

WerkPlaats Ervaringskennis Leven in de bijstand



Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
2. Aanpak
3. Ervaringskennis
4. Reflecties op het proces
5. En nu?
6. Ervaringsdeskundigheid bij de gemeente



Colofon

Auteurs: Barbara Groot, Alie Weerman & Frederiek Overbeek
samen met de deelnemers van de WerkPlaats Ervaringskennis

Mede mogelijk gemaakt door een subsidie van de gemeente Amsterdam.

Uitgevoerd door Hogeschool Windesheim en VUmc (afdeling Metamedica) onder de vlag van het Centrum voor Cliëntervaringen

Beeld: Anoniem

Februari 2019

Voorwoord

Deze presentatie bundelt de kennis die is opgedaan in de WerkPlaats Ervaringskennis. De WerkPlaats Ervaringskennis is een creatieve plek waar individuele ervaringen gedeeld worden en in co-creatie collectieve ervaringskennis over leven in de bijstand ontwikkeld werd. Deze presentatie focust zich op de ervaringskennis van een groep mensen die bijstand ontvangen van afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam. De WerkPlaats is een platform waarin mensen met ervaringen, facilitators van Windesheim Hogeschool, Centrum voor Cliëntervaringen (VUmc) en medewerkers van WPI samenkomen om te leren over moeilijk zegbare ervaringskennis.

*Luister naar hen
Naar deze door levenswol geverfde mensen
Geverfd in vele kleuren
Weerbaar en veerbaar
Verontwaardigd en soms moe gestreden
Het goede in elkaar boven gehaald
Ongebruikte ervaringskennis op waarde leren schatten
Anders kijken naar onszelf, kansen zien
Trots en schaamte naadloos verbonden
Talenten opnieuw gepolijst
De kracht van samen
De kracht van herkenning en erkenning
Er toe doen en meedoen
Luister naar hen*



**Bekijk het gedicht van Frederiek Overbeek, facilitator
WerkPlaats Ervaringskennis, docent en onderzoeker
Hogeschool Windesheim**

<https://youtu.be/10y5nU53Cbc>
(YouTube)

1. Inleiding

Ervaringskennis als waardevolle bron van kennis

Ervaringsdeskundigheid is in het sociaal domein en ook andere gebieden erkend als een noodzakelijke aanvullende deskundigheid. Ervaringsdeskundigheid wil zeggen dat ervaringskennis op zodanige manier wordt gebruikt, dat het een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg en welzijn. Ervaringskennis is anders dan andere bronnen van kennis die we kennen, zoals wetenschappelijke en professionele praktijkkennis. 'Klantmanagers', zoals de professionals die mensen in de bijstand tegenwoordig genoemd worden, beschikken over professionele kennis en vaardigheden die zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en praktijkkennis. Ervaringskennis is anders. Het gaat om hoe het 'is' om te leven in de bijstand.

Onzegbare ervaringskennis

Het is een doorleefde vorm van kennis. Het zit in je lijf. Het is bijna een vanzelfsprekend onderdeel van je leven. Het is kennis die is geladen met stigma en schaamte. Lastig om over te praten. Deels onbenoembaar. Ervaringskennis is niet gemakkelijk bereikbaar. Het is geen theorie. Het is niet iets wat je kunt downloaden of aftappen van diegenen die het hebben.

Schaamte, complexiteit en gelaagdheid

In dit traject zagen we dat je niet zomaar in de bijstand terecht komt. Er gaat vaak van alles aan vooraf. Onrecht, ontslag, onmacht. Er is vaak sprake van psychische of lichamelijke kwetsbaarheden. Wat hierbij oorzaak en gevolg zijn, is onduidelijk. Schaamte is in ieder geval iets wat de weerstand doet verminderen en het leren moeilijk maakt. En ook een rem zet op leren. Ook biologisch. Schaamte zit in je hele wezen en is complex. Het verhaal is nooit eenduidig. Voor 'klantmanagers' (het woord maakt de klant tot een soort 'product') is deze complexiteit en gelaagdheid niet altijd even gemakkelijk.



**Kijk naar de introductie van Alie Weerman, facilitator
WerkPlaats Ervaringskennis, Hogeschool Windesheim,
met ook haar eigen ervaringsverhaal**

<https://youtu.be/tnvyODz3JJA>

(YouTube)

2. Aanpak: welkom, creatief en chaos

Uitvergroting van gemompel

In de WerkPlaats Ervaringskennis zijn we ingegaan op de ervaringen in de bijstand. Maar het gaat om veel meer. En hoe geef je hier uitdrukking aan? Wij hebben in deze WerkPlaats de BIJzaken tot HOOFDzaken gemaakt. Dat wat wordt gemompeld uitvergroet. Dat wat iemand terloops zegt, op de gang noemt of fluistert uitgewerkt in gedichten, posters en beelden. Geprobeerd om de beleving en emoties zichtbaar en overdraagbaar te maken. Deze bevat vaak tegenstrijdigheden. Onze werkwijze is in de lijn van Paolo Freire (1963) die verborgen, schijnbaar onbelangrijke kennis van het leven van arbeiders boven tafel heeft gehaald als waardevolle praktijkkennis. Het praten over wat je dagelijks tegenkomt, hierover reflecteren en het vast te leggen, ontstaat er kennis. In de WerkPlaats deden we dat in creatieve producten.

