

# De Participatieleidraad Sociaal

## Inleiding

Amsterdammers in een precare (“kwetsbare”) situatie, hebben te vaak het gevoel dat ze niets te zeggen hebben over hun eigen leefomgeving. Zij voelen zich noch gehoord, noch gezien en vooral steeds afhankelijker van “experts” in een uitdijende systeemwereld. Dit ondanks de plechtige verzekering van de gemeente dat de Amsterdammer zelf in haar handelen centraal moet staan. Met de doorontwikkeling van het Sociaal Domein wil de gemeente dit gevoel van sociale uitsluiting en onderschikking bij bewoners doorbreken. Beleidsmakers krijgen de opdracht om (naast het gebruik van de eigen expertise) de (ervarings)kennis van bewoners meer dan voorheen te betrekken bij het vormgeven en het uitvoeren van beleid. En hen een rol toe te bedelen bij het toezicht houden op en het toetsen van dat beleid in de uitvoeringspraktijk. De gemeente wil zo investeren in het herstel van het vertrouwen in de overheid van deze bewoners en een wezenlijke bijdrage leveren aan het slechten van de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld van de Amsterdammers zelf.

## Waarom Amsterdammers betrekken

Als je Amsterdammers meer wilt betrekken, dan moet je beginnen met beter naar hen te luisteren. Dat is een voorwaarde om vervolgens samen naar oplossingen te kunnen zoeken, zodat:

- Professionals in de systeemwereld beter aansluiten bij de behoeften van Amsterdammers, in het bijzonder Amsterdammers in precare omstandigheden.
- De krachten in de leefwereld beter benut worden.
- Samen betere oplossingen gevonden worden.
- Er een groter draagvlak ontstaat.
- Er zo nodig in de uitvoeringspraktijk bijgestuurd kan worden.

## Wat is er nodig

De macht der gewoonte moet op verschillende manieren doorbroken worden: de professional moet zich minder als een alleswetende specialist opstellen, de burger minder als een (zorg)consumerende klant en de (beleids-)ambtenaar moet weer de verbinding zoeken met de dagelijkse gang van zaken (afstand met de uitvoering verkleinen).

De gemeente neemt hierin de regie door effectiviteit, rechtvaardigheid en maatwerk in al haar handelen op de voorgrond te zetten en oude waarden als efficiëntie, rechtmatigheid en uniformiteit juist meer naar de achtergrond te verplaatsen.

Deze participatieleidraad biedt een houvast om deze radicale omslag in goede banen te leiden. Voor Amsterdamse (beleids)ambtenaren, is deze leidraad hiervoor hét ijkpunt.

## De Participatieleidraad Sociaal:

Het Amsterdamse Netwerk Ervaringsdeskundigen (ANE) maakt dankbaar gebruik van de participatieleidraad die eerder door de werkgroep “Directe democratie” is uitgewerkt én adviseert een Participatieleidraad Sociaal. De Participatieleidraad Sociaal is primair bedoeld voor (beleids-)ambtenaren die werkzaam zijn in het Amsterdams Sociaal Domein. Met als doel het beter waarborgen van de deelname aan het sociale leven van Amsterdammers in kwetsbare omstandigheden. Zodat ook zij zich meer gehoord en betrokken gaan voelen bij voor hen vitale kwesties.

## De rol van ervaringsdeskundigen<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om de eigen ervaringen met een ontwrichtende aandoening of situatie en het te boven komen ervan (herstel), in te zetten om anderen te ondersteunen in het te boven komen van hun

Juist de kritische bijdrage van ervaringsdeskundigen, mensen die weten hoe het is om in een kwetsbare positie te verkeren, kan de participatie bevorderen van Amsterdammers in een kwetsbare positie (zoals armoede, eenzaamheid en sociale uitsluiting). Ervaringsdeskundigen kunnen bruggen bouwen tussen de systeemwereld en de vaak "vergeten" Amsterdammers die minder taalvaardige zijn, niet beschikken over digitale vaardigheden of wiens leefwereld zich beperkt tot de eigen straat of wijk.

Ervaringsdeskundigen kunnen daarbij kritische adviseur, vertrouwenspersoon, ambassadeur en/of pleitbezorger zijn van de belangen en behoeften van deze Amsterdammers.

