

# Hardnekkige thema's

*Titel* Van tellen naar vertellen, en terug  
*Auteurs* Andries Baart en Frank Willeme  
*Uitgever* Lemma  
*Prijs* € 24,00

door Jan Steyaert, lector Fontys Hogescholen

**E**r zijn zo van die hardnekkige thema's die maar niet opgelost geraken. Hoeveel intellectuele en creatieve energie er ook tegenaan wordt gegooid, ze blijven steeds de kop opsteken. Wachtlijsten in de hulpverlening is zo'n thema. Cliëntregistratie is ook een erg hardnekkige. Ik schreef er in 1995 mijn proefschrift over en kon toen al historische voorgangers opvoeren. Die gaan terug tot de negentiende-eeuwse *Charity Organisation Societies* en zelfs tot in de zestiende eeuw in een verordening van Henry VIII (ja, die met zijn acht vrouwen). Het worstelen met registratie lijkt daarmee zo oud als sociaal werk zelf.

Maar dat is natuurlijk geen reden om het thema te laten liggen. De nieuwste bijdrage aan het debat over cliëntregistratie is een wat uit de hand gelopen masterthesis van Frank Willeme. In het dagelijks leven is hij algemeen coördinator van het Netwerk palliatieve zorg in de Vlaamse Kempen. In die functie kreeg hij natuurlijk te maken met de verplichting om via cijfers de kwaliteit van het werk te verantwoorden aan de overheid en andere financiers. En daarmee met de worsteling dat daarbij belangrijke aspecten van kwaliteit nauwelijks in beeld kwamen. De scriptie werd zo goed, dat de afstuderende 'student' en zijn promotor Andries Baart er samen een boek van maakten.

De uitgave valt uiteen in drie delen. Het eerste staat stil bij de notie kwaliteit en wat die betekent in de (palliatieve) zorg. Het schetst hoe een aantal beleidsdocumenten die



kwaliteit operationaliseerden en stevige vragenlijsten opleverden, toch ook tot teleurstelling leidden. Wezenlijke elementen van kwaliteit zoals die vanuit de presentiebenedering worden benoemd - zoals betekenis en zingeving - blijven immers buiten beeld. Gevolg: de kwaliteitssystemen zijn voor verbetering vatbaar, want ze brengen onvoldoende de beoogde kwaliteit in beeld. Zo ontstaat eenzijdigheid, en dat is niet wenselijk.

In het tweede en grootste deel van het boek wordt de uitdaging opgenomen om verbetering aan te brengen in de cliëntregistratie en verantwoording om eerder genoemde tekortkomingen weg te werken. Het krijgt de vorm van een handelingsonderzoek in enkele Vlaamse palliatieve dagcentra, en een zoektocht naar gezonde mengvormen van tellen en vertellen. Zo komt narratieve verantwoording in beeld. Het derde deel is ten slotte een voorbeeld van tellen en vertellen, een verantwoordingsdocument over enkele werkingsjaren van één van de dagcentra.

Het leest allemaal nog wat erg als een masterthesis aangevuld met een voorwoord van de promotor. Maar de mooi uitgewerkte exemplarische casus en de herkenbare worsteling met de kloof tussen opgelegde bureaucratie en weinig meetbare, maar o zo belangrijke aspecten van zorg maken dat de inspiratie en het creatieve beklijft. Kan wat hier vanuit palliatieve zorg groeide, worden overgedragen naar het sociaal werk? Wie durft zijn volgende jaarverslag/verantwoordingsdocument door dit boek laten inspireren? ■ JS