

EDITORIAAL

HET BELANG VAN BETROUWBARE ZORGRELATIES KAN NIET ONDERSCHAT WORDEN!

Ik zal maar meteen met de deur in huis vallen. Ik ben van bank veranderd. Ik was nochtans al jarenlang klant en kende een aantal van de bedienden, niet alleen van in het kantoor, maar ook van bij KWB-activiteiten of toevallige ontmoetingen in het dorp. Gewone, dagdagelijkse ontmoetingen, waarbij een kwinkslag over 'zijn + mijn = onze' bank en zelfs over de bankencrisis nooit ver weg was. Het waren voor mij vertrouwde gezichten, al was onze 'relatie' er sinds de opkomst van het internetbankieren wel wat op achteruit gegaan. Nu moet ik natuurlijk toegeven: de meeste bankverrichtingen kan ik niet zo goed doen van achter mijn eigen computer, en ik kan me voorstellen dat het vanuit efficiëntie- en effectiviteitsoverwegingen voor de bank veel interessanter is hun (duurbetaalde) tijd te besteden aan andere, meer begoede klanten, die wel geld (over) hebben om in allerlei financiële avontuurtjes mee te stappen...

De figuurlijke druppel te veel was toen ik een andere 'relatiebeheerder' toegewezen kreeg. Want de 'oude' (lees: vertrouwde) kreeg andere taken. De 'nieuwe' kwam na een fusie over van een ander kantoor in een ander dorp, en deed bij het eerste contact verwoede pogingen om me te leren kennen. Al was die behoefte niet wederzijds. Ze deed dat bovendien op zo'n 'gestandaardiseerde' manier dat ik vermoedde dat de cursus die ze niet zo lang geleden bij zo'n gladjanus verplicht had moeten volgen, nog in haar bovenste schuif lag. Om van mijn kant uit het ijs wat te breken (je kan ook verstaan: om

haar wat uit te testen) haalde ik dan maar een grapje over de bankencrisis boven, waarop ik prompt een voorgekauwd antwoord kreeg met alle mogelijke argumenten, waar ik helemaal geen boodschap aan heb.

In mijn ervaring vergroot internetbankieren niet alleen de afstand met de bank, maar verkleint het ook het vertrouwen, omdat vertrouwen samenhangt met persoonlijke 'relaties', waarbij het minstens op een of andere manier moet 'klikken'. Uiteraard gaat het hierbij ook om professionele relaties en is het belangrijk dat de bedienden hun job kennen en niet met ons (zuurverdiende) geld gaan spelen (daar gaan we in elk geval vanuit), maar daarom zijn ze nog niet onderling inwisselbaar. Je kan je afvragen of er hier geen sprake is van slecht 'relatiebeheer', en meer zelfs: in welke mate relaties wel echt 'te beheren' zijn. Al zal de bank ongetwijfeld de kosten en baten wel zorgvuldig afgewogen hebben. (Meten is weten, weet je wel...) Als de bank er echter vanuit gaat dat personeel inwisselbaar is, dan zijn banken dat, gezien de grotere standaardisering en internationalisering, zeker ook...

Is er een parallel te trekken tussen mijn ervaring als klant bij de bank en de ervaring van 'cliënten' van de hulpverleningssector? Ik vrees van wel. Ik moest er meermaals aan denken toen we met de Ethische Commissie van het Vlaams Welzijnsverbond ons advies over 'Continuïteit van zorgrelaties' voorbereidden en de verhalen

op tafel kwamen over hoe onze cliënten botsen met (of soms zelfs afketsen op) de discontinuïteit in de hulpverlening. Verhalen over de carrousel van doorverwijzingen en overplaatsingen, over de 'hernias' en tussenschotten tussen diensten en voorzieningen. In de banksector gaat het slechts over geldbelang, in de hulpverlening gaat het over levensbelangrijke zaken. We weten dat wie in zijn leven geen betrouwbare zorgrelaties ervaren heeft, meer kans loopt om vroeg of laat in de problemen te komen. We moeten er in de hulpverlening dan ook alles aan doen om nieuwe breuken te vermijden en te zorgen voor continuïteit en betrouwbare perspectieven. Niet alleen jonge kinderen, maar ook adolescenten en volwassenen met een handicap of een andere beperking hebben baat bij betrouwbare en duurzame relaties. En wellicht halen ook medewerkers van voorzieningen hier meer voldoening uit.

De Ethische Commissie formuleerde vanuit de hechtingstheorie, de contextuele visie en de zorgethiek een aantal aanbevelingen, zowel ten aanzien van de hulpverleners en hun organisaties, als van de overheid, elk vanuit hun eigen verantwoordelijkheid. Zo stelt men vast dat, hoe jonger iemand is qua ontwikkelingsleeftijd, hoe kwetsbaarder en hoe meer zorg en aandacht moet gaan naar zorgcontinuïteit: in eerste instantie via begeleiding aan huis en door te werken aan empowerment en (herstel van) verbondenheid. Breukervaringen moeten zoveel mogelijk vermeden worden. Daarom kiezen we bij uithuisplaatsing van jonge kinderen pleegzorg boven een leefgroepsysteem met steeds wisselende begeleiders. In samenwerking met professionelen, mantelzorg en vrijwilligers worden ouders en netwerk maximaal betrokken, gevaloriseerd en ondersteund.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie kost tijd en vraagt een langdurig en intensief engagement. We pleiten in dit verband voor een aandachtbegeleider voor elke cliënt, al moet een goede teamwerking er tegelijk voor zorgen dat de hulpvrager niet afhankelijk wordt van één bepaalde begeleider. Een flexibele regelgeving moet het mogelijk maken om creatieve oplossingen te vinden die recht doen aan de uniciteit van elke cliënt en de continuïteit in de zorg versterken, en moet voldoende eigen initiatief en verantwoordelijkheid aan de hulpverlener laten. Vanuit efficiëntie- en effectiviteitsoverwegingen mag niet alleen geïnvesteerd worden in kortdurende doorstroomhulpverlening, maar moet ook intensieve en dieptegerichte hulp mogelijk zijn. Goede regionale spreiding van de voorzieningen maakt het mogelijk dat de band met de eigen omgeving niet verbroken wordt.

Net zoals in de banksector, merken we een aantal zorgwekkende evoluties in de zorgsector: er wordt meer geïnvesteerd in onderzoek naar efficiëntie en effectiviteit dan in duurzame zorgrelaties, fusies vergroten de afstand tussen management en cliënt, via standaardisering en protocollering worden hulpverleners inwisselbaar, enz. Als we 'verbondenheid' centraal stellen in de hulpverlening, kan je je afvragen of het werken met hulpverleningscontracten, -modules en -trajecten hiervoor geen tegenindicatie is. Problemen moet men globaal (integraal) kunnen aanpakken in plaats van de oplossingen te versnipperen. Een oplossing ten gronde hangt samen met het relationeel aanbod en het werken aan (het herstellen van) de natuurlijke verbondenheid tussen mensen. Kortom: het belang van betrouwbare (bank- en andere) zorgrelaties kan niet onderschat worden.

Fons Geerts, eindredacteur