



Vertrouwensexperiment Tilburg

**Procesrapportage
2017 – 2019**

***“Bedankt voor jullie steun en hulp.
Het heeft mij zelfvertrouwen opgeleverd.”***

Myriame
(deelnemer)

Inleiding

Voor u ligt een verslag van een expeditie.

Een expeditie die ruim twee jaar geleden begon, als een avontuur. Een ongewis avontuur, gestoeld op verwachtingen, wensen, hoop doch tevens omringd door scepsis en argwaan. Dat is, zo vermoed ik, inherent aan een avontuur. Men weet op voorhand niet waar het eindigt of wat het oplevert. Aan ervaringen, aan kennis, aan ‘winst’. Misschien zelfs aan nieuwe overtuigingen?

Gedurende de afgelopen jaren hebben diverse gemoedstoestanden de overhand gehad. Soms gingen we door met de moed der wanhoop. Soms zorgden contacten of verhalen voor euforie.

En uiteindelijk loopt een expeditie dan ten einde. Alhoewel, er komt niet écht een einde aan. Dat wat geleerd is blijft geleerd. Dat wat waardevol wordt gevonden vindt zijn weerslag in de toekomst.

Dit procesverslag dekt slechts een deel van de lading van het vertrouwensexperiment. Het probeert inzicht te verschaffen in de wijze waarop wij in Tilburg het vertrouwensexperiment hebben uitgevoerd. Welke hobbels wij daarbij tegen kwamen. Welke besluiten gaandeweg werden genomen en bijgesteld. Welke keuzes werden gemaakt op individueel niveau. En, voor zover mogelijk, wat dit voor deelnemers heeft betekend.

Een ander deel van de lading volgt uit de data-analyse die de Universiteit van Tilburg begin 2020 zal opleveren. Dat betreft o.a. uitstroomcijfers van deelnemers maar zal ook inzicht proberen te verschaffen in de mate waarin het welbevinden of welzijn van de deelnemers is af- of toegenomen tijdens (en mogelijk dóór) het onderzoek.

Beide invalshoeken zijn van cruciaal belang en zullen in samenhang gewikt en gewogen moeten worden.

Zoals de Franse historicus en politicoloog Pierre Rosanvallon opmerkte tijdens een interview waarin hij pleitte voor het vergroten van onze gemeenschappelijke kennis over de samenleving. *“Romans en verhalen kunnen meer doen om de kennis van de samenleving te doorgronden dan statistiek. -.....- Om een land te regeren heb je statistiek nodig. Om een land te begrijpen heb je verhalen nodig. Je moet weten wat mensen doormaken en hun leven kennen.”* (Uit: De Groene Amsterdammer, 14.11.2019)

Wellicht is dit geen inleiding zoals u die van een inleiding verwacht?

Desondanks hoop ik dat het vervolg lezenswaardig genoeg is en hoop geeft. Hoop die, in dat geval, gebaseerd zal zijn op beschreven ervaringen, gebeurtenissen, reacties en bevindingen. Wát is er gedaan en gebeurd? Wat hebben coaches en deelnemers beleefd? Wat vindt men van alle inzet? Was het de moeite waard? En niet in de laatste plaats: was dit de bedoeling?

Het was mij als projectleider in elk geval een genoegen en een eer om het vertrouwensexperiment van de gemeente Tilburg te leiden.

November 2019,
Jos Mevis

Inhoudsopgave

1. Voorgeschiedenis
 - @ De initiatiefnemers
 - @ De gemeente
 - @ Beoogd effect
 - @ De overheid
2. Onderzoeksdesign
 - @ De vier interventies in vogelvlucht
 - @ Het onderzoek in vogelvlucht
3. Voorbereidingsfase (1 juli 2017 – 1 december 2017)
 - @ Algemeen
 - @ Projectleider
 - @ Het team
 - @ Projectorganisatie
 - @ Werving deelnemers
 - @ Uitdagingen
 - @ De aftrap
4. De eerste fase (1 december 2017 – 1 april 2018)
 - @ Deelnemers
 - @ Het Team
 - @ Afdeling werk & inkomen
 - @ De begeleidingsgroep
 - @ Ambassadeurs
5. De tweede fase (1 april 2018 – 1 oktober 2018)
 - @ Algemeen
 - @ Deelnemers
 - @ Treatments
 - @ Het team
 - @ Externe contacten
6. De derde fase (1 oktober 2018 – 1 oktober 2019)
 - @ Algemeen
 - @ Deelnemers
 - @ Begeleidingsgroep en ambassadeurs
 - @ Het team
7. De afronding (1 oktober 2019 – 31 december 2019)
 - @ Afscheid en overdracht
 - @ Implementatie van een nieuw gedachtegoed
 - @ Was dit de bedoeling?
 - @ Persoonlijke noot
 - @ De deelnemer verdient het laatste woord

1. Voorgeschiedenis

Ruim vijf jaar geleden, ergens in 2014, staken diverse partijen uit de stad de koppen bij elkaar en ontstond het zogenoemde Maatschappelijk Initiatief Vertrouwenexperiment. Vrijwilligersorganisaties, de Maatschappelijke Ontwikkelings Maatschappij (MOM), ervaringsdeskundigen, wetenschappers van Tilburg University en enkele ondernemers wilden samen met de gemeente Tilburg onderzoeken wat het betekent om mensen in de bijstand een andere handelingsvrijheid te geven. Min of meer uit onvrede over de (te) strenge regelgeving en de beperkte handelingsvrijheid groeide de overtuiging dat het anders moet. “De huidige invulling van de Participatiewet brengt niet wat we willen. Sterker nog, rond werk en inkomen zijn er meer regels en is er meer controle dan bij elke andere regeling in het sociale domein.” (uit: Vertrouwenexperiment Tilburg; plan van aanpak 2015)

De initiatiefnemers

In een eerste werkdocument, opgesteld door de initiatiefnemers, werd de gemeente Tilburg uitgenodigd om ‘op expeditie te gaan’.

“Bewoners meer vrijheid en verantwoordelijkheid geven om op eigen, constructieve manier om te gaan met de bijstand die ze nodig hebben, door in eerste instantie uit te gaan van vertrouwen. Een relatie tussen burger en gemeentelijke overheid die bij de uitvoering van de participatiewet uitgaat van gelijkwaardigheid: van controle naar coaching. Dat bewoners bijstand gaan ervaren als werkelijke bij-stand in plaats van tegenstand die het nu is door de complexiteit en het ingebouwde wantrouwen en alle last en stress die dit met zich meebrengt. De bijstand ontwikkelt naar een actief recht op bestaanszekerheid om van daaruit zelf de toekomst in eigen hand te kunnen nemen. Dit omdat we verwachten dat burgers zo makkelijker, eerder en duurzamer tot participatie komen. Dat is nodig omdat we alle talenten van mensen van waarde achten en nodig hebben. Niet alleen voor betaald werk, maar ook voor andere inzet met maatschappelijke waarde. Zeker omdat er onvoldoende betaalde banen zijn. Ook in de toekomst. Het experiment draagt bij aan een herdefiniëring en herwaardering van de factor ‘werk, aan een nieuwe vorm van wederkerigheid, burgerschap en aan sociale en economische zelfstandigheid van burgers. Tilburg staat voor sociale innovatie. In het vertrouwenexperiment ontwikkelen burgers, overheid, ondernemers en onderwijs samen nieuwe werkwijzen voor het creëren van maatschappelijke waarde, om om te gaan met maatschappelijke veranderingen en te bouwen aan nieuwe maatschappelijke systemen.” (Uit: werkdocument vertrouwenexperiment, juli 2015)

De gemeente

De gemeente Tilburg formuleerde arbeidsmarktvernieuwing in haar stimuleringsagenda waarbij ingestoken werd op innovatie als belangrijke factor voor succes. Idee was constant op zoek te gaan naar extra impulsen voor een optimale dienstverlening en resultaten voor de burger. Vanuit die context werd het initiatief omarmd en als coproductant aan de slag gegaan met het vertrouwenexperiment.

Besloten werd samen met de initiatiefnemers het experiment te starten en te onderzoeken “wat het oplevert aan effecten als we een geselecteerde groep bijstandsklanten andere vrijheid en vertrouwen geven in hun mogelijkheden op de stappen die zij zetten naar (arbeids-)participatie met een vrijlating van de sollicitatieplicht en bij het vrijlaten van een deel van de inkomsten.” (uit: Collegebesluit 21.02.2017)

Bij besluit van het college op 21 februari 2017 werd het formele startschot gegeven van een interessante expeditie die “Het vertrouwenexperiment” gedoopt werd.

Beoogd effect

Binnen het experiment werd gemonitord op de effecten richting (arbeids-)participatie naast effecten op verschillende leefdoelgebieden. “In het vertrouwenexperiment onderzoeken we of de doelstellingen van bevordering van (arbeids-)participatie beter bereikt kunnen worden via het geven van andere handelingsvrijheid enerzijds en vraaggerichte benadering en een intensieve begeleiding op maat en bejegening anderzijds aan de klant.” (uit: Plan van aanpak, 2017)

Het experiment is een succes als het,

1. een positieve bijdrage levert aan de (arbeids-)participatie,
2. een positieve bijdrage levert aan de zelfredzaamheid, het welbevinden en de gezondheid van de deelnemers,
3. en daardoor een bijdrage levert aan een duurzaam resultaat op uitstroom en maatschappelijke participatie.

De overheid

Met het collegebesluit van de gemeente Tilburg als basis kwamen de onderhandelingen met toenmalig staatssecretaris Jetta Klijnsma in een afrondende fase. Met de Algemene Maatregel van Bestuur als basis en na enkele noodzakelijke aanpassingen aan de oorspronkelijke onderzoeksopzet werd op 6 april 2017 een definitief verzoek ingediend. Op 13 juli 2017 werd Tilburg formeel aangewezen als “gemeente die van 1 oktober 2017 tot en met 30 september 2019, bij wijze van experiment, met het oog op het onderzoeken van mogelijkheden om de Participatiewet op onderdelen doeltreffend uit te voeren, kan afwijken van de artikelen 9, eerste lid, en 31, tweede lid, onderdeel n, van de participatiewet.” Naast de gemeente Tilburg werden tevens de initiatiefgemeenten Nijmegen, Groningen, Deventer en Wageningen aangewezen als experimenteergemeenten.

