

De gemeente Tilburg zoekt naar mogelijkheden om de uitvoering van de participatiewet te verbeteren. Daartoe is het Vertrouwensexperiment opgezet. Met meer aandacht voor de mens en gebaseerd op vertrouwen, in plaats van op controle. De hamvraag: helpt het als daarbij minder regels gelden en burgers meer vrijheid krijgen?

DOOR Jos Mevis, Marijke Walravens, Miriam Perdijk en Ralf Embrechts

Gemeente Tilburg

Minder regels en meer vrijheid: werkt dat om de uitvoering te verbeteren?

Door het opzetten van het Vertrouwensexperiment heeft de gemeente Tilburg, op initiatief van en samen met een maatschappelijke denktank met Ralf Embrechts (MOM Tilburg) en Jochum Deuten (onderzoeker) als aanjagers, de mogelijkheid gecreëerd om iets anders te proberen. Te onderzoeken of het anders kan, met minder regels en meer vrijheid. Met meer aandacht voor de

mens achter het papier en primair gebaseerd op vertrouwen in plaats van controle. In het experiment staat het versterken van de eigen regie van de deelnemer voorop. Er wordt er gevarieerd met het vrijstellen van de sollicitatieplicht, vrijstellen van de re-integratieplicht, het mogen houden van bijverdiensten en het krijgen van een extra bedrag bij een baan. Ook de intensiviteit van de begeleiding is een

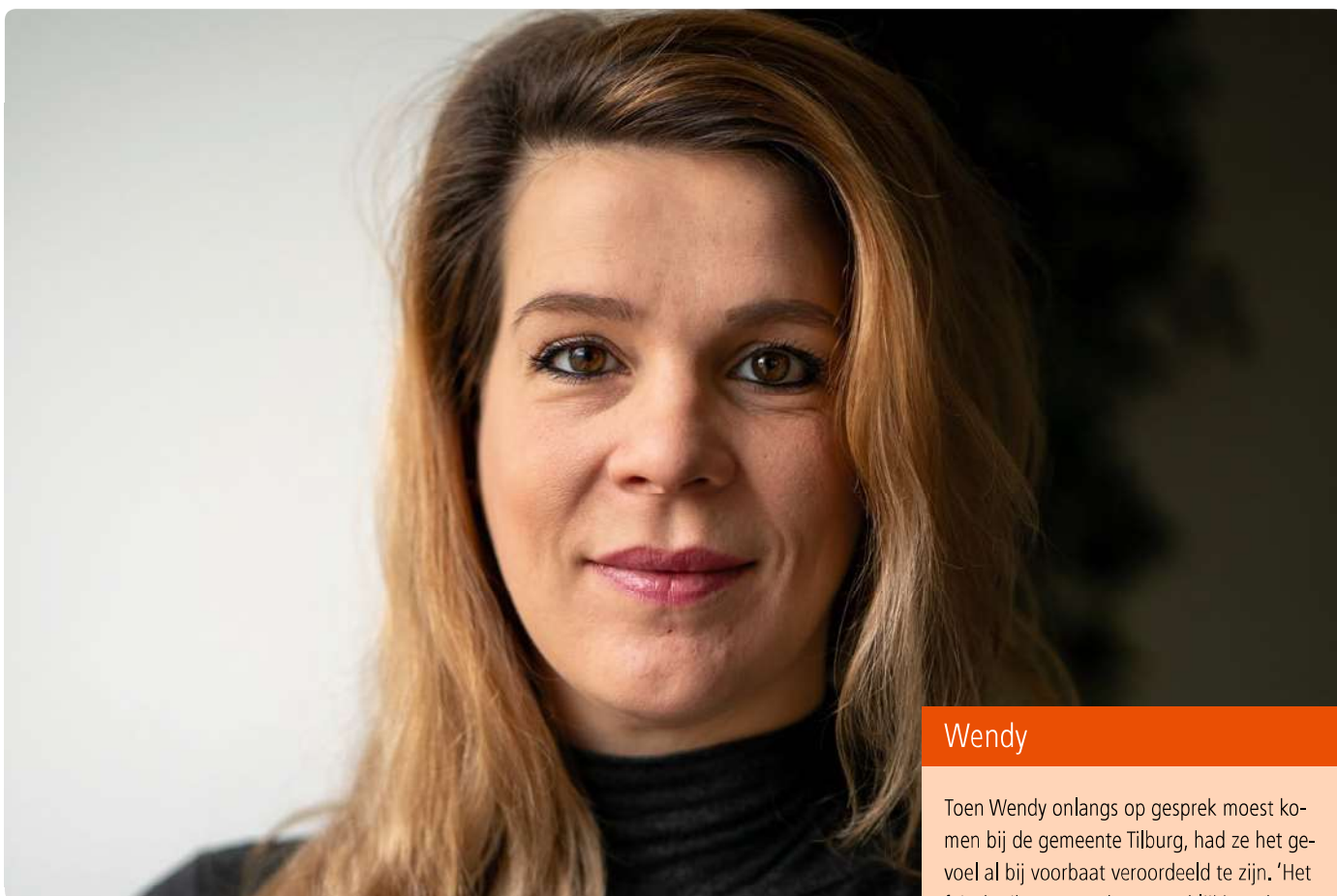
variabele. Uiteindelijk wordt onderzocht wat het best werkt. Dat onderzoek, uitgevoerd door de Universiteit van Tilburg, is nog in volle gang en de uiteindelijke resultaten worden in de loop van 2020 gepresenteerd. Vooruitlopen op concrete resultaten zou onzorgvuldig zijn. Toch zijn er al werkzame bestanddelen te destilleren uit de eerste ervaringen van deelnemers en coaches.

