

Evelien Tonkens: "Mondige burgers, getemde professionals."

Evelien Tonkens signaleert dat de huidige mondige burger vaak een hard schreeuwende op eigen belang gerichte burger is, die op rechten staat en zijn eigen belangrijke vraag naar zorg vooropstelt. En de professionals van nu durven geen professionals meer te zijn vanwege de smet op het oude paternalisme, de smet op betutteling en bevoogding, met machtsmisbruik en arrogantie. Zij wil dit anders. Pleit voor een professional die een "liberaal" paternalisme gebruikt bij overlast, spreekt van empathische bemoeizorg (intervenieren als reactie op vragen en behoeften), en zelfpaternalisme (mbv een bindingscontract). En zij wil af van het geschreeuw van de burger.

Hoe zijn die getemde professionals en schreeuwende burgers in onze samenleving gekomen? In de 60er jaren, zo zegt zij, was er sprake van zelfontplooiing die relationeel was, met oog voor de setting en maatschappelijk gericht (pag. 18). De discussie rondom Dennendal maakte dat er gedemocratiseerd werd en de professional niet meer bevoogdend en paternalistisch mocht optreden.

Maar de zelfontplooiing is nu geïndividualiseerd, egocentrisch, met een ongeduldige invulling. Iedereen heeft opdracht zelfredzaam en mondig te zijn. Nu hebben alle mensen het morele recht om hun talenten te ontplooien.

Dat is een vanzelfsprekend uitgangspunt in zorg en welzijn. De voorzieningen moeten zich daarop richten in plaats van eigen logica voorop te stellen. Daarom zijn er persoonsgebonden budgetten, vouchers en vraagsturing gekomen. De vraag is of de zwakkeren dat kunnen en solidariteit met zwakkere moeilijker gevallen waarmee via vraaggerichte marktgerichte zorg niet gescoord kan worden niet buiten boord valt.

Een bijeffect van dit mechanisme is dat de 'voice', de stem van cliënten voor verbetering binnen de instelling meer verdwijnt, en 'exit', het zoeken en vinden van alternatieven wordt gestimuleerd. Er zijn controlemechanismen uit de vrije markt en bureaucratie klakkeloos geïmporteerd (managementisme, sturen en bureaucratisme, doorgeschooten bureaucratie.) Gevolg: op papier scoren, goed schriftelijk rapporteren is belangrijker geworden, levert meer op dan 'goede zorg'. Het contact met de patiënt is sluitpost. De gevallen waarmee 'gescoord' kan worden komen eerst, de moeilijke vallen buiten boord. Het beroep wordt zwaar, er is een vlucht naar boven (meest mannen, papierwerk), verkort werken, of de WAO in onder hulpverleners.

Via accountability kan dus tunnelvisie ontstaan, de makkelijken helpen i.v.m. succes scoren. Maar hulpverleners is niet altijd te meten in resultaten. Er zou meer kwalitatief dan kwantitatief onderzoek gedaan moeten worden. Nu resulteert het in McDonaldization (gestandaardiseerde, goedkope, verkeerde junkfood in grote massa's in plaats van eten klaargemaakt via speciale recepten.)

Evelien gaat in op de mechanismen van accountability. Er bestaat resultaat accountability, voorzieningen accountability (genoeg bedden), proces accountability (in een instituut binnen een bepaalde tijd geholpen worden). Maar past deze wel op de sociale sector? Daarvoor kijkt zij naar de vooronderstellingen van accountability en de effecten.

Over de vooronderstellingen:

1. Er moeten meetbare simpele korte termijndoelen zijn. Dat is vaak niet zo
2. (gedragsverandering?). In de zakenwereld werd het Taylorisme (opknippen in kleine stukjes) vervangen door Human resources management, want het was achterhaald. Dit mechanisme wordt nu via accountability de zorg binnengehaald.

3. Complexe doelen ontleden. Dat is niet slecht, maar wel als daardoor de grotere doelen buiten boord vallen. De visie op de methodieken bij accountability is te simpel. Via kwantitatieve methoden, (evidence-based), meetbaar. Dat is een mechanistisch beeld van sociaal professionals-cliëntenwerk. Interactie kent specifieke behoeften en eigenaardigheden. Steeds een beetje anders. Het timmermansoog is ook belangrijk, onzekerheden, verwarring en twijfel moeten tussen beroepsbeoefenaren gedeeld worden.
4. Mensen worden niet gedreven door louter instrumentele handelen.
5. Er is sprake van een overwaardering van vooruitgang en verbetering en miskennen van de waarde van onderhoud. Hulpverlening is niet alleen meer resultaatdoelstellingen in plaats van inhoudelijke. Accountability doet geen recht aan de typische professionaliteit in zorg en welzijn. Die is niet in cijfers te vatten, draait niet om tellen registreren en meten, maar om via vertellen begrijpen en intensief contact tot benadering te komen. (pag. 49). Dat vereist charisma, improvisatievermogen, flexibiliteit, empathie, communicatie, intuïtie, flair. Niet om korte termijn doelen, maar om lange termijn levensvragen. Getallen en verhalen vormen geen onoverbrugbare tegenstellingen, maar voor de praktijk van het sociaal werk zijn verhalen verreweg het belangrijkste. De publieke sector levert getallen, maar de professionals moet je uiteindelijk niet afrekenen op getallen maar op verhalen.

