

Voorwoord

Jingle bells

Kwaliteit is deze dagen onwaarschijnlijk 'in'. In ontroerend éénstemmige quadrafonie zingen rode en groene en blauwe en oranje politici over hun ultieme streefdoel: de verbetering van de levenskwaliteit van alle burgers.

Jingle bells, jingle all the day! O what fun it is to live in the qualitative way! Vertaald in welzijnswerktermen: vanaf nu zijn er de kwaliteitshandboeken om eindelijk ons aller geluk te 'borgen'.

En ook aan de Tijd wordt driftig gesleuteld. In een mum van tijd hebben we het begrip '*snel en efficiënt*' geïncorporeerd. Niet alleen in de economische wereld overigens, want ook het welzijnswerk wou deze sneltrein niet missen. En dus gaan we vanaf nu *snel en efficiënt* poepen wassen en trauma's opkuisen. Een intake wordt nu gestandaardiseerd afgetikt op 20 minuten (de tijd nodig om een vagebond totaal 'door' te hebben) en in Nederland (en ook dit is geen grap) loopt de verzorging van bejaarden al zo razendsnel, dat men het begrip *aandachtsminuten* (pakweg 3 volle minuten voor een doorsnee blij-weer-op-opfrisbeurt) heeft moeten invoeren om nog een glimp van de mens achter de bejaarde te kunnen zien.

Hoog tijd dus om de verdwazing uit onze ogen te wrijven en even stil te staan bij deze vergalopperende tijden. In dit nummer bieden we jou enkele kwalitatief hoogstaande kerstmijmeringen aan. Ideaal om ons tijds krediet of onze overuren of onze toch niet te verwerken verlofdagen mee op te deugden.

We hebben twee schitterende artikels geselecteerd, één over tijd en één over kwaliteit. Twee boeiende stukken, specifiek over het welzijnswerk. Maar die misschien nog boeiender worden voor mensen buiten de sector, omdat ze *gegarandeerd* herkenbaar

zullen zijn voor iedereen die de moeite wil doen om stil te staan bij zijn of haar werk- en leefsituatie.

Piet Driest werkt voor het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. In *Fast food, slow care* legt hij met een knipoog de vinger op de pijnlijke wonde: in een wereld van snel, snel, snel dreigen we niet alleen de smaak van het eten maar ook de smaak van het leven tout court te verliezen.

In het korte, krachtige en toch poëtische kerstessays *De onbeminde dans* neemt Rik Dekyvere (atelierverantwoordelijke in Mariënstede, een dienstverleningscentrum voor personen met een handicap) ons mee op zijn jarenlange zoektocht naar de bronnen van echte kwaliteit. In een begeleidende tekst bevestigde hij dat hij eigenlijk een kwarteeuw intens heeft gezocht naar de wortels van goede dienstverlening. Die tocht heeft hem onder andere geleid naar De School voor Comparatieve Filosofie van professor Ulrich Libbrecht. Maar ook Gandhi, Ilya Prigogine, Ton Lemaire, Anselm Grün en andere zinzoekers is hij onderweg tegengekomen. Hij eindigt zijn essays met een indringend citaat van Lao-tse: een citaat van 2400 jaar oud, maar met een indrukwekkende actualiteitswaarde.

Eerst vind je nog een korte oproep tot welzijnswerkers, om mee te bouwen aan een *witboek rond kwaliteit*.

We wensen jou veel warmte en veel leesgenot met dit winternummer,

De redactie

OPROEP TOT WELZIJSWERKERS

Het kwaliteitsdecreet van 1997 met volledige implementatie in 2003 heeft ongetwijfeld ook uw organisatie grondig getekend. In alle stilte hebben duizenden voorzieningen de moeilijke oefening gemaakt om de eisen van het kwaliteitsdecreet te verzoenen met hun eigen *drive*, hun eigen weg naar goede zorgverlening. Niemand zal ontkennen dat het kwaliteitsdecreet een meerwaarde kan bieden, maar dit kan alleen als de bezieling, de drift van de geest centraal kan blijven staan.

Er lijkt verandering aan te komen, maar wij hebben sterk de indruk dat de kwaliteitscontroles tot nu toe veel te formalistisch verlopen en juist de essentie, de *essence* dreigen te vergeten. Daarom willen we in de loop van 2006 een bescheiden maar krachtdadig *witboek over kwaliteit* maken. Omdat Kwaliteit vooral met een basishouding, maar ook met verbinding, met verrassing, met stilstaan bij de dromen en idealen van mensen te maken heeft. Heel veel kwaliteit wordt nu niet als dusdanig onderkend of gewaardeerd en daar willen we iets aan doen.

Vandaar een oproep naar voorzieningen om ons *goede praktijkvoorbeelden* door te spelen, die dan weer voor andere voorzieningen en wellicht ook voor het welzijnsbeleid in Vlaanderen inspirerend en richtinggevend zouden kunnen zijn. Wij zouden er in de loop van 2006 een Oikonde Nieuws (oplage 3600 ex.) rond maken en een bloemlezing van inspirerende voorbeelden ook op onze website zetten.

