

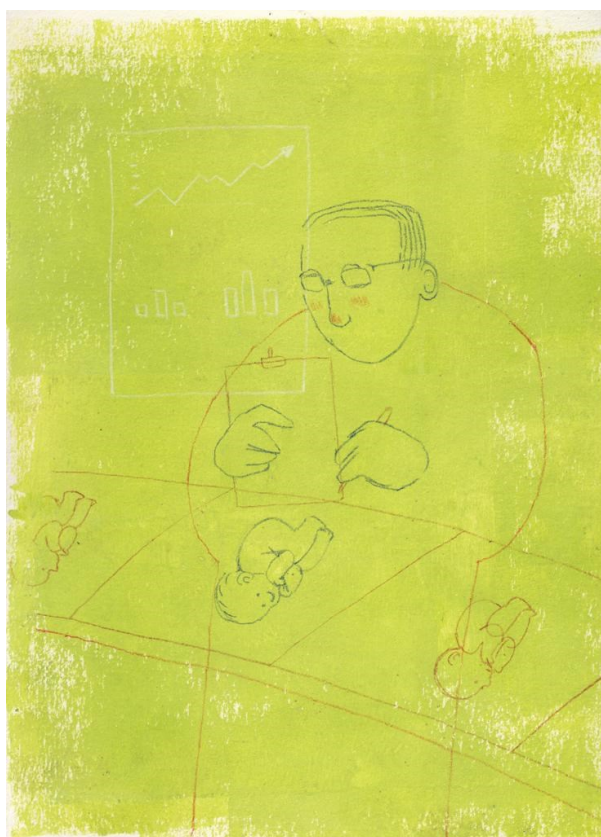
DE ZACHTE SECTOR IS HARD GEWORDEN

Een mens: wat mag dat kosten?

27 SEPTEMBER 2014 OM 03:00 UUR | Filip Rogiers, illustraties Seppe Van den Berghe

Het wetstratees is een zoemwoord rijker: efficiëntie-oefeningen. Welzijn en onderwijs zuchten evenwel al veel langer onder het juk van chronometer en rekenmachine. Meten werd het nieuwe weten, zorg werd management. ‘De dupe is de jongere die je vroeger meenam en nu laat staan omdat die niet meer past in het rendementsconcept.’

Maar het verzet krijgt vorm.



‘We zijn heel wat waardevolle kennisbronnen gaan bagatelliseren: het zintuiglijke, de ervaring, de praktijk, de emotie. Zoals de Britse romancier G K Chesterton het verwoordde: “A madman is not someone who has lost his reason but someone who has lost everything but his reason”. Seppe Van den Berghe

Eddy Van Tilt herinnert zich nog levendig de dag waarop hij van zijn paard werd gebliksemd. Het was op 8 juni 1994 in een kasteeltje in het Vlaams-Brabantse Overijse. Toenmalig minister van Welzijn en Gezondheid Wivina Demeester (CD&V) had daar kabinetsleden, de top van de administratie en professoren verzameld voor een brainstorm over wat het *Witboek Kwaliteitszorg* zou worden.

Het beleid moest op een andere leest geschoeid. Rationeler, efficiënter en dús zuiniger. Van Tilt, toen werkzaam bij Oikonde in Leuven dat woonbegeleiding voor volwassenen met een handicap aanbiedt, zat er als enige veldwerker rond de tafel. ‘Het duurde even voor ik mijn mond durfde open te doen’, vertelt hij. ‘Ik was geen beheerder of professor of administrator. Maar ik had in de sector wel al de bui zien hangen. Vanaf eind de jaren 80 kwam de leiding van welzijnsorganisaties steeds meer in handen van juristen, economen, managers uit de profit. Snel en efficiënt werken werd een issue in welzijnsland. Het klonk goed: we moesten streven naar meer perfectie, betere zorg. Maar er was iets. Ik zag op het terrein hoe al die mooie principes vaak averechts werkten.’

Van Tilt schraapte zijn keel daar in Overijse en vertelde het verhaal van Wilfried. Een man met een matig mentale handicap die tot zijn twintigste in een instelling had gewoond. Het kwam goed met Wilfried, het was een werk van lange adem geweest, een levenswerk. ‘Dat is kwaliteit’, zei Van Tilt. ‘Geen meetbare maar zichtbare kwaliteit. Contact maken. Aarding zoeken. Daar gaat het in de eerste plaats om.’

