


De macht van het dossier

Dossiervorming in het humanistisch geestelijk werk

Winfried Tilanus

 *In het humanistisch geestelijk werk is dossiervorming omstreden. Toch zijn er ook argumenten voor.*

Nog steeds is het op veel plaatsen niet gebruikelijk om over gesprekken die geestelijk verzorgers gevoerd hebben, iets op papier vast te leggen. Op enkele plaatsen, vooral in de academische ziekenhuizen, zijn er richtlijnen of systemen om de gevoerde gesprekken te registreren. Op de meeste plaatsen wordt er echter alleen iets vastgelegd als de raadsman of -vrouw dat wil of wordt er in het geheel niets vast gelegd. Deze praktijk is deels historisch zo gegroeid: ook over pastorale gesprekken wordt er maar zelden iets vastgelegd. Daarnaast heeft de onafhankelijke positie van raadslieden er voor gezorgd dat ze zich vaak niet of maar marginaal hoefden te verantwoorden over hun activiteiten.

Door de toenemende vraag aan raadslieden om aan hun geldschieters te laten zien waar ze mee bezig zijn, is het besef gegroeid dat een anonieme registratie van enkele zaken, zoals de duur en het onderwerp van een gesprek, kan bijdragen aan de verantwoording van de activiteiten van de raadsman of -vrouw. Overigens zijn er altijd al raadslieden geweest die voor eigen gebruik een verslag maakten van de gesprekken, bijvoorbeeld om snel het verhaal van een cliënt(e) terug te kunnen halen bij een vervolgsprek en zijn er raadslieden geweest die persoonlijke aantekeningen naar aanleiding van gesprekken maakten om de eigen gedachten en gevoelens op een rijtje te zetten. In de laatste

twee gevallen ontstaat er een dossier, een serie aantekeningen die terug te voeren zijn op een cliënt(e).

De beroepscode voor humanistische raadslieden stelt voor alles: 'De houding van de raadsman ten opzichte van de cliënt wordt beheerst door de eerbiediging van diens persoon en de erkenning van diens eigen verantwoordelijkheid.'¹ Een regelmatig gebruikt argument tegen het vormen van dossiers is dat een dossier in strijd zou zijn met deze 'eerbiediging van de persoon'.

Ik wil hier ingaan op de vraag, of het vormen van een dossier in strijd is met die 'eerbiediging van de persoon'. Als het vormen van een dossier dat niet automatisch is, dan wil ik ook uitwerken aan welke voorwaarden het dossier moet voldoen om niet in strijd te zijn met die 'eerbiediging van de persoon', en er misschien zelfs aan kan bijdragen.

De macht van het dossier

Geen filosoof heeft scherper zichtbaar gemaakt, hoe sluipend mensen in een keurslijf gedwongen worden dan Michel Foucault (1926-1984). In *Surveiller et punir* (1975) beschrijft hij het 'panopticum'. De koepelgevangenis van Breda is van oorsprong een voorbeeld van een panopticum: alle gevangenen zitten in het zicht van een

bewaker op een centraal punt. Elke gevangene weet daardoor dat hij of zij elk moment waargenomen kan worden. Het idee van het panopticum is dat de wetenschap dat je altijd waargenomen en gestraft kan worden, genoeg is om mensen aan te zetten tot het wenselijke gedrag. Foucault beschrijft dat deze techniek niet alleen in gevangenissen gebruikt wordt, maar vooral in onze maatschappij. Mensen worden in dit kader beschouwd als categoriseerbare, beschrijfbaar en analyseerbare eenheden.² Het aanleggen van een dossier is daarbij een cruciale eerste stap. Een dossier kan dus een machtsmiddel zijn dat gebruikt kan worden om mensen te disciplineren.