Wil je hiertoe een bijdrage leveren of wil je hierover nog even van gedachten wisselen: mail of bel naar Dirk Verdonck op directie@oikondeleuven.be of 016/22.96.13

Goedemiddag, zei de kleine prins.

Goedendag, zei de koopman.

Hij verkocht uitstekende dorstlessende pillen. Men slikt eens in de week een pil en voelt nooit meer behoefte aan drinken.

Waarom verkoop je die? vroeg het prinsje.

Het is een grote tijdsbesparing, zei de koopman. De geleerden hebben het uitgerekend.

Je spaart drieënvijftig minuten in de week.

En wat doe je met die drieënvijftig minuten?

Daar doe je mee wat je wilt...

Als ik drieënvijftig minuten over had, dacht het prinsje bij zichzelf,

dan liep ik heel rustig naar de bron...

Antoine de Saint-Exupéry

Fast food en Slow Care

Noord Korea zal ongeveer het laatste land ter wereld zijn dat nog niet heeft mogen profiteren van de zegeningen van hamburger-, fishburger- en chickenburgerketens. In alle andere landen geldt de standaard dat niemand langer dan vijf minuten op zijn bestelling hoeft te wachten. De schappen van onze winkels liggen vol met kant-en-klare gerechten of met voedsel dat binnen enkele minuten te bereiden is.

Fast food is alom aanwezig: in de stooflapjes die in drie minuten klaar zijn, in de chemisch behandelde aardappelen, die in twee minuten een gare ovenschotel opleveren, in de agressieve middelen waarmee onze groente wordt gekweekt, waarmee ons vee wordt gefokt. Fast food is aanwezig in de reclameboodschappen die ons bereiken en waarvan we aanvoelen dat ze ons bedriegen. Als ik op een pak melk de leus zie staan “bereid volgens boerenrecept”, voel ik argwaan. Houdt de producent mij voor dom, voor goedgegelovig, voor naïef? Ik vermoed dat ik op de een of andere manier getild word, dat ik betaal voor iets dat kunstmatige smaken heeft en dat weinig meer met een natuurlijke manier van leven te maken heeft. Bij fast food is tijd overduidelijk een vijand van kwaliteit.

In 1989 is in Italië de International Slow Food Movement opgericht. Slow food benadrukt de levenskwaliteit, verzet zich tegen de massaproductie van al die kant-en-klaarproducten die nauwelijks in smaak verschillen. Het wil de lokale ambachtelijke en natuurlijke producties ondersteunen en de levenskwaliteit in ere houden. Bewust met je voedsel omgaan, home made, eerlijke ingrediënten, op authentieke manier gekweekt. Slow food is bereid met gevoel voor kwaliteit. Inmiddels heeft de slow food beweging de meeste westerse landen bereikt. Voor de slow food beweging is het van groot belang dat zowel de producent als de consument genieten van kweken, vervaardigen en nuttigen van voedsel.

Er zijn opmerkelijke parallellen met care, de langdurige zorg, ooit een natuurlijk onderdeel van het dagelijks leven, ooit iets waar gewoon tijd mee gemoeid was. Care vond zijn kwaliteit in de zorgvuldigheid, het natuurlijke, het vanzelfsprekende waarmee het werd uitgevoerd. Care kost tijd en misschien was dat wel een van de kwaliteiten ervan. Zorg had een intrinsieke waarde, zowel voor degene die het gaf als voor degene die het ontving. Het gaat er niet om te romantisieren of de slechte, verplichtende kanten ervan te ontkennen: zorg had ongetwijfeld aspecten die we nu gelukkig achter ons gelaten hebben. Maar toch! Care is verworpen tot fast care. Zorg vervreemde van zijn oorspronkelijke idee. Zorg werd van het dagelijks leven naar het economische domein overgeheveld. Het wordt gebruikt als werkgelegenheidsinstrument. Dagelijkse zorg is nu opgedeeld in activiteiten voor afzonderlijke doelgroepen, in activiteiten die zich afspelen op afzonderlijke deskundigheidsniveaus. Zorg wordt met de stopwatch gemeten en voor het wassen en aankleden van een medemens staat een aantal minuten tot twee cijfers achter de komma. Zorg is vooral een financiële eenheid, een zaak waarover onderhandeld wordt met indiceerders, financiers en aanbieders. Zorg is een fabrieksmatige activiteit geworden, die nog weinig met zorg te maken heeft.

Het is tijd om een “slow care movement” te starten, om de zorg weer terug te brengen in het dagelijks leven, er weer een activiteit van te maken die tijd, aandacht en zorgvuldigheid vraagt. Slow care is de zorg waarvan zowel de gever als de ontvanger genieten en waarvan de kwaliteit bepaald wordt door dat plezier en niet door een ISO-protocol. Slow care is ongedeelde zorg en zonder stopwatch gegeven.

Er zijn inmiddels in Nederland voorbeelden van deze zorg. Neem de bijna vierhonderd zorgboerderijen, waar mensen met een verstandelijke handicap, mensen met een psychiatrisch verleden, dementerende ouderen, mensen met burn-outsyndromen zorg en ondersteuning krijgen, terwijl ze op de boerderij verblijven en

werken als hulpboer. Zorg volgt er het ritme van de natuur en is op natuurlijke wijze verweven met het boerenwerk.

