

HET KAN ZOVEEL MOOIER, BETER EN SLIMMER

OUTREACHENDE PROFESSIONALS AAN HET
WOORD OVER ERVARINGSKENNIS

Dr. Martin Stam



Het kan zoveel beter,
mooier en slimmer

Het kan zoveel beter, mooier en slimmer

*Outreaching professionals aan het woord over
ervaringskennis als voorwaarde voor een werkelijk
samenspel tussen leef- en systeemwereld*

Afscheidsrede

in verkorte vorm uitgesproken op dinsdag 21 juni 2016

door

Martin Stam

lector Outreachend werken en innoveren
aan de Hogeschool van Amsterdam
faculteit Maatschappij en Recht



Hogeschool van Amsterdam

HvA Publicaties is een imprint van Amsterdam University Press.
Deze uitgave is tot stand gekomen onder auspiciën van de Hogeschool van Amsterdam.

Omslagillustratie: foto Rosalie Metz
Vormgeving omslag: Gé grafische vormgeving, Ridderkerk
Opmaak binnenwerk: JAPES, Amsterdam

© Martin Stam / HvA Publicaties, Amsterdam 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Vooraf

Als bijlage is een glossarium opgenomen dat de belangrijkste begrippen in dit essay toelicht. Die begrippen zijn in de tekst **vet** gemarkeerd.

Aan de inzichten in dit essay hebben veel mensen bijgedragen, allereerst de zeven referenten die mij te woord wilden staan over hun ervaringskennis (die ik hier om redenen van privacy niet met naam noem, maar die ik in mijn hart draag omdat zij mij enorm hebben geïnspireerd bij het denken daarover). Het glossarium is grotendeels samengesteld door Paulina Sedney en Rosalie Metze. Zij hebben ruim tien jaar met mij samengewerkt in onderzoek naar hoe outreachend werk de kloof tussen **leef- en systeemwereld** probeert te slechten. Zonder hen zou het lectoraat Outreachend werken en innoveren er nooit zijn gekomen en had het nooit zo gesprankeld, maar dat komt ook door Astrid Philips, Henrike Kowalk, Carolien de Jong, Gudy Koning, Ellen Bruggeman, Simona Gaarhuis, Lisette Desain, Marc Rakers, Marc Hoijtink, Max Huber, Charlotte Kemmeren, Lex Veldboer, Said Bensallam, Edwin Peters, Carla Driessen, Elisa Passavanti, Joep Holten, Linde Remmelink, Eileen Berkvens, Sanne Rumping, Fatima Bichbich, Wim Hellings en *last but not least* Tineke Bouwes. De spirit als trefpunt van praktijkonderzoek, -ontwikkeling, -ondersteuning en -opleiding ontstond ook door de betrokkenheid bij het lectoraat en bij de Wmo-werkplaats van de vele partners in het werkveld en in het onderwijs, te veel om op te noemen.

De kennis van het lectoraat Outreachend werken en innoveren is in publicaties vastgelegd die zijn terug te vinden op de website <http://www.hva.nl/akmi/geeelde-content/lectoraten/lectoraat-outreachend-werken-en-innoveren/publicaties/publicaties.html>.

Inleiding

'Ik kan alleen een antwoord bedenken op de vraag wat ik moet doen als ik het antwoord weet op de daaraan voorafgaande vraag: van welke verhalen maak ik deel uit? Dat antwoord ken ik uit de verhalen die ik gehoord heb en waaruit ik heb geleerd hoe de wereld in elkaar zit.' (Victor v.d. Bersselaar, p. 223.)

Directe aanleiding voor dit essay is de toegenomen aandacht voor **ervaringskennis**. Daar lijken steeds meer mensen hun hoop op te vestigen nu Nederland een riskante transformatie van de verzorgingsstaat doormaakt. Rechten veranderen in gunsten, bezuinigingen zetten oude zekerheden op losse schroeven. Sociaal werkers en ambtenaren zoeken wanhopig hoe ze de gaten in de verzorgingsarrangementen kunnen opvangen. Bestuurders en politici blijven hopen dat het allemaal goed komt. Door het potentieel aan onbenutte krachten in de leefwereld van de burgers, het 'ontschotten' tussen instellingen, het verminderen van bureaucratie en door professionals die dat voor elkaar brengen. De verwarring wordt eerder groter dan kleiner. Nog maar een halve eeuw geleden woonden mensen in Nederland in een socialistisch, katholiek, liberaal of protestants 'verhaal'. Dat legde een stevige bedding onder hun streven naar het goede leven, of je nu arm, jong, rijk of oud was. De ontwikkelrichting was hoopvol: de mens is tot veel meer in staat dan zoals de ouden zongen. Zelfontplooiing werd het motto. Al is het leven vroeg of – zeker – laat tragisch, het is ondertussen een bron van genot en onverwachte mogelijkheden. Dat lukt niet zonder steun van anderen. Want het gaat niet vanzelf, dat unieke pad dat ieder begaat, en dat zelfs geluk (een tijdje of bij tijd en wijle) binnen bereik kan brengen. In hun leefwereld gingen mensen de afhankelijkheden in de verschillende stadia van het leven vervolgens zo inrichten dat dat genot en die onverwachte mogelijkheden op een waardige manier tot wasdom konden komen (jong: begripvolle en liefhebbende ouders; volwassen: inspirerend en uitdagend werk; oud: een menswaardig zorgsysteem). Die positieve vrijheid van individuen werd geschaagd in mensenrechten en een uitdijend stelsel van voorzieningen en regelingen. Zo werd zelfontplooiing een recht vanuit de erkenning dat ieder mens begiftigd is met unieke vermogens, die in de praktijk van alledag tot betekenis en ontplooiing moeten kunnen komen.

Dat grote, hoopvolle verhaal is de laatste tijd wat buiten beeld geraakt. Onder druk van een steeds minder vanzelfsprekende en steeds meer terugtrekkende verzorgingsstaat komen allerlei kwesties naar boven. Zoals: de rijken worden steeds rijker en de rest wordt relatief steeds armer. Ook leven we tegenwoordig in een bonte kluwen verhalen: particuliere en publieke, serieuze en amusante (leve de lol), religieuze en seculiere, lokale en mondiale. De kleur van die verhalen wordt nog steeds versterkt door familie, school en werk, maar in toenemende mate ook

door (sociale) media, door onze eigen reislust en door netwerken van vrienden, kennissen en collega's. Tezamen leiden ze tot een ambigu beeld van hoe de wereld in elkaar zit en waar die naartoe gaat.

Die onduidelijkheid wordt versterkt doordat we in een tijdperk leven van permanente transformaties: de wereld (globalisering), Europa (bastion tegen de boze buitenwereld of vliegwieltje voor welvaart), Nederland (hoe houden we het hier droog en gezellig met elkaar), gemeenten die met weinig financiële ruimte 'verzorgingssteden' moeten worden. Monter, al te monter probeert premier Rutte de Tweede Kamer ervan te overtuigen dat het goed gaat: 'De participatiesamenleving is geen na te streven heilstaat maar een *matter of fact*' (Tweede Kamer, 2 juli 2014). Alsof iedereen meedoet en het samenleven een feit is. Veel mensen ervaren verbrokkeling, spanning en uitsluiting. Ze voelen zich eerder speelbal dan speler, zeker zij die in kwetsbare posities zitten (ziek, werkloos, arm, lastig, oud, etc.) ondergaan de veranderingen met gemengde gevoelens. Trouwens, ook de mensen die niet kwetsbaar zijn, maken zich zorgen over de transformatie van het zekerheidsstelsel: vroeg of laat kunnen zij ook zo'n 'burger in preciaire situatie' worden. Een BIPS.