Gefaseerde cyclische aanpak

In de WerkPlaats Ervaringskennis in 2018 bestond uit drie fasen: 1) kennismaken en individuele verhalen, 2) Van 'ik' naar 'wij' en 3) samen ervaringskennis delen en bespreken. Deze waren niet lineair, liepen in elkaar over, waren cyclisch, maar vormden enige structuur van het proces. Over het algemeen was de sfeer welkom voor iedereen, en werd chaos verwelkomd.

Cyclische stappen	Programma	Facilitatie
Stap 1: Kennis- maken en individuele verhalen	Kennismaken met elkaar. Individuele deelnemers deelden hun verhaal, zagen herkenning op thema's en bespraken ook verschillen in ervaringen.	Facilitators ondersteunden een proces waarin ervaringskennis vorm krijgt via dat wat zich aandienende. Ze vatten samen, vergrootten uit of brachten creatieve werkvormen in die reflectie, dialoog en 'storytelling' op gang brachten.
Stap 2: Van 'ik' naar 'wij'	Verhalen in een groter geheel duiden: wat zijn collectieve verhalen?	Facilitators stimuleerden reflectie en dialoog. Centraal stond de vraag: wat zijn gemeenschappelijke elementen in de verhalen en hoe kunnen we die verklaren?
Stap 3: Samen ervarings- kennis delen en bespreken	Delen van de uitingen van collectieve kennis met divers publiek: klantmanagers, beleidsmakers, zorgprofessionals en andere geïnteresseerden.	Facilitators stimuleerden om de ervaringskennis om te zetten naar creatieve vormen, passend bij de deelnemers. Ook faciliteerden ze interactieve momenten met publiek op diverse momenten in het proces. Zowel tussentijds als in een eindfase.

3. Ervaringskennis: Uitgepraat



**Luister / lees de
monoloog**

<https://youtu.be/6Nr7YrBnJjY>
(YouTube)

3. Ervaringskennis: Schaamte

Schaamte

Alleen

Alleen voelen

In omgeving

Alleen

alleen

3. Ervaringskennis: Eines kleinen Abwassmädchens

Jenny uit Die Dreigroschenoper. Ze werkt als afwasmeisje in een hotel. De kloven in haar handen liegen er niet om. En de mensheid heeft geen oog voor het geweldige schepsel wat zij in werkelijkheid is. Ze hebben geen idee... ze hebben geen idee. Waarom? Omdat zij zelf geen idee heeft. Omdat zij zelf geen idee heeft wie zij is, werkt zij als afwasmeisje in een aftands hotel. Ze is kwaad, heel kwaad. Dát weet ze wel.

**Het operalied dat
dit verhaal
ondersteunt**

<https://www.youtube.com/watch?v=Ec0clERjQ5A>



3. Ervaringskennis: Meditatie

“Our deepest fear is not that we are inadequate. Our deepest fear is that we are powerful beyond measure. It is our light, not our darkness that most frightens us. We ask ourselves, Who am I to be brilliant, gorgeous, talented, fabulous? Actually, who are you not to be? You are a child of God. Your playing small does not serve the world. There is nothing enlightened about shrinking so that other people won't feel insecure around you. We are all meant to shine, as children do. We were born to make manifest the glory of God that is within us. It's not just in some of us; it's in everyone. And as we let our own light shine, we unconsciously give other people permission to do the same. As we are liberated from our own fear, our presence automatically liberates others.”

Marianne Williamson

**Luister naar deze
meditatie**

<https://youtu.be/f9ics48ooyo>
(YouTube)

3. Ervaringskennis: We bellen u terug...



<https://youtu.be/exh00w2q0EA>
(YouTube)



3. Ervaringskennis: DebTalk



DEBTALK

**Luister deze
monoloog**

<https://youtu.be/AyEVUhUHxYE>

(YouTube)

3. Ervaringskennis: Gevoel van de Wachtkamer


Ik zit in de wachtkamer. Wachten. Wachten. Weer een nieuwe klantmanager... Aaaaaaghhh....
Wachten. Waarop eigenlijk? Weer een nieuwe klantmanager. Ach. Niet alle klantmanagers zijn kut.
En maar wachten. Waarop? Waarop eigenlijk? Een beter leven?

3. Ervaringskennis: Een succesvol product



Een succesvol product

<p>Altijd gezorgd Sinds kindsbeen Ook in mooi werk Stewardess, Verpleegkundige Altijd gezorgd Voor mijn verslaafde man</p>	<p>Producten zijn gewild Voordat je het weet Ben je er weer één Ik werd een product Het product 'klant' Ik werd gemarket</p>
<p>Ondanks huiselijk geweld Ik verloor mezelf Ik leek wel een ding Een product Ik werd moeder Hoe doe je dat? Als je zelf geen moeder hebt gehad Ik stond op Voor mijn zoon Er schuilt een lichtje in mij Door rouw heen Liet ik los Ik verloor vals leven Zij een product De valse vrienden Ik vond mezelf Mijn zoon een moeder Ik stond op.</p>	<p>Succesvol gemanaged Als product Lig ik goed in de markt Negen keer ingezet Zonder loon Altijd gezorgd Een goed resultaat In de marketing Van de participatie Ik sta op Ik lijk wel een kat Met meer dan negen levens Ik sta op Er schuilt een licht in mij Ik vond mezelf Een mens Je verliest een product Een mens als product.</p>



