

ERVARINGSKENNIS IN BELEID

Zo benut u optimaal ervaringskennis en -deskundigheid



ERVARINGEN VERZAMELEN



ERVARINGEN VERTALEN



BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



TERUGKOPPELING GEVEN

INLEIDING

Waarom ervaringskennis benutten?

Ervaringskennis wordt steeds meer gezien als volwaardige kennisbron, naast wetenschappelijke en professionele kennis. Het inzetten van ervaringskennis op beleidsniveau helpt om sociale problemen concreet te definiëren, passender beleid te ontwikkelen en de kwaliteit van beleid en dienstverlening te verbeteren. Het brengt je terug naar de leefwereld van mensen, naar wat werkt voor hen.

Ontsluiten van ervaringskennis

Het ontsluiten van deze ervaringskennis is een uitdaging op zich. Ervaringsdeskundigen inzetten is een vorm om dit te doen. Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis door te geven aan anderen, vaak in een professionele setting zoals de gemeentelijke beleidswereld. Maar het is ook mogelijk om deze ervaringskennis breder op te sporen en toegankelijk te maken voor anderen. Gemeenten gaan steeds vaker directer in gesprek met inwoners/cliënten, op zoek naar ervaringen hoe beleid in het dagelijkse leven uitpakt. Inwoners delen op deze manier zelf hun ervaringen, in plaats van via vertegenwoordigers in een platform, raad of belangenorganisatie. Dit komt ook tegemoet aan de ontwikkeling dat belangenorganisaties hun achterban kleiner zien worden, omdat steeds minder mensen de behoefte hebben om zich op die manier te organiseren en hun belangen collectief te behartigen. Door direct met inwoners in gesprek te gaan zal je merken dat je meer ervaringen ophaalt en kan benutten. Dat geldt voor beleidsmakers, maar ook voor belangenorganisaties en raden zelf, die vaak op zoek zijn naar manieren om hun achterban te vergroten. Zij benaderen de individuele inwoners die opstaan en hun ervaringen inbrengen.

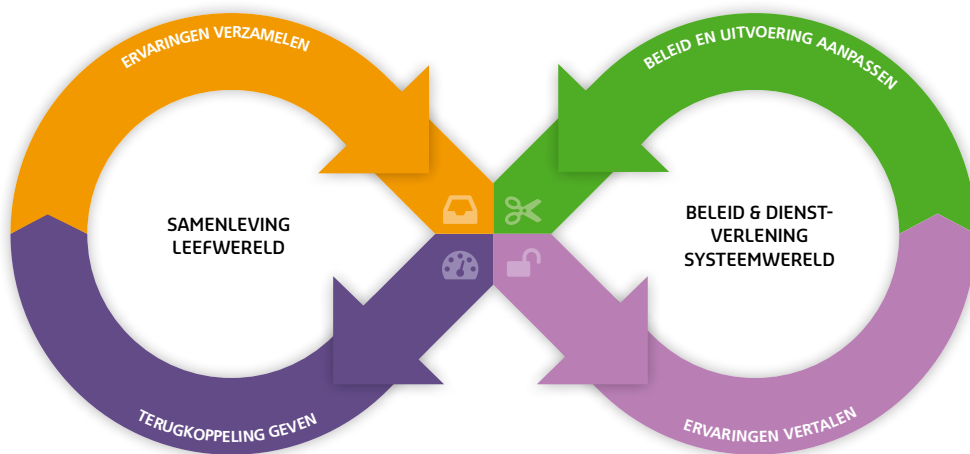
Einde van de belangenbehartiging?

Nee, dit betekent niet dat belangenbehartiging via een cliëntenraad of platform zijn langste tijd heeft gehad. Het betekent wel dat de inbreng van ervaringskennis en het eigen verhaal meer benut kan worden om iets teweeg te brengen in beleid en dienstverlening. De inzet van ervaringskennis kan belangenbehartiging versterken. Het helpt als mensen die echt eigenaar zijn van het probleem het geluid laten horen en een ambassadeursrol vervullen. Denk aan Hugo Borst en zijn rol in de discussie over de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Dit is een voorbeeld van hoe je belangenbehartiging en ervaringskennis met elkaar combineert, verbindt en beleid op een effectieve manier beïnvloedt. Tegelijkertijd blijft het belangrijk dat doelgroepen zich verenigen en ontmoeten. Dat biedt gelegenheid om ervaringen te delen en een basis te leggen voor ervaringskennis en -deskundigheid. Ook voor de lokale democratie en wederzijdse controle is het van belang dat mensen/cliënten zich verenigen en 'tegenkracht' organiseren.

Nieuwe vormen van belangenbehartiging worden ook wel 'belangenbehartiging 2.0' genoemd. Aandacht voor Iedereen (AVI) omschreef dit als volgt:

'Het opkomen voor de belangen van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen. Het bundelen van die ervaringen en dit doorgeven aan beleidsmakers bij gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. Het verhaal van cliënten vertellen, vanuit hun eigen beleving en ervaring. Dat zijn de waarden van collectieve belangenbehartiging. Deze belangenbehartiging staat echter onder druk. Belangenbehartigers hebben op veel plekken alleen nog via de Wmo-raad contact met de gemeente. Wmo-raden zelf worstelen met hun relatie tot belangenbehartiging. Nieuwe vormen lijken nodig om de stem van de cliënt te laten doorklinken in het beleid en de uitvoering van de Nieuwe Wmo.'

VERSCHILLENDE FASEN IN DE CYCLUS



In het lemniscaat *Ervaringskennis in beleid* bestaan de leef- en systeemwereld naast elkaar en zijn ze onderling verbonden. De systeemwereld gaat over hoe de dienstverlening georganiseerd is: de structuur, de regels en procedures. Maar het vertrekpunt is altijd de leefwereld. Dáár ontstaan de ervaringen. Aan de hand van die ervaringen zijn het systeem, het beleid en de dienstverlening, aan te passen en te verbeteren.

Het lemniscaat kent vier fasen:

1. Ervaringen verzamelen
2. Ervaringen vertalen
3. Beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen
4. Evalueren en terugkoppelen

Het lemniscaat laat zien dat je verder aan de slag kunt gaan, nadat je ervaringen hebt verzameld. Dit doe je door ervaringen te vertalen (fase 2), op basis daarvan beleid en uitvoering aan te passen of nieuw beleid te ontwikkelen (fase 3) en dat vervolgens te evalueren en terug te koppelen (fase 4). Na fase vier stopt de cyclus niet. Je start weer bij fase 1 waarbij verbeteringen worden geëvalueerd en nieuwe ervaringen worden verzameld.

Ervaringen en ervaringsdeskundigheid

Om ervaringskennis te benutten in het verbeteren van beleid en uitvoering, kun je ervaringsdeskundigen inzetten. Een andere optie is dat je gebruik maakt van de individuele ervaringen van mensen door te vragen naar de ervaringen van hulp en ondersteuning van een gemeente. Ontwikkelen mensen zich wel richting ervaringsdeskundigheid, dan kunnen ze in andere fasen van het lemniscaat het beleid helpen verbeteren. Bijvoorbeeld als iemand in staat is om op verschillende niveaus als gelijkwaardige gesprekspartner op te treden. Het lemniscaat weerspiegelt deze diversiteit ook. In het linkerdeel, het deel van de leefwereld, worden ervaringen verzameld. In het rechterdeel, het deel van de systeemwereld, worden ervaringen vertaald en beleid en uitvoering ontwikkeld of aangepast. Om in het rechterdeel effectief te kunnen zijn, kunnen ervaringsdeskundigen zeer behulpzaam zijn. Zij zijn beter in staat om individuele ervaringen te verwoorden en te vertalen naar collectief belang, waardoor het makkelijker aansluit bij het gemeentelijk beleid.

Wie neemt het initiatief?

Waar komt de vraag vandaan? Uit de leefwereld: een groep inwoners/cliënten, raad of belangenorganisatie? Of uit de systeemwereld: een zorgaanbieder of gemeente?

Als het initiatief uit de systeemwereld komt, heb je als gemeente of aanbieder in fase 3 mogelijk voordeel: je bent zelf onderdeel van de systeemwereld. Tegelijkertijd, moet je als regievoerder uit de systeemwereld wel extra moeite doen voor blijvende betrokkenheid uit de leefwereld en gedeeld eigenaarschap. Als het initiatief uit de leefwereld komt, heb je als adviesraad of belangenorganisatie in theorie makkelijker toegang tot de doelgroep. Tegelijkertijd is er dan wel extra actie nodig om veranderingen geïmplementeerd te krijgen. En precies op dat punt komt het verschil tussen ervaring en ervaringsdeskundigheid in beleid tot uitdrukking. Een ervaringsdeskundige die kennis heeft over hoe het gemeentelijk systeem en het beleidsproces in elkaar zit, weet wanneer en bij wie hij welke vraag neer kan leggen. Hij speelt daarmee een belangrijke rol in de verbinding tussen leef- en systeemwereld. Is die ervaringsdeskundige niet voorhanden, dan zie je ook wel eens dat een ingevoerde buitenstaander die ondersteuning biedt. Dat is dan vaak iemand die is meegegroeid met de materie en voor de doelgroep voelt als 'een van ons', en is op die manier een goede kruiwagen die gedurende de hele cyclus meerijsd.

Gemotiveerd en betrokken

Waar het initiatief ook vandaan komt, het is belangrijk dat alle betrokkenen gemotiveerd zijn om het hele lemniscaat te doorlopen en ervaringen daadwerkelijk te gebruiken. En dat de gemeente continue en vanaf het begin betrokken is. Zichtbaar zijn als gemeente, gezamenlijk optrekken, direct contact met betrokken inwoners/cliënten en zelf meedoen en veel luisteren, zijn een aantal belangrijke succesfactoren. Als gemeenten iets 'aan den lijve' ervaren van hoe beleid uitpakt in het dagelijks leven van mensen, dan draagt dat bij aan het verbeteren van beleid en de uitvoering. Veiligheid en respect zijn kernbegrippen in dit type trajecten die inwoners en gemeente met elkaar aangaan.