2. Onderzoeksdesign

In de gekozen opzet wordt conform de opzet in de andere experimenteer-gemeenten een 'random control trial' (RCT) experiment uitgevoerd waarbij deelnemers aselect worden toegewezen aan de 'treatments' of interventies. Deelname aan het experiment is vrijwillig. Na toewijzing aan een groep kunnen deelnemers alsnog afzien van deelname. Tilburg heeft gekozen voor drie speciale 'treatment' groepen: een intensiveringsgroep in de vorm van vraaggerichte maatwerk begeleiding en twee combinatiegroepen. Daarnaast is er een controlegroep die de standaard treatment krijgt en een referentiegroep die niet deelneemt aan het experiment. De vijf groepen:

1. Eigen regie en vrijlating: een combinatiegroep met ontheffing van de sollicitatie- en re- integratieplicht en vrijlating
2. Extra begeleiding: een intensiveringsgroep (vraaggerichte maatwerk begeleiding) maar geen vrijlating
3. Coaching groep: een combinatiegroep van intensivering, ontheffing en extra vrijlating
4. Standaard -of controlegroep
5. Referentiegroep, die niet deelneemt aan het experiment

De vier interventies in vogelvlucht

Interventie 1. Eigen regie groep met vrijlating

Ontheffing van de arbeids- en reïntegratie verplichtingen: de deelnemers krijgen maximaal 2 jaar ontheffing. Het aantal contactmomenten is minimaal 2 keer per jaar. Tevens is er recht op vrijlating: de deelnemers mogen naast hun uitkering tot maximaal € 199,- per maand gedurende het experiment bijverdienen. Bovendien ontvangen zij een extra bonus bij volledige uitstroom.

Interventie 2. Intensiveringsgroep, geen extra vrijlating

Vraaggerichte coaching en maatwerk vormen hier de basisingrediënten. In samenspraak met de deelnemer worden de fysieke contact momenten en de te nemen stappen in overleg met de deelnemer op maat ingestoken en geïntenseveerd. De deelnemers hebben vaker contact en krijgen speciale aandacht. Hiervoor zijn in beginsel tot 6 contact momenten per jaar mogelijk. Er is geen extra vrijlating.

Interventie 3. Coaching groep met vrijlating

In deze groep wordt intensieve begeleiding geboden bij voorkeur op basis van een plan van aanpak welke op eigen regie van de deelnemer en in samenspraak met de coach wordt vastgesteld. Het uitgangspunt is ook hier vraaggerichte begeleiding en maatwerk. Conform interventie 1 is er recht op vrijlating en mogen de deelnemers naast hun uitkering tot maximaal € 199,- per maand gedurende het experiment bijverdienen. Bovendien geldt ook hier een extra bonus in de vorm van een uitstroompremie in het geval volledige uitstroom naar betaald werk plaatsvindt. Deze interventie is dus een combinatie van intensivering en vrijlating.

Standaardgroep waarin de reguliere dienstverlening wordt aangeboden en de situatie voor de deelnemer onveranderd blijft.

Naast deze vier groepen is er nog een vijfde groep, de zogenaamde *referentiegroep*. Deze bestaat uit bijstandsgerechtigden die niet deelnemen aan het experiment en het onderzoek. In de aanvraag is geopteerd om alle niet-deelnemers tot de referentiegroep te rekenen.

Het onderzoek in vogelvlucht

Het wetenschappelijk onderzoek bestaat uit twee onderdelen: een product –en een procesevaluatie (uit: Muffels & van der Klink 2017). De *productevaluatie* is erop gericht na te gaan wat beter werkt voor de cliënt; de nieuwe aanpak volgens (één van de) treatments óf de standaardaanpak met een strenge toetsing van verplichtingen en de toepassing van maatregelen en kortingen. Over een periode van 2 jaar worden deelnemers aan het experiment gevolgd.

In het onderzoek wordt niet alleen gekeken naar de vraag of deelnemers in de vier interventiegroepen eerder voltijds of deeltijds betaald werk vinden dan de standaardgroep maar óók wat dit betekent voor hun gezondheid, hun welbevinden, hun zelfvertrouwen en hun zelfredzaamheid. Daartoe vullen cliënten aan het begin van het experiment, na 1 jaar én na 2 jaar een vragenlijst in. De eerste vragenlijst geldt als nulmeting. De *procesevaluatie* is erop gericht na te gaan hoe de projectleider en de coaches het proces van implementatie van het experiment in de gemeente percipiëren en waarderen en welke meerwaarde de coaches ervaren van de andere bejegening van de deelnemer voor de uitoefening van hun taken in de nieuwe aanpak. De coaches krijgen daarbij een training aangeboden voor het begeleiden van deelnemers uitgaande van vertrouwen en gericht op de intrinsieke motivatie en bevordering van zelfredzaamheid. Onderdeel van de procesevaluatie zijn focusgroep gesprekken met de projectleider en de coaches gedurende de hele looptijd van het experiment.

Verder vullen de coaches na het gesprek met de deelnemer een korte vragenlijst in over de afspraken en bevindingen van het gesprek. Dit gebeurt naar rato van het aantal gesprekken dat plaatsvindt maar in beginsel iedere 6 maanden.

Tezamen met het eerste focusgroep gesprek vormt de eerste vragenlijst van de coaches over de begeleiding van elke deelnemer de nulmeting van het procesevaluatiedeel. Vervolgens vullen de coaches om de 9 tot 12 maanden, nadat weer één of meer gesprekken met de deelnemers zijn gevoerd, een vragenlijst in waarin voor elke deelnemer over de voortgang in het proces van begeleiding wordt gerapporteerd.

(een uitvoerige beschrijving van het onderzoek en van de resultaten komt aan bod in het eindrapport van de UvT, medio april 2020)

3. Voorbereidingsfase

01 juli 2017 – 01 december 2017

Algemeen

Afwijkend van de uitvoering van het vertrouwensexperiment t.o.v. de overige steden was het besluit van de gemeente Tilburg over het inrichten van een separate projectorganisatie. “Om het experiment goed te kunnen uitvoeren en monitoren is het wenselijk om voor het experiment een separate projectorganisatie naast de bestaande uitvoering in te richten.” (Uit: collegebesluit 21.02.2017) Hiermee zou het experimentele karakter alsook de onafhankelijkheid gegarandeerd zijn.

Projectleider

Voor de aansturing van de projectorganisatie en het leiden van het uitvoeringsteam werd gezocht naar een extern projectleider die, in lijn met bovenstaande, onafhankelijk zou opereren en a.h.w. naast de gemeentelijke organisatie zou werken. Vanzelfsprekend zou op inhoud worden afgestemd doch het project zou zelfstandig en naar eigen inzicht worden uitgevoerd. Een bewuste keuze die zijn oorsprong vindt in het besef dat “het experiment zich de komende twee jaar het best laat omschrijven als een ontdekkingsstocht.” In de profielschets werden om die reden innovatief denken, tegendraadsheid en daadkracht als benodigde competenties opgenomen.

Het team

Uitgangspunt van het onderzoek was deelname van 800 burgers. Rekening houdend met het gegeven dat de 200 deelnemers van de standaardgroep hun huidige contactpersoon zouden behouden én met een vertaalslag van veronderstelde/doorberekende klantcontacten binnen de andere drie treatments werd gerekend op 4 fte aan coachcapaciteit.

Op basis van een nieuw opgesteld functieprofiel werd gelijktijdig in- en extern geworven. Vanzelfsprekend lag hierbij óók, naast kennis van zaken, de nadruk op creativiteit, innovatief denken, lef en eigenzinnigheid. De af te leggen paden zijn verre van gebaand en dat vraagt om stabiele, authentieke persoonlijkheden. Het aantal reacties bleek overweldigend en na een intensief selectieproces werden vier coaches aangesteld. Eén van de coaches maakte de overstap vanuit de gelederen van de afdeling Werk & Inkomen Tilburg.

De eerste coaches traden op 16 oktober 2017 in dienst, de twee andere coaches stroomden op 1 november 2017 in. Daarmee was voor de eerste fase van het experiment het team compleet, althans zo leek het.

Projectorganisatie e.a.

Parallel aan de werving van teamleden werd een projectorganisatie ingericht én dienden voorwaarden te worden ingewilligd voor de uitvoering van het wetenschappelijk onderzoek.

Enkele speerpunten uit het activiteitenplan (periode 1 juli 2017 t/m 31 oktober 2017).

1. *Specificeren onderzoeksdesign*; spelregels en methodisch-didactische consequenties van de verschillende treatments, specificeren groepen en consequenties van ‘uitzonderingen’, handleiding t.b.v. registratie en monitoring e.a.
2. *IT-voorzieningen*; impact-analyse, herinrichten suites en overige werkprocessen, uitvoeringstest, aanpassing documenten en rapportagetools e.a.
3. *Werving en selectie*; functiebeschrijving opstellen, vacaturetekst, arbeidsvoorwaarden, introductie- en inwerkprogramma e.a.
4. *Huisvesting*; zoeken van geschikte locatie, inrichten werkplekken, regelen faciliteiten t.b.v. inloggen en administratieve formaliteiten e.a.
5. *Communicatie en informatie*; ontwerpen huisstijl en logo, maken promofilm t.b.v. werving deelnemers en externe presentaties, uitnodigingsbrief deelnemers, organisatie kick-off meeting, opstellen bescrypt (o.a. voor W&I en KCC), opstellen Q&A, e.a.
6. *Deelnemers*; wervingsprocedure en afspraken, uitnodigingstekst, organiseren van informatiebijeenkomsten, informatiecampagne e.a.
7. *Financiën*; opstellen projectbegroting

Werving deelnemers

De wervingsprocedure voor deelnemers aan het vertrouwensexperiment verdiende aanvankelijk niet de schoonheidsprijs en ging gepaard met onduidelijkheden, fouten en onhandigheden. Sommigen wellicht te voorzien en te voorkomen, anderen volstrekt onvoorzien. Gemaakte keuzes sloten niet aan bij de realiteit waarin het wantrouwen massief bleek.

Te voorkomen waren fouten die te maken hebben met de overzichtsbestanden. Alhoewel enkele doelgroepen waren uitgesloten van deelname (lees: doelgroepen waarvoor reeds specifieke regelingen en/of projecten waren ingericht w.o. stathouders, jongeren <27 jaar) bleken de bestanden op basis waarvan de werving plaatsvond niet adequaat opgeschoond te zijn. Daardoor kregen veel mensen een uitnodiging terwijl ze op grond van de criteria niet konden deelnemen. Dat zorgde voor onnodige onrust en ongewenste gesprekken over 'niet geschikte' aanmeldingen.