Ingrid

Voordat ze deelnam aan het experiment, had ze altijd het gevoel 'gepusht' te worden. De gemeente zat haar constant op te jagen: 'Ze praten over je alsof je de hele dag maar op je reet op de bank zit.' En als ze eens hulp zocht, was er weer niemand die tijd had. Dat is nu allemaal anders: haar coach vanuit het Vertrouwensexperiment ziet ze elke maand. Ze luistert, biedt hulp en denkt mee: 'Ze vraagt eerst iets voordat ze oordeelt.' Het gaat nu niet meer om de regeltjes, maar om de mens. Het maakt voor Ingrid een wereld van verschil dat ze gezien wordt 'inclusief mijn kwaaltjes'. Ingrid is een creatief mens en werkt zeer nauwgezet. Bij haar thuis zie je prachtige gehaakte dieren en knuffels. Ze is echter minder goed in administratie en de omgang met de computer. Het experiment biedt haar gelukkig de kans om daaraan te werken. Ze volgt cursussen en heeft een ondernemerscoach. Het gevolg: de goedlachse Tilburgse durft weer te dromen over de toekomst: 'In de oude situatie had ik veel stress. Je leeft bij de dag. Nu kijk ik weer vooruit en denk na over mijn toekomst. Ik wil graag uit de bijstand komen. En ik wil iets bijdragen aan de samenleving.'

Wat telt?

Niet alles wat telt kun je tellen, en niet alles wat je kunt tellen telt. Dat geldt zeker bij het Vertrouwensexperiment. De resultaten zullen daarom niet alleen uitgedrukt kunnen worden in harde cijfers. Hoe belangrijk ook, er is méér dat telt dan enkel de uitstroom naar werk. Wat doet het met het welzijn en welbevinden van burgers als ze méér vrijheid krijgen om hun eigen route te bepalen? Als ze meer vanuit vertrouwen en minder vanuit controle bejegend worden? Of als er een extra bedrag wordt uitgekeerd bij het vinden en behouden van een baan? Wordt men



Wendy

Toen Wendy onlangs op gesprek moest komen bij de gemeente Tilburg, had ze het gevoel al bij voorbaat veroordeeld te zijn. 'Het feit dat ik zwanger ben, was blijkbaar het bewijs dat ik stiekem samenwoonde.' Dat haar Franse vriend alleen na zijn werk op bezoek kwam, moest zij dan ook op stel en sprong bewijzen. 'Dat vond ik zo intimiderend, mijn grootste angst was hierdoor mijn zekerheid te verliezen.' Tot nu toe had Wendy het namelijk allemaal net kunnen redden, maar korten op de uitkering zou betekenen dat ze schulden moest gaan maken om rond te komen. 'Ooit voelde ik mij onverslaanbaar en nu zo klein en kwetsbaar.'

Gelukkig liep het met een sisser af. Maar toen Wendy een paar weken later gebeld werd door haar contactpersoon bij de gemeente met de vraag of zij mee wilde doen aan het Vertrouwensexperiment, overheerste in eerste instantie wel het wantrouwen. Nu er echter een paar maanden voorbij zijn, kan ze zeggen dat er sprake is van een beginnend vertrouwen: 'Dat er ook deuren voor mij open kunnen gaan in plaats van gesloten worden.' Haar coach gaat haar helpen met de situatie in de kraamtijd. 'Want dan zal ik het toch wel heel fijn vinden als mijn vriend mag blijven slapen om te helpen met de baby.' Ook gaat hij bijzondere bijstand met haar aanvragen voor een kinderwagen: 'Ik durf eigenlijk niet meer zo goed om hulp te vragen, want dan ben ik bang weer van misbruik beschuldigd te worden.'