Aan het door een raadsman of -vrouw aanleggen van een dossier over een cliënt(e) zit nog een machtsmoment. In *Le différend* maakt Jean-François Lyotard (1924-) duidelijk dat de taal die wij gebruiken, altijd ontstaat uit de doelen die wij ermee nastreven. Daardoor bestaat er geen neutrale taal: een uitspraak heeft altijd een ethische lading. Hoe precies iemand dus ook probeert te zijn bij het schrijven van een verslag, het verslag zal nooit helemaal neutraal kunnen zijn. Degene die het dossier aanlegt, heeft de macht in handen om de situatie te definiëren.

Een dossier kan dus gebruikt worden om mensen te disciplineren. Daarnaast brengt een dossier, doordat de taal niet neutraal is, automatisch een verandering in de machtspositie met zich mee. We moeten hier echter niet in de valkuil trappen om om die redenen het vormen van dossiers bij voorbaat uit te bannen. Het is namelijk de vraag, of een dossier per definitie de macht van de raadsman of -vrouw over de cliënt(e) vergroot, of dat een dossier ook een omgekeerde rol kan hebben.

Asymmetrie

Om beter zicht te krijgen op de machtsverhouding tussen een hulpverlener en diens cliënt(e)

neem ik *De waarheidstrecther* van Harry Kunneman ter hand. Hij identificeert daarin drie oorzaken van een ongelijke relatie tussen een sociaal-wetenschappelijke expert en een cliënt(e): Er is een informatie-asymmetrie: de expert weet, via het dossier, vaak alles van de cliënt(e), maar de cliënt(e) weet vaak zo goed als niets van de expert.³ Er is een organisatie-asymmetrie: de expert wordt vaak gesteund door een organisatie, terwijl de cliënt(e) vaak door de expert geïsoleerd wordt tot een afzonderlijk geval.⁴

Er is een beslissings-asymmetrie: de expert rechtvaardigt vaak beslissingen over de cliënt(e) op basis van theoretische kaders terwijl die beslissingen niet te rechtvaardigen zijn uit de theoretische kaders die de expert gebruikt, dan wel dat die beslissingen gebaseerd zijn op niet te rechtvaardigen theoretische kaders.⁵

Kunneman koppelt hier een gedachte-experiment aan vast. Hij kijkt, hoe de relatie tussen de expert en de cliënt(e) er uit ziet als deze asymmetrieën recht getrokken worden. Dat levert een ontluisterend beeld op: de cliënt(e) moet gedetailleerd inzicht krijgen in de persoonlijke gegevens van de expert en in de gegevens over zijn of haar bevoegdheid, functioneren en presteren. Die dossiers moeten opvraagbaar zijn bij een belangenvereniging van de cliënten. Een cliënt(e) moet gegevens aan dat dossier kunnen toevoegen. De expert wordt op die manier geïsoleerd tot een afzonderlijk geval. Zo'n gang van zaken zou de hele hulpverlening op zijn kop zetten, omdat het uitgangspunt dat de experts handelen in het belang van de cliënten ermee op losse schroeven gezet wordt.⁶

Als ik specifiek kijk naar de relatie tussen een raadsman of -vrouw en diens cliënt(e), dan zal de raadsman of -vrouw proberen de cliënt(e) zoveel mogelijk de eigen problemen te laten definiëren en de cliënt(e) stimuleren om zelf besluiten te nemen. Raadslieden proberen dus zo veel mogelijk de beslissings-asymmetrie te vermijden. Bij de organisatie-symmetrie zit bij het raadswerk een probleem: hoe verschillend de positie van individuele raadsmanen of -

vrouwen ook is, ze hebben toch ruggesteun van een zedende organisatie, ze zijn getraind en ze hebben over het algemeen veel contacten in de organisatie waarin ze werken. In de praktijk is het zo dat de raadsman of -vrouw doorgaans veel vaardiger in gesprekstechnieken is dan de cliënt(e), vaak meer kennis en connecties heeft dan de cliënt(e) en zich, in tegenstelling tot de cliënt(e), vaak vrij in en uit de instelling waar zij zich bevinden kan bewegen. De ongelijkheid is dus inherent aan hun posities.

