

De meeste lokale overheden gaan uit van rechtmatigheid, kwantiteit, heldere structuren en chronologische fasering. Terwijl inwoners leven in een andere werkelijkheid: die van gevoel, dagelijkse chaos, relaties en kwaliteit. Narratief waarderen kan de logica van de gemeente en het paradigma van inwoners respectvol combineren. Dat ervaar ik als gemeente-antropoloog én inwoner.

DOOR Esther Sarphatie

Narratief waarderen

Tellen en vertellen, maar vooral luisteren

Stel je voor: je woont sinds kort op een nieuwe plek en dan blijkt je nieuwe buurman een kwaadaardige, zelfingenomen kwelgeest te zijn. Zijn huis zag er al niet erg opgeruimd uit, maar sinds enkele dagen schreeuwt hij naar je kinderen en je moeder als zij op bezoek komt. Op een dag bedreigt hij jou en je kinderen met zijn samoerai-zwaard. Met een verwarde, maar valse blik barricadeert hij de toegang tot je huis. Angstig blijf je wachten op de parkeerplaats, je twee kinderen blijven nog even in de auto. En je bent niet de enige, ook de andere burens hebben hij bedreigd. Samen met die burens stap je naar de gemeente om hulp te vragen. De situatie is onhoudbaar en de buurt is niet veilig en leefbaar. Prima timing, want in die periode propageert de gemeente leefbare buurten voor iedereen. En dan. Vanaf het moment dat je de lokale overheid inschakelt, wordt de dagelijkse leefpraktijk gevat in systeem. Ervaringen en gevoelens mogen eenmalig op schrift gesteld worden, bij

voorkeur zoveel mogelijk geobjectiveerd en gekwantificeerd. Procedures worden gestart en indicaties voor dwangzorg, dagelijks politiebezoek en uiteindelijk een gebiedsverbod worden gesteld, zo objectief en rechtmatig mogelijk. Emoties, beleving, ervaringen van iedere dag worden marginaal, het verhaal van de inwoners wordt zijdelings gehoord, alleen als de procedure daar om vraagt. Zij bepaalt en zij zal alleen op de door haar bepaalde momenten de realiteit aanhoren. De gemeentelijke medewerkers besturen de procedure en geven maar mondjesmaat informatie vrij. Het is een bijzondere gewaarwording: jouw eigen dagelijkse leefomgeving is overgenomen. Je ziet hulpverleners komen en gaan, er speelt zich van alles af, maar je mag er niet bij, hoort er niet bij, wordt systematisch buitengesloten. Het gedrag van je buurman bevorderde de sociale cohesie al niet; het gedrag van de gemeentelijke medewerkers doet dat net zo min. Dit alles is gelegitimeerd door wettelijke kaders, ruim twee jaar geleden gedele-

geerd door de rijksoverheid via decentralisaties naar haar lokale partner, de gemeente. Zij begrijpt immers het verhaal en de leefwereld van haar inwoners veel beter dan het vergelegen ambtenarenapparaat in Den Haag, is de veronderstelling. Maar is dat ook daadwerkelijk zo?

Waargebeurd

Dit verhaal is niet verzonnen. Het is waargebeurd en overkwam mijzelf ruim vijf jaar geleden, toen ik samen met mijn gezin onze nieuwgebouwde ark afmeerde in een prachtig stukje van de Vecht. In dezelfde tijd dat ik mijn aanstellingsbeschikking had ontvangen van de nabijgelegen gemeente waar ik in dienst zou komen. Mijn opdracht betrof de voorbereiding en uitvoering van de te decentraliseren Wmo. Deze wet behelst een aantal van de voorzieningen die bij mijn buurman werden ingezet. Een kans! Waar ik als inwoner en antropoloog kritisch op was kon ik als gemeentelijk medewerker mogelijk veranderen. Dit was mijn missie. Zelfs zo'n belangrijke missie dat ik mij de komende jaren zal toeleggen op antropologisch buitenpromotie-onderzoek, waarin ik op zoek ga naar het narratief van inwoners en dat van de lokale overheid en welk narratief zij zouden kunnen delen. Ik vraag mij af of de gemeente het verhaal (narratief) van haar inwoners voldoende begrijpt en

Luisteren naar ervaringen van inwoners en hun waardering van sociale voorzieningen zou te veel tijd kosten en te subjectief zijn.