Niet geheel voorzien was dat het aantal aanmeldingen naar aanleiding van de schriftelijke uitnodigingen fors achterbleef bij de verwachtingen. Dat leidde tot de nodige twijfels. Zowel in- als extern werden er vragen gesteld over de noodzaak om met het project door te gaan.

Oók de georganiseerde informatiebijeenkomsten in enkele wijkcentra verliepen met wisselend succes. De opkomst was behoorlijk. Er werden tijdens 5 bijeenkomsten in verschillende wijkcentra circa 200 bezoekers ontvangen. Na een korte presentatie over de bedoeling en de opzet van het experiment ontstond er veel discussie en bleek de scepsis groot.

In het team werd serieus gereflecteerd op de wervingsprocedure en geconcludeerd dat die persoonlijker zou mogen, persoonlijker zou moeten. Daar waar als belangrijk uitgangspunt van het vertrouwensexperiment 'aandacht' geldt zou de werving van deelnemers óók met méér (persoonlijke) aandacht moeten geschieden. Besloten werd om potentiële deelnemers persoonlijk, telefonisch te benaderen. Een tijdrovende operatie die echter tot wonderbaarlijke resultaten leidde. Niet alleen werden daardoor veel bijzondere gesprekken gevoerd (m.n. vanwege doorgaans aangename verbazing over deze werkwijze), het zorgde in relatief korte tijd voor een groot aantal aanmeldingen. Het beoogde aantal van 800 aanmeldingen werd met 845 ruimschoots gehaald. Na zorgvuldige screening ging het experiment uiteindelijk met 798 deelnemers van start.

Uitdagingen

Tijdens de voorbereidingsfase kwamen nog andere uitdagingen op ons pad

- a. *Draagvlak en afstemming intern*; hoe verhoudt zich een autonoom, experimenteel project t.o.v. de bestaande, geprotocolleerde/reguliere kaders?
- b. *Juridische implicaties*; is het nodig een speciale route in te richten voor bezwaar- of beroepskwesties voor deelnemers van het vertrouwensexperiment?
- c. *Draagvlak extern*; hoe zorgen we voor betrokkenheid van maatschappelijke partners en de initiatiefnemers?
- d. *Persoonlijk- professionele ontwikkeling en begeleiding coaches*; Hoe zorgen we voor deskundigheidsbevordering, voor ontwikkeling van de begeleidingsmethodiek naast het waarborgen van kwalitatief hoogstaande uitvoering en gewaarborgde continuïteit van de uitkering? (= afstemming inzet en werkzaamheden coaches vertrouwensexperiment t.o.v. beoordeling rechtmatigheid)
- e. *De dynamiek van experimenteren*: Hoe voorkomen we dat we, omwille van houvast, alles dicht timmeren met regels en protocollen ten koste van creativiteit en vernieuwing?
- f. *Het formeren van een team*: hoe stemmen we wensen, gedachten, ideeën mét en óp elkaar af met behoud van individualiteit, persoonlijkheid, karakters, competenties én diversiteit?
- g. *Informatie en communicatie*; op welke wijze, met welk doel en in welke frequentie informeren wij de buitenwereld?

De aftrap

Ter afronding van een fase waarin de fundamenten voor de uitvoering van het vertrouwensexperiment werden gelegd werden ketenpartners, ambassadeurs, in- en externe betrokkenen uitgenodigd om samen het startschot te geven. Dat gebeurde tijdens een sfeervolle bijeenkomst op 13 september 2017. Nadat projectleider Jos Mevis en onderzoeker Ruud Muffels aanwezig waren over de ins and outs van het experiment informeerden, vertelde Ralf Embrechts, één van de initiatiefnemers, het verhaal over de soms ingewikkelde *expeditie* op weg naar het definitieve ministeriële besluit. Tot slot prees toenmalig staatssecretaris Jetta Klijnsma de initiatiefnemers én de gemeente voor hun volharding waarna zij samen met toenmalig wethouder en mede-initiatiefnemer Eric de Ridder het formele startschot loste voor het experiment. Daarbij alle betrokkenen veel succes wensend.

4. De eerste fase

1 december 2017 – 1 april 2018

Deelnemers

De extra wervingscampagne bleek, zoals gezegd, een groot succes. Gedurende de laatste maanden van 2017 werd de werving voortgezet en geleidelijk afgebouwd. Het beoogde aantal van 800 deelnemers was gehaald. Vanaf 1 januari 2018 werden de eerste kennismakingsgesprekken met deelnemers gevoerd. Dat leidde al snel tot bijzondere ervaringen.

Illustratie

Het Vertrouwensexperiment is gestoeld op aandacht, waardigheid en vertrouwen. Luisteren geldt als één van de belangrijkste competenties. Dat werd treffend verwoord door één van de coaches die, terwijl ze zélf twijfelde over de effecten van de ontmoeting met één van de deelnemers, zich afvroeg of ze niet méér had moeten doen, getrakteerd werd op het compliment: "Het was erg fijn dat je naar mij luisterde."

Vrijwel zonder uitzondering verliepen de contacten met deelnemers na deze eerste kennismaking plezierig. Door de intensiteit van het contact en met als basis aandacht en vertrouwen ontstaan er werkrelaties die gefundeerd zijn door wederkerigheid. Spelregels worden doorgaans begrepen en geaccepteerd, afspraken worden nagekomen, adviezen worden opgevolgd etc. Gedurende die eerste fase leidden deze gesprekken reeds in diverse gevallen tot verwijzing naar werkgevers, al dan niet in overleg met werkgeversdienstverlening van de gemeente. Oók werden veel contacten gelegd met overige partners binnen het sociaal domein. Dan wel gericht op enige vorm van hulp of ondersteuning, dan wel gericht op actief/actiever participeren. De persoonlijke benadering en de respectvolle aandacht biedt mogelijkheden om problemen en knelpunten uit verschillende leefgebieden en domeinen te bespreken, te kaderen én oplossingen aan te bieden c.q. adviezen te geven. Niet alleen de individuele problemen komen aan bod. Oók personen uit de directe leefwereld van deelnemers die van invloed zijn op welbevinden en/of op belemmeringen voor participatie, komen 'in beeld'. Al snel blijkt dat de vertrouwensbasis die gecreëerd wordt van grote betekenis is. Delicate kwesties zijn bespreekbaar waardoor ruimte ontstaat voor beweging.

Illustratie

Ingrid is een 45 jarige, alleenstaande moeder. Zij heeft vroeger wel eens gewerkt maar sinds haar huwelijk niet meer. Na aanleiding van de vraag "Wat zou je nou het liefst willen doen?" kijkt ze enigszins meewarig en antwoordt kort maar krachtig "Gewoon werken, net zoals iedereen". Nauwelijks werkervaring, geen opleiding en geen idee wat ze zou willen doen. Zij is bovendien erg onzeker, heeft een groot minderwaardigheids-complex en is er heilig van overtuigd dat ze nooit meer voor een baas zal werken. Intussen toch van alles geprobeerd, zonder succes. Tijdens de gesprekken, die een breed scala aan onderwerpen aanboren komt ze langzaam maar zeker een beetje los. Haar argwaan verdwijnt en het vertrouwen in haar coach groeit. Ja, ze is bereid om iets te proberen. Via het netwerk van de coach wordt vernomen dat er een baantje als chauffeur vrij komt. Ingrid wil dit wel eens proberen en accepteert de betrokkenheid van haar coach. Die belt, zonder omwegen en legt de situatie uit. Er is enige aarzeling doch Ingrid kan twee weken later –op proef- starten.

Het team

Er wordt heel wat gevraagd van de coaches. Na diverse jaren van intensieve voorbereiding lijkt de euforie over het startmoment te verdoezelen dat er voor een adequate en zorgvuldige aanpak nog veel geregeld moet worden. Terwijl de eerste coaches hun 'eigenlijke' werkzaamheden zouden willen beginnen is de organisatie daar nog niet klaar voor.

Bovendien; het project is een experiment, het uitvoeringsplan lijkt op een tabula rasa.

Voor sommigen een geweldige uitdaging. De schouders gaan eronder, de handen uit de mouwen. De praktijk van alledag en veelvuldig overleg leert ons wat wijsheid en wenselijk is.

Voor anderen ontwaart zich een zwart gat. Houvast in de vorm van regels en procedures bestaat (nog) niet en dat zorgt voor onzekerheid en onrust. Deze hectische fase is inherent aan experimenteren en onoverkomelijk. Een dergelijke context vraagt, zoals gezegd, specifieke vaardigheden van alle teamleden. Dat is in een enkel geval te veel gevraagd waardoor afscheid wordt genomen. Dat blijkt in deze fase niet de enige verandering.

Tijdens een gezamenlijke kickoff in oktober 2017 wordt aandacht besteed aan teambuilding. Naast een persoonlijk-professionele kennismaking zoomen we met elkaar in op de impact van het experiment en maken we afspraken over begeleiding, ondersteuning, omgangsvormen en werkwijze.

Binnen die teamdynamiek worden hoe dan ook grote prestaties geleverd. Naast praktisch-organisatorische kwesties die één voor één geregeld worden, worden de eerste contacten gelegd met deelnemers en komen de eerste begeleidingstrajecten van de grond.

Het besef groeit echter al snel dat de vóóraf berekende formatie niet afdoende is. Op basis van voortschrijdend inzicht, o.a. over de impact van de intensiteit van de werkzaamheden gerelateerd aan het aantal deelnemers per treatment, wordt het aantal coaches uitgebreid. Tevens wordt er extra formatie projectondersteuning ingezet.

Vanaf medio 2018 bestaat het team uit één (parttime) projectleider, zes coaches en één (parttime) projectondersteuner.

Afstemming afdeling werk & inkomen

Doordat de *begeleiding* van de deelnemers aan het vertrouwensexperiment anders is dan vanuit de reguliere uitvoering en er voor enkele treatments afwijkende regels gelden was zorgvuldige afstemming met de bestaande organisatie van groot belang. Tijdens de uitrol kwamen méér en méér situaties aan de orde die vanuit het perspectief en de mogelijkheden binnen het vertrouwensexperiment tot specifieke/unieke besluitvorming leidden. Teneinde een en ander in goede banen te leiden werd een afstemmingsoverleg georganiseerd. Tijdens dit tweewekelijkse overleg werden specifieke situaties en de impact daarvan op de reguliere bedrijfsvoering besproken. Na verloop van tijd groeide de lijst met *specifieke situaties* en werden patronen zichtbaar en konden op basis daarvan nieuwe werkafspraken gemaakt worden. Middels deze set 'werkafspraken' werden alle medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen hierover geïnformeerd. Het opstellen van deze set werkafspraken was echter geen sinecure. Temeer daar hiermee, vanuit het perspectief van het vertrouwensexperiment, juist het experimentele karakter werd ontkracht en de slogan 'minder regels, meer vrijheid' geen recht werd gedaan.

