

opkomen voor kwetsbare mensen

NETWERK  
**dak**



**Luisterkracht**  
van ontmoeting  
naar verandering

Informatie en inspirerende voorbeelden



# Inhoud

## 29

‘Zelf mogen spreken met beleidsmakers geeft me vertrouwen’

- 4** **Inleiding**  
Luisterkracht, van ontmoeting naar verandering
- 5** **De kracht van ontmoeting**  
en noodzaak van verandering
- 6** **Ontmoeting en verandering**  
Negen uitgangspunten
- 8** **Wandelen met ervaringsdeskundigen**  
De stad door de ogen van dakloze mensen
- 10** **Maaltijden met eerlijke verhalen**  
Samen eten geeft een band
- 12** **Gastlessen op beroepsopleidingen**  
Wees niet bang om kwetsbaar te zijn
- 14** **Armoedeplatform met ervaringsdeskundigen**  
Wie kan ons daarbij helpen?
- 16** **Symposium of manifestatie**  
Een groot publiek bereiken met jouw boodschap

- 18** **Living Library**  
Durf jij je vooroordeel te ontmoeten?
- 20** **Gastlessen op scholen**  
Wie ben jij ten opzichte van de ander?
- 22** **Theatervoorstellingen**  
Zichtbaar, tastbaar en voelbaar
- 24** **Verhalen van de straat**  
Levenswijsheden om te delen
- 26** **Pilot Luisterkracht**  
Meedenken over oplossingen
- 29** **Waardevolle inzichten**  
Wijsheid uit de praktijk
- 30** **In het kort**  
Uitgelichte initiatieven

## Beste lezers,

Netwerk DAK gelooft in de kracht van ontmoetingen tussen mensen met een verhaal en mensen met invloed, waarin luisteren, respect en wederzijds vertrouwen centraal staan.

Een ontmoeting waarbij rollen doorbroken worden, mensen elkaar in de ogen kijken en werkelijk naar elkaar luisteren. Een ontmoeting waarbij harten worden geraakt en een blijvende verandering plaatsvindt. Alleen op deze manier zal er werkelijk een verandering van beleid en een rechtzetten van structuurfouten kunnen plaatsvinden.

In dit magazine vind je uitgangspunten en achtergronden over mogelijkheden voor ontmoeting en (beleids)verandering. Je leest hoe er in de praktijk op meerdere plekken wordt gewerkt aan ontmoeting en verandering, hoe je dit zelf kunt aanpakken, wat aanraders en valkuilen zijn.

Sommige initiatieven kun je eenvoudig kopiëren, andere vragen een vertaalslag naar jouw eigen mogelijkheden en context. Sommige initiatieven zijn heel laagdrempelig, andere vragen meer tijd en energie. Sommige kun je zelfstandig organiseren, uitvoeren en begeleiden, voor andere heb je een samenwerkingspartner of externe organisatie nodig. Wat ons betreft: voor elk wat wils!

**Paul van Hattem**  
Voorzitter Netwerk DAK



## 26

*‘Luisteren naar mensen met een verhaal’*

# Luisterkracht, van ontmoeting naar verandering

**Bij inloophuizen, buurtpastoraat en straatpastoraat staan presentie en ontmoeting centraal. De kern van het werk is het aandachtvol luisteren naar de verhalen van mensen.**

**Deze ontmoeting is in de praktijk vaak doel op zichzelf, terwijl deze verhalen ook een aanzet tot (beleids)verandering zouden kunnen en moeten zijn. In dit magazine lees je waarom dit van belang is en op welke manier je dit kunt aanpakken.**

## Belang van ontmoeting

Netwerk DAK gelooft in de kracht van ontmoetingen tussen mensen met een verhaal en mensen met invloed, waarin luisteren, respect en wederzijds vertrouwen centraal staan. Een ontmoeting waarbij rollen doorbroken worden, mensen elkaar in de ogen kijken en werkelijk naar elkaar luisteren. Een ontmoeting waarbij harten worden geraakt en een blijvende verandering plaatsvindt. Alleen op deze manier zal er werkelijk een verandering van beleid en een rechtzetten van structurefouten kunnen plaatsvinden.

## Wat levert het op?

Deze aanpak is geen eenvoudige aanpak waarin je even snel het beleid zult veranderen. Het is een taai en traag proces, waarbij harten, hoofden en handelingen diepgaand zullen veranderen. Het is een ervaring die mensen vormt, een ervaring die de betrokkenen meenemen op de school van het leven. En uiteindelijk zal dit leiden tot verbetering van de situatie van mensen die te maken hebben met uitsluiting, met armoede, met stigmatisering.

## Inspirerende initiatieven

In dit magazine vind je uitgangspunten en achtergronden over mogelijkheden

voor ontmoeting en (beleids)verandering. Je leest hoe er in de praktijk op meerdere plekken wordt gewerkt aan ontmoeting en verandering, hoe je dit zelf kunt aanpakken, wat aanraders en valkuilen zijn. Sommige initiatieven kun je eenvoudig kopiëren, andere vragen een vertaalslag naar jouw eigen mogelijkheden en context. Sommige initiatieven zijn heel laagdrempelig, andere vragen meer tijd en energie. Sommige kun je zelfstandig organiseren, uitvoeren en begeleiden, voor andere heb je een samenwerkingspartner of externe organisatie nodig. Wat ons betreft: voor elk wat wils!

## Zelf aan de slag

Laat je inspireren door ervaringen uit de praktijk en ga zelf aan de slag. Wil je hierbij advies en ondersteuning, of wil je graag in contact komen met andere inloophuizen die ervaring hebben met deze aanpak? Of wil je graag je eigen ervaringen delen, zodat andere inloophuizen hier ook weer van leren? Neem dan contact op met Netwerk DAK, wij gaan graag met je in gesprek!



# De kracht van ontmoeting en de noodzaak van (beleids)verandering

**Wie zijn dat nu, de mensen met een verhaal? Wat hebben zij te bieden aan deskundigheid? Welke mensen met invloed zouden zij kunnen ontmoeten? Wat is daarbij het uitgangspunt, en wat levert het op?**

## Mensen met een verhaal zijn deskundig

Mensen die dak- of thuisloos zijn, mensen die in hun dagelijks leven te maken hebben met uitsluiting of armoede, mensen die vastlopen in onze samenleving: zij weten uit eigen ervaring wat knelpunten zijn in het beleid en hoe dit aangepast of opgelost kan worden. Het is daarom belangrijk dat zij door mensen met invloed worden gehoord. Het gaat hierbij dus niet alleen om de ervaringen van mensen die in de knel zijn gekomen, de knelpunten en struikelblokken die zij ervaren. Het is absoluut van belang om deze rechtstreeks te delen met mensen met invloed. Het is echter de kunst om ook de deskundigheid van de mensen met een verhaal in te zetten. Zij hebben tenslotte inzichten opgedaan die mogelijk kunnen bijdragen aan een oplossing.

## Mensen met invloed komen in beweging

In deze ontmoetingen delen de mensen met een verhaal hun ervaringen, wijsheid, vragen en knelpunten met mensen met invloed. Dit kunnen lokale politici,

wethouders, beleidsmakers, religieuze leiders en leidinggevendenden uit zorg, dienstverlening of bedrijfsleven zijn. Deze mensen met invloed laten zich niet alleen raken, maar komen ook in beweging en zetten zich op grond van deze ontmoetingen in om de structuren van onrecht en uitsluiting te veranderen. Op deze manier laten we zien dat ieder mens telt, en werken we er met elkaar aan mee dat ieder mens tot zijn of haar recht kan komen.

## Laat OMA thuis, neem LSD mee

Het belangrijkste uitgangspunt in deze ontmoetingen is heel eenvoudig: laat OMA thuis, neem LSD mee. Laat OMA thuis: Oordelen, Mening geven, Adviseren. Neem LSD mee: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Door met deze luisterende houding present te zijn, ontstaat er veel moois. Het is dus de kunst om niet van te voren alles al vast te leggen, maar veiligheid te bieden in het proces, waardoor er ruimte is en komt.

## Een unieke kans

Op het moment dat rollen worden doorbroken, en mensen elkaar werkelijk zien als (mede)mens, gebeurt er iets moois. Ontmoetingen van mensen met een verhaal samen met mensen van invloed zijn dan ook een unieke kans om iemand te ontmoeten die je in jouw eigen leven niet zomaar tegenkomt. Dit geldt zowel voor de mensen met een verhaal als voor de mensen met invloed: je ontmoet een ander, van mens tot mens, van hart tot hart. En dit doe je, zonder dat je vastgepind wordt op je rol, op je afkomst, op je functie, op je tekort of op dat wat je kunt geven.



# 9 uitgangspunten

Waar moet je aan denken en werken voordat je daadwerkelijk aan de slag gaat rondom het thema ontmoeting en (beleids)verandering? Hoe zorg je ervoor dat jouw inzet ook daadwerkelijk verandering bewerkstelligt? Wat zijn de uitgangspunten, en hoe maak je dit concreet?



## Het veranderingsproces

- 1 Het uiteindelijke doel van de ontmoetingen is
  - a. dat mensen met invloed werkelijk luisteren naar mensen met een verhaal
  - b. dat mensen met invloed leren kijken en handelen vanuit het perspectief van de mensen met een verhaal
  - c. dat het beleid beter aansluit op de mensen met een verhaal
  - d. dat de leefsituatie van de mensen met een verhaal wordt verbeterd.
- 2 Zorg voor één of meer sleutelpersonen in jouw organisatie die het verloop blijft volgen en zicht heeft op de impact van de ontmoetingen. Op deze manier blijf je samen gemotiveerd!
- 3 Onderzoek of je bij het organiseren van deze ontmoetingen kunt samenwerken met andere organisaties in jouw eigen omgeving.

*‘Doe niets zonder de mensen met een verhaal’*

## Mensen met een verhaal

- 4 Doe niets zonder de mensen met een verhaal: ‘Nothing about us, without us, is for us.’ De deelnemers delen hun eigen ervaringen, wijsheid, vragen en knelpunten. Zij hebben de regie.
- 5 Ondersteun waar nodig en wenselijk de mensen met een verhaal in het formuleren van hun ervaringen, het vergroten van hun kennis, het stellen van prioriteiten, het formuleren van oplossingen en denkrichtingen.
- 6 Wees helder naar de deelnemers dat deelname aan een ontmoeting niet betekent dat hun persoonlijke problemen worden opgelost. Het gaat niet om individuele probleemoplossing, maar om collectieve belangenbehartiging. Ondersteun waar nodig en wenselijk de deelnemers in het verwoorden van persoonlijke problemen als maatschappelijke problemen.

