

"Amsterdam kenmerkt zich als rechtvaardige, verbonden, vrije, duurzame en democratische stad, een stad waar mensen omzien naar elkaar" (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

### **Werkgroep Visie & Participatie paragraaf**

Deelnemers: Martin Stam, Linda Carolus, Elsje van Dijk, Reinier Schippers, Wim de Jong, André van Vught, Berend de Grootte, Shirley Rap, Desirée Winkler, Ton Schouten, Martin Brandwagt.

*"Beleidsstukken krijgen standaard een **participatieparagraaf**, waarin inzichtelijk gemaakt op welke manier Amsterdammers betrokken zijn geweest en wat er met hun inbreng is gedaan"*  
(motie Hup ervaringsdeskundigen).

Heel mooi natuurlijk, dit streven van het college. *Maar hoe richten we die paragraaf dan in? En (vooral) welke visie ligt hieraan ten grondslag en is die wel voldoende "geladen"?*

In vier bijeenkomsten werd uitgediept:

- Visie heeft een onderlegger nodig: de spanning tussen doel-relatieel (= traditioneel rationeel) werken en relationeel werken (nieuwe manier) levert een belangrijk inzicht op = We moeten allemaal anders gaan werken om de kloof burger – overheid te overbruggen. Vertrouwen (terug-) winnen vergt een kanteling van de organisatie en grijpt diep in het systeem in.
- Visie: niet zozeer één blauwdruk of model, maar meer onderlinge overeenstemming over de vele manieren van benaderen van de werkelijkheid. Zo perkt de visie niet in, maar schept ruimte, zodat ook ruimte ontstaat voor de vele verschillende rollen van de ervaringsdeskundige (ED'er).
- We hebben het containerbegrip ervaringsdeskundigheid (ED) verrijkt, verdiept en verbreed. D.w.z. *ED is nauw omschreven en gelabeld met vermogens* zoals het 'Hegeliaanse' ervaringsvermogen<sup>i</sup> (zie noot).
- We hebben de condities verkend (in procestermen) van de kanteling van doel-rationeel naar relationeel: D.w.z. *op alle niveaus (micro-meso-macro) zijn ED'ers nodig, steeds vaker betaald en goed opgeleid en ondersteund om hun vermogens en rollen ook goed in te zetten.*
- We hebben dit geconcretiseerd met hun verantwoordelijkheid en zeggenschap in Buurtteams.

#### **De visie van het college:**

"Ervaringsdeskundigen krijgen een belangrijke rol in de ontwikkeling en uitvoering van beleid, zodat aandacht voor de persoonlijke situatie van de cliënt en haar/zijn; sociale netwerk meer centraal komt te staan" (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

#### *Een gemeenschappelijke visie op kanteling en de rol van ervaringsdeskundigen daarbij*

Een gemeenschappelijke visie helpt het huidige containerbegrip 'ervaringsdeskundige' eenduidig te maken. Vertrekpunt een gedeelde erkenning en waarde van ervaringsdeskundigheid, ongeacht de verschillen in aard of omvang.

#### **Waarde van ervaringsdeskundigheid**

Uit onderzoek blijkt dat juist bij burgers in een precaire (zorgwekkende) situatie (BIPS) het vertrouwen om met overheid en professionals samen te werken gevaarlijk is gedaald. Steeds vaker biedt de huidige "systeemlogica" geen oplossing voor hun complexe problematiek.

Maar door kwesties te benaderen vanuit de beleving en eigen oplossingen van betrokkenen, blijken deze wel hanteerbaar gemaakt (of zelfs opgelost) te kunnen worden. Want hoe mensen zelf hun situatie

“Amsterdam kenmerkt zich als rechtvaardige, verbonden, vrije, duurzame en democratische stad, een stad waar mensen omzien naar elkaar” (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

ervaren, kan verrassend anders zijn. Maar hoe krijg je de mensen om wie het gaat naar voren? Inzet van ervaringsdeskundigheid kan hier aan bijdragen. Met een werkwijze waar de relatie het doel bepaalt in plaats van andersom. De mens is méér dan klant of beleidsconsument.