<https://youtu.be/6Nr7YrBnJiY>

(YouTube)



3. Ervaringskennis: Gezien?



3. Ervaringskennis: Gezien?

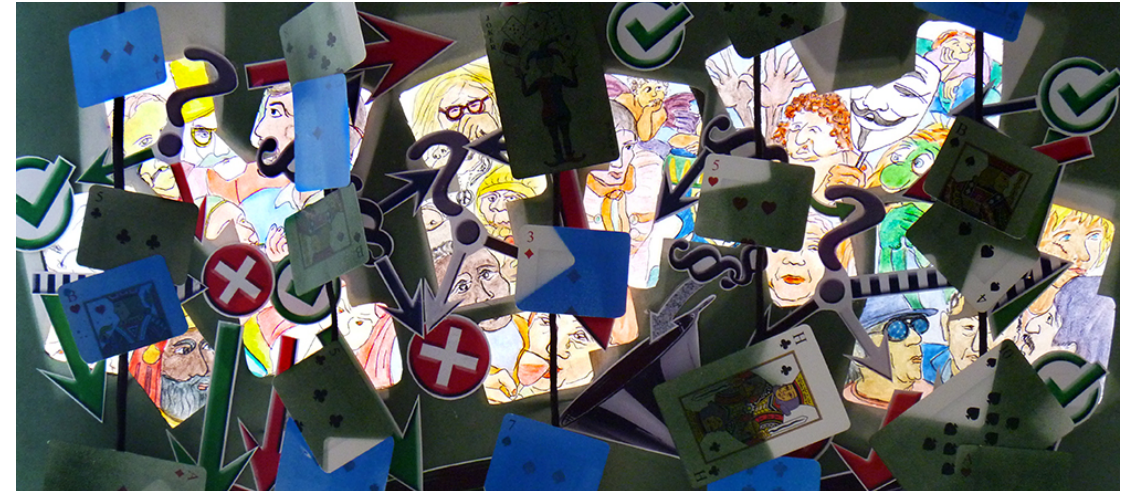
Gezien?

De eerste blik is heel verwarrend, met speelkaartjes net als een gordijn (of tralies) - wat - nu zie ik het - die zijn van een bank-giro-iets? Die hebben ook overal hun vingers in..., en dan zo raar ingekleurd, niet eens duidelijk...

Maar de geïnteresseerde klantmanager kan ,ons' wel in het licht zetten...

...en kan die vervelende kaartjes opzij schuiven, nou ja wat parafen en gevolgen heb je gewoon altijd mee te maken, ze verstoppen wel ook soms het één of ander, maar kijk sommigen hebben ook maskers!

En dan zijn er deze vragen die maar twee antwoorden toelaten - groen/rood - gaan/staan - ja/nee - juist of fout, en diens gevolgen, soms weer gewoon terug naar zo'n paraaf die dan dezelfde vraag weer oproept...

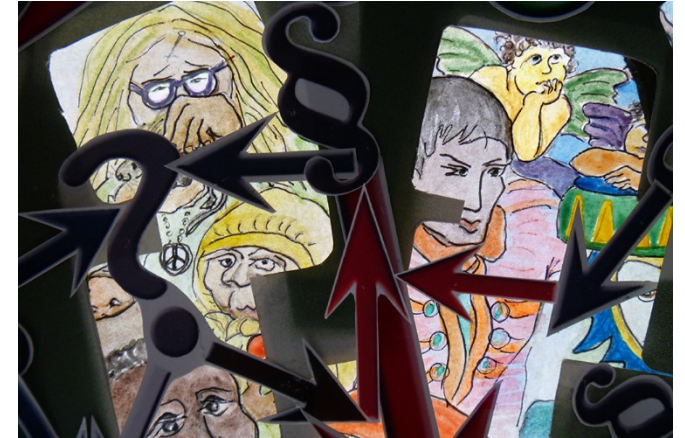


3. Ervaringskennis: Gezien?

Maar je kan toch al wat mensen herkennen - wat ,gewone' oude losers maar kijk maar na die stoere knappe man, torero is 'ie ooit geweest dat kan je zien, dan bij het ballet gewerkt en als model, wat is er aan de hand met hem - waarom gaat 'ie niet gewoon verder? Beetje bleek en bloedarm schijnt hij wel, maar je ziet niet dat hij ontzettend bang is van andere mensen, zou je niet vermoeden bij iemand die met wilde stieren vocht! (... hier een 'diagnose' noemen? en die strijd van wel of nee - zie...)

Of dat beeldschoon meisje, dat litteken in haar gezicht zie je nog net, en ze zegt dat ze nooit stil kan zitten - „*dat kunnen we oefenen*“ komt dan in je op, zal haar helpen, maar „*Neee please*“ snikt ze en iets met „pijn...!!“ - wat mankeert ze toch?

Maar hoe laat je je bijwonden op je billen zien?!? Je kan er niet eens over praten...



3. Ervaringskennis: Sociaal experiment

Voorstel:

alle medewerkers van WPI zijn ontslagen....

Eerst even 2 jaar in de bijstand...

als deskundigheidsbevordering.