Omslag vereist

Om ervaringskennis en het verhaal van cliënten optimaal te benutten om de kwaliteit van beleid en uitvoering te verbeteren, zal er een omslag moeten plaatsvinden, zowel bij belangenbehartigers én ambtenaren. Dan gaat het om zaken als: oprechte interesse, een ontvankelijke en lerende houding, wederzijds begrip, waardering en betrokkenheid en de leefwereld van mensen centraal stellen.

- Bij ambtenaren gaat het om vaardigheden om cliënten/burgers te betrekken bij beleid en hen te bevragen, eropaf durven gaan en om 'verhalen' en ervaringen in te zetten bij de vertaling van generiek beleid naar uitvoering. Training en goede voorbeelden helpen hierbij. Maar benut ook de eigen ervaring van ambtenaren, want ambtenaren hebben ook ervaringen met kwetsbaarheden. De gemeente Amsterdam heeft bijvoorbeeld veel aandacht voor de mantelzorgambtenaren die gericht hun ervaring inzetten.
- Bij belangenbehartigers gaat het om een positief-kritische manier van het gesprek voeren. Positief-kritische manieren van actievoeren en lobbyen zijn zeker mogelijk, maar er is nog zoveel meer om beleid te beïnvloeden. Ook zij kunnen gebruik maken van diverse vormen om ervaringen te verzamelen en in te zetten, zoals participatief drama, persona's, cocreatieve trajecten, etc. Een bredere kijk op belangenbehartiging, goede voorbeelden en training bijvoorbeeld gericht op omdenktechnieken en gespreksvaardigheden helpen daarbij.

Ook is het belangrijk om oog te hebben voor gevoeligheden in dit proces. Zowel mensen met ervaringen als ambtenaren kunnen zich bijvoorbeeld gediskwalificeerd voelen in het proces. Mensen met ervaringen kunnen zich aan de kant geschoven voelen door mensen die officieel ervaringsdeskundigen zijn en ambtenaren kunnen het gevoel hebben dat ze niets in te brengen hebben op het moment dat iemand zijn verhaal op tafel legt.

Leeswijzer

Wanneer je op een van de fasen in het lemniscaat klikt, krijg je een korte toelichting op de fase, welke vragen hier centraal staan en een aantal dilemma's en tips. Daarnaast hebben we een aantal praktijkvoorbeelden beschreven, die een beeld geven hoe je dit lemniscaat met bijvoorbeeld mantelzorgers, uitkeringsgerechtigden of jongeren doorloopt. Deze voorbeelden zijn de basis geweest voor de dilemma's, tips en aandachtspunten in iedere fase en zijn tegelijk inspiratie voor de eigen praktijk om van te leren. Meer inspiratie? Bekijk ook eens de methodiek 'Benut ervaringen' van Stimulanz en LCR. Deze methodiek is speciaal voor adviesraden en gemeenten om ervaringen beter te benutten.

ERVARINGSKENNIS IN BELEID

Hoe verzamel je ervaringen en ideeën van mensen?

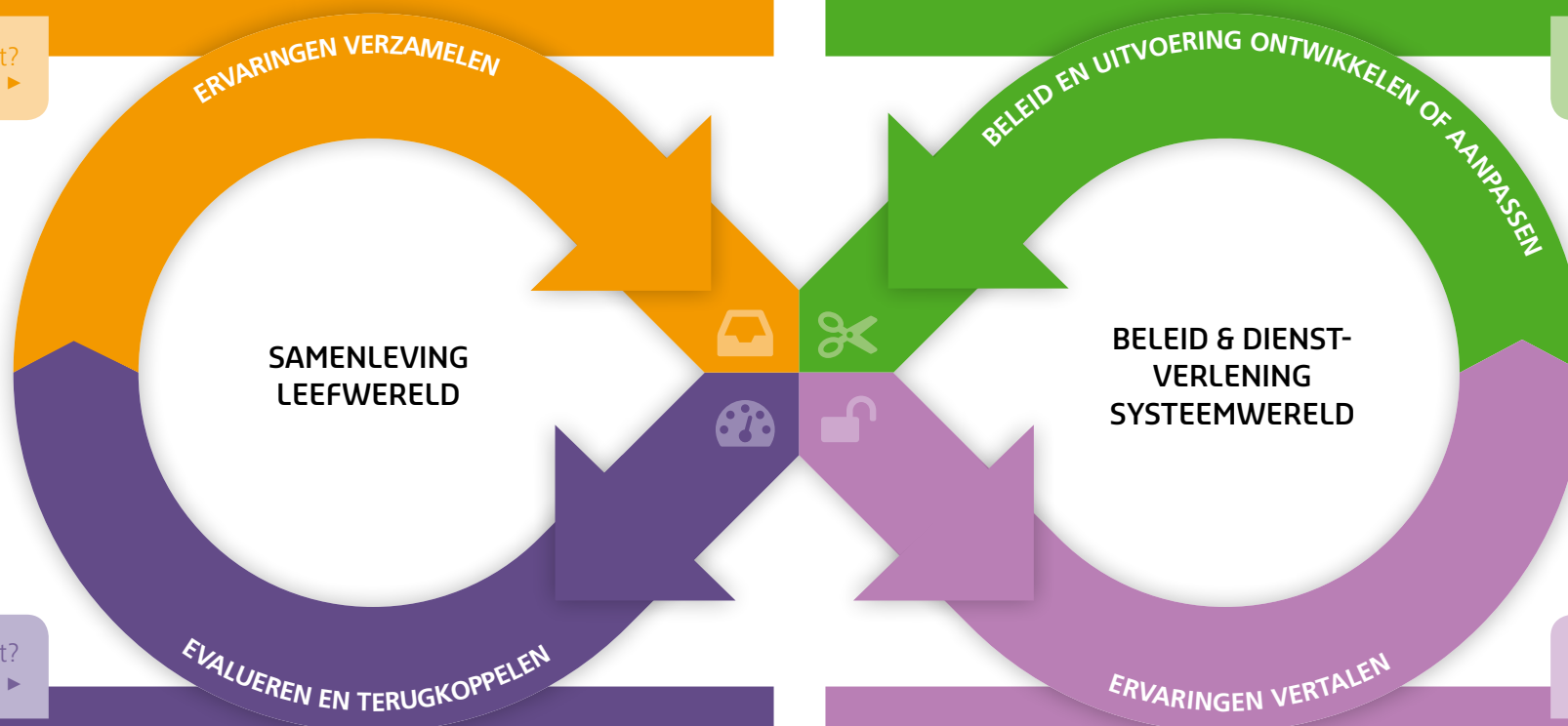
- Zet een diversiteit aan vormen in.
- Durf te vragen naar ervaringen van mensen.
- De werving van mensen met ervaringen vraagt creativiteit en tijd.
- Bouw impulsen in om ervaringen in te brengen in het beleidsproces.
- Besteed aandacht aan verwachtingsmanagement.

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ▶

Hoe en bij wie zorg je dat beleid en uitvoering wordt aangepast?

- Kijk goed waar de veranderingen doorgevoerd moeten worden: in het gemeentelijk beleid of in de uitvoering?
- Zorg voor gedeeld eigenaarschap: neem als gemeente de regierol, maar ga niet alleen veranderingen doorvoeren.
- Zet tijdig de monitoring van de gewenste verandering in gang.
- Zet in op lobby, strategie en communicatie vanuit de kant van belangenbehartigers.

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ▶



Hoe doe je dat?
Voorbeelden ▶

Hoe koppel je zichtbaar en herkenbaar terug naar de betrokken inwoners?

- Koppel resultaten van het proces terug naar inwoners en de gemeenteraad.
- Betrek inwoners en cliënten bij de evaluatie.
- Stel de reflectievraag niet te vroeg.
- Markeer elke fase, zodat ook duidelijk deze stap van evaluatie aan bod komt.
- Markeer duidelijk met elkaar de verschillende fases van de cyclus.
- Gebruik verschillende communicatiekanalen om resultaten terug te koppelen.

Hoe doe je dat?
Voorbeelden ▶

Hoe vertaal je individuele ervaringen naar een herkenbaar collectief verhaal?

- Bundel individuele ervaringen en kijk welke vaker voorkomen.
- Blijf dicht bij de formulering van de mensen zelf.
- Betrek mensen bij het vertalen van signalen naar een collectief verhaal. Dit zorgt ook voor eigenaarschap.
- Stel je als gemeente lerend op. Stel de vraag: Wat leren wij van dit verhaal en wat zegt dit over ons en andere betrokkenen?

FASE 1 ERVARINGEN VERZAMELEN

Hoe verzamel je ervaringen en ideeën van inwoners?

1. Een **diversiteit aan vormen** is nodig om verschillende mensen en groepen te bereiken en hun ervaringen te verzamelen. Zowel in de formele structuren van raden als in meer informele en creatieve settings. Vooral voor specifieke groepen, zoals mensen met een verstandelijke of psychische beperking, migranten en jongeren werkt het goed om andere creatieve vormen te zoeken die de ervaringen en verhalen van mensen naar boven haalt. Formele structuren zijn meer ingebed in de beleidscyclus en hebben daarom een voordeel. Bij de meer informele en creatieve vormen is het belangrijk dat er goed gekeken wordt naar hoe de verhalen worden ingebracht in de beleidscyclus en dat er daadwerkelijk iets wordt gedaan met de inbreng. Bij de keuze van de vorm is ook het doel een belangrijk criterium. Wil de gemeente vooral zicht hebben op wat er leeft bij een bepaalde doelgroep of gaat het om hoe bepaald beleid uitpakt in de praktijk en hoe ze dat kan verbeteren?
2. Er zijn methoden genoeg, maar het valt of staat met het **durven vragen naar ervaringen** van mensen. Vraagverlegenheid kan dan in de weg zitten. Soms kan het helpen om een externe begeleider of doelgroepen zelf in te zetten om ervaringen op te halen. Zie bijvoorbeeld de praktijkvoorbeelden Persona methodiek en Participatief drama.
3. De **werving** van mensen met ervaringen vraagt creativiteit en tijd. Het kost tijd om juist die mensen te vinden die anders vaak buiten beeld blijven. Denk aan het inzetten van cliëntenorganisaties, scholen, wijkcentra, sleutelpersonen in de wijk, de doelgroep zelf en wijkteams.

