

## **ONTMOETEN EN VERBINDEN!**

*Op 10 juni vorig jaar was er in Joure een stevige botsing tussen burgers en gemeenten. Het ongeval vond plaats tijdens een keurige werkconferentie, u weet wel: twee bakjes koffie of thee, een plakje cake, een PowerPointpresentatie, een portie metaforen en Engelse woorden en als toetje workshops. De gemeenten presenteerden – na een lang intern proces van denken en vormgeven – een participatiemodel voor de toekomst. Met de vraag aan de burgers om dit model verder in te vullen: wie met wie en wie voor wie? De aanwezige burgers reageerden tot verbijstering van de organisatoren achterdochtig en luidruchtig mopperend: hoezo alleen invullen? Wij hebben ook ideeën over de vorm!*

### **Volksopstand**

Een klassieker in de communicatie en plannenmakerij: twee verschillende vertrekpunten en zienswijzen, langs elkaar heen schietende verwachtingen. De burgers voelden zich overvallen en voor het blok gezet, terwijl de ambtenaren en wethouders dachten een uitnodigende handreiking te bieden waarbij de burgers een ingewikkelde voorbereiding bespaard bleef. Beide partijen dreigden tegenover elkaar komen te staan in plaats van samen aan de slag te kunnen met een coöperatief proces. Makkend maar beleefd trokken de burgers nog wel naar de workshops. In een van die workshops leidde de ontkiemende volksopstand echter tot een revolutionaire daad: de gesprek leidende wethouder werd in korte tijd tot bondgenoot gemaakt in snode plannen om een herstart te maken. Er volgden broeierige pauzegesprekjes met de collega-wethouders en beleidsambtenaren. Aan het eind van de conferentie lieten de drie wethouders weten dat het gepresenteerde participatiemodel van tafel was en dat er nu een gezamenlijk proces zou komen, een coproductie van burgers en gemeenten zonder invulmodellen.

### **Wederkerigheid en elkaar tijd gunnen**

Ik schets dit voorbeeld om aan te geven hoe belangrijk het is om bij collectieve veranderingsprocessen alle betrokkenen tijd te gunnen om verandering in het persoonlijke denken en handelen op gang te brengen. En niet bij voorbaat te selecteren op veronderstelde deskundigheden of het gebrek daaraan. Geef tijd aan burgers, maar evengoed aan ambtelijke diensten, welzijnsinstellingen en bestuurders. En dan op basis van wederkerigheid. Zoals bij de consequentie van de Kantelingsgedachte. Aan de ene kant burgers die niet meer rechten op voorzieningen gaan claimen, maar een beroep doen op hun directe omgeving voor steun. Maar dan ook ambtenaren die zich niet laten leiden door dichtgetimmerde procedures en instructies, maar de situatie van de burger echt als vertrekpunt nemen. Neem tijd om de vaak conserverende en defensieve houding van cliënt/bewonersorganisaties te doorbreken. Begrijp daarbij dat ze in eerste instantie heel basaal kiezen voor behoud van het bestaande, voor veiligheid en vertrouwdsheid. Het vraagt een afscheid nemen van standards. Maar ook een afscheid van de vanzelfsprekendheden en het complot-denken waarmee menig burger zichzelf een slachtofferrol toebedeelt en daarmee een alibi heeft om in apathie weg te duiken.

### **Dialogo opzoeken**

Verschillende hulpverleners in Leeuwarden constateerden kortgeleden dat er nogal 's problemen in communicatie en bejegening zijn tussen hun bijstandsgerechtigde cliënten en medewerkers van de sociale dienst. Kenmerkend was dat de problemen niet zozeer over de

inhoud – zoals een korting of de aankondiging van een verplichtende activiteit – gingen, maar over de beleving: gesprekken die meer als een verhoor ervaren werden en het gevoel niet serieus genomen te worden. De problemen werden door de belangenbehartigers eerst persoonlijk maar vervolgens ook publiekelijk aan de orde gesteld. Iedereen boos: de cliënt, de medewerker, het management en de wethouder. Er dreigde een lokaal loopgravenoorlogje. De hulpverleners staken de koppen bij elkaar, dit schoot niet op. Gezamenlijk werd het initiatief genomen om een ontmoeting te organiseren tussen consulenten van de sociale dienst, cliënten en hun hulpverleners: de Dialoog van Leeuwarden. Het management van de dienst ondersteunde direct het initiatief. De ontmoeting vond plaats: 10 consulenten, 10 cliënten en 10 hulpverleners gingen in gesprek. Eerst onwennig en met enig wantrouwen, maar in de loop van de middag brak het ijs en werden knelpunten en dilemma's uitgewisseld en gedeeld. Het bleek dat cliënten ook mee kunnen denken over verbeteringen van de dienstverlening en gespreksvoering en niet een gevangene zijn van hun eigen persoonlijke probleemsituatie. En dat consulenten zich oprecht kunnen inleven in de situatie van hun cliënten, maar tegelijk gebonden zijn aan spelregels die ze niet zelf bedacht hebben. Er werd vastgesteld dat voor scholing ervaringsdeskundigen ingeschakeld kunnen worden in plaats van duurbetaalde bureaus. Aan het eind werd met elkaar een lijstje gemaakt met mogelijke oplossingen en de wens uitgesproken om de ontmoetingen voort te zetten. Geen incidentele oprisping, maar een wissel op de toekomst. Het management onderschreef deze uitkomst. De Leeuwarder dialoog gaat verder.