### **Ruimte voor verschillen**

De diversiteit aan ervaringsdeskundigen is groot en ervaringsdeskundigheid is niet simpel te vangen in vijf rollen of in een set aan competenties. Afstand kunnen nemen van het eigen verhaal is belangrijk. Toch hoeft men niet altijd het eigen verhaal ontstegen te zijn. “Lotgenoten” is een goed voorbeeld van het benutten van ervaringskennis zonder (nog) deskundig te hoeven zijn.

Belangrijk is dat mensen zelf én duurzaam een stem krijgen. Maar dat kunnen zij niet alleen, overheid én burgers moeten daartoe samen een nieuwe manier van werken en handelen ontwikkelen. Van doel-rationeel handelen naar meer relationeel handelen. Voor de professional is het eigenlijk niet anders. Ook bij deze functionaris moet het besef doorbreken, dat een exclusieve blik op de eigen beroepsuitoefening een open houding naar andere perspectieven in de weg staat en daardoor zeker niet in het voordeel is van de Amsterdammer/klant/patiënt. *Overigens betekent een meer inclusieve invulling van hun beroep zeker niet dat ze hun vakkennis op de tweede plaats zetten, maar dat ze co-creatief samenwerking zoeken met andere professionals én ED'ers (T-shaped professional).*

### **Verdiepen**

Ervaringsdeskundigen dragen bij aan de kanteling van rationeel naar relationeel werken vanuit *wederkerigheid en empowerment*. Dat laatste ontstaat al doende vanuit veiligheid, (h)erkenning en vertrouwen. Dat is niet iets waar je van uit kan gaan maar wat alleen relationeel kan ontstaan. Wederkerigheid slaat op hoe zo'n relatie vorm krijgt. Niet vanuit de een als handelend (“redder”) en de ander als behandelde (“slachtoffer”, “patiënt”), maar beiden actief en verantwoordelijk voor vooruitgang maar ook voor een voor beiden plezierig “werkklimaat”.

### **Verrijken**

De kanteling van rationeel naar relationeel werken gaat niet alleen over het versterken van de onderlinge band en vertrouwen, maar ook over het bestrijden van structurele oorzaken van problematiek. Bij voorbeeld armoede. Daarvan wordt vaak aangenomen, dat die vooral de eigen schuld is. De ervaringsdeskundige snapt de pijn van mensen die daaronder gebukt gaan: “Ik krijg de schuld van iets waaraan ik geen schuld heb.” Tegelijkertijd zijn de mensen zelf zich vaak niet (meer) bewust van hun eigen kracht. Belangrijk is het werken aan versterking van de onderlinge band en het wederzijds vertrouwen (herstellen, “uit je wantrouwen komen”), maar ook bestrijden van structurele oorzaken en bijbehorende vooroordelen. Om structurele oorzaken te kunnen bestrijden, is het van groot belang om goed te weten wat er in een buurt nodig is en wat daarbij aansluit.

### **Verbreden**

Bij de kanteling van rationeel naar relationeel werken worden principes voorop gesteld die in de traditionele manier van helpen weggedrukt zijn: gelijkwaardig, inclusief en integraal werken vanuit een wij-gevoel en met oog voor eigen (soms afwijkende) oplossingen. Hiermee wordt een breder palet aan oplossingsrichtingen ontsloten.