Wees in je werving helder over het doel van het verzamelen van ervaringen, wat het mensen zelf oplevert en hoeveel inzet het vraagt. Het helpt als het geen vage en abstracte onderwerpen zijn, maar duidelijke thema's of vraagstukken.

4. Naast intrinsieke motivatie bij alle betrokkenen, kun je ook **impulsen in het systeem** inbouwen om te zorgen dat ervaringen van mensen worden betrokken in het beleidsproces. Zoals wanneer een beleidsvoorstel alleen wordt goedgekeurd door de gemeenteraad op het moment dat cliënten/ burgers betrokken en gehoord zijn in de totstandkoming ervan. Of ambtenaren die zich kunnen committeren aan concrete doelen voor bepaalde groepen en deze als het ware adopteren. Denk ook alvast na over wie aangehaakt moet zijn bij het traject om ervoor te zorgen dat er in een latere fase ook daadwerkelijk wat met de uitkomsten wordt gedaan.
5. **Verwachtingsmanagement** en een duidelijk kader aan de voorkant van het proces is essentieel. Wees duidelijk naar de mensen die je betreft over wat de participatieruimte is en gebruik het lemniscaat om de processtappen te bespreken. Maak helder dat niet alle ervaringen opgepakt kunnen worden, wat de ruimte is die het beleid en de wet geeft en wat het budget is voor bepaalde verbeteringen of initiatieven. Dit voorkomt ruis en teleurstelling aan de achterkant, waardoor je de inzet van mensen kwijtraakt. Ook de gemeenteraad zal ruimte moeten geven aan de uitkomsten van het proces met inwoners/cliënten. Dit moet van tevoren met de gemeenteraad worden besproken.

FASE 2 ERVARINGEN VERTALEN

Hoe vertaal je de individuele ervaringen naar een herkenbaar collectief verhaal?

1. We zien dat gemeenten soms worstelen met de vraag hoe ze voorbij de anekdotes en incidenten komen, want op basis van een voorbeeld, **n = 1**, kunnen ze hun beleid niet aanpassen. Maar wat doe je dan wel? Is het voldoende om actie te ondernemen? En zo ja, welke actie? Bundel de individuele ervaringen en bekijk welke **ervaringen vaker voorkomen** en een signaal zijn voor aandacht en verbetering. Ervaringsdeskundigen zijn daarbij behulpzaam. Zij kunnen laten zien dat n niet 1 is, dat een bepaald verhaal of situatie niet op zichzelf staat, maar dat het veel vaker voorkomt. Zie ook het praktijkvoorbeeld Persona methodiek, waar ze een bredere toetsessie organiseren om te checken of mensen zich herkennen in de ervaringen die zijn verzameld en draagvlak te creëren.
2. Bij het bundelen van individuele ervaringen bestaat het risico dat de ervaringen in een soort centrifuge terecht komen die alle individuele ervaringen door elkaar husselt, tot er uiteindelijk een collectief verhaal ontstaat waarin niemand zich meer herkent. Blijf daarom dicht bij de **oorspronkelijke formulering** van de individuele ervaring of gebruik deze als citaten om het collectief geformuleerde signaal/verhaal te illustreren.

Zo blijven mensen zich herkennen in de vertaling. Je kunt in deze fase ook ervaringsverhalen gebruiken als illustratie van een probleem of argument om beleid te veranderen.

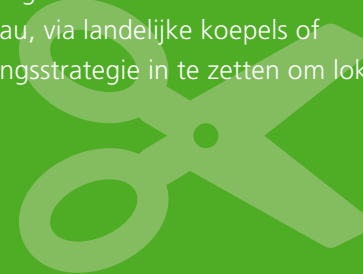
3. Het kan zo zijn dat de betrokken inwoners/cliënten uit de eerste fase ook in de vervolgfases betrokken blijven. En dus **zelf**, vaak samen met een ondersteuner, hun **individuele ervaringen vertalen naar een herkenbaar collectief verhaal**. Op die manier blijven zij eigenaar.
4. Stel jezelf als gemeente, adviesraad of belangenbehartiger de vraag: **wat leren we van dit verhaal?** En wat zegt dit over ons en andere betrokkenen, zoals de gemeente, het wijkteam of de sociale dienst? Deze vragen helpen om het verhaal te vertalen naar wat er aangepast moet worden in beleid en dienstverlening, naar concrete verbeterpunten. Door dit samen te doen ontstaat er ook een gedeeld verhaal en/of probleem waar je met elkaar eigenaar van bent.



FASE 3 BELEID EN UITVOERING ONTWIKKELEN OF AANPASSEN

Hoe en bij wie zorg je dat de vertaling, de aandachts- en leerpunten, ook daadwerkelijk tot verandering leiden?

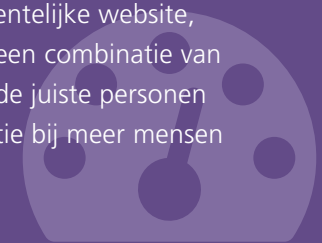
- 1** Bedenk waar **verandering doorgevoerd** moet worden. Dat is niet altijd in het gemeentelijk beleid, maar kan ook in de uitvoering van de dienstverlening van een wijkteam of een zorginstelling zijn. Zorg dat de gewenste partners zo mogelijk al vanaf de beginfase aan tafel zitten.
- 2** Het is belangrijk dat de gemeente de regierol neemt en dat mensen zich realiseren dat de gemeente niet alleen de verbeteringen kan bewerkstelligen. Soms zijn andere partijen aan zet, maar ook de inwoners zelf zijn partner. Wat kunnen zij oppakken en bijdragen? Dan is er sprake van **gedeeld eigenaarschap**.
- 3** Zet de **monitoring** van de gewenste verandering alvast in gang, zodat je weet hoe het er volgend jaar voor staat op het betreffende punt. Bedenk met elkaar hoe je dit gaat volgen.
- 4** Vanuit belangenbehartigers en adviesraden is het in deze fase van belang om in te zetten op lobby, strategie en communicatie. Soms is het ook nodig om op landelijk niveau, via landelijke koepels of belangenorganisaties, een beïnvloedingsstrategie in te zetten om lokaal beleid aangepast te krijgen.



FASE 4 EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN

Hoe zorg je voor een goede evaluatie en koppel je de resultaten zichtbaar en herkenbaar terug naar de betrokken inwoners/cliënten?

- 1 De terugkoppeling** naar betrokken inwoners en de gemeenteraad is belangrijk. Wat is er met de ervaringen gedaan en is er daadwerkelijk iets verbeterd? De terugkoppeling wordt vaak onvoldoende gedaan. Inwoners haken af als ze onvoldoende worden geïnformeerd over het proces en de resultaten. Dit werkt in je nadeel als gemeente, adviesraad of belangenorganisatie.
- 2 Benut de groep inwoners/cliënten** ook bij de evaluatie. Is de uitvoering in de praktijk merkbaar beter geworden of zijn er nog extra aanpassingen nodig? Het kan zijn dat de betrokkenen aan de voorkant niet degene zijn die iets van de verbeteringen zullen merken, zoals in het praktijkvoorbeeld van de Persona methodiek. Dit is afhankelijk van de veranderingen die zijn doorgevoerd.
- 3 Stel de reflectievraag niet te vroeg.** Merkbare veranderingen hebben tijd nodig.
- 4** Het is niet altijd duidelijk wanneer een traject waarin je ervaringskennis benut, is afgelopen. Je haalt weer nieuwe ervaringen op of je gaat met ervaringen aan de slag die nog waren blijven liggen. Het lemniscaat heeft niet altijd een duidelijk begin of eind, het is **een voortdurende cyclus**. Daarom is het des te belangrijker om iedere stap in het lemniscaat duidelijk met elkaar te markeren en in fase 4 te evalueren. Concrete resultaten worden zichtbaar en het is voor iedereen helder wanneer je start met een nieuwe cyclus.
- 5** Gebruik **verschillende communicatiekanalen** om uitkomsten en resultaten terug te koppelen, ook de successen. Benut toegangspunten waar de achterban of een specifieke groep veel komt, bijvoorbeeld bij de sociale dienst, een Wmo-loket, een steunpunt of spreekuur. Maar gebruik ook sociale media: via de gemeentelijke website, een Twitter- of Facebookaccount. Vaak is het een combinatie van communicatiemiddelen, toegangskanalen en de juiste personen met elkaar in contact brengen, zodat informatie bij meer mensen terecht komt.



PRAKTIJKVOORBEELD: JOOZ

In gesprek met Fietje Schelling en Geeske Hoogenboezem

Wat is JOOZ?

JOOZ staat voor Jong Ouderschap en Onbedoelde Zwangerschap. In 2016 hebben Siriz en JSO een programma geïnitieerd voor primaire, secundaire en tertiaire preventie bij Jong Ouderschap en Onbedoelde Zwangerschap (JOOZ). Er is een Taskforce opgericht waarin zorg-, gezondheids- en kennisorganisaties samenwerken met gemeenten en ervaringsdeskundigen aan verbetering van de maatschappelijke positie van zeer jonge ouders en het gezond en veilig opgroeien van hun kind(eren). Activiteiten van het programma zijn gericht op de verbetering van zorg en preventie, beïnvloeding van de beeldvorming over jong ouderschap en het helpen van gemeenten met het invoeren van getransformeerd beleid voor de doelgroep zeer jonge ouders.

Waar gaat dit praktijkvoorbeeld over?

Bij JOOZ trekken een groep jonge (tiener)ouders samen op met de landelijke Taskforce. Op basis van de ervaringen van deze ouders worden verbeterideeën gerealiseerd in de voorlichting en hulp aan jonge ouders.

