

Van dromen naar verhalen naar gerichte ondersteuning

Niet de ondersteuning aanbieden die je denkt dat mensen nodig hebben, maar uitgaan van wat inwoners zelf aangeven. Dus laat inwoners en professionals in het sociaal domein maar vertellen en naar elkaar luisteren. Daarin ligt de basis om tot een gericht ondersteuningsaanbod te komen, ervaren ze in de gemeente Enschede.

TEKST: FRANK VAN WIJCK FOTO: PIXABAY/1195798 + GEÏNTERVIEWDEN

Willem Loupatty is niet alleen – sinds twee jaar – bestuurder van de wijkteams in Enschede. Hij zit ook in het bestuur van de Associatie Wijkteams, waarin op landelijk niveau wordt gesproken over hoe de uitvoeringspraktijk van die wijkteams in goede banen kan worden geleid. “Daar wordt met interesse gekeken naar hoe we dat hier in Enschede aan het doen zijn”, zegt hij. “In Enschede zelf is dat inmiddels al zo gewoon dat de bijzondere waarde ervan niet eens meer zo heel erg wordt gezien. ‘Het is toch normaal’, wordt dan gezegd. En dat is eigenlijk een beetje jammer. Wawnt het antwoord op vragen als ‘Wat is de essentie van een wijkteam?’ en ‘Wanneer doe je het goed?’ is een onderdeel van de voortdurende ontwikkeling die je als wijkteam kunt doormaken.”

Je ervaringen delen en onderdeel maken van je vakmanschap dus, vat Loupatty samen. Dat is de essentie. “Daarbij heb je verhalen nodig van je professionals en inwoners”, zegt hij.

Eén centrale toegang

Loupatty heeft een lange geschiedenis in het sociaal domein. Zo lang dat hij alle decentralisaties en centralisaties heeft meegemaakt, zegt hij daar zelf over. Hij is onder andere in de tien jaar dat hij manager bij de gemeente Hellendoorn was, volop betrokken geweest bij de decentralisatie van Rijksoverheidstaken naar de gemeenten. Dit is gedaan in samenwerking met Enschede en zo is hij terechtgekomen op de plek waar hij nu zit. “De ambitie hier in Enschede was om op een andere manier om te gaan met de ondersteuningsvraag van de inwoners”, vertelt hij. “De bestuurder van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening kreeg de opdracht om bij de decentralisatie samen met de gemeenten en de sociale partners de

wijkteams in te richten. De boodschap hierbij was dat de vragen van de inwoners niet terecht moesten komen in de kokers van de Jeugdwet, de Participatiewet, de Wmo, de Wet passend onderwijs of de eerstelijns gezondheidszorg, maar dat er één centrale toegang moest komen om vragen te stellen en te beantwoorden.”

Van gefragmenteerd naar integraal dus, stelt Loupatty. “En daar heb je dromen voor nodig”, zegt hij, “want dromen kun je op alle manieren uitleggen. Als je de professionals in het sociaal domein en de inwoners de ruimte geeft om dit te doen, krijg je de verhalen die de basis vormen om je ondersteuningsvragen te laten aansluiten bij wat de inwoners aan ondersteuning nodig hebben.”

Ander uitgangspunt

“Dus zijn we gewoon in gesprek gegaan”, vervolgt Loupatty met enige nuchterheid. Hiermee bedoelt hij dat vertelafels zijn ingericht in buurten en wijken, om met elkaar – professionals en inwoners – te kunnen spreken over de vraag: ‘Wat is nodig?’. “Het normale leven biedt mensen veel oplossingen en daaraan kunnen hulp en zorg ondersteunend zijn”, zegt hij. “Dat is ook de bedoeling van al die wetten waarin we als gemeenten met die decentralisatie onze huidige rol hebben gekregen natuurlijk. Maar als je erachter wilt komen wat die oplossingen zijn, moet je niet ophalen wat wij willen van mensen, maar wat zij met ons willen delen. Dat is een heel ander uitgangspunt. Je haalt dan dingen op die je niet zou horen als je vanuit je eigen perspectief vragen aan inwoners stelt.”

Ter illustratie heeft Loupatty een treffend voorbeeld uit de recente coronaperiode. Hij vertelt: “Het gaat over een moeder met een kind met multiproblematiek. Zij

had daardoor te maken met diverse hulpverleners. Ze vertelde wat het gevolg was van het feit dat ze in de coronatijd ineens digitaal met hen aan tafel zat. Die hulpverleners zaten ook thuis. Ze zag dus hoe ze woonden, ze zag eens een kat of een kind door het beeld lopen. ‘Daardoor voel ik mij veel gelijkwaardiger, veel meer onderdeel van het geheel’, zei ze. Ze had niet meer het gevoel dat alle ogen op haar gericht waren. Dat was een eyeopener. We doen veel dingen die passen bij onze kernwaarden en onze leidende principes. Maar doen we daarmee ook de goede dingen? De input van deze vrouw hadden we nooit gekregen als we een vragenformulier hadden voorgelegd met de vraag wat zij vond van het contact.”

