

De kracht van de community vinden/erkennen/vol benutten voor vernieuwing in wonen-zorg-welzijn.

Verslag van de inspiratiebijeenkomst netwerk [Woonservicewijken \(WSW\)](#), het Haagse netwerk wonen-zorg-welzijn (Escamp en Centrum), op 23 september 2022.

Bewonersparticipatie, ervaringskennis: Is het Haarlemmerolie voor weerbarstige problemen in de wijk? Brengt het de vraag naar zorg terug en bevordert het zelf- en samenredzaamheid? De voorbeelden waarin bewoners van zich laten horen en hun ervaring inzetten spreken voor zich en zijn van grote betekenis voor bewoners zelf en zeker voor de ontwikkeling van de wijk, nieuwe diensten, beleid, producten op gebied van leefbaarheid, zorg, wonen, energie etc.

Professionals en bewoners met ervaringskennis ervaren echter soms een spanningsveld. Hoe zit dat? Josine Steenvoorde van InHolland zocht het uit. Marc van Bergen, opbouwwerker in Moerwijk, heeft voorbeelden te over van een effectieve samenwerking met bewoners. "Bewoners die van betekenis kunnen zijn in de wijk blijven uit de hulpverlening!". Waarom dan niet doorpakken op de kracht van de community? "Misschien kunnen we op een kleiner schaalniveau (de wijk/buurt) systemen/regels ontwikkelen waarin ruimte is voor de samenwerking met bewoners?"

Samenvattend de dialoog met Josine van Steenvoorde: *Wees je bewust van je rol en waarde als professional en/of als bewoner met ervaringskennis. Bewoners die gezien worden en van betekenis kunnen zijn, kunnen dingen bereiken voor zichzelf en anderen en ook uit zorg/hulpverlening blijven.*

Samenvattend de dialoog met Marc van Bergen: *De regels worden ingewikkelder en bewoners dreigen af te haken. Tegelijkertijd kunnen bewoners van veel waarde zijn door mee te doen, voor henzelf en voor de buurt/de wijk. De opbouwwerker (in meerdere gedaanten) faciliteert dit 'meedoen'.*

Het thema van vandaag is: Wat is kracht van bewoners, hoe deze te faciliteren, systemen lijken zich van de leefwereld van bewoners te verwijderen. Tegelijkertijd zijn er véél burgerinitiatieven. Wat wel en niet te doen, wat kunnen zorginstellingen, welzijn en woningcorporaties ermee? Het thema is in lijn met de vorige inspiratiebijeenkomsten van dit jaar: 'Houdbare zorg door samenwerking' (in maart met o.a. de WRR, waar Marianne de Visser pleitte voor burgerfora op weg naar een gedeelde visie op ouderenzorg) en 'Preventie door kracht- en netwerkontwikkeling, inzet ervaringskennis' (in juni, met o.a. RVS, waar Tim 's Jongers opriep om in plaats van één op één interventies meer samen te werken met bewoners en hun ervaringskennis, hun situatie serieus te nemen en hen toe te laten aan de bestuurstafels).

We starten met docent onderzoeker [Josine Steenvoorde](#), [lectoraat Empowerment en Professionalisering](#) bij Hogeschool InHolland, over samenwerking in de wijk, vanuit haar publicatie met de prikkelende titel: ['Waarom het niet botert tussen ervaringsdeskundigen en sociaal professionals'](#).

Josine deed eerder onderzoek met jongeren, die last hadden van hulverleners die hun eigen verhaal met hen deelden; jongeren konden daar niets mee. Haar artikel ['Hulpverleners, laat je eigen shit thuis'](#) bracht een discussie op gang over de rol van de professional en de rol



van cliënten/bewoners als ervaringsdeskundigen. Het lectoraat start een groter onderzoek naar de samenwerking tussen die twee.

