



Deze keer geland bij Doen & Laten in Utrecht, 1 juli 2015

Doen & Laten: van Cliënt naar Communitybuilder

“Ik werk sinds twee jaar bij stichting Doen & Laten. Heb mijn hele leven in de hulpverlening gezeten. Toen ik een huis kreeg via Housing First kreeg mijn leven een andere wending. Viavia kwam ik als vrijwilliger bij Doen & Laten Overvecht terecht. Daar doe ik nu de intakes van nieuwe deelnemers voor huisbezoeken en van nieuwe ervaringscoaches. En ik ken veel mensen in de buurt met wie ik regelmatig contact heb. Bijvoorbeeld ga ik elke week op bezoek bij een jonge die autistisch is. Ik ga gewoon bij hem op een stoel zitten en vraag hoe het met hem gaat. Het is een hele stap voor hem om met mij in gesprek te gaan. Tegelijkertijd vindt hij het heel belangrijk dat ik elke week bij hem over de vloer kom. Waarom ik het doe? Ik word er blij van. Ik zorg graag. Het geeft een goed gevoel als je vertrouwen krijgt van iemand. Vroeger dacht ik altijd dat ik de enige was met problemen. Hoe meer ik met het werk bezig ben, hoe meer ik merk dat iedereen wel iets heeft. Deelnemers beseffen misschien niet dat zij ons ook helpen. Vroeger was ik het levende voorbeeld hoe het niet moest en nu ben ik een levend voorbeeld van dat het ook anders kan.”

Patrick, ervaringscoach bij Doen & Laten

“Ik help ouders die te maken hebben met jeugdzorg en uithuisplaatsingen. Vaak is het mijn rol om begrip te kweken bij jeugdzorg voor wat mensen soms gewoon niet voor elkaar kunnen krijgen, bijvoorbeeld als jeugdzorg zegt ‘je moet je post gewoon open maken’. Ik weet dan bijvoorbeeld wat het betekent als je dat niet doet, want ik had vroeger een postfobie. En andersom kan ik tegen mensen zeggen dat het geen zin heeft om te zeggen dat ze te weinig uitkering krijgen als ze al hun geld aan drugs opmaken. Als de sociale dienst dat tegen ze zegt, heeft dat weinig zin.

1 x per twee weken organiseer ik een inloop voor ouders die met jeugdzorg te maken hebben. Daar kunnen ze hun verhaal kwijt en help ik hen bij het opstellen van brieven. Ook ben ik beheerder van een besloten groep door ouders, voor ouders. Mijn eigen kinderen – die nu volwassen zijn – werden vroeger



onder toezicht gesteld en later uit huis geplaatst. Ik voelde me erg in de steek gelaten door jeugdzorg. Ik weet dus uit ervaring dat je ervoor moet zorgen dat het met de ouders beter gaat, wil je dat de kinderen het beter krijgen. Vanuit die visie ben ik bij Doen & Laten begonnen. En ook om de kloof tussen jeugdzorg en ouders kleiner te maken.”

Ria, ervaringscoach bij Doen & Laten

Dit zijn Patrick's en Ria's verhalen, twee van de 20 ervaringscoaches van Doen & Laten in Utrecht, die ze aan ons, de deelnemers van deze RollingStone, vertellen.



Wat deel je met elkaar?

Voordat we horen wat Doen & Laten doet en laat, zijn we op uitnodiging van Mieke en Mariska van de Participatieformule eerst in tweetallen aan het uitwisselen wat we met elkaar delen. Heerlijk onderuit gezakt op zitzakken! ‘We delen allebei dezelfde dikke buik’ vertellen twee van de deelnemers hilarisch. ‘Allebei ondersteunen we mensen.’

