

EDITORIAAL

De hulpvrager als klant en de welzijnsvoorziening als doekje voor het bloeden?

Naar aanleiding van de jaarlijks terugkerende 'asielcrisis', wanneer het in onze streken een tijdje vriest en de publieke en politieke opinie zich plots realiseert dat er ook bij ons mensen op straat moeten slapen, publiceerde professor Danny Wildemeersch (KU Leuven) in De Morgen van 4 februari jl. een opiniebijdrage ("De asielzoeker is niet meer dan een klant"), die mee ondertekend werd door een aantal van zijn collega's. Hij pleit voor duurzame oplossingen, die niet gedirigeerd worden door de waan van de dag. Hierbij ziet hij een duidelijke opdracht voor het welzijnswerk. Voorwaarde is wel dat het welzijnswerk beschikt over "voldoende autonome handlingsruimte ten aanzien van de politieke opdrachtgevers." Hiermee raakt hij ook voor ons een gevoelige snaar: ook wij pleitten reeds meermaals in dezelfde zin, onder meer wanneer wij als Vlaams Welzijnsverbond stellen dat we "geen onderaannemers" zijn van de overheid, maar "zorgzame ondernemers" in de zorg¹.

Met dit concept van "zorgzaam" ondernemerschap onderstrepen we onze eigenheid als welzijnsvoorzieningen in een steeds commerciële wordende omgeving, die geregeerd wordt door economische wetmatigheden. We zetten ons tegelijk af tegen het klakkeloos overnemen van ideeën uit de profitsector (al voegen we er onmiddellijk aan toe dat we zeker en vast ook heel wat kunnen leren van de profitsector) en pleiten voor een eigen invulling van zorgzaamheid en zorgvuldigheid (als vertaling van efficiëntie

en effectiviteit), ook al liggen deze termen niet goed in de markt... Zelfs de beleidslogica wordt volgens Danny Wildemeersch "tegenwoordig bijna exclusief geïnspireerd door het nieuwe managementdenken, met als centrale kern de relatie tussen dienstverlener en klant."

En deze terminologie is natuurlijk niet zo onschuldig. Het politiek correcte taalgebruik heeft het over de "dienstverlener", want "hulpverlener" klinkt te pejoratief, te paternalistisch, en de "klant" is hier de mondige "burger", die voor zijn eigen rechten opkomt... De hulpverleningsrelatie spiegelt zich aan de klant die een winkel binnenstapt om zijn inkopen te doen en in ruil voor zijn geld kan rekenen op een goede service (dienstverlening) van de verkoper. Maar klopt dit beeld wel? We merken in de hulpverlening dat de plicht tot zelfredzaamheid mensen soms figuurlijk doodknijpt. Mensen komen immers niet uit vrije wil naar de hulpverlening, maar noodgedwongen: hun autonomie is aangetast door de omstandigheden en ze vertrouwen zich toe aan, maken zich (minstens tijdelijk) afhankelijk van de hulpverlener. Als we in het denken over de hulpverleningsrelatie nu eens uitgingen van "kwetsbaarheid" en "ongelijkheid" of zelfs van het totaal politiek incorrecte "hulpeloosheid"?

Hoe een bepaalde terminologie niet zo onschuldig is als het lijkt, illustreert professor Wildemeersch met het begrip "emancipatie", waar we toch allen volmondig achter staan. Terwijl

1 Zie onder meer het Ethisch Advies nr. 6 van het Vlaams Welzijnsverbond: "Zorgzame ondernemers in de zorg", te raadplegen via www.vlaamswelzijnsverbond.be, doorklikken naar 'intersectoraal' en 'ethische commissie'.

dit vroeger "een politiek project van strijd tegen onrecht was", slaat het nu op "het individuele traject van een klant die gebruik maakt van een efficiënte dienstverlening, zodat hij volwaardig lid kan worden van de gemeenschap." Door de individualisering van dit begrip wordt maatschappijkritiek monddood en structurele verandering onmogelijk gemaakt, terwijl het resultaat van de zo geprezen neutrale dienstverlening de "aanpassing" is van het individu.

Er is dus meer aan de hand dan een kwestie van terminologie. De idee van de "klant" die overkomt van het marktdenken, en waar de (individuele) relatie tussen aanbieder en klant centraal staat, leidt er mede toe dat het maatschappelijk debat naar de achtergrond verschuift. Door die nadruk op de 'individuele' relatie, worden duurzame, structurele oplossingen vergeten. Het welzijnswerk verwordt tot een 'doekje voor het bloeden'. Het optimisme en engagement van de jaren '60 (van de vorige eeuw!) maakt plaats voor fatalisme en conformisme. Welzijnswerk is 'goed bezig' als het uitvoert wat past in de kraam van een bepaalde, ook politiek ondersteunde retoriek. En wil die nu net niet dat managementdenken naar voor schuiven?

Soms gebeurt dat zelfs vermomd in de consensusidee van de "warme samenleving", waarin, dixit Wildemeersch, "conflicten en tegenstellingen worden opgelost met behulp van sociaal-technologische vormen van management."

Misschien heeft hij wel een punt: door conflicten en tegenstellingen onder de mat te vegen, komt er nooit verandering. De mantel der liefde heeft al heel wat ongelijkheid en onrecht toegedekt... Hij zegt het niet met zoveel woorden, maar tussen de lijnen door lezen we ook het verwijt dat de welzijnssector hieraan duchtig meewerkt. Al voegt hij er onmiddellijk aan toe: "Wil je middelen krijgen van de overheid om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de samenleving en haar burgers, dan moet je je inpassen in dat managementverhaal."

Tot slot staat professor Wildemeersch ook stil bij de verantwoording van het gebruik van overheidsmiddelen door het welzijnswerk. Hij pleit ervoor dat welzijnsvoorzieningen zich tegenover het beleid en de samenleving verantwoorden "op basis van hun eigen professionele deskundigheid én hun opvattingen over gerechtigheid." Het valt op dat hij hier spreekt over "gerechtigheid": deze (voor ons althans) bij uitstek sociale term, is toch nog iets anders dan ieders "individueel recht"... Tegenover het huidig managementdenken, waarin vooral cijfers belangrijk zijn ("meten is weten"), stellen wij (onder meer in ons Ethisch Advies nr. 6) de verhalende, narratieve verantwoording: laten zien waarmee we bezig zijn en wat we betekenen voor kwetsbare mensen...

Fons GEERTS
Eindredacteur