Er niet meteen iets van vinden

De leidende principes zijn op zich heel helder. Het zijn er vier: 1) kijken zonder oordeel, 2) aansluiten op het per-

spectief van de inwoner, 3) er zijn op het moment dat het ertoe doet en 4) werken vanuit een partnership approach. “Het uitgangspunt is dat je als professional wel competenties hebt, maar dat je complementair daaraan wel het perspectief van de inwoner nodig hebt om te komen tot een situatie waarin die weer op basis van eigen regie verder kan met zijn leven”, zegt Loupatty. “Met andere woorden, leidende principes zijn waardevol, maar je hebt wel verhalen nodig om te zien of je aan die leidende principes voldoet. Je bent als professional snel geneigd om iets te vinden van een situatie die je aantreft. Dan gaat het kijken en het luisteren al voor de helft uit.”

Gebruik maken van verhalen biedt een gelegenheid om dat te voorkomen, en om de leidende principes echt bij de inwoners te laten aansluiten. “Het brengt je bij de vraag wat nodig is om als professional te doen wat nodig >>



Het normale leven biedt mensen veel oplossingen en daaraan kunnen hulp en zorg ondersteunend zijn.

is”, zegt Loupatty. “Dat werkt veel beter dan vanuit een beleidsvisie te kiezen voor een beleidsaanpak om de inwoners mee te bedienen. Het gaat om complementair werken. Samen werken dus, en dat is iets anders dan samenwerken. Het sluit aan bij de bedoelingen van de decentralisaties, om flexibel te kunnen inspelen op de vraag van de inwoners.”

Verhalen verrijken

De missie van Enschede kreeg kleur door de inbreng van StoryConnect. “De wijze waarop het de opgehaalde verhalen verrijkt door de kennis daaruit op gerichte wijze bij elkaar te brengen, is ondersteunend om van visie naar inrichtingspraktijk te komen”, zegt Loupatty. “Persoonlijk heb ik veel ervaring met cliëntverhalen ophalen. Maar dat is iets wat je vooral voor jezelf doet. Wat we nu doen, heeft veel meer perspectieven.”

De verrijking van de verhalen die worden opgehaald, brengt thema's in beeld. Sociaaleconomische achterstand van mensen bijvoorbeeld. “Als je je aanpak daarvoor kiest op basis van wat je van de inwoners zelf hoort, sluit je dienstverlening veel beter aan op wat nodig is dan

wanneer je je beleid ervoor ontwikkelt op basis van wat je denkt dat deze mensen nodig hebben”, zegt Loupatty. “Inwoners zien dat ook, en dat geeft ze het vertrouwen om vervolgens eerder bij je aan te kloppen als ze vastlopen.”

Wat uit de verhalen wordt opgestoken, wordt meteen gebruikt om aan te sluiten op wat de inwoners belangrijk vinden. “Een mooi voorbeeld is hoe inwoners vinden dat wij omgaan met wachttijden”, zegt Loupatty. “Daarover voeren we op dit moment een project uit. Hierbij krijgen mensen die bellen direct een afspraak en daarbij krijgen ze ook meteen te horen met wie. Ons uitgangspunt was altijd: gelijkheid. Maar nu leren we dat het heel erg van de ondersteuningsvraag afhangt wat inwoners van ons willen. Moet bijvoorbeeld de traplift worden gerepareerd, dan maakt het ze niet uit wie er komt, als het maar wordt geregeld. Bij andere zaken – bijvoorbeeld opvoedvraagstukken – is het juist heel relevant voor mensen om te weten wie er komt. Daarbij is het belangrijk dat de hulpverlener weet dat iemand zich kwetsbaar voelt, en dat hij ook dezelfde taal spreekt. Die gelijkheid was dus niet het optimale uitgangspunt. Door daarin nu anders te

ANDERE INZICHTEN OPDOEN



Transformatiecoach Katrien Spanbroek kwam vier jaar geleden bij de wijkteams. Toen ze hoorde dat daar beleid werd gemaakt op basis van verhalen van medewerkers en inwoners, was haar eerste gedachte: 'Zo, dat is mooi'. Ze vertelt: “Maar ik vroeg me wel meteen af: hoe dan? We vertellen toch de hele dag al verhalen aan elkaar? Het gaat toch echt een stap verder om de data over die verhalen in een digitaal systeem te verzamelen, want dan gaan mensen in dat systeem hun dagelijkse ervaringen al direct duiden en analyseren. We zijn toch al zo gewend om dat te doen als vakgroep. Daarmee is het platform en de ondersteuning die StoryConnect biedt, om verhalen te duiden tot data, interessant. Maar we zijn wel weer veel meer teruggegaan naar de vertelafels. Daarin kom je, in gesprekken met elkaar, echt tot andere inzichten. Dat creëert een omweg om uit die verhalen tot data te komen, maar het blijft een waardevol instrument als basis voor je beleid. Daarnaast is het ook een heel mooi reflectie-instrument. Het biedt de mensen die aan zo'n vertelafel met elkaar in gesprek zijn heel veel reflectiemogelijkheden. Het is echt anders dan intervisie en casuïstiekbespreking. Het gaat om: wat heb je vandaag meegemaakt?”