Er is een maatschappelijke trend naar meer werken met ervaringsdeskundigen. Als redenen hiervoor worden genoemd:

1. Ervaringsdeskundigen kunnen goed aansluiten bij de client/patiënt/wijkbewoner;
2. Ervaringsdeskundigen hebben een brugfunctie;
3. Ervaringsdeskundigen zijn rolmodel.

Dit zijn drie dingen die een sociaal werker ook moet kunnen. Empathisch vermogen is kernkwaliteit van de sociaal werker. Ervaringsdeskundigheid wordt steeds meer geprofessionaliseerd. Dan gaat het schuren met de professional. De stem van de ervaringsdeskundige weegt als het ware 'zwaarder' omdat hij/zij het heeft meegemaakt. De **waarde** van de sociaal werk professional en de **waarde** van de ervaringsdeskundige zouden beter zichtbaar moeten worden.

Josine geeft een voorbeeld: In een buurthuis is iemand aanwezig die in de schuldsanering heeft gezeten. Zonder schaamte kunnen bezoekers verhalen met hem/haar delen, laagdrempelig, informeel, en kunnen dagelijkse tips en tricks worden gegeven. Er komt rolverwarring als deze ervaringsdeskundige wordt geprofessionaliseerd. Interessant in dit verband: [Documentaire Jason](#) over jongeren in jeugdzorg.

"Meestal ben je ervaringsdeskundige op één gebied. Bijvoorbeeld je bent dakloos geweest. Je kent het gevoel van wanhoop, vechten tegen een systeem waar je niks aan kunt doen. Als ervaringsdeskundige kun je informeel zorgen delen en tips geven. Als professionals moet je je afvragen: heeft de ander er iets aan als ik mijn eigen ervaringen/sores met de ander deel. Empathisch gedrag is iets anders als ervaringen delen."

Goede voorbeelden vanuit het netwerk WSW in de wijken:

- Vrijwilligers in de jeugdhulpverlening (jongeren met jongeren);
- Ervaringsdeskundigen gaan mee met cliënten van MEE op gesprek naar gemeente, om duidelijk te maken hoe belangrijk de zorg is.

Waar zien we ervaringsdeskundigheid in besluitvorming en beleid maken? Josine stelt dat de stem van de eindgebruiker gehoord moet worden bij de mensen die het beleid maken. Tegelijkertijd wordt geprobeerd om ervaringsdeskundigen in te passen in het systeem van 'beleid maken'. Het zijn echter twee werelden, het past niet. Als je ervaringsdeskundigheid inbouwt in het systeem maak je het stuk. Je moet ervaringsdeskundigen niet vragen zich te conformeren aan de wereld van beleid maken.

Reactie uit netwerk WSW: "Er is een breed scala aan soorten ervaringsdeskundigen, van vrijwilliger kunnen mensen ook doorstromen naar betaald werk. Ook professionals hebben 'bagage', wees je bewust hoe en wanneer je het inzet."

Er wordt een voorbeeld gegeven van Schilderswijk Moeders. De grote waarde is het informele contact in de wijk. Professionals vegen een idee soms van tafel omdat ze denken dat het niet past in de regels en systemen. Alle kleine suggesties voor verbetering moeten echter gehoord worden; kijken of kleine veranderingen mogelijk zijn. *"Als je niks doet met wat mensen aan ideeën opperen, doen ze daarna niet meer mee."*

Samenvattend: Wees je bewust van je rol en waarde als professional en/of als bewoner met ervaringskennis. Bewoners die gezien worden en van betekenis kunnen zijn, kunnen dingen bereiken voor zichzelf en anderen en ook uit zorg/hulpverlening blijven.

Opbouwwerker [Marc van Bergen \(Wijkz\)](#) neemt ons vervolgens mee in zijn community werk in Moerwijk. De zoektocht naar de energie van bewoners in wijken om dingen te veranderen. Wat wel en wat vooral wat niet te doen? Opbouwwerk is niet meer exclusief het domein van de sociaal werker. Woningcorporaties, gemeente, onderzoekers, welzijnsorganisaties en anderen begeven zich op dit terrein van gebiedsgericht werken en het werken vanuit het perspectief van wijkbewoners.