### **Tegenstrijdigheden**

Waarom deze voorbeelden? Omdat bij ingrijpende veranderingsoperaties naar mijn mening te veel gefocust wordt op de inhoud en te weinig op het creëren van voorwaarden die echte participatie van burgers mogelijk maakt. Er is cynisch genoeg sprake van tegenstrijdigheden: aan de ene kant heeft de overheid 't over "zelfredzaamheid, in eigen kracht zetten, eigen verantwoordelijkheid, eigen regie, maatwerk". Aan de andere kant laat diezelfde overheid steeds meer regels, sancties, controle en bevoogding op de burger los die eigen verantwoordelijkheid en regie frustreren of zelfs onmogelijk maken. Er is een systematisch wantrouwen jegens de uitkeringsgerechtigde burger ontwikkeld en veel regelgeving en contacten zijn daar op gebaseerd. De voormalige Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer heeft daar de afgelopen jaren keer op keer op gewezen.

### **Communiceren op 2 niveaus**

Mijn vak is opbouwwerk, een vak met een rijke traditie aan methodiekontwikkeling. Een lange periode trok ik op met Wil van de Leur, de man die ooit het Leeuwarder opbouwwerk groot heeft gemaakt, een inspirator voor menig burgerinitiatief. We kwamen er pas na jaren achter dat we allebei hetzelfde lievelingsboek hadden, een boek met de onmogelijke titel 'De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie'. Een boek over het verschil tussen communiceren op inhoudsniveau (praten) en betrekkingniveau (verhoudingen), met als voorbeeld een analyse van het toneelstuk 'Who's afraid of Virginia Woolf?'. Waarom een lievelingsboek? Omdat we vonden dat dit boek de essentie weergeeft van de basis voor samenlevingsopbouw, voor relaties in het klein en in het groot. Weten dat praten en luisteren iets anders is dan bedoelen en begrijpen. Dat doortimmerde inhoud het vaak aflegt tegen gevoelige vorm. Niet wat je zegt, maar de manier waarop je het zegt is bepalend. Als je je dit niet realiseert, niet je stinkende best doet voor communicatie op wederkerige basis dan kun je het schudden. Dan zul je de afstand tussen de leefwereld van de burger en de systeemwereld van overheid en instanties niet overbruggen. Dan worden de drie decentralisatie operaties een opgave of uitdaging van overheden en instellingen, maar is de burger in feite toeschouwer en geen medespeler.

## **Lef en zelftrots**

De missie in de komende jaren is om van willoze slachtoffers weer zelfbewuste onderhandelaars te maken. We mensen aanzetten om hun zelftrots te herwinnen. Duidelijk maken dat werkloos zijn niet gereduceerd moet worden tot individuele pech, maar te erkennen dat het een collectief probleem is van de samenleving. Dan kun je met elkaar stappen nemen. Als de grote decentralisatieoperaties uitdagingen zijn dan weet ik er nog een paar: arbeidstijdverkorting en herverdeling van werk in het besef dat er steeds minder betaalde banen zijn. Durf weer te discussiëren over een basisinkomen en stimuleer kleinschalige lokale economie. Heb het lef om te constateren dat veel mensen met een beperking niet aan de bak zullen komen bij reguliere werkgevers en dat de SW-bedrijven daarom weer moeten worden waar ze voor bedoeld waren: een werkplek die aangepast is aan de mogelijkheden van de werknemer. Niks zielig, maar een belangrijke menselijke waarde en een Participatiewet waardig. Neem afscheid van stereotiep denken. De uitkeringsgerechtigde bestaat niet, het zijn allemaal mensen met een eigen geschiedenis en toekomst. Ze vinden iets van hun eigen situatie en de mogelijkheid om verdere stappen te nemen. Spreek hen daar op aan, gebruik de ervaringskennis. Communiceer echt!

Leeuwarden, 15 mei 2014.

Nanne de Jong.

[www.fsufriesland.nl](http://www.fsufriesland.nl)