TELLEN EN VERTELLEN, EEN DEEL CIJFERS,
EEN DEEL ERVARINGEN EN WAARDERINGEN.



© 2016 www.aukeherrama.nl

volgt om haar gedecentraliseerde taken in het sociaal domein goed uit te voeren, vooral als het gaat om sociale voorzieningen. En andersom, begrijpt de inwoner voldoende van de gemeente om taken in het sociaal domein over te nemen of samen te realiseren?

Inwoners

Inwoners zijn in essentie narratief en interrelationeel. Zij vertellen elkaar verhalen waardoor zij zich tot elkaar kunnen verhouden en hun wereld kunnen duiden. Zo geven zij betekenis aan hun directe relaties en delen zij dagelijkse ervaringen. Verhalen zijn niet tijdgebonden, kunnen ieder moment worden verteld en elk tijdsbestek bevatten. Verhalen kunnen spontaan en onvoorspelbaar zijn. Verhalen gaan kapot en missen hun essentie als ze in tijdsframe of andere rigide structuren worden gevat. Net als beleving, ervaring en waardering. Geef verhalen de ruimte en we creëren de vernieuwing waar we naar zoeken.

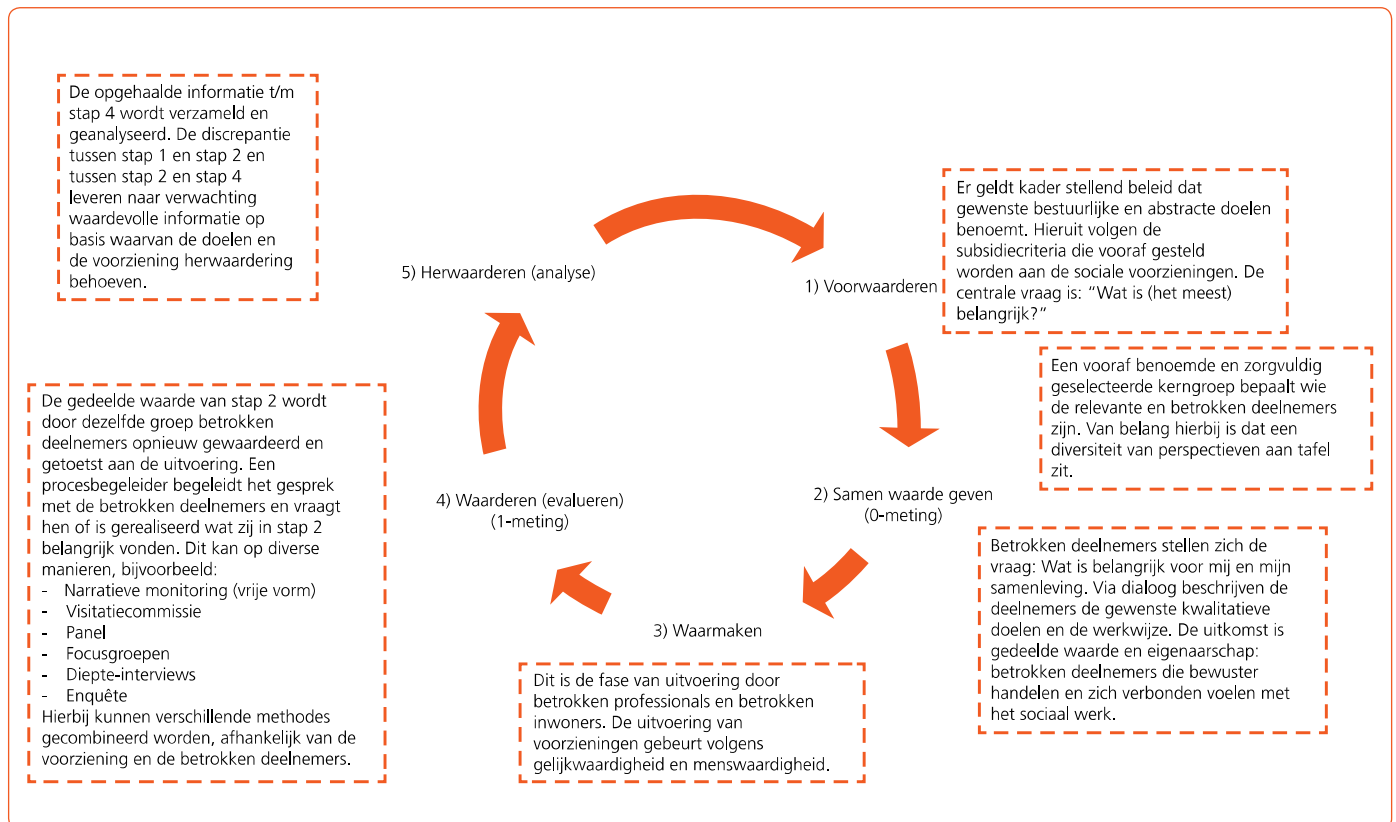
Gemeente

De gemeente ontleent haar bestaansrecht aan het feit dat zij de taak heeft om de door de rijksoverheid bepaalde wetten in materiele zin uit te voeren. Uiteindelijk ten dienste van alle inwoners. 'Uiteindelijk' omdat niet de inwoner maar de gemeente bepaalt. De meeste lokale overheden gaan uit van uniformiteit, kwantiteit, hiërarchie, heldere structuur, chronologische fasering en consequent handelen. Om dit te bereiken hebben zij controle, (cijfermatig) overzicht en strakke procedures nodig. Subsidies worden op basis van schriftelijke en voornamelijk kwantitatieve rapportages en een enkel accountgesprek per jaar gemonitord. Er komt geen verhaal, geen ervaring, beleving of waardering van inwoners die gebruik maken van met subsidies betaalde voorzieningen, aan te pas. Terwijl er wel veel verhalen in de gemeente aan elkaar worden verteld, bij het koffiezetapparaat, tijdens de eerste vijf minuten van een overleg en in de

wandelgang. Maar die behoren niet tot het formele takenpakket. Luisteren naar verhalen is prima via 'social talk', maar luisteren naar ervaringen van inwoners en waardering van sociale voorzieningen kost te veel tijd en is te subjectief. Terwijl het bij sociale voorzieningen juist gaat om het eigen verhaal over het dagelijks bestaan en de leefwereld van inwoners. En dat