

Door de redactie van dit tijdschrift werd me als 'buitenstaander' gevraagd om, in het kader van een Themanummer lokaal minderhedenbeleid een kort artikel te schrijven over kwaliteitsbewaking van de dienstverlening/voorziening, rekening houdend met de multiculturele samenleving of transformatie van bepaalde buurten.

Kwaliteit door beheer van competenties.

Ghislain Verstraete

Ik wil vertrekken vanuit twee vaststellingen, namelijk: a) de toegenomen diversiteit en complexiteit van onze leef en werkomgeving en b) de herontdekking van het lokale niveau door allerlei beleidsverantwoordelijken.

De diversiteit (gelijk maar ook verschillend) van onze woon en werkomgeving is zowel duidelijker geworden als toegenomen. We omschrijven enkele vormen waarin diversiteit zich manifesteert. Mensen (mannen, vrouwen, kinderen) krijgen meer ruimte om een eigen leefstijl te ontwikkelen en drukken die uit in verscheiden gedrag, taal en symbolen. Mensen uit andere landen en continenten wonen in onze steden en confronteren ons soms met andere regels van sociaal gedrag (socialiteit) of andere wijzen van betekenis geven (culturaliteit). De sociale kloof tussen (en in) de onderscheiden buurten en wijken lijkt scherper geworden. Er is tevens grote diversiteit in de wijze waarop mensen de buurt een functie geven: mobiele mensen hebben hun actieradius in die mate vergroot dat ze voor veel levensdomeinen (werk, vrienden, ontspanning) vaak vervreemd zijn van de wijk/buurt; voor andere meestal minder mobiele mensen is de wijk/buurt het territorium waarin hun leven concreet vorm krijgt. Dit alles schept diverse en specifieke perspectieven en verwachtingen naar het lokale niveau en in het bijzonder naar de inhoud en kwaliteit van de aangeboden dienstverlening/voorziening.

De afgelopen jaren zijn heel wat middelen vrijgemaakt om initiatieven op stedelijk, wijk en buurtniveau op te zetten. Als buitenstaander lijkt het alsof beleidsmatig op allerlei niveaus (steden, provincies, gewesten, federale overheid) en in allerlei departementen (welzijn, tewerkstelling, cultuur, binnenlandse zaken) de dwang is ontstaan om lokaal in actie te treden. Deze acties krijgen veelal vorm in projecten van beperkte duur (afgescheiden van reguliere middelen) en lijken slechts minimaal op elkaar afgestemd. In zijn minst flatterende vorm neigt men het veld te zien als een wirwar van organisaties en projecten die slechts beperkt samenwerken, elkaar beconcurreren en voor de voeten lopen, en stel je vragen bij de kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van de ingezette middelen. In een meer positieve zienswijze centreer je op het potentieel van diverse competenties die binnen plaatselijke contexten worden ingebracht in een complexe interactie en constateer je het ontstaan van netwerken in allerlei vormen die krachten proberen te bundelen in een gemeenschappelijk lokaal project.

In wat volgt willen we deze positieve zienswijze verder uitwerken en enkele lijnen uitstippelen om, in interactie tussen alle spelers op het lokale veld, over de kwaliteit van dienstverlening te waken in (nieuwe) contexten waar diversiteit en complexiteit de oude concepten en modellen vertroebelen.

Competenties benoemen en erkennen

Mijn uitgangspunt is dat de steeds grotere diversiteit en de complexiteit ons verplichten om permanent te leren en flexibel en contextgebonden te interageren. Nieuwe dynamische contexten moeten we leren herkennen om er adequaat te kunnen interageren. Die contexten dwingen ons om onze (interculturele) competentie permanent bij te sturen. Met

‘ons’ bedoel ik verschillende actoren: werkers, gebruikers, cliënten, ambtenaren, vormers, specialisten. Binnen het lokale sociale veld brengen bovenvernoemden eigen perspectieven, eigen verwachtingen, eigen competenties binnen die soms gelijklopend, soms aanvullend of tegengesteld zijn. Elke dienstverlening zal op deze dynamiek van het lokale sociale veld zijn aanbod moeten afstemmen.

Om samenwerking tussen de verschillende actoren mogelijk te maken en een uitdagend toekomstperspectief uit te tekenen vertrekken we vanuit drie uitgangspunten, namelijk:

- Wij erkennen dat alle actoren over competenties (kennis, vaardigheden, attitudes) beschikken die bijdragen tot een lerende plaatselijke samenleving. In de wijk of de buurt erkennen we dus dat bewoners, welzijnswerkers, buurtwerkers, organisaties, overheden, ambtenaren, specialisten, ... competenties binnenbrengen in de context die tot ‘goed leven’ kunnen leiden
- We gaan ook uit van de hypothese dat deze competenties aanvullend zijn en dat daarom het geheel meer is dan de som van de afzonderlijke delen
- We nemen als startpunt dat elk van de actoren kan leren *van* en *aan* de anderen en dat dit tot satisfactie kan leiden.

Tot hier weinig nieuws in het discours ware het niet dat we in de dagelijkse realiteit te weinig de mogelijkheden van de diverse competenties effectief benutten. De belangrijkste obstakels zijn hier dat we slechts sporadisch of fragmentair competenties benoemen (noch de eigen, noch deze van andere actoren) en verder (slechts heel gedeeltelijk als gevolg) dat we de competenties van anderen vaak niet erkennen. Het niet benoemen van competenties zorgt voor een waas van onduidelijkheid omtrent de verwachtingen die men in het veld en de verschillende actoren mag stellen. Het verhoogt de drempel van toegankelijkheid en bemoeilijkt participatie. Het niet erkennen van competenties bemoeilijkt samenwerking. Hiermee blijven we in het slechtste scenario noodgedwongen steken in een dienstverlening van het grote gelijk die slechts toegankelijk en/of bruikbaar is voor beperkte segmenten van de bevolking: ofwel algemene dienstverlening die in de feiten veelal slechts ‘Jan Modaal’ bereikt ofwel categoriale dienstverlening die hopeloos achterop hinkt in een context waar de oude categorieën uiteen zijn gespat.

Er zijn natuurlijk ook betere scenario’s die vanuit de praktijk en de reflectie vorm krijgen en die meer aan kwaliteitseisen van een dynamische samenleving voldoen. Daartoe moeten de onderscheiden actoren hun competentie kunnen inbrengen in organisatievormen die diversiteit en samenwerking toelaten. Dit wordt soms belet door twee vormen van oudbolligheid:

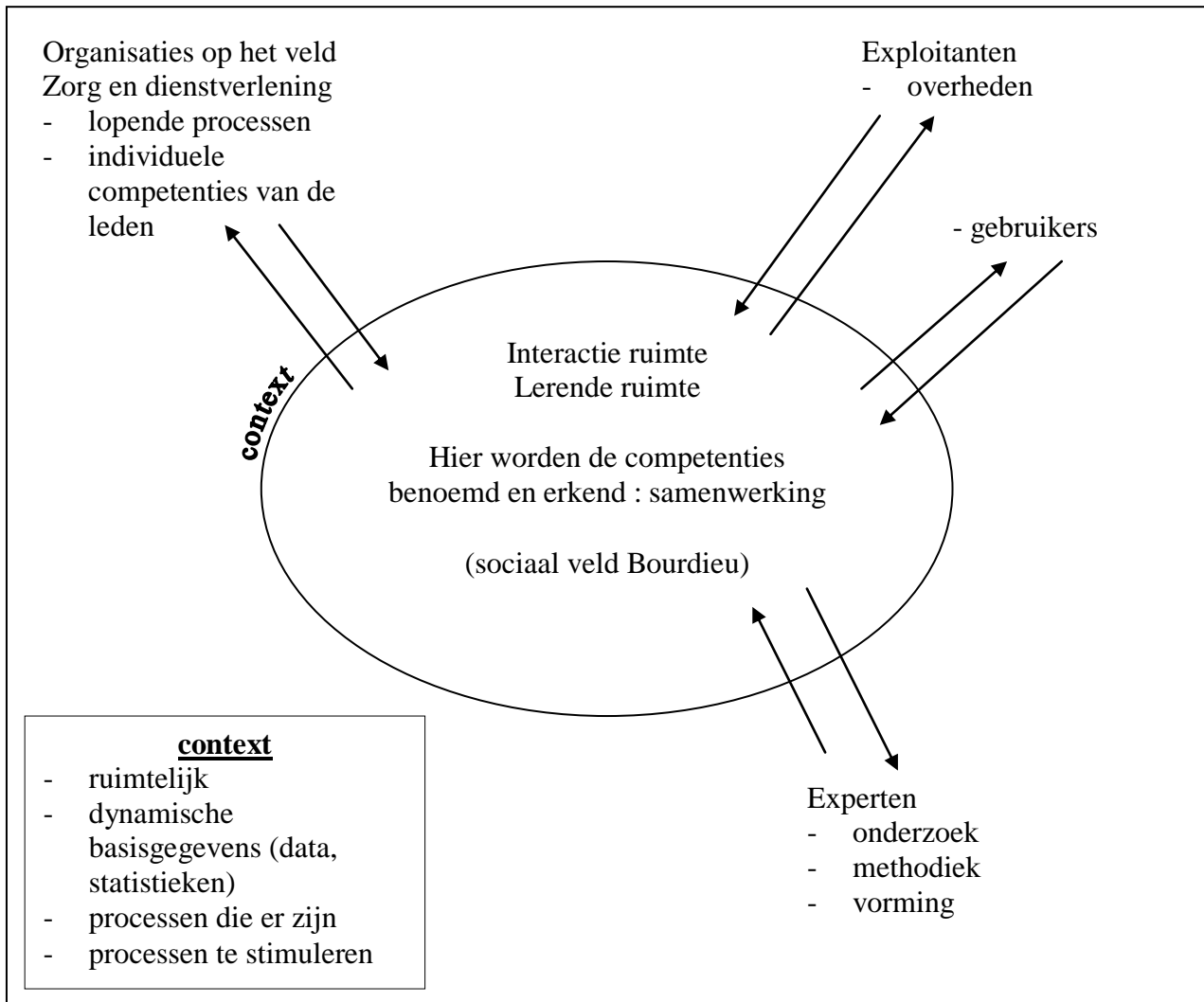
- organisaties die de stap niet kunnen of willen zetten naar interculturalisering en onbewust blijven steken in een parochiale visie en het grote gelijk
- overheden die fragmentair organisaties erkennen en subsidiëren en hierbij onvoldoende ruimte geven voor én het dynamisch inspelen op vragen én een langere termijn perspectief.

Kwaliteit zullen we dus moeten genereren uit én benoemde en erkende competentie van individuen én interculturalisering van organisaties én diversiteitsbeleid met langere termijn perspectief van de overheden.

Negotiëren in diversiteit

In een zeer dynamische samenleving worden we verplicht onze huidige organisatiestructuren in vraag te stellen. Kernpunt is hierbij dat we rekening houden met diversiteit en de competenties van meerdere actoren daadwerkelijk erkennen. Vanuit het perspectief van competenties vertrekken we hierbij niet van functies maar eerder van een

inventaris van de mogelijkheden binnen een sociaal veld. Wij benoemen die mogelijkheden en erkennen ze binnen een gegeven context. Dialoog en negotiatie bepalen hoe de diverse competenties het best worden ingezet, hoe en waar verschillende actoren kunnen leren van elkaar, welke specialisten ontbrekende competenties in het veld kunnen inbrengen. Tevens kan men op zoek gaan naar die leerprocessen die in de ruimtelijke afbakening best gestimuleerd worden. Schematisch kunnen we dit als volgt weergeven:



Binnen CICI-Universiteit Gent experimenteren we momenteel met programma's die het werken met 'competentie-context-interactie' kunnen ondersteunen. Wij vonden computerprogramma's die het inventariseren van competenties vergemakkelijken en bovendien het geheel van competenties binnen een sociaal veld visualiseren. Dit lijkt ons een noodzakelijke aanvulling op de huidige omgevingsanalyses die slechts sporadisch betekenis krijgen binnen organisaties. De nodige methodieken om te benoemen, te erkennen, te negotiëren worden tevens uitgetest.

Blijvende aandacht voor 'empowerment'

Wat vooraf gaat verdient grondige relativering. Participeren in de negotiatie en leerruimte vooronderstelt een minimale sociale macht en keuzemogelijkheden. Wij blijven het kansmoede onderzoek van Driessens (1998) indachtig wanneer ze stelt:

'Armen lijken in toenemende mate de dupe te worden van voortschrijdende individualiseringsprocessen. Sociale netwerken zijn in onze maatschappij meer dan ooit het resultaat van een vrije keuze. De moderne, 'kansrijke' mens weet zich los te maken van traditionele loyaleitsverbanden en kiest vrienden en familieleden waarmee zij of hij een intenser contact wil. (...) Mensen die minder interessant of gezellig zijn of die minder 'kapitaal' in te brengen hebben, worden uit de netwerken verstoten.'

We zijn genoodzaakt om blijvend en bijzondere aandacht te besteden aan 'empowerment'. Friedmann onderscheidde acht basissen van sociale macht om de participatie van 'machteloze' huishoudens in het sociale veld te verhogen: een verdedigbare levensruimte, surplus-tijd, kennis en vaardigheden, relevante informatie, sociale organisaties, sociale netwerken, instrumenten voor werk en levensonderhoud, financiële hulpbronnen. Alle bruikbare competentie zal ook hier moeten ingebracht worden om 'empowerment' blijvend te realiseren.