

## Pilot Luisterkracht

# ‘Ervaringsdeskundigen verwoorden niet alleen hun probleem, ze denken ook mee over de oplossing’

**“We hoeven ervaringsdeskundigen geen stem te geven, die stem hebben ze allang. Het gaat erom dat we naar hen luisteren,” meent Meta Floor, projectleider bij Netwerk DAK. Daarom start ze de pilot Luisterkracht: een traject waarbij ‘mensen met een verhaal’ en ‘mensen met invloed’ elkaar ontmoeten.**

“Bij inloopcentra, buurtpastoraat en straatpastoraat staat presentie en ontmoeting centraal. De kern van het werk is om vol aandacht te luisteren naar de verhalen van mensen. Deze ontmoeting is vaak een doel op zichzelf, terwijl de verhalen ook een aanzet tot (beleids)verandering zouden kunnen en moeten zijn,” vertelt Floor. “Mensen die dak- of thuisloos zijn, en mensen die in hun dagelijks leven te maken hebben met uitsluiting of armoede, weten uit eigen ervaring waar de knelpunten zitten in het beleid en hoe dit aangepast of opgelost kan worden. Het is daarom belangrijk dat zij door mensen met invloed worden gehoord.” Dat is het uitgangspunt van de pilot Luisterkracht. Een groep van ‘mensen met een verhaal’ en ‘mensen met invloed’ ontmoet elkaar gedurende een traject van twee jaar regelmatig. De inzichten van de ervaringsdeskundigen worden vertaald naar concreet beleid.

### Ontmoeting

Het uitgangspunt van Luisterkracht is dat kwetsbare mensen hun ervaringen, wijsheid, vragen en knelpunten delen met elkaar en met mensen met invloed. Dit zijn bijvoorbeeld lokale politici, beleidsmedewerkers, welzijnswerkers, leidinggevenden bij de GGZ of politie, religieuze leiders en mensen uit het bedrijfsleven. De mensen met invloed luisteren naar kwetsbare mensen en zoeken met hen naar mogelijkheden om beleid en werkwijze structureel te verbeteren.

Centraal hierin is dat er geluisterd wordt naar het verhaal van ervaringsdeskundigen. Floor: “Mensen moeten zeggenschap hebben in de oplossingen voor problemen waar zij mee te kampen hebben. Daarom is het belangrijk om mensen met een verhaal zelf aan het woord te laten over hun ervaring. In Luisterkracht zorgen we ervoor dat ze niet alleen hun probleem verwoorden, maar ook meedenken aan de oplossing.”

### Verandering

Beleidsverandering gebeurt op dit moment voornamelijk door beroepskrachten, vertelt Floor. “Er zit altijd een vertaalslag tussen. In Luisterkracht delen de ervaringsdeskundigen niet alleen hun ervaringen, maar ook hun wijsheid en ze denken mee: hoe kan het beleid beter?” Het is dus niet zo dat de mensen met een verhaal hun probleem vertellen en dat mensen met invloed vervolgens een oplossing bedenken, licht Floor toe. “De mensen met een verhaal delen hun ervaringen, knelpunten en vragen, en samen met de mensen met invloed gaan ze zoeken naar mogelijkheden om het beleid structureel te verbeteren.” Het doel van de pilot is dat mensen met invloed ervan doordrongen raken dat de ervaring en de stem van ervaringsdeskundigen cruciaal zijn in het maken en beïnvloeden van beleid.

### **Praktisch**

Hoe ziet de pilot Luisterkracht eruit voor inloophuizen die hiermee aan de slag gaan? “We beginnen per locatie met een groep van twaalf tot vijftien mensen met verschillende verhalen en ervaringen,” legt Floor uit. “Samen met een procesbegeleider leren ze elkaar een half jaar lang kennen en oefenen ze met het delen van hun verhaal. Samen bespreken ze wat er gemeenschappelijk is in hun verhalen, maar ook waar het botst. Ze bevragen elkaar en werken aan onderling vertrouwen.” Tegelijkertijd wordt er ook gezocht naar een groep van mensen met invloed, die na een half jaar aanschuiven. “Welke mensen met invloed worden gevraagd om mee te doen hangt af van de wensen van er ervaringsdeskundigen. Als het tekort aan huisvesting een thema is, dan wordt de directeur van de woningbouwvereniging of de betreffende wethouder uitgenodigd.”

Het project Luisterkracht is geïnspireerd op het Schotse initiatief ‘Poverty Truth Network’, waar op eenzelfde manier al vijftien groepen van start zijn gegaan. Met dit model als voorbeeld is Luisterkracht opgezet, en wordt al gaandeweg verder ontwikkeld binnen de Nederlandse context. Netwerk DAK ondersteunt lokale organisaties die aan de pilot meedoen met advies en begeleiding. Tevens wisselen ze met elkaar ervaringen uit. “Maar: de lokale organisatie is altijd eigenaar van het eigen proces,” benadrukt Floor.

### **Tip**

“Focus tijdens de ontmoetingen niet op het resultaat, maar op het proces,” is het uitgangspunt van Floor. “Geef alle ruimte aan de ervaringsdeskundigen om hun verhaal te vertellen.” De procesbegeleider heeft daarin een belangrijke rol. Bij sommige lokale organisaties is de coördinator zelf procesbegeleider, op andere plekken wordt een externe procesbegeleider ingehuurd. “Zodra de mensen met invloed aansluiten, wordt het proces pas echt spannend. Er is van tevoren namelijk geen agenda, maar de groep besluit met elkaar: deze thema’s gaan we bespreken, over deze knelpunten willen we het hebben.”

### **Valkuil**

Bij Luisterkracht gaat het nadrukkelijk niet om ‘technische lobby’, waarbij het veranderen van beleid het hoofdoel is. In de pilot is het veranderen van beleid zeker ook een belangrijke doelstelling, maar daaraan voorafgaand gaat het om het veranderen van de houding van mensen met invloed, hen helpen om door de ogen van de mensen met een verhaal te kijken en vandaar uit te handelen. “Het gaat in de eerste instantie om het veranderen van harten,” bevestigt Floor. “Waar ik op hoop is dat mensen met invloed gaan zeggen: al het beleid waar ik mij mee bezig houdt, ga ik eerst toetsen op wat dit betekent voor de ervaring van mensen die hier zelf in de praktijk mee te maken hebben.”

### **Aan de slag? Korte tips**

1. Ga niet simpelweg ‘mensen vragen’ om mee te doen, maar ga met mensen in gesprek, zodat de motivatie en wederzijdse verwachtingen op elkaar gestemd kunnen worden.
2. Probeer de groep ervaringsdeskundigen zo breed mogelijk samen te stellen. Niet alleen een dakloze, maar ook een alleenstaande moeder met kinderen en/of iemand met schulden.
3. Onderzoek de mogelijkheden om samen met andere lokale organisaties mee te doen aan de pilot. Dit maakt het gemakkelijker om zowel mensen met een verhaal te vinden die zich willen committeren, als mensen met invloed.