Als tegenprestatie:

je eigen baan doen met behoud van uitkering

3. Ervaringskennis: Wat heb je nodig?

Het kan lang duren dat je het kan verwoorden. Er wordt verwacht dat je het zelf kunt verwoorden. Maar dat kan niet. Maar zo'n vraag als 'wat heb je nodig...?' kan als een strop om de nek hangen. Dat het **zo'n moeilijke vraag** is...

Therapie heeft me daarin heel veel gedaan: daarin heb ik geleerd hoe je dingen een naam kan geven. Niet namen die iemand verwacht.

3. Ervaringskennis: Tja...

Alsof je van de middelbare school komt en denkt:

‘ik wil een uitkering’

3. Ervaringskennis: Innovatie?

Diep van binnen wil niemand in de uitkering zitten. Want het doet wel wat met je... met je eigen waarde... dat je je eigen geld niet kan verdienen....Wie ben jij als autoriteit om te beslissen: wat is goed voor mijn leven?

Basis inzicht innovatie

Iedereen wordt blij van 'eigen geld verdienen' in plaats van 'krijgen'

Voorstel

Laat de uitkering uitbetalen door de organisatie waar je vrijwilligerswerk bij doet. Dat voelt zo anders. Betaald worden voor jouw werk. Het is een mind-fuck.... Maar wel effectief. Je hoort erbij.

3. Ervaringskennis: Stigma?

Als een klantmanager in het dossier ziet: drankverslaving.

Krijg je dan een rood sterretje op je dossier?

Blijf je altijd in de bak?

Kom je ooit weer aan de bak?

4. Reflecties op proces: Chaos

Chaos alom

Ervaringen die leiden tot een bijstandsuitkering zijn vaak niet gering. Ziekte, psychische kwetsbaarheid, ingrijpende gebeurtenissen, beperkingen of veelal een combinatie hiervan zijn vaak overweldigend en niet te vatten. In eerste instantie ontstaat vaak chaos (Frank, 1995), bijvoorbeeld:

“Ik zie door de bomen het bos niet meer.”

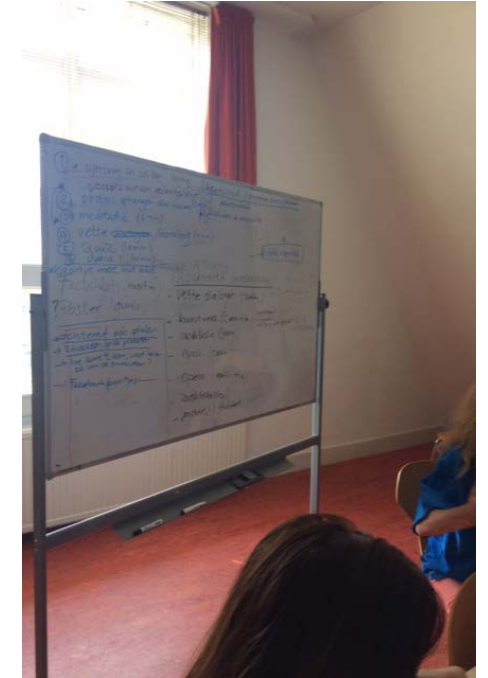
“Het kan lang duren voor je wat kunt verwoorden.”

Geraakt zijn in de identiteit

Fenomenologisch gezien gaat het om gebeurtenissen, die je wezenlijk raken in je identiteit en de perceptie van wie je bent veranderen, en vragen oproepen zoals wie ben ik, kan ik nog gelukkig zijn als ik geen werk heb, ziek of kwetsbaar ben, hoe ziet mijn toekomst eruit? Maar ook raken aan je relatie met de omgeving en hoe anderen je percipiëren. Mensen gaan je mogelijk anders zien, reageren anders, verlies van vrienden, stigma, schaamte. Je voldoet niet meer aan sociale normen van je huidige kennissenkring.

“Oude vrienden gebruikten me. Allemaal. En dan ken je niemand...”

“Tja, ik ben een huis tuin en keuken alcoholist, maar daar kunnen ze niet mee overweg. Dat is onvergeeflijk. Die mensen schamen zich meer voor mij dan ik voor mijzelf eigenlijk. Tsja, het is meer de schaamte bij anderen om erover te praten, en dat zie ik, dat merk ik, dat voel ik, tsja...Het houdt de boel op, want je merkt dat mensen zich opgelaten voelen om erover te praten.”



In de WerkPlaats trachten we aandacht te geven aan deze chaos en het geraakt zijn. Door ruimte te geven om ervaringen te delen.

4. Reflecties op proces: Het moeilijk zegbare

Lastig om over te praten

Het kan lastig zijn om over ervaringen te praten. Dit praten begint vaak met flarden, losse opmerkingen, ook wel narratieve incoherentie genoemd (Frank, 1995). De allereerste bijeenkomst van de WerkPlaats startte met het schrijven van een gedichtje, een creatieve uiting die vaak de kern raakt, zoals op slide 7 (Schaamte).