## Mensen met invloed

- 7 Ga actief op zoek naar mensen met invloed en nodig hen uit mee te doen aan deze ontmoetingen. Schep de randvoorwaarden voor werkelijke ontmoeting, waarin mensen met invloed zich kunnen en durven laten raken.
- 8 Vanuit dit innerlijk geraakt zijn, kunnen mensen met invloed in beweging komen, en zich inzetten voor verandering en verbetering van het beleid van overheid en / of zorginstellingen.
- 9 Wees je er van bewust dat structurele veranderingen niet zomaar worden bereikt. Voor belangenbehartiging is een lange adem nodig, er zijn vaak geen simpele oplossingen. Je bereikt al veel als je samen voor elkaar krijgt dat het probleem en de oplossing op de politieke en bestuurlijke agenda komt.

Wandeling met ervaringsdeskundigen

# De stad door de ogen van dakloze mensen

Waar lopen daklozen tegenaan? Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor mensen wanneer ze op straat komen? Op welke manier kunnen hulpverleners beter aansluiten op hun vragen? Door persoonlijke verhalen, verteld op de plek 'waar het allemaal is gebeurd', komen deze vragen pas echt binnen.

Mensen een beeld geven van een leven als dakloze, dat is het doel van de stadswandeling De Verscholen Stad van Stichting Loods in Den Bosch. Tijdens de wandeling vertellen straatgidsen, voormalig dak- en thuislozen, over hun eigen ervaringen op straat aan de hand van plekken in de binnenstad van 's Hertogenbosch. "Wij vinden het belangrijk om tijdens de wandeling te laten zien hoe sommige stadsbewoners ook leven, een wereld die weinig mensen in het dagelijks leven te zien krijgen," vertelt Marcel Wijnen, bedrijfsleider van Stichting Loods. "We willen laten zien: dit is de andere

kans van onze welvaart. Door deelnemers een kijkje te geven in de leefwereld van dak- en thuislozen, ontstaat er meer begrip voor deze groep mensen en hun persoonlijke situatie."

## Eigen ervaring

Omdat de straatgidsen (ex-)dakloos zijn, putten ze uit hun eigen ervaring. "Elke straatgids heeft zijn eigen route," vertelt Wijnen, "waar ze hun persoonlijke verhaal vertellen aan de hand van plekken waar ze op straat hebben geslapen, rondhingen, de hulpverleningsorganisaties. Dat zijn vaak intieme verhalen."

Bij de wandelingen ontvangt De Verscholen Stad individuele wandelaars, maar ook groepen die jaarlijks terugkomen. "Wij hebben afspraken met de Hogeschool in Den Bosch en met het Koning Willem 1 College. Van deze laatste wandelen elk jaar een kleine honderd studenten mee in het kader van burgerschapscolleges," vertelt Wijnen. Bij stichting Loods hebben de groepen maximaal 12 deelnemers.

## Straatgidsen

Bij Stichting Loods krijgen de straatgidsen een kleine vergoeding voor de wandelingen. "Ze zijn er toch zo een paar uur mee bezig." Het blijft soms een uitdaging om met ervaringsdeskundigen te werken, vertelt Wijnen. "Eens in de zoveel tijd komt een gids niet opdagen. Dan kunnen we hem dagenlang niet bereiken omdat hij is teruggefallen in zijn verslaving. Je kunt er niet, zoals met betaalde krachten, altijd van op aan dat het goed loopt." Voordat een nieuwe gids aan de slag gaat, loopt hij eerst een paar keer mee met een andere gids. "We kijken van te voren: wie kan het, wie wil het en wie lukt het? Het is bij zo'n wandeling ook belangrijk dat iemand goed kan vertellen."

## Valkuil

"Onderschat niet hoeveel er bij komt kijken om de wandelingen te organiseren," waarschuwt Wijnen. "Deelnemers kunnen zich aanmelden per telefoon of email, dat betekent wel dat je dit moet onderhouden. Je kunt niet pas na twee weken kijken of er aanmeldingen zijn. Soms hebben we het heel druk en zijn er veel aanvragen, maar er zijn ook rustigere periodes. Je moet er rekening mee houden dat ook de gidsen zelf niet onbeperkt beschikbaar zijn. Je gaat een relatie aan met klanten. Daarom is het belangrijk om van te voren goed te bedenken: wat beloof ik en kan ik dat waarmaken?" Als een vrijwilliger zich gaat bezighouden met het organiseren van de wandelingen, zorg er dan voor dat hij of zij ook plezier heeft in het organisatorische aspect, raadt Wijnen aan.



# Geïnspireerd?

Stadswandelingen met (ex-)daklozen worden door verschillende inloophuizen door Nederland georganiseerd. Hoe kan ook jouw inloophuis een stadswandeling organiseren?

## Ontmoeting

Ook andere doelgroepen kunnen wandelingen leiden, bijvoorbeeld mensen die te maken hebben (gehad) met verslaving of statushouders. Tijdens de wandeling is vooral de gids aan het woord. Eindig de wandeling omgekeerd met een nabespreking waarin de deelnemers vertellen: wat neem je mee en wat wil je teruggeven? Laat de deelnemers formuleren wat ze de straatgids toewensen of op welke manier ze persoonlijk geraakt zijn door het verhaal dat hij of zij met hen deelde. Bijvoorbeeld: 'Ik wist niet dat het zo hard werken was om op straat te kunnen overleven.' Ontmoeting is op zichzelf al een belangrijk middel als het gaat om verandering. Elkaar leren kennen is een instrument om vooroordelen tegen te gaan. Daarnaast leren deelnemers de problematiek rondom dakloosheid beter kennen.

Hoe zorg je ervoor dat deelnemers de diepte opzoeken tijdens de wandeling en zelf in gesprek gaan met hun straatgids? Vertel van te voren dat vragen stellen altijd mag. De stadsgids geeft zelf aan hoe ver hij gaat in zijn persoonlijke verhaal. Geef ter inspiratie de deelnemers een aantal kaartjes mee met suggesties voor goede vragen. Een aantal voorbeelden:

- Hoe ben je in de armoede terecht gekomen? Waar leef je van?
- Kun je vertellen over een situatie wanneer je door een hulpverlener gehoord werd?
- Waarom geef je deze wandelingen? Wat vind je belangrijk?
- Welke levenslessen heb je geleerd die je aan ons zou willen meegeven?

## Verandering

Hoe kunnen wandelingen met daklozen ook worden ingezet om langdurige verandering te bereiken? Nodig 'mensen met invloed' uit om de wandeling te volgen. Mensen met invloed zijn bijvoorbeeld lokale politici, wethouders, beleidsmakers, religieuze leiders, leidinggevendenden uit zorg, dienstverlening of bedrijfsleven. Als je een wandeling organiseert met mensen met invloed, bedenk dan van te voren waarom je deze mensen uitnodigt. Wat is de problematiek die je onder de aandacht van mensen met invloed wil brengen? Op welke manier kan het persoonlijke verhaal van de straatgids bijdragen om hier een menselijk gezicht aan te geven? Welke plekken van de stad kunnen we laten zien en welke gids sluit aan bij de belevingswereld van de wandelaars?

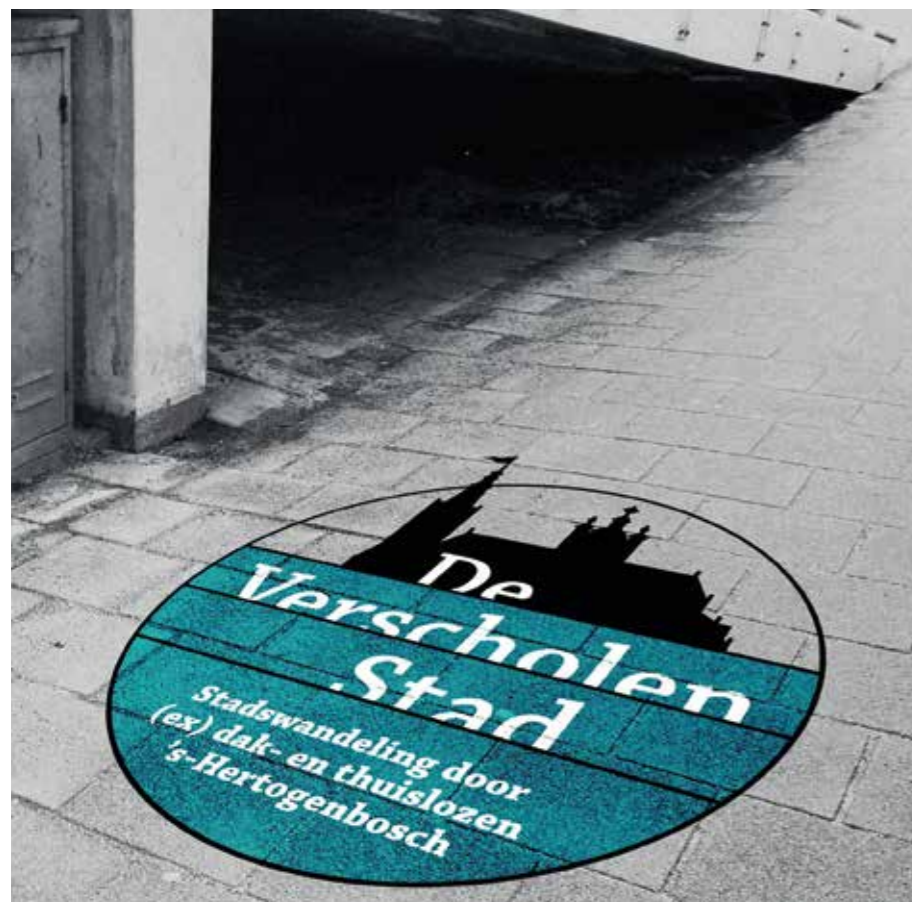
## Aanbeveling

Een tip is om klein te beginnen. Zoek naar manieren waarop het voor jullie haalbaar is. Begin bijvoorbeeld alleen met groepen die je zelf hebt uitgenodigd. Als dat bevalt kun je de wandelingen openstellen voor mensen die zich zelf aanmelden en actief reclame gaan maken. Een optie is ook om aan te sluiten bij bestaande evenementen in de stad. Is er bijvoorbeeld een cultureel festival in de stad? Zoek de samenwerking met hen op. De PR van deze festivals heeft vaak veel meer bereik dan je zelf kunt genereren.

**TIP!** Vraag de gids in eerste instantie voor een eenmalige rondleiding. Dit voelt minder groots en spannend. Achteraf bekijk je samen of het voor herhaling vatbaar was.

**TIP!** Nodig de wethouder, de beleidsambtenaren en andere mensen met invloed uit om een middag mee te wandelen.

**TIP!** Organiseer een nabespreking met de groep mensen die heeft meegewandeld.



Maaltijden met eerlijke verhalen

# Samen eten geeft een band

Verbinding staat centraal in de maaltijden met eerlijke verhalen die IDO Lelystad organiseert. Directeur Veerle Rooze:

“De thema’s die tijdens de gesprekken naar voren komen - eenzaamheid, je anders voelen - zijn thema’s waar ieder mens mee te maken heeft, niet alleen kwetsbare mensen.”

“In het project ‘eerlijke verhalen’ brengen we tijdens maaltijden de verhalen van mensen voor het voetlicht die vaak weinig gehoord en gezien worden.

