloof ik belangrijk kwaliteit én datgene wat je ter harte gaat te koppelen door erop te wijzen dat je van harte inzetten voor iets én kwaliteit, interne en externe aspecten zijn van hetzelfde. Iemand die kwaliteit waarneemt en ervaart in zijn werk, is iemand wiens werk hem ter harte gaat. *Wanneer iemand gegrepen is door wat hij ziet en doet, kun je er zeker van zijn dat hij bepaalde kwaliteitskenmerken in zich heeft*”. Over de kracht van de intrinsieke motivatie dus. Een kracht, die steeds meer in het geding komt. Overal. Zowel in werk- als in privé-situaties. Gedreven zorgzaamheid verandert in correcte zakelijkheid. Beheersen komt in de plaats van in voeling treden. De vonk tussen object en subject slaat steeds minder over. Pirsig: “*Kwaliteit is het punt waarop subject en object bij mekaar komen. Kwaliteit is geen ding. Het is een gebeuren*”.

De wederkerigheid (Nagy²⁰ heeft het over *de balans van rechtvaardigheid* als voorwaarde om tot volwaardige ethische relaties te kunnen komen) wordt zwaar op de proef gesteld.

Hierdoor wordt een samenleving in haar hart geraakt en komt haar overleving in het gedrang. Dát is de reden waarom dit beleid haar decreten op de kwaliteitszorg in de zorgsectoren moet bijsturen. Zeggen dat je –zoals in het plan ‘Vlaanderen 2002’– alles wil doen om een zorgzame samenleving uit te bouwen valt niet te rijmen met een beleid dat de erkenningen van zorgvoorzieningen steeds meer gaat laten afhangen van extrinsieke, meetbare indicatoren en de formele opvolging van kwaliteitshandboeken. *Als de intrinsieke motivatie van mensen gesmoord wordt, volgt er gegarandeerd kwaliteitsverlies, tot in de diepste kern van de samenleving.* Hoe wetenschappelijk verantwoord handleidingen ook mogen zijn.

Hier staat dus veel op het spel. Winst en verlies liggen hier kort bij mekaar. De zorgverlening maar ook het onderwijs en de sociaal-culturele sector doen al groot werk maar hen wacht nog een *grootser* taak: bouwstenen aanreiken voor een zorgzame samenleving.

Een cultuur blijft niet bestaan zonder zich voortdurend aan te passen. Een cultuur kan niet blijven teren op haar economische macht en haar welvaart. Zeker niet als ondertussen of juist daardoor cruciale morele waarden in het gedrang komen.

Deze cultuur moet afkicken van drie hardnekkige illusies. De illusie dat technologie en rationaliteit zaligmakend zijn, de illusie dat de andere onnodig is in de uitbouw van ons eigen bestaan en de illusie dat welvaart sowieso tot welzijn zal leiden. Deze illusies zijn erg weerbarstig omdat er heel *grote* belangen mee gemoeid zijn. En toch zullen die belangen moeten inbinden. Om de simpele wetenschap dat economie ondergeschikt is aan moraliteit. Een economische cultuur kan nooit *en balance* blijven als ze op termijn de evenwichten *in* de mens niet respecteert en garandeert. Het is mooi geweest maar op het einde van dit tweede millennium beleven we niets meer dan de *stuiptrekkingen van het rationalisme, het autonomisme en het economisme*. Maar ongetwijfeld kan daar nog iets mooiers uit voortvloeien.

Deze cultuur moet dringend op zoek naar nieuwe evenwichten. Politiek moet zich terug richten op de belangen van *de polis* en moet samen met het gezond verstand, de universiteiten, het onderwijs en de zachte sector voortrekker worden in de zoektocht naar een haalbare synthese tussen welvaart en welzijn.

Riccardo Petrella pleit in 'Het algemeen belang'²¹ voor de invoering van vier mondiale contracten. Ik wil dichter bij huis blijven. Nadenken over kwaliteitszorg kan niet zonder stil te staan bij de fundamenteën van deze cultuur. Nadenken over kwaliteitszorg is dus onwillekeurig ook kritisch denken. Nadenken zal laten zien dat de huidige kwaliteitszorg nauwelijks het product is van mensenwerk. Het is de exponent van de economische cultuur. En toch heeft het beleid in deze materie een enorme verantwoordelijkheid. Een beleid kan het status quo bepleiten of mee zoeken naar verandering. Een beleid *dat het algemeen belang* wil dienen, dat een zorgzame en solidaire samenleving wil uitbouwen moet ageren. Het moet prioritair een *moyen de vivre* vinden met die economische cultuur. Op wereldschaal maar ook op het niveau van de staten. Zonder twijfel zal dit op termijn ook in het belang van deze economische cultuur zelf zijn. Sinds enkele jaren dringt daar overigens het besef door dat er met een zich vergalopperend individualisme geen blijvende winst te rapen valt (cf. de groeiende interesse voor *ethiek en economie*). Een zorgzaam beleid zal actief andere waarden gaan propageren en vooral nieuwe evenwichten gaan zoeken. Het zal vooral medium zijn: het zal verbindingen leggen en mogelijk maken tussen mensen, groepen en sociale bewegingen, zodat de zoektocht die onderhuids al enkele jaren bezig is gefaciliteerd wordt en een nieuwe synthese mogelijk wordt tussen de materiële cultuur en de cultuur van de ontmoeting.