In de praktijk bleek de set werkafspraken gelukkig op veel momenten duidelijkheid te creëren en voor rust te zorgen.

De inleidende tekst van deze werkafspraken schetst treffend de bedoeling hiervan.

"Het zogeheten Vertrouwensexperiment (VEX) loopt al enige tijd. Klanten die mee doen in het experiment hebben sinds 1 januari 2018 -zolang ze in de uitkering zitten- gedurende twee jaar te maken met andere regels rondom begeleiding, inkomstenvrijlating, bonus. Ook hebben zij een tweede contactpersoon; de VEX-coach voor alles rondom het VEX. Voor een deel van de deelnemers verandert er niets (de controlegroep) en blijft de reguliere W&I-dienstverlening onveranderd. De VEX-coaches zullen met deze controlegroep ook geen speciale bemoeienis hebben behalve eventueel ondersteuning bij het invullen van de vragenlijsten.

Het is belangrijk dat de bijzondere aanpak van het VEX op een goede manier spoort met de reguliere dienstverlening van W&I, die deels ook voor de VEX-klanten gewoon van toepassing blijft (vooral mbt rechtmatigheid en betaling van uitkeringen). Om de bijzondere VEX-aanpak en de reguliere W&I-dienstverlening goed te laten samengaan, zijn werkafspraken gemaakt. Die set werkafspraken vind je hieronder. De werkafspraken gelden als richtsnoer voor de uitvoeringspraktijk.

Als algemene en wellicht meest belangrijke werkafpraak geldt dat bij twijfel (wat te doen) de W&I-medewerker en de VEX-medewerker elkaar opzoeken en in het individuele geval samen tot een goede werkbare afspraak/oplossing komen. Kom je er niet uit, dan kun je het beste even opschalen naar het aanspreekpunt VEX (zie daarover verderop in deze tekst), je teammanager en/of de projectleider VEX."

De begeleidingsgroep

Het Vertrouwensexperiment is ontstaan vanuit een maatschappelijk initiatief. Deze initiatiefnemers legden de basis voor het gedachtegoed van het vertrouwensexperiment en toonden zich enorm betrokken bij de uitrol van het experiment. Om die reden namen twee van de initiatiefnemers, Ralf Embrechts en Jochum Deuten zitting in de zogenoemde begeleidingsgroep, die verder bestond uit onderzoeker Ruud Muffels, beleidsmedewerker en mede grondlegger/initiatiefnemer Yolanda van Straten, Octavia Rietveld (afdeling Werk & Inkomen), communicatieadviseurs Eefje Rolsma en Kim Verstappen én projectleider Jos Mevis die tevens als voorzitter fungeerde. In deze begeleidingsgroep werd de voortgang van het experiment besproken, werden knelpunten voor uitvoering en/of beleid geagendeerd en werden soms pittige noten gekraakt over uitgangspunten en bedoeling gerelateerd aan ontwikkelingen en koers. Deze begeleidingsgroep fungeerde tijdens de totale looptijd van het experiment als denktank en klankbordgroep.

Ambassadeurs

De initiatiefgroep vormt een kleine afspiegeling van een groter gezelschap maatschappelijk betrokken partijen in Tilburg. Partijen waarvan een groot aantal met enige regelmaat thema's met betrekking tot het sociale domein en de participatiewet (breed) mét de gemeente bespreken (Platform Sociale Zekerheid).

Mede met het oog op deze grote betrokkenheid en de uitgesproken belangstelling van velen voor het vertrouwensexperiment én, niet in de laatste plaats, vanwege de verbinding met 'de stad' werden enkele informatie, interactieve bijeenkomsten met ambassadeurs georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten werd óók met coaches en enkele deelnemers gesproken óver hun bevindingen.

5. De tweede fase

1 april 2018 – 1 oktober 2018

Algemeen

Het experiment is in volle gang. Na de intensieve, persoonlijke wervingscampagne zit het team in een stroomversnelling. Inmiddels zijn er met alle deelnemers, in sommige gevallen zelfs meerdere, gesprekken gevoerd.

Deelnemers

De 'nieuwe' benadering is voor de meeste deelnemers, op zijn zachts gezegd, bijzonder. Men wordt doorgaans *opgeroepen* voor een gesprek met de gemeente terwijl men nu, soms zelfs telefonisch, wordt *uitgenodigd*. Daarbij worden tijdstip en locatie in onderling overleg bepaald. Alhoewel deze benadering veel waardering oogst ontstaat er in sommige situaties vertwijfeling. "Klopt dit wel?" Het wantrouwen is groot en verdwijnt niet zo maar. Echter; tijd, rust en aandacht doen in die gevallen wonderen waarna de eerste schroom plaats maakt voor openheid en vertrouwen.

Dat vertrouwen te voet komt en te paard vertrekt wordt helaas enkele malen duidelijk. Doordat de interne afstemming nog niet altijd eenduidig of adequaat is ontvangen in deze fase enkele deelnemers nog een brief van een rechtmatigheidsconsulent zónder dat hierover vooraf werd gecommuniceerd. Dat zorgt voor vervelende situaties en onbegrip waarbij het fragiele vertrouwen stevig op de proef wordt gesteld.

Vanzelfsprekend werd tijdens deze eerste kennismaking informatie verschaft over het resultaat van de loting/de betreffende treatment en over de consequenties daarvan. Oók werden wederzijdse verwachtingen besproken en afspraken gemaakt over de verdere samenwerking. De specifieke kaders van de treatments alsmede de methodisch-didactische kaders zoals door Roland Blonk (UvT) aangereikt vormen de leidraad (daarover later meer). In de meeste gevallen werden meteen afspraken gemaakt voor een vervolgetraject.

Illustratie

Wendy komt op intake. Zij is druk, onrustig en heeft bijzonder grote pupillen. Verbaasd vraag ik "hoeveel heb je wel niet gesnoeven?" waarop zij doodnormaal reageert met "Niet zoveel want ik moest hier komen!". Wendy heeft een waslijst aan problemen en evenveel diagnoses. Zij heeft geen arbeidsverleden en geen school afgemaakt. Ze zou wel willen werken maar komt nooit verder dan een eerste gesprek. Ze is eindelijk gestart met een begeleidingstraject bij GGZ en gaat hier trouw naar toe. Haar gebruik neemt af. Samen hebben we een schema gemaakt voor de momenten waarop ze zou kunnen werken zónder te gebruiken. Op basis daarvan lukt het haar om te starten bij de Primark. We houden frequent contact en het lukt haar om zich aan onze afspraken te houden. Dan ontstaat er jammer genoeg een administratief probleem waardoor de uitkering geblokkeerd wordt waardoor zij in de maand dat ze gestart is met haar baan loon noch uitkering heeft ontvangen. Wendy dreigt meteen alle controle te verliezen en wil per direct stoppen want werken veroorzaakt stress. Uiteindelijk lukt het om de uitkering te herstellen en direct betaalbaar te stellen. De twee dagen dat ze zonder geld zat hebben geleid tot grote paniek, echter het inmiddels opgebouwde vertrouwen met 'de gemeente' heeft er voor gezorgd dat ze niet is afgehaakt en haar baan heeft behouden.

In een enkel geval bleek het moeilijk(er) om contact te krijgen en/of concrete afspraken te maken. Vanuit het uitgangspunt dat deelname weliswaar vrijwillig doch niet vrijblijvend is nam soms de intensiteit van opeenvolgende contactpogingen alsmede het appél tot deelname gaandeweg aan kracht toe. In enkele gevallen bleef het contact desondanks uit of werd door de deelnemer alsnog besloten de aanmelding in te trekken. Soms helaas zónder dat de nulmeting werd ingevuld.

Zoals boven geïllustreerd leidden de meeste contacten gelukkig tot goede gesprekken, heldere afspraken en konden al snel de eerste 'resultaten' geboekt worden.

Illustratie

Ik kreeg Fernando in eerste instantie niet te pakken, telefonisch niet, via een brief niet. Ik bleef volhouden en uiteindelijk verscheen hij. Hij liep slecht, was van zijn fiets gevallen. Ik gaf hem een kopje koffie en heette hem welkom. 'ga zitten Fernando, vertel eens'. Vanuit oprechte nieuwsgierigheid nodigde ik hem uit zijn verhaal te vertellen. Hij was boos, 14 jaar asielzoekerscentrum waar hij niets had mogen leren. Toen hij uiteindelijk uit het asielzoekerscentrum vertrok kreeg hij 2 tia's. Hij had ze aan voelen komen, zo zei hij, maar werd door de assistente van de huisarts naar huis gestuurd. Ze begreep hem niet. Zijn laagtaalvaardigheid maakte dat hij niet weerbaar was om er tegenin te gaan. Boos was hij. Boos op de gemeente omdat de toekenning van bijzondere

bijstand niet goed verlopen was toen hij een nieuwe woning kreeg. Boos omdat hij halfzijdig verlamd was en nooit goede revalidatie had gehad. Boos omdat hij een echte man was en geen werk had. Boos omdat hij een gezin wil stichten maar dat vanuit zijn cultuur alleen kan als hij werkt. Boos...Hij had niemand, zijn hele familie was voor zijn ogen afgeslacht. De kerk was en is de enige plek waar hij mensen ontmoet. De kerk waar hij 3 keer per week naartoe gaat in de overtuiging dat bidden maakt dat hij beter gaat worden. Maar waar hij ook alleen was.

Ik zag een boze maar vooral erg verdrietige man in een uitzichtloze situatie. Fernando is geen man die snel aan het werk kan. Halfzijdig verlamd, geen acceptatie van zijn beperking, sociaal isolement, somber, neerslachtig. Laag taalvaardig. Bovendien, zo vermoed ik, een cognitieve beperking. Ik realiseerde me dat hij die kluwen nooit in zijn eentje zou kunnen ontrafelen. Op zijn verzoek heb hem vergezeld naar de huisarts. Deze reageerde geïrriteerd. Fernando kwam regelmatig. Taal en geduld zaten in de weg. Op basis van eerdere positieve ervaringen met het revalidatiecentrum werd een doorverwijzing geregeld. Bij het revalidatiecentrum werden de afspraken gecommuniceerd via email. Ze belden als hij niet op de afspraak verscheen. Maar telefonisch was hij nauwelijks bereikbaar. Daar hebben we over gesproken. Heb hem ervan bewust gemaakt waar het verkeerd gaat en wat dat doet met mensen. Hij was zich er niet van bewust. De wereld blijkt erg complex.