Als begeleider heeft Spanbroek wel een duidelijke rol aan zo'n vertelafel. “Je vraagt door om duiding van het verhaal te krijgen”, zegt ze, “wat verwondert je, welke emotie heb je daarbij, wat gebeurde er met jou en met de ander? Het is niet zomaar met elkaar aan tafel gaan zitten praten, het is een methodiek. Het is een steeds terugkerende leercyclus met de stappen ervaringen delen, verzamelen, duiden wat je opvalt en vertalen in actie of beleid.”



VERHALEN DUIDEN



StoryConnect is ontstaan vanuit het besef dat klassiek wetenschappelijk onderzoek weinig waarde toevoegt bij complexe vraagstukken. “Het geeft weinig zicht op de uitvoeringspraktijk, in dit geval: wordt de goede hulp gegeven en doet die hulp goed”, vertelt Marco Koning, sociaal en organisatiepsycholoog bij StoryConnect. “Verhalen en data over het verhaal – we vragen de verteller een aantal vragen over het eigen verhaal te beantwoorden – geven gelijktijdig kwalitatieve en kwantitatieve data. Met de kwantitatieve data kun je onder andere zwakke signalen detecteren voordat ze in reguliere cijfers duidelijk worden.”

Koning ontdekte dat deze methode te gebruiken was om kennis van mensen met een zeldzame ziekte te gebruiken om nieuwe inzichten en zelfs hypothesen te ontwikkelen. “Dit transformeert de patiënt van onderzoeksobject tot mede-onderzoeker en dat is wat mij in 2012 enthousiast maakte over werken met verhalen. Als ex-militair kende ik de kracht van het delen van verhalen in uitzendgebieden. Verwerking werd zo al opgestart in het uitzendgebied en verbond mensen aan elkaar. Dat is niet op andere manieren te realiseren dan door mensen elkaar verhalen te laten vertellen over wat zij hebben meegemaakt en beleefd.”

De gemeente Enschede probeert de beleving en de denkkraft van wijkteammedewerkers, gemeentemedewerkers en inwoners bij elkaar te brengen. En dit te gebruiken om met elkaar duiding te geven aan verhalen, te ontdekken wat goed gaat en kan worden uitgebouwd en wat beter kan. Koning: “Al jaren zijn ze hiermee aan het pionieren en aan het ontdekken hoe het voor hen werkt. Ons vertelplatform is onderdeel van een levend en groeiend kennisplatform. Meerdere wijkteammedewerkers zijn opgeleid om zelf vertelafels te kunnen uitvoeren en verschillende werksessies te houden. Wij hebben een coachende en sparrende rol en daar ben ik trots op. Samen leren we. Ook zijn sessies met de gemeenteraad uitgevoerd. Die zijn vooral bedoeld om het inzicht te vergroten wat de rol en bijdrage van de wijkteams is in de gemeente. Na afloop zei de griffie van de gemeenteraad: 'Nu hebben we eindelijk de juiste gesprekken met elkaar gevoerd en die waren goed'. Dat was een mooi compliment.”

StoryConnect houdt zich bezig met complexe vraagstukken waarbij evalueren, leren en verbeteren met verhalen altijd centraal staat. Bijvoorbeeld het behouden van personeel, het innoveren van functies in de zorg, het begeleiden van organisaties in veranderprocessen en innovatie in de Jeugdhulp.

handelen, sluiten we beter aan bij de vraag. Bovendien is het van meerwaarde voor de hulpverlener, want die weet wat de inwoner van hem verwacht.”

Gerichte ondersteuning

Wat brengt deze aanpak Enschede? Loupatty: “Het zorgt ervoor dat we om het verhaal heen lopen om te kijken wat we nu écht moeten bieden, in plaats van daar op voorhand al iets van te vinden. Met de valkuil dat je niet de hulp of ondersteuning biedt die een inwoner nodig heeft. Je haalt heel veel belemmeringen weg om onder-

steuning te vragen. Je maakt mensen niet afhankelijk, maar ondersteunt ze om zoveel mogelijk in eigen regie te blijven. Het gaat dus om het normaliseren van de ondersteuningsvraag. Met als gevolg dat minder irrelevante kosten worden gemaakt in het sociaal domein. Je doet immers het juiste en dat geeft een hoger rendement. En het belangrijkste: de vraag van de inwoner wordt behandeld op het moment dat die hem stelt. Dat geeft die inwoner het vertrouwen dat hij met zijn vragen bij ons terecht kan, en dat daarmee dan ook wordt gedaan wat voor hem nodig is.”