Of de kleinschalige woonvormen voor dementerenden, waar zes tot acht ouderen samenwonen en verzorgd worden door een beroepskracht die dat grotendeels alleen doet. De activiteiten van die verzorgende bestaan uit het volledige scala dat het dagelijks leven van de bewoners vraagt: aankleden, ontbijten, tv kijken, krant voorlezen, bedenken wat te zullen eten, boodschappen doen, eten klaarmaken, schoonmaken. De verzorgende kan het eigen tempo bepalen, kan zelf besluiten bij welke activiteiten de bewoners nog ingeschakeld kunnen worden. De ene taak vloeit bijna automatisch voort uit de andere. Het takenpakket vormt een harmonieus geheel. Dat pakket is in een instelling opgedeeld in partjes voor het keukenpersoneel, de receptie, de activiteiten-begeleiding, de inkoop, de fysiotherapeute en in al die zorgtaken die bij een van de deskundigheidsniveaus horen. In een instelling is het fast-care geworden.

Eerste observaties wijzen uit dat zowel de ontvangers als de aanbieders van slow care er beter van worden. Bij cliënten is dat te zien aan een regelmatigier leven, minder storend gedrag, minder zwerfneigingen, lager medicijngebruik, grotere tevredenheid en ook bij de professionals zie je een lager ziekteverzuim en een hogere arbeidstevredenheid.

Door het recente geweld van de bezuinigingen in Nederland en de veranderingen in de AWBZ (de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) bestaat het gevaar dat zorg steeds meer fast care wordt. Bestaat het gevaar dat mededelingen als “dat de klant centraal staat”, “dat het cliëntenperspectief het uitgangspunt is”, “dat gewerkt wordt volgens vraagsturing” bij mij hetzelfde gevoel oproepen als de mededeling “dat deze melk volgens boerenrecept geproduceerd is”. Het wordt hoog tijd dat mensen beseffen dat het produceren van zorg niet te vergelijken is met het produceren van auto's en dat arbeidsdeling en het uiteenrafelen van zorg in vele

deskundigheidsniveaus geen productiewinst opleveren, maar juist de negatieve effecten van fast care oproepen: smakeloos, onbevredigend, kunstmatig, makkelijk verteerbaar, snel en slecht. Zorg vraagt nu eenmaal tijd.

Piet Driest,
medewerker Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
Reacties zijn welkom op P.Driest@nizw.nl en op
oikonde@oikondeleuven.be

***“Wanneer je een schip wilt bouwen,
breng dan geen mensen bij mekaar om hout aan te
slepen,
werktekeningen te maken, taken te verdelen en het werk
in te delen.
Maar leer de mensen verlangen naar de uitgestrektheid
van de zee.
Het schip komt er dan zeker, de geschikte bemanning
ook.”***

Antoine de Saint Exupéry

In de ban van de onbeminde dans

Hij hoefde het zich niet te herinneren, hij wist het zeker. Een kwarteeuw geleden, toen hij zijn eerste stappen zette in de welzijnssector, kwam het woord 'kwaliteit' nooit ter sprake. Bezielende zorg was inherent aan de geestdrift van de pionierstijd. Hij had ook het geluk gehad een dienstverleningscentrum voor personen met een handicap helemaal van nul mee te kunnen opstarten. Kleinschaligheid was de boodschap, communicatieproblemen waren onbekend. Ze leefden in een roes van opperste vrijheid waar ze konden doen wat ze wilden doen en deden wat ze moesten doen. Als pas afgestudeerden konden ze hun ding doen. De weg lag open om hun talenten in te lossen, hun enthousiasme hun natuurlijke loop te laten volgen.

Als dienstverlener had hij ondertussen heel wat ervaring opgebouwd. Hij had aan het roer gestaan en de wildste wateren bedwongen. Het liefst vaarde hij trouwens met een zeilschip, omwille van het contact en de verbondenheid met de natuurelementen en de wind als energiebron.

Als kapitein hield hij van de wind in de bolle zeilen, waarbij het alle hens aan dek was om het schip in de goede richting te houden. Maar natuurlijk waren er ook windstille periodes en dan was *wu-wei*¹ – 'het niet iets doen' – de boodschap. Dat *niet-ietsen* vond hij een heel belangrijke houding en vaardigheid. Zeker in het ondersteunen van gebruikers met een matige of ernstige mentale handicap was het essentieel om het natuurlijke leefritme van die personen te respecteren.

Geen tijd maken, maar tijd hebben om de gebruiker te beluisteren die veel tijd nodig heeft om zijn verhaal te doen. Geen tijd maken maar tijd hebben om met die gebruiker die met zijn rolwagen heel

¹ Taoïstische term om het 'niet iets doen' uit te drukken, om duidelijk te maken dat men niet zo maar kan ingaan tegen de stroom der gebeurtenissen, tegen de natuurlijke aard der dingen.

langzaam zijn weg door het dienstencentrum zoekt, letterlijk op weg te gaan.