ERVARINGEN VERZAMELEN



De Taskforce heeft, als één van hun eerste activiteiten, de knelpunten in beeld gebracht waar jonge ouders mee te maken krijgen. Vanzelfsprekend waren de ervaringen van deze ouders richtinggevend. Fietje Schelling (projectleider, verbinder en adviseur o.a. op het gebied van jeugdparticipatie) heeft JSO ondersteund bij het werven van een groep jonge ouders, omdat zij al binnen dat netwerk de juiste connecties heeft. Een deel van deze jonge ouders is via ExpEx getraind als ervaringsdeskundige.

Anderen waren nog niet getraind, maar wilden zich vanuit hun eigen ervaring met jong ouderschap inzetten voor jongeren in een vergelijkbare situatie. De groep jonge ouders is gevraagd om mee te denken in in het programma JOOZ en mee te doen met de organisatie van twee landelijke conferenties.

De groep jonge ouders is samen met JSO en Fietje Schelling begonnen met het organiseren van een aantal bijeenkomsten waar zij besproken hebben wat zij graag willen verbeteren in zorg, preventie en beleid.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Een belangrijk aspect van het startpunt van dit traject is dat JSO en Fietje Schelling een groep jonge ouders heeft geworven die graag hun ervaringen willen delen om de preventie, ondersteuning en hulp te verbeteren, daar zitten ook ervaringsdeskundigen bij. Deze groep blijven zij betrekken bij het beleidsproces. De Taskforce die is opgezet is cruciaal om alle betrokken samen hierin mee te nemen (zowel vanuit kennis, hulporganisaties als gemeenten en ervaringsdeskundigen). Dit creëert draagvlak om zich in te zetten voor jonge kwetsbare ouders, ook voor de lange termijn.
- Om de verwachtingen over en weer scherp te krijgen is het van belang om het gehele traject te bespreken met alle betrokkenen. Dus zowel in de fases van ervaringen verzamelen en vertalen, als de fases waarin beleid en uitvoering wordt aangepast en terugkoppeling plaatsvindt naar de inwoners en cliënten.

ERVARINGEN VERTALEN



De ervaringen van de jonge ouders vormen de rode draad van het programma JOOZ. Kenmerkend voor dit voorbeeld is dat de groep jonge ouders niet alleen betrokken zijn bij de fase van ervaringen verzamelen, maar ook bij de vervolgstappen. Hun ervaringen worden niet door iemand anders meegenomen en vertaald naar een collectief verhaal en verbeterpunten. Dat doen de jonge ouders zelf op congressen, via filmpjes, een magazine en in een handreiking.

De volgende verbeterideeën zijn hieruit naar voren gekomen:

- Besloten *online communities* voor lotgenotencontact.
- Meer aandacht voor jonge vaders.
- Betere seksuele voorlichting door ervaringsdeskundige jonge ouders.
- Meer seksuele voorlichting en aandacht voor jong ouderschap in de gesloten zorg.
- Ervaringsdeskundige jonge ouders verbinden aan de wijkteams.
- Ervaringsdeskundige jonge ouders inzetten in de jeugdbescherming.
- Betere informatie voor onbedoeld zwangeren en jonge ouders.

Daarnaast hebben de jongeren de knelpunten waarmee zij te maken hebben gehad in kaart gebracht. De ervaringen van de jonge ouders zijn gerelateerd aan literatuur en onderzoek. Dit is ondersteund door JSO en Fietje Schelling. Dit heeft geleid tot de volgende top 5 van knelpunten:

1. Huisvesting
2. Financiën en schulden
3. Onvoldoende maatwerk en verkokering
4. Onvoldoende deskundigheid binnen de wijkteams
5. Onvoldoende preventie gericht op risicogroepen

Congressen georganiseerd: ervaringen en verbeterideeën gepresenteerd door ervaringsdeskundigen

Op het eerste landelijke JOOZ congres in 2016 hebben de jonge ouders hun verbeterideeën gepitcht. Er zijn filmpjes en een magazine gemaakt over hun ideeën. Verdiepende gesprekken aan gemengde tafels vormden een centraal onderdeel van het congres. Aan alle tafels zat een ervaringsdeskundige die het gesprek aanging met zorgverleners, gemeenteambtenaren en politici.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Het ophalen en verzamelen van ervaringen is in een eerdere fase door de ondersteunende organisaties gedaan (o.a. de Taskforce). Wel is er elke keer voor gezorgd dat de jongeren en ervaringsdeskundigen daar zelf ook bij betrokken waren.
- Bij het vertalen van de ervaringen zijn de jongeren en ervaringsdeskundigen in alle stappen zelf betrokken geweest. Van het mede organiseren van de congressen tot de inhoudelijke speerpunten en ervaringen vertalen in een handreiking. Ze blijven zelf aan het roer staan, wat de boodschap krachtig houdt.
- Een congres kan een handig middel zijn om het publiek en daarmee de betrokkenheid van organisaties en gemeenten te verbreden.
- Het concreet maken van de ervaringen en ook meteen verbeterpunten aanreiken (o.a. in hun handreiking) is cruciaal om de betrokkenen te bereiken en ervoor te zorgen dat het sneller opgepakt kan worden

In 2017 heeft JOOZ een tweede landelijk congres georganiseerd. Dit congres richtte zich op de centrale rol van gemeenten bij het verbeteren van de situatie van kwetsbare jonge ouders. Tijdens het congres werd een handreiking gepresenteerd met oplossingsrichtingen en praktijkvoorbeelden voor gemeenten als het gaat om integraal beleid bij jong ouderschap.

Ervaringen vertaald

Hannie Olij (bestuurder Timon en lid Taskforce JOOZ) en ervaringsdeskundige Chiara presenteerden de top vijf uitdagingen voor gemeenten. Deze top vijf van uitdagingen is uitgewerkt in de handreiking voor gemeenten. Per punt is beschreven wat de uitdaging is, waarom de reguliere aanpak niet volstaat, wat de rol van gemeenten is en welke oplossingsrichtingen en praktijkvoorbeelden er zijn. Tijdens het congres werd duidelijk hoe belangrijk het contact met ervaringsdeskundigen is. Luisteren naar hun verhalen levert heel veel op. Tijdens beide congressen was het met name belangrijk dat de doelgroep zelf aan het woord was en vanuit eigen ervaringen knelpunten, uitdagingen en oplossingen konden aangeven.

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



In duo's of kleine groepen trekken de bestuurders van de Taskforceorganisaties op met jonge ouders om hen te ondersteunen in het realiseren van hun verbeterideeën. De jonge ouders worden hierbij soms uit de droom geholpen: 'Om zelf een opvang te beginnen, heb je heel veel papieren nodig en die hebben wij niet.' Andere jongeren worden financieel ondersteund bij het realiseren van een initiatief of krijgen tips voor het verkrijgen van fondsen. De ervaringen van de ervaringsdeskundigen en de informatie die de congressen hebben opgeleverd, worden gebruikt door de Taskforce JOOZ in de lobby voor meer maatwerk.

Transformatieagenda opgesteld

Op verzoek van het ministerie van VWS heeft de Taskforce een transformatieagenda opgesteld. De transformatieagenda is gericht op een optimale positionering van en samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties, gemeenten en het ministerie met betrekking tot de onderwerpen zeer jong ouderschap en preventie van onbedoelde zwangerschap. Doel van VWS is om met deze transformatieagenda toekomstig beleid te kunnen bepalen. VWS biedt de agenda aan de Tweede Kamer aan en vraagt om een reactie van de bewindspersoon. De ervaringen van de jonge ouders vormen de basis van de transformatieagenda. De jongeren hebben tijdens meerdere bijeenkomsten meegedacht over vorm en inhoud van de transformatieagenda. Het grootste knelpunt dat jonge ouders aanwijzen, is het ontbreken van voldoende, betaalbare huisvesting. Daarom is een bijeenkomst belegd waarin ervaringsdeskundigen met zorgorganisaties, gemeenten, woningbouwcorporaties, kennisinstituten en ministeries logische oplossingen hebben bedacht voor het woningprobleem.

Concrete vervolgacties

Een van de sprekers van het tweede congres wil de jonge ouders helpen met het bestrijden van de vooroordelen tegen 'tiernermoeders'. Zij wil de jonge ouders in contact brengen met uitgevers van tijdschriften om zo te kijken of er door bijvoorbeeld interviews met hen een ander beeld kan worden gecreëerd dan het negatieve beeld dat veel mensen hebben door bijvoorbeeld programma als 'Vier handen op één buik'.

EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN



Vlak voor de zomer hebben de jonge ouders overleg gehad met de bestuurders van de Taskforce JOOZ. Dit zijn de bestuurders van grote instellingen die veel voor jonge ouders doen. Zij hebben hun visie en ideeën over de toekomst op papier gezet en die getoetst bij de jonge ouders. Hierbij hebben ze ook het proces teruggekoppeld en geïnformeerd over de vervolgstappen. Daarnaast hebben de bestuurders individuele afspraken met jonge ouders gemaakt om te kijken hoe zij hen kunnen helpen bij het verwezenlijken van hun ideeën. Na de zomer is er

een vervolgspraak georganiseerd waarin verder door is gepraat over de visie en aanpak van de Taskforce (onderwijs, huisvesting, financiën). Daar zal de groep jonge ouders weer een bijdrage aan leveren.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- In deze fase is het belangrijk dat de belangrijke betrokkenen aangehaakt blijven en de vervolgstappen ook kunnen trekken.
- Niet alle verbeteringen vinden plaats op individueel niveau, maar ook op collectief niveau. Wees je ervan bewust dat veranderingen (met name betreffende beleidsterrein) tijd kosten en soms op korte termijn 'onzichtbaar' kunnen zijn, maar op lange termijn wel wat teweeg kunnen brengen.

PRAKTIJKVOORBEELD: JONG DOET MEE!

In gesprek met Fietje Schelling, zelfstandige

Wat is JONG doet mee!?