Over de effecten:

1. Er is sprake van 'performance paradox'. Op papier een geweldige boekhouder, in de praktijk een slechte hulpverlener.
2. "Myopia". Er worden zoveel output indicatoren geleverd, dat daar nauwelijks meer informatie aan te ontfangen is. Veel grafieken over diversen. (In de politiek bergen informatie vlak voor een vergadering, zodat je dan door de bomen het bos niet meer ziet.)
3. Tunnelvisie. Afroming. Je richten op de relatief makkelijke gevallen. (vgl arbeidsbemiddelaar.)
4. Successisme. Over successen spreken en niet over missers waar wel veel van te leren valt.
5. Bureaucratie-explosie. Verantwoorden moet via registratie. Dat is goed, maar nu doorgeschoten. Er bestaan vele dubbele administraties. Een voor de geldschiet en een andere interne. (patientendossier Nijmegen?)
6. Mc Donaldization.
7. Double Bind ten aanzien van het halen van gestelde doelen: enerzijds moet je de doelen halen, maar zodra je ze gehaald hebt word je erop afgerekend, het budget verkleind, want indien succes, dan krijg je geen geld meer. Wat is er dan nodig? Nodig is een open lerende organisatie in plaats van krampachtige opscheppers, waarbij de professionals zich vooral verantwoorden ten overstaan van gebruikers/belanghebbenden en collega's. Burgerpanels, gebruikersraden, burgerjury, intervisie supervisie, visitatiecommissies in een dialoog zijn nodig. Dus niet de vraag centraal stellen. Ophouden met praten over producten, klanten, vraagsturing en beginnen met controle, en verantwoording ontwikkelen vanuit een dialoog, door de professional met de cliënt centraal. Maar niet vragend maar in een dialoog over wat hij/zij nodig heeft. Niet terugvallen op een paternalistische autoritaire houding. Professionalisme met een politiek en intellectueel doel. De professionaliteit redden door ruimte te claimen voor zelfstandigheden en oordeelsvermogen. Uit de spagaat komen, niet meer het hulpje zijn van

bureaucraten en managers en gemengd worden, maar in dialoog treden met bureaucraten, marktadepten en mondige burgers. (Freidson pag. 142, pag. 145).

Met behulp van sprekende voorbeelden uit de praktijk onderbouwt zij bovenstaande visie:

- Hoe het tellen van zwervers die van de straat moeten worden gehaald in Engeland, en hoe daarbij de hulp in de slop raakt, iedereen het maar heeft over soep die uitgedeeld wordt, hoe het op papier een mooi verhaal wordt gemaakt (zittende zwervers zijn geen zwervers, die moeten liggen bv), terwijl mensen soms gedwongen worden in de prostitutie te gaan. Of dat beter is dan bedelen is dan de vraag van die personen.
- Hoe in Zweden via pedagogische bemoeizorg veel bereikt wordt onder jongeren, met de wet als basis, en de politie als steun. (pag. 109). In Nederland, met een andere geschiedenis is dat (nog?) niet gelukt.
- Dat een nadeel van PGB's is, dat ze verleend kunnen worden als de zorg zelf tekort schiet (er is geen thuiszorg en dan mag de cliënt het zelf verzorgen). En het 'voice-exit' probleem. Via de cliëntenraden wordt de stem van de cliënt niet meer gehoord, omdat hij afgeschaft kan worden, zodat interne verbeteringen uitblijven. Vervelend voor de zwakkeren die blijven. En is er werkelijke keuzevrijheid? Er moet verantwoording worden afgelegd aan iemand die eerst ontslagen is. Wat is er dan veranderd?

Een aantal citaten:

'Methodieken moeten mensen niet beheersen: mensen moeten vele methodieken meedragen als gereedschap in een koffertje. (pag. 137)."

'Dus geen concurrentiebevordering via vrije aanbesteden, geen eindeloze registratie onder het mom van afrekenen op prestaties. Ophouden te praten over producten, klanten en vraagsturing. Maar beginnen om controle en verantwoording te ontwikkelen vanuit en door professionals zelf. Visitatiecommissies bijvoorbeeld, en eigen, door uitvoerend professionals en hun directe, in de praktijk werkzame leidinggevend. Ophouden ook met al die kleine, onwetenschappelijke evaluatieonderzoekjes die veel zelfbevestiging maar weinig echte kennis opleveren. Beginnen met degelijk landelijk, wetenschappelijk kwalitatief en kwantitatief onderzoek, dat duidelijke methoden oplevert en kletspraat naar de afvalbak dirigeert. Bij dit alles kunnen cliënten wel een rol spelen, mits niet de vraag maar de dialoog centraal staat. Alleen de erkenning van de eigenwaarde van professionalisme kan de sociale professional uit de spagaat redden. Hij kan dan weer met beide benen rechtop staan en daadwerkelijk in dialoog treden met bureaucraten, marktadepten en mondige burgers.'