Mogelijk een pijnlijk proces

Wat we zagen in de werkplaats is dat levens op hun kop kunnen staan, dat alles kan kantelen en dat wil je liever niet weten. Je steekt je kop in 't zand. Het is ook moeilijk te duiden, het lijkt iets buiten je om, maar ook weer niet, want het gaat over jou. Het is feitelijk, maar voor jou veel méér dan een feit, want jij maakt het mee, jij moet ermee leven. Je bent je lijf, gedachten en je gedrag! Dus alleen al die ervaring op een enigszins begrijpelijke wijze onder woorden brengen is moeilijk; een proces, een vaak pijnlijk proces. Een schriftelijke reflectie van een WerkPlaats teamlid:

'We lijken bijna allemaal een kind te zijn geweest zonder echte liefde. Dit kan stoornissen oproepen en daar kunnen ziektes zoals verslaving of manieën uit groeien. Maar het eigen reageren, de eigen persoonlijkheid. Niemand wil graag als stoornis of ziekte beschreven worden, elk soort van 'anders zijn' kan al tot falen leiden.' (...) 'Onze arbeidsbeperking wordt niet gauw gezien omdat het verstopt wordt, niemand WIL dit bij zichzelf zien, het is wel erg moeilijk en pijnlijk ook om zoets toe te kunnen geven. Maar ik zag ook bij de meeste van ons een hard gevecht met kunnen wat er zo te kunnen valt, ook bij mij, we schijnen meer of grotere of diepere valkuilen te hebben dan in de 'arbeidswereld' goed is...'

Passende expressie

Ervaringskennis ontstaat door het delen van ervaringen. Verwarrende en beschamende ervaringen onder woorden brengen vraagt veel. De eerder beschreven uitspraak over de jeugd kon pas gedaan worden na een lang proces, waarin complexe ervaringen gedeeld en voelbaar gemaakt werden. Het was een proces waarin gemompel werd uitvergroot, zijdelings gezegde zaken aandacht kregen en tegenstrijdige emoties en vage gedachten tot expressie werden gebracht. Niet door een opgelegde creatieve vorm, maar via een expressie vorm die paste bij een ieder. Voor de één was dit zang, voor de ander meditatie, muziek, pamfletten, een monoloog, 3D kunstwerk of gedicht.

Voelbaar maken

De expressievormen zorgden voor een manier om de ervaringskennis in al haar emoties over te brengen. Zoals een teamlid opmerkte:

'Verhalen moet je voelen'.

In de WerkPlaats zochten we naar ieders creativiteit en vonden via die weg een manier die passend was bij iedere persoon om het moeilijk zegbare te vertolken.

4. Reflecties op proces: Gelaagdheid

Verschillende lagen in ervaringen

De eerste stap in de bijeenkomsten bestond uit kennismaken met elkaar en het uitwisselen van ervaringen. Gedeelde ervaringen lagen op diverse niveaus: ervaringen met anderen (sociaal niveau), ervaringen met ziekte, trauma en beperking (persoonlijk niveau) en ervaringen met 'het systeem'. Er was onderling emotionele herkenning; er groeide een besef, dit treft mij niet alleen!

Persoonlijke niveau

Ook was er een veelheid en complexiteit aan ervaringen (persoonlijk niveau) over fysieke ziekte, geweld, verslaving en psychiatrische kwetsbaarheden in de levens, die ze zelf niet altijd even goed konden begrijpen en duiden.

'Ik ben dubbel in verantwoordelijkheden, ik doe ze wel, maar ik verzet me ook. Ik haal mezelf onderuit. Rare zelfsabotage. Ik durf niet goed de wereld in.'

'Ik werd moeder maar ik had zelf geen moeder. Hoe doe je dat?'

'Het is heel vernederend om te zeggen dat je psychisch gehandicapt bent.'

Sociale niveau

Er waren confronterende ervaringen over interactie met anderen (sociale niveau), zoals de eigen sociale omgeving, klantmanagers van bijvoorbeeld WPI, of de rest van de buitenwereld bijvoorbeeld in participatiebanen.

'Ik voel me op de huid gezeten. Ze [klantmanager] bellen me heel vaak. En vragen ook steeds: 'Lukt het al?'. Dat ik die operatie moest ondergaan was geen uitstel om te solliciteren... En dan die brieven. Steeds: Als... dan...'

'En toen moest ik papierprikken bij een buurthuis... ik voelde me een crimineel. Ik zag mensen kijken. Zo erg.' () 'Mijn familie weet niet eens dat ik in de bijstand zit. Ik ga altijd met een capuchon op het gebouw van WPI binnen.'

Politieke niveau

Ten slotte was er een collectieve weerstand tegen de huidige politieke denkbeelden over participatie (politiek niveau) en de manier waarop mensen in de bijstand moeten participeren. Maar ook berusting hierin.

'Ik voel me gebruikt... je moet onder je niveau participeren en je krijgt steeds een worst voorgehouden bij participatieplekken.'

'Je moet je goed voordoen, dat word je ook aangeraden en dat gaat zich tegen jezelf keren. Als ik nu een afspraak heb, maak ik me niet meer op, en zie ik eruit als een dweil.'

'Ik ben in dit systeem een product dat gemanaged moet worden, door een klantmanager.'

In de WerkPlaats kregen de diverse lagen van ervaringen in verschillende fasen een plek. Aandacht voor niet alleen het persoonlijke niveau, maakt de politiek en maatschappelijke oorzaken van persoonlijke situaties helder. Het is een samenspel waarin niet alleen de mens in de bijstand centraal staat, maar vooral ook de interactie met de anderen, de politieke keuzes en manier van uitvoering van beleid, etc. een plek krijgt.