De afgelopen tien jaar onderzocht mijn lectoraat deze veranderingen vanuit het perspectief van de leefwereld van BIPS (Huber & Bouwes, 2011; Stam 2012; Desain e.a., 2013; Sedney en Driessen, 2015). We ontdekten dat er niet veel klopt van de aanname van de premier. De mondigheid die hij bij burgers veronderstelt, ontbreekt vaak, of leidt niet tot participatie en zelfregie. Dat wordt verergerd door de systeemwereld van overheid en instellingen in het sociale domein, die mensen nog veel te vaak blijven benaderen als klanten, dat wil zeggen als object en verlengstuk van hun handelingsaanbod. En de professionals die deze klus moeten klaren hebben geen tijd om zich te verdiepen in het verhaal van BIPS, laat staan om deze mensen op verhaal te brengen. Zo wordt de roep om meer ervaringskennis luider. Professionals worden gemaand om meer met ervaringsdeskundigen samen te werken. De kloof tussen leef- en systeemwereld moet kleiner. Blijft die kloof groot, dan mislukt de transformatie naar een participatiesamenleving. En wat dan?

Ik werd op dit spoor gezet door outreachend werkers, die de leef- en belevingswereld van BIPS – en dus ook hun ervaringskennis – zien als hevel voor de transformatie van het sociale domein. Die merken ook dat veel kracht onnodig braak blijft liggen: BIPS willen best veranderen, maar niet veranderd worden. De aanbodgerichte klantbenadering staat haaks op wat van de versterking van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie wordt verwacht. Ze leidt behalve tot kostbare arrangementen ook tot misverstanden en frustraties, ook nu gemeenten sinds 2015 de regie in het sociale domein hebben (zie Metze, Veldboer & Hoijtink, 2016). Vandaar de brandende vraag waar ik een antwoord op zoek: kan ervaringskennis bijdragen aan verkleining van de kloof tussen leef- en systeemwereld?

Om daar iets zinnigs over te kunnen zeggen, onderzoek ik hoe die ervaringskennis werkt. Ervaringskennis heeft iedereen, ik richt me op een specifiek soort kennis die ontstaat uit ervaringen die BIPS hebben met anders zijn, geen onderdeel mogen uitmaken van de maatschappij of niet voor vol aangezien worden. De dragers van deze kennis staan sceptisch tegenover de systeemwereld, die steunt op allerlei theorieën en *evidence based* voorschriften die pretenderen precies te weten hoe de wereld in elkaar zit. Terwijl hun ervaring leert dat je nooit zeker bent van de dag van morgen: hun leven zit vol met onverwachte wendingen. In deze specifieke betekenis draait ervaringskennis om twee dingen: zij stelt tekorten en onrechtvaardigheden aan de kaak en zij biedt perspectieven op verandering.

Ik ga allereerst wat dieper in op de aard van ervaringskennis. Waarin verschilt die van **vak- en wetenschappelijke kennis**? Vervolgens ga ik dat toetsen bij mensen die in zo'n precare positie verkeren of verkeerd hebben en die ook sociale professional zijn. Hoe kijken zij naar ervaringskennis en hoe geven zij blijk van de vermogens die daarachter schuilgaan? Ten slotte trek ik conclusies over hoe deze kennis beter benut kan worden in het sociale domein: kan door een systematische inzet van ervaringskennis de kloof tussen leef- en systeemwereld verkleind worden? En hoe ziet zo'n inzet eruit?

1 Aanleiding

'Marie Geertruida Muller-Lulofs, directeur van de eerste school voor maatschappelijk werk, betrapte zichzelf op een kleine menselijke, maar "overtollige" geste: ze gaf als armenbezoeker de moeder van een gestorven kind een bosje bloemen. Dat bleek opeens een stroef contact open te breken. Ze was verbaasd over het resultaat van iets wat ze in een impuls buiten haar formele rol om had gedaan en maakte er een vuistregel van: "Wees ook eens ondoelmatig, doe ook eens iets wat niet absoluut nuttig of volmaakt praktisch is, doe eens iets volkomen overtolligs, breng eens wat poëzie.'" (M. Kamphuis, 1950).

Dit is de eerste getuigenis (rond de eervorige eeuwwisseling) die ik vond van een professioneel sociaal werker over het belang van ervaringskennis. Ze ervoer het als iets impulsiefs en intuïtiefs en noemde het 'poëzie'.

Ervaringskennis bestaat uit de kennis die mensen opdoen in hun leefwereld, met name in de intimiteit van liefde en verlies, opgroeien en oud worden, en in hun werk. Een rode draad is dat ervaringskennis uitdrukking geeft aan hoe zaken knellen, onrechtvaardig zijn of uitsluiten. Het kennismotief is 'een bestaande situatie aan de kaak (...) stellen en (...) veranderen' (Kool e.a., 2013, p. 66). Ervaringskennis berust niet zozeer op analytisch denken of op het kennen van feiten, maar

op 'het reflexieve en creatieve denken dat zich richt op de nog niet gekende betekenissen die bepaalde gebeurtenissen hebben voor ons bestaan' (Hermesen, 2014, p. 90). Haar validiteit en geldigheid verloopt volgens Van Haaster (2005) anders dan wetenschappelijke en vakkennis. Ze begint bij ik-verhalen, die via jij-, uiteindelijk wij-verhalen kunnen worden. En zelfs, bij verdere objectivering: 'het'-of 'men'-verhalen. Ervaringskennis vormt volgens Kool e.a. in essentie een *kritisch construct*, dat niet aanvullend aan, maar als een antithese tegenover bestaande manieren van denken en doen fungeert. Anders dan professionele en vakkennis is ervaringskennis 'in zijn aard subjectief, persoonlijk, fluïde' (Kool e.a., 2013, p. 37). Zij verandert steeds. Tegelijkertijd is zij ook solide omdat zij vol zit met weerhaakjes van het anders-zijn.

Ervaringskennis is zo oud als de mensheid. Haar oorsprong is goed beschreven door de antropoloog Claude Lévi-Strauss, die liet zien dat ongeletterde mensen hun eigen 'wetenschap van het concrete' hebben, die niet noodzakelijkerwijs minder coherent is dan vele van onze wetenschappelijke of professionele benaderingen. In de discussie over haar waarde wordt ervaringskennis een 'derde kennisbron' genoemd. Mij lijkt dat 'eerste kennisbron' een betere omschrijving is, zoals de leefwereld met zijn dynamiek van leven, strijd, pech en geluk de eerste wereld is, waartoe de systeemwereld zich meer moet leren verhouden. Dat geldt trouwens ook voor vakkennis en wetenschappelijke kennis. Daarvoor is het nodig dat de vermogens die achter ervaringskennis schuilgaan meer bekend en geaccepteerd worden, zodat docenten, sociaal werkers, ambtenaren en onderzoekers haar kritische en empowerende potentieel beter kunnen benutten. Wat trouwens niet garandeert dat ze daartoe bereid en in staat zijn.