‘Allebei zijn we aan de slag als ervaringscoaches. De een vanuit ‘Meetellen’ in Utrecht, de ander vanuit ‘Het Verbindingsteam’. ‘We delen dat we hier zijn vandaag, gedreven door de RollingStone-gedachte’. ‘We delen dat we allebei dakloos waren en dat niet van te voren zagen aankomen. En dat we net allebei betaalde ervaringscoaches zijn geworden.’

Een kennismaking die helemaal in de geest is van Doen & Laten: gemeenschapsvorming, elkaar ontmoeten, nieuwsgierig zijn wat je met elkaar deelt, wat je samen in beweging kunt brengen.



Hoe ontstond Doen & Laten?

Doen & Laten is ontstaan op initiatief van de vereniging van cliëntenorganisaties in de Utrechtse GGZ, psychiatrie en maatschappelijke opvang. Zij wilden ondersteuning op gang brengen voor mensen die na een opname in de maatschappelijke of psychiatrische opvang weer in een wijk gingen wonen. Geen initiatief dat vóór ‘een doelgroep’ georganiseerd wordt, maar een initiatief dat gedragen wordt door de mensen om wie het gaat.

Dat idee kreeg ondersteuning van Mieke en Mariska van de Participatieformule (www.participatieformule.nl). Ze hielpen mee om er een initiatief van te maken waar instanties en fondsen geld voor vrij wilden maken. Het idee werd ‘fondswaardig’. 15 mensen uit de achterban van de cliëntenorganisaties wilden meedoen. Al doende werd een opleiding

ontwikkeld ‘Werken met ervaringscoaches’ en kwam de organisatie tot stand, nu in de vorm van een stichting. Van begin af aan was eigenlijk het allerbelangrijkste de kern van het idee: mét mensen dingen ontwikkelen om wie het gaat.

In drie wijken van Utrecht ontstond een Doen & Laten-team. De teamleden ondersteunen buurtbewoners, die het (soms) moeilijk hebben om hun leven op de rails te houden en om in hun buurten een netwerk op te bouwen. De ervaringscoaches leren hen kennen via hulpverleningsinstanties en via toevallige ontmoetingen op straat. Hoe elk team werkt, verschilt per buurt. Wat er gebeurt, is afhankelijk van wie er in het team zitten, wat er in de buurt speelt en welke partners ze hebben. Echt communitybuilding dus:

- gebruik maken van de vermogens (de ‘assets’) van de mensen die meedoen,
- aansluiten bij de agenda en thema’s van de mensen die je in de buurt tegenkomt, met wie je samen gaat optrekken,
- mensen met elkaar verbinden, in een vorm die daarbij past. In de ene buurt is dat een buurtinloop, gecombineerd met huisbezoeken, de andere keer zijn dat gespreksgroepen en 1-op-1-activiteiten.

De teams regelen de meeste dingen zelf, zijn dus zelfsturend. Ze krijgen daarbij ondersteuning van een aantal clubs, zoals de Tussenvoorziening, Wijk en Co en de Participatieformule. Bijvoorbeeld bij het bespreken van hun praktijkervaringen, het uitwisselen in leergroepen, het organiseren van de administratie. Ervaringscoaches doen ook mee met overleggen in de wijk van andere instanties.

Elke groep komt 2x per week bij elkaar, soms met mensen uit het buurtteam en van verschillende instanties. Als iemand uit het team ondersteuning nodig heeft, kan hij/zij die krijgen. Ook komen alle drie teams regelmatig bij elkaar.



Brandende vragen

In de themagroepen kwamen allerlei vragen naar boven. Over het werk van de ervaringscoaches, de betekenis van Doen & Laten en de samenwerking met instanties.

Moet je een hele zware rugzak hebben om ervaringscoach te kunnen worden? Moet je bijvoorbeeld verslaafd zijn geweest?

‘Nee, dat hoeft niet. Iedereen heeft wel iets. Ook al heb je een hele lichte rugzak, dan nog kun je toch veel voor anderen betekenen.’

Wat is nodig voor het oprichten van een Doen & Laten-initiatief?