### Alleen het Sociaal Domein<sup>2</sup>?

Waar trek je een grens? Tot waar is het zinvol om deze participatieleidraad te laten gelden? We beginnen met deze participatieleidraad in het sociale domein, wetende dat deze uiteindelijk voor alle domeinen van de systeemwereld zou moeten gelden. Denk aan de woningbouwopgave, maar ook de kades die gerestaureerd worden, en de mogelijke overlast die dit teweeg brengt. De autoluwe stad die zo binnen handbereik komt. Allemaal (fysieke) onderwerpen die raken aan het sociale domein. En voor de gemiddelde burger is de publieke ruimte één geheel, de stad Amsterdam.

### Social Board

Deze participatieleidraad moet op alle niveaus van denken en handelen in het sociale domein het ijkpunt zijn van de gemeente en de 'partijen' die zij financiert en faciliteert.

Een "Social Board" (in het Maatschappelijk akkoord van Ma.ako20 heet dit de Amsterdamse Raad van State), bestaande uit betrokken bewoners, krijgt de bevoegdheid om er op toe te zien dat afspraken uit de Leidraad worden nageleefd en in de praktijk kwalitatief goed worden uitgevoerd. *Dient nader uitgewerkt te worden.*

### Het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis

De Participatieleidraad Sociaal biedt een routekaart om (te beginnen in het Sociaal Domein) beleid en uitvoeringspraktijk meer inclusief te maken: *nothing about us without us (Gandhi)*. Het ANE dient daarom in de Social Board een centrale plaats te krijgen, zodat de regiefunctie van "de Amsterdammers om wie het gaat", gewaarborgd wordt en voorkomen wordt dat ambtenaren en professionals terugvallen in oude patronen die het gevoel van sociale uitsluiting bij Amsterdammers in kwetsbare posities bevestigen.

ANE 2020



---

persoonlijke aandoening of situatie. Hij/zij heeft goed leren leven met zijn/haar positie, ervaring of beperking en benut zijn/haar "levenswijsheid" en begrip voor anderen t.b.v. anderen. (Vrij naar: Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg, 2012)

<sup>2</sup> Onder de term 'sociaal domein' verstaan we alle inspanningen die de gemeente verricht rond werk, participatie en zelfredzaamheid, zorg en jeugd, op basis van de Wmo 2015, de Participatiewet, Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

## Leidraad Bewonersparticipatie Sociaal

Vanaf het begin van je project moet je nadenken over hoe je bewoners betreft. Bewoners vanaf het begin betrekken kan leiden tot een verrassend aanpak, het doet recht aan hun eigen kracht en zelf-oplossend vermogen én vergroot het draagvlak. Participatie is dus altijd een goed idee. Waar moet je op letten wanneer je bewoners betreft? Volg deze leidraad. Neem de vragen door met de project-, proces- of programmamanager. Of met de hele projectgroep.

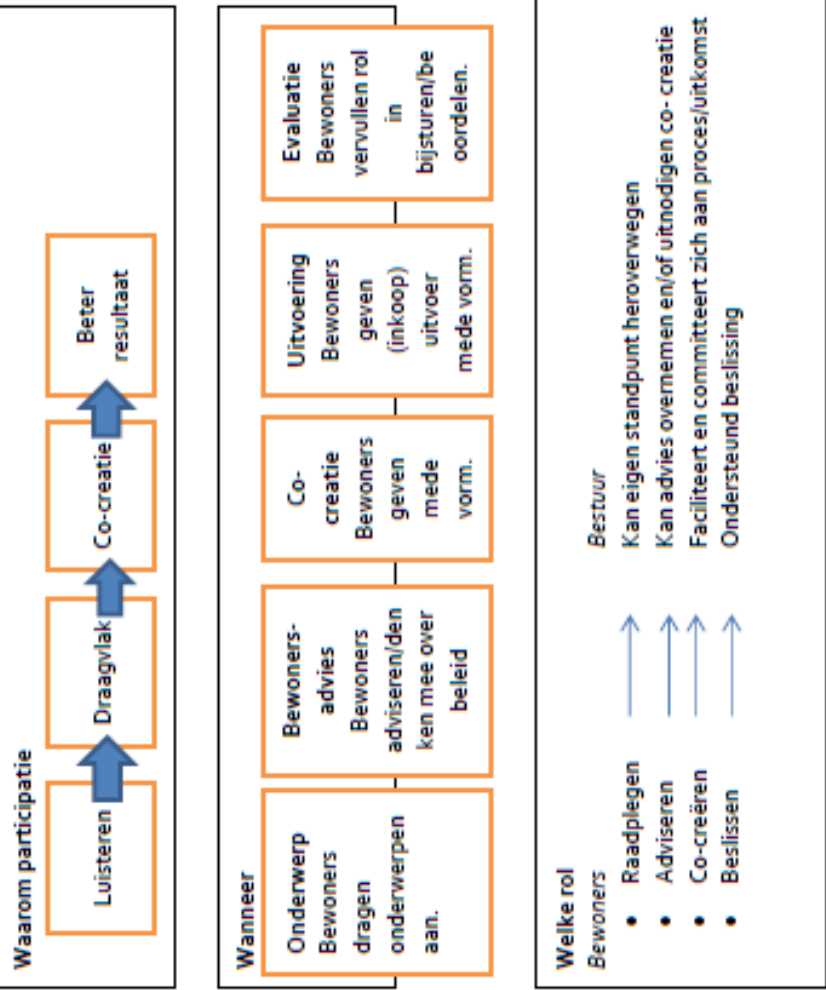
We spreken in deze leidraad van bewoners. Daarmee bedoelen we echter alle deelnemers die bij het participatieproject betrokken kunnen worden, maar vooral die bewoners waar het project voor bedoeld is, omdat het gaat over voor hen vitale kwesties. Lees altijd de toelichting op deze leidraad op [www.ishetstukhieronder.nl](http://www.ishetstukhieronder.nl). En weet dat een geslaagd participatietraject begint met vertrouwen.