Wetenschappelijke en vakkennis versus ervaringskennis

Zo'n overbrugging van de kloof tussen leef- en systeemwereld via ervaringskennis zal niet spontaan op grote schaal plaatsvinden. Daarvoor zijn de condities de afgelopen decennia te zeer verslechterd. Om deze stelling kracht bij te zetten zal ik wat dieper ingaan op de recente geschiedenis van het sociale domein. Die laat een scheiding zien tussen wetenschappelijke en vakkennis enerzijds en ervaringskennis anderzijds. Hoezeer ze onderling ook verschillen, wetenschappelijke en vakkennis zijn de afgelopen decennia naar elkaar toegegroeid doordat ze sinds de jaren tachtig onder invloed zijn gekomen van het **doelrationeel denken en doen** (zie Stam e.a., 2012). Dat heeft ervoor gezorgd dat de professionaliteit van sociaal werkers, leerkrachten, zorgverleners, maar ook van onderzoekers, ambtenaren en politieagenten steeds meer in het teken is komen te staan van 'output' leveren met behulp van 'effectief' bewezen protocollen en procedures, methoden en methodieken. Uitkomsten worden voorspeld, bewezen en verantwoord op basis van

meetbare factoren. Deze managerscultuur (New Public Management (NPM), zie Stam e.a., 2012) schoeit innovaties op een heel andere leest dan wat de deelnemers aan het democratiseringstijdperk in de jaren zestig en zeventig voor ogen stond. Zij neemt afstand van de oplossingen die voortkomen uit 'het moeras' van de spanningen tussen sociale professionals en burgers (zie bijvoorbeeld Schön, 1983; Dzur, 2008; Stam e.a., 2012). Allerlei bottom-up vormen van innovatie uit het democratiseringstijdperk verdwijnen door toedoen van New Public Management naar de achtergrond. In de jaren zeventig leefde de verwachting, zoals bij de filosoof Donald Schön, dat instituties en professies (en individuen) zich steeds meer zouden leren aanpassen aan een wereld vol onzekerheid en onvoorspelbaarheid. Schön kwam tot de conclusie dat innoveren steeds meer een kwestie zou worden van leren en ontwikkelen van onderop, vanuit 'het moeras' van de dagelijkse conflicten.¹ In werkelijkheid gebeurt iets anders. Een top-downcultuur van planning en control maakt zich van de domeinen welzijn, onderwijs en zorg meester. De instellingen groeien, het aantal professionals neemt toe en de inzet van vrijwilligers slinkt. Vanaf midden jaren tachtig brengt NPM permanente innovaties tweeweg in alle domeinen van de samenleving. Elk domein professionaliseert, specialiseert en differentieert. Bestuurders en managers zorgen voor innovaties van boven- en buitenaf, waarbij tegelijkertijd ervaringskennis, die van binnenuit en van onderop in het strijdgewoel van de leefwereld ontstaat, wordt gemarginaliseerd. Daarom kampen we nu met zo'n kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld.

Als we de aard van deze kloof verder verkennen, kom ik terecht bij de vraag: waarom heeft dat doelrationele handelen zo'n hoge vlucht kunnen nemen? Dat is niet het gevolg van een complot of van een reeks toevalligheden, maar van een samenspel – lokaal en mondiaal – van bepaalde institutionele normen, beslisprocedures en intercollegiale toetsing. Om te verhelderen hoe dat werkt, introduceer ik het begrip **openbaarheid**. Dat is de onzichtbare hand die dat samenspel organiseert, waardoor in een paar decennia tijd het doelrationele realiteitsprincipe wereldwijd voor normaal, vanzelfsprekend en onontkoombaar wordt versleten. Die openbaarheid benadert de sociale werkelijkheid vanuit gekwantificeerde *evidence based* theorieën, verklaringsmodellen, beleidskaders en financieringsvormen (rendementsdenken). Wat zich niet in getallen en statistieken laat uitdrukken, telt niet. Wat wel telt wordt gemoduleerd naar bepaalde vormprincipes van kennisoverdracht, debat, opleiding, praktijkuitvoering, onderzoek, bestuur en publicaties. Activiteiten die er niet mee stroken, maken deze openbaarheid ongeldig of irrelevant. Of iets juist, geldig en bruikbaar is, staat of valt met of het teruggebracht kan worden tot het kwantificeerbare. Dat heeft geresulteerd in kijkcijfers als maat voor goede cultuurproductie, outputcijfers als maat voor goed sociaal werk, rendementscijfers als maat voor goed onderwijs. Dat heeft ook geleid tot een verschuiving in de relatie tussen systeem- en leefwereld van het type: hoe

meer thuiszorg (systeemwereld) hoe minder inzet van familie (leefwereld).² Niet alleen in de zorg, ook in het onderwijs en in welzijnswerk heeft het industrieën gecreëerd, waarvan de geest (mentaliteit) niet zomaar terug in de fles kan worden gedrukt. Let wel: industrieën die sterk afwijken van de ambachtelijke tradities waar zorg, onderwijs en sociaal werk uit voortkomen (zie Spierts, 2014), en die van unieke mensen telbare eenheden, cohorten, klant- en consumentprofielen hebben gemaakt.

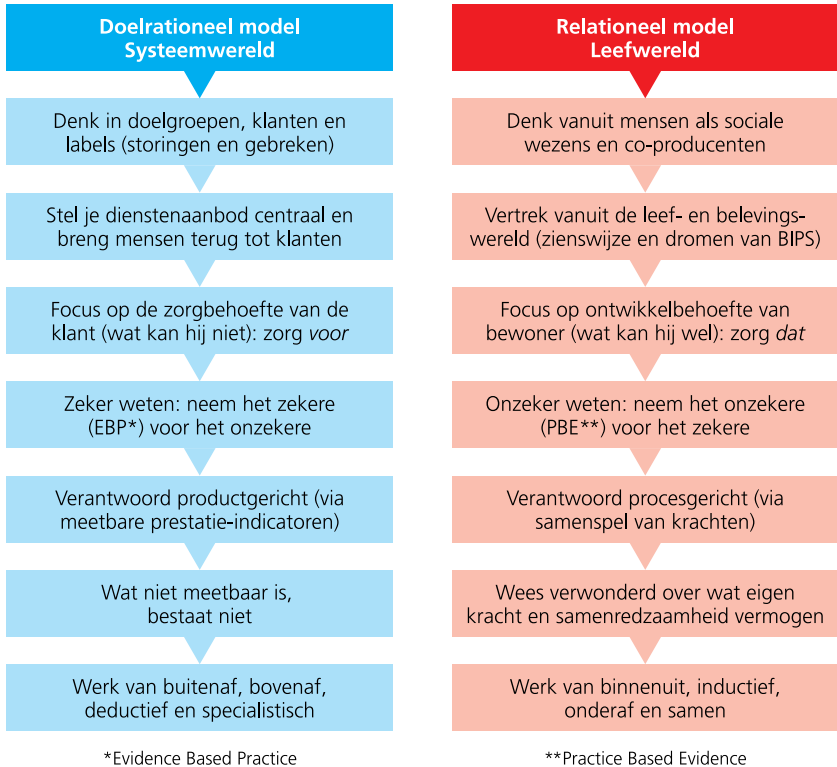
In een recent advies bekritiseert de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) de overheid hoe zij de systeemwereld heeft ingericht. In de praktijk blijft het – alle decentralisaties en eigen krachtverhalen ten spijt – een sterk bureaucratisch en centralistisch gekleurd systeem dat pluriformiteit uitsluit en de nadruk legt op uniforme werkwijzen. ‘Eigen initiatieven worden eerder ingeperkt dan verruimd, inspelen op de uiteenlopende vragen van burgers wordt bemoeilijkt.’ Pijlers onder de doelrationele systeemwereld zijn het gelijkheidsbeginsel, collectieve aanspraken en uniformerende werkwijzen. Die zorgen ervoor dat werkelijk passende zorg en ondersteuning niet van de grond komen. De organisatie daarvan zou volgens de RVS uit moeten gaan van pluriformiteit als centrale waarde. ‘Het gaat dan om een versterking van zeggenschap van burgers, professionals en hun verbanden en organisaties. (...) Gelijkheid betekent vooral de gelijkheid in het verschil.’