JONG doet mee! is een platform van jongerenraden en jongeren met ervaring in de jeugdhulp. JONG doet mee! geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeenten en instellingen voor jeugdhulp in de regio Haaglanden. Het doel is om met input van jongeren de jeugdhulp te verbeteren. Twee keer per jaar wordt er door JONG doet mee! en gemeenten een bijeenkomst georganiseerd waar uiteenlopende onderwerpen op de agenda staan. Hierbij worden ook vertegenwoordigers van instellingen uitgenodigd.

Waar gaat dit praktijkvoorbeeld over?

Jongeren uit de jeugdhulp maken zich al jaren zorgen over hun privacy. Wie mag hun dossier inzien? Wat wordt er gezegd als ze er niet bij zijn? Waarom kloppen hulpverleners niet op de deur voordat ze bij je binnengaan? Nu gemeenten sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp, zijn veel jongeren bang dat gemeenten nu alles van hen weten.

ERVARINGEN VERZAMELEN



JONG doet mee! heeft een bijeenkomst georganiseerd om met de gemeenten en instellingen te praten over privacy. Jongerenraden hebben tijdens deze bijeenkomst workshops georganiseerd om met beleidsmedewerkers, vertrouwenspersonen en hulpverleners in gesprek te gaan over hun wensen.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Praat met jongeren over hun ervaringen. Inventariseer de knelpunten die zij ervaren en gebruik die om met beleidsmedewerkers, hulpverleners en vertrouwenspersonen in gesprek te gaan.
- Leg contact met het AKJ of Zorgbelang of een andere organisatie die vertrouwenspersonen heeft in de jeugdhulp. Betrek ook de lokale (jeugd) ombudsman als die er is.
- Zorg dat het platform van jongerenraden (JONG doet mee!) niet alleen meedenkt, meepraat en adviseert, maar ook zelf dingen doet, zoals een folder en praatplaat maken. Kies samen met de jongeren steeds nieuwe thema's en betrek daar relevante andere organisaties bij om in cocreatie dingen op te zetten of te maken.

ERVARINGEN VERTALEN



Na de bijeenkomst zijn er vier acties ondernomen:

1. JONG doet mee! heeft een advies gemaakt over privacy en dossiers.
2. Een ambtenaar van de gemeente Den Haag heeft een werkbezoek georganiseerd aan het inkoopbureau van H10 (inkoopbureau Jeugdhulp). Jongeren konden zelf zien wat mensen van H10 weten en kunnen inzien van de jongeren.
3. Er is contact gezocht met het Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ). Samen met hen is er een folder en een praatplaat gemaakt voor jongeren met privacy vragen. De folder beantwoordt vragen als 'wat mogen hulpverleners bespreken met je ouders of anderen?' en 'heb je recht op inzage van je dossier?'. De praatplaat is gemaakt om privacy te spreken in groepen of huisvergaderingen.
4. De informatie in de folder is gecheckt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Fietje heeft ook meegedacht over het programma van een landelijk congres over privacy. Ze heeft de initiatiefnemers gekoppeld aan ExpEx, ervaringsdeskundige jongeren. Die hebben samen met hulpverleners ervaringstheater gemaakt over het onderwerp. ExpEx heeft dit theaterstuk laten zien op het landelijke congres en op de 'Voor de jeugd dag' in november 2017. Zo heeft het onderwerp ook landelijk aandacht gekregen.

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



De jongeren hebben meegedacht over een privacy app Jeugdhulp en jeugdbescherming. Samen met de ontwikkelaar hebben ze nagedacht over informatie die gaat die gaat over wat er wel en niet in een dossier gedeeld mag worden. Op deze manier hebben ze hun eigen ervaringen, kennis en netwerken ingezet om informatie voor een breder publiek toegankelijk te maken.

PRAKTIJKVOORBEELD: CLIËNTENRADEN WERK EN INKOMEN

In gesprek met Carla Wierenga van het FSU

Wat is het FSU?

In Friesland heeft het voormalig FSU (Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden) op veel plaatsen één loket van belangenbehartigers ontwikkeld: de Steunpunten Uitkeringsgerechtigden, Gehandicapten en Minima. Deze Steunpunten spelen knelpunten door naar de lokale en regionale cliëntenraden Werk en Inkomen. Daarmee vormen zij de schakel tussen individuele en collectieve ervaringen en signalen, die door de cliëntenraden Werk en Inkomen worden opgepakt.

Waar gaat dit praktijkvoorbeeld over?

Cliëntenraden Werk en Inkomen bestaan over het algemeen (groten)deels uit mensen die uitkeringsgerechtigd zijn/waren. Deze mensen hebben ervaring op het terrein van werk en inkomen. Deze samenstelling zorgt voor een logische verbinding met de achterban en hun ervaringen. Andere leden zijn vaak vanuit betrokkenheid lid. Daarnaast hebben een aantal cliëntenraden zelf een spreekuur voor uitkeringsgerechtigden of is iemand van bijvoorbeeld een Steunpunt voor uitkeringsgerechtigden lid van de cliëntenraad. Bij dit soort gesprekken en steunpunten komen individuele vragen, knelpunten en signalen binnen. Veel voorkomende signalen worden opgepakt door de cliëntenraad.

ERVARINGEN VERZAMELEN



In de regionale Steunpunten werken allerlei belangenorganisaties nauw samen, vooral in een gezamenlijk spreekuur. Het gaat dan om organisaties als vakbonden, ouderenbonden, gehandicaptenorganisaties, belangengroepen van werklozen, diaconieën van de kerken en Vluchtelingenwerk. Het spreekuur is een eerste

opvang voor burgers die ruggensteun willen bij hun contacten met de (uitkerings) instanties. De Steunpunten zorgen er ook voor dat de gezamenlijke gesprekken knelpunten doorspelen naar de cliëntenraden Werk en Inkomen. De cliëntenraden zijn hierdoor in staat om het beleid steeds te toetsen aan de hand van de praktijk van alledag en verbeteringen af te spreken. Een voorbeeld hiervan is de dreigende toon die veel uitkeringsgerechtigden ervaren in de brieven van de sociale dienst. Dit soort signalen komen tijdens gesprekken naar voren.

Andere wegen en intermediairs zoeken

De reikwijdte van een cliëntenraad is tegelijkertijd ook beperkt. Als het bijvoorbeeld gaat om de vraag waar ex-Wajongers mee te maken krijgen of het gebruik van gemeentelijke regelingen door AOW'ers of mensen met een klein pensioen, hoe kom je dan bij de ervaringen van deze groepen mensen? Het zijn vaak kwetsbare groepen en mensen die je via een andere organisatie of intermediair zou kunnen bereiken, maar die vanwege privacy redenen niet zomaar toegang geven. Denk bijvoorbeeld aan huisartsen en fysiotherapeuten die veel ouderen en gepensioneerden zien. Tegelijkertijd moet je deze wegen wel zoeken, omdat je anders niet bij de ervaringen komt.

Carla Wierenga: 'Het opbouwwerk kan in het vertegenwoordigen van belangen van inwoners een veel grotere rol spelen. Zij werkt van oudsher met en vanuit het perspectief van inwoners, heeft netwerken in de samenleving en verzamelt ervaringen en signalen. Door te investeren in het opbouwwerk kun je het lemniscaat van ervaringskennis beter laten stromen.'



Bouwen aan een goede relatie tussen cliëntenraad en gemeente

Het is een pluspunt wanneer de cliëntenraad een goede relatie heeft met de gemeente, zowel ambtelijk als met het college en de politiek. De signalen die in de eerste fase worden verzameld, maken dan grotere kans om verderop in het proces goed te landen, waardoor beleid en uitvoering ook daadwerkelijk worden aangepast. Een goede relatie betekent niet dat je het inhoudelijk altijd met elkaar eens moet zijn. Het gaat er om dat je elkaar met een positief-kritische en constructieve houding tegemoet treedt en een wederzijdse intentie hebt om het beleid en de uitvoering op het terrein van werk en inkomen te verbeteren.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- De voorzitter van een cliëntenraad kan een grote rol spelen in het verbinden van de cliëntenraad met de gemeente, zeker daar waar voorzitters goed kunnen netwerken en goede contacten hebben met de gemeente. Hiermee zorgt een voorzitter voor draagvlak dat nodig is voor het verdere proces.
- Het vergroten van de deskundigheid van een cliëntenraad als het gaat om de landelijke ontwikkelingen, wettelijke kaders, etc. op het terrein van werk inkomen, versterkt de positie van de cliëntenraad. Het maakt de cliëntenraad een serieuze gesprekspartner.
- Representativiteit is een veel gehoord begrip bij het verzamelen van ervaringen. Wanneer heb je voldoende ervaringen en verhalen verzameld om te kunnen spreken van een representatief beeld? Dat heeft te maken met de doelgroep en of je die in al haar variëteit heb gesproken en met de variatie in signalen, positief en negatief. Tegelijkertijd moet je je afvragen hoe belangrijk die representativiteit is bij kwaliteitsverbetering. In de politieke arena, voor het creëren van draagvlak, is die representativiteit belangrijker

ERVARINGEN VERTALEN

Belangrijk bij het vertalen van ervaringen is dat cliëntenraden niet hun achterban verliezen door opeens een 'andere taal' te gaan spreken. Een cliëntenraad die haar eigen 'taal' blijft spreken en zich niet verliest in allerlei beleids- en juridische termen, zorgt ervoor dat de achterban aangehaakt blijft. Wel is het de kunst om zowel de taal van de achterban als de taal van de gemeente te spreken, zodat je voor beiden niveaus wat kunt blijven betekenen.

Carla Wierenga: 'Wat meespeelt in de vertaalslag is de kunst om van individuele verhalen en signalen die je ophaalt een collectief algemene urgentie te laten zien.'