Centraal daarin staat de verbinding met elkaar,” vertelt Veerle Rooze, directeur van IDO Lelystad. “Tijdens de maaltijden vragen we zeven of acht mensen om hun verhaal, of een stukje van hun verhaal, te vertellen. Dat bereiden we samen met hen voor. Afgelopen maaltijd hadden we een ex-gedetineerde, iemand die van jeugdinstelling naar jeugdinstelling heeft gehopt, iemand met grote schulden. Allemaal mensen die bij IDO betrokken zijn en hier regelmatig komen.”

Voor elke maaltijd wordt gericht een groep gasten uitgenodigd. “Mensen uit de kerk, een groep lokale politici. We zoeken naar verbindingen die niet vanzelfsprekend zijn. We komen elkaar in het dagelijks leven zo weinig tegen, dat het bijzonder en verrassend is om samen een maaltijd te delen. Door de gesprekken aan tafel krijg je echt een band samen.”

## Ontmoeting

Tijdens de maaltijden is het niet de bedoeling dat deelnemers luisteren naar de mensen met een verhaal, maar juist dat er gesprekken ontstaan. Rooze: “We zeggen wel eens: we zijn niet een plek waar kwetsbare mensen welkom zijn, we zijn een oefenplaats voor kwetsbaarheid. Het is onze taak om tijdens de maaltijden een veilige omgeving te creëren, zodat dat ook de gasten het thema bij zichzelf gaan verkennen en uiten.

Natuurlijk mag er tegen de mensen met een verhaal worden gezegd: ‘Wat goed van jou, wat sterk dat je dit hebt overwonnen’. Dat is erkenning en waardering. Maar dat is niet het enige waar de maaltijden om draaien. De thema’s die tijdens de gesprekken naar voren komen - eenzaamheid, je anders voelen - zijn thema’s waar ieder mens mee te maken

heeft, niet alleen kwetsbare mensen. We zijn immers allemaal kwetsbare mensen. Dit is iets waar we altijd op letten.”

## Verandering

Door de gesprekken aan tafel krijgen mensen echt een band samen, noemde Rooze al eerder. De ontmoeting is daarmee het begin van (beleids)verandering. Vanuit een innerlijk geraakt zijn, kunnen mensen met invloed in beweging komen. Nodig deze mensen daarom uit om aan te sluiten bij een maaltijd. Mensen met invloed zijn bijvoorbeeld lokale politici, wethouders, beleidsmakers, religieuze leiders, leidinggevendenden uit zorg, dienstverlening of bedrijfsleven. Ben je op zoek naar een actuele aanleiding om een maaltijd met eerlijke verhalen te organiseren? Mooie aanknopingspunten zijn nationale dagen als

Wereldvluchtelingendag, Internationale dag voor de uitroeiing van Armoede, Werelddaklozendag of de Week tegen Eenzaamheid. Geef tijdens de maaltijd een eigen invulling en perspectief op het thema met de verhalen die worden gedeeld.

## Praktisch

De afgelopen editie waren er in IDO ongeveer veertig eters. “Zij waren verdeeld over zeven tafels. Nadat de mensen met een verhaal zichzelf hadden voorgesteld, sloten ze tijdens elke gang aan bij één van de tafels. Tussen de gangen door werd er aan de tafels in kleine groepjes gepraat,” legt Rooze uit. Ook bij het koken van de maaltijd is het inloophuis betrokken. Soms koken er vrijwilligers, maar het liefst vragen ze bezoekers om mee te helpen koken. Bijvoorbeeld een groep jongeren van een ander project. “Vooraf ook omdat ze het heel leuk vinden om te doen.”

## Aanbeveling

“Tijdens elke maaltijd staat een bepaalde vraag centraal,” vertelt Rooze. “Bijvoorbeeld: Wat heeft je kracht gegeven om vol te houden? Wie kwam op je pad?”



Wat zijn de belangrijkste lessen die je meeneemt? Een thema geeft de gesprekken een beetje focus.

De boodschap die we tijdens de maaltijden willen uitdragen is niet ‘luister naar deze zielige mensen’, maar: ontmoet deze onzichtbare helden. Het is enorm krachtig om te horen dat ondanks al de nare dingen die mensen in hun leven hebben meegemaakt, ze nog steeds overeind staan. Soms denk ik: ‘waar haal je de kracht vandaan?’. Het zijn doorzetters. Dat proberen we ook altijd uit te stralen in het werk dat IDO doet. Vroeger zeiden we: IDO is er voor mensen die aan de rand van de samenleving staan. Dat is niet meer de boodschap die we willen meegeven. Samen met de bezoekers hebben we een nieuw motto bedacht: samen staan we sterk. Samen redden we het.”

## Valkuil

Rooze: “Het is belangrijk dat de maaltijden en de gesprekken altijd verbindend zijn. Het is een valkuil om het anders-zijn te benadrukken van de mensen die hun verhaal vertellen en daarmee mensen op afstand zet.”

Om het gesprek op gang te brengen liggen er op elke tafel een aantal gesprekskaartjes. Op de kaartjes staan openende vragen: hoe voel jij je verbonden met dit thema of met wat er hier verteld wordt? “Alleen op die manier kun

je samen zoeken naar wat jullie verbindt en ontstaan er echt verrassende gesprekken. Het is echt niet alleen luisteren naar het verhaal: het zijn universele thema’s die aan de orde komen. Daarover kun je een gezamenlijk gesprek hebben. Dat is echt ons doel. Anders gaat het niet goed.”

*Geïnspireerd? Neem contact op met Netwerk DAK.*

**TIP!** Ga op zoek naar bezoekers, vrijwilligers of een professionele kok die een heerlijke interculturele maaltijd kunnen bereiden.

**TIP!** Zorg voor een gezellige, laagdrempelige omgeving waarin iedereen zich welkom en thuis voelt.

**TIP!** Vraag van tevoren aan alle deelnemers of er dieetwensen zijn en zorg dat je hieraan kunt voldoen.

Gastlessen op beroepsopleidingen

# Wees niet bang om kwetsbaar te zijn

**Straatpastor Max Paans geeft, samen met een ervaringsdeskundige, gastlessen aan de studenten Social Work van de Christelijke Hogeschool Ede. “Ik hoor regelmatig van studenten dat de vragen die ik stelde, twee of drie jaar later nog steeds opkomen.”**

“Met één van de jongens of meiden van de straat geef ik gastlessen aan studenten die op zoek zijn naar een stukje verdieping,” vertelt Paans. “Tijdens de les bespreken we waar de mensen van de straat, de ervaringsdeskundigen, tegenaan lopen in de hulpverlening. We leggen de zere plekken bloot van wat de hulpverlening doet. Gert, een man van de straat die regelmatig meekomt, vertelt zijn persoonlijke verhaal. Er komt een driege-sprek op gang tussen de klas, Gert en mij. We gaan dan aardig diep. Ik leg dingen bloot bij Gert. Dan zeg ik: maar dat is toch niet de schuld van de hulpverle-ning, daar ga je zelf de fout in!” Paans wil de studenten een indruk geven wat present zijn kan betekenen in het leven van de mensen van de straat. “Tijdens de gastles laat ik zien: je kunt ook op deze manier het gesprek voeren. In plaats van dat je voor iemand zit, achter een laptop een vragenlijst afloopt,

kun je ook naast hem of haar zitten. Je kunt je laptop dichtdoen en zeggen: ik wil met jou een relatie opbouwen. Dat kost tijd. Ik zie studenten dan op verschillende vlakken denken: ‘Wow, wat gebeurt hier nou?’”

## Ontmoeting

Tijdens de gastlessen geeft Paans de ervaringsdeskundigen zelf het woord. “Gert vertelt: dit is wat ik nodig heb van jullie, hulpverleners.” In een gastles staan de ervaringen van het leven op straat centraal. Hoe ben je hier terecht gekomen? Hoe voelde je je op straat? Hoe zou een hulpverlener je hebben kunnen helpen? Studenten krijgen de ruimte om ook hun eigen vragen te stellen. Als straatpastor werkt Paans met ervaringsdeskundige ex-daklozen, maar ook met een andere doelgroep kunnen interessante gastlessen worden gehouden. Mensen die te maken hebben met schulden, vastlopen in de bureaucratie

op éénoudergezinnen die afhankelijk zijn van een uitkering bijvoorbeeld. Alleen door een persoonlijk verhaal vertel-len, kun je de studenten echt raken, meent Paans. “Tijdens een gastcollege gaan we soms heel diep. Ik speel in op de dingen die tijdens de les gebeuren en daag ook Gert uit om op zichzelf te reflecteren. Durf ongemakkelijke vragen te stellen. Wat ik belangrijk vind is dat de studenten zelf gaan nadenken.”

Voorbeelden van vragen die je als beroepskracht kunt stellen om reflectie te ontlocken:

- Kun je een voorbeeld noemen van een moment waarin je je gezien en gehoord voelde door een hulpverlener?
- Welk advies geef jij aan hulpverleners?
- Wat zou jij hebben geholpen tijdens jouw tijd op straat?
- Wat doet het met jou om hier jouw verhaal te delen?
- Wat is het mooiste dat je hebt mee-gemaakt het afgelopen jaar?
- Wat is je droom voor over vijf jaar?

Eindig de gastles met een nabespreking: wat neem je mee en wat wil je terug-geven? Laat de studenten bijvoorbeeld iets formuleren wat ze de ervarings-deskundige toewensen.

## Verandering

Paans kiest bewust voor de doelgroep studenten Social Work. Eerder gaf hij ook gastlessen op lagere scholen, maar merkte dat het daar vooral ging over het spannende verhaal van een dakloze. Daar doen we het niet voor, meent hij. “Het gaat om een stukje inzicht geven. Presentiewerk draait erom om iemand te ontvangen zoals hij of zij is. Dat vraagt veel van je als hulpverlening, maar dat is het zeker waard. Dat wil ik de studenten laten zien.” Impact hebben de gastlessen zeker. Paans: “Ik kom nog steeds studenten tegen die mij opzoeken en vragen: ‘Mag ik je spreken over dat onderwerp?’ Je komt echt diep binnen. Meestal is de les heel inspirerend en het is ook heel leuk om te doen.”

< *Straatpastor Max Paans met vrijwilligers in het centrum van Ede.*



## Praktisch

Er zijn twee dingen waar je rekening mee moet houden bij het organiseren van gastlessen: waar ga je heen en wie neem je mee. Paans kiest er bewust voor om alleen op HBO instellingen en universitei-ten te spreken. “Zij zijn degenen die later het beleid gaan uitzetten,” licht hij toe. Om binnen te komen bij de school gebruikte hij zijn eigen netwerk. Kijk zelf: op welke plekken bij jou in de wijk of stad kun je een impact maken? Sta ook stil bij wat je vraagt en verwacht van de ervaringsdeskundige die je meeneemt. Het is niet niks om je persoonlijke verhaal te vertellen. “Neem iemand mee die je vertrouwt,” raadt Paans aan. Pas de lessen ook aan op wat bij jouw persoonlijkheid past.