Dit is niet de eerste kritiek op de doelrationele systeemwereld. Het uitdijen van de zorg-, onderwijs- en welzijnsindustrieën riep van meet af aan verzet op. Steeds meer mensen zijn gaan gruwen van zijn uniformerings- en uitsluitingsmechanismen. Ze lopen ertegen te hoop, bijvoorbeeld de outreachend sociaal werkers die er al sinds de jaren negentig tegen ageren, of de studenten en docenten die vorig jaar het Maagdenhuis bezetten. Kwaliteit terugbrengen tot kwantiteit heeft juist bij de beroepen die vanuit ambachtelijkheid werken (vanuit *Bildung*, dialoog en inclusiviteit) tot een crisis geleid die zich uit in fundamentele twijfels over hun maatschappelijke betekenis in dit tijdsgewricht.³ De doelrationele systeemwereld plaatst de ervaringskennis buiten de orde, waar sociaal werkers van oudsher nauw mee verbonden waren. Dat is ten koste gegaan van de ‘relationaliteit’.

Recapitulerend: de kloof tussen leef- en systeemwereld is vergroot door de dominantie van het doelrationele realiteitsprincipe van de systeemwereld, dat de volgende specifieke kenmerken heeft (Donkers, 2010; Stam 2012, 2013, 2014; Stam e.a., 2012):

- het verklaart het probleemgedrag van (groepen) mensen op basis van wetenschappelijk onderbouwde methoden (*evidence based*, gekwantificeerde kennis over wat waarom werkt), uit hun onvermogen om zich functioneel aan te passen aan de veranderingen in de samenleving. Dit doet het van buitenaf en van bovenaf;
- het categoriseert en classificeert mensen op gebreken en stoornissen;

Figuur 1 Systemewereld versus leefwereld



- het vertaalt verandering in scenario's en stappenplannen die gericht zijn op 'targets' in de vorm van kritische, kwantitatieve prestatie-indicatoren;
- het organiseert het werk van sociale professionals op basis van een zo objectief mogelijke analyse van de woon-, werk- en leefsituatie van 'klanten', waarna in vakspecialismen, met behulp van outputcriteria en caseloads, waarde en richting aan het werk wordt gegeven;
- het waardeert hun professionaliteit voor zover ze beschikken over instrumentele kennis waarmee ze situaties kunnen analyseren, beoordelen en beïnvloeden, en 'cliënten' zo *evidence based* mogelijk kunnen begeleiden in hun eigen ontwikkelproces, dat gericht is op gedragsverandering, en uiteindelijk op aanpassing aan de veranderende eisen van de samenleving.

Redenerend vanuit de leefwereld staat het relationele handelingsparadigma centraal, dat in het rechter rijtje in figuur 1 is uitgewerkt. Daarin spelen krachten in de leefwereld een grote rol, zoals ervaringskennis van burgers in preciaire situaties (Donkers, 2010; Stam 2012, 2013, 2014; Stam e.a., 2012). Die kennis werd in de jaren zestig en zeventig beter gezien en gehoord dan nu. De leefwereldbenadering gaat ervan uit dat:

- de mens een sociaal wezen is dat geneigd is zich te ontplooien en als zodanig zingevend en cultuur scheppend bezig te zijn;
- hij in relatie tot anderen betekenis geeft aan zijn omgeving;
- zijn potentieel door sociale professionals kan worden ontsloten door in dialoog aan te sluiten bij zijn wensen, behoeften, talenten en vaardigheden;
- die capaciteiten dusdanig divers zijn dat de mogelijkheden om tot zelfontwikkeling te komen via interpersoonlijke relaties in principe onbegrensd zijn;
- door sociale interactie tussen mensen (bewoners, lotgenoten, etc.) te bevorderen een meer pluriforme samenleving binnen bereik komt, die gebaseerd is op onderling respect en de erkenning van de uniciteit van personen en groepen;
- deze waarden op het micro/meso-niveau van individuen en groepen (buurten, lotgenoten, etc.) gestalte krijgen via samensturing: als een gezamenlijke zoektocht tussen sociale professionals, burgers en organisaties, waarbij de mening van de professional ondergeschikt is aan de behoeften van de burgers;
- deze waarden ook op het meso/macro-niveau tot uiting komen als kritiek op de systeemwereld en als streven naar een handelingskader dat mensen in hun kracht zet (empowerment en emancipatie);
- de maatschappelijke positie van individuen en groepen allereerst bekeken moet worden vanuit structurele uitsluitings- en marginaliseringsprocessen als gevolg van sociaaleconomische posities;
- problemen die mensen hebben in verband gebracht moeten worden met onvoldoende mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling en ontplooiing, onvoldoende goede toegang tot betaalde arbeid en andere maatschappelijke rijkdom, stigmatisering;
- sociale ongelijkheid verkleind moet worden;
- dit gebeurt door structurele veranderingen in de woon-, leef- en werksituatie te bevorderen via onderlinge solidariteit.

Ervaringskennis als exponent van het rechter rijtje verschilt sterk van doelrationele wetenschappelijke en vakkennis. Zij is niet alleen kritisch, maar ook strijdbaar naar dat realiteitsprincipe. Zij laat zich niet in outputcriteria omzetten, zij is anders (relationeel) meetbaar en strookt ook niet met andere aannames ervan. Ze staat haaks op een opdeling in vakjes (disciplines en specialisaties), heeft geen boodschap aan

het onderscheid tussen bewezen en onbewezen handelwijzen en heeft niets met de neiging om de eigen kennis te certificeren (exclusief geldig te verklaren). De dragers van ervaringskennis die uitdrukking geeft aan hoe zaken knellen, onrechtvaardig zijn of uitsluiten, ondervinden aan den lijve hoe hun kennis te licht bevonden wordt: te kritisch, te subjectief, te persoons- en contextafhankelijk. Naarmate wetenschappers en professionals minder beseffen hoezeer ze zich gevoegd hebben naar het linker rijtje, en naarmate zij er meer hun gemoedsrust, bestaanszekerheid en identiteit aan ontlenen, des te meer zijn ze dit kritische kenvermogen gaan ontkennen of negeren. De gevolgen van deze marginalisering van kennis van BIPS blijven in methodologische debatten in de dominante openbaarheid van zowel sociale wetenschappers als professionals goeddeels buiten beschouwing.⁴