Visie was zijn stokpaardje. Weten waar je naar toe vaart en wat je op die manier betekent was voor hem een eerste vereiste. Anders ga je zwalpen en loop je averij op bij de eerste storm. Het nieuwe boek dat hem was aangereikt, het kwaliteitshandboek met zijn procedures en metenswaardigheden beschouwde hij als een handig vademecum om op beknopte wijze te duiden wat ieders taak is op de boot, niet meer en niet minder. Het duidde echter geenszins het genot van het klieven door de golven dankzij het aanwenden van de gezamenlijke krachten. En het had volstrekt geen oog voor al die prikkels en ervaringen, die het varen juist zo machtig, zo interactief, zo deugddoend maakten: het voelen van de wind en het opspattende water, de geur van de zilte zee, het geluid van de klotsende golven, de spieren die je de deining voelt trotseren, het genot van een dag samen geleefd en samen gewerkt te hebben en te voelen dat het goed was geweest...

Zijn boot was het dienstverleningscentrum. Het was voor hem een organisch geheel, een subtiel samenspel van mensen en omstandigheden, een zoektocht van en samen met kwetsbare mensen naar een gelukkig leven. En wellicht kon het grote boek, het kwaliteitshandboek, hem daarbij helpen, dacht hij.

Hij was ervan overtuigd dat het vele kansen kon bieden. Reeds jaren offerde hij immers dat het goed zou zijn een vademecum op te stellen waarbij in alfabetische volgorde belangrijke kernbegrippen van het centrum zouden kunnen opgenomen worden, met daarbij een korte uitleg. Dit zakwoordenboekje zou alle informatie bevatten, van opdrachtverklaring tot bijscholingsafspraken. Kortom, een boekje waar alle info instond die nu zowat verspreid zat over het hele centrum.

Met de komst van het kwaliteitshandboek voelde hij zich uitermate ondersteund om het *woordenboekidee* in praktijk om te zetten. Daarbij hoefde hij het wiel niet uit te vinden. Er was duidelijk al heel

wat denkwerk verricht om begrippen die eigen zijn aan een dienstverleningscentrum, te duiden via relevante procedures.

Het bekoorde hem trouwens dat het uitschrijven van een opdrachtverklaring als eerste prioriteit werd vooropgesteld. De daaropvolgende procedures dienden een praktische uitwerking en getuigenis te zijn van wat het centrum als missie vooropstelde.

Hij besepte ook dat dit boek een nieuwe adem kon geven aan organisaties die, om welke reden dan ook, in een impasse zaten. Door een gestructureerde weg aan te bieden zou een kwaliteitshandboek hen nieuwe handvatten en een nieuwe dynamiek kunnen aanreiken.

Maar heel helder voorvoelde en voorzag hij ook dat de kans reëel was dat dit boek zijn boot zou kunnen doen verzanden of doen kapseizen, juist door een gebrek aan diepgang.

Het gevaar leek hem bijvoorbeeld niet denkbeeldig dat pas afgestudeerde dienstverleners, die het prekwiteitshandboeken-tijdperk niet gekend hadden, zouden denken dat de kwaliteit naar de gebruikers toe vanzelf geoptimaliseerd zou worden, als de procedures maar stipt nageleefd werden. Hij huiverde bij de gedachte dat directies van voorzieningen dit als een primaire methodiek zouden kunnen vooropstellen. En hij zag welzijnswerkers al kwaliteitspunten scoren met hun rug naar de cliënt, maar met het kwaliteitsboek in hun hand.

Zal de dienstverlener nog voldoende kracht en creativiteit over houden om zijn opdracht te bezielen vanuit een innerlijke drijfveer, vroeg hij zich af. Zal hij naast de drukte van e-mails en intranetinfo nog de vaardigheid hebben en de belangrijkheid inzien van het niet-ietsen, van de verrassing, van het beluisteren van de dromen en idealen van mensen?

Hij herkende het probleem al bij zichzelf. Regelmatig voelde hij al het spook van de vermoeidheid opdoemen, omdat hij steeds op zijn hoede moest zijn om bijtijds alle documenten en acties die beschreven staan in het kwaliteitshandboek bij te houden.

De tijd maakte zich ook meester van hem. Gejaagdheid werd zijn deel. Goed noteren en registreren, niets vergeten! Er valt altijd wel iets te optimaliseren! In tijden van 'tijd tekort' werd het 'niet-ietsen' door anderen bijna als schuldig plichtsverzuim bekeken. Zo beleefde hij het toch, en dit frustreerde én ontgoochelde hem, want hij ervoer dit als een pijnlijk kwaliteitsverlies. Helaas kon hij dit niet uitgelegd krijgen: de tijds-geest zat duidelijk tegen...

Toch gaf hij niet op. Hij bleef naar woorden en argumenten zoeken om die diepere kwaliteit te evoceren en te promoveren zodat ze ook anderen kon inspireren om die weg te volgen.

Kwaliteitsvolle dienstverlening, daar was hij van overtuigd, start steeds vanuit spiritualiteit. Je moest echt geen grote boeken gelezen hebben om te weten dat spirit, be-ziel-ing, geest-drift, ge-love-n, liefde, ge-raak-theid een mens extra kracht geven om iets goeds of iets moois voort te brengen. Hij herinnerde zich de etymologie van het woord 'enthousiasme': van het Griekse '*en Theos*', door God gedragen zijn... In het centrum was hij gelukkig omringd door een schare enthousiaste collega's, die je allemaal zouden kunnen vertellen over het basisbelang van die spirituele dimensie. Waarom wordt daar dan bij evaluaties zo weinig aandacht aan geschonken?