4. Reflecties op proces: Reflectie in het proces

Verborgen zorgen

In dit proces trachten de verhalen in een groter geheel te duiden, en probeerden we een reflexieve dialoog op gang te brengen. Wat zijn collectieve verhalen? En hoe kunnen we die verklaren? Alie en Frederiek deelden hun analyse over de *Verborgene Zorgen* die ze bij velen zagen. Dat bijna iedereen een vorm van ontwrichting meemaakt: een psychiatrisch probleem, een diagnose, een verslaving, of een ernstige ziekte waarvan men hersteld of herstellend is. Deze zorgen lijken verborgen. Waardoor ook talenten verborgen blijven. Ze mogen er niet zijn in deze participatiemaatschappij? De analyse werd besproken en getoetst met de deelnemers. Deze fase van het proces bracht een nieuwe *vibe* mee.

'Het ging soms wel diep, maar er ontstond ook een heel open sfeer, dat vond ik geweldig en constructief.'

'Ik ben hierdoor erachter gekomen dat ik niet de enige ben met een rotjeugd.'

Oog voor verschil?

Een deelnemer bracht in dat er in de groep mogelijk veel aandacht is voor het 'vrouwen'-perspectief. Is het niet anders voor mannen? De paar mannen die deelname waren in de minderheid. Wat doet dat met de analyse van verklaringen? En leeftijd: als je eind 50 bent. Kijk je dan niet anders tegen de zaken aan nog geen 30? En... kun je zomaar veralgemeniseren? En wat maakt dat mensen met niet-Westerse achtergronden niet vertegenwoordigd zijn in deze groep? Past de aanpak niet bij hen? Een kritische discussie over deze thema's hebben we nog niet goed kunnen maken. Maar zeker relevant, ook omdat deze discussie parallel loopt aan de dienstverlening van WPI. Zijn dit ook onderwerpen van gesprek aldaar?



In de WerkPlaats reflecteerden we individueel maar ook collectief op hoe we samenwerkten. Deze reflecties leiden soms tot verrassende wendingen. En vragen ruimte en tijd.

4. Reflecties op proces: Delen en dialoog

Delen van kennis

Een laatste stap in de WerkPlaats Ervaringskennis was het delen van de uitingen van collectieve kennis aan belanghebbenden. Een vorm van participatieve disseminatie. Voor divers publiek is ervaringskennis in de vorm van zang, monoloog, meditatie, filmpjes, kunstwerken en posters met teksten en gedichten gedeeld. Met klantmanagers, beleidsmakers, zorgprofessionals en andere geïnteresseerden. Hierin maakten de leden van de WerkPlaats het persoonlijke politiek. Een inkijkje in hun leven, de complexiteit, en het gevoelde onrecht van de maatschappij.

Interactie

In de presentatie is gezocht naar interactie over de presentaties. Hierin sprak ontzag voor ons team. Ook herkenning en bewustwording waren zichtbaar. De ervaringskennis die deelnemers presenteerden werd gevoeld. Bezoekers:

'De openheid en creativiteit in het vertellen van de verhaal raakt me.' (...) 'Dit moet de hele gemeenteraad zien. Alle klantmanagers. Zodat ze zich kunnen verplaatsen. Dat ze zien dat wat bijzaak lijkt, als hoofdzaak kan voelen. En daarmee dus veel in handen.'

'Je leert hoe complex en veel-lagig het leven in de bijstand is. En hoeveel invloed dit heeft op iemands leven.'

'Ik vind het verdrietig hoe we collectief met de tegenslagen van het leven omgaan. Verdrietig en onrechtvaardig. Dat laten de presentaties duidelijk zien. Het maakt me boos. Op de overheid en stemmen voor deze overheid.'



In de WerkPlaats is gekozen voor kennisdeling op gepaste wijze, met aandacht en oog voor privacy. Losjes, maar ook indringend. De dialoog over de ervaringskennis en implicaties hiervan voor WPI, politieke beslissingen of maatschappelijke veranderingen werd nog beperkt gevoerd.

4. Reflecties op proces: Samenwerking gemeente

Samenwerking gemeente

In dit traject is op verschillende momenten samengewerkt met professionals van de gemeente.

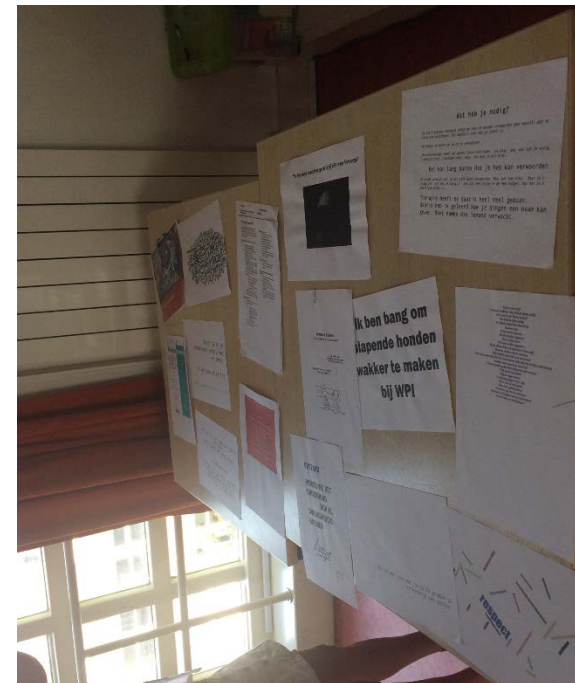
Allereerste is het voortraject van deze WerkPlaats uitgebreid besproken. Paul de Jong, de projectleider binnen de gemeente heeft het thema Ervaringsdeskundigheid op de agenda weten te zetten en dit traject ook intern op de kaart gezet.