Deze kleine geschiedenis van het ontstaan van doelrationaliteit als dominante kennisvorm in het sociale domein zet de vraag die ik wil beantwoorden in perspectief: kunnen sociale krachten (sociaal werkers, ambtenaren, docenten, ervaringsdeskundigen, onderzoekers) het voortouw nemen in versterking van de waarde van het rechter rijtje? En zo ja, kan co-creatie tussen ervarings-, vak- en wetenschappelijke kennis de kloof tussen leef- en systeemwereld helpen verkleinen? Om te beginnen moet zo'n co-creatie de hegemonie van het doelrationele aan de kaak stellen. Veel zal bovendien afhangen van professionals die de ervaringskennis van BIPS (h)erkennen. De politicoloog Albert Dzur (2008) houdt een krachtig pleidooi voor het opnieuw opbouwen van wat hij noemt de 'commonwealth by citizens'. Dat vindt hij het belangrijkste werk waar we voor staan, over de grenzen van onze verschillen heen. Zo'n gezamenlijke wereld bereik je alleen door te praten en handelen mét elkaar. Om tot fundamentele verandering te komen met behulp van het rechter rijtje, moeten sociale professionals en onderzoekers de hand in eigen boezem steken en allerlei dingen anders gaan doen. Zo moeten ze het klantmodel opzijzetten, dat hun het zicht ontnemt op het belang van dialoog en samenwerking met kritische krachten in de leefwereld. Ook moeten ze zich laten inspireren door voorbeelden waarin al sprake is van zulke co-creatie. Bijvoorbeeld in praktijken die uit allerlei cliëntenbewegingen zijn voortgekomen: voorzieningen in zelfbeheer, tandems tussen professionals en ervaringsdeskundigen, opleidingen voor ervaringsdeskundigheid, inzet van ervaringsdeskundigheid in het onderwijs en in e-communities⁵. Of in stadsdorpen en collectieve woonvormen van ouderen. Dit zijn nu nog verre van mainstream-praktijken, ze bevinden zich qua aantal en impact in de marge van de domeinen welzijn en zorg. Ze kunnen zich ook laten inspireren door romans, poëzie, beeldende kunst, dwarsdenkende filosofie en door de verhalen die journalisten, wetenschappers, documentaristen en sociaal werkers naar boven halen uit de leefwereld van burgers in precare situaties. Zo ontdekken ze dat empathie en eerlijkheid sociale vermogens zijn die diep in het

menselijk DNA verankerd zijn. 'Een samenleving die louter op egoïstische motieven en de krachten van de markt stoelt, kan misschien rijkdom voortbrengen, maar niet de eenheid en het vertrouwen die het leven de moeite waard maken' (De Waal, 2009). In het lectoraat Outreachend werken en innoveren onderzoeken we al meer dan tien jaar praktijken waarin professionals ervaringskennis zien als gelijkwaardig aan vak- en wetenschappelijke kennis en als een middel om uit beperkte kennis- en rolopvattingen uit te breken.

2 Van een uit- naar een insluitende openbaarheid

We hebben nu een beeld gekregen van hoe de doelrationele openbaarheid in een paar decennia tijd een nieuw realiteitsprincipe kon vestigen in het sociale domein. Dat zorgde ervoor dat burgers in precare situaties steeds minder in staat worden gesteld (zie bijvoorbeeld Stam, 2014) om uit hun ervaringen stabiele en betekenisvolle kennis te vormen die een rol speelt in het publieke debat. Zo worden ervaringen met armoede en sociale uitsluiting nog steeds overgedragen van generatie op generatie, maar heeft hun kennis de status van 'toevallige' privé-ervaringen, uitzonderingen die de regel bevestigen. In plaats van ze te erkennen als belangrijke kennisbron worden hun ervaringen in het armoedebeleid genegeerd. Zo kon het gebeuren dat toen er aan het eind van de vorige eeuw voedselbanken kwamen, bestuurders en politici woedend reageerden. Ze verwezen naar statistieken en regelingen om te staven dat zoiets hier niet nodig was. De Nederlandse verzorgingsstaat had het armoedevraagstuk immers afdoende geregeld! Dit werd gelogenstraft met de snelle opkomst en groei van het aantal actieve voedselbanken. Met het tot uitvoering brengen van de intentie van bestuurders en politici om het voor allen te regelen werd vergeten dat niet iedereen in de standaarden past van de regelingen. Laat dat afwijkende nu juist het kenmerk zijn waarom mensen überhaupt van de regeling gebruik moeten maken. Daarmee raken we aan een nog diepere laag onder de groei van de hegemonie van het doelrationele model. Het lijkt erop dat in het Westen sinds de val van de Berlijnse Muur een taboe heerst op kapitalismekritiek. Schuldencrisis, Occupy, Piketty, TTIP-verzet, Panama-papers volgen elkaar op als losse episodes van een verhaal dat maar geen beweging wordt. In schril contrast hiermee staat de ervaringskennis van BIPS. Daarin is kritiek op het kapitalisme en het verlangen naar een betere wereld nooit verstomd.

Wat voor openbaarheid kan ervaringskennis versterken?

Liberalen en neoliberalen maken sinds de jaren tachtig mondiaal de dienst uit, en ook de meeste andere politieke kleuren hebben zich gevoegd naar het doelratio-

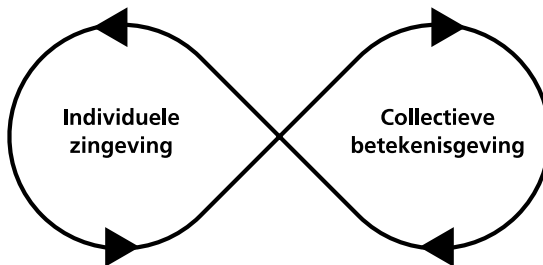
nele realiteitsprincipe dat overheden en markten wereldwijd in zijn greep houdt. Hoe kan ervaringskennis dan nog een rol spelen bij het overbruggen van de kloof tussen leef- en systeemwereld? Het is goed om te weten dat dit een oude vraag is. In de traditie van de Frankfurter Schule hielden sociologen en filosofen als Horkheimer en Adorno (1947), Habermas (1962) en vooral Negt en Kluge (1972, 1981) zich hier al mee bezig. Ze spitsten de kwestie van de kloof tussen leef- en systeemwereld toe op de vraag hoe mensen zich van de exploitatie van het **kapitalisme** kunnen bevrijden. De verwachting in de jaren zeventig was dat onder invloed van allerlei democratiseringsbewegingen ook het lot van BIPS zou emanciperen. Dat er tegenopenbaarheden zouden ontstaan die een einde maakten aan het klein maken en stil houden van mensen. Wat velen – ik ook – toen niet konden voorzien was dat die emancipatie in handen kwam te liggen van doelrationele industrieën. Die veranderen mensen (interactievorm: dialoog met specifieke afwegingen) in klanten (interactievorm: wat past in het productenaanbod en valt binnen de toegestane wensen/eisen, rechten/plichten?), en vormen daarmee emancipatie om tot zekerheidsverschaffing. Dat gaat gepaard met een sterke uitbreiding van de inzet van professionals en met een vangnet aan sociale arrangementen voor BIPS. Maar de essentie van emancipatie – dat het alleen mét en niet vóór BIPS tot stand kan worden gebracht – verdwijnt naar de achtergrond. Hun ervaringskennis klinkt maatschappelijk minder ver door dan in het democratiseringstijdperk. Om die kennis een rol te laten spelen in het sociale domein is een openbaarheid nodig die individuele en collectieve verwerking van ervaringen ondersteunt.