De contacten bij het revalidatiecentrum verliepen langzaam maar zeker beter. Fernando groeide, hij kreeg langzaam weer hoop. Hij bleek eigenlijk een hele vrolijke positieve man, mega eigenwijs. Hij gaf echter niet op. Vertrouwde me. Hij kleepte zich beter, verzorgde zich beter.

Van tijd tot tijd verviel hij weer in somberheid. Toen kwam ik erachter dat hij schulden had, zijn brieven wel opende maar ze niet begreep. We hebben toen gesproken over 'iemand' die hem langduriger met allerlei zaken zou kunnen helpen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot de komst van Tess, een medewerkster van SIZA (begeleiding voor mensen met niet aangeboren hersenletsel). En zo kwam hij tot rust. En in actie.

Hij stemde in met 6 weken praktijk diagnose centrum. Hij deed het geweldig op het PDC, hij was het zonnetje, kwam een half uur te vroeg. Ze zagen mogelijkheden. Fernando werd toegelaten bij het tijdelijk banen model. Tess was ook bij hem toen we een "eind" gesprek hebben gevoerd. Hij was emotioneel. Nooit maar dan ook nooit had hij durven dromen dat dit de uitkomst was. Hij had zijn leven waar hij zo op hoopte. Heel af en toe zocht hij nog contact om zijn verhaal te doen.

Vandaag kreeg ik een telefoontje van Fernando. Zijn proefplaatsing was omgezet naar een contract van 6 maanden voor 32 uur! Ik was zo ontzettend blij, kippenvol. Ook ik had dit niet durven dromen.

Treatments

Terwijl de methodisch-didactische uitgangspunten van het vertrouwensexperiment voor alle deelnemers hetzelfde zijn zijn de kaders van de verschillende treatment onderscheidend. Gaandeweg krijgen deze kaders herkenbare betekenis voor de dagelijkse praktijk en ontstaan handelingsperspectieven voor de coaches. Onderstaand enkele specifieke kenmerken van de aanpak per treatment.

1. eigen regie

= ondersteuning op weg naar eigen regie, ontheffing sollicitatieplicht, extra vrijlating inkomsten uit arbeid. Het accent lag in de eerste fase op verbinden en het opbouwen van een vertrouwensband. Zonder té strakke agenda werden vragen gesteld over alle leefgebieden. In sommige gevallen is er sprake van concrete doelen of wensen. In andere gevallen lijken die ver uit beeld. Met grote regelmaat komen persoonlijke zaken aan de orde, soms indringend. In veel gevallen belemmerend voor verdere groei of ontwikkeling. Op weg naar 'een doel' blijkt dat de kern daarvan enorm verschillend kan zijn (perspectief, bezigheid, werk, contacten, mogen dromen, niet-bang-zijn etc.) doch in alle gevallen iets van hoop doet gloren.

Kern van de aanpak bij eigen regie manifesteert zich in meelopen, ondersteunen, aanmoedigen, op weg helpen. Soms worden mogelijkheden geopperd, soms mogelijkheden gecreëerd en soms worden deelnemers vooral aangemoedigd om eigen oplossingen te zoeken. Alles gericht op loslaten en (zelf)vertrouwen geven. Het maken van vervolgspraken gebeurt in overleg waarbij de deelnemer leidend is. Deelnemers worden minimaal 2 maal per jaar voor een gesprek. In de praktijk blijkt dit aanvankelijk intensiever te zijn.

2. begeleiding

= vraaggerichte, intensieve begeleiding, minimaal 6 contacten per jaar.

Tijdens een uitgebreide kennismaking worden afspraken gemaakt over de inzet van de begeleiding. Tevens worden, voor zover mogelijk, de overige bijeenkomsten reeds ingepland. Voor sommigen geeft dat houvast en een extra dimensie aan vertrouwen. Afhankelijk van de hulpvraag, het doel en de urgentie van de casus kan

een volgende afspraak binnen enkele dagen of pas over enkele maanden worden gepland, rekening houdend met de in het onderzoeksdesign vastgelegde frequentie (minimaal 6 contacten per jaar).

Tijdens het eerste gesprek passeren verschillende leefgebieden de revue, wordt er vooral geluisterd en worden verhelderende vragen gesteld. Indien mogelijk worden concrete doelen geformuleerd en wordt besproken op welke wijze de coach hierbij helpend kan zijn. Doelstellingen zijn primair gericht op (arbeids)participatie.

3. Coaching

= extra begeleiding, extra vrijlating

Na een uitgebreide kennismaking waarbij alle leefgebieden aan bod komen worden afspraken gemaakt over de inzet van de coaching. Basis is een plan van aanpak, op maat, gericht op activering. In overleg komen vervolgspraken tot stand waarbij de coach sturend en initiërend is. Primair is de inzet gericht op eigen verantwoordelijkheid hetgeen inhoudt dat deelnemers primair zélf aan zet zijn en gestimuleerd worden om in actie te komen. Afhankelijk van capaciteiten en mogelijkheden voegt de coach iets toe, vergezelt hij deelnemers tijdens gesprekken en/of contacten of baant hij de paden. Zo veel en zo snel mogelijk zullen deelnemers zélf gesprekken voeren.

4. onveranderd

= deelnemers behouden de huidige contactpersonen, de huidige dienstverlening wordt gecontinueerd.

Voor de deelnemers van deze laatste groep geldt dat men iets minder geneigd blijkt de nulmeting in te vullen. Besloten werd om hier extra maatregelen te treffen en hen allen persoonlijk te benaderen met het verzoek de vragenlijst in te vullen. Bovendien werden enkele bijeenkomsten georganiseerd waarbij deelnemers hulp en ondersteuning werd aangeboden voor het invullen van de nulmeting. De begeleiding bij het invullen wordt verzorgd door een medewerker 'projectondersteuning' die verder geen enkele bemoeienis of contact met deelnemers heeft. Dit om vervuiling en beïnvloeding bij het invullen te beperken/voorkomen.

Die aanpak levert weliswaar resultaat op doch het aantal ingevulde vragenlijsten blijft gedurende het hele traject achter bij de overige groepen.

Het team

Voor de coaches dient zich een fase aan voor inhoudelijke verdieping. Naast toenemende afstemming met rechtmatigheidsconsulenten over wet- en regelgeving komen méér en méér vraagstukken aan de orde die het domein van werk- en inkomen overstijgen. Dat zorgt voor nieuwe dilemma's die tijdens de tweewekelijkse casuïstiekbespreking aan bod komen.

Dan blijkt eens te meer dat zorgvuldigheid en maatwerk méér vraagt dan het toepassen van regels. Bovendien blijkt dat veel deelnemers te maken hebben met zogenoemde gestapelde problematiek waarbij oorzaak en gevolg alles behalve lineair te duiden zijn. Oplossingen liggen niet voor het oprapen en kunnen veelal niet binnen één specifiek domein geboden worden. En garanties op succes zijn er nu eenmaal nooit. In goed overleg en na zorgvuldige afwegingen proberen we in elke casus 'recht' te doen.

Dat dit niet eenvoudig is en evenmin tot vanzelfsprekende oplossingen leidt moge duidelijk zijn. Creatief denken en innovatief handelen zijn eens te meer nodig. En da's binnen een strak geprotocolleerde en op juridische kaders gebaseerde organisatie een hele kluit. Bovendien blijkt het niet eenvoudig om de eigen kaders, de eigen denkbeelden en overtuiging te overstijgen. Gelukkig is er enige hulp voorhanden en hebben velen zich reeds met deze weerbarstige dynamiek bezig gehouden. Aldus werden uiteenlopende onderzoeksresultaten, wetenschappelijke documenten en organisatietheoriën geraadpleegd¹, werden verschillende gespreksmethodieken gehanteerd (w.o. elementen uit het Socratische gesprek, het Moreel Beraad en de kunst van het vragen stellen) en konden we, gecombineerd met eigen wijsheid (kennis, kunde en ervaringen), per casus een verdiepingsslag maken teneinde te doen wat 'goed/nodig' is. Dat alles zorgde voor verrassende ideeën, verhelderende inzichten en nieuwe, creatieve oplossingen..... en in de slipstream voor veel energie en elan.

Illustraties

1.

Teneinde het vertrouwensexperiment in de geest van wetenschappelijk onderzoek ('meer vrijheid, minder regels' te kunnen uitvoeren werd in het team veel aandacht besteed aan de betekenis van deze waarden voor de dagelijkse praktijk. Wat zijn onze waarden en hoe normeren we die? Kunnen we do's and dont's met elkaar formuleren? Hoe creëren we houvast zonder dat we alles dicht timmeren met protocollen en regels?

¹ O.a.: Instituut voor Publieke Waarden, de Nationale Ombudsman en auteurs als Paul Verhaeghe, Paul Frissen, Thijs Homan, Frederic Laloux e.a.

Gezamenlijk werden enkele morele kaders geformuleerd die richting gaven, als oproep voor het bespreken van twijfels.

“Niets doen wanneer je twijfelt of de interventie of actie passend is bij de waarden, intenties of het imago van het vertrouwensexperiment, dan ná bespreking daarvan.”

2.

Bovendien werden veronderstellingen en overtuigingen m.b.t. activiteiten en intenties van deelnemers veelvuldig met elkaar besproken. De overtuiging dat er nu eenmaal mensen zijn die niet willen bleek hardnekkig doch leidde via een moreel beraad naar een alternatief denkkader.

“We moeten ons denken niet laten beïnvloeden door de overtuiging dat sommige mensen nu eenmaal niet willen maar ons handelen richten op de vraag wat mensen wél willen.”

Externe contacten

Vanaf het prille begin werd het vertrouwensexperiment door de buitenwacht gevolgd. Dat leidde tot uitnodigingen voor informatie uit diverse invalshoeken, presentaties (Universiteit van Tilburg, enkele collega-steden, Fontys Hogeschool, het MOM-bestuur e.a.) en tot enkele publicaties in regionale dagbladen. Deze presentaties hadden vooral betrekking op de opzet van het wetenschappelijk onderzoek en de organisatie en het verloop van het experiment. Naarmate het project vorderde kwam er begrijpelijkerwijs steeds meer interesse in de resultaten en waren verzoeken om informatie vooral dáárop gericht.