Van individueel naar collectief

Door ervaringen en signalen die je hoort en verzamelt, naast elkaar te leggen en patronen te zien, kun je ze vertalen naar een collectief verhaal. Een cliëntenraad Werk en inkomen kan dit benutten voor een advies richting gemeente. Sommige cliëntenraden benoemen in dat advies ook de aandachtspunten voor specifieke groepen. Het advies kan relevant zijn voor de brede groep, maar kan voor een specifieke subgroep ook anders uitpakken. Door deze afwijkingen of uitzonderingen mee te nemen in het advies blijven mensen zich herkennen in het collectieve verhaal of advies.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- FSU bood ook ondersteuning aan cliëntenraden op het terrein van politiek en strategisch denken en lobbyen. Daarbij is het belangrijk om als cliëntenraad de eigen taal te blijven spreken. Dit kun je doen door als lid van de cliëntenraad of als ervaringsdeskundige je persoonlijke ervaringen in te brengen in het gesprek met de gemeente. Ook kun je hiervoor mensen van het spreekuur benaderen of zij hun verhaal willen vertellen.

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



Op het moment dat het verzamelen en vertalen van ervaringen soepel en aandachtig verloopt én de samenwerking tussen bijvoorbeeld een cliëntenraad en een gemeente goed is, ziet FSU vaak dat dit een positieve invloed heeft op het daadwerkelijk aanpassen van beleid en uitvoering. Het voorbeeld waarin uitkeringsgerechtigden een dreigende toon in de brieven van de sociale dienst ervaren, is door een cliëntenraad goed opgepakt. Zij heeft het proces van ervaringen verzamelen en vertalen zorgvuldig doorlopen en kon werken vanuit een goede samenwerkingsrelatie met de gemeente. Dit heeft eraan bijgedragen dat de brieven zijn aangepast van dreigbrieven naar uitnodigingen.

Eigenaarschap

Wil de gemeente weten hoe mensen de toegang tot minimavoorzieningen ervaren? Of zijn het mensen zélf die een bepaalde problematiek willen aankaarten? Eigenaarschap is een belangrijk gegeven, ook in het verdere verloop van het proces. Als de gemeente zich (mede-)eigenaar voelt van het probleem, zal ze eerder geneigd zijn om daadwerkelijk het beleid en de uitvoering ervan aan te passen. De ruimte om te verbeteren is dan groter. Maar sommige problemen en signalen zijn ook op te pakken door mensen zelf. Dan is het belangrijk dat mensen zich probleemeigenaar voelen en niet alleen naar de gemeente of andere instanties kijken voor de oplossing of de verbetering.

Gecombineerde aanpak: individuele en collectieve verbeteringen

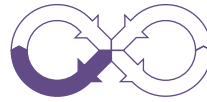
FSU kent voorbeelden waarbij studenten en vrijwilligers signalen en ervaringen ophalen onder inwoners en waarbij een individuele en collectieve aanpak van signalen wordt gecombineerd. Individuele problemen worden opgepakt via bijvoorbeeld een spreekuur van een vrijwilligersorganisatie. Collectieve signalen worden gebundeld en via belangenbehartigers en cliëntenraden wordt actie ondernomen richting beleid en dienstverlening. Door deze gecombineerde aanpak voelen inwoners zich gehoord, geholpen en blijven ze aangehaakt, ook voor een volgende keer.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Zorg voor een goede samenwerking tussen de cliëntenraad en de gemeente. Houd rekening met het feit dat samenwerken makkelijker is bij beleidsvoorbereiding dan bij belangenbehartiging. Bij belangenbehartiging spelen tegengestelde belangen een grote rol.
- Zorg ervoor dat de probleemeigenaar zich verantwoordelijk voelt. Zo voorkom je dat alle betrokkenen naar elkaar kijken, maar niemand actie onderneemt.
- Let erop dat de betrokken partijen hun rol goed kennen en dit respecteren. Op deze manier blijft de samenwerkingsrelatie duurzaam.
- Besteed aandacht aan zowel de aanpak van individuele problemen als de aanpak van collectieve problemen.

EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN



Terugkoppeling is relatief eenvoudig als je achterban of een specifieke doelgroep iets heeft aangekaart en het gehele proces min of meer betrokken is gebleven. Het eigenaarschap van het signaal ligt duidelijk bij die groep. In sommige trajecten is die verbinding met de achterban of een specifieke groep minder, omdat je als cliëntenraad signalen uit de samenleving hebt opgepikt en daar zelf als raad mee verder bent gegaan.

Succesverhalen

Terugkoppeling is niet alleen belangrijk voor je eigen achterban, maar ook voor de cliëntenraad zelf. Cliëntenraden die hun succesverhalen laten zien en op die manier terugkoppelen, verstevigen hun positie en dragen bij aan de zichtbaarheid van hun raad en hun naamsbekendheid. Veel cliëntenraden vergeten dit in de drukte van alledag.

Gebruik verschillende communicatiekanalen

Benut toegangsplekken waar de achterban of een specifieke groep veel komt, bijvoorbeeld bij de sociale dienst, een Wmo-loket, een steunpunt of spreekuur. Maar gebruik ook sociale media: het gemeentelijke Twitter- of Facebookaccount of ontdek als cliëntenraad je eigen mogelijkheden hierin. Vaak is het een combinatie van communicatiemiddelen, toegangskanalen en de juiste personen met elkaar in contact brengen, zodat informatie bij meer mensen terecht komt.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Besteed aandacht aan de succesverhalen.
- Inventariseer de mogelijkheden van de verschillende communicatiekanalen die er zijn en kijk welke kanalen je het beste kunt gebruiken voor wat je wilt ophalen of delen.
- Houd in je communicatie rekening met het feit dat je doelgroep heel divers is. Je hebt te maken met inwoners met een universitaire scholing tot inwoners met een licht verstandelijke beperking. De enige gemene deler is dat ze cliënt zijn in je gemeente.

PRAKTIJKVOORBEELD: PERSONA METHODIEK IN DORDRECHT

In gesprek met Wietske Dekkers van Dekkers training & advies

Waar gaat het over?

Joanna is mantelzorger. Joanna is een persona, een fictief persoon. Het verhaal van Joanna is tot stand gekomen samen met mantelzorgers uit Dordrecht. Zij is opgebouwd uit de gemeenschappelijke kenmerken van mantelzorgers in Dordrecht. Joanna staat hiermee voor de mantelzorgers in Dordrecht. Ze geeft met haar verhaal inzicht in het leven van mantelzorgers en de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers. Joanna levert hiermee een belangrijke bijdrage aan beleidsontwikkeling en het opstellen van passend ondersteuningsaanbod.

Bron: www.meemantelzorg.nl

ERVARINGEN VERZAMELEN



Er is gestart met een uitvoerig gesprek met de gemeente Dordrecht.

Met welk doel wil de gemeente Dordrecht inwoners betrekken? Gaat het over het ophalen van signalen of het daadwerkelijk aanpassen van beleid? Verder wordt in dit gesprek gekeken naar de precieze doelgroep die de gemeente wil betrekken. Verder wordt het gehele traject doorgesproken en besproken wat er nodig is voor de werving van de inwoners. Vervolgens worden ook de adviesraden en andere belangenbehartigers op de hoogte gesteld en betrokken bij het traject.

Vervolgens is gestart met het maken van de persona. In Dordrecht hebben ze in twee bijeenkomsten de persona Joanna gemaakt. Deze bijeenkomsten vonden plaats op een plek die voor de deelnemers goed bereikbaar, veilig en rustig was. Verder was er na elke bijeenkomst ook een informeel gedeelte, gecombineerd met een lunch of avondeten.

In Dordrecht is Joanna voorgelegd aan een grotere groep mantelzorgers. Met de vraag: herken je jezelf in Joanna en in haar belangrijkste vraagstukken en knelpunten? Om dit bij een grotere groep te toetsen is het collectieve verhaal versterkt.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Het doel van de gemeente met deze methodiek is scherp: signalen ophalen of beleid beïnvloeden?
- Leg uit wat het instrument wel en niet kan. Geef het instrument antwoord op de vragen die je als gemeente hebt?
- Baken met de gemeente de groep af: over wie ga je het hebben en over wie niet? In de gemeente Dordrecht werd bijvoorbeeld gesproken over de doelgroep kwetsbare oudere mantelzorgers. Uiteindelijk werden er echter mensen geworven die zelf vitaal waren maar in een kwetsbare situatie verkeerden. Dit geeft een vertekend beeld. Daarnaast wil je ook mensen spreken die normaliter niet gehoord worden. Hierdoor kan je ook mensen selectiever uitnodigen. Ook omdat je vaak afhankelijk bent van anderen in de wervingsfase.
- In de bijeenkomsten met de doelgroep stel je niet de concrete vragen van de gemeente, maar laat je de mensen vertellen hoe ze tegen deze thema's aankijken.



- Bespreek vooraf het gehele traject van A tot Z met de gemeente. Hiermee krijg je de verwachten over en weer scherp. Maak de gemeente duidelijk dat het belangrijk is alle stappen te doorlopen: ervaringen verzamelen, ervaringen vertalen, beleid en uitvoering aanpassen en de terugkoppeling geven.
- De betrokken gemeenteambtenaar staat achter de kwalitatieve onderzoeksmethode en draagt dit ook uit naar collega's en andere belanghebbers. Een ambtenaar moet zich hierin willen verdiepen. De informatie die wordt opgehaald is verhalend van karakter. Beleidsstukken worden daardoor onderbouwd met citaten en niet met cijfers. Zowel de cijfermatige als narratieve kant zijn belangrijk en maken elkaar krachtiger om duidelijk te maken hoe de inwoners de zorg en ondersteuning ervaren en wat voor hen belangrijk is in het dagelijks leven.
- Adviesraden en andere belangenbehartigers zijn vanaf het begin van het traject betrokken. Denk erover na wie je wil dat is aangehaakt in het traject. Deze groepen mensen zijn later in de implementatiefase ook nodig om ervoor te zorgen dat er ook daadwerkelijk wat met de uitkomsten wordt gedaan.
- De werving is een tijdsintensieve fase, maar heel belangrijk. Werf en informeer mensen met een brief, telefonisch en met een toestemmingsformulier. Vaak werven andere mensen binnen de gemeente of consultants de deelnemers voor je. Denk bewust na namens wie je de deelnemers vraagt mee te doen: onderzoeksbureau, gemeente of een organisatie.