Hij dacht aan zijn beginjaren als welzijnswerker. ‘Toen zat er ook wel eens een jurist in onze raad van bestuur, maar dat was dan vaak iemand die als student nog inwonend vrijwilliger in een huis van Oikonde was geweest. Vandaag is die voeling met de kern van de zorg vaak totaal zoek. Veel van wat in een mensenleven meetbaar is, is irrelevant. Veel van wat in een mensenleven relevant is, is onmeetbaar. Je moet geen genie zijn om dat in te zien, toch?’

Het werd stil rond de tafel. Tot een leidende ambtenaar de spanning verbrak. Wat hij zei, kan Van Tilt 20 jaar later nog altijd woordelijk herhalen. ‘De dag dat we erin slagen om kwaliteit kwantitatief uit te drukken, zullen we vanzelf een enorme stap voorwaarts zetten naar persoonlijk en maatschappelijk welzijn.’

Het klonk als een geloofsbelijdenis en dat was het ook. Drie jaar later schreef Van Tilt er een artikel over: *De armoede van de kwaliteitszorg*. Het bleef malen, hij groef steeds dieper naar de wortels van die cultuuromslag en schreef er een kloek boek over: *De schaduw van de verlichting. De westerse worsteling met welzijn*. ‘Vanwaar’, zegt hij, ‘komt toch dat onnozele geloof dat we alles kunnen oplossen met meetbaarheid, stappenplannen, procedures, checklists en protocollen?’

Hij bedoelt het retorisch, hij kent het antwoord. ‘Je kunt het in de schoenen schuiven van het neoliberalisme en het kapitalisme, zoals Paul Verhaeghe of Hans Achterhuis doen, maar de grond was al veel eerder aangeharkt. Het is het gevolg van een doorgeslagen rationaliteit, een blind

geloof in de rede en het meetbare. We zijn er heel wat waardevolle kennisbronnen door gaan bagatelliseren en afsluiten: het zintuiglijke, de ervaring, de praktijk, de emotie. Het doet mij denken aan de woorden van de Britse romancier G K Chesterton: *“A madman is not someone who has lost his reason but someone who has lost everything but his reason”*.

Aandachtsminuten

Wie de afgelopen jaren al eens praatte met mensen uit het veld - jeugdwerkers, zorgverstrekkers, arbeidsbemiddelaars, leerkrachten -, kent de verzuchtingen. Ze spenderen onevenredig veel tijd in vergaderingen. Of achter hun pc om hun tijdsbesteding te registreren en te rapporteren. Het is para-tijd. ‘Nuttige bijkomstigheden’, noemt Van Tilt ze. Uren die je investeert in het in kaart brengen van je werk op Excel gaan ten koste van het werk zelf. En van de mensen waarvoor je in eerste instantie aan deze job begon.

Het leidt soms tot de bizarre paradox dat een organisatie op papier prima presteert, ‘Alle targets gehaald!’, maar in wezen tekort schiet. Kwaliteitszorg als potemkindorp.

‘Hebben we iets tegen kwaliteit, tegen professionalisering? Natuurlijk niet!’, zegt Jo Geysen van de Brusselse organisatie De Schutting die thuislozen begeleidt. ‘Juist niet. Maar de ironie is dat de instrumenten die ons daarvoor worden opgelegd, de onhebbelijke neiging vertonen om in het tegendeel te resulteren. Hoe definieer je kwaliteit? Neem het criterium: hoeveel mensen hebt u dit jaar bereikt? Wat zegt het over wie we hebben geholpen of hoe? Je moet in deze job creatief zijn, het is maatwerk.’

‘We moeten de mensen zelfredzaam maken, heet het dan mooi. Een “probleem” moet binnen het jaar opgelost zijn of doorverwezen. Dat mag je wel willen en het zuivert de statistieken, maar het slaat natuurlijk als een tang op een varken. Thuisloos zijn kan een leven lang duren.’