Vanzelfsprekend werd aan dergelijke verzoeken geen gehoor gegeven, niet alleen vanuit wetenschappelijk doch ook vanuit politiek-bestuurlijk oogpunt.

Vanaf medio 2018 werden geen externe presentaties over het vertrouwensexperiment meer gegeven. Wél werd zo nu en dan, op uitnodiging, informatie verschaft over de voortgang tijdens bijeenkomsten en vergaderingen met vertegenwoordigers van de initiatiefgroep en/of netwerkpartners.

Raadsinformatieavond

Op 25 juni 2018 werd de gemeenteraad van Tilburg in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de stand van zaken. Na een korte inleiding over de opzet en het verloop van het experiment en de essentie van het wetenschappelijk onderzoek vond een dialoog plaats over de organisatie van het experiment.

6. De derde fase

1 oktober 2018 – 1 oktober 2019

Algemeen

“Er is veel beweging, op diverse fronten. De uiteindelijke resultaten worden begin 2020 gepresenteerd. Naast vertrouwen geldt aandacht als één van de pijlers van het experiment. Aandacht begint met luisteren, stilstaan bij de ander, de ander willen begrijpen. Dat is soms lastig in een context waarbij alleen al de omvang van de caseload structurele tijdnoed impliceert. We zijn inmiddels méér dan 1½ jaar verder en ervaren stilaan wat dit betekent. Een basishouding gebaseerd op waarden als aandacht en vertrouwen zorgt voor een andere werkrelatie. Deelnemers komen daadwerkelijk (méér) in beeld. Deze andere aanpak zorgt op diverse fronten voor beweging. Beweging bij deelnemers, beweging bij de coaches, en binnen de organisatie. In denken én doen. Geleid c.q. geïnitieerd door een vergelijking van ‘oud’ en ‘nieuw’. Het is goed én nodig dat dit leidt tot dialogen over waarom, wát en hoe? Over doelen, middelen en resultaten. Over doelmatig en rechtmatig en de balans daartussen. En, niet in de laatste plaats, over professionele competenties en organisatorische kaders.” Aldus de inleiding van de voortgangsrapportage d.d. april 2019.

Geschreven wordt over een enerverend en indrukwekkend proces waarin intensief met elkaar wordt gesproken. Daarbij doemen vragen op. Wat was ook alweer de bedoeling? Doen we de goede dingen? Wat kunnen we in deze casus betekenen? Wat is het goede-doen in dit specifieke geval? Soms lijkt een mogelijke oplossing te schuren tegen bestaande regelgeving. Soms ook druist die in tegen bestaande kaders en/of werkwijzen. Gelukkig wordt meer en meer ervaren dat die zoektocht een gezamenlijke zoektocht is, dat overleg en afstemming vanuit verschillende perspectieven nodig én mogelijk zijn.

Deelnemers

Gedurende het afgelopen jaar wordt meer en meer duidelijk dat de persoonlijke benadering zijn vruchten afwerpt. Er is respectvol contact en dat brengt mensen in beweging, in verschillende opzichten. De respectvolle aandacht creëert mogelijkheden om problemen en knelpunten uit verschillende leefgebieden en domeinen te bespreken, te kaderen én oplossingen aan te bieden c.q. adviezen te geven. Niet alleen de individuele problemen of de individuele situatie komt aan bod. Oók personen uit de directe leefwereld van deelnemers die van invloed zijn op welbevinden en/of op belemmeringen voor participatie, komen ‘in beeld’. Behoudens enkele uitzonderingen verlopen de contacten met deelnemers goed. Er ontstaan werkrelaties die gefundeerd zijn door wederkerigheid. Zoals kort na aanvang reeds geconstateerd worden spelregels begrepen en geaccepteerd, afspraken nagekomen en adviezen opgevolgd. De werkrelaties zijn duidelijk en worden gerespecteerd én vooral ook gewaardeerd. Meer en meer worden er contacten gelegd met partners binnen het sociaal domein en ontstaan er (nieuwe) samenwerkingsrelaties. Dan wel gericht op de inzet van hulp, begeleiding of ondersteuning, dan wel gericht op actief/actiever participeren.

Om de vaak mooie, indrukwekkende verhalen en ervaringen van deelnemers te borgen werd besloten deze te bundelen en in boekvorm uit te geven. Dit boek werd een coproductie met deelnemers aan het experiment, onder begeleiding van coach Marijke Walravens. Een citaat uit de inleiding van Marijke spreekt boekdelen: “Voor u ligt een boekje met verhalen van twaalf mensen. Twaalf deelnemers aan het Vertrouwensexperiment die zo dapper waren hun verhaal te delen met iedereen die het maar horen of lezen wil. Het vinden van mensen die bereid waren hun verhaal en foto te delen, was niet gemakkelijk. We stuitten op veel angst. Angst voor het oordeel van anderen. Angst om naar buiten te treden als bijstandsgerechtigde. Het taboe bleek groot. Het respect voor deze mensen is dan ook des te groter, net als de dankbaarheid. Dankbaar voor het feit dat zij hopelijk bijdragen aan het doorbreken van het taboe.

Wat dit boekje echter extra bijzonder maakt, is dat deelnemers van het Vertrouwensexperiment hebben gezorgd voor de totstandkoming ervan. De portretten zijn gemaakt door twee deelnemende fotografen, een deel van de interviews is afgenomen en geschreven door een deelnemer en datzelfde geldt voor de vormgeving. Als coach van het Vertrouwensexperiment mocht ik een en ander coördineren, waardoor ik veel contact heb gehad met alle deelnemers.

Ik kan niet anders dan mijn bewondering uitspreken voor de toewijding waarmee ze hebben meegewerkt aan dit project. Stuk voor stuk heeft iedereen er alles aan gedaan om te zorgen voor het mooist mogelijke resultaat. Het was een hele eer hier deel van uit te mogen maken, te zien hoe iedereen zich voor de volle 100 procent inzette en zich verantwoordelijk voelde.”

Het boek werd tijdens een druk bezochte ambassadeursbijeenkomst gepresenteerd en een eerste exemplaar aangeboden aan wethouder Esmah Lahlah.

Een kijkje in de wereld van het VERTROUWENSEXPERIMENT TILBURG



Datum **dinsdag 22 januari 2019**
Tijd **van 17.30 tot 19.30 uur**
Locatie **Ronde Tafelhuis, Wagnerplein 4, Tilburg**

Het Vertrouwenexperiment Tilburg is in volle gang. Inmiddels zijn we ruim 1 jaar onderweg en veel ervaringen rijker.

Hoewel het te vroeg is om definitieve conclusies te trekken, laat de praktijk zien dat 'meer vrijheid- minder regels' en 'vertrouwen en aandacht' hun waarde bewijzen. Het resultaat kan niet alleen uitgedrukt worden in harde cijfers. Hoe belangrijk ook, er is méér dat telt dan enkel de uitstroom naar werk. Deze eerste ervaringen willen wij u graag presenteren tijdens een inspirerende bijeenkomst. Een avond waarbij we met partners uit de stad, betrokkenen en belangstellenden in gesprek gaan en waarbij verhalen van deelnemers en coaches een belangrijke plek innemen. Ook zijn we benieuwd naar uw ervaringen of ideeën.

Het belooft een interessante, verrassende, interactieve bijeenkomst te worden met een bijzondere primeur.

U bent van harte welkom!

T SAVE THE DATE

Het concrete programma wordt zo spoedig mogelijk na de jaarwisseling bekendgemaakt.
Aanmelden kan nu al via vertrouwen@tilburg.nl

Voor veel deelnemers geldt dat er op individueel niveau veel in beweging is gekomen. Voor de één is die beweging merkbaar, zichtbaar, concreet (bijvoorbeeld in de vorm van een baan, adequate hulp of zorg, nieuwe contacten), voor de ander is de beweging vooral gericht op een positiever zelfbeeld, het besef er (weer/nog) bij te horen, serieus genomen te worden en een groeiend zelfvertrouwen. Allen belangrijke, en misschien wel noodzakelijke, voorwaarden voor welbevinden en gelukkig zijn.

Onderstaand, ter illustratie, enkele passages en citaten uit eerder gememoreerd portrettenboek.

I.

“Dankzij het experiment denk ik weer vooruit”, deze uitspraak van Ingrid, één van de geportretteerde deelnemers, is kenmerkend voor de ontwikkeling van meerdere deelnemers. De aandacht die de coach heeft voor haar situatie (“Zij luistert, biedt hulp en denkt mee.”) heeft ervoor gezorgd dat haar creativiteit en haar handwerk kwaliteiten in beeld kwamen. Voelde zij zich voorheen vooral gepusht om ‘de arbeidsmarkt’ op te gaan, nu werd zij geholpen om deze kwaliteiten in te zetten om een eigen bedrijfje te starten. Iets waar zij voorheen nooit aan toe zou zijn gekomen.

II.

Ook Sara is dankzij deelname aan het vertrouwenexperiment anders gaan denken én anders gaan doen. Van voldoen aan verwachtingen en naleven van regels naar samen ontdekken wat mogelijkheden en kansen zijn. “Het samen denken in mogelijkheden geeft (zelf)vertrouwen. En dat vertrouwen is een fijne basis waardoor ik weer in beweging kon komen.”

III.

Nadat zij vele jaren voor het huishouden en haar kinderen heeft gezorgd leek het perspectief op een baan voor Marian verder weg dan ooit. Mede door de aandacht ván en de gesprekken met haar coach kwamen persoonlijke kenmerken en kwaliteiten in beeld die tot dan niet bekend waren. Gestimuleerd om de draad weer op te pakken en gemotiveerd door een gevolgde sollicitatietraining is er weer perspectief op méér.

IV.

Voor Ton, die vanwege een complexe geschiedenis niet meer weet óf het tij eigenlijk nog wel te keren is, betekent deelname aan het vertrouwenexperiment een keerpunt. Hij staat er niet meer alleen voor en zoekt inmiddels serieus, samen met zijn coach, naar mogelijkheden om weer aan het werk te komen. “Het experiment heeft er in elk geval voor gezorgd dat iemand mij weer ziet staan als mens.”

V.