ERVARINGEN VERTALEN



De ervaringen en verhalen van mantelzorgers zijn in Dordrecht vertaald, zodat ze bruikbaar werden om beleid en de uitvoering daarvan te beïnvloeden. De volgende stappen zijn hiervoor gezet:

Grote brede bijeenkomst om ondersteuningsbehoeften te checken

Om draagvlak te creëren en deze analyse van de ondersteuningsbehoeften te checken werd in de gemeente Dordrecht een grote bijeenkomst georganiseerd. Een grote groep maatschappelijke organisaties maakte kennis met persona Joanna. Joanna werd gespeeld door een acteur. Hierdoor werd het collectieve verhaal van de mantelzorgers levensecht. In de bijeenkomst werd ook de analyse van de ondersteuningsbehoeften gepresenteerd. Er werd gekeken of deze behoeften door de groep werden herkend. Vervolgens werden speerpunten geformuleerd.

Input vertalen naar speerpunten

Tijdens de grote bijeenkomst werden de ondersteuningsbehoeften vertaald naar speerpunten. Dit werd gedaan vanuit de behoeften van persona Joanna. Bij elk speerpunt werd ook een verbeteractie benoemd door de groep. Een voorbeeld:

Signaal:

- 'Ik word gek van alle regeltaken.'
- Ondersteuningsbehoefte: praktische ondersteuning bij regeltaken.
- Lokaal speerpunt: 1. Het beschikbaar stellen van regelmaatjes. 2. Het cliënt-informatiepunt optimaal organiseren. De consultants die hier werkzaam zijn, krijgen meer ruimte om mensen praktisch te ondersteunen.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- De ondersteuningsbehoeften moeten onafhankelijk worden geanalyseerd. Hier is de gemeente niet bij betrokken.
- Blijf in deze fase aangehaakt bij het doel van de opdrachtgever. Vooral nu er veel meer partijen en dus belangen bij betrokken worden in deze fase.
- Zorg dat elke ondersteuningsbehoefte is vertaald naar een lokaal speerpunt. Dit lokale speerpunt beschrijft waar lokaal de verbeteringen zitten.
- Zorg dat de adviesraden in deze fase actief betrokken zijn. Zij kunnen een belangrijke rol spelen in de borging van de uitkomsten.
- Terugkoppeling is in deze fase heel belangrijk. Zorg ervoor dat de ontwikkelgroep van de persona(s) schriftelijk een terugkoppeling krijgt over wat er tot nu toe is gedaan en afgesproken. Zo bouw je een duurzame cyclus op met alle inwoners.

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



De speerpunten zijn als uitgangspunt genomen in de verandering van het gemeentelijk mantelzorgbeleid in Dordrecht. De volgende stappen zijn hiervoor gezet:

De regierol bij de gemeente

De gemeente Dordrecht heeft de regierol op zich genomen en heeft alle partijen betrokken bij het uitvoeringsplan. Ze hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid gecreëerd op zowel het beleidsniveau als het uitvoerende niveau. Hiermee heeft Dordrecht voorkomen dat alle partijen naar de gemeente gaan kijken hoe zij alle veranderingen gaan doorvoeren.

Werkgroepen opzetten

Een manier om de verantwoordelijkheid samen te dragen was het formeren van werkgroepen op basis van de gezamenlijk speerpunten. Aan alle partijen werd gevraagd wat zij vanuit hun rol (beleid of uitvoering) konden bijdragen aan de speerpunten. Ze werden uitgenodigd om deel te nemen aan de verschillende werkgroepen, die verantwoordelijk werden gemaakt voor een specifiek speerpunt. Hierin werd ook afgesproken wie welke rol ging vervullen.

De gemeenteraad betrekken en informeren

In deze fase werd ook de gemeenteraad betrokken door de persona daar te presenteren. Een acteur speelde de persona en vertelde aan de gemeenteraad haar verhaal en waar haar behoeften liggen. Door de acteur ging het verhaal van de mantelzorger extra leven en werd de urgentie voor verbeteringen extra gevoeld. De gemeenteraadsleden werd ook gevraagd welke aandachtspunten zij zien in contact met mantelzorgers in Dordrecht.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Het is belangrijk dat de gemeente de regierol neemt en dat mensen zich realiseren dat de gemeente niet alleen de verbeteringen kan bewerkstelligen. De gemeente werkt aan algemene bewustwording, genereert bekendheid voor bepaalde vraagstukken, faciliteert, past regelgeving aan en zorgt dat de ondersteuning er is. De uitvoering van de ondersteuning ligt vaak bij andere partijen.
- Blijf de ontwikkelgroep van de persona informeren over het proces en welke stappen er zijn genomen. Dit is essentieel in elke fase om te doen.
- Als de verbeteringen door de werkgroepen in gang worden gezet, is het van belang om deze effecten te monitoren.

EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN



Na een jaar is de ontwikkelgroep van Joanna opnieuw uitgenodigd om de persona Joanna te herijken. Met een groep mantelzorgers is gekeken of de tijd Joanna goed heeft gedaan. Er werd antwoord gegeven op vragen als:

- Hoe gaat het nu met Joanna?
- Wat heeft ze het afgelopen jaar meegemaakt?
- Wat heeft ze gemerkt van het uitvoeringsprogramma?

De groep die antwoord gaf op deze vragen bestond voor de helft uit mensen die Joanna hebben ontwikkeld. De andere helft waren nieuwe mantelzorgers.

De herijkte persona Joanna is centraal gesteld tijdens een grote bijeenkomst met de gemeente en alle maatschappelijke organisaties die bij mantelzorgers betrokken zijn. Vervolgens is met elkaar gesproken over de effecten van het uitvoeringsprogramma en welke speerpunten extra aandacht nodig hebben. Ten slotte werd ook gekeken naar nieuwe uitdagingen in de mantelzorg.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- In deze fase is timing het sleutelwoord. Nieuwe aanpassingen en veranderingen in beleid en uitvoering moeten doorgevoerd zijn en de kans hebben om zich te ontwikkelen. Anders ervaren mensen geen veranderingen. Zo waren in Dordrecht op het moment van checken en terugkoppelen de regelmaatjes nog niet gestart.
- Ga voor een check en terugkoppeling in gesprek met die mensen uit de doelgroep die de veranderingen zouden kunnen merken. In Dordrecht werden verbeteringen doorgevoerd op het gebied van werk en mantelzorgers. Vijf organisaties hebben hierop nieuw beleid ontwikkeld. Bij de herijking van Joanna was niemand betrokken van deze organisaties. Daardoor kon niet worden geëvalueerd of dit nieuwe beleid tot verbeteringen had geleid. De mensen die in de terugkoppeling gesproken zijn, hebben dan ook niets gemerkt van de veranderingen.
- Sommige verbeteringen zijn merkbaar op collectief niveau en niet op individueel niveau. Zo had Joanna bijvoorbeeld wel de posters van de bewustwordingscampagne gezien, maar merkte zelf geen veranderingen op in haar persoonlijke netwerk.

PRAKTIJKVOORBEELD: CIRCUS PA MEIJER

In gesprek met Luc Opdebeeck, artistiek leider Formaat

Wat is Pameijer?

Pameijer is een grote zorginstelling in de regio Rijnmond. Ze ondersteunen kwetsbare mensen met psychosociale of psychiatrische problemen of een (lichte) verstandelijke beperking. Pameijer benaderde Formaat met de vraag: 'Hoe kunnen wij de (wettelijke verplichte) inspraak van verstandelijk beperkten binnen onze zorginstelling vormgeven?' Aan tafel zitten en vergaderen werkt doorgaans niet of werkt zelfs averechts voor cliënten uit de zorg. Helemaal voor verstandelijk beperkten die verbaal minder taalvaardig zijn.

Waar gaat dit praktijkvoorbeeld over?

Formaat is aan de slag gegaan met de vraag van Pameijer. Zij ontwikkelde de voorstelling Circus Pameijer, waarin het verhaal van personage Annie centraal staat. Annie is cliënt van Pa meijer en loopt tegen een aantal belemmeringen aan in haar leef-, werk- en thuissituatie. Een groep cliënten van zorginstelling Pameijer speelde in het theaterstuk dringende knelpunten. Het verhaal was aanleiding om tijdens het spelen van het stuk, samen met het publiek, voorstellen te doen aan de directie van Pameijer voor verbetering van begeleiding en regelgeving in en om de instelling. De voorstelling is op [YouTube](#) terug te zien.

ERVARINGEN VERZAMELEN



Hoe verzamelde Formaat de ervaringen en ideeën bij de cliënten van Pameijer? Formaat is gaan werken met een groep cliënten van de zorginstelling ter oriëntatie op wat er speelt voor mensen met een verstandelijke beperking. Daarna is er gestart met de werving van 'ervaringskenners'. Dit proces startte met twee

audities. In totaal hebben 25 mensen met ervaringskennis van een verstandelijke beperking geauditeerd. Luc Opdebeeck: 'Tijdens de audities was de vraag om een verhaal mee te brengen over iets wat je moeilijk vindt in je woon- of werksituatie. Meer dan de helft van de verhalen ging over ongewenste intimiteiten en/of ongewenst gedrag van anderen in de vorm van machtsmisbruik. We schrokken ons een hoedje. Dit hadden we niet verwacht.'

De audities, bedoeld om geschikte spelers te vinden, waren tegelijkertijd de bron van het materiaal voor de voorstelling. De kennis van de mensen over hun eigen situatie moest centraal staan. Met de audities werd aangesloten enerzijds bij de werkvorm theater en anderzijds bij de ervaringskennis van de spelers. Meerwaarde van deze aanpak is de leefwereld als vertrekpunt. Je bereikt dan de mensen waarover het gaat. Voorbeelden van de thema's die spelen bij klanten van Pameijer: problemen met het taxivervoer, misbruik (seksueel en financieel), overlast van en ruzie met de burens, slachtoffer worden van fysiek geweld (gewapende overval, bedreiging met pistool of mes) en ruzie op de woonvorm.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Start altijd met een vraag vanuit de doelgroep. De ervaring van participatief drama is dat het niet werkt om 'iets te willen maken' en met een vooraf bedacht thema te werken om de beleidsagenda te beïnvloeden.

