

Verzakelijking, een sluipend gif

Deze tekst wordt onderschreven door mensen die deel uitmaken van een denkgroep uit Brussel. Naar aanleiding van onder meer de aangekondigde fusies in het algemeen welzijnswerk maar ook de toenemende schaalvergroting in andere sectoren werden mensen samengebracht uit diverse sectoren (algemeen welzijnswerk, gehandicaptenzorg, onderwijs, middenveld,...). Bedoeling is om getuigenissen te verzamelen rond de thema's economisering, verwetenschappelijking, verzakelijking en instrumentalisering. De deelnemers willen hierover nadenken, de verschillende sectoren wijzen op de gevolgen hiervan, maar vooral ook aanzetten om kritisch te blijven omgaan met dit thema en dit dan ook te helpen vertalen in een ander beleid. Een beleid dat terug naar de essentie van het mens-zijn gaat en hiervoor de nodige ondersteuning biedt aan basiswerkers en cliënten.

De centrale insteek van deze Brusselse denkgroep is de verzakelijking die zich als een sluipend gif in onze instellingen en diensten nestelt. Deze verzakelijking heeft vele gezichten en vindt haar oorsprong in het geloof dat een betere organisatie van de zorg ook zal leiden tot de oplossing van een diversiteit van problemen. We zien dit terugkomen binnen het onderwijs (cf. het huidige debat rond de hervorming van het secundair onderwijs, associaties tussen hogescholen en universiteiten,...) maar ook in de gezondheidszorg (samensmelten van ziekenhuizen), de bijzondere jeugdzorg, de geestelijke gezondheidszorg, de gehandicaptenzorg, de ouderenzorg en niet in het minst binnen het algemeen welzijnswerk (de CAW's) waar via fusies een reorganisatie aan de gang is om te komen tot 11 regionale centra voor Vlaanderen en Brussel i.p.v. de huidige 25.

Rond het thema 'verzakelijking' is al heel wat geschreven, en het zou ons hier te ver leiden dit allemaal nog eens uit de doeken te doen. Het is in ieder geval een feit dat deze verzakelijking haar opmars blijft maken binnen onze organi-

saties. De overheid en verantwoordelijken uit de verschillende sectoren blijven ervoor kiezen en erin geloven dat door een betere organisatie (en dit wordt dikwijls ook geassocieerd met schaalvergroting) ook de zorg voor mensen zal verbeteren. Maar is dit wel zo? Deze evolutie heeft heel wat gevolgen voor de hulpverlener aan de basis, de docent in het onderwijs, de gebruiker van diensten. Deze denkgroep betwist in ieder geval dit geloof!

Zorgwekkende vervreemding

Hoe kunt ge nu zien of die verzakelijking ook in uw organisatie heeft toegeslagen? In eerste instantie is verzakelijking onzichtbaar aanwezig. Langzaam maar zeker begint het de werksfeer te verkleuren en vreet het aan de hulpverlener-cliëntrelatie. Verzakelijking wordt zichtbaar als cliënten als klanten worden benaderd, de markt meer en meer als de natuurlijke werkomgeving wordt gezien, zogeheten 'efficiëntie' een graadmeter van kwaliteit wordt en die kwaliteit ook gelinkt raakt aan standaardisatie en documentatie. Cliënten worden ondergebracht in modules en in vakjes gegoten, organisaties zien er overal hetzelfde uit ('McDonaldization'), moeilijke doelgroepen worden afgevoerd, mensen die niet in een hokje passen vallen eruit. Het beleid van een organisatie volgt de logica van de database: het wordt meer en meer gebaseerd op registratie en minder op de reële situatie van cliënten. Herkenbaar? Wees dan maar zeker dat ook in uw organisatie verzakelijking zijn intrede heeft gemaakt.