## Aanrader

“Verwacht het onverwachte,” heeft Paans als motto. “Wat ik als begeleider tijdens zo’n les doe, is ook een beetje ontregel-en. Gert vertelt over de dingen waar hij in de hulpverlening tegenaan loopt. Bijvoor-beeld dat wanneer hij een paar minuten te laat bij de nachtopvang aankomt, hij op straat moet slapen. Op het moment dat de klas met zijn verhaal meegaat, zegt: ‘Wat rot dat je zo afgerekend wordt voor een paar minuten te laat’, dan zeg ik tegen Gert: ‘Jij bent toch die klootzak die te laat komt? Dat is toch niet de verant-woordelijkheid van de hulpverlener?’”

Paans: “Er zit veel interactie tijdens de les. Elke vraag die een student stelt, roept vervolgens nog meer vragen op. Je wilt vragen ontlocken! Het belangrijkste daarin is dat de ervaringskundige niet bang is om open te vertellen, kwetsbaar te zijn.”

## Valkuil

“De grootste valkuil is dat je een eigen verhaaltje gaat vertellen, en niet het verhaal waar studenten op zitten te wachten,” meent Paans. “Het is belangrijk om aan te blijven sluiten bij de belevings-wereld van de doelgroep waartegen je spreekt. Vraag jezelf: waar hebben deze studenten echt iets aan? Meestal is dat niet wanneer je vertelt hoeveel bezoekers je dagelijks in het inloophuis ontvangt of hoeveel maaltijden jullie uitdelen. Durf kwetsbaar te zijn!” Leidend hierin is het verhaal dat de ervaringsdeskundige zelf wil vertellen.

**TIP!** Bekijk waar je – samen met een ervaringsdes-kundige – een impact kan maken en laat je daar uitnodigen. Denk ook aan de Rotary of een kerkelijke jongerenactiviteit.

**TIP!** Zorg voor een kleine vergoeding of een waardebon voor de ervaringsdeskundige met wie je op stap gaat.

**TIP!** Bespreek vooraf dat er een interview of verslag geplaatst wordt in de nieuwsbrief voor studenten, op de website en op social media.



Armoedeplatform met ervaringsdeskundigen

# Wie kan ons daarbij helpen?

Een samenwerkingsverband van grote organisaties, kleine initiatieven en bezorgde burgers kan een krachtig instrument zijn om thema's op de politieke agenda te krijgen. Hoe kan zo'n platform aansluiten bij de werkwijze van inloophuizen? Henriëtte Boerma van Stek, stichting voor kerk en stad in Den Haag: "We zijn geen lobbyisten die het systeem veranderen. Wat wel bij ons past: verhalen en signalen naar boven halen en mensen op die manier raken."

Samenwerking is voor Stek cruciaal, vertelt directeur Derk Stegeman. Dat is direct zichtbaar in de lange lijst van samenwerkingsverbanden in Den Haag waar Stek deel van uitmaakt: Delen achter de duinen, de Alliantie Financiële Ondersteuning, Platform Zorgvrijwilligers en Zorgzaam uit Overtuiging. Waarom is het voor Stegeman zo belangrijk om onderdeel te zijn van een netwerk?

"Het is belangrijk dat je als vergelijkbare organisaties elkaar weet te vinden, elkaar kan steunen, maar ook samen naar de burgemeester kan stappen. En andersom, dat er een netwerk is waar de burgemeester kan aankloppen om te vragen: 'Wie moet ik hebben?,' legt Stegeman. Hoe kan ontmoeting en verbinding een centrale rol krijgen in de werkwijze van een samenwerkingsverband?"

Afdelingsmanager Henriëtte Boerma is namens Stek in verschillende netwerken actief. Ze maakt de praktijk van dichtbij mee. "De meest succesvolle samenwerkingen bestaan uit een mix van grotere, professionele organisaties, kleine individuele organisaties die een bepaalde doelgroep vertegenwoordigen en betrokken mensen die zelf ergens tegenaan lopen," meent Boerma.

## Ontmoeting

Boerma: "Het is belangrijk om een platform of samenwerking te benaderen vanuit de uitgangspunten van het inloophuis of straatpastoraat. We zijn geen lobbyisten die het systeem veranderen. Wat wel bij ons past: verhalen naar boven halen en mensen op die manier raken. Vanuit die blik ga je ook anders naar de invulling van een platform kijken. Het advies dat ik meegeef aan inloophuizen die een samenwerkingsverband willen opstarten is: blijf bij jezelf, ontdek waar je kracht zit. Als je beleidsbeïnvloeding wil doen, doe het dan op een manier die bij jou past."

Stegeman vult aan: "De kracht van een netwerk is dat het zich niet beperkt tot de eigen groep of achterban, maar dat er gezamenlijk gewerkt wordt om armoede op zowel de korte als de lange termijn structureel en fundamenteel te bestrijden. De doelgroep zelf heeft hier het meeste baat bij."

## Verandering

Een platform ontstaat vaak rondom een bepaald thema, merkt Boerma. Bijvoorbeeld de opvang van ongedocumenteerden. In het platform worden ervaringen verzameld en adviezen uitgewisseld. Vervolgens kunnen die in een brief of inspiratienota worden gebundeld en naar het college van burgemeesters en wethouders, gemeenteraadsleden en politieke partijen worden gestuurd. Daarnaast zijn samenwerkingsverbanden ook een goede manier om jezelf als inloophuis of diaconale organisatie zichtbaar te maken bij de gemeente en andere organisaties. Tot slot heeft samenwerking met andere organisaties ook waarde in zichzelf, meent Stegeman. "Wij willen geen specialistische organisatie zijn die zich op één onderwerp richt. Zodra we ons met een specifiek thema of probleem

Foto ter illustratie

bezighouden, gaan we als allereerste na wie nog meer actief zijn op dat onderwerp om dubbeling te voorkomen en goed te weten wat er speelt op dit onderwerp.

## Praktisch

Zijn er bij jou in de stad al samenwerkingsverbanden waar je bij kan aansluiten? Informeer bij de gemeente en bij vergelijkbare organisaties. Hoe kun je als inloophuis het initiatief nemen om een platform of samenwerkingsverband op te starten? "Ik zou beginnen met het organiseren van een mini-symposium of een open dag met een inhoudelijk programma en ruimte voor een borrel en netwerken," raadt Boerma aan. "Nodig daarvoor alle organisaties uit die je kan verzinnen die binding met het thema hebben. Vaak zeggen mensen tijdens zo'n bijeenkomst spontaan: we zouden eigenlijk vaker met elkaar moeten organiseren. Dat kan het startpunt zijn van een samenwerking."

Vergeet vooral niet te zoeken naar unieke samenwerkingspartners, raadt Stegeman aan. Het Rode Kruis, Leger des Heils, andere welzijnsorganisaties, moskeeën, de gemeente zelf. "Als het om daklozen gaat zou je bijvoorbeeld ook kunnen kijken of je met de veegploeg of plantsoendienst kunt samenwerken. Denk na: wie komt er op de plekken waar ook daklozen zich bevinden? Om 6 uur 's ochtends gaat de veegploeg door de stad. Zij hebben misschien heel goed zicht op mensen die op de straat slapen."

## Aanbeveling

"Het is belangrijk om je vanuit het inloophuis af en toe te melden als het gaat om stedelijke problematiek als geheel," meent Stegeman. "Zorg dat je minimaal

één keer per jaar in de gemeenteraad zit. Volg de lokale politieke ontwikkelingen om een kapstok te vinden en faciliteer binnen het platform ontmoetingen tussen mensen met invloed en mensen met een verhaal. Praat in het samenwerkingsverband niet óver mensen, maar mét hen."

## Valkuil

Zorg in een platform waar zowel grote organisaties als bezorgde burgers aansluiten voor een goed onderscheid tussen incidenten en echte signalen, geeft Boerma als tip mee. "Mensen zijn vaak heel bezorgd over iets dat hen persoonlijk heeft geraakt. Lokale politiek die aansluiten bij een bijeenkomst kunnen daar helaas weinig mee. Het is interessanter om samen te ontdekken wat veel voorkomende problemen zijn en mensen met een verhaal te laten meedenken over mogelijke oplossingen."

**TIP!** Leg persoonlijk contact met organisaties die dagelijks mensen in armoede tegenkomen, zoals de woningbouwvereniging, de wijkteams, het maatschappelijk werk, sociale raadslieden en het WMO-loket. Overleg hoe je kunt samenwerken en elkaar kunt versterken.

**TIP!** Een armoedeplatform kan klein beginnen en langzaam groeien. Zorg dat je nauw verbonden blijft met de vraag en leefwereld van de ervaringsdeskundigen.

**TIP!** Luister naar de verhalen, vraag door. Ga daarna ook in gesprek met alle deelnemers over wat er moet veranderen, waarom dat moet veranderen, en vooral ook hoe dat moet gebeuren.

**TIP!** Schrijf een kort (geanonimiseerd) verslag van iedere bijeenkomst, stuur deze uit als persbericht en plaats het op je website.





Symposium of manifestatie

# Een groot publiek bereiken met jouw boodschap

Het plein achter de Pauluskerk in Rotterdam loopt vol. Op Wereldvluchtelingendag staat de kerk stil bij de situatie en positie van vluchtelingen en migranten tijdens een manifestatie met sprekers, muziek en kunst. “Met het programma vragen we aandacht voor deze mensen, die vaak vastzitten in het systeem,” vertelt predikant-directeur Ranfar Kouwijzer.

Eerder organiseerden ze een groot symposium tijdens de Rotterdamse Daklozendag. “We hebben daarmee dakloosheid in onze stad onder de aandacht gebracht en zijn met elkaar in gesprek gegaan over de oorzaken en over de vraag hoe we gezamenlijk dakloosheid kunnen voorkomen en verhelpen.” Wat wil de Pauluskerk bereiken met deze manifestaties? Waar moet je op letten als je een vergelijkbaar evenement wil organiseren? En hoe zet je de verhalen van ervaringsdeskundigen centraal?

“Ik zie een manifestatie allereerst als een media-event,” duidt Kouwijzer. “De media bereiken is dé manier om je boodschap bij een groot publiek neer te leggen. Het werkt op de lange termijn. We verspreiden geen boodschap die nu verzilverd hoeft te worden, maar brengen de vluchtelingenproblematiek onder de aandacht bij mensen die er tot nu toe misschien nog niet geïnteresseerd in waren. Dat is eigenlijk al genoeg.”