van de professionals die hen ondersteunen. Het gaat om mensenwerk en mensen zijn niet te reduceren tot hokjesformaat of te propfen in formele procedures. Mensen zijn subject en mensen ervaren, beleven en waarderen hoe dan ook verschillend. Dit zou terug moeten komen in de evaluatie van sociale voorzieningen, waarbij de overheid geïnteresseerd luistert naar beleving, ervaring, waardering van inwoners, de gebruikers van de voorzieningen.

Combinaties

De samenleving verandert. De rijksoverheid decentraliseert sociale voorzienin-



Figuur 1. Narratief waarderen van sociale voorzieningen.

gen en inwoners willen zelf hun leven bepalen en hun leefomgeving creëren, en dat niet door een dominante gemeente laten beïnvloeden. Een hartewens die diverse gemeenten proberen te vervullen: loslaten en overdragen aan inwoners. Maar vaak strandt dit nog in de hardnekkige gewoonte van het oude denken en doen. De balans slaat nog door naar de neo-liberale logica van harde tijd en kwantiteit, terwijl de focus op verhalen, beleving en waardering zou moeten liggen. De oplossing ligt in respectvolle combinaties. Beide benaderingen zijn complementair aan elkaar en daardoor samen krachtiger. Narratief waarderen is zo'n combinatie.

Narratief

Sinds enkele jaren ben ik bezig met het ontwikkelen en toepassen van een nieuwe evaluatiemethodiek waarbij we uitgaan van een combinatie van kwantiteiten, kwaliteiten en narratieven. Tellen en vertellen. De aanleiding is dat ik bij de evaluatie van sociale voorzieningen inzag dat slechts eenzijdig en vanuit één perspectief gekeken werd. Hierdoor had geen enkele betrokkene daadwerkelijk een idee hoe de voorziening werd beleefd en gewaardeerd. Ik was niet de

enige. De onderzoekers van het Kennisplatform Sociaal Domein in Noord Holland constateerden dit al eerder in 2014. Zij schreven dat door de transitie in het sociaal domein de evaluatiemethodieken behorend bij het new public management paradigma, waarbij projecten en programma's van boven af en volgens logische denk-, beheers- en ordeningsprincipes te sturen zijn, niet langer bruikbaar blijken.¹

In mijn gemeente evalueerden we vooral de kwantiteiten en deed de ervaring van de gebruiker er niet toe. Ook vonden we het niet belangrijk om te luisteren naar alle betrokkenen. Er lag immers een rapportage en jaarrekening en dat was voldoende.