Systeemrationaliteit, noemt Eddy Van Tilt die obsessie om alles te meten, behalve de mensenmaat. Illustratief blijft voor hem een Nederlands voorbeeld uit de ouderenzorg. ‘De verzorgsters hadden een checklist met daarop het aantal minuten dat ze per persoon in de weer mochten zijn. 20 minuten voor technische handelingen à la wassen en aankleden. 5 minuten voor een praatje. Aandachtsminuten, zo werd dat genoemd. Sterker kun je de vervreemding, gevolg van dat absurde geloof in techniciteit, toch niet uitdrukken?’

Geert Buelens, professor literatuur in Utrecht, zag de wind van de berekening ook over de Moerdijk waaien. Hij trok 12 jaar geleden (tevergeefs) het protest tegen de Bologna-hervorming van het hoger onderwijs aan. ‘Nederland kent dat hysterische vooruitgangsgeloof al langer’, zegt hij. ‘Ons land heeft het voordeel van het nadeel dat het allemaal wat trager gaat zodat de scherpste kantjes er worden afgevijld, maar de trend is dezelfde. Efficiëntie is gaandeweg een manie geworden. De ironie is dat alles er net een stuk minder doeltreffend door is geworden. Het is newspeak in de praktijk. Elk gesprek dat ik voer, moet ik timen en in kolommen gieten. Voor Europees onderzoeksgeld moet je vooraf kunnen beschrijven wat je onderzoek gaat opleveren. Het is retoriek, een circus. Maar er kruipt al snel een kwart van je tijd in die dan niet meer naar de essentie van je werk kan gaan, naar de studenten en het onderzoek.’

Ocharm kwaliteit

Meten is rationaliseren. Wat aan de verkeerde kant van de balans valt, laat zich wegsnijden. Is het in hoofde van de herauten van de Integrale Kwaliteitszorg in onderwijs of op welzijn niet het primaire doel, en wordt het al zeker niet uitgesproken: het is wel meer dan meegenomen.

Onderwijs, cultuur en welzijn zetten zich schrap nu de Wetstraat naar rechts zwenkt. De barometer staat op besparen. Minister van Welzijn Jo Vandeurzen (CD&V) had het maandag over 'efficiëntiewinsten', Geert Bourgeois (N-VA) over 'efficiëntie-oefeningen'. Meer dan 300 sociale en culturele organisaties en een veelvoud van bezorgde burgers verzamelden zich onder de paraplu 'Hart Boven Hard'. De linkse oppositie, SP.A en Groen, kroop er snel mee onder.

Maar de ruk naar rechts mag dan een katalysator zijn, de rendementslogica heeft zoals gezegd een langere voorgeschiedenis en meerdere geestelijke vaders. Zoals Bleri Leshi, auteur van *De neoliberale strafstaat* maandag op een bijeenkomst van 'Hart Boven Hard' opmerkte: 'Er wordt in Europa al dertig jaar bespaard, ook door sociaaldemocraten en groenen'.

In de zachte sectoren heeft de introductie van rekenkunde evenwel niet alleen met saneringsdrift te maken. Rationalisering is ook binnengeslopen omdat de overheid zich wilde en moest verantwoorden voor elke euro belastinggeld. Regelneverij en planlast zijn in dat geval de hatelijke neveneffecten van een op zich lovenswaardige verantwoordingsplicht. Meer, er spreekt zelfs een zucht naar democratische controle uit.

'Op een gegeven moment heeft de overheid een streep willen trekken onder de subjectiviteit in de sector', vertelt Mieke Van Hecke. 'Men wilde de toewijzing van ondersteuningsmiddelen voor zorgbehoevenden objectiveren, de gelijke toegang voor iedereen verzekeren. Dat was op zich een goede zaak'. In de 20 jaar dat de hier geschetste evoluties zich doorzetten, zat Van Hecke op ideale uitkijkposten: ze was toeschouwer en medespeler, eerst als parlements lid voor CD&V met ACW-stempel (1995-2004), vervolgens als directeur-generaal van het Vlaams Secretariaat van het Katholiek Onderwijs (VSKO), de Guimardstraat.

"We zijn bereid om centen en middelen te geven voor zorg en onderwijs", redeneerde de overheid, "maar die moeten dan ook van topkwaliteit zijn." En die kwaliteit wilden ze kunnen meten. *Fair enough*. Alleen heeft dat geleid tot een batterij aan regels en voorwaarden. Het is doorgeslagen naar een cultuur van betuttelen en aanvinken, rapporteren en controleren, meerjarenplannen, opvolgingsrapporten en zo voort. Ik denk dan: ochcharm kwaliteit, als je alleen kunt bestaan bij gratie van een cijfer of een percentage.'