"Amsterdam kenmerkt zich als rechtvaardige, verbonden, vrije, duurzame en democratische stad, een stad waar mensen omzien naar elkaar" (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

### **Weerstand & dilemma's**

Een relationele manier van werken staat op gespannen voet met de "meetbaarheid" van het rationeel werken. Dit leidt soms tot spanningen bij professionals die juist aan het rationeel werken hun legitimiteit menen te ontleen, of die zeggen: wij hebben er voor doorgeleerd, wat moet ik opeens met die ED'ers? Ervaringskennis krijgt lang niet altijd een gelijkwaardige positie toegekend. "Vrijwillig" is niet gelijkwaardig aan "betaald". Verantwoordelijkheid en zeggenschap toekennen aan ED'ers, dat vinden sommige managers en bestuurders moeilijk. Actieve bewoners voelen zich soms tegengewerkt. Of "berooft" van hun initiatieven. Anderen zien hun klant-zijn juist als een comfortabele positie die ze niet willen opgeven.

### **Vertrouwen als fundament voor samenwerken**

Relationeel betekent ook: het ene perspectief is niet meer waard of geldiger dan het andere.

"Meedoen" kan op verschillende niveaus, competenties en persoonlijke niveaus zijn verschillend.

Amsterdam is een stad waarin iedereen zich thuis én gehoord voelt, dus ook de BIPS, de ED-ers én andere professionals! 'De Amsterdammer voorop' in plaats van 'de klant centraal'!

Goede uitleg dat gaat ons helpen. Breng goed en minder goed naar voren, goede voorbeelden zonder de waarschuwing voor lastigere condities te vergeten. "Luister" en kweek begrip. Ondervang wantrouwen en angst door vertrouwen en waardering en wees er bewust van dat er tijd *nodig is om het draagvlak te vormen*. Een MKBA? Dat pakt meestal negatief uit omdat de ingrediënten die het verschil maken tussen wantrouwen en vertrouwen vaak niet gekwantificeerd kunnen worden (liefdevolle bejegening, erkenning, passie, etc.). Verandering kost tijd, geld en moeite. Er moet b.v. geïnvesteerd worden in personeel (ze moeten andere competenties ontwikkelen en dat kost tijd).

"Wij vertrouwen u, ook wanneer u ons niet vertrouwt". "Van bevoogdend, naar vertrouwend" Maar zo'n andere manier van (samen)werken moet óók dwingend vastgelegd worden in aanbestedingsvereisten Want naïef zijn we niet.

### **Verskillende niveaus, geen hiërarchie**

Relationeel betekent in de eerste plaats: tijd nemen voor en bouwen aan verbinding en (zelf)vertrouwen van betrokkenen. Daarbij zijn ED'ers hard nodig. Dat ziet er op microniveau ( $\pm 1$  op  $1$ , b.v. als cliëntondersteuner) anders uit dan op mesoniveau ( $\pm$  per groep of buurt) of macroniveau ( $\pm$  maatschappelijke doelen in beleid vertalen). Op elk niveau speelt weer andere samenwerking en besluitvorming richting vertrouwen en consensus over processen en doelen. En worden dus ook andere kwaliteiten en competenties van ED'ers gevraagd. Die verschillende niveaus moeten samengebracht worden, waarbij naar ons idee ANE een rol moet spelen, wil je ontsnappen aan het oude adagium: van buiten- en bovenaf in specialismen en kokers.

### **Wat weten we wel al over de waarde van ED?**

*Microniveau = +/- jij als Amsterdammer 1 op 1, b.v. als cliëntondersteuner:*

De ED'er als cliëntondersteuner heeft grote meerwaarde. Er vindt niet alleen herkenning en erkenning plaats, maar cliënten raken ook geïnspireerd, krijgen praktische tips en ideeën en krijgen niet zelden hoop voor hun eigen proces. Een goede keus is om de ED'ers en cliëntondersteuners als gelijkwaardige collega's op te laten trekken met overige professionals in gesprekken met cliënten. Hiermee leren de cliëntondersteuners veel van de ED'er, worden de ED'ers (vaak met beperkte belastbaarheid) niet overvraagd en is het voor cliënten duidelijk dat een ED'er niet hetzelfde is als een maatje.