Het aanleggen van een dossier door de raadsman of -vrouw over de cliënt(e) kan naast de organisatie-asymmetrie ook een informatic-asymmetrie opleveren. Het is echter de vraag, welke weg gevolgd moet worden om de 'overbodigheid van de persoon' te waarborgen. Aan de meest voor de hand liggende optie, geen dossier aanleggen, kleeft een groot bezwaar: in de bestaande, asymmetrische, machtsverhouding kan het ontbreken van een dossier zeer in het nadeel van de cliënt(e) uitpakken.

Neem het volgende, verzonden, geval eens in gedachten. Een cliënt(e) voert een serie gesprekken met een raadsman. Tijdens die gesprekken krijgt de cliënt(e) steeds meer het gevoel dat de raadsman haar een bepaalde richting op duwt en dat de gesprekken niet meer over haar gaan. Ze merkt dat ze zich na afloop van de gesprekken steeds rotter gaat voelen en dat ze langzamerhand ook steeds bozer wordt. Toch heeft ze veel vertrouwen in de raadsman: hij zal het wel beter weten dan zij, hij heeft er immers voor gestudeerd en hij werkt met steun van een gerespecteerde organisatie. Uiteindelijk barst toch de bom: ten einde raad en niet wetend waar ze met haar gevoelens heen moet, neemt ze een andere deskundige in de arm. De cliënt(e) is het vertrouwen in de raadsman verloren. Deze andere deskundige krijgt de indruk dat er iets in de begeleiding van de raadsman niet in orde is en adviseert de cliënt(e) om het dossier over haar in te gaan zien en een officiële klacht in te dienen. Op dit punt blijkt dat er geen dossier is en dat de beroepsmogelijkheid bestaat uit collega's van de

raadsman in wie ze het vertrouwen is verloren. Het is dus het woord van de cliënt(e) tegen het woord van de raadsman in een omgeving waar de cliënt(e) inmiddels geen vertrouwen meer in heeft. Een dossier waarin derden kunnen nalazen waar de raadsman mee bezig is geweest, had de zaak van de cliënt(e) kunnen versterken. Een dossier kan een cliënt(e) dus juist ook een machtsmiddel geven ten opzichte van de raadsman of -vrouw. Gezien de bestaande machtsongelijkheid is het raadzaam om te kijken, of het aanleggen van een dossier ingezet kan worden als een manier om de cliënt(e) meer macht te geven.

Empowerment

Kan een dossier voor empowerment van de cliënt(e) gebruikt worden en aan welke eisen zou het dossier dan moeten voldoen? Om deze vraag te beantwoorden roep ik de hulp in van Harry Kunnemans bespreking van Habermas. Habermas schetst een ideale gespreksituatie, het diskurs, waarin de partijen gelijkwaardig zijn en daardoor tot een zo goed mogelijke consensus kunnen komen. In dat diskurs staan vier dingen centraal.⁷

- De partijen moeten een gelijke kans hebben om het diskurs te beginnen.
- De partijen moeten een gelijke kans hebben om dingen in het diskurs in te brengen.
- Tussen de partijen moet geen machtsverschil bestaan.
- De partijen moeten waarachtig tegenover elkaar staan, dat wil zeggen, elkaar niet manipuleren.

Het is meteen duidelijk dat een dergelijk ideaal in de praktijk niet te verwezenlijken is, zeker niet in situaties waarin er sprake is van geschonden vertrouwen en klachten over het optreden van een raadsman of -vrouw. Toch kan een dossier bijdragen aan verbetering op enkele van deze punten. Als een cliënt(e) een dossier heeft waarin zwart op wit uitspraken van de raadsman

of -vrouw staan over de contacten met de cliënt(e), dan heeft de cliënt(e) ten eerste tastbaar materiaal waarmee hij of zij de discussie aan kan gaan. Datzelfde materiaal kan gebruikt worden om in de discussie vragen of problemen in te brengen. Daarnaast kan de cliënt(c) zo'n dossier bijvoorbeeld voorleggen aan andere deskundigen en op deze manier een ongelijkheid in de kennis verminderen.

In de praktijk zou dit voor het dossier het volgende betekenen.

- Dat het dossier inzichtelijk voor de cliënt(e) moet zijn; de cliënt(c) mag het altijd inzien, kopiëren en mag het dossier naar eigen inzicht aan derden geven.
- Dat, zeker bij het raadswerk waar de raadsman of -vrouw zo min mogelijk probeert te handelen aan de hand van theoretici en zoveel mogelijk probeert te handelen op basis van de eigen persoonlijke ervaringen, 'persoonlijke aantekeningen' die buiten het dossier gehouden worden, niet acceptabel zijn.
- Dat de cliënt(c) zonder meer gesteund dient te worden door onafhankelijke deskundigen bij het lezen en het interpreteren van het dossier.

Tegelijkertijd dient voorkomen te worden dat datzelfde dossier de dagelijkse relatie tussen de cliënt(c) en de raadsman of -vrouw verstoort. Als het dossier gebruikt wordt om de handel en wandel van een cliënt(c) na te gaan of om te definiëren wat er met de cliënt(c) aan de hand is, dan komt direct het panopticum weer om de hoek kijken. De machtspositie van de raadsman of -vrouw vraagt dus om een strenge inperking van wat er wel of niet in het dossier mag worden opgenomen en waarvoor het dossier gebruikt mag worden.

Een fundamenteel probleem is de vraag of een dossier in de situaties waarin de cliënt(e) en de raadsman of -vrouw langs elkaar heen praten, wel uitkomst kan bieden. Volgens Lyotard, die duidelijk maakte dat taal nooit neutraal is, is het principeel niet mogelijk om in een dergelijke situatie

van langs elkaar heen praten een gefundeerde keuze te maken of een gefundeerde uitspraak te doen.⁸ Op basis van een dossier kan dus nooit een oordeel geveld worden over het gelijk van de cliënt(e) of van de raadsman of -vrouw. Het dossier kan echter wel de verschillen in de benadering door partijen zichtbaar maken en helpen om het conflict open en bloot op tafel te krijgen. Een dossier kan dus, ondanks dat er op basis van het dossier geen oordeel geveld kan worden, toch bijdragen aan de kwaliteit van het gesprek in een dergelijke conflictsituatie.

Terug naar de vraag hoe zo'n dossier er dan uit moet zien. Er zijn, zoals gezien, twee eisen waaraan het moet voldoen.

- Aan de hand van het dossier moet traceerbaar zijn langs welke lijnen een eventueel conflict tussen de cliënt(e) en de raadsman of -vrouw zich afspeelt.
- Het dossier moet zo opgebouwd zijn dat de raadsman of -vrouw geen 'panoptische macht' kan krijgen over de cliënt(e).

Om met de laatste eis te beginnen: bij alles wat de raadsman of -vrouw over de cliënt(e) opschrijft loert het gevaar van een dergelijke 'panoptische macht'. De enige oplossing daarvoor is dat raadsman of -vrouw zich beperkt tot de persoonlijke aantekeningen over de eigen gevoelens en gedachten. De raadsman of -vrouw beschrijft dus alleen zijn of haar eigen ervaringen. Een dossier dat alleen uit de persoonlijke aantekeningen van de raadsman of -vrouw bestaat voldoet echter niet aan de eerste eis: het bevat slechts de helft van het verhaal, de andere partij in een eventueel conflict ontbreekt er nog in. De enige manier waarop die helft toegevoegd kan worden zonder dat de raadsman of -vrouw de definitiemacht over de cliënt(e) krijgt, is door de cliënt(e) zelf zijn of haar eigen deel te laten toevoegen. Vraag de cliënt(c) zelf wat hij of zij wil vastleggen naar aanleiding van het gesprek en neem dat op in het dossier. Dat kan niets zijn, een paar woorden of een lange

brief. Het gaat er om dat de cliënt(e) zelf bepaalt wat er vastgelegd wordt of niet, en welke woorden ervoor gekozen worden.

Conclusie

Elke dossiervorming kan een machtsmiddel worden. Het grootste gevaar schuilt daarbij in de definiërende macht die zulke aantekeningen hebben: ze kunnen de cliënt(e) in de denkkaders van de raadsman of -vrouw dwingen en aan het perspectief van de cliënt(e) voorbijgaan. Het ontbreken van een dossier kan echter ook een asymmetrie met zich meebrengen; het versterkt de onaantastbare positie die de raadsman of -vrouw bij eventuele conflicten al heeft.

Het is dus raadzaam om een dossier bij te houden. Om te voorkomen dat een dossier een machtsmiddel wordt, moet het aan de volgende eisen voldoen.

- De raadsman of -vrouw legt alleen de eigen ervaringen tijdens het gesprek vast. De cliënt(e) voegt daar aan toe wat hij of zij over het gesprek wil vastleggen.
- De cliënt(e) mag het dossier altijd inzien en naar eigen inzicht aan anderen doorspelen.
- De cliënt(e) krijgt desgewenst onafhankelijke en deskundige hulp bij het lezen van het dossier.

Tot slot moet het duidelijk zijn dat dergelijke regels geen garantie zijn voor een gelijke machtsverhouding tussen de cliënt(e) en de raadsman of -vrouw: ze dragen slechts bij aan een verbetering ervan. Een dossier dat volgens deze regels is opgebouwd, doet namelijk niets meer en niets minder dan een cliënt(e) meer mogelijkheden geven om er voor te zorgen dat hij of zij serieus genomen wordt.

Nawoord

Het idee om over dit onderwerp te schrijven, is ontstaan naar aanleiding van gesprekken die ik

heb gevoerd met verschillende mensen die klein waren komen te zitten in een conflict met hun hulpverleners. Deze gesprekken zijn een waardevolle les geweest die ik nooit hoop te vergeten. Verder wil ik hier alle mensen van het Humanistisch Verbond en van de verschillende diensten voor humanistisch geestelijk werk die mij in de voorbereiding van dit stuk te woord hebben gestaan, bedanken. Tot slot wil ik Mariëlle bedanken voor haar spetterende ideeën.

Winfried Tilanus is student aan de Universiteit voor Humanistiek in Utrecht

Noten

1. Beroepscode voor humanistische raadslieden, artikel 1.
2. H. van der Loo, p. 226.
3. H. Kunneman (1989), p. 383-384
4. Idem, p. 384-385.
5. Idem, p. 385-386.
6. Idem, p. 384-385.
7. Idem, p. 222-223.
8. H. Kunneman (1995), p. 244-247

Literatuur

- Cliteur, P. & Houten, D. van, red. (1993), *Humanisme. Theorie en praktijk*, De Tijdstroom, Utrecht.
- Foucault, M. (1975), *Surveiller et Punir: Naissance de la prison*, Parijs.
- Humanistisch Verbond (1990, tweede druk), *Beroepscode voor humanistische raadslieden*, Utrecht.
- Kunneman, H. (1986), *De waarheidstrechter; een communicatiethoretisch perspectief op wetenschap en samenleving*, Boom, Meppel/Amsterdam.
- Kunneman, H. (1995), 'Van chronotoop naar topochron: betekenis van Lyotards politieke filosofie', in: *Lyotard lezen*, Boom, Meppel/Amsterdam.
- Loo, H. van der, & Reijen, W. van, (1993, tweede druk), *Paradoxen van modernisering*, Muidenberg.
- Lyotard, J.F. (1983), *Le différend*, Parijs.