Bij deelnemer Wendy groeit het vertrouwen: 'Dat er ook deuren open kunnen gaan in plaats van dicht.'

daar simpelweg gelukkiger van? En zo ja, wat betekent dat voor hun doen en laten? Die antwoorden zullen we moeten krijgen van de 800 deelnemers die vanaf 1 januari 2018 gestart zijn.

Vitamine A

Naast vertrouwen geldt aandacht als één van de cruciale pijlers van het Vertrouwensexperiment, vertelt Jos Mevis, de projectleider in Tilburg. 'Aandacht begint met luisteren, stilstaan bij de ander, de ander willen begrijpen. Oprechte aandacht vereist dat we naast elkaar gaan staan, dat we nieuwsgierig zijn naar het wel en wee van onze gesprekspartner en dat we vertrouwen. Dat betekent ook dat we onze eigen denkbeelden, veronderstellingen en vooral ook onze vooroordelen durven loslaten en samen met onze gesprekspartner een beetje afdwalen van de gebaande paden.' Dat is soms lastig in een context die met regels en controle is dichtgetimmerd, waarbij alleen al de omvang van de caseload structurele tijdnoed impliceert. 'Daardoor ontstaat een situatie waarbij we ons oordeel

noodgedwongen baseren op een grotendeels papieren werkelijkheid, in de hoop dat we desondanks recht kunnen doen aan de werkelijke situatie.' Bijna dagelijks bespreken de coaches de nieuwe aanpak met elkaar; om elkaar scherp te houden, om elkaar uit de groef van het oude denken te houden. Telkens met de blik van hoe past dit het best bij het versterken van de eigen regie van de deelnemer. 'Dat is iedere keer weer anders en maakt deze nieuwe rol van coaches bijzonder en uitdagend. Vanuit het herwonnen vertrouwen van de deelnemers samen kijken wat past. Ook dat is onderdeel van het experiment, op weg naar een andere rol als coach en dat is ook voor hen het mooiste leerproces.'

Luisteren

Verantwoordelijk wethouder Esmah Lahlah vertelt enthousiast over het experiment. 'Ons streven is om zoveel mogelijk mensen te laten meedoen. Lukt dat niet zelfstandig? Dan moeten we als gemeente een handje helpen. Niet als hangmat, niet als stok achter de

deur. Wel als vangnet voor hen die het niet lukt. Op basis van vertrouwen. Door focus op mogelijkheden. Door in gesprek te gaan, te luisteren en te achterhalen waar iemands hart sneller van gaat kloppen. En met meedoen heb ik het niet uitsluitend over het uitvoeren van betaald werk. Het gaat om meedoen in de straat, in de wijk, in de stad. Het doen van de boodschappen voor de bejaarde buurman. Het doen van vrijwilligerswerk in het wijkcentrum. Dat is even waardevol.' Ieder mens heeft een talent. Een talent dat soms nog niet ontdekt is. Of een talent dat door omstandigheden nog niet tot bloei heeft kunnen komen, vervolgt Lahlah. 'In het Vertrouwenexperiment zoeken

de andere experimenten: vertrouwen en aandacht.'

En nu ...

'Inmiddels is het experiment ruim een jaar onderweg. Er zijn al veel gesprekken gevoerd, veel contacten gelegd, individuele situaties beoordeeld en besproken, processen begeleid, adviezen gegeven. En toch is het nog even op onze handen zitten, want het jeukt om de eerste bevindingen gelijk in te voeren', vertelt Mevis. 'We doen niet voor niets een groot wetenschappelijk onderzoek onder de 800 deelnemers, dan moeten we dat ook in de volle omvang laten gebeuren.' Maar er zijn inmiddels al wel ontelbare indrukken

'Het is toch ongelooflijk dat we waarden als vertrouwen en oprechte aandacht hebben laten wegglijden.'