## Ontmoeting

Op het podium van de manifestatie is er ruimte voor de ervaringsverhalen van mensen. “Het centraal stellen van ervaringsverhalen in de line-up is precisiewerk, omdat je mensen soms ook vraagt om over hun leed te vertellen. Het is belangrijk dat die verhalen worden gehoord. Zulke persoonlijke ervaringen raken mensen. Maar het is ook kwetsbaar. Veel mensen hebben trauma's, die je onbedoeld kunt triggeren. Sta er dus goed bij stil wat je precies vraagt aan mensen, en kijk goed naar wie je voor je hebt.” In de Pauluskerk kiezen

ze er daarom vaak voor om mensen te vragen die de situatie achter zich hebben gelaten. Bijvoorbeeld iemand die ongedocumenteerd was, maar inmiddels papieren heeft.

Kouwijzer: “Tijdens een manifestatie zijn er ook altijd culturele elementen. Iemand zingt een lied, draagt een gedicht voor. Er zijn in de Pauluskerk veel kunstenaars, mensen die muziek maken, voordrachten doen. Vraag hen om mee te doen.” Laat mensen niet alleen vertellen wat er moeilijk is in hun leven, maar laat hen ook delen van hun wijsheid, van hun kracht, van hun creativiteit en cultuur.

## Verandering

Het organiseren van een manifestatie begint bij het formuleren van een boodschap die je in de media wil krijgen. “Bij dit soort evenementen gaat het niet om wie er daadwerkelijk fysiek aanwezig zijn, maar in hoeverre je een groot media-bereik genereert,” licht Kouwijzer toe.



“Zo breng je je boodschap bij een nieuw publiek.” De mensen die op de manifestatie aanwezig zijn, zijn meestal mensen die toch al warmlopen voor het onderwerp. Ranfar's belangrijkste tip is om bij het organiseren van het evenement een mediapartner te vinden. “Benader voordat je begint met de organisatie al een aantal mediakanalen met de vraag: ‘Wij denken erover dit te organiseren, is dat iets voor jullie?’ Zo kun je van tevoren afspraken maken. Bijvoorbeeld dat er een redacteur van de krant aanwezig is en dat ze twee achtergrondinterviews plaatsen.”

De media bereiken, hoe doe je dat? “Om de media te interesseren helpt het om een aanknopingspunt te hebben bij de kalender, wat er gebeurt in de wereld, de presentatie van een rapport. Ten tweede moet je iets neerzetten wat ook mediageniek is. Iets wat concreet is, bijzonder of uniek. Een menselijk verhaal, met liefst een ongewoon, opvallend beeld erbij. Wij hebben ooit een bed neergezet waar iemand op ging liggen, pal voor het centraal station, om te verwijzen naar het groeiend aantal daklozen. En we plaatsten ooit een opblaaskerk om te protesteren tegen de sluiting van de nachtopvang.”

## Praktisch

“Bij een symposium of manifestatie geldt: je hebt een beetje van alles nodig. Politieke statements, ervaringsverhalen,



kunst en cultuur. Betrek dus ook kunstenaars, muzikanten, journalisten, onderzoekers en politici in je line-up.” Ben je bewust van het beeld dat je uitstraalt, geeft Kouwijzer als tip mee voor wie zelf een manifestatie wil organiseren. “Wij maken er werk van om in de organisatie mensen met een niet-westerse achtergrond te betrekken. Als je voor het evenement iemand wil inhuren of vragen om bijvoorbeeld gespreksleider te zijn, let er dan op dat er niet tien witte Nederlanders gaan praten over vluchtelingen. Zoek naar mensen met een diverse culturele achtergrond om het programma te leiden. In iedere stad heb je raadsleden, docenten en journalisten met een multiculturele achtergrond.” Het organiseren van een manifestatie of symposium is niet goedkoop. Een podium, techniek, posters en sprekersvergoedingen zijn allemaal zaken om aan te denken. Het is daarbij ook arbeidsintensief, je bent lang bezig met de productie. Maar het kan ook veel energie geven. Koppel een evenement bijvoorbeeld aan een jubileum of belangrijke publicatie. “Let er wel op dat, wanneer je ervoor kiest om een jubileum te koppelen aan een inhoudelijke manifestatie, dat je de spotlight blijft zetten op het onderwerp waar het over gaat. Het belangrijkste is in dat geval niet ‘20 jaar inloophuis’, maar: daklozen.”

## Aanrader

Kouwijzer raadt aan om altijd op zoek te gaan naar samenwerkingspartners om de manifestatie mee te organiseren. “Je creëert veel meer buzz wanneer je een evenement organiseert samen met andere partijen. Zoek naar organisaties die je opvallen omdat ze een drive hebben die je herkent – omdat ze ook opkomen voor waar jij voor opkomt. Zoek organisaties die wel echt uit een andere hoek komen. Denk aan het theater, de bibliotheek, culturele instelling, moskee, welzijnsorganisatie, school, sportclub.”

## Valkuil

Een van de dingen die belangrijk is om van te voren duidelijk te maken, is dat door het spreken op een manifestatie iemands persoonlijke problemen niet worden opgelost. “Vooral bij mensen met een andere culturele achtergrond kan het idee heel erg heersen: als ik mijn verhaal doe tegenover hoogwaardigheidsbekleders, dan word ik wel geholpen. Die kans is in Nederland heel klein. Als er al een burgemeester of wethouder in de zaal staat die door het verhaal geraakt wordt, zeggen ze hooguit: we gaan het beleid verbeteren. Niet: we gaan voor deze persoon een oplossing creëren.”

**TIP!** Nodig de wethouder, de beleidsambtenaren en andere mensen met invloed persoonlijk uit voor de manifestatie.

**TIP!** Werk samen met instanties die eenzelfde drive hebben, zoals culturele instellingen, een voedselbank, onderwijs, noodfonds, en belangengroepen, kerken en moskeeën. Betrek hen vanaf het begin bij de organisatie.

**TIP!** Koppel de manifestatie aan de maatschappelijke kalender, zoals Wereldvluchtelingendag, Internationale dag voor de uitroeiing van Armoede, Werelddaklozendag of de Week tegen Eenzaamheid.

# Durf jij je ‘vooroordeel’ te ontmoeten?

Een gesprek van vijf minuten kan voldoende zijn om het beeld dat je van iemand had, volkomen te veranderen. De Living Library maakt zulke gesprekken mogelijk. Tijdens een Living Library lees je een levend boek. Mensen delen hun persoonlijke verhaal en waar ze concreet tegenaan lopen.

In de Living Library lees je geen boeken, maar mensen. Klopt wat we denken over mensen op basis van de buitenkant wel met de werkelijkheid? Dat kun je ontdekken door in gesprek te gaan met een van de levende boeken: personen waarover veel vooroordelen bestaan of die te maken krijgen met uitsluiting. Door mét in plaats van over deze mensen te praten, ontstaat uitwisseling van kennis en wederzijds begrip. De regels van de Human Library zijn duidelijk: Je mag het levende boek twintig minuten lenen, je mag het niet mee naar buiten nemen en moet het uiteraard onbeschadigd terugbrengen. Voor de rest mag je elkaar alles vragen en zeggen wat je wilt, zolang het met respect gebeurt. “Door open met elkaar in gesprek te gaan, kunnen we ons van vooroordelen bewust worden en ons handelen aanpassen. Dat is een eerste stap richting wederzijds respect en acceptatie”, meent Martijn Bergsma, initiatiefnemer van de Nederlandse editie.

## Ontmoeting

Ontmoeting staat centraal bij de Living Library. De ontmoeting is nadrukkelijk niet bedoeld als ‘verhalen vertellen’, maar als een echte dialoog. Ook de lezer komt aan het woord en kan gericht vragen stellen. Zo’n gesprek vraagt om kwetsbaarheid van beide gesprekspartners. Het levende boek stelt zich kwetsbaar op door – persoonlijke – vragen te beantwoorden. Maar ook de lezers moeten een drempel over. Aan het begin van het gesprek zijn de lezers vaak nog aftastend, ze vinden het spannend op vragen te stellen. Om de ontmoeting in goede banen te leiden heeft de organisatie van de Living Library een aantal rechten omschreven voor de lezer en het boek. Rechten zijn bijvoorbeeld: ‘Boeken en lezers hebben het recht om met respect behandeld te worden’, ‘Boeken en lezers hebben het recht iedere vraag te stellen’, maar ook: ‘Boeken en lezers hebben het recht om een vraag niet te beantwoorden als zij dat niet willen.’

## Verandering

Zelfs een kort gesprek, waaraan mensen vrijwillig deelnemen, kan voldoende zijn om de houding van de bezoekers ten aanzien van de minderheidsgroep te verbeteren. Dat is de conclusie van Anna Handke, masterstudent Psychologie, die in 2017 onderzoek heeft gedaan naar de Living Library. In hoeverre dat ook daadwerkelijk gebeurt hangt wel af van de kwaliteit van het gesprek. De doelen van de Living Library zijn onder andere: het creëren van ruimte voor dialoog en begrip; het delen van ervaringen van mensen die te maken hebben met stereotypering, vooroordelen, stigmatisering, uitsluiting en discriminatie; en het ontwikkelen van een houding van openheid en acceptatie van mensen die ‘anders’ zijn.

## Meedoen

Zijn er bij jou in het inloophuis bezoekers die graag als levend boek hun persoonlijke verhaal willen delen? Kijk of er in jouw stad Living Libraries worden georganiseerd! Meer informatie: [www.livinglibrary.nl](http://www.livinglibrary.nl).



# Geïnspireerd?

## Zelf een ontmoeting organiseren geïnspireerd op de werkwijze van de Living Library?

Organiseer bijvoorbeeld een thematische ontmoetingsmiddag gekoppeld aan een maatschappelijk actueel onderwerp. Mooie aanknopingspunten zijn daarvoor nationale dagen als Wereldvluchtelingen-dag, Internationale dag voor de uitroeiing van Armoede, Werelddaklozendag of de Week tegen Eenzaamheid. Benader in aanloop van het evenement de lokale media, die bijvoorbeeld alvast één van de levende boeken voor een artikel kunnen interviewen.

## Praktisch

Hoe kun je er als organisator voor zorgen dat er een diepgaand gesprek op gang komt? Leg op tafel alvast een aantal kaartjes met mogelijke gespreksonderwerpen en vragen. Deze briefjes kun je samen met de levende boeken opstellen. Een aantal voorbeelden:  
- Wat heeft de afgelopen week een lach op je gezicht gebracht?  
- Waar maak je je zorgen over?  
- Wat kan de overheid voor jou doen om je leven wat makkelijker te maken?  
- Wat is je levensmotto?

## Aanrader

Hoe kun je ontmoetingen tussen twee personen inzetten om (beleids)verandering te bewerkstelligen?

Organiseer een besloten ontmoetingsmiddag voor ‘mensen met invloed’, zoals lokale politici, wethouders, beleidsmakers, religieuze leiders, leidinggevenden uit zorg, dienstverlening of bedrijfsleven. Door in gesprek te gaan met mensen met verschillende achtergronden kunnen vooroordelen worden doorbroken en nagedacht over oplossing. Denk aan iemand die zijn baan of huis is kwijtgeraakt, mensen met een andere culturele achtergrond, laaggeletterden of éénundergezinnen die afhankelijk zijn van een uitkering. Sluit in je keuze voor de levende boeken aan bij wat er speelt in de gemeenteraad.