Ctrl-Alt-Delete

Dat is de formele kant van de zaak: de manie van het meten, meer als kwestie van methodiek dan visie. Maar de rendementslogica dient ook een ideologische agenda. Die is vooral in het onderwijs makkelijk aan te wijzen en zelfs vrij precies te situeren in de tijd.

‘Ik heb nooit een mooiere, meer volledige definitie van onderwijs gehoord dan die van Jacques Delors’, zegt Mieke Van Hecke. ‘Hij zei het als voorzitter van een Unesco-commissie ergens in de jaren 80. *Learning to learn, learning to do, learning to live together, learning to be*. Vervolgens sloeg Europa een zeer selectief straatje in. De lidstaten kregen de dringende vraag om hun onderwijs zoveel mogelijk in te schakelen in de strategie naar meer economische groei en tewerkstelling. Overall begon dat nutsdenken aan een opmars. Je moest een richting gaan volgen waar de industrie iets aan had, je moest onmiddellijk ingezet kunnen worden en waarde genereren op de werkvloer. Wat geen directe output of nut meer had, werd van het curriculum geschrapt. Persoonsvorming, schoonheid, nieuwsgierigheid, creativiteit, *out of the box-denken?* Ctrl-Alt-Delete. Dat je later ook in je beroepsleven nog veel aan die zaken hebt, mocht in eerste instantie niet baten.’

Eenzelfde agenda dicteerde volgens Geert Buelens ook de hervorming van het hoger onderwijs. Met eenzelfde verwoestend effect, zoals hij in deze krant in 2010 schreef: ‘Onderwijs wordt niet langer gezien als een publiek beschavingsmiddel waar de hele gemeenschap beter van wordt, maar als een louter economische investering.’

Werd de hoger genoemde Eddy Van Tilt in 1994 van zijn paard gebliksemd, Geert Buelens’ Aha-Erlebnis kwam er rond de eeuwwisseling toen Bologna nagenoeg al op de sporen stond. ‘Een collega van mij in Antwerpen, een socioloog, had de genese van die hervorming nageplozen’, zegt Buelens. ‘Hij kwam uit bij de Europese Rondetafel, een werkgeversorganisatie. Hun agenda was kopie conform met wat op dat moment al zonder enig publiek debat geïmplementeerd werd aan de universiteiten. Het werd door de Europese onderwijsstrot geduwd. Rendement werd niet meer uitgedrukt in menselijk kapitaal, enkel nog in financiële en economische meerwaarde.’

‘Het was een strak, financieel consequent doorgedacht plan’, zegt Buelens. De handelswaarde van een diploma primeerde op de menselijke en maatschappelijke waarde van de vorming. Universiteiten krijgen extra centen per diploma dat de fabriek uitrolt, en een bonus per studiepoint. ‘Dat leidt tot absurde situaties’, zegt Buelens. ‘Ik had hier een briljante student. Hij kreeg een job aangeboden tijdens stage en vertrok zonder diploma. In universitaire termen is zijn maatschappelijke rendement nul.’

Survivalmodus

Een gelijkaardige paradigmashift voltrok zich ook in de zorgsector, getuigt Robert Crivit, stafmedewerker bij ‘Uit de Marge’, steunpunt voor jeugdwerk. ‘Ik stel me wel elke dag de vraag of het beter kan. Of we systematischer kunnen werken. We hebben in onze sector ook allemaal verantwoording af te leggen aan de mensen met wie we werken. We moeten ze niet willen ont-machten. Zelfredzaamheid is niet per se een vies woord. Maar de meting van het rendement van onze job is wel heel erg verschoven naar activering en toeleiding naar de arbeidsmarkt. Maar de eerste nood van onze doelgroep zijn wel emancipatie en burgerschap.’