Terwijl hij de vraag bij zichzelf stelde, hoorde hij al het antwoord: spiritualiteit is iets voor zwevers, voor mensen die niet met beide voeten op de grond staan. Niet ingewikkeld genoeg mijmerde hij bij zichzelf. Spiritualiteit is te nederig voor deze tijden van overvloed en overmoed!

Zijn gedachten borduurden verder. Nederigheid, *humilitas* in het Latijn. Humilitas, humus, aarding vinden, juist niet voor zwevers dus... Weten waar het over gaat, weten waar iets voor staat, de ware aard van de dingen ontdekken, waarheid vinden vanuit ervaring, aanraken eerder dan begrijpen, dienen eerder dan bemeesteren, eenvoud eerder dan complexiteit, relationeel eerder dan rationeel...

Juist. De kwaliteitsvraag is in essentie een relatievraag, had hij altijd geweten. Kwaliteit is nooit een afstandelijke kwestie. Kwaliteit is een tussen-gebeuren. Het is het punt waar subject en object of subjecten tout court mekaar 'vinden'. Kwaliteit is geen ding, het is een permanent gebeuren, waarbij het ene subject het object of het andere subject gewaarwordt in zowel rationele als emotionele ontmoetingen.

Hij glimlachte. Een glimp van herkenning. Hij zag plots nog scherper hoe juist intellectuelen de grootste moeite hebben om deze kwaliteit te zien, snel en vaardig als ze zijn in het organiseren, het abstraheren, het formaliseren, het rationaliseren. Is het nu juist niet het euvel van veel intelligente mensen dat ze zichzelf niet zelden verheffen boven de grond die hen draagt en dat ze zo de aarding met het volle leven verliezen door het leven te herleiden tot al wat maakbaar en meetbaar en objectiveerbaar en controleerbaar is?

“Als je wordt zoals deze kinderen...”, daar dacht hij aan. Degenen die het de minste moeite kost om deze Kwaliteit te zien zijn kleine kinderen, die nog met grote ogen kunnen kijken.

Hij voelde hoe een kristallisatiegolf van inzichten zijn denken overspoelde.

Hij zocht naar de oorsprong van de kwaliteitshandboeken, naar de eerste bronnen die hij over kwaliteitszorg gelezen had. Al gauw vond hij de omschrijving terug van kwaliteit in de lijvige werkbundel die ze destijds hadden ontvangen van het Ministerie. De titel luidde: *“Oog voor kwaliteit. Een orthopedagogisch referentiekader voor de kwaliteitsbewaking van de zorg- en dienstverlening binnen semi-residentiële voorzieningen voor personen met een handicap”*. Dat was al een mond vol. “Kwaliteit”, zo staat er in het boek, “heeft te maken met de discrepantie tussen het werkelijke en het beoogde beeld van de zorg- en dienstverlening. Het verschil kan aanleiding geven tot kwaliteitsverbetering. Immers, hoe groter de

afstand is tussen het werkelijke en het beoogde beeld, hoe minder er sprake is van kwaliteit. Hoe kleiner de kloof daarentegen, hoe meer kwaliteit er geleverd wordt”.

Het was een duidelijke omschrijving die toch flexibel leek. Er stond niet omschreven wat het beoogde beeld moest zijn. Blijkbaar konden de dienstverleningscentra zelf hun doelen kiezen en zouden ze deze kunnen optimaliseren dankzij de ondersteuning van het kwaliteitshandboek. Dat leek wel een pluspunt. Toch viel hem onmiddellijk op dat de factor ‘meetbaarheid’ een erg centrale plaats kreeg in het ganse concept.

Dat zinde hem niet. Al gauw bleek inderdaad dat kwaliteit vertrechterd werd tot meetbaarheid en objectiveerbaarheid en hij kreeg snel het aanvoelen dat het kwaliteitshandboek de sfeer van een controleboek uitademde.

Verscheidene audits verder was zijn vermoeden spijtig genoeg bevestigd. Als je goede procedures had en deze accuraat kon staven met voldoende registratie- en tekstgegevens, dan kon je doorgaan voor een kwaliteitsvolle voorziening. En anders kreeg het kwaliteitshandboek door de eendimensionale controle snel iets van een strafboek.

Reductionisme dus! Verschraling van kwaliteit tot rationaliteit. Niet de persoon met een handicap werd nu gereduceerd tot een mens met defecten, maar nu was het de dienstverlener die bewust of onbewust maar effectief werd aangezet om zijn energiestromen te reduceren tot het plannen, noteren en registreren van allerhande acties en mappen.

Was hij hard in zijn oordeel? Hij dacht terug aan de positieve effecten. En hij was akkoord: met al dat geschrijf en genoteer werd misschien een hiaat verholpen. Bij zwangerschap, ziekte of vervanging van een begeleider kon er een betere continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd worden dankzij raadpleging van de geregistreerde gegevens. Echter stellen dat dit kwaliteit is, was

zijns inziens meer dan één brug te ver. Voor hem was dit louter professionele informatieoverdracht.

