

8 november 2022

Maatwerk en methode

masterclass met Eelke Blokker, IPW

Renate Schepen heet iedereen van harte welkom. In de online zaal zit een gemengde groep mensen, beroepskrachten, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen. Het Amsterdams Netwerk Ervaringskennis en de Vrijwilligersacademie hebben Eelke Blokker van het IPW uitgenodigd. Hieronder een weergave van de vragen uit de zaal en antwoorden die in deze masterclass aan de orde zijn gekomen.

Eelke heeft samen met anderen de doorbraakmethode ontwikkeld vanuit het IPW. Dat is inmiddels 12 jaar geleden opgericht.

Veel mensen hebben met systemen en bureaucratie te maken en draaien daar in vast. Daardoor hebben ze geen perspectief en is bovendien veel duurder. Het IPW is opgericht voor actie onderzoek, naar hoe dat beter kan. Aan mensen die veel hulp hebben gehad, wordt vaak niet meer gevraagd wat zij willen. Het IPW wil dat we leren uit 'gebundelde uitzonderingen' en vanuit wat mensen zelf willen.

Waardendriehoek

Wat is het verschil? De doorbraakmethode is uit het gedachtegoed van IPW ontwikkeld. Dat is goed uit te leggen aan de hand van 3 vragen die je altijd kunt stellen:

1. Mag het van de wet?
2. Gaan we handig om met publieke middelen?
3. Draagt het bij aan zelfregie?

Dit is de waardendriehoek van maatwerk. Dit is ook uitgangspunt in de Amsterdams maatwerkmethode. En dat is hetzelfde als de doorbraak methode. Dit wordt toegepast in de buurtteams.

Doris licht toe dat dat gebruikt wordt, breed over allerlei afdelingen. Alle professionals worden getraind om hiermee te werken. De Maatwerk coach is een belangrijke rol: medewerkers in de teams, die de waardendriehoek steeds toepassen.

Ervaringsdeskundigheid, hoe wordt dat benut?

De logica van de mensen zelf wordt voorop gezet. Eelke geeft het voorbeeld van twee ouders met drie jonge kinderen waarvan twee met een zeldzame aandoening (kinderdementie). Deze ouders zien heel veel specialisten, maar niemand is er voor de thuissituatie. Hier doorheen breken moet ervoor zorgen dat het weer over de ouders, kinderen en wat zij nodig hebben gaat. En dat er volgens hun logica oplossingen gezocht worden.

In de waardendriehoek vind je de maatschappelijke argumentatie om dat te kunnen doen. Ook in het toeslagenschandaal geldt dit. De ouders zijn de ervaringsdeskundigen om oplossingen mee te zoeken.

Ervaringsdeskundigheid in buurtteams

Vanuit de praktijk gezien, mensen die met enige afstand kijken naar de situatie, die al wat verder zijn, die kunnen goed verwoorden wat iemand nodig heeft. Als mensen midden in de ellende zitten, lukt dat niet. Ervaringsdeskundigen kunnen dichtbij de beleving van de mensen zelf komen.

In teams hoe werkt dat?

Door samen op te trekken met de stichting lotgenotencontact bijvoorbeeld. De mensen die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal hebben heel weinig vertrouwen. Ook al heb je goede bedoelingen; mensen die 10 jaar zijn bedonderd hebben iemand naast zich nodig, vooral als het spannend wordt. Da is belangrijk om het vertrouwen (langzaam) te herstellen.

Lijkt dit op de onafhankelijke clientondersteuner?

Ja daar lijkt het op, maar misschien kan de methode helpen om nog meer voor elkaar te krijgen. De methode is een 'tweeweg stekker' tussen een bureaucratisch systeem dat in principe wel werkt voor veel mensen en de 'uitzonderingen'. Unieke situaties in bureaucratie proberen te proppen, dat kan niet. Daar moet je 'bypasses' voor organiseren. En daar heb je een andere taal voor nodig. Vandaar een paar aanvullende vragen in de waardendriehoek om toch verder te komen.

Diana vertelt een discussie: gaat het om je expertise of over de levens ontwrichtende ervaring die je kunt inzetten in het buurtteams? De buikpijn, schaamte en angst deel je, waardoor je naast de Amsterdammer kunt staan. Een brug slaan en verbinden, de vertaalslag maken is een andere rol.

Hoe zorg je ervoor dat dit ook in buurtteams wordt gebruikt?

Mandy vertelt over de casuïstiek besprekingen, waarbij door de ervaringsdeskundigen het perspectief van de Amsterdammer ingebracht wordt. Buurtteammedewerkers trekken vaak andere conclusies dan de ervaringsdeskundige. Omdat je zelf ervaring hebt, stel je andere (door)vragen. Je komt ook met andere oplossingen en zorgt voor het aanhalen van een vertrouwensband. Belangrijk is om er als buurtteammedewerker voor te zorgen dat je niet zelf doelen gaat formuleren. Soms is een oplossing niet wat iemand nodig heeft. Ervaringsdeskundigen helpen bij dit gesprek.

Saskia licht toe dat ervaringsdeskundigen soms op een hoop worden gegooid. Het gaat om de ervaringen van de mensen zelf. Als ervaringsdeskundige heb je gereflecteerd op je ervaringen en ben je deskundig om dit in te zetten. Ervaringsdeskundigen in buurtteams zijn daartoe opgeleid.

Marlène signaleert dat mensen soms niet zo mogen werken, omdat er regels in de weg zitten. Het gaat om de samenwerking. Formeel taalgebruik kan in de weg zitten. Hoe kan dat anders? Cultuur in een organisatie is dan heel belangrijk. Het moet in de kern van de organisatie maar hangt nog steeds van mensen af. Je zou onderscheid kunnen maken tussen ervaringsdragers en ervaringsdeskundigen.