Het zorgt voor een sluipende, maar dagelijkse druk om anders te gaan werken. Efficiënter voor het systeem, en niet noodzakelijk voor - wat in het nieuwe jargon niet toevallig en alles behalve neutraal - de ‘zorgconsument’ is gaan heten. ‘Het gevolg is dat je op zoek gaat naar de jongeren die je kúnt toeleiden naar de arbeidsmarkt’, zegt Crivit. *Tant pis* voor wie afvalt. Zoals Bie Van

Craeynest, coördinator van Jeugdhuis Chicago, ze deze week op de bijeenkomst van ‘Hart Boven Hard’ omschreef: ‘zij die niet weten wat hen boven het hoofd hangt. Zij die al lang in *survivalmodus* zitten, zij die al in de touwen hangen.’

Wat velen in welzijn en onderwijs bovenal stoort aan dat doorgesloten nutsdenken, is wat Mieke Van Hecke het ‘totale gebrek aan vertrouwen’ noemt. In het discours over ‘efficiëntie-oefeningen’ is de verdachtmaking nooit ver weg. De subtekst heeft het dan over profitoriaat, welzijnsfabriek, hangmat, pamperen. Er spreekt een idiote en zelfs beledigende premisse uit: alsof de zorgsector hulpvragen zou genereren om zich van de eigen job, en subsidies, te verzekeren. Van eenzelfde orde is het verwijt aan de vakbonden als zouden ze teren op werklozen.

Eddy Van Tilt zucht diep: ‘Het valt nauwelijks te geloven, maar bij Oikonde hebben mijn collega’s en ik ons nog in alle ernst de vraag gesteld hoe we onszelf overbodig konden maken. Hoe sneller, hoe liever.’

Potje subsidies

Als de zachte sector zichzelf iets te verwijten heeft, dan wel dat ze te ver is meegegaan in de rendementslogica, vindt Robert Crivit. Organisaties smukten hun Excell-sheets al eens op om te bewijzen wat bewezen moest worden. ‘Dan pochte er een dat ze X jongeren hadden toegeleid naar een job. De subsidiegever hoort dat graag en vraagt dan: kun je die groep nog wat uitbreiden? Krijg je er wat subsidie bij. De ene organisatie wordt tegen de andere uitgespeeld en voor je het weet, zit je in een vicieuze cirkel van valse verwachtingen en concurrentie en werk je allemaal mee aan een *fake* beleid. De dupe is, opnieuw, de jongere die je vroeger meenam en die je nu laat staan omdat hij of zij niet meer past in het heersende rendementsconcept.’

Net daarom was de reeds genoemde Bleri Lleshi deze week ook hard in zijn zelfkritiek. ‘Ik ben ontgoocheld en verontwaardigd in politici, maar minstens evenveel in onszelf: al die mensen van het brede middenveld die het zover hebben laten komen. We hebben staan toekijken, we zijn gepacificeerd. We zijn niet in verzet gekomen.’ Het huidige middenveld, zo zei hij, ‘heeft zijn ziel ingeruild voor het potje subsidies’.

Het is ironisch genoeg misschien te danken aan de nieuwe politieke constellatie, die een en ander op scherp stelt, dat er nu verandering in de lucht hangt. Crivit ontwaart een ‘vernieuwde politisering’ in de sector. ‘Op het terrein worden almaar meer vraagtekens gesteld bij de manier waarop men zich van buitenaf doelen heeft laten opleggen. Ik ontmoet steeds vaker sociale werkers die meer gaan nadenken over de politieke functie van hun job.’

Ook Mieke Van Hecke ziet ‘bij elke lezing, in elk gesprek’ de vragen en klachten toenemen. Eddy Van Tilt ook. ‘Ik noem het een zwijgende meerderheid. Het goede nieuws is dat het een meerderheid is, het jammere is dat ze te lang is blijven zwijgen. Toen ik eind de jaren 70 begon te werken, vormden onderwijs en welzijn de kritische stem in de samenleving. Halfweg de jaren 80 zijn die stemmen verstomd. Of men stapte gedesillustioneerd op, of men ging mee in de dominante cultuur van de rationaliteit. Het is ook comfortabel, het biedt een schijnzekerheid: een procedure doorlopen, jezelf wijsmaken dat je “goed bezig” bent, is iets makkelijker dan dat dagelijkse, integrale werken met mensen en situaties waarbij je je betrokken voelt.’

Velen in de sector voelen zich vandaag gesterkt door het succes van auteurs als Martha Nussbaum en Jeremy Rifkin. En het inzicht, samengebald, dat politiek, economie of maatschappij niets zijn zonder empathie. Het ontspoort als de mens niet langer de maat der dingen is.