we naar wat iemand wél kan. De coaches gaan samen met de deelnemers op zoek naar die passie, naar dat talent, naar die diep gekoesterde wens. Hoe? Door zonder oordeel te luisteren. Met oprechte aandacht voor de mens die voor hen zit. Door open vragen te stellen. Door als vertrekpunt te nemen dat we niet van iedereen hetzelfde mogen verwachten. Dat is wat het experiment in Tilburg onderscheidt van

opgedaan, door de deelnemers en door de coaches. Dat levert 'fraaie inkijkjes' op, vindt Mevis. 'Grote en kleine verhalen, uniek en indrukwekkend. Over ervaringen, overwegingen en overpeinzingen, over hoop en idealen, over teleurstellingen en kansen. Oprecht, integer, strijdbaar en soms kwetsbaar. Verhalen die ertoe doen en die om aandacht vragen. Persoonlijke beleving staat soms in schril contrast met

Miriam

In eerste instantie had ze – vanwege haar eerdere negatieve ervaring – weinig vertrouwen in de begeleiding. Maar dat wantrouwen verdween als sneeuw voor de zon: 'Ik ben echt superblij met mijn coach. Hij is oprecht betrokken. We moesten wel een beetje aan elkaar wennen, maar inmiddels weet hij uitstekend hoe hij het beste met mij om kan gaan.' De aanpak van het experiment gaf Miriam voor het eerst het gevoel gelijkwaardig te zijn: 'Dat je ergens nee op mag zeggen geeft rust. De druk dat ieder besluit dat je wilt nemen kan leiden tot korting op je uitkering, is weg. Vroeger had je alles maar te accepteren.' Miriam heeft inmiddels taalles gegeven aan een Afrikaanse mevrouw, redigeerde een manuscript, schreef verschillende interviews met andere deelnemers en gaat in het voorjaar van 2019 aan de slag bij de politie: 'De kracht van het experiment zit hem voor mij in de insteek vanuit een duurzame oplossing, in plaats van zo snel mogelijk aan de bak te moeten komen.'

onze bedoeling. Daar kunnen wij alleen maar van leren, hoe moeilijk dat soms ook is.'

Ralf Embrechts, een van de initiatiefnemers, sluit af: 'Ik hoop van harte dat dit het begin is van een maatschappelijke beweging die weer uitgaat van vertrouwen, juist van het beste in de mens. Niet alleen in de sociale zekerheid, maar breder in onze samenleving. Het is toch ongelooflijk dat we waarden als vertrouwen en oprechte aandacht hebben laten wegglijden door te veel te kijken vanuit de systeemwereld. Het zou goed zijn als andere organisaties zich aansluiten en zeggen: kijk, vertrouwen loont; dat zouden wij ook eens moeten doen. ■

Jos Mevis is projectleider bij de gemeente Tilburg, Marijke Walravens is als coach betrokken bij het experiment, Miriam Perdijk is deelnemer. Ralf Embrechts is een van de initiatiefnemers. Met dank aan Richard Engelfriet voor de redactie.

Marian

Dat Marian nog niet zo veel werkervaring buitenshuis had komt, zo zegt zij zelf, doordat ze nog van de oude stempel is: 'Ik vind dat een moeder thuis hoort te zijn.' Met het opvoeden van haar vier kinderen had zij dan ook een volwaardige taak. Na de scheiding van haar ex-man, nu zo'n twintig jaar geleden, kwam ze in de bijstand terecht. Toen zij stage ging lopen om werkervaring op te doen, sloeg het noodlot nogmaals toe, want Marian bleek reuma te hebben. Ze werd daardoor afgekeurd. Maar de kinderen zijn nu groot en hebben haar steeds minder nodig. Daarom, en om meer vertrouwen te krijgen in haar eigen kunnen, doet Marian op suggestie van haar coach al een tijdje vrijwilligerswerk in een buurtcentrum. Hier blijkt dat ze ondanks haar reuma erg goed is in veel taken: 'Ik zorg dat alles op rolletjes loopt achter de balie en af en toe maak ik een praatje met de oudere bezoekers, dat vind ik erg leuk.' Marian durft nu met meer zelfvertrouwen op zoek te gaan naar betaald werk. Op de vraag of ze denkt dat ze op dit punt was beland als zij nog "gewoon" in de bijstand had gezeten, antwoordt Marian eerst aarzelend. Maar het lijkt alsof ze zich tijdens het beantwoorden realiseert dat haar coach hierin niet alleen een deuren-opende rol gespeeld heeft, maar dat ze ook heel anders behandeld wordt. 'Voorheen ervoer ik het contact alsof er op mij neergekeken werd, nu voel ik mij gelijkwaardig.' Ook heeft ze nu het vertrouwen altijd bij iemand terecht te kunnen als er iets is. Dat heeft ze voorheen bij haar consulenten nooit gehad.