Ten tweede is gestart met een bijeenkomst met een team klantmanagers. Hierin werden eigen ervaringen met klanten, ervaringsdeskundigheid en samenwerking besproken. Verwachtingen waren her en der wat gespannen (zie bijlage). Opvallend was dat meerdere klantmanagers eigen ervaringen op het gebied van levens ontwrichtende gebeurtenissen hadden, waar eigenlijk nooit op het werk over werd gepraat. Dit leek een eerste start van openheid over het thema ervaringsdeskundigheid en het inzetten van je eigen kwetsbaarheid in het werk.

Ten derde heeft de projectleiders tijdens de vakantie met twee vraagstukken samengewerkt met de groep. Een brief die net vernieuwd was is besproken met de groep en een vragenlijst die in de maak was werd besproken. Dit gaf verfrissende feedback, aldus Paul de Jong:

“Dit voegt wat toe. Het voelde echt als samenwerking: ‘wij’ in plaats van ‘wij-zij’. Het sluit mooi aan bij onze ambitie om samen te werken met mensen met ervaringen en het ad-hoc karakter van onze baan.”

Samenwerking met elkaar, maar ook met andere stakeholders zoals de gemeente en klantmanagers is essentieel in de WerkPlaats. Via sessies, exposities en kleine ad-hoc momenten is in het traject samengewerkt tussen ervaringsdeskundigen en gemeenteambtenaren. Door te doen, leer je elkaar beter kennen!



4. Reflecties op proces: wat levert het op?

Gemeente

Vanuit de gemeente kwamen vooral geluiden over de impact van de WerkPlaats:

Paul de Jong (projectleider ervaringsdeskundigheid gemeente Amsterdam): *“Wat het voor mij heeft gedaan, en dat had ik niet van tevoren ingeschat. Het heeft veel impact gehad. Dat je echt ziet wat jullie [deelnemers] hebben gedaan. Echt een hele bijzondere impact heeft het ook gehad op collega’s van mij. Samen met Nel Winkel (opdrachtgever) zeiden we: ‘Hier kunnen geen tien cursussen voor een klantmanager tegenop’. Dat vond ik wel een goeie eigenlijk, want dat is ook echt zo. Dat komt omdat jullie je dusdanig hebben op kunnen stellen, ook met een kwetsbaarheid, en ook de producten, dat dat ook echt het doel is geweest. En dat doet echt iets met je. En dat is gewoon heel bijzonder.”*

Ook gaf de gemeente aan dat tussentijdse denkgroepje effectief was.

Paul de Jong (projectleider ervaringsdeskundigheid gemeente Amsterdam): *“Dat was eigenlijk ook wel heel leuk om dat zo te doen met elkaar. De vragenlijsten die jullie hebben gekeken, hebben ze voor een groot gedeelte aangepast. Wat mooi was dat het ad hoc kon, het reageren op de brief en vragenlijst. Maar ook vooral de feedback zelf. Jullie kijk erop zouden wij nooit kunnen bekijken. Ik zal nooit kunnen ervaren wat bijvoorbeeld X zei: ‘Ja, ik ben toch geen kind?’ Dat blijft me bij.”*

Deelnemers

De ervaringen van de deelnemers waren gemêleerd, maar overwegend positief:

Een deelnemer: *“Nee, het was fijn om een steentje bij te dragen in alles. Ja, hoe zal ik het simpel zeggen: in het eindproduct. (...) Het gaf voldoening voor mezelf, en ja, het was fijn...Om hieraan deel te nemen.”*

Een deelnemer: *“Wat me opviel [in de relatie tussen klantmanagers en wij als klanten] dat het 1 geheel was, het was niet wij-zij. Zeker niet in mijn beleving. Dat kwam door de reacties [op onze productpresentaties], al de eerste keer denk ik. Na de eerste presentatie. Het werd heel menselijk Het menselijke benaderen.”*

Een deelnemer: *“Het is anders dan ik had verwacht. Veel ingaan op ieders verleden. Wat dat doet? Op z’n minst: het relateert. En ook dat iedereen anders met z’n eigen verleden omgaat. Terwijl ik wel wist, maar nu maak je het van heel dichtbij mee.”*

Wat opviel is de ontwikkeling binnen de groep: van slachtoffer naar samen:

Een deelnemer: *“Het is wel mooi. Eerst hadden we toch wel veel boze verhalen over de klantmanagers en waren we wat meer slachtoffers als groep. Dit vormde zich tijdens het proces om in meer wij samen als groep met de klantmanagers die samen tegen het systeem moeten vechten. Dat was een mooi proces. Dat zie je ook terug in de uitingen. Die van de eerste presentatie. En die van later.”*

5. En nu? Een vervolg op de WerkPlaats?

Ideeën vanuit de deelnemers

Deelnemers van de WerkPlaats zien een aantal scenario's voor zich. Iedereen is anders, dus iedereen heeft ook zijn of haar eigen idee.