Hij wist uit ervaring dat kwaliteit met veel meer te maken had. Met continuïteit in de begeleiding bijvoorbeeld. Hij dacht aan de verschillende gebruikers en ouders die vragen begonnen te stellen bij het stijgende aantal vervangingen in de voorziening.

Zowat tegelijkertijd met het kwaliteitshandboek werd de sector immers overspoeld met een resem extra verlofdagen. Conventionele en andere extra verlofdagen werden werknemers 'gegend'; dit ter compensatie voor het arbeidsintensieve werk.

Hij herinnerde zich zijn innerlijke onrust van destijds, toen de verloftsunami Vlaanderen overspoelde. Hij miste zowat een kleinschalige betoging of ten minste een bezorgd teken naar de overheid toe van bezielde welzijnswerkers die de echte kwaliteit van hun dienstverlening in de mist zagen verdwijnen doordat er zeggezegd meer kwaliteit aan hun persoonlijk leven zou gegeven worden door hen meer verlofdagen toe te kennen. Maar arbeidsvermoeidheid en burn-out vermijd je niet door iemand gewoon meer verlofdagen te gunnen. Integendeel, opgebrand raak je als je je ding niet kan doen. Als je door wat dan ook belemmerd wordt om dat te doen dat je zo goed kan doen, om jouw levensproject te begeistere vanuit je talenten en competenties ten voordele van de anderen.

Zijn gedachten focusten terug op het kwaliteitshandboek. Hij zag hoe een mooi idee ontaardde omdat het volledig ingebed was in het beheersingsdenken. Alles willen bevatten. Alles onder controle willen houden. Resultaatsgericht. Waarbij het wordingsproces hoogstens als onvermijdelijke maar in wezen banale tussen-tijd wordt beschouwd. In zijn loopbaan als dienstverlener had hij bewust geëxperimenteerd met het team om adequaat in te spelen op de *toevalligheden* die zich aandienden. Dit waren de parels, die wachtten om gevonden te worden. Telkens opnieuw waren het topervaringen van kwaliteitsvolle dienstverlening geweest.

De nieuwe zakelijkheid was echter allergisch aan de toevalligheid. ‘Schrijf wat je doet, en doe wat je schrijft’, was de slogan geworden. Er zou een snelle en efficiënte weg zijn naar effectieve dienstverlening. Terwijl hij er meer dan ooit van overtuigd was dat de wordings-weg veel meer kwaliteit inhield dan het doel, het product, het resultaat.

“Trek de hulpvrager en de hulpverlener toch niet uit mekaar”, zei hij steeds opnieuw, “want dan trek je juist de kracht uit je werk.” Voor hem was de relatie cruciaal. In zijn visie waren dienstverlener en gebruiker zo onderling met elkaar verbonden, dat het praktisch onmogelijk en absoluut onproductief was om ze uiteen te houden en te scheiden. Je kunt ze onderscheiden, maar niet scheiden. Want zijn ze niet als de beide kanten van een muntstuk – of beter nog – van een ongestempelde gladde schijf? Wie kan zeggen wat de achterkant en wat de voorkant is?

Hij werd droef als hij zag hoe kwaliteit gereduceerd werd tot een aantal uit te voeren procedures en hoe het kwaliteitshandboek als enig medium werd gebruikt om een kwaliteitsbeoordeling te geven over het centrum. Stilletjes had hij gehoopt dat de auditeur daadwerkelijk met hem op weg zou gaan om zich te velde te vergewissen van de relatiecultuur tussen gebruikers en ondersteuners. Maar niks daarvan. Laptop, kwaliteitshandboek en registraties waren tot nu toe de enige instrumenten ter beoordeling. Tijdens dergelijke audits gaf hij wat weerwerk vanuit een spirituele invalshoek, maar hoe kon hij als ervaringsdeskundige optornen tegenover een kennisdeskundige?

Met moedeloosheid en een hartslag die stelselmatig verdapperde tijdens een audit zag hij hoe het dagelijkse, prachtige werk van zijn collega's werd gereduceerd en beoordeeld als een afgelegd examen, waarbij men daarna de beoordeling kreeg van onvoldoende, geslaagd met kleine tekortkomingen of geslaagd met onderscheiding. En hij hoorde van voorzieningen die tegen de sterren op begonnen te schrijven, te registreren en te produceren

als weer een volgende audit in aantocht was. Dit kon toch geen kwaliteit zijn. Dit leek veeleer een vorm van kritiekloze bewuste conditionering.

Hij zocht naar tegenargumenten. Hoe kon hij verdedigen dat kwaliteit niet kon gereduceerd worden tot definieerbare en meetbare grootheden? Hoe kon hij dit aan rationalisten laten zien, hen dit laten in-zien?

Als kwaliteit zou weggenomen worden uit het dagelijkse leven, zou de wereld niet normaal meer functioneren, toch? Want wat voor zin heeft het om een schilderij aan de muur te hangen, wanneer de kale muur er even goed zou uitzien? Zouden symfonieën niet zinloos worden, wanneer krassen op een cd of een kakofonie van geluiden even fraai zouden klinken? Poëzie zou verdwijnen. Het zijn immers expressies van gevoelens en dus per definitie niet meetbaar. Ook het lachen zou ons meer en meer vergaan, want is het verschil tussen humor en geen humor niet louter kwaliteit? En wat zou kwaliteit in de voeding nog betekenen? Als de smaak, het uitzicht en de oorsprong van het voedsel er niet meer toe doen, zouden de winkels alleen nog basisvoedsel leveren.