Welke gevolgen heeft dit nu voor de basiswerker, de docent,...? In grotere organisaties komt er al snel een opsplitsing tussen beleid en basiswerkers. In het algemeen welzijnswerk worden bijvoorbeeld heel wat beslissingen voor een hele sector genomen door de CAW-Federatie met haar Dagelijks Bestuur en het CAW-Overleg. Aangezien de neiging tot standaardisatie zich verder zet, worden meer en meer beslissingen voor de hele sector op dit niveau genomen. Dit niveau staat heel ver van de basiswerker en de cliënt die niet meer rechtstreeks betrokken worden bij het beleid. Ook in de organisaties zelf merken we op dat het beleid vorm gegeven wordt door managers, directeurs, adjunct-directeurs, kwaliteitscoördinatoren,... Waar vroeger de basiswerker vanuit zijn praktijkervaring mee het beleid maakte, zien we nu duidelijk dat daar nog amper plaats voor is. Het gevolg is dat het beleid een eigen weg opgaat, en er vervreemding kan optreden tussen basiswerkers en beleid maar ook tussen cliënten en basiswerkers. Deze worden uitvoerders van een beleid. Steeds meer geld zal nodig zijn om deze bovenbouw te onderhouden ten nadele van het werk aan de basis. Men verliest de essentie en de oorspronkelijke bestaansredenen van organisaties uit het oog: namelijk hulp verlenen, onderwijzen,... Dit moet de basis van een organisatie blijven, van hieruit zou moeten vertrokken worden en niet omgekeerd. In de eerste plaats moeten basiswerkers terug de plaats

krijgen die ze verdienen. Beleid en basiswerk mogen niet van elkaar worden losgekoppeld. Indien we basiswerkers de tijd en ruimte geven om mee het beleid te bepalen, creëren we organisaties die cliëntgericht zijn en rekening blijven houden met de confronterende realiteit i.p.v. met anonieme databases.

Kostelijke regulitis en reorganisitis

Niet alleen verantwoordelijken uit de sectoren hebben hier een rol te spelen maar ook de overheid. Als een overheid blijft geloven dat louter door reorganisatie en schaalvergroting problemen worden opgelost, slaan zij de bal lelijk mis. Men hoopt via schaalvergroting een aantal kosten te kunnen drukken. Men verliest hierbij echter uit het oog dat schaalvergroting andere kosten met zich meebrengt en andere gevolgen (o.a. een vervreemdende verzakelijking) heeft die niet in financiële termen zijn uit te drukken. Men hoopt dat via de creatie van grote organisaties gemakkelijk extra opdrachten kunnen worden toegewezen. In de praktijk volgen de bijkomende middelen niet, waardoor verschuivingen van middelen binnen de organisatie nodig zijn. Dit is steeds ten koste van andere opdrachten die het met minder middelen moeten stellen. We zien nu al overal wachtlijsten opduiken en basiswerkers die overbevraagd zijn. Een recent voorbeeld hiervan is de staking bij de justitiehuisen. Een ander voorbeeld hiervan zijn de CAW's die zich duidelijk moeten profileren als eerstelijnsdienst voor iedereen. We zien ook in een aantal grootstedelijke OCMW's (ook voor iedereen toegankelijk) wat de gevolgen hiervan zijn als de middelen niet volgen. In sommige OCMW's hebben maatschappelijk werkers bijna 200 dossiers. Het leveren van kwaliteit waar toch zoveel over gesproken wordt, is dan ver te zoeken.



Verzakelijking heeft niet alleen gevolgen voor de positie van de basiswerker maar ook voor zijn concrete handelen. De basiswerker wordt in een keurslijf geperst door middel van protocollen, registratiesystemen, signaleringsformulieren, interne procedures, enz. Het eigen handelen vanuit een bepaalde beroepsethiek en specifieke deskundigheid wordt tenietgedaan door het opleggen van deze maatregelen vanuit de zucht naar beheersbaarheid. Ook hier zien we hoe basiswerkers gedegradeerd worden tot uitvoerders van een beleid dat niet meer aansluit bij hun eigen professioneel handelen en waardoor cliënten in de kou blijven staan.

Tijd voor een maatschappelijk debat

In de literatuur is al heel wat geschreven i.v.m. dit onderwerp. Ook in de praktijk bestaan al heel wat voorbeelden. Het is vooral onze bedoeling om duidelijk te maken wat verzakelijking met organisaties maar vooral met (kwetsbare) mensen doet. Het is ook onze bedoeling getuigenissen te verzamelen uit diverse sectoren om op die manier de niet bedoelde maar veelal nefaste gevolgen van verzakelijking bloot te leggen en zo een maatschappelijk debat mee aan te zwengelen.

De leden van de Brusselse denktank:

Tom Van Vlierberghe, Mark Kiekens, Jan De Kelver, Birgit Goris, Kris Raemdonk, Ief Barbier, Jo Geysen, Eddy Van Tilt, Edwin Vanhollebeke, André Kiekens, Petra De Bel, Ingeborg Winters, Bert Allemeersch, Joris Robberechts, Joris Dewispelaere.

Getuigenissen, ervaringen, opmerkingen bij deze tekst zijn welkom bij

Tom Van Vlierberghe:

tom_van_vlierberghe@hotmail.com