Met narratief waarderen verkrijgt de gemeente waardevolle informatie. De gemeente geeft inwoners wat meer ruimte en evalueert samen op kwaliteiten, naast kwantiteiten, en narratieven door te luisteren naar ervaringen, belevingen, waarderingen en verhalen van betrokken partijen. Het model (figuur 1) laat stapsgewijs zien hoe evalueren op kwaliteiten en samensturing gerealiseerd kan worden. Het is gebaseerd op de bekende plan-do-check-act cyclus.

Stap 1: Voorwaarderen

Vooralsnog begint het model bij de lokale overheid, de opdrachtgever en de maatschappelijk vertegenwoordiger van de samenleving. Waar voorwaarden zoals subsidiecriteria en beleidsuitgangspunten worden bepaald. Deze voorwaarden zijn richtinggevend voor de volgende stappen. Na deze stap worden de potentiële deelnemers benaderd die om tafel gaan zitten om de desbetreffende voorziening te waarderen. Het zijn diverse betrokkenen: gebruikers, ervaringsdeskundigen, ambtenaren, sociale professionals en bestuurders. De samenstelling van deze groep is essentieel en het meest complex. Het vraagt mensenkennis en deskundige procesbegeleiding, inclusief ervaring met groepsdynamica. In een ideale wereld bestaat deze stap niet en zoeken deelnemers elkaar op en gaan in gesprek met elkaar. De gemeente volgt.

Stap 2: Samen waarde geven

Bij stap twee geven de deelnemers vanuit hun eigen ervaring antwoord op de vraag: wat vind ik belangrijk en wat is volgens mij belangrijk voor mijn samenleving? Alle deelnemers zijn vooraf geïnformeerd over de voorziening. Een

kort gesprek, een rapportage of een werkbezoek. Afhankelijk van de achtergrond en kennis van de deelnemer. De bedoeling is een gelijkwaardige dialoog tussen gelijk geïnformeerde deelnemers, waardoor binding en eigenaarschap ontstaat. Door samen in gesprek te gaan over belangrijke waarden en kwaliteiten is er gelegenheid om elkaars perspectief en belevingswereld te begrijpen. Dit creëert een betrokkenheid die met cijfers alleen niet bereikt kan worden. Mijn ervaring is dat iedere evaluatie weer anders is en je dus erg creatief en flexibel moet zijn om een gelijkwaardige dialoog te krijgen.

Stap 3: Waarmaken

Bij deze stap worden de bedoelde voorzieningen uitgevoerd door de professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Het betreft onder andere de dagelijkse praktijk van een sociaal werker.

Stap 4: Waarderen & evalueren

Tijdens deze stap wordt de waargemaakte voorziening geëvalueerd en gewaardeerd. Door de vraag te stellen: Is dat wat ik belangrijk vind (zie stap 2) ook daadwerkelijk waargemaakt? Welke ervaringen heb ik opgedaan en hoe waardeerde ik dat? Het proces van evalueren kan op talloze manieren vorm krijgen. Focusgroepen, enquêtes, diepte-interviews en ook een narratieve vrije vorm. Dan bepalen deelnemers zelf wat ze willen vertellen en welke ervaring en waardering zij willen delen. Deze vorm is nog niet vaak toegepast en heeft nog verdere doorontwikkeling.

Stap 5: Herwaarderen

Bij deze stap wordt alle opgehaalde waardevolle informatie van de vorige vier stappen verzameld en grondig bekeken en besproken. Door bijvoorbeeld een raad van wijzen of door visitaties. Maar ook kunnen methodieken als discoursanalyse, tekstpatronenanalyse, big data-analyse of effectencalculator gehanteerd worden. Deze stap eindigt met het teruggeven van de uitkomsten aan de betrokkenen van stap 1, de gemeente als opdrachtgever in dit geval. Dit levert input op om bijvoorbeeld beleidsuitgangspunten of subsidiecriteria te herwaarderen. In mijn eigen werkpraktijk komt de laatste stap nauwelijks voor. Er is weinig

tijd om de verzamelde informatie na of her te waarderen en feedback van de resultaten hiervan wordt nooit gedeeld. Terwijl we zó graag een lerende organisatie willen zijn. Daar komt met deze methodiek verandering in. De analyse van ervaringen en belevingen (verhalen) is tijdrovend, maar geeft meer informatie over de beleving (impact) van de deelnemers. Het teruggeven van de uitkomsten aan de betrokken deelnemers is belangrijk om iedereen goed geïnformeerd te houden. Ook betekent dit dat de betrokkenheid en eigenaarschap van de deelnemers wordt versterkt, er ontstaat dialoog en binding in de groep.