## Valkuil

Het doel van de persoonlijke ontmoetingen is niet om enkel naar het verhaal van de ander te luisteren. Tijdens elk gesprek staat centraal dat mensen hun verhaal delen rondom de uitsluiting die ze ervaren en vertellen waar ze concreet tegenaan lopen. Het is belangrijk om zowel de mensen met een verhaal, als de mensen met invloed hier van te voren over in te lichten. Door de gesprekken te sturen, kun je ervoor zorgen dat er tijdens het gesprek écht wordt gewerkt aan het doorbreken van vooroordelen.

Een belangrijk aspect hierin is het selecteren van de mensen die hun verhaal delen. Vraag mensen die niet alleen hun eigen verhaal willen vertellen, maar ook kunnen reflecteren en hun persoonlijke verhaal kunnen koppelen aan een groter maatschappelijk probleem. Een tip om mee te geven aan de levende boeken: deel niet alleen je frustratie en wat je moeilijk vindt, maar vertel ook wat je dromen zijn, waar je blij van wordt en waar je op hoopt.

**TIP!** Zijn één op één gesprekken te spannend? De gesprekken kunnen ook in koppels (twee boeken en twee lezers) worden gehouden.

**TIP!** Werk aan wederkerigheid. Stimuleer dat mensen vragen aan elkaar stellen. Dit levert vaak de mooiste gesprekken op!

**TIP!** Zorg voor een diverse selectie aan boeken. Geef elk boek, in overleg met de ervaringsdeskundige, een passende titel. Maak van tevoren een catalogus, met alle boektitels en per boek een korte uitleg.

Gastlessen op scholen

# Wie ben jij ten opzichte van de ander?

**De School van Barmhartigheid nodigt Haagse middelbare scholieren uit om hun bubbel te verlaten en een verrassende ontmoeting te hebben. “We willen dat leerlingen hebben nagedacht over wie ze zijn ten opzichte van de ander.”**

Maike Lolkema is projectleider van de School van Barmhartigheid, een project van Stek, stichting voor stad en kerk in Den Haag, de uitvoeringsorganisatie van de Protestantse Diaconie Den Haag. Samen met ongedocumenteerden geeft ze gastlessen op scholen. “Het begin van barmhartigheid is een nieuwsgierigheid voor de ander, oog voor de ander hebben. In een stad als Den Haag loop je elkaar voorbij. De stad is zo

gesegregeerd dat mensen niet in elkaars belevingswereld komen. Als je ziet wie er in jouw stad leven en je die verhalen hoort, kun je in beweging komen voor de ander.

We brengen een gast van het Haagse Wereldhuis in de klas die de leerlingen niet zo vaak zien. Dit is ook voor de gasten een vormende ervaring. Een ongedocumenteerde komt normaal ook niet zo snel in een gymnasium in een rijke buurt, om met mensen te praten die eigenlijk niet op hem of haar zitten te wachten. Ook dat is de samenleving waarin we leven.”

Tijdens de lessen ontstaat er ruimte voor leerlingen om te zeggen wat ze vinden, en voor de gasten om te reageren en te delen wat de opmerkingen hem of haar doen.

## Ontmoeting

Het belangrijkste onderdeel van de lessenreeks die Lolkema tijdens de School van Barmhartigheid geeft, is wanneer de ongedocumenteerden zelf de klas in komen. “Het liefst komen er vier of vijf personen, zodat er veel verhalen in de klas komen. Iemand die al vijfendertig jaar in Nederland leeft en nog geen woord Nederlands spreekt, maar ook iemand die jong en hoogopgeleid is en eigenlijk heel erg lijkt op de leerlingen.” In kleine groepjes gaan de leerlingen steeds tien minuten in gesprek met een van de gasten. Na tien minuten wordt er gewisseld. In de voorbereidende lessen hebben de leerlingen eigen vragen verzameld als startpunt. “En dan gaat de rest eigenlijk vanzelf,” voegt Lolkema lachend toe.

## Verandering

“Diaconaat, helpen waar geen helper is, betekent voor mij oog hebben voor de ander. Het gaat om het zichtbaar maken van de samenleving waarin we leven, waarin veel mensen zonder papieren wonen en dus veel minder kansen hebben,” vertelt Lolkema. Dat is ook het uitgangspunt van de School van Barmhartigheid. “Wat we willen bereiken is dat de leerlingen hebben nagedacht over wie ze willen zijn ten opzichte van de ander. Die ander kan trouwens ook gewoon een andere leerling met een afwijkende mening zijn.

Sommige leerlingen ontdekken dat hun mening gedurende de lessen gaat wankelen, bij anderen is hun overtuiging juist sterker geworden. Het belangrijkste vind ik dat ze er over hebben nagedacht. We hebben klassen gehad waar de helft van de jongeren zegt: ‘Ik stem toch op Forum voor Democratie’, terwijl ze toch heel erg onder de indruk zijn van het gesprek met een ongedocumenteerde.” Ook met andere doelgroepen is bijzondere uitwisseling mogelijk. “Eerder deden we een project met jongeren uit de jeugdzorg. De centrale vraag van de ontmoeting was toen: wat is normaal gedrag en wat is abnormaal gedrag? Het bijzondere van deze lessen was dat de ervaringsdeskundigen die we hadden uitgenodigd heel erg leken op de leerlingen zelf.”

## Praktisch

De School van Barmhartigheid die Stek organiseert is altijd een langer project, bestaande uit een reeks gastlessen. Hoe dit er precies uitziet is afhankelijk van de school en docent waarmee ze samenwerken. “In het programma zitten altijd voorbereidende lessen die ik met de leerlingen doe,” vertelt Lolkema. “We beginnen met een les over barmhartigheid en wat barmhartigheid allemaal zou kunnen zijn. We lezen dan ook verhalen uit verschillende tradities. Daarop volgt een les waarbij ik vertel over de doelgroep die de klas in komt. Daar worden leerlingen vaak al nieuwsgierig van.



Tijdens de les verzamelen we allerlei vragen die opkomen bij leerlingen en tijdens de ontmoeting het startpunt zijn. Vragen als: Als je niet mag werken, hoe kom je dan aan geld? Hoe is het leven zo gelopen dat je nu ongedocumenteerd bent? Tot slot gaan we discussiëren: vinden we dat iedereen in Nederland mag wonen?”

## Aanbeveling

Lolkema: “In de laatste les van de serie vragen we soms aan de gasten om opnieuw de klas in te komen om samen met de leerlingen te reflecteren. Wat heeft de les gedaan met iedereen die erbij was? Voor dit reflectiemoment gebruik ik Mentimeter. Leerlingen kunnen anoniem reageren op de vraag ‘Wat kon je de vorige keer niet zeggen?’. Dan schrijven ze bijvoorbeeld: ‘Ik vond je heel zelig’, maar ook: ‘Ik geloof eigenlijk niet wat je vertelde’. Ik hoef helemaal niet te weten wie dat zegt, maar kan aan de ongedocumenteerde vragen: ‘Wat doet dit met jou als je het hoort? Begrijp je waar dit vandaag komt en wil je reageren?’. We proberen een veilige ruimte te creëren waarin iedereen kan zeggen wat hij of zij vindt.”

## Valkuil

Hoe creëer je een veilige ruimte, waar iedereen vrij is om zijn of haar vragen te stellen maar er wel respectvol met elkaar

om wordt gegaan? Lolkema: “Voordat ik de gasten de klas in breng, maak ik afspraken met de leerlingen over hoe we met elkaar omgaan. Er worden nooit foto's gemaakt, bijvoorbeeld. Anderzijds stem ik ook de inhoud van de les samen met de gasten af op de belevingswereld van de leerlingen. Een verhaal kan ook te heftig zijn. Tijdens de voorbereidende lessen die ik doe zonder de gasten, kan ik al een beetje aanvoelen wat het sentiment is in de klas en welke leerlingen de toon zetten. Daar kan ik de gasten een beetje op voorbereiden.”

*Geïnspireerd? Neem voor meer informatie contact op met Netwerk DAK.*

**TIP!** Nodig meerdere ervaringsdeskundigen uit, zodat er verschillende verhalen de klas in komen.

**TIP!** Spreek van tevoren af dat er een interview of verslag geplaatst wordt in de nieuwsbrief voor studenten, op de website en op social media.



# Zichtbaar, tastbaar en voelbaar

De Joseph Wresinski Cultuurstichting is een theatergroep van mensen die leven in armoede, achterstand en maatschappelijke uitsluiting en (voormalig) dak- en thuislozen. Productieleader Sarah Steeman: “De allerarmsten zijn zelf deskundig in alles wat met armoede te maken heeft. Samen maken wij hun verhalen zichtbaar, tastbaar en voelbaar in het theater.”

“Wat ik het allerliefste wil is gehoord worden.” Op het podium spreekt een oudere man, zijn gezicht verlicht door een spotlight. Hij gaat verder: “Gewoon gehoord worden als ik wat zeg. Als ik in de put zit bijvoorbeeld. Dat iemand over de rand kijkt en jou in de diepte ziet. En dat die ander dan niet meteen zegt: ‘Ja maar...’, en dan volgt er iets met schuld. Zo van: dan had je maar beter op school op moeten letten.”

De toneelspelers van de Joseph Wresinski Cultuurstichting maken voorstelling

over wat het betekent om in armoede te leven, dak- of thuisloos te zijn. Ze verbeelden een leven met heel veel stress, eenzaamheid, angst, verdriet, maar ook strijd lust. De ervaringen van mensen zelf staan centraal. “Wij vinden het belangrijk dat er niet over mensen wordt gesproken, maar dat ze zelf spreken,” vertelt productieleader Sarah Steeman. Het gezelschap treedt op in buurthuizen, kerken en gymzalen door heel Nederland. De voorstellingen zijn altijd gratis toegankelijk voor iedereen, in de eerste plaats natuurlijk de armsten zelf.

## Ontmoeting

“Wij geloven dat theater de toverlantaarn is waarmee echte verhalen rond armoede en uitsluiting zichtbaar worden,” vertelt Steeman. “Door getuige te zijn van deze verhalen, krijgen kijkers een grotere gevoeligheid voor de armen. Voelen wat de ander voelt, mee-leven met wat de ander beleeft. Met kunst kun je mensen in het hart raken.”

Het theatergezelschap repeteert drie dagen per week en speelt wekelijks meerdere voorstellingen. Bijna iedereen die bij de productie betrokken is, is een ervaringsdeskundige: niet alleen de spelers, maar ook de technici. “Tijdens de voorstelling vertellen wij hun persoonlijke verhalen. De allerarmsten zijn namelijk zelf deskundig in alles wat met armoede te maken heeft. Samen maken wij hun verhalen zichtbaar, tastbaar en voelbaar in het theater.”