Een aantal suggesties / voorstellen:

- 'Huur' ons in (individuen of de groep) voor advies vanuit het perspectief van diegene in de bijstand. Bijvoorbeeld zoals het meedenken in een brief, een vragenlijst, een nieuw concept, een onderzoek....
- Wij kunnen ook een 'act' verzorgen op workshops, trainingen, conferenties, waarin het perspectief van mensen in de bijstand met allerlei achtergronden een plek krijgt. Op maat, creatief, écht.
- Ontwikkeld een pilot waarin één van de deelnemers van de werkplaats optrekt met bijvoorbeeld 5 klanten. Deze deelnemer kan dan de 'linking pin', maar soms ook gewoon een 'steuntje in de rug' zijn voor de klant. Voorwaarde: deze deelnemers heeft behoefte in wat training in gespreksvoering rondom ingewikkelde thema's.
- Samen brainstormen over de inzet van meditatie (zoals op pagina //) voor zowel klantmanagers als klanten. Denk aan een meditatieoefening als start van de dag, workshop, training, of... in de lift van WPI? Of voor klanten in de wachtkamer? Of... een soort stilteruimte met MP3-spelers voor een kort rustmomentje?

Ideeën vanuit de facilitators

Deze groep heeft deelnemers met gevarieerde achtergronden die een jaar nu samen is opgetrokken. Door het creatieve proces hebben we elkaar goed leren kennen. Ons lijkt het mooi om de groep of individuen binnen de groep kansen te geven die passen bij hun interesses. Wij zouden hier een faciliterende rol in kunnen spelen, maar alleen als dat aanvullend is.

Een aantal suggesties / voorstellen:

- De groep als geheel inzetten, bijvoorbeeld als informele adviesraad, of samenwerkingspartners in het meedenken in beleid, innovatie, implementatie van beleid en evaluatie.
- Sommige deelnemers zouden heel goed als kwartiermaker mee kunnen doen binnen het thema 'Ervaringsdeskundigheid van de gemeente'.
- Een pilots waarin koppels werken (deelnemers van de WerkPlaats en klantmanagers) samenwerken en kijken waar ze elkaar kunnen aanvullen.
- Een opleidingsaanbod waarin klanten samen met klantmanagers geschoold worden in ervaringsdeskundigheid. Dit kan *incompany*, maar ook via eergangen op Windesheim, of intervisie of begeleide intervisie naast een pilot waarin al samengewerkt wordt.
- Doen en gaande weg leren van elkaar als uitgangspunt. Kritische reflectie tijdens het proces om schijnparticipatie te voorkomen is essentieel. Bij VUmc en Centrum voor Cliëntervaringen is inmiddels veel ervaring op gedaan in reflectie op samenwerkingsprocessen en ingewikkeldheden hierin.

6. Ervaringsdeskundigheid & de gemeente

Een aantal stappen die essentieel om ervaringsdeskundigheid serieus te nemen

Vanuit de praktijkervaringen in den landen zijn er een aantal tips en adviezen die we willen meegeven over de inzet van ervaringsdeskundigheid in de gemeente.

- Allereerste: erken op het allerhoogste niveau van de gemeente dat ervaringskennis een derde, aanvullende bron van kennis is naast professionele (praktijk- en beleidskennis) en academische kennis. Alleen met draagvlak hierop kom je serieus verder.
- Werk altijd meteen samen op met ervaringsdeskundigen. Een kwartiermaker zonder ervaringsdeskundigheid dit traject laten runnen werkt niet. Werk dan in een duo en trek echt 'samen' op in alle stappen. Ook al kost dit moeite...
- Reflecteer op het proces en houdt connectie met elkaar als het soms niet lekker werkt in samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en beleidsmakers/kwartiermaker/klantmanagers, etc. De principes van zorgethiek kunnen hierbij helpen in de reflectie en samenwerking. VUmc (Centrum voor Cliëntervaringen) doet regelmatig reflectiesessies met duo's en groepen van ervaringsdeskundigen en professionals.
- Overweeg om ervaringsdeskundigheid ook van binnenuit aan te vliegen: welke beleidsmedewerkers en klantmanagers hebben eigen ervaringen en willen hiermee gaan werken? Denk aan het opleidingsaanbod van Windesheim hierbij.
- Probeer uit, en benut de creatieve mensen en uitingen uit dit project bij het 'kwartiermaken' van het thema ervaringsdeskundigheid.
- Ervaringskennis hoeft niet altijd bij ervaringsdeskundigen vandaan te komen. Juist die rauwe vormen van ervaringskennis die in participatieve onderzoekstrajecten, zoals die van het Centrum voor Cliëntervaringen is zeer waardevol. Betrek dus niet alleen 'ervaringsdeskundigen' maar denk ook aan alternatieve vormen waarin ervaringskennis in beleid, evaluatie of dienstverlening een plek kan krijgen.

Contact

Meer informatie en/of contact?

Barbara Groot
Coördinator van het Centrum voor Cliëntervaringen
06-15907823
www.CentrumvoorClientervaringen.com

Alie Weerman en/of Frederiek Overbeek
Lector / onderzoekers GGZ & Samenleving
Kenniscentrum Gezondheid & Welzijn van Hogeschool Windesheim
a.weerman@windesheim.nl / fj.overbeek@windesheim.nl
088-4698832