Compleet

In essentie is de inleiding en aanleiding een spannend verhaal.² Een narratief dat zo op verjaardagsfeestjes kan worden verteld. Er is een held en een schurk, het heeft een begin, midden en een einde. Volgens Aristoteles bevat een goed verhaal medelijden, angst en vooral catharsis.³ Ik versier het nog wat met mijn beleving, waardering en betekenis en voilà: een compleet narratief, een volwaardig verhaal. Laat ik vertellen hoe het afloopt: de ouders van mijn buurman verwaarloosden hem met een desastreuze uitwerking op zijn volwassen bestaan. Hij woonde alleen, in wanorde, op een half vergane woonark, in een oude dwanghaven omdat elders de gemeenschap geen woonplek voor hem vrijmaakte. Toen daar tien jaar geleden het gebruik van drugs bij kwam, verergerde de situatie. Hij was boos op de wereld en zijn directe burens vertegenwoordigden die wereld. Als burens verenigden we ons en meldden dagelijks onze verhalen bij politie en gemeente, angstig, boos, verdrietig. Dat hielp niets en we probeerden de formele route via juridisch advies, advocaat en ombudsman. Uiteindelijk is onze buurman weggesleept met woonark en al. Uitgekocht. Met dat geld heeft hij een kleine achterafboerderij in het noorden van het land aangeschaft. Voor iedereen de beste oplossing. De buurman, narcist als hij is, heeft zichzelf uitgeroepen tot held van dit verhaal. De buurt ervaart een overwinning op de schurk 'buurman' want hij is vertrokken. En ten slotte claimen de burgemeester en haar beleidsmedewerkers het heldendom

vanwege haar rigoureuze (keurig volgens de procedures) ingrijpen. Iedereen een held. Of had het ook anders gekund?

The end

Als wij als bange burens volgens de stappen van narratief waarderen waren betrokken bij de ondersteuning van mijn boze buurman, was het verhaal misschien heel anders geëindigd. We hadden kunnen luisteren naar zijn verhaal en hem beter proberen te begrijpen. De catharsis zou zijn geweest dat buurman helemaal niet weggesleept werd en burens en buurman woonden nog lang en gelukkig met elkaar. Het had zomaar gekund.

Narratief waarderen is een van de mogelijke manieren om de verhalen, ervaring en beleving van inwoners een nadrukkelijke plek in het rechtmatig systeem van een lokale overheid te geven. Deelnemers zijn laaiend enthousiast. 'Eindelijk wordt er naar mij geluisterd en word ik niet in een hokje gestopt.' Of: 'Nu hoor ik eindelijk eens alle ervaringen, het complete verhaal, daar heb ik normaal geen tijd voor.' 'Dit maakt mijn werk veel leuker en daarvoor beter.' Maar er zijn ook terughoudende collega's: 'Dat kost te veel tijd en waarom zouden we met inwoners over hun voorzieningen moeten praten, dat moeten organisaties zelf maar doen.' Naast narratief waarderen zijn er natuurlijk vele mogelijkheden om respectvolle combinaties te maken, tussen paradigma van inwoners en logica van gemeente. ■

Esther Sarphatie is inwoner van de gemeente Stichtse Vecht, buitenpromovenda aan de Universiteit van Amsterdam en gemeente-antropoloog bij de gemeente Hilversum. esthersarphatie@xs4all.nl | 06-27102021

Noten

1. Carla Kolner en Ard Sprinkhuizen in Uit het Doolhof, Observaties en reflecties bij de ontwikkeling van sociale (wijk)teams in Noord-Holland", november 2014.
2. Een verhaal is een eenheid en samenhang vertonende geschiedenis, die door een verteller (Engels: narrator) gepresenteerd wordt. De centrale vraag in de narratologie is, wie wat vertelt en hoe.
3. Een louterend plot van emoties