## Verandering

“Beleidsbeïnvloeding is voor ons heel belangrijk,” benadrukt Steeman. “Tijdens de voorstellingen zorgen we altijd dat er zowel ervaringsdeskundigen, als vrijwilligers, medewerkers van instellingen en wethouders in de zaal zitten. Op die manier zorgen we dat ontmoeting

plaatsvindt. Ze horen hetzelfde verhaal tijdens de voorstelling en gaan na afloop met elkaar in gesprek.” De voorstellingen eindigen altijd met een informele borrel, waar ook de toneelspelers en technici zich onder het publiek mengen. Dit leidt regelmatig tot bijzondere ontmoetingen. “Tijdens een nagesprek ontmoette ik een statenlid van de provincie Flevoland,” vertelt Steeman. “Hij vertelde: ‘Toen ik die mevrouw op zag komen, dacht ik: wat een verslonsde vrouw, moet ik daar een uur naar gaan kijken? Maar tijdens de voorstelling ontdekte ik haar als een moeder met een groot hart, met vechtlust en met verdriet. Ik herkende haar als mens.’ Dat is wat onze voorstellingen kunnen doen. Soms zou ik met het publiek mee naar huis willen om ze vlak voor het slapengaan in te fluisteren: ‘vergeet ons nou niet morgen, als je aan de beleidstafel zit.’” De vorm van de theatervoorstelling voegt iets bijzonders toe aan de uitwisseling, vertelt Steeman. “Onze voorstelling duurt een uur en twintig minuten. Ze maken het volledige verhaal mee. Daarnaast komen mensen altijd naar een theatervoorstelling om te geloven, ze komen er niet om sceptisch te zijn. Tot slot kunnen we wat uitdagender zijn. Tijdens de voorstelling kan een cliënt van de sociale dienst dingen zeggen die hij in de realiteit nooit tegen zijn casemanager zou kunnen vertellen. We horen vaak dat mensen nog maanden over de voorstelling napraten.”

## Praktisch

Ben je enthousiast om de huidige theatervoorstelling Zie de mens van de Joseph Wresinski Cultuurstichting naar jouw inloophuis te brengen? Voor het organiseren van een voorstelling komt er altijd iemand van de organisatie langs om persoonlijk te bespreken wat er mogelijk is. Er zijn drie dingen belangrijk: een goede locatie, lokale ondersteuning bij de PR en financiering. “Dat zijn zaken die we samen doorspreken, en waar we ook samen in optrekken. Wij helpen altijd bij het vinden van fondsen.” Dat lukt ook bijna altijd, verzekert Steeman. Als iemand serieus zijn best doet, zijn er altijd fondsen te vinden die willen bijdragen aan de voorstelling.



## Aanrader

Hoewel het theatergezelschap na een voorstelling weer verder trekt, hopen ze bij te dragen aan structurele verandering. Ze hopen dat inloophuizen zelf een vervolg aan geven aan de voorstelling. Bijvoorbeeld door een terugkommiddag te organiseren om ervaringen uit te wisselen, of de voorstelling laten zien als onderdeel van een langer traject waarbij ‘mensen met een verhaal’ en ‘mensen met invloed’ elkaar ontmoeten.

## Valkuil

Op dit moment is een corona toegangsbewijs verplicht voor het publiek van de voorstellingen. Het aanmaken van de QR code is niet voor iedereen even makkelijk. “Wat wij aanraden is om in de week voordat een voorstelling plaatsvindt, met een aantal mensen in het inloophuis klaarstaan om te assisteren bij wie dat nodig heeft.” Daarnaast heeft het Joseph Wresinski theater ervoor gezorgd dat hun voorstellingen helemaal coronaproof zijn. “Met een nieuwe, heel indrukwekkende opstelling,” voegt Steeman er aan toe.

Enthousiast of meer informatie? Mail naar [info@netwerkdak.nl](mailto:info@netwerkdak.nl).

## Voorstelling voor en door vluchtelingen

Rondom vluchtelingenproblematiek, migratie en culturele diversiteit worden indringende theatervoorstellingen gemaakt door theatergezelschap New Dutch Connections. Eén van hun producties is The Bright Side of Life. Naast een voorstelling voor en door vluchtelingen is de productie ook een kans voor de spelers om zich op zowel persoonlijk als professioneel vlak te kunnen ontwikkelen.

**TIP!** Nodig de wethouder, de beleidsambtenaren en andere mensen met invloed uit om de voorstelling bij te wonen.

**TIP!** Organiseer een theatervoorstelling van het Joseph Wresinski theater samen met andere inloophuizen, zorginstellingen, woningstichtingen, voedselbank, SchuldHulpMaatje, budgetbeheer, sociale advocatuur, kerken etc. in de regio.

**TIP!** Organiseer aansluitend op de theatervoorstelling een borrel of maaltijd waarbij de mensen die de voorstelling bezoeken informeel kunnen doorpraten met de mensen die meespelen met de voorstelling.



Verhalen van de straat

# Levenswijsheden om te delen

**“Met dit boek hebben we bestaansonzekerheid een gezicht willen geven, zonder direct over te springen naar een analyse,” vertelt Groningse straatpastor Annemarie van der Vegt over het boek ‘Verhalen van de Straat’. Tien mensen met ervaring met dakloosheid komen daarin aan het woord. “Niet praten over, maar praten met. En vooral: luisteren naar.”**

Vooroordelen ontstaan omdat we elkaar niet kennen. Het vertellen van een persoonlijk verhaal kan een krachtig instrument zijn om deze vooroordelen te doorbreken. Het Open Hof in Groningen publiceerde het boek ‘Verhalen van de straat’.

“Het boekje is opgebouwd uit twee delen,” vertelt Annemarie van der Vegt. Samen met fotograaf en mede-interviewer Roelof Rump (overleden op 8 mei 2019) stelde zij ‘Verhalen van de straat’ samen. Het eerste deel bestaat uit tien portretten

van mensen en hun situatie, die Van der Vegt zelf heeft geschreven. In elk verhaal staat een actueel thema centraal. Hoe ziet het er uit wanneer je op straat rondzwerft? Wat is de achtergrond van veel mensen? Hoe voelt het om dagelijks met vooroordelen te maken te krijgen? Het tweede deel van het boekje bestaat uit interviews, gehouden aan de hand van de tien geboden. Thema’s als: rustdag, vloeken, je vader en moeder eren, niet stelen. “De vragen lokken iemands levensverhaal uit en prachtige reflecties.”



De verhalen zijn rijkelijk geïllustreerd met sprekende zwart-wit foto's van Rump.

## Ontmoeting

“Alle geïnterviewden hebben ruimhartig hun medewerking verleend aan de totstandkoming van dit boek en hun toestemming gegeven voor de publicatie van hun verhaal en beeltenis,” schrijft Van der Vegt in de inleiding van het boek. “Zij zijn de schrijvers van dit boek. Zij zijn de rechthebbenden van de verhalen. Enkelen van hen hebben gekozen voor enige vorm van anonimiteit, allemaal hebben ze een rijke schat aan levenswijsheden te delen.” Het is belangrijk om de regie van de verhalen bij de geïnterviewden te houden, licht Van der Vegt toe. “Ik ben niet de schrijver van dit boek, ik heb wel de pen gehanteerd.”

In de interviews spreken de ervaringsdeskundigen zelf over hun verlangens, twijfels en uitdagingen. “Met dit boek hebben we bestaansonzekerheid een gezicht willen geven, zonder direct over te springen naar een analyse,” vertelt Van der Vegt. “Niet praten over, maar praten met. En vooral: luisteren naar. Niets meer, maar ook niets minder.”

## Verandering

Van der Vegt: “Aan de ene kant wilden we laten zien: ‘Wat doet de Open Hof eigenlijk en voor wie,’ aan de andere kant vonden we het belangrijk om de levenswijsheden van de mensen met wie wij werken door te geven. De mensen waarmee wij werken, zijn mensen die wat te vertellen hebben. Daarmee doe je in feite ook iets tegen de stigmatisering waarmee zij te maken hebben. Het is in de eerste instantie bedoeld als anti-stigmaboekje.”

Door het vertellen van verhalen, schep je een beeld van de problematiek in een stad of binnen een doelgroep. Dat kunnen de verhalen zijn van mensen die op straat leven, maar ook mensen die voortdurend wakker liggen omdat ze de rekeningen niet kunnen betalen. Voordat je aan een project begint, stel jezelf dan de vraag: Wat willen we bereiken? Voor welk lokale probleem willen we aandacht geven? Hoe kunnen we deze problematiek persoonlijk maken? Wie willen we dat dit leest en hoe zorgen we daarvoor?



Foto ter illustratie

## Praktisch

Het maken van het boek, dat in totaal bijna 200 bladzijden telt, is een intensief project geweest. Van der Vegt heeft er een jaar over gedaan en kreeg er extra uren voor, naast haar gewone werk. “Onderdeel van het proces was: mensen interviewen, de gesprekken uittypen, het interview schrijven en vervolgens weer met de mensen om de tafel,” somt Van der Vegt op. “Allemaal belangrijke stappen. Door het interview woord voor woord uit te typen, kun je trouw blijven aan wat de mensen echt gezegd hebben.”

## Aanrader

Maak het niet te groot. Begin niet direct met een boek, maar bundel een aantal persoonlijke verhalen in een pamflet of een artikelenreeks in de krant. Een mooi resultaat kan je aanbieden als (kerst) presentje voor vrijwilligers en andere betrokkenen bij het inloophuis. Een belangrijk onderdeel van het publiceren van ervaringsverhalen is dat je de media betreft bij het project. Zij hebben het bereik om een grote groep lezers te raken.

Daarnaast kunnen beelden en verhalen ook het beginpunt zijn van een ontmoeting. Een boekpresentatie of tentoonstelling kan worden gecombineerd met een moment van verbinding, uitwisseling, elkaar leren kennen.

## Valkuil

“Je gaat samen een intensief proces aan,” vertelt Van der Vegt. “Het is belangrijk om mensen van te voren goed te informeren over wat ze te wachten staat. Ik heb iedereen die meedeed duidelijke instructies meegegeven: je mag er altijd uitstappen als er een moment is waarop het voor jou niet meer goed voelt.” Op verschillende momenten in het proces is Van der Vegt met de geïnterviewden terug om de tafel gegaan. Zijn er dingen die niet kloppen? Die je veranderd wilt hebben? Die je toch te intiem vindt? De mensen die in het boek geïnterviewd zijn kende Van der Vegt allemaal al voorafgaande aan het proces. “Je wilt toch een idee hebben: is dit iemand van wie ik zoiets kan vragen?” Van der Vegt: “Er waren mensen die, zodra het boekje klaar was, het ook spannend vonden en er toch op gingen mopperen. Dat begrijp ik ook wel weer. Het ligt daar ineens, het is ineens concreet, je kunt erover aangesproken worden.”

**TIP!** Werk samen met de lokale krant of het kerkblad om regelmatig een gedicht, column of interview aan te leveren. Bijvoorbeeld twee keer per jaar een gedicht geschreven door één van de bezoekers en twee keer per jaar een interview.