### Voorwaarden participatie:

*Wat is er nodig voor Participatie*

- A. **Bereidheid van de bestuurders**  
Om een onverwachte oplossing te aanvaarden
  - B. **Juridische ruimte**  
Er is ruimte binnen bestaande wet- en regelgeving, of deze is te maken.
  - C. **Beleidsruimte**  
Er wordt voldoende beleidsruimte geboden én/of men is bereid deze te zoeken/verruimen.
  - D. **Voldoende kennis, ervaring en/of betrokkenheid**  
Van de deelnemers bij het onderwerp aanwezig of tijdig te realiseren.
  - E. **Voldoende tijd, geld, ambtelijke capaciteit**  
Wanneer dit niet het geval is; is dit project dan überhaupt levensvatbaar?
- Alles geregeld?* \_\_\_\_\_

### Invulling participatie



De Leidraad geeft structuur aan de omkeer in denken en doen. De Amsterdammer is geen lijdzame consument maar een bewoner met belangen, dromen en eigen ideeën over het oplossen van problemen in zijn leefomgeving. Mensen in een kwetsbare positie een stem geven, hen zelf meer aan het roer laten, vereist een bereidheid van alle betrokkenen. Daar hoort ook de bereidheid bij om zo nodig nieuwe kaders te verkennen, alternatieve oplossingen te aanvaarden en in mensen te investeren. En dat begint met vertrouwen.

#### *Waarom Participatie:*

We hebben de bewoners en hun kennis nodig om betere oplossingen te vinden voor hun problemen. Participatie is daarmee méér dan het creëren of vergroten van draagvlak. Door samen met de bewoners niet alleen de problemen, maar juist ook de oplossingen te definiëren, wordt gestimuleerd dat zij zich niet slechts onderdeel van het probleem, maar vooral ook onderdeel van de oplossing gaan voelen. En dat zijn zij ook, want oplossingen die aansluiten bij de leefwereld van bewoners blijken in de praktijk het meest effectief. Goed luisteren is daarbij het begin.

#### *Wanneer Participatie:*

Geef mensen van het begin af aan een actieve rol. Wees je ervan bewust van dat in participatieprocessen vaak vooral taal- en digitaal vaardige bewoners betrokken worden. Zorg er dus voor dat ook de kwetsbare bewoners zonder deze vaardigheden zich gezien en gehoord voelen. Accepteer dat processen soms meer tijd vergen omdat vertrouwen (nog) geen vanzelfsprekendheid. Schenk (zo nodig) aandacht aan woede, wantrouwen en klachten, zodat je daarna samen verder kan. Een bruggenbouwer die dit herkent én zorgdraagt voor een "veilige" omgeving, kan helpen deze omslag van negatief (klacht) naar positief (kracht) vorm te geven. Verleid bewoners om met beleidsmakers en andere professionals samen (in co-creatie) de oplossingen te zoeken. Maak duidelijk wat er voor hen in zit. Breng de belangen samen, timmer niet alles dicht en draag zorg voor voldoende ruimte om telkens te kunnen bijsturen. Voor het vertrouwen is het cruciaal dat bewoners zich gedurende het hele traject betrokken voelen en hun inbreng teruzien in tussenstappen en het eindresultaat. Betrek de bewoners dus nadrukkelijk bij de evaluatie van de uitvoeringspraktijk en houd een resultaat voor ogen dat aansluit bij de leefwereld van de mensen voor wie het beleid bestemd is.