1. Een idee
2. Mensen met passie voor hun idee
3. Mensen die mee willen doen, die het zien zitten.
4. Met elkaar het gesprek aangaan, het proces starten.
5. Contact leggen met belangrijke figuren (van de gemeente, fondsen, instanties)
6. Een kernteam vormen en aan het werk gaan: van een grote berg kleine bergjes maken
7. Mensen trainen, club daarom heen formeren

Dat klinkt bijna zo simpel, dat je je afvraagt, waarom er niet al veel meer Doen & Laten-initiatieven in Nederland zijn. Buiten Utrecht is Houten nu bezig met het oprichten van een Doen & Laten team en ook in Hoogeveen gist het. Patrick, Ria en andere coaches worden steeds vaker gevraagd om over Doen & Laten te vertellen. Bijvoorbeeld in ande-

re gemeenten, op het Krachtproef-festival (www.krachtproef.nl) en de Homeless World-cup in september. ‘Ga ons gebruiken om het verhaal te vertellen!’ is dan ook hun nadrukkelijke uitnodiging. In [deze](#) hand-out van de Participatieformule lees je meer over het oprichten en begeleiden van een Doen & Laten initiatief.

Wat is de zin van de opleiding ‘Ervaringscoaches in de praktijk’, wat leer je daar?

De opleiding brengt mensen bij elkaar die samen een heleboel kunnen. ‘We creëren een omgeving van samenwerking waar met elkaar gepraat wordt.’ vertellen Mariska en Mieke van de Participatieformule. ‘Het gaat om samensturing. Niet wij = deskundig en jullie = leren. Dat is het niet. We doen het samen.’

Patricia heeft de opleiding samen met tien andere mensen gevolgd. 10 dagdelen, 2x per week. ‘Het was heel fijn was dat niemand vroeg: ‘Wat doe jij hier eigenlijk? Wat is jouw rugzak? Wat heb jij meegemaakt?’ Je hoefde niet meteen alles op tafel te leggen. Dat kwam heel geleidelijk vanzelf naar boven, bijvoorbeeld bij de rollenspelen. Je oefent met gesprekstechnieken en leert hoe je samenwerkt. Wat het effect is van je eigen gedrag en communicatie. Wat het van jou vraagt. Hoe je jezelf presenteert. Hoe je je idee naar voren brengt. Hoe je mensen vindt die aansluiten. Maar het allerbelangrijkste aan de opleiding is dat je erachter komt wat je er zelf mee wilt doen. Dat je ontdekt waar jouw talenten liggen, wat je zelf wilt inzetten.’

Wat helpt jullie als ervaringscoaches om een groep, een team te worden?

‘We komen regelmatig bij elkaar en wisselen uit over wat we meemaken. Natuurlijk knalt het ook regelmatig. Maar ja, doordat we allemaal een rugzak hebben, kunnen we vaak ook meer begrip voor elkaar opbrengen. Het is ‘eigenheid in verbondenheid’: iedereen doet zijn eigen ding, we laten iedereen in zijn waarde én we kunnen op elkaar rekenen. Dat is de basis voor onze samenwerking als team, waar iedereen elkaar nodig heeft. Ik coach één op één en kom vaak iets tegen, waar ik me afvraag wat

ik ermee moet. Elke woensdag komen we bij elkaar en bespreken dat soort situaties. Dan komen veel ideeën los. Soms neem ik ook een bewoner mee naar het overleg als dat nodig is.'

'We zijn er voor elkaar. Zoals bij het overlijden van een collega. Met zijn familie was weinig contact en hij was niet verzekerd. Wij hebben toen met z'n allen in het buurthuis een ceremonie georganiseerd en ook zijn familie daarvoor uitgenodigd.'



Wat zijn lastige dingen in de samenwerking als teams, bij Doen & Laten zelf?