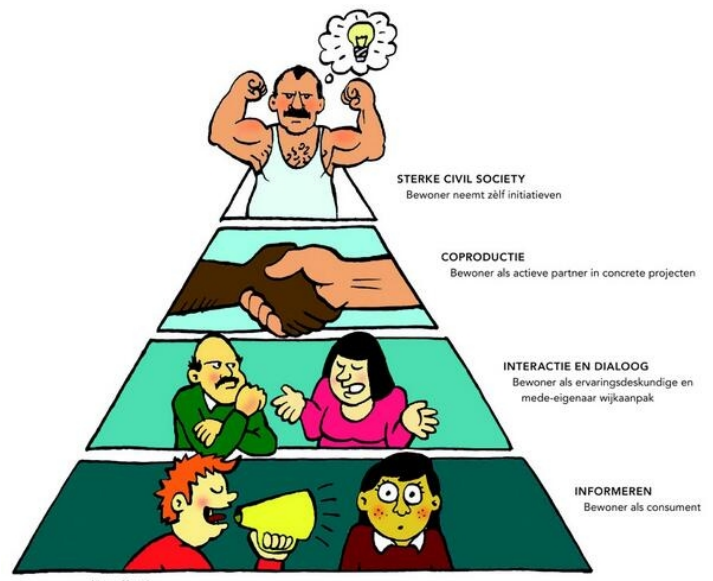
Marc schets een beeld van Moerwijk: mensen maken zich zorgen over hele basale dingen. Bewoners zijn erg georiënteerd op hun eigen buurt.

Bewonersparticipatie gaat vaak over zaken die niet over hulpverlening gaan. 'Men' zegt dat het participatieniveau in Moerwijk laag is, maar er zijn heel veel mensen actief. *"Bewoners worden overspoeld door onderzoekers die komen vragen hoe het gaat. Het is bijna aapjes kijken. Ervaring bij bewoners is dat er niet zoveel mee wordt gedaan. De twee werelden sluiten niet zo goed aan."*

In Moerwijk zijn tal van initiatieven in de community. Als opbouwwerker faciliteer je het laten ontstaan van een community van bewoners/ervaringsdeskundigen, professionals/hulpverleners en bestuurders. Op dit moment is bijv. [Wilma van der Vlegel](#) bezig met participatief onderzoek.

Marc noemt enkele goede recente ontwikkelingen:

1. Bondgenotenoverleg: Bewoners en professionals komen samen om van klein tot groot problemen aan te pakken.
2. Sociaal contract: Kernteam van: opbouwwerker, 'leefwereld-deskundige' (=wijkbewoner) en verbinder naar de hulpverlening. Samen één team voor onderzoek naar behoefte en de mazen in de wet vinden om doorbraken te maken. Iedereen wordt uitgedaagd om 'buiten de lijntjes te kleuren'. *"Regels houden ons vast, maar kleine successen laten zien dat er iets kan."*
[Community-up methode](#): bewoners zijn volwaardig partner, professionals maken de verbinding. Iedereen heeft eigen rol, er is één doel.



3. Leerwerkbedrijf: vrijwilligers, mensen die meedoen, ook iets betalen zonder dat zij in problemen komen met uitkering of toeslagen. Bijv. groenonderhoud: laat bewoners het doen en betaal hen ervoor. Dan bouw je aan de wijk. Dit is niet concreet geregeld. Als het gaat om betaling wordt het heel ingewikkeld.

"De regels houden ons terug in ons werk. Er is nu wel iets van regelvrije ruimte, maar we moeten aangeven waar het knelt. We hopen dat dit leidt tot verder loslaten. Ambitie is om maximale vrije ruimte te geven aan de bewoners. Het is een pilot en we willen kijken hoe hierna verder."