**TIP!** Stuur een exemplaar van het boek naar de lokale media met het verzoek een recensie te schrijven of één van de ervaringsverhalen in de krant te plaatsen.

**TIP!** Geef de gebundelde verhalen als kerstcadeau aan al je vrijwilligers, de organisaties die je financieel steunen, en andere belangrijke contacten in je netwerk.

**TIP!** Organiseer een boekpresentatie waarbij je het boek (of de kalender) overhandigt aan de wethouder.

# Meedenken over oplossingen

**“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 inloophuizen, 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 de 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.



Meta Floor



Tevens wisselen ze met elkaar ervaringen uit. “Maar: de lokale organisatie is altijd eigenaar van het eigen proces,” benadrukt Floor.

## Aanrader

“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 hoofddoel 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.”

*Neem bij interesse contact op met Netwerk DAK. Ontdek op de volgende pagina de twaalf stappen van het project Luisterkracht.*

**TIP!** 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.

**TIP!** 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.

**TIP!** 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.

# Stappenplan Luisterkracht - Ontmoeting en Verandering

Tien tot vijftien 'mensen met een verhaal', die uit eigen ervaring weten wat het betekent om in armoede te leven of uitsluiting te ervaren, worden uitgenodigd om deel uit te maken van Luisterkracht.

1

Deze 'mensen met een verhaal' ontmoeten elkaar gedurende zes maanden regelmatig met een procesbegeleider. Zij delen hun wijsheid, verhalen en ervaringen, en werken aan onderling vertrouwen.

2

Tien tot vijftien lokale 'mensen met invloed' worden uitgenodigd om deel uit te maken van Luisterkracht. Mensen met invloed zijn politici, wethouders, beleidsmakers, leidinggevenden uit zorg, dienstverlening of bedrijfsleven.

3

Het project wordt gelanceerd tijdens een grote publieksbijeenkomst: de 'mensen met een verhaal' delen hun verhalen, wijsheid en ervaringen over uitsluiting en armoede met een groot publiek.

4

Luisterkracht gaat van start. De 'mensen met een verhaal' en de 'mensen met invloed' ontmoeten elkaar regelmatig met de procesbegeleider. Ze bouwen relaties op, vertrouwen en delen ervaringen.

5

De deelnemers formuleren met elkaar de belangrijkste thema's en uitdagingen, kiezen de twee of drie belangrijkste, en formeren twee of drie kleinere werkgroepen.

6

De deelnemers kiezen zelf in welke werkgroep zij willen meedoen, afhankelijk van hun eigen interesse en kennis. Er wordt geprobeerd om iedere werkgroep even groot te laten zijn.

7

De werkgroepen ontmoeten elkaar maandelijks en werken dan samen aan het formuleren van oplossingen. De werkgroepen kunnen gezamenlijk starten en afsluiten.

8

De deelnemers van de werkgroepen kunnen aanvullende bijeenkomsten organiseren met externe gasten en experts.

9

Tijdens de laatste bijeenkomst van de werkgroepen wordt gereflecteerd op wat er is geleerd, welke vervolgstappen er worden gezet, en wordt de afsluitende bijeenkomst voorbereid.

10

De feestelijke, afsluitende bijeenkomst van Luisterkracht vindt plaats samen met een groot publiek. Successen en prestaties worden gedeeld en gevierd. De media is hierbij aanwezig.

11

Luisterkracht publiceert een eindverslag waarin zowel proces als inhoud wordt gepresenteerd en geëvalueerd.

12



## Waardevolle inzichten

# Wijsheid uit de praktijk

Op een aantal plekken in Nederland zijn inloophuizen al actief bezig met het verbinden van mensen met een verhaal aan mensen met een invloed. Vier deskundigen vertellen vanuit eigen ervaring waar je op moet letten om zo'n ontmoeting te laten slagen.

### Doorbreek de rollen

Hans van Bree,  
Ervaringsdeskundige uit Eindhoven

"Neem onze mening serieus. In de periode dat ik dakloos was, was de afstand tussen de hulpverlener en mij als cliënt heel erg groot. In gesprekken was ik altijd de hulpbehoevende en zij de hulpgevende. Toen ik zelf mocht spreken met beleidsmakers, was het opeens een gesprek van persoon tot persoon. Dat was heel bijzonder. Het feit dat mensen me zagen, gaf me vertrouwen, en heeft me veel goed gedaan."

### Creëer een veilige omgeving

Ranfar Kouwijzer, directeur-predikant bij de Pauluskerk in Rotterdam

"Het is heel sterk om een ervaringsdeskundige zijn of haar verhaal te laten vertellen. Het is echter wel belangrijk om de ervaringsdeskundige goed te begeleiden en hem of haar te beschermen voor teleurstellingen. Het kan daarbij helpen om iemand te vragen die de problematiek

in een eerdere situatie heeft meegeemaakt, maar er op dit moment niet meer middenin zit."

### Zoek de verbinding

Rina Beers, senior beleidsmedewerker bij Valente

"Het is belangrijk is om aan de bezoekers van het inloophuis zelf te vragen wat de grootste problemen zijn waar zij tegenaan lopen en wat zij hierin nodig hebben. Vervolgens kun je kijken welke persoon met invloed je voor dit onderwerp moet bereiken en hoe je dit kunt doe. Verplaats je ook in de kant van de beleidsmaker en luister naar wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Als je alleen roept 'dit deugt niet', dan komt de boodschap meestal niet aan. Juist in een één-op-één gesprek, een werkbezoek of door een beleidsmedewerker een dag mee te laten draaien kun je verbinding opzoeken."

### Zoek raakvlakken

Els Keet, coördinator bij Ervaring die Staat in Eindhoven

"Als we naar beleidsmakers toe gaan, zeg ik altijd: we komen niet om te vechten, we komen om te luisteren en praten. In de gesprekken zoeken we altijd raakvlakken op tussen gesprekspartners."

In het kort

# Uitgelichte initiatieven

Naast de initiatieven die in dit magazine zijn beschreven, is er nog veel meer mogelijk op het raakvlak van ontmoeting en verandering.

## Bewonersinspraak in het inloophuis

Voor veel plannen is de gemeente op zoek naar input uit de wijk. Bied daarom aan de gemeente aan dat het inloophuis een brugfunctie kan zijn. Nodig een ambtenaar uit om een middag in het inloophuis te komen zitten en kondig dit aan bij de bezoekers. Bezoekers van inloophuizen, buurt- en straatpastoraat komen vaak niet uit zichzelf naar inspraakavonden en symposia van de gemeente, terwijl ze wel hun stem willen laten horen. In het inloophuis kunnen ze in een veilige omgeving, waar ze vrij kunnen spreken, met een ambtenaar praten.

## Verkiezingsdebat: andere kant van politiek

Organiseer een verkiezingsdebat voor buurtbewoners met lokale gemeenteraadsleden. Kies een onderwerp dat aansluit bij thema's die voor de doelgroep belangrijk zijn en bereid van te voren, samen met bezoekers van het inloophuis, een aantal stellingen voor. Onderwerpen kunnen bijvoorbeeld zijn: armoede, participatie, jeugdzorg. Een goede debatleider is hierbij belangrijk. Het kan naast een informatieve ook een leuke avond worden, waarin je burgers een ander idee van politiek en politici geeft.

## In de schoenen van iemand die in armoede leeft

Veel mensen in Nederland hebben nog nooit met armoede te maken gehad. Je kan erover lezen, je kan erover praten, zoals met ervaringsdeskundigen, beleidsadviseurs of vrijwilligers. Maar dat is niet hetzelfde als ervaren. Dat is het uitgangspunt van de organisatie Onzichtbaar Den Haag. Zij ontwikkelde een aantal workshops waarin mensen kunnen ervaren wat het betekent om in armoede te leven. Eén van de trainingen is het Overleefhuis. Een woning of anti-kraakpand wordt veranderd in een huis van iemand die in armoede leeft, inclusief ervaringsdeskundigen die er 'wonen'. Het huis is een kennismaking met armoede en de vooroordelen en dilemma's waarmee mensen met weinig geld dagelijks te maken hebben. Hoe gaat dat in zijn werk? De initiatiefnemers omschrijven: "In een volledig ingericht huis van iemand die in armoede leeft, zetten we een groep deelnemers aan het werk. Ze krijgen het verhaal van de bewoner, een portemonnee met 40 euro voor die week en een aantal vraagstukken voorgelegd. Welke dilemma's komen ze tegen en welke keuzes maken ze? Zou het de groep lukken om rond te komen?" Meer informatie: [www.onzichtbaar-den Haag.nl](http://www.onzichtbaar-den Haag.nl).

**TIP!** Blijf bij jezelf, waar zit je kracht? Als je wilt werken aan beleidsbeïnvloeding, doe het dan op manieren die bij jou past.

**TIP!** Denk aan tijdige publiciteit vooraf en een goed verslag achteraf. Zo houd je iedereen betrokken.

**TIP!** Ga uit van de kracht van mond-op-mond-reclame door je deelnemers. Dit is de beste manier om meer mensen te bereiken met je activiteit.

**TIP!** Werk aan wederkerigheid. Stimuleer dat mensen vragen aan elkaar stellen. Dit levert vaak de mooiste gesprekken op!

**TIP!** Stel prioriteiten en blijf dicht bij je oorspronkelijke doelstelling.

**TIP!** Zorg dat er een goede organisator in je team zit: er komt veel kijken bij het organiseren van een activiteit!

**TIP!** Aarzel niet om commerciële partijen om een financiële bijdrage te vragen. Nee heb je, ja kun je krijgen.

## COLOFON

**Tekst en concept**  
Meta Floor, Jasmijn Olk

**Vormgeving**  
Begeesterd

**Drukwerk**  
De Hoop Drukkerij

**Fotografie**  
Jan Nieuwstad (pagina 7, 29)  
Bert Beelen (pagina 6)  
Martijn Bergsma (pagina 18, 19)  
iStock en lokale organisaties

Het magazine 'Luisterkracht' is mede mogelijk gemaakt door bijdragen van Adessium en het Kansfonds.

## Nog meer doen?

- Overleg met de lokale kerken op welke manier zij aandacht kunnen besteden aan directe ontmoetingen met mensen in kwetsbare situaties.
- Lees je plaatselijke krant en wees alert op (groepen) mensen in kwetsbare situaties, maar ook op mogelijke nieuwe bondgenoten.
- Leg contact met de burgerlijke overheid en vraag hen wat ze dit jaar gaan doen tegen armoede. Schrijf dat op je website en herinner de gemeente daar steeds aan.





‘Netwerk DAK  
gelooft in de  
kracht van  
ontmoetingen  
tussen mensen’

**Stichting Netwerk DAK**

Mariahoek 17  
3511 GX Utrecht  
[info@netwerkdak.nl](mailto:info@netwerkdak.nl)  
[www.netwerkdak.nl](http://www.netwerkdak.nl)  
Kvk 30236372  
Iban NL19INGB0005995248