Bij Doen & Laten loopt de energie weg als het om administratie en vergaderen gaat. Dat moet je signaleren en er iets mee doen. Een ander ding is dat we met z'n allen gewend zijn om uit een soort reflex regels te maken om dingen onder controle te krijgen. Dat heeft gewoon geen zin, schrikt mensen af. De manier van faciliteren luistert heel nauw. Je hebt iemand nodig die dingen continu durft open te gooien, het gesprek durft aan te gaan. Iemand die vragen stelt en de coaches coacht. Voorleven hoe je dingen kunt doen, zichtbaar maken wat er gebeurt. Zie ook [deze](#) handout.

Wat doen ervaringscoaches anders dan hulpverleners?

Twee hele belangrijke verschillen tussen een hulpverlener en een ervaringscoach zijn:

1. Als ervaringscoaches werken we vanuit gelijkwaardigheid.
2. We dragen geen oplossingen aan. We laten iemand alleen zijn/haar verhaal vertellen en haken daarop in.

Wanneer stop je met de ondersteuning van een bewoner?

Als je merkt dat het effect heeft. We evalueren regelmatig. De deelnemers zelf stellen doelen op, wij hebben meestal geen doel. Patrick: 'Bij de jongen met autisme die ik ondersteun, gaat het erom dat hij zijn verhaal kwijt kan. Dat betekent dus dat ik, zolang het kan, een half uurtje per week bij hem langs blijf gaan.'

Kun je het ook zonder instanties doen?

Alle ervaringscoaches roepen meteen in koor: nee, je hebt elkaar nodig, als ervaringscoaches en instanties. 'Als ervaringscoaches leef je eigenlijk voor hoe je het ook anders kunt doen. En als instanties heb je weer mogelijkheden waar wij niet over beschikken.'

De samenwerking gaat goed, maar ook weer niet vanzelf. Veel energie van Doen & Laten zit in het oliën van de samenwerking met instanties. Als de organisaties hetzelfde blijven doen wat ze altijd deden, dan verandert er natuurlijk niets. Bijvoorbeeld moet je iets anders bedenken dan mensen te mailen. Want mailen werkt niet als je contact met iemand wilt die zich moeilijk staande kan houden.

De ervaringscoaches helpen ook de kloof tussen instanties en mensen met hulpvragen te verkleinen. Hoe? Gewoon door zichzelf te zijn en uit hun eigen ervaringen te putten. Bijvoorbeeld leg je als ervaringscoach bij de sociale dienst uit waarom iemand gestoken op bepaalde vragen reageert. 'Mijn rol is dan begrip kweken, uitleggen hoe dingen gaan in het leven van iemand.'

Waar moet je als begeleider van een Doen & Laten team op letten?

Hoe voorkom je dat je in de professionele reflex schiet om dingen over te nemen of om je toch als hulpverlener te gedragen? Het helpt als je uitgangspunt is dat je aan een omgeving wilt bijdragen waar mensen persoonlijk kunnen groeien. Je bent een soort meewerkende voorvrouw/man, met als belangrijkste taak veiligheid creëren en vragen stellen. Je creëert een sfeer waar mensen erachter komen wat en wie ze nodig hebben om voor elkaar te krijgen wat ze willen. Je kijkt vooral wat mensen

kunnen en hoe ze hun kracht kunnen inzetten. Daar waar beperkingen liggen, help je die uit de weg te ruimen.



Ondersteboven

Het is wel duidelijk na deze RollingStone. Doen & Laten is niet zomaar een geslaagd wijkinitiatief van een 20tal gedreven coaches. Het laat zien dat zorg in de buurt heel anders kan: mensen die elkaar opstapjes bieden, elkaar niet laten vallen. Die accepteren dat het leven is zoals het is, dat niet alles maakbaar is. Maar die niet accepteren dat mensen vanwege bepaalde problemen of anders zijn uit de boot vallen. En die daar samen werk van maken, in een buurt, met anderen.