"In dit 'nieuwe' werken komen bewoners niet naar ons (professionals), we moeten naar hen toe, naar de buurt. Soms geeft dat spanning. Bewoners gaan zich ook opbouwwerker noemen. Als je je gesteund voelt en ieder zijn eigen waarde beseft, dan kom je verder."

Vraag uit het netwerk: Zijn alle wijkbewoners ervaringsdeskundige?

Bewoners zijn de kenners van hun eigen leefomgeving. Soms hebben zij meer ervaring bijv. met psychische problemen, verslaving, daklozen. Opbouwwerkers moeten de verbinding leggen.

Samenvattend: De regels worden ingewikkelder en bewoners dreigen af te haken. Tegelijkertijd kunnen bewoners van veel waarde zijn door mee te doen, voor henzelf en voor de buurt/de wijk. De opbouwwerker (in meerdere gedaanten) faciliteert dit 'meedoen'.

Enkele dialoogbijdragen vanuit het netwerk Woonservicewijken:

- Hoe kun je een doorbraak forceren? Soms forceer je met iets kleins een oplossing in de wirwar van regels. Neem de inwoner als uitgangspunt en waar die zich het prettigst bij voelt. Zoeken naar de mazen in de regelgeving: kun je naar een grotere verandering. Als je signaleert dat iets vaker voorkomt, kun je er misschien iets structureler aan doen.
- Als je in de wijk iets wilt bereiken moet er iemand opstaan. Bij succes komen er vanzelf mensen op af. Zorgen dat er een initiatief wordt genomen en dat je daar langdurig in gaat investeren. Bij Schilderswijk Moeders bijvoorbeeld is een subdoel doorstroming naar betaald werk. Dat is vaak een te grote stap. Maar welke stap de moeders ook willen zetten om hun **dromen te realiseren**: samen zoeken naar wat mogelijk is.
- Ingewikkeld in de samenwerking zijn de financiële triggers. In het samenwerken moet ook dat financiële thema besproken worden. Bijvoorbeeld: voor een bewoner is ZZP-er worden een stap in de goede richting, maar aan de 'systeemkant' wordt het dan ingewikkeld. Mensen in de wijk die 'groeien': daar moet aandacht voor zijn.
- Je zoekt eigenlijk naar een lager niveau van systeemwereld, op de wijk en de behoefte gericht. We zijn geneigd om op te schalen, misschien moet je op wijkniveau juist mini-systemen inrichten. Bijvoorbeeld baanperspectief in de wijken als het gaat om fysieke vernieuwing; dat zou in het sociale domein ook mogelijk moeten worden.

In de programmalijn van WSW is de vraag: Helpt het wijkgerichte werken via persoonlijke ontwikkeling en community building om mensen uit zorg te houden?

- Ja, je kunt zo heel preventief werken, het vertrouwen dat ervaringsdeskundigen hebben helpt om problemen kleiner te maken, op te lossen.
- Ja, het draagt op alle vlakken bij, ook bij geïndiceerde zorg. Het betekent heel veel voor betrokkenen: dagstructuur, er weer bij horen, vertrouwen in zichzelf, lekkerder in je vel zitten, anderen een duwtje in de rug geven. Er zijn legio voorbeelden van mensen die doorgroeien. Je thuis voelen, dagbesteding, warm eten: het helpt.
- En let op: als rechten (weer) ontnomen worden vallen mensen hard terug en is meteen weer hulpverlening nodig.

Worden successen doorverteld?

- Ja, dat proberen we zeker, soms is het wel weerbarstig.
- Ambtenaren zijn soms onbekend met de wijken en bang om de wijk in te stappen. We nodigen hen uit voor een introductie en hebben gesprekken over vertrouwenswerk. Dat opent de ogen.
- Je kunt de essentie heel goed delen door mensen op bezoek te laten komen, maar dat kost veel tijd, We kijken ook naar manieren om mensen die die tijd niet hebben toch te bereiken.