In die zoektocht is de zachte sector een evidente partner. Deze sector moet uitgenodigd worden maar zou zich ook best laten uitnodigen om mee te bouwen aan een zorgzame samenleving. De sector heeft er alle belang bij en zou er de vruchten van kunnen plukken.

De profit sector hanteert nogal eens de stelling dat zij het is, die de samenleving recht houdt. Niets is minder waar. Deze westerse materialistische cultuur wordt overeind gehouden door die miljoenen mensen, die dag in dag uit door hun spontane, vrijwillige, belangeloze inzet, *door hun massale niet-betaalde arbeid* als vrijwilliger of gewoon als medemens *averechts doen*, ondanks en tegen de slogans van de reclamecultuur in. Mensen, die constant cultureel ongehoorzaam zijn en er gelukkig nog niet voor gestraft worden. Maar ook mensen die blijkbaar op een merkwaardige manier gelukkig en tevreden zijn. Dat enorme potentieel, dat nog steeds massaal voor handen is, mobiliseren en dynamiseren: dat is kwaliteitszorg.

Kwaliteitszorg is oneindig meer dan het product van meten en weten. Kwaliteitszorg is je taak, je werk, je project met liefde doen. *Kwaliteitszorg in de zorgverlening is niet meer of niet minder dan het cultiveren van de ethische dimensie in iedere mens*. Dan pas kan de kloof tussen welvaart en welzijn overbrugd worden.

Noten

¹ H. KUNNEMAN, *Van theemutscultuur naar walkman-ego*, Boom, Meppel, 1996.

² C. TAYLOR, *De malaise van de moderniteit*, Pelckmans, Kapellen, 1994.

³ V. FRANKL, *De vergeefse roep om een zinvol bestaan*, Meulenhoff, Amsterdam, 1981.

⁴ J.K. GALBRAITH, *The new industrial state*, Houghton Mifflin, Boston, 1967.

-
- ⁵ Rond de invloed van intrinsieke en extrinsieke motivatie: zie W. LENS en E. DEPREEUW, *Tussen kunnen en moeten staat willen: studiemotivatie en faalangst nader bekeken*, Universitaire Pers, Leuven, 1998.
- ⁶ E. VAN TILT, *De armoede van de kwaliteitszorg*, in Tijdschrift voor Welzijnswerk, nr 206, sep 1997.
- ⁷ H. DE DIJN, *Kwaliteit en respect*, nog te verschijnen in VVJG-journaal nr 19, 1998.
- ⁸ OIKONDE-NIEUWS, *Wonen en woonbegeleiding*, Leuven, 1987/4.
- ⁹ P. KUYPERS en J. VAN DER LANS, *Naar een modern paternalisme*, De Balie, Amsterdam, 1994.
- ¹⁰ OIKONDE-NIEUWS, o.c.
- ¹¹ H. KUNNEMAN, o.c.
- ¹² S. HUNTINGTON, *Botsende beschavingen. Cultuur en conflict in de 21^{ste} eeuw*, Standaard Uitgeverij Antwerpen, 1997.
- ¹³ Op weg naar huis hoort een Samaritaan plots een diep gekreun uit het struikgewas opstijgen. Hij vindt er een haveloze stakker die blijkbaar nog bont en blauw geslagen is ook. En hij neemt hem mee en verzorgt hem verschillende weken, tot de man weer op krachten is. Enkele weken later komt een zoon van hem met een gelijkaardig verhaal én met een gelijkaardige persoon thuis. En ze verzorgen de man totdat hij zichzelf kan behelpen. Een tijd later is het weeral hetzelfde. De brave Samaritaan besluit dat dit geen toeval meer kan zijn en dat structurele oplossingen zich opdringen. En samen met een paar goei vrienden en enkele werklozen van het dorp bouwt hij een opvangtehuis. En het zaakje floreert. Van heinde en ver komen daklozen en slachtoffers van geweld er naartoe én de werklozen hebben op die manier een nuttige job gevonden. Enkele maanden later - hoe wil het lukken- hoort de Samaritaan op een verlaten weg plots heel hevig getier en gekrijs. Van ver ziet hij hoe een blijkbaar oudere vrouw door rovers wordt overvallen en geslagen. Spontaan wil hij tussenbeide komen. Maar gelukkig houdt hij zich op tijd in. Als ik nu nog even wacht -denkt hij- dan is iedereen gelukkig. De vrouw omdat ik haar naar het opvanghuis breng en de mensen daar omdat ze werk blijven hebben...
- ¹⁴ H. KUNNEMAN, o.c.
- ¹⁵ E. VAN TILT, *Is de achterdeur op slot? Pleidooi voor een cultuur van de ontmoeting*, Pelckmans, Kapellen, 1997.
- ¹⁶ G. BODIFEE, *Natuurlijke ongehoorzaamheid*, Pelckmans, Kapellen, 1997.
- ¹⁷ E. VAN TILT, o.c.
- ¹⁸ J. HABERMAS, *Theorie des kommunikativen Handelns*, Suhrkamp, Frankfurt a.M, 1981.
- ¹⁹ R.M. PIRSIG, *Zen en de kunst van het motoronderhoud*, Contact, Amsterdam, 1977.
- ²⁰ A. VAN HEUSDEN en E.M. VAN DEN EERENBEEMT, *Ivan Boszormenyi-Nagy en zijn visie op individuele en gezinstherapie, balans in beweging*, De Toorts, Haarlem, 1988.
- ²¹ RICCARDO PETRELLA, *Het algemeen belang. Lof van de solidariteit*, Vubpress, Brussel, 1997.