Voor Miriam geldt dat de aandacht, het geduld en het ‘meedenken’ van haar coach de belangrijkste ingrediënten zijn die haar gericht in beweging hebben gebracht. Voelde het voorheen als een ‘verantwoording’ van al haar initiatieven en acties, nu worden die acties gestimuleerd en wordt er met haar meegedacht. Dat geeft een gelijkwaardig gevoel.

Sinds haar deelname heeft zij mede daardoor veel kleinere stappen gezet die uiteindelijk gaan helpen op de langere termijn. “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 moeten komen.”

VI.

“Dat je wordt behandeld als mens, niet als nummer.” is, kernachtig geformuleerd, de belangrijkste factor die Edwin weer in beweging heeft gebracht. “het contact was onpersoonlijk en draaide om controle en verantwoording afleggen. Nu voel ik mij begrepen en gesteund en ben ik weer in staat om in actie te komen.”

VII.

Frederique is, ondanks alle tegenslagen, super gemotiveerd om weer aan de slag te gaan. Nu ze eindelijk contact heeft met een coach die aandacht heeft durft ze de schroom van zich af te werpen en openhartig te vertellen over haar benarde situatie. En daardoor openen weer nieuwe perspectieven, zo blijkt uit de tips die ze inmiddels van haar coach heeft gekregen (en opgevolgd). Zij raadt lotgenoten aan om vooral hulp te blijven zoeken en niet op te geven. “Je vooral niet schamen om bijvoorbeeld eens aan te schuiven voor een maaltijd. Vertel het anderen als je wasmachine stuk is. Durf terug te vallen op je vrienden en familie. Er kan vaak meer dan je zelf kan bedenken.”

Maatschappelijke verbinding

Er werd voortdurend gezocht náár en gesproken óver adequate verbindingen met partners en organisaties binnen het sociale domein. Soms naar aanleiding van individuele casuïstiek, soms naar aanleiding van bredere initiatieven die mogelijk geschikt zijn voor deelnemers. Op diverse manieren ontstonden er en/of werd er aangehaakt bij nieuwe initiatieven. Enkele voorbeelden ter illustratie;

1. Geconstateerd werd dat het voor veel deelnemers lastig is om volwaardig deel te nemen aan het sociale leven en/of adequaat te reageren op vragen en signalen van formele instanties vanwege een beperkte (of zelfs géén) kennis van pc-gebruik. Dat zorgt voor (te) veel problemen en soms zelfs voor isolement. I.s.m. welzijnsorganisatie Contour/DeTwern werd een cursus voor deelnemers georganiseerd gericht op het gebruik van een computer. Naast enthousiasme over het aanbod en zeer gemotiveerde deelnemers bleek het lotgenotencontact eveneens van grote waarde. Mede door deze (nieuwe) saamhorigheid groeide het zelfvertrouwen van deelnemers, waarvan sommigen tot dat moment slechts zéér sporadisch of zelfs helemaal géén sociale contacten onderhielden. Er ontstonden nieuwe verbindingen en er werden onderling afspraken gemaakt voor een vervolg.
2. De coaches haakten aan bij een maatschappelijk initiatief waarbij door een Tilburgse serviceclub bedden werden geschonken aan mensen die financieel niet in staat zijn kapotte en/of versleten bedden te vervangen. Een aantal deelnemers kon aldus worden voorzien van een nieuw bed. *Overigens:* door deze bredere kijk-achter-de-voordeur kwamen diverse zorgwekkende signalen en situaties in beeld die om vervolgenterventies vroegen.
3. Enkele deelnemers hebben met succes deelgenomen aan een traject bij de zogenoemde 013-krachtcentrale. Voor hen nieuwe stappen op weg naar actieve(re) deelname in de samenleving.
4. De problematiek van alleenstaande moeders vertoonde en vertoont veel overeenkomsten. Veelal betreft het vrouwen die vanwege de zorg voor (kleine) kinderen tijdelijk niet aan andere activiteiten toekomen en mede daardoor het contact met de arbeidsmarkt verliezen c.q. de afstand tót die markt vergroten. Nadenken over de toekomst, laat staan plannen maken voor die toekomst verdwijnt naar de achtergrond. Twee coaches hebben de belangrijkste elementen van de Skills-training (de methodiek die zij zélf hanteren m.b.v. training UVT) vertaald naar een basistraining en aldus geschikt gemaakt voor deze deelnemers. De training, getiteld “Leren doe je nu”, bestond uit 6 groepsbijeenkomsten en leidde tot groot enthousiasme van deelnemers. Het mes snijdt daarbij aan meerdere kanten: deelnemers leren nieuwe vaardigheden, versterken hun zelfvertrouwen, komen in contact komen met anderen/lotgenoten en vergroten hun leefwereld. Zo kunnen kleine zetjes in de rug zorgen voor veel impact.
5. Het individuele contact met de deelnemers en de domeinoverstijgende focus van de coaches op de aanwezige problematiek zorgde er in veel gevallen voor dat de behoefte aan langer durende begeleiding en ondersteuning in beeld kwam. Soms betrof het intensieve begeleiding, waarvoor specialistische hulp werd ingeschakeld. Maar veelal was de behoefte basaler en was er sprake van eenzaamheid, een grote afstand tot het sociale netwerk, een gebrek aan steunbronnen In die gevallen werd meer en meer geschakeld met buurt- en jongerenwerkers van Contour/de Twern die in veel gevallen laagdrempelig benaderbaar en bereikbaar bleken (en bleven). Aandacht zoals bedoeld.

Het team

Ondertussen maakten de coaches eveneens een persoonlijk-professionele ontwikkeling door. De impact van aandacht en vertrouwen werd dagelijks voelbaar. En leidde soms ook tot grote(re) twijfels. Nu bleek de gecreëerde basis uit de eerste fase van het experiment zijn waarde te bewijzen. Twijfelen werd niet beschouwd als 'niet weten' en leidde niet tot onrust en onzekerheid doch vormde een belangrijke leidraad en input voor onderling overleg en collegiale consultatie.

Het hanteren van dilemma's, het bespreken van twijfel, het afwegen van belangen en het oordelen over rechtmatigheid en rechtvaardigheid hebben vrijwel wekelijks de aandacht binnen het projectteam én –in het verlengde daarvan- binnen het afstemmingsoverleg met werk & inkomen. Regelgeving lijkt soms glashelder doch past niet altijd naadloos op de realiteit. Doordat coaches beschikken over een totaler beeld van de individuele situatie kunnen afwegingen betreffende aanvragen bijzondere bijstand zorgvuldig(er) worden en kan specifiekere maatwerk geleverd worden.

Kennis hebben van de totale situatie van de deelnemer betekent dat informatie over andere domeinen dan sec het inkomsten- of participatiedomein een ander beeld oplevert waarbij soms een andere afweging noodzakelijk wordt. Vanuit dat perspectief werd een interessante beweging waarneembaar m.b.t. het in overleg herijken van de balans tussen rechtmatigheid en doelmatigheid.

Door de werkwijze binnen het vertrouwensexperiment worden deelnemers beter in beeld gebracht. Coaches leren de deelnemers goed kennen waardoor het bestaande instrumentarium veel effectiever benut wordt. Voorbeelden hiervan zijn aanvragen van doelgroep indicaties voor het UWV, ondernemersadvies, praktijkdiagnosecentrum of Tilburg Actief.

Bovendien zijn de coaches, op basis van alle kennis die ze over deelnemers vergaren, zélf een instrument om op maat te kunnen schakelen. Door echt tijd en aandacht aan iemand te geven ontstaan er andere gesprekken en kan er sneller en directer worden doorgepaktd en adequaat worden verwezen.

Illustratie

“Wij kennen onze deelnemers. We hebben contact, we geven en krijgen vertrouwen en dat zorgt op zichzelf voor gelijkwaardige, open en openhartige gesprekken die verder gaan dan de context van de participatiewet.”

7. De afronding

1 oktober 2019 – 31 december 2019

Illustratie

"Ik heb veel gehad aan het vertrouwensexperiment. Compliment voor de gemeente."

"Het was mij een waar genoegen en 'n opsteker om deel te mogen nemen."

"Ik was blij met de rust die mij gegund is en de empathie van de coaches die goed te bereiken waren. Merci."

"Ben mede dankzij het vertrouwensexperiment al halverwege waar ik wil zijn. Alle lof voor de coaches."

"Goed initiatief. Verdient opvolging."

"Ondanks dat ik vandaag moet werken, wil ik even bij jullie zijn. Bedankt Tilburg."

Zo maar enkele reacties van bezoekers van de bijeenkomst die op 1 november 2019 dóór en vóór deelnemers werd georganiseerd. Na een aarzelend eerste initiatief ontstond een kleine, enthousiaste en creatieve werkgroep die, zo nu en dan geadviseerd door één van de coaches, een prachtige, interactieve bijeenkomst voor deelnemers organiseerde. De bijeenkomst werd door circa 100 (!) deelnemers bezocht. Zij deelden ervaringen, wisselden kennis uit, konden meedoen aan gespreksgroepen en creatieve workshops en gebruik maken van de kleinschalig opgezette dienstenbank waarbij praktische-, huis- tuin en keukenhulp-diensten met elkaar werden uitgewisseld. Een sfeervolle en indrukwekkend bijeenkomst waar saamhorigheid en medeburgerschap gestalte kregen. Er liggen initiatieven voor vervolgbijeenkomsten en gezamenlijke activiteiten die verder reiken dan de duur van het experiment.

Afscheid en overdracht

1.

Het vertrouwensexperiment eindigt voor coaches en deelnemers op 31 december 2019. Dat gegeven vraagt om een zorgvuldige afronding. Maar óók om een zorgvuldige overdracht. Voor de meeste deelnemers komt er tenslotte géén einde aan hun (uitkerings-)situatie.

Ter voorbereiding op deze nieuwe fase werden met de afdeling Werk & Inkomen afspraken gemaakt over zowel de procesmatige-organisatorische aspecten als voor de persoonlijk-begeleidende aspecten. Gesproken werd in dat kader van een warme overdracht.

Zo hebben alle coaches per deelnemer een kort verslag geschreven met aandachtspunten die in de begeleidingsgesprekken aan bod zijn gekomen. Naast eventueel uitkeringsspecifieke thema's betreft het vooral óók thema's die te maken hebben met c.q. invloed hebben op de persoonlijke levenssfeer (elementen van welbevinden, welzijn, gezondheid), betrokken hulpverleners, belangrijke contactpersonen etc. In enkele gevallen worden deelnemers 'persoonlijk' overgedragen aan de nieuwe contactpersoon.

Hoe goed en praktisch geregeld ook, de praktijk laat zien dat deze gesprekken indringend zijn. Als logisch vervolg op een waardevolle professionele relatie die gebaseerd is op oprechte aandacht en wederzijds vertrouwen is het niet altijd gemakkelijk om afscheid te nemen. En dat is maar goed ook.

2.

Tijdens één van de teamdagen werden kritische succesfactoren van het vertrouwensexperiment geformuleerd met als doel deze door te geven en over te dragen. Zij werden besproken tijdens bijeenkomsten over het nieuwe beleidskader van Werk & Inkomen alsmede – op uitnodiging- tijdens een interactieve sessie met het transformatieteam van de gemeentelijke organisatie.

Een opsomming in willekeurige volgorde:

- ✓ Jip en Janneketaal
- ✓ Diversiteit waarderen/koesteren
- ✓ Van wantrouwen naar vertrouwen
- ✓ Acceptatie (van het onbekende)
- ✓ Respect
- ✓ Onbevooroordeelde bejegening
- ✓ De mens in zijn totale context zien en (willen) begrijpen
- ✓ Willen/durven veranderen
- ✓ Verbinding (blijven) zoeken
- ✓ Positief en optimistisch
- ✓ Teamspirit
- ✓ Nieuwsgierigheid
- ✓ Aandacht

- ✓ Durven twijfelen
- ✓ Vrijheid
- ✓ Tijd

Implementatie van een nieuw gedachtengoed

In combinatie met enkele andere projecten binnen de afdeling werk & inkomen vormden de ervaringen van het vertrouwensexperiment de basis voor een boeiende dialoog over de borging van deze resultaten en de vertaalslag naar een nieuw beleidskader.

In april 2019 werd een werkatelier georganiseerd. Tijdens dit werkatelier werden, samen met stakeholders (begeleidingsgroep) en medewerkers van werk & inkomen, hiervoor bouwstenen verzameld. Besproken werd onder andere op welke wijze de ervaringen uit het vertrouwensexperiment bruikbaar zijn. Zowel in- als externe bronnen werden daarbij als basis gebruikt voor de dialoog waarbij de betekenis van aandacht en vertrouwen als belangrijkste uitgangspunt werd gekozen.

Illustratie

“De kern van vertrouwen bestaat uit intensieve interactie en relaties tussen individuen. Op grond daarvan geldt dat men ervan uitgaat dat de ander geen misbruik zal maken.” PJ van Delden (2009)

“Vertrouwen is een sleutelconditie bij het aangaan van samenwerking, cruciaal bij het onderhouden van relaties en leidt tot coöperatief gedrag dat nodig is voor het slagen van een alliantie.” PJ van Delden (2009)

“Als het over vertrouwen gaat denken we bijna altijd aan de betrouwbaarheid van de ander. Ik ben tenslotte te vertrouwen.” Stephen Covey – The speed of thrust

“Waar vertrouwen ontbreekt, ontstaan verborgen agenda’s, worden positie- en machtsspelletjes gespeeld en wordt er defensief gecommuniceerd.” Nooteboom

Maar ook het zoeken van de juiste balans tussen het toepassen van regels en het leveren van maatwerk was een belangrijk thema. In een eerder verschenen gemeentelijke nota werden daarover waardevolle uitspraken gedaan “-- regels en afspraken staan niet centraal, maar mogelijkheden en kansen. Van ambtenaren wordt allereerst verwacht dat zij integraal gaan denken en handelen.” (Nota burgerparticipatie gemeente Tilburg).

Met de invoering van een methodische aanpak die uitgaat van klantregie worden waardevolle ingrediënten vertaald in nieuw beleid. Binnen dit nieuwe dienstverleningsconcept wordt dit als volgt geformuleerd;

“Omdat klantregie bij iedere klant maatwerk is en klantregie hierdoor topsport is, is het belangrijk dat we klantregisseurs ondersteunen door middel van een methodische aanpak. Naast de uitgangspunten en een helder werkproces helpt een methodische aanpak de klantregisseurs om op de juiste momenten de passende interventies te doen. We kiezen voor de methode Integratieve Gedragsmodel.”

Daarmee wordt o.a. de methode die aan de grondslag ligt van het werk van de coaches omarmd en verder uitgerold. Maar ook veelbesproken kernwaarden als betrouwbaar, verbindend, lerend en mensgericht krijgen in de nieuwe aanpak een prominente plek.

Gemeentebreed is eveneens een beweging op handen waarmee bouwstenen uit verschillende domeinen (WMO, Jeugd, Participatiewet e.a.) worden verzameld teneinde te komen tot een verdere optimaliseren van de Tilburgse visie op “werken volgens de bedoeling”.

Was dit de bedoeling?

Terwijl we met een positieve blik naar de toekomst kijken, terwijl we constateren dat de aanpak binnen het vertrouwensexperiment voor veel beweging heeft gezorgd, met betrekking tot uitvoering en beleid maar zeker óók bij individuele deelnemers, is het goed om even stil te staan en terug te kijken. Wat was ook alweer de bedoeling van het experiment? Welke gedachten, welke verwachtingen, welke hoop lag ten grondslag aan de missie van de initiatiefnemers. En wat is daar dan van terecht gekomen? Als we enkele van deze geformuleerde gedachten de revue laten passeren kunnen we met een gerust hart stellen dat we in deze missie geslaagd zijn.

- *“Bewoners meer vrijheid en verantwoordelijkheid geven om op eigen, constructieve manier om te gaan met de bijstand die ze nodig hebben, door in eerste instantie uit te gaan van vertrouwen.”*
- *“Een relatie tussen burger en gemeentelijke overheid die bij de uitvoering van de participatiewet uitgaat van gelijkwaardigheid: van controle naar coaching.”*
- *“Dat bewoners bijstand gaan ervaren als werkelijke bij-stand in plaats van tegenstand die het nu is door de complexiteit en het ingebouwde wantrouwen en alle last en stress die dit met zich meebrengt.”*

- *“De bijstand ontwikkelt naar een actief recht op bestaanszekerheid om van daaruit zelf de toekomst in eigen hand te kunnen nemen.”*
- *“Het experiment draagt bij aan een herdefiniëring en herwaardering van de factor ‘werk’, aan een nieuwe vorm van wederkerigheid, burgerschap en aan sociale en economische zelfstandigheid van burgers.”*
- *“Tilburg staat voor sociale innovatie. In het vertrouwensexperiment ontwikkelen burgers, overheid, ondernemers en onderwijs samen nieuwe werkwijzen voor het creëren van maatschappelijke waarde, om om te gaan met maatschappelijke veranderingen en te bouwen aan nieuwe maatschappelijke systemen.”*

En verder zullen we met gepaste aandacht wachten op de wetenschappelijke analyse van de Universiteit van Tilburg en bezien of en op welke wijze deze ‘beweging’ zich laat vertalen in ‘harde’ resultaten met betrekking tot participatie.

Persoonlijke noot

We zijn ruim twee jaar verder. Er is heel veel geleerd.

Het vertrouwensexperiment kan een succes worden genoemd. Daar mag de voorgaande tekst voor getuigen. Als projectleider voel ik trots en dankbaarheid. Dankbaarheid voor de moed van de initiatiefnemers en de gemeente Tilburg die deze ongewisse reis mogelijk hebben gemaakt. Trots op het team dat in alle opzichten heeft laten zien dat vertrouwen, minder regels en méér vrijheid mensen in beweging brengt. En natuurlijk ook trots op alle deelnemers die ons hoe dan ook in vertrouwen namen, die het aandurfd en om te experimenteren en die in velerlei opzichten tot nieuwe, inspirerende daden in staat bleven.

Bovendien blijkt dat het mogelijk is een (project-)organisatie te bouwen en aan te sturen op basis van vertrouwen. Dat ook daarbij kan gelden dat minder regels en meer vrijheid de verantwoordelijkheid en autonomie van professionals aanwakkert en vernieuwing mogelijk maakt. Vertrouwen is een ongelooflijk krachtige waarde. Een waarde die verantwoordelijkheid stimuleert en zelfvertrouwen doet groeien. Vertrouwen doet iets goeds met mensen.

De deelnemer verdient het laatste woord

*Het vertrouwensexperiment is complete onzin
Prachtige, liefdevolle onzin
Maar het blijft onzin*

*Er werd gevraagd op welke manier men weer een maatschappelijke bijdrage kan leveren
Die vraag lijkt mij gewoon "goed fatsoen"*

*Er werd gevraagd wat men daarvoor nodig heeft
En wat de gemeente daarin kan doen
Een kwestie van "goed fatsoen"*

*De lieve mensen van vex hielpen mij
Spraken met mij
Hoorden mij aan
Lieten mij nadenken over de toekomst en over een verdienmodel
Is dat niet gewoon "goed fatsoen"*

*Iemand stimuleren om zijn eigen boterham te verdienen
Cliënten zien als mensen die vooruit willen
"goed fatsoen"*

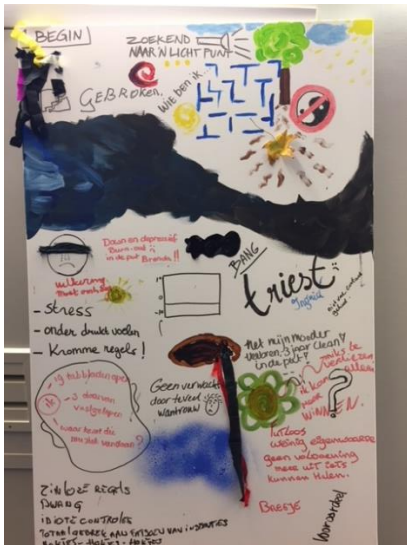
*Ambtenaren van de uitkeringsinstantie vertrouwen i.p.v. wantrouwen
"goed fatsoen"*

*Vise versa : vertrouwd worden i.p.v. gewantrouwd
"goed fatsoen"*

*Natuurlijk is het heel erg fijn om met iemand in vertrouwen te kunnen praten
Over je dromen
Je verlangens
Je angsten
Je problemen
Alles
U raadt het al
"goed fatsoen"*

*Zo concludeer ik dat
Wanneer we elkaar met goed fatsoen tegemoet treden
Er veel meer te bereiken is*

Henri



Drieluik – ontstaan tijdens de deelnemersbijeenkomst

“Begin”



“Heden”



“Toekomst”