Poëzie

In het denken over onderwijs zag Mieke Van Hecke zo'n vijf jaar geleden een dooi intreden. 'Het inzicht daagde dat de kracht van een werknemer minstens zozeer bepaald wordt door wie hij is dan door wat hij kent of kan. Is hij of zij creatief? Sociaal? Al die zaken die we zo lang links hebben laten liggen omdat we ze niet konden meten. Intussen hebben we wel een vak als esthetica afgeschaft in ruil voor een uurtje wiskunde extra.'

'Het is vrij recent dat in beleidsteksten de term "menselijk kapitaal" weer begon op te duiken. Het valt mij de jongste tijd ook vaker op in kringen van Unizo of Voka. Enfin, je leest het in visieteksten. Op de vloer, zeker bij kleinere ondernemingen, blijft het appel op onderwijs toch zeer utilitair. "Geef ons stagiairs, laat ze ons zelf opleiden". Zoals in Duitsland. Wie goed is, mag blijven. Wie niet voldoet, vliegt.'

Geert Buelens herinnert zich hoe ook in de VS iets scheen te veranderen toen hij er onderzoek deed. 'In 2008 zei een collega mij verwonderd dat hij voor het eerst sinds lang nog eens de notie "maatschappelijke valorisatie" had horen vallen op zijn functioneringsgesprek.'

Ook Buelens ziet vandaag een schuchtere herwaardering van zeg maar de positieve wetenschappen. Er valt al eens wat budget voor onderzoek in die domeinen uit de kast. Maar juichen doet hij niet. 'Het hangt er maar van af wat als maatschappelijk nuttig wordt beschouwd. Je krijgt, terecht, relatief makkelijk geld dezer dagen voor onderzoek naar terrorisme of jihadkunde. Ook helpt het als je iets nuttig kan betekenen voor de creatieve industrie, gaming voorop.' Hij lacht. 'Ik vrees dat ik in mijn domein, poëzie, nog wel even kan wachten op een bewijs van de maatschappelijke valorisatie'.

Give us the money

Is de rendementslogica over haar hoogtepunt heen of zullen we er de komende jaren met de nieuwe regering(en) juist het summum van zien? Het debat, in en buiten het parlement woedt volop en de praktijk moet nog veel uitwijzen. Zeker is dat de politieke bewijslast vooral bij CD&V zal komen te liggen omdat die partij nu eenmaal historisch én het rentmeesterschap én de goede zorg ('omdat mensen belangrijk zijn') in zich wil verenigen. De centen en de mensen. Beweging.net, ex-ACW, vuurde al een fusee af: 'De besparingen zullen de armoede vergroten.'

Wat wordt het: eieren of jong? We leggen de vraag voor aan Greta D'Hondt, zoals Mieke Van Hecke goed geplaatst want gewezen CD&V-politica en huidig voorzitter van Welzijnszorg. Niet geheel verrassend houdt ze de kerk in het midden. 'Dat je werkt met mensen, mag geen alibi zijn om de zaken niet op hun efficiëntie te beoordelen. Verantwoording moet, a fortiori als de middelen schaars zijn.'

D'Hondt zal het beleid onder de microscoop leggen. 'Dat ze pleiten voor efficiëntie in cultuur, welzijn en onderwijs: prima. Als ze maar blijven onthouden dat niet álles te becijferen is. De toegevoegde waarde van investeren in armoedebestrijding blijkt veelal pas op langere termijn. Hier past geen *show me the money*.'

Maar deze goede raad wil ze haar vrienden van 'Hart Boven Hard' toch meegeven: steek de rekenmachine in het borstzakje, dicht bij het hart. 'Trap niet in de val van al diegenen die niets liever willen dan dat hun karikatuur van de sociale sector nog eens in de verf wordt gezet. U weet wel, de karikatuur van: "Geef ons ons geld en laat ons voor de rest gerust".'

'Veel van wat in een mensenleven meetbaar is, is irrelevant. Veel van wat in een mensenleven relevant is, is onmeetbaar. Je moet geen genie zijn om dat in te zien, toch?'



Meer?

Lees de volledige krant digitaal. (<http://www.standaard.be/plus/ochtend>)