

EDITO***DE PERSOON(LIJKHEID) VAN DE HULPVERLENER:
NIET IN PROTOCOLLEN TE VATTEN***

• In de opleiding wordt, naast het trainen van vaardigheden en methodieken, gelukkig nog steeds het belang van de persoon(lijkheid) van de hulpverlener onderstreept. Protocollering van de hulpverlening lijkt daar soms – naar ons gevoel – haaks op te staan. Als de vraag naar protocolleren bovendien van de overheid komt, klinkt dit voor sommigen bijna verdacht, krijgt het een bijklank van controle...

• De voorstelling van protocollering in het artikel van Sofie De Smet in dit nummer stelt ons enigszins gerust, want het brengt op zijn minst heel wat nuancering aan het verhaal van de protocollering aan. In tegenstelling tot sommige hooggeleerde wetenschappers die vanuit hun ivoren toren de indruk geven dat men hiermee – eindelijk – komaf gaat maken met het stuurloze amateurisme van de argeloze welzijnswerker. Gelukkig zijn er ook wetenschappers die onderzoek doen op of in nauw contact met de werkvloer, en gelukkig zijn niet alle welzijnswerkers argeloos...

• Toch kunnen we bij de protocollering nog wat kanttekeningen maken. Zo sluiten we ons aan bij de ‘ethische vragen’ die in het artikel gesteld worden bij het “ultieme” effectonderzoek, dat werkt met een experimentele en een controlegroep. Natuurlijk zijn de tussenkomsten in de sociale hulpverlening meestal niet zo levensbedreigend als bepaalde interventies in de gezondheidszorg, maar dit wil niet zeggen dat men de ethische consequenties dan maar moet minimaliseren. Ook al bespeelt de ethiek van het welzijnswerk niet meteen de grote ethische thema’s, toch raakt men er voortdurend aan (visies op) de waardigheid van de (hulpbehoevende) mens.

• En aan de waardigheid van de professie. Wanneer men vanuit de overheid (of gelijk wie) aan hulpverleners, die minstens het gevoel hebben om voor hun hulpvrager niet alles te kunnen doen wat wenselijk is, bijkomende opdrachten geeft rond protocollering (of andere), dan valt dit bij hen zeker niet in goede aarde. Hun eerste taak bestaat er immers in zo goed mogelijk hulp te verlenen aan de concrete hulpvrager. Dat is hun roeping. Dat is een kwestie van beroeps-eer. Dat is waar ethiek van de hulpverlening om draait. Al wat het directe hulpverleningscontact eventueel in de weg kan staan, wordt dan ook in vraag gesteld.

• Het kwaliteitsverhaal werd van bij het begin met dezelfde vragen geconfronteerd.
• De voorzieningen werken nu allemaal wel – verplicht – met kwaliteitsprocedures,
• maar het resultaat voor de hulpvrager blijft toch vaag. Of de hulpverlening er
• écht kwalitatiever van geworden is, wordt door heel wat hulpverleners en direc-
• ties in vraag gesteld. Er zijn een aantal stappen objectiveerbaar en aantoonbaar
• geworden, wat misschien voor de inspectie wel handvatten biedt, maar of dit ook
• zo is voor de hulpverlener en vooral voor de hulpvragers, blijft maar de vraag. En
• het feit dat de vraag gesteld wordt, is op zich al betekenisvol...

• Wanneer men dan iets nieuws gaat invoeren, nl. protocollering, kan men er zich
• aan verwachten dat er vanuit de hulpverlening vragen gesteld worden bij het nut
• en de uitvoerbaarheid. Wetenschappelijke ondersteuning en bevraging van de
• hulpverleningspraktijk op zich wordt niet in vraag gesteld, maar dit moet dan niet
• gebeuren door hulpverleners die al overwerkt zijn, want dan gaat dit uiteindelijk
• ten koste van de hulpverlening. Voor onderzoek en voor implementatie van het
• protocolleringsproject zijn extra-middelen nodig, bovenop de nu al té karige
• middelen. Personele én financiële middelen. Niet alleen voor onderzoek, maar
• ook voor werkdrukverlaging in de hulpverlening. Pas dan kunnen hulpverleners
• ten volle achter dit project staan.

• Overigens: men verwijst hierbij graag naar het buitenland, maar dan moet men
• zich realiseren dat bijvoorbeeld in Nederland een veelvoud aan middelen gaat
• naar dit soort wetenschappelijk onderzoek, onder meer (en vooral) via expertise-
• centra die gegroeid zijn en aangestuurd worden vanuit koepelorganisaties uit het
• werkveld. Als Vlaanderen de mosterd elders gaat halen, dan moet men er ook
• voor zorgen dat de Vlaamse boterham ook belegd is met een goed stuk kaas,
• want anders smaakt hij eerder bitter-zuur...

Fons Geerts
Eindredacteur

edito