Als je meer weet over Doen & Laten, ga je kwetsbaar en krachtig niet langer als categorieën gebruiken om mensen te labelen. Omdat je weet dat het zinloze categorieën zijn. Hoe onbekwaam moet je zijn om het label kwetsbaar te krijgen? En wat doet het met je als je als 'cliënt' en als 'kwetsbaar' gelabeld bent?

Je kunt beter naar de hele mens, een hele buurt kijken en naar wat mensen kunnen bijdragen, in plaats van de spot op problemen te richten. Niet om iets onder het tapijt te keren, maar om recht te doen aan de vele kanten die iemand heeft, kwetsbare en krachtige. Als je dakloos bent ben je kwetsbaar, maar ook heel zelfvoorzienend.

Genoeg stof om verder over te praten en na te denken.

Hoe rolt de steen verder na deze RollingStone? Wat nemen mensen mee naar huis?

'Ik ga aan de slag met samensturing.'

'Ik ga op visite bij het Catharijnehuis.'

'Ik blijf contact houden met Patrick om meer met Doen & Laten samen te werken. Wil me niet alleen meer alleen maar laten leiden door de waan van de dag.'

'Ik neem de werkwijze mee ter inspiratie van mijn team in Schiedam.'

'Ik ga Doen & Laten uitnodigen voor een expertmeeting van Movisie en het Oranjefonds over 'kwetsbare' buurtbewoners.'

'Ik ben anders gaan nadenken over het label 'kwetsbaar'.'

'Ik heb bewondering voor professionals die het anders doen. Die een nieuwe taal maken, zich een andere houding aanleren, naar andere werkwijzen zoeken. Eigenlijk heel veel moeten loslaten wat ze geleerd hebben. In feite leren ze in hun eigen vak een nieuw vak. Hoopverleners in plaats van hulpverleners.'

Dat was de 10de RollingStone, vol hoop op meer communitybuilding en nieuwe participatiepraktijken in buurten en wijken.

PS: Dit journaal is overigens onvolledig. Want als verslaglegger kun je maar op één plaats tegelijk zijn. Wat ontbreekt is een terugblik op twee thematafels: over de samenwerking tussen Doen & Laten met de gemeente en instanties en hoe een uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen werkt.

Daarom hier nog even de vier thematafels en de contactgegevens van de mensen die ze geleid hebben.

Het dagelijkse werk van ervaringscoaches	Patrick patrickdoenenlaten@outlook.com Ria ria_kuif@live.nl	Doen & Laten www.doenenlatenutrecht.nl
Hoe zet je een initiatief als Doen & Laten op? Hoe word je ervaringscoach?	Mieke mieke@departicipatieformule.nl Mariska mariska@departicipatieformule.nl	De Participatieformule www.departicipatieformule.nl
Wat betekent deze manier van werken voor (hulpverlenings) instanties en gemeenten?	Joan joannijhoff@tussenvoorziening.nl Remco remco.hordijk@wijkenco.nl	De Tussenvoorziening www.tussenvoorziening.nl Wijk en Co www.wijkenco.nl
Hoe werkt een uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen?	Georgette: georgette@teamed.nl	Team Ed www.teamed.nl

Veel dank aan iedereen die meegewerkt heeft aan deze RollingStone!

Birgit Oelkers
deelnemer en matchmaker RollingStones

Kracht in Nederland
oelkers@planenaanpak.nl
www.krachtinnl.nl

RollingStones worden onder de vlag van Kracht in Nederland geïnitieerd. Doel is om meer uitwisseling op gang te brengen tussen communitybuilders onderling en met communityondersteuners, die samen hun idealen realiseren.

Twee tot drie keer per jaar biedt een RollingStone een kijkje in de keuken bij een lokale community.

Meer info: <http://www.planenaanpak.nl/acties/in-actie/over-rolling-stone-bijeenkomsten>

Wil je op de hoogte blijven van komende RollingStones, stuur dan een mailtje naar oelkers@planenaanpak.nl