In hoeverre worden ervaringsdeskundigen of vrijwilligers door het IPW meegenomen in deze methoden?

De focus ligt nu nog op gemeenten. Er zijn wel vrijwilligers in de jeugdhulpverlening, betrokken, maar dat heeft niet structureel aandacht. Daar valt nog een wereld te winnen.

Het heeft veel met cultuur te maken: vaak is het niet zo dat het niet mag, maar is het gevoel dat het niet mag belemmerend. We zijn op weg om de menselijk maat in beleid toe te laten, maar we moeten van ver komen. Dat zit je ook aan de schandalen die nog over ons heen buitelen. Het is een kwestie van de lange adem, vooral gaan doen! En soms uitvergroten, de cultuur omslag volgt dan wel.

"Het is een kwestie van de lange adem, vooral gaan doen!"

Annemarie vertelt over haar opleiding en werk in een buurtteam, voor NAH in het Vonl team in Nieuw-west. Dit als voorbeeld van hoe het wel (gelijkwaardig) kan.

Doris wil nog toevoegen op vrijwilligersorganisaties: die worden uitgenodigd bij casuïstiek besprekingen. Op deze manier wordt een casusteam gevormd en ook expertise verzameld om mee te denken. Vrijwilligers worden niet getraind in de methode.

Haidy is als vrijwilliger linking pin tussen sociale basis en een buurtteam in Gaasperdam en heeft de training gevolgd. Zij kan als vrijwilliger een bijdrage leveren als verbinder, vanuit de kennis van de wijk. Zij heeft een groot netwerk, en wordt nu ook door andere buurtteams benaderd.

Hoe benut jij ervaringskennis in je praktijk?

In breakout-rooms worden gesprekken gevoerd over de vraag: Hoe benut jij ervaringskennis in je praktijk?

Eelke heeft meegedaan in een van de breakout rooms en koppelt terug. Een bevinding is dat als professional je soms denkt te weten met wie je te maken hebt, terwijl je dat som eerst moet ontdekken. Dan wat hulp daarbij van ervaringsdeskundigen fijn. Als je veel mensen wilt helpen, is het best moeilijk om altijd empathisch zijn. Daarom heb je ervaringsdeskundigen of ervaringsdragers nodig om dat er ook te laten zijn. Bovendien: met zijn drieën is er eerder gelijkwaardigheid dan met zijn tweeën in een gesprek.

"Je komt geen doelen brengen, maar je gaat ze halen."

Renate herinnert aan de een eerdere masterclass met AJ Kruiter. Daarin kwam het belang van 'niet weten' ook naar voren. Tip van Eelke is om doelloos op pad te gaan. Je komt geen doelen brengen, maar je gaat ze halen.

Nieuwsgierig en oordeelloos, zijn belangrijke woorden. Bureaucratie lijkt waardevrij, maar dat is natuurlijk niet zo. Het is cultuur, vol met waarden, regels etc. De bureaucratie zit goed in elkaar, maar heeft een vertaalslag nodig. Het is een goed inzicht dat het niet waardevrij is. De wet is dat wel (er mag heel veel, er moet bijna niks).

"Mensen lopen soms naar buiten met een probleem dat ze eerder niet hadden."

Er is veel ruimte in de wet. Is het goed voor 1 of voor alle Amsterdammers. Een professionele afweging is nodig maar niet voorbehouden aan beroepskrachten. Dat kunnen ook burgers zijn.

Als beroepskracht focus je vaak op mogelijke oplossingen, terwijl de ervaringsdeskundige bijvoorbeeld erop wijst op dat iemand nog niet in het acceptatie

proces zit. Ervaringsdeskundigen kunnen overal voor ingezet worden, dat wordt als heel fijn ervaren.

Tandem werken is ook een deel van de methode. Professionals moeten onbevooroordeeld op pad gaan. Maar dat geldt ook voor een inwoner; het is prettig als hij of zij onbevangen erin gaat. Dat gebeurt bijna nooit. Er is altijd sprake van een afhankelijkheidsrelatie relatie. Met allemaal voornemens ga je het gesprek in. Als daar iemand zit die je begrijpt, is er ruimte voor nuance. En je voorkomt 'ppositioneel denken' bijvoorbeeld:

- Hij zij is niet gemotiveerd
- Wat een rot gemeente

Dan kom je niet tot elkaar. Een ervaringsdeskundige kan hierbij helpen om weer mogelijkheden te scheppen.

Ervaringsdeskundigen kunnen ook helpen bij het aanwijzen waar het in zit. Een voorbeeld is een informatiebrief: onderteken dit contract en regel je zaken binnen twee dagen. Veel mensen gaan dit niet aan. Je organiseert met zo'n brief dat mensen zich geïntimideerd voelen. Als je je 5 seconden verplaatst in hoe die brief overkomt maakt het al verschil. Als buurtteam moet je hier mee omgaan, terwijl je niet zelf de brief schrijver bent.

Afsluiting

Renate sluit de masterclass, met dank aan Eelke en alle deelnemers. Iedereen die aanwezig is, ontvangt verslag. Mogelijk kunnen we nog aanvullende vragen uit de chat beantwoorden.

Uit de reacties blijkt dat veel mensen deze masterclass zeer hebben gewaardeerd.. De methode is ook beschreven in een boekje, eventueel te bestellen voor je team via IPW/ Eelke. Informatie is ook te vinden op BUUT, voor mensen die daar bij kunnen.

Hartelijk dank!