#### *Welk rol:*

##### Raadplegen:

Vertrouwen over en weer is de basis waarom overheid en bewoners gezamenlijk taaie kwesties in het Sociaal Domein kunnen benaderen.

Een ervaringsdeskundige kan (als "bruggenbouwer") bewoners helpen zich te verbinden en te organiseren. Ook kan hij/zij begrip kweken bij beleidsmakers voor de leefwereld van de bewoners. Bij de bewoners kweekt hij/zij juist begrip voor de systeemwereld van de beleidsmakers. Hij werkt aan een meer gelijkwaardige relatie tussen de bewoners ("bondgenoot") en de hulpverleners en beleidsmakers.

##### Adviseren:

Daar de benadering (door bewoners) vanuit de praktijk en eigen ervaring een andere kan zijn dan die vanuit professioneel of wetenschappelijk oogpunt, is een uitkomst vooraf moeilijker voorspelbaar. Ervaringsdeskundige bewoners ("Kritische adviseurs") kunnen hulpverleners, beleidsmensen en organisaties stimuleren, om vanuit een meer inclusieve visie sociale problemen te benaderen. Ze wijzen op, en verzetten zich tegen uitsluitings- en achterstellingsmechanismen en zijn ook gevoelig voor wat er leeft bij hulpverleners en beleidsmedewerkers.

Vervolgens zoeken ze samen met hen naar maatregelen of beslissingen die beter aansluiten bij de situatie en behoeften van de bewoners.

##### Co-creëren:

Co-creëren is ook het aanvaarden dat de uitkomst een andere kan zijn dan vooraf gepland en dat rollen kunnen verschuiven. Vooraf alles vastleggen en vervolgens slechts willen controleren,

verstoort het ontwikkelproces. Ook ontnemt het bewoners het vertrouwen, dat men als gelijkwaardig partner in het co-creatieproces gewaardeerd wordt. Co-creatie vraagt samenwerking in confrontatie en partnerschap, in plaats van hiërarchie. De confrontatie leidt tot verwickelingen, spanningen en conflicten. Partnerschap is werken aan vertrouwen dat het samen kan en moet. Dit vereist ook dat de deelnemers elkaar snappen en elkaars inzet waarderen. Alleen zo kan ervaringskennis bijdragen aan oplossingen en nieuwe perspectieven. De ervaringsdeskundige ("kwartiermaker") is allereerst bezig om mentale ruimte te creëren. Dat wil zeggen dat er ruimte komt in de hoofden van de deelnemers voor co-creatie. Dat ruimtescheppen vraagt ook vrije fysieke ruimte (in plaats en tijd). Alle deelnemers moeten immers het gevoel krijgen dat het ook hún proces is. Van het bestuur vereist dit de erkenning dat dit tijd kost en dat hun bestuurlijke invloed op omstandigheden beperkt is. Ook scheidt het de bestuurlijke verantwoordelijkheid, om juist die bewoners waar nu vaak over beslist wordt zonder hen te horen, in staat te stellen deel te nemen aan het co-creatieve proces. De kaders daarvoor moeten van onderaf tot stand komen, flexibel kunnen meebewegen met wat nodig is ("wat werkt is waar") en gericht zijn op het versterken van het gemeenschappelijke belang.

Beslissen:

Co-creatie op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid vereist óók inbreng van de bewoners bij de beslissingen en het toezicht op de kwaliteit van uitvoering. Zo nodig dient op grond van ervaringsonderzoek de uitvoeringspraktijk bijgestuurd te kunnen worden om zo het beleid en de uitvoering beter te laten aansluiten bij de (redelijke) wensen, verwachtingen (behoeften) én mogelijkheden van bewoners.

De in dit proces betrokken bewoners vormen in de rol van "ambassadeur", het levend bewijs van de talenten en krachten in de leefwereld van bewoners in een kwetsbare positie: opdat de bundeling van krachten (professionals, ambtenaren en bewoners) leidt tot meer effectieve, passende en duurzame oplossingen.