Beslissend voor **hoe ervaring ervaringskennis wordt**, is de verbinding van het individuele kenvermogen met collectieve betekenisgeving. Het gaat om een intrapsychisch proces – tussen cognities, affecties en ambities – waarin een individu een plek geeft aan heftige gevoelens. Maar het gaat ook over een interpsychisch proces waarbij iemand samen met vertrouwde anderen (vrienden en verwanten, lotgenoten, lichtende voorbeelden – vaak professionals in het publieke domein, dwarse denkers, filmers en schrijvers, ervaringsdeskundigen) aan zulke ervaringen een bredere betekenis toekent. Soms wordt die betekenis uiteindelijk breed geaccepteerd, zoals ervaringskennis over de Tweede Wereldoorlog, die uiteindelijk veel aandacht in het onderwijs en de media heeft gekregen. Dat geldt veel minder voor de ervaringskennis van BIPS. Die blijft marginaal doordat ze meer impliciet dan expliciet is, meer relationeel dan rationeel, meer vloeiend (narratief) rond incidenten dan gestold in een prescriptieve *body of knowledge* van een vak of een beroep, meer activistisch dan beschrijvend en meer holistisch dan specialistisch.

Hoe verloopt de ontwikkeling van individuele ervaringskennis tot maatschappelijke ervaringskennis? Die begint bij conflictervaringen. Die kunnen tot een crisis leiden, die de grenzen van iemands existentie blootlegt. Dan spreken we van **grenservaringen**. Zulke crises kunnen ook de grenzen van de existentie van een

groep, volk, of natie blootleggen, zoals door de Tweede Wereldoorlog gebeurde. Hoe kunnen mensen zulke ervaringen benutten om van te leren? Volgens de sociaal-pedagoog Engeström (1987) lukt dat pas als mensen ze niet louter beschouwen als iets wat hun (weer eens) overkomt, maar ook als iets dat spanningen en conflicten blootlegt in hun bestaan die verder reiken dan hun persoonlijke verantwoordelijkheid en invloedssfeer. Als historisch-maatschappelijke gebeurtenissen dus. Dat sluit aan bij de sociologische verbeeldingskracht van Oskar Negt (1975). De heftige emoties waarmee deze ervaringen gepaard gaan, ontnemen hun echter in eerste instantie het zicht op zulke diepere oorzaken. 'Ze worden eerder omgezet in gevoelens van boosheid en teleurstelling naar anderen of in negatieve gevoelens naar de eigen persoon: schuld, falen, onmacht, tekortschieten, onzekerheid en angst' (Miedema en Stam, 2008). Pas als ze deze ervaringen in samenhang zien met de context waarin ze ontstaan, kunnen ze worden begrepen als een kans om verbinding te maken tussen individuele (vaak negatieve) emoties en collectieve (vaak positieve) betekenisgeving. Zo'n inzicht helpt hen deze ervaringen te benutten voor leer- en ontwikkelprocessen voor henzelf én hun omgeving, wat uitzicht biedt op **herstel** van autonomie en op verbetering van leefomstandigheden.⁶ Deze relatie tussen intra- en interpsychisch kan in een lemniscaat worden uitgedrukt (Meijers en Wardekker, 2001):

Figuur 2 Lemniscaat van creatief leren



Het linker oog draait om individuele verwerking van heftige emoties en het rechter oog om collectieve betekenisgeving eraan. Dat gebeurt in de vorm van het delen van verhalen, net zolang tot het hyperindividuele en unieke een overstijgende betekenis krijgt (zodat ik- en jij-kennis omgezet worden in wij-, het- en men-kennis). De ervaringskennis die zo ontstaat, vormt volgens Negt (1975) een springplank voor nieuwe manieren van leren, ervaren en handelen. En niet alleen voor de dragers van deze kennis.

Van nabij of van afstand

Voor professionals geeft ervaringskennis de mogelijkheid om hun vakmatige perspectief te verrijken met perspectieven uit de leefwereld. Sociaal werkers waren dat lange tijd gewend te doen en outreachende werkers doen het nog steeds. Ze staan tussen de leef- en systeemwereld, worden erkend als mensen die vanuit solidariteit en vertrouwen met burgers in preciaire situaties samenwerken. Samen zijn zij op zoek naar verbetering van de kwaliteit van leven van mensen 'aan de onderkant van de samenleving'. Dat bewegen tussen het linker en rechter rijtje kan vertrekken vanuit de systeemwereld met het ondersteunen bij het verkrijgen van uitkeringen en voorzieningen, of vanuit de leefwereld door bijvoorbeeld verbinding te zoeken met de eigen kracht van mensen. Dat schakelen en verbinden is effectiever dan eendimensionaal doelrationeel handelen. Gek genoeg worden sociaal werkers nog steeds niet goed opgeleid in hoe je op voet van gelijkheid kunt samenwerken met mensen met een 'andere' of zelfs 'vreemde' achtergrond. Ze worden niet goed voorbereid op het onzekere voor het zekere nemen, wat inherent is aan vertrekken vanuit de krachten in de leefwereld. Hun wordt vooral geleerd te kiezen voor de vluchtheuvels van het afstandelijke:

- a. dat wat elders en eerder al bewezen baat had;
- b. de kwantitatieve productindicatoren die met de opdrachtgever zijn afgesproken;
- c. functioneel handelen waardoor verstand en gevoel niet door elkaar gaan lopen.

Hoe meer ze afstand leren nemen door mensen als klanten te benaderen, hoe minder ze van 'onderop' en van 'binnenuit' aan verandering werken. Wat voor zulke nabijheid nodig is, is

- a. een visie op onrechtvaardigheid en van daaruit
- b. houdingen als solidair zijn, er zijn, en er net zo lang zijn als nodig; en
- c. erkennen dat de vermogens van mensen zoveel verder reiken dan hun reductie tot klant.

Dat alles is in sociale opleidingen en praktijken door toedoen van een eenzijdig accent op doelrationaliteit en het bijbehorende efficiënt en resultaatgericht handelen in de verdrukking geraakt. Hiermee is de effectiviteit van het vak en de maatschappijkritische houding afgenomen.

3 Onderzoeksoopzet

Tot zover de theoretische overwegingen bij de centrale vraag waar ik in dit essay een antwoord op zoek: Wat is ervaringskennis en hoe kan zij bijdragen aan een beter samenspel tussen leef- en systeemwereld?