Enkel toegepaste natuurwetenschap, mathematica en in het bijzonder logica zouden onveranderd blijven.

Die laatste gedachtecronkel vond hij uitermate boeiend. Alleen de zuivere intellectuele inspanningen bleken niet associeerbaar met kwaliteit. Wanneer je kwaliteit liet schieten, bleef alleen de rationaliteit onveranderd. Was dit niet zijn breekpunt? Was dit niet het punt van inzicht dat bewees dat kwaliteitsvolle hulpverlening niet zo maar *be-grepen* kon worden via het verstand?

Hij voelde dat hij hiermee een belangrijk inzicht aan het licht had gebracht, dat hij voordien niet had gekend. Als de wereld zou functioneren zonder kwaliteit, zou het leven zo saai en dor worden, dat het amper beleefbaar zou zijn.

Dorheid. Dat is het.

Een wereld vol dorheid zou het worden. Wanneer je kwaliteit wegneemt, hou je pure dorheid over, een desolate dorheid die de geestdrift compleet dreigt uit te schakelen. Dorheid en dofheid. De ultieme afwezigheid van kwaliteit...

De kristallisatiegolf overspoelde hem. Hij zag tegelijkertijd twee werelden. Aan de puur rationele kant, de dorre kant, zag hij hoe kwaliteit haar aarding verliest als ze gereduceerd wordt tot het opvolgen van de procedures van het kwaliteitshandboek. Aan de andere kant zag hij inderdaad wat onvoorspelbaarheid, soms zelfs – op het eerste gezicht – wat *schijnbare chaos*, maar vooral ook de rijkdom en de creativiteit van de ongedefinieerde kwaliteit. Hij zag hoe begeleiders en gebruikers in het centrum elkaar in hun eigenheid lieten, hoe ondersteuning op een bepaalde manier een wederkerig begrip was geworden. Wie als begeleider van mensen met een mentale handicap dat begrepen had, wist welke authentieke talenten en krachten de gebruikers *van nature* in zich hadden. Authentieke eenvoud in geest en handen, een attitude waar ze de begeleiders voortdurend mee ondersteunden. Een fragiel, subtiel en natuurlijk tegengif tegen de kenniscultuur als opperste geluksmeter.

Hij was doordrongen vanuit deze ervaringen en nieuwe inzichten kwamen nu glashelder bij elkaar. Kwaliteit, zag hij, realiseerde zich in een onophoudelijke, open, authentieke interactie.

Hij voelde dat hij dat verdomde eeuwige westerse dilemma van object en subject bij de strot had. Kwaliteit is het gebeuren waarbij het subject het object of een ander subject ontmoet en gewaarwordt op alle domeinen van het leven, zowel in de ratio, de emotie als in de natuur.

Kwaliteit is dus holistisch, en kan onmogelijk gereduceerd worden tot enkele povere kanttekeningen van overijverige formalisten-dienstverleners. Mensen, die zo krampachtig alle domeinen van het leven in kaart proberen te brengen en het leven zo willen beheersen, dat ze het verdomd verstikken...

Onwillekeurig dacht hij aan een boegbeeld van het holisme, paradoxaal genoeg een wetenschapper. Ilya Prigogine, fysicus, chemicus en Nobelprijswinnaar met zijn *chaostheorie* en zijn inzichten over zelforganiserende systemen. Prigogine laat zien dat het er in de wereld van atomen, moleculen en quarks helemaal niet zo rechtlijnig aan toe gaat als vele wetenschappers misschien hadden gehoopt. Hij beschreef de kwantumtheorie als een *resonantiegebeuren* van objecten en subjecten door elkaar, als *de dans der dingen*. Als wetenschaps genie stemde hem dit tot nederigheid voor het grote wonder.

“Kwaliteit is de dans der dingen, de dans der dingen”, gonsde het door zijn hoofd.

In de kern ondefinieerbaar, onmeetbaar en onvatbaar. En bijna intuïtief liep hij naar de boekenplank en nam daar de 2400 jaar oude Tao Te-Tsjing² uit van Lao-tse. Hij las regel na regel, vers na vers. Hij zag hoe ze in elkaar pasten, hun plaats vonden, uitkwamen. Precies.

Dit was wat hij bedoelde met kwaliteit. Geen discrepantie, geen tegenstrijdigheden, geen dilemma's of andere rationele ingrepen, wel holisme tot in de diepste kern.

Zijn oog viel op hoofdstuk 38: “*De degradatie van de Weg*”. In enkele zinnen stond hier precies omschreven hoe kwaliteit van dienstverlening ‘vakkundig’ kan worden afgebroken.

*Toen De Weg verloren was,
ontstond De Deugd,*

*toen De Deugd verloren was,
ontstond de Menslievendheid,*

*toen De Menslievendheid verdwenen was,
ontstond de Rechtvaardigheid,*

² Tao Te-Tsjing betekent letterlijk ‘De Weg van De deugd’.

*toen De Rechtvaardigheid verloren was,
ontstond De Beleefdheid,*

*maar deze 'beleefdheid' is
de verwatering van de authenticiteit en het begin van de chaos.*

*Ach, verban die Menselijkheid,
leg af die Gerechtigheid.*

"Toen De Weg verloren was...", prevelde hij in zichzelf. "Ja, daar begint de ontsporing. Wie je ook bent, je hebt je eigenheid, je talenten en daar zou je moeten mee kunnen vertrekken en op verder bouwen. Je mag die niet verliezen! Je mag die niet zo maar opgeven!"

Even raakte hij in verwarring. Want De Deugd, De Menslievendheid, De Rechtvaardigheid, dat waren in wezen toch positieve begrippen? Wat is er dan mis mee? Wat missen ze dan? Hij stond erbij stil en zag plots heel scherp hoe het verstand deze begrippen schijnbaar versterkte, maar onwillekeurig ook verkrachtte.

De Deugd. Hij zag hoe spreken en preken erover – ongewild – de natuurlijke glans ervan afhaalde. Hij dacht aan de zeven Werken van Barmhartigheid. De hongerigen spijzen, de zieken verzorgen... Eigenlijk zou je dat toch ook doen zonder voorschrift, alleen al door kwetsbare mensen in het gelaat te kijken... Hij besepte ook wel dat regels toch dienstig kunnen zijn voor hen die het spoor bijster zijn geraakt. Maar *Menslievendheid* als norm zal snel toch minder mens lievend zijn dan de liefde die van binnen komt.

Hij zag hoe *Rechtvaardigheid* vooral een juridisch begrip was geworden, het domein van wetten en ordonnanties. Hij herinnerde zich die fameuze uitspraak van een Franse filosoof: "als de liefde wegvalt, hebben we alleen de wet over om ons het kwade te verbieden".

Zo daalde hij af tot *De Beleefdheid*. Hij kende mensen die zo verschrikkelijk beleefd waren dat alle doorleefdheid uit hun lijf was weggespoeld. Geen ziel meer, alleen nog koele vormen. Hij had zelf kinderen en hij herinnerde zich hoe hij hen met veel geduld vele regels van beleefdheid had bijgebracht om hen zo gevoeliger te maken voor de grote deugden. Maar hij had ook altijd meegegeven dat die beleefdheid niets was zonder bezieling, alleen maar de kille schaduw van De Weg.

Beleefdheid is de verwatering van de authenticiteit en het begin van de chaos, had Lao-tse 2400 jaar eerder gezegd.

En ineens zag hij het kwaliteitsgebeuren weer voor zich opdoemen. Hoe 'beleefd' stelden al die dienstverleningscentra zich niet op door koortsachtig te registreren als een zoveelste audit zich weer aandienende? Hij besepte haarscherp dat het kwaliteitshand-boek van vandaag met zijn kwantificeringen, met zijn procedures en zijn protocollen, met zijn standaardiseringen en zijn formaliseringen zich op de laagste graden van dienstverlening, de rechtvaardigheid en de beleefdheid, bevond. Met kansen naar 'beter', dat wel. Maar ook met uitzicht op verschraling, op kilte en dorheid, als objectiveerbaarheid en meetbaarheid en controleerbaarheid de ultieme toetsstenen blijven.

Hij zag dat kwaliteitsvolle dienstverlening vandaag vooral het volgen van de voorgeschreven weg, niet het volgen van *De Weg* betekent. En...het kon natuurlijk niet in dit oude kwaliteitsboek staan..., maar toch kon hij het zo aflezen: *de kwaliteit is weg, want Kwaliteit is De Weg...*

Hij kon het niet laten. Nog een keer streelden zijn ogen ademloos de tekst, die stokoud was, maar geduldig op herontdekking wachtte.

*Toen De Weg verloren was,
ontstond De Deugd,*

*toen De Deugd verloren was,
ontstond De Menslievendheid,*

*toen De Menslievendheid verdwenen was,
ontstond De Rechtvaardigheid,*

*toen De Rechtvaardigheid verloren was,
ontstond De Beleefdheid,
maar deze 'beleefdheid' is
de verwatering van de authenticiteit en het begin van de chaos.*

*Ach, verban die Menselijkheid,
leg af die Gerechtigheid.*

Hij had het gevoel dat zijn zoektocht ten einde was. Een jarenlange koortsachtige zoektocht naar de oorspronkelijkheid van dienstverlening vond hij terug in deze enkele regels. Alles kwam op zijn plaats, de vergaarde massa van inzicht was eenvoudig, eenvoudig in denken en handelen. Hij wist nu zeker dat wegwijzers slechts rationele producten waren, hoogstens hulpmiddelen om De Weg te gaan. Het was hem klaar en duidelijk: *De Weg was veel wijzer dan de wegwijzers.*

Alle puzzelstukjes vielen in mekaar. Hij was in de ban, *in de ban van de onbeminde dans.*

Rik Dekyvere,
Verantwoordelijke atelierwerking Mariënstede

Reacties zijn welkom op rikdekyvere@hotmail.com en op oikonde@oikondeleuven.be