In Nieuw West bezoeken: "Tandems" (een professional samen met een ED'er) gezinnen. Dezelfde ervaring schept een band en maakt het contact leggen makkelijker. Mensen die eerder niet bereikt

"Amsterdam kenmerkt zich als rechtvaardige, verbonden, vrije, duurzame en democratische stad, een stad waar mensen omzien naar elkaar" (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

werden, worden dat nu wel. De ED'ers krijgen een volwaardig salaris en geen vrijwilligersvergoeding, dat versterkt hun positie.

*Mesoniveau= ± per groep Amsterdammers met soortgelijke problematiek of uit de zelfde buurt:*  
ED-en kunnen een hele belangrijke rol vervullen in lotgenotengroepen. Bijvoorbeeld voor jongvolwassenen met Niet Aangeboren Hersenletsel of een groep voor mensen met een lichamelijke beperking en/of chronische ziekte. De deelnemers aan een groep hebben net als bij individuele ondersteuning heel veel aan de ervaring van de ED'er. De professional ondersteunt de ED'er daar waar nodig is (op praktisch vlak en om overbelasting te voorkomen).

*Macroniveau= ± algemene maatschappelijke doelen voor Amsterdammers in beleid vertalen)*  
Een mooi voorbeeld is de samenwerking in de werkgroep Aanbesteden van het ANE met daarin ook mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en laaggeletterden. Inclusieve processen zijn – gemeten naar doel-rationele methoden – traag: niet erg planmatig en doelgericht. *Maar ze creëren al doende wél belangrijke resultaten voor de lange duur: vertrouwen, zelfvertrouwen, erkenning, betrokkenheid, ambitie, plezier.*

ANE November 2019

“Amsterdam kenmerkt zich als rechtvaardige, verbonden, vrije, duurzame en democratische stad, een stad waar mensen omzien naar elkaar” (Een nieuwe lente een nieuw geluid)

Schema ter ordening van de spanningen, die het relationeel werken met zich meebrengt:

**Top-down (doel-rationeel) model:**

**Regie van buitenaf**

- Denk in doelgroepen, cohorten, klanten en labels (gestoord etc.)
- Focus op de zorgbehoefte van de klant (wat kan hij niet): zorg voor.
- Zeker weten: neem het zekere voor het onzekere (evidence based).
- Verantwoord productgericht via wat meetbaar is in eenheden. Wat niet in cijfers te vangen is, is niet geldig.
- Werk van buitenaf, deductief, bovenaf en specialistisch (apart en exclusief)

**Bottom-up (relationeel) model:**

**Regie van binnenuit**

- Denk vanuit mensen als sociale wezens en cultuurproducenten.
- Focus op hun ontwikkelbehoefte (wat kunnen ze wel): zorg dat.
- Onzeker weten: wat er speelt en wat er kan, blijkt pas door echt contact met leefwereld.
- Verantwoord procesgericht (vanuit een samenspel van krachten: schiet als 't kan aan je doelen voorbij).
- Werk co-creatief van binnenuit, inductief, onderaf en samen (integraal en inclusief).

---

**<sup>i</sup> Het Hegeliaanse ervaringsbegrip in ED'er**

Ervaring is wat je met je verstand eigen maakt van wat je in eerste instantie 'overkwam'. Eigen maken doe je met begrippen. Die stellen je in staat om door te dringen in de omstandigheden die je in eerste instantie overkwamen. Je reactiveert ze, maar zodanig dat ze niet iets van buiten blijven, maar iets van binnen worden, iets waar je vat op krijgt. Je zuigt die omstandigheden als het ware op en verandert ze in bewustzijn wat je daarvoor niet had. En dat bewustzijn geeft je inzicht en perspectief waar je twee kanten mee op kan gaan als ED'er: je kunt via verhalen je ervaring met anderen delen en zo samen komen tot meer gemeenschappelijke, intersubjectieve kennis. En je kunt wat je hebt ervaren in acties omzetten. In beide gevallen verander je van binnenuit wat je eerst vreemd op je dak viel en door dat te doen verander je ook jezelf.