Om daar concreet zicht op te krijgen, heb ik met zeven mensen gesproken. Ze hebben allemaal goede banen, waarin ze zich volop bezighouden met de transformatie van het sociale domein. Ze nemen daarin vaak het voortouw als innovatieve ambtenaar, sociaal werker, docent of onderzoeker. Maar ze hebben ook een andere expertise: ze zijn allemaal – en sommigen nog steeds – in hun leven geconfronteerd met ingrijpende crisiservaringen waardoor ze een zwaar appèl moesten doen op het herstellend en oplossend vermogen van hun leefwereld of, als dat niet lukte, als ‘klant’ op hulp van de systeemwereld. Sommige crises deden zich voor als persoonlijke trauma’s, zoals de worsteling met psychosen, depressies, een levensbedreigende ziekte of een vechtscheiding. Anderen worstelden met crises die een meer sociale oorzaak hebben: ervaringen met een rommelige levenswijze door jong moeder worden, drugs, een thuissituatie met weinig rust en regelmaat of door aanvaringen met autoriteiten – ouders, orthodoxe familieleden en leerkrachten – wat escaleerde in huiselijk geweld of doorverwijzing naar jeugdinternaat en zelfs gevangenis. Ik sprak in totaal met vijf vrouwen en twee mannen, werkend bij een gemeente, in het sociaal werk en in het hbo (sociaal werkopleiding en onderzoek). Ze zijn voor mij belangrijke getuigen van de spanningen en ook van de krachten tussen de leef- en systeemwereld. Bij drie respondenten werd hun ellende verergerd door migratie, bij twee door generatiearmoede. Al hebben ze zich er allemaal professioneel bovenuit gewerkt, toch gaan ze nog steeds gebukt onder existentiële onzekerheden als gevolg van hun lotgevallen. Omdat ze in eenzelfde soort schuitje gezeten hebben als de cliënten van sociale professionals, beschikken ze over iets dat ik maar ‘extra bagage’ noem. Ze hebben zelf ervaring met de beperkingen en mogelijkheden van zowel de leef- als de systeemwereld. Ze hebben van binnenuit nagedacht over de grilligheden en complexiteiten van het leven en ook over de zegeningen en tekorten van de systeemwereld. Ik wilde van hen weten wat het betekent om zelf een zwaar leven vol spanningen en conflicten te hebben (gehad) en tegelijkertijd als sociale professional actief te zijn. Hoe verschillend zijn die systeem- en leefwereld die ze aan den lijve kennen? Welke ideeën hebben ze ontwikkeld over het benutten van krachten van de leefwereld en van de systeemwereld? Wat demonstreren ze aan ervaringskennis terwijl ze hierover met me praten, en ondersteunt of ontkracht dat de stelling dat naast professionele en wetenschappelijke expertise ook ervaringskennis als gelijkwaardige derde kennisbron nodig is om de transformatie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving te laten slagen? Welke vermogens die met deze ervaringsken-

nis samenhangen, demonstreren ze? Met de meesten heb ik een keer gedurende een uur gesproken, met enkelen meermalen gedurende in totaal soms wel vijf uur.

In het licht van de wankele transformatie van de verzorgingsstaat wilde ik van hen weten welk effect ervaringskennis kan hebben op de ontwikkeling van het sociale domein. Een van de respondenten wijst erop dat het nog steeds niet erg professioneel wordt gevonden als je zegt: 'Ik doe dat nu, want ik heb zelf vroeger ook zo iets meegemaakt.' Dat is niet hoe professionals geacht worden hun doen en laten te verantwoorden. Dat ze goed gehandeld hebben, moeten ze methodisch aantonen, en niet op 'toevallige' ervaringen baseren. Trouwens, vanuit ervaringsdeskundig oogpunt is zo'n opmerking ook niet 'geldig', want die deskundigheid overschrijdt nadrukkelijk de eigen individuele ervaringen. Als een ervaringsdeskundige zegt dat sporten haar zo heeft geholpen, betekent dat niet dat daarom iedereen maar moet gaan sporten. Sporten kan anderen natuurlijk helpen, maar een ervaringsdeskundige ondersteunt mensen in de eerste plaats bij het zoeken naar wat voor hen zélf belangrijk is. Dat kan iets heel anders zijn dan waarbij de ervaringsdeskundige zelf baat heeft gehad. Om een antwoord op de centrale vraag te vinden, loop ik met mijn gesprekspartners de volgende deelvragen langs:

- Wat heeft hen geholpen zelfredzaam te worden, hoe vinden ze balans terug als zaken escaleren?
- Wat hebben ze hiervan geleerd en hoe nemen ze dat geleerde mee naar hun werk?

Wat maak ik uit hun antwoorden op?

4 We maken kennis met de zeven respondenten

Alle zeven respondenten waren op enigerlei moment betrokken bij de Wmo-werkplaats of bij andere activiteiten van mijn lectoraat. Ik heb ze 'gesprokkeld' met in mijn achterhoofd: welke professional kent het klappen van de zweep van de systeemwereld en heeft zelf ook de nodige slagen gehad, maar zet zich desondanks of juist daardoor in voor mensen in kwetsbare posities (de groep waar mijn lectoraat zich op richt)? Ik zal om te beginnen mijn gesprekspartners voorstellen door van elk een paar kenmerkende ervaringen te noemen, al doe ik dat – omwille van hun privacy – geanonimiseerd. Alle zeven respondenten kregen in hun persoonlijke leven te maken met crises die hun herstelvermogen en dat van hun leefwereld op de proef stelden. Bij allemaal hoor ik nog de boosheid, pijn en twijfel hierover. Die heftige emoties strekken zich uit over incidenten in hun leefwereld maar ook over hun latere omgang met de systeemwereld. Ze uiten ze op verschillende ma-

nieren: de een rustig en voorzichtig, de ander ongeduldig en activistisch. Ik stel u allereerst voor aan de vijf vrouwelijke respondenten.

De vrouwen

De veertiger **Anneke** heeft zich als professional voorgenoemen: *wat ik als cliënt aan onredelijkheid heb meegemaakt, laat ik niet meer gebeuren*. Ze heeft er lang over gedaan om te leren over haar buien heen te stappen, in een leven waarin ADHD en verschillende verslavingen haar parten speelden. Ze weet de klippen die dat geeft steeds beter te hanteren, ook door het besef dat ze met een huishouden met drie pubers (en een koophuis dat op instorten staat) zich niet te veel moeilijkheden kan veroorloven. Ze kan zich nog steeds heel kwaad maken over wat ze foute collega's noemt, zoals die man bij huisvesting die het bestond om over een groot gezin in een te kleine woning te zeggen: dan hadden ze maar niet zoveel kinderen moeten maken.

De meeste sociale professionals die ze heeft ontmoet, weten niet goed raad met haar woede-uitbarstingen. *Dat heb ik zelf ook meegemaakt als cliënt. Een vrouwelijke psycholoog wilde alleen nog met mij praten met een bodyguard tussen ons in. Ik zag professionals veel te snel oordelend reageren op mensen die druk en gegiteerd waren. Ik heb zelf ook vaak genoeg meegemaakt hoe tergend langzaam bureaucratische systemen zijn. Soms moet je lang wachten terwijl je nú geholpen wilt worden. Dan word je toch terecht kwaad?*

Ik wil uit het verhaal van Anneke als thema het uiten van heftige emoties halen. Voor Anneke spreken die uitingen vanzelf in haar manier van omgaan met de wereld. Als je niets meer te vertellen hebt, heb je altijd je emoties nog. Schelden doet geen zeer, de grens ligt bij fysiek geweld. Die moet je niet overschrijden.