ERVARINGEN VERTALEN



Hoe vertaalde Formaat de individuele ervaringen naar een herkenbaar collectief verhaal?

Na de audities werd een conceptversie van het script geschreven. Uitgangspunt was dat het vooral fysiek theater moest worden, met weinig tekst. De spelers én het publiek moesten ermee uit de voeten kunnen.

De betrokkenen cliënten uit de eerste fase bleven bij de vertaling van hun individuele ervaringen in een collectief verhaal nauw betrokken. Zij waren eigenaar van de vertaling (script). Het idee van een circus met verschillende typen clowns was vanaf het begin aanwezig en ontstond tijdens de repetities. De spelers hadden er zo'n lol in, dat er voor deze vorm gekozen is.

Tijdens de repetitieperiode ontstond vervolgens het definitieve script voor de voorstelling en werd het vormgevingsconcept uitgevoerd.

Luc Opdebeeck: 'Het herontdekken van je creativiteit maakt dat je creatiever met je eigen problemen kan omgaan. Die creativiteit is altijd aanwezig geweest bij alle mensen, maar is afgenomen toen men je mainstream maakte tot de ideale cliënt.'

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Wees je ervan bewust dat deelnemers aan regelgevend theater een groei doormaken gedurende het proces. De deelnemers hebben ervaringskennis en krijgen een theateropleiding in participatief drama. Zij leren met regelgevend theater hun stem te laten horen en hun belangen te behartigen. Bij de start van de interventie zijn zij mensen met ervaring, aan het eind van de interventie zijn zij ervaringsdeskundigen geworden.
- Wees je ervan bewust dat regelgevend theater vertrekt vanuit de individuele verhalen uit de leefwereld. Het heeft specifieke methodieken voor het inbrengen van het collectieve verhaal in de beleidscyclus.
- Let erop dat community building plaatsvindt door met elkaar elkaars sociale rollen te spelen. Een cliënt speelt bijvoorbeeld de begeleider en de begeleider speelt de cliënt. Dit maakt individuele verhalen los: je ontdekt de situatie waarin jezelf en de anderen terecht zijn gekomen. Door gezamenlijk individuele ervaringen te verzamelen leg je samen de basis van een collectief verhaal.
- Let erop dat je een veilige omgeving schept voor de deelnemers aan het regelgevend theater. Zorg ervoor dat hun individuele bijdrage aan het collectieve verhaal alleen publiekelijk gedeeld wordt als zij dat zelf toestaan.

BELEID EN UITVOERING AANPASSEN



Hoe en bij wie zorgde het Circus Pa Meijer tot verandering? De volgende stappen zijn hiervoor gezet:

Tournee

Al tijdens de fase van vertaling naar een collectief verhaal werden voorbereidingen getroffen voor de tournee gericht op de zorginstelling Pameijer en de gemeente. De stakeholders (cliënten, begeleiders en familieleden, directie en management Pameijer, gemeente) zijn in kaart gebracht en gericht uitgenodigd voor de voorstellingen. Bestuurders, Management Team en ambtenaren waren de doelgroep voor de 'leermomenten'. Via de voorstellingen werden de stakeholders als het ware naar de 'leermomenten' gebracht. De première was startpunt van dit proces van ontmoeting tussen probleemeigenaren en systeemwereld.

Circus Pa Meijer

Ook tijdens de voorstelling zelf stond al centraal hoe beleid en uitvoering aangepast konden worden. De voorstelling was grofweg steeds hetzelfde en bestond uit drie delen:

1. Het stuk wordt gespeeld.
2. Onder leiding van de Joker (regisseur) vindt een discussie met de zaal plaats over de thema's die in het stuk naar voren komen. Hierbij wordt steeds ingezoomd op de thema's die voor de zaal relevant zijn. Er komen mensen uit de zaal op het podium om het verhaal van Annie beter te laten aflopen.
3. Het derde gedeelte is een feestelijke ceremonie, waarin stellingen worden geponeerd door de Joker, op basis van de thema's die in het tweede gedeelte aan bod zijn gekomen. De stellingen worden goed- of afgekeurd door de zaal door middel van een stemming. Een panel kan commentaar leveren op de onderwerpen en de stellingen. Het panel bestaat uit een vertegenwoordiger van het management van de zorginstelling Pameijer, een vertegenwoordiger uit de werkgroep 'Cliëntenparticipatie VG' en een derde persoon die het hele repetitieproces heeft meeleefd, en zodoende kan spreken namens de spelers. Vooral de vertegenwoordiger vanuit het management kan aangeven of de stellingen haalbaar zijn voor Pameijer als organisatie.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Zet in regelgevend theater de volgende vraag centraal: 'Wat betekent participatie?' In hoeverre mogen burgers zelf beleidsvoorstellen formuleren en deze inbrengen waar besluitvorming plaats vindt? Bijvoorbeeld in een cliëntenraad van een instelling of in de raadsvergadering van de gemeente
- Breng het verhaal van de deelnemers rauw en puur naar de stakeholders, waarbij cliënten zelf aan het woord zijn. Hierdoor wordt de problematiek helder. Zodat uiteindelijk de vraag bij het publiek ontstaat: 'Hoe kan dit gebeuren?'
- Zorg ervoor dat de stakeholders aandachtig aanwezig zijn. Denk hierbij aan bestuurders, management, medebewoners en maatschappelijke organisaties. Zij zien, doen en voelen: ze zijn actief aanwezig bij de interactieve uitvoering. Sleutelwoorden zijn: zichtbaar maken en direct contact.

Aanbieden van de stellingen

Tijdens een feestelijke bijeenkomst op het hoofdkantoor van Pameijer werden de stellingen aan de directie aangeboden, door de spelers van Circus Pa Meijer. De directie is daarna gestart met een uitvoeringsprogramma om het beleid onder de loep te nemen. Een groot aantal van de 28 aanbevelingen is al geïmplementeerd.

RADAR

Met RADAR (het antidiscriminatiebureau in de regio Rotterdam) is een programma ontwikkeld dat de positie van mensen met een beperking ook juridisch moet gaan aankaarten.

Monitoring

De betrokken cliënten zijn betrokken bij de monitoring van de implementatie van hun aanbevelingen. Mario van de Want, woordvoerder van de deelnemers: 'We hebben Circus Pa Meijer laten zien aan de directie en hen de stellingen overhandigd. Ik heb gezegd: 'Als jullie niks met de stellingen doen, dan zullen er boze cliënten op de stoep staan bij Pameijer.' Gelukkig is dat niet nodig, want ik merk al verbeteringen: vervoer op maat is verbeterd, er wordt gelet op burenruzies en cliënten krijgen meer begeleiding.'

EVALUEREN EN TERUGKOPPELEN



Hoe koppel je zichtbaar en herkenbaar terug naar de betrokken cliënten?

Bij de afsluiting van Circus Pa Meijer heeft Formaat gebruik gemaakt van de evaluatietool 'ORID' dat staat voor vier stadia van reflectie om te komen tot besluitvorming: 1) Observatie, 2) Reflectie, 3) Interpretatie, en 4) Doen.

Hoe werkt het? Een gesprekleider bevraagt mensen op deze vier niveaus, waarbij elk niveau voortbouwt op het voorgaande. Het idee daarachter is dat men in het dagelijks leven deze vier stappen onbewust gebruikt. Deze stappen worden door de tool ORID kunstmatig uit elkaar getrokken om bewust terug te gaan naar de interpretatie van wat men heeft meegemaakt.

Voorstellen Circus Pa Meijer

De volgende voorstellen zijn het resultaat van de opgedane ervaringen en inzichten van het traject Circus Pa Meijer.

1. Een klachtenregeling bij Pameijer.
2. Preventieve actie tegen misbruik van en seksueel geweld tegen cliënten.
3. Verbetering en versterking van de professionele begeleiding van cliënten door Pameijer.
4. Taxivervoer: verbetering van de bejegening van cliënten door de taxichauffeurs.

5. Aanpak van agressie, intimidatie en discriminatie van verstandelijk gehandicapten i.s.m. politie en het Anti Discriminatie Bureau.
6. De weerbaarheid van cliënten versterken.
7. Budget van tenminste €1.000,- per jaar van bewonersraad om te kunnen functioneren.

In het stadium Doen in de ORID evaluatie van Circus Pa Meijer is er gekozen door de deelnemers gekozen voor een Theateratelier voor mensen met een verstandelijke beperking: Studio Sterk. Studio Sterk ging in 2011 van start en bestaat nu uit twee groepen 1) empowermentgroep 2) dialooggroep. De groepen pakken nieuwe vragen op, met de opgedane ervaringen en inzichten van Circus Pa Meijer in het achterhoofd.

Luc Opdebeeck: 'Het waren de deelnemers van Studio Sterk die trainingen gingen geven aan bijvoorbeeld de taxichauffeurs. Dat had een gigantische impact op de chauffeurs. Een training krijgen in gelijkwaardigheid van iemand met het syndroom van down. Het was ongekend.'

Op basis van de evaluatie worden nieuwe vragen opgepakt, met de opgedane ervaringen en inzichten van Circus Pa Meijer in het achterhoofd.

AANDACHTSPUNTEN EN TIPS



- Zorg ervoor dat gedurende de gehele interventie de betrokkenen zelf aan het roer staan. De cliënten zijn namelijk vanaf het begin onderdeel en motor van de actie. Zij zijn, in de terminologie van het participatief drama, niet alleen toeschouwers, maar ook 'doe-schouwers'. De voorstelling is een *try-out* van wat na de voorstelling in de realiteit plaats gaat vinden door toedoen van de betrokkenen zelf.

Colofon

Auteurs: Mellouki Cadat-Lampe, Anne Lucassen, Shahrzad Nourozi en Karin Sok

In samenwerking met: ervaringsdeskundigen, professionals en gemeenten

Eindredactie: Communicatie Movisie

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Downloaden: www.movisie.nl/publicaties

© Movisie, 2018

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport