

Continuïteit

Margo Trappenburg

Wat is beter voor mensen die hulp nodig hebben, betaalde zorg door professionele hulpverleners, of onbetaalde hulp door vrijwilligers? Die vraag stond centraal in een confronterend artikel van onderzoekers aan de Hogeschool van Amsterdam en de Erasmus Universiteit in het *European Journal of Social Work*.¹ Het antwoord dat Judith Metz en collega's geven op deze vraag is behoorlijk confronterend: vrijwillige hulp is beter. Vrijwilligers schrijven niet de hele tijd van alles op, vrijwilligers investeren meer in de relatie met cliënten en – misschien wel de belangrijkste reden – vrijwilligers bieden continuïteit.

Je zou deze bevindingen kunnen aangrijpen als een reden om nog veel meer en veel sterker te gaan ijveren voor een participatiemaatschappij gebaseerd op onderlinge hulp, maar voor professionals die houden van hun werk en daar toch graag de kost mee verdienen gaat dat een beetje te snel. Die zouden zich ook kunnen afvragen hoe het komt dat betaalde sociaal werkers blijkbaar minder continuïteit kunnen bieden dan vrijwilligers.

Een deel van de discontinuïteit die de betaalde zorg van tegenwoordig teistert is onvermijdelijk: werknemers hebben een leven naast hun werk, ze willen af en toe een vrije dag, ze gaan op vakantie en ze gaan met zwangerschapsverlof. Maar een ander deel van de discontinuïteit wordt veroorzaakt door het moderne beeld van de goede werknemer: die is ambitieus, die blijft niet zitten op zijn plek, die wil zich ontwikkelen, die zoekt telkens nieuwe uitdagingen. Hulpverleners die tien, twintig, dertig jaar op dezelfde plek blijven zouden wel continuïteit kunnen bieden, maar zij worden allengs schaarser, als we dynamiek en job hoppen blijven zien als wenselijk gedrag.

Discontinuïteit wordt ook veroorzaakt door beleid en organisaties: door gemeenten die elk jaar nieuwe tenders uitschrijven om hun zorg- en welzijnsorganisaties scherp te houden, door managers die het hun organisaties eens in de zoveel tijd grondig op willen schudden, door leidinggevenden die hun werknemers aanmoedigen persoonlijke ontwikkelplannen te maken en stippen op de horizon te zetten waar zij naar toe moeten werken.

Laten we eens proberen om een voorbeeld te nemen aan de door Metz en collega's beschreven vrijwilligers: persoonlijke zorg bieden aan cliënten die je kent en met wie je een band opbouwt. Complimenten en salarisverhoging voor professionals die dezelfde zware functie tien, vijftien, twintig jaar volhouden, complimenten voor organisaties die rust, stabiliteit en herkenbaarheid bieden.

¹ Judith Metz et al. (2017), Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries, *European Journal of Social Work*, 20:2, 153-166.