De veertiger **Nesrin** heeft een lange weg afgelegd om sociale professional te worden. Haar ouders haalden haar op haar elfde van school. Via een toelatingsexamen kon ze uiteindelijk toch studeren voor maatschappelijk werker, het beroep waarvan ze houdt. De studie met haar methodieken en vuistregels, bijvoorbeeld over omgaan met gevoelens van angst, onzekerheid, wanhoop, verdriet, woede en rouw, heeft haar geleerd om te kunnen schakelen tussen afstand en nabijheid. Dat heeft haar ook geholpen om haar eigen problemen beter te hanteren. Met dat methodisch repertoire aan gespreks-, gedrags- en reflectieregels kreeg ze meer zelfvertrouwen, en in combinatie met haar ervaringskennis heeft dat haar geloofwaardigheid en overtuigingskracht vergroot.

Ze kwam niet met negens en tienen door haar studie, maar met herkansingen. Gelukkig waren er altijd mensen (docenten, later ook collega's) die vertrouwen in haar hielden. Zo heeft ze het vol kunnen houden, heeft ze de lacunes in haar ken-

nis en vaardigheden kunnen opvullen, heeft ze zichzelf steeds meer kunnen waarmaken en uiteindelijk gevormd tot wie ze nu is. Bedachtzaamheid werd haar tweede natuur, die schoof ze ook in onze gesprekken naar voren. Gedoe wat ze ontmoet, verandert ze in een praktische opgave waar ze ter plekke oplossingen voor zoekt, *hands on*.

Ze spreekt in de tegenwoordige tijd over zaken in haar persoonlijke leven die haar nog steeds radeloos maken. Ze noemt niet alleen haar vroegere leven, maar ook dat van nu 'rommelig'. Ze verwijst voor dat begrip (*messy life*) naar Kathy Roiphe.⁷ Nesrin heeft zichzelf van jongs af aan tegen de klippen van tegenvallers en teleurstellingen op moeten 'uitvinden'. Dat gaat nog steeds door. Ze blijft onzeker en houdt last van *blaming and shaming*. *Voor mij is het een kwestie van vertrouwen en ruimte en ik weet niet of ik kan werken voor iemand die mij niet vertrouwt. Het effect daarvan is namelijk dat ik alle woorden 10 x ga wegen en dan verliest het zijn effect. Zo is dit gevoel groter geworden door de aanslagen in Parijs en de harde discussie die hierover wordt gevoerd. Een ding weet ik wel zeker en dat is dat ik mij niet de mond wil laten snoeren.*

Ik wil uit het verhaal van Nesrin als thema halen de omgang met onzekerheid en het belang van erkenning en vertrouwen. Dat docenten, vrienden en collega's in haar bleven geloven, heeft haar op de been gehouden en haar geholpen baas te blijven over haar rommelige leven.

De dertiger **Chantal** was vijftien jaar terug ver heen, ze stond 24 uur per dag onder bewaking van haar netwerk, zodat ze letterlijk geen gekke dingen zou doen. *Ik plaatste mezelf aan de zijlijn, durfde niemand aan te kijken en zo werd het een selffulfilling prophecy. Mijn geluk is steeds geweest dat ik uit mijn depressies en psychoses kwam, dat uiteindelijk de zon toch ging schijnen. De eerste keer dat ik dat meemaakte, werd me dat te veel. Voorafgaand aan de depressie of psychose werd ik vaak manisch, dan ging ik dag en nacht door. Ik heb moeten leren dat extatische om te zetten in stapje voor stapje. Het besef dat ik daar zelf greep op kon krijgen ontstond uit spanningen.*

In eerste instantie heeft Chantal alles passief geslikt wat ze voorgeschreven kreeg: anti-psychotica, anti-parkinson, anti-depressiva en slaappillen (allemaal tegelijk). Pas nadat ze medicijnvergiftiging kreeg, heeft ze niet zomaar meer pillen geslikt, wilde ze eerst weten wat het was, waarvoor psychiaters dachten dat het was en wat het haar kon opleveren. *Dus uiteindelijk heeft die medicijnvergiftiging me veel gebracht, namelijk dat ik zelf ging bepalen wat ik wel en niet slik. Hier heb ik uiteindelijk zelf de psychiater en huisarts bij gezocht die me hierin willen begeleiden. Frappant vind ik dat geen enkele professional – ook het maatschappelijk werk niet – toen tegen me heeft gezegd: 'Dat kan ik me goed voorstellen!' Op een na. Eén psychiater bij het RIAGG heeft dat juist wel tegen me gezegd, en dat*

heeft mij zo ontzettend goed gedaan. Toen begreep ik dat het ook anders kon, dat professionals ook 'goed' konden voelen. Maar zij was een invaller. De anderen bleven er maar op hameren dat ik mijn pillen moest slikken. Ik heb dat label toen gebruikt om me vrijwillig te laten opnemen. Dat is een van de beste keuzes die ik gemaakt heb, tegelijkertijd ook ongelofelijk moeilijk.

Dat zag Chantal als de enige uitweg om uit de impasse te komen waarin ze zat: óf zelfmoord óf doorgaan met zitten zwijgen bij het RIAGG. Zo kwam ze in een centrum voor psychotherapie. *Daar ben ik een jaar gebleven, 5 dagen per week. De psychiaters zeiden dat ik eerst lithium moest slikken voor ik anti-depressiva kreeg. Daar heb ik me toen tegen verzet, omdat ik vond dat het om pure vergiftiging ging. Ik was voor het centrum al gestopt met medicatie. Ik ben pas lithium gaan slikken toen ik ervan overtuigd was dat het me zou kunnen helpen. En dat deed het voor een paar jaar, totdat ik besloot een leven te willen leiden zonder medicatie. Dat vraagt ongelofelijk veel zelfmanagement, iedere dag weer. Maar het lukt. Ik heb gewoon moeite met het slikken van medicatie, dat is een ego-ding denk ik. Niet alle psychiaters proberen me aan de medicatie te houden. Ik was er slecht aan toe, had straatvrees, maar op de een of andere manier is het me toen gelukt naar een bibliotheek te gaan. Daar heb ik boeken gezocht en gevonden over lithium. Die boeken kwamen allemaal uit op bipolaire stoornissen, en daarvan dacht ik: dit ben ik! Blijkbaar vond ik in de bibliotheek boeken die dat besef op gang brachten. Later is dat verschoven van: ik ben het, naar: ik heb het! Met dat eerste doe ik mezelf tekort, want ik ben zoveel meer.*

Ik wil uit het verhaal van Chantal als thema halen haar innerlijke kracht en zelfbevestiging en hoe ze daarbij hulp kreeg van familie, vrienden, collega's en lotgenoten. Beide krachten stelt ze nog dagelijks op de proef – zo twijfelt ze sterk over haar kunnen als docent en onderzoeker – maar ze weet zich sociaal zo gesteund (in vele verbintenissen waar ze zelf veel moeite voor doet), dat ze in al haar rollen, zoals moeder, echtgenoot, collega, vriendin, dochter, zus, lotgenoot, al tien jaar lang overeind blijft en een baken vormt voor anderen.

De twintiger **Mouna** studeerde nog toen ze op haar twintigste besloot te trouwen met een man die het haar mogelijk maakte zich te settelen. Die drang was groter dan haar verstand, dat zei: zorg nou eerst dat je zelf economisch op eigen benen kunt staan. Hij was goed opgeleid en had ondertussen een mooie baan en een comfortabel huis. Hij kwam wel uit een meer orthodoxe familie dan zijzelf. Al snel beseftte ze het enorme verschil in cultuur: haar man beschouwde haar als zijn bezit. Zo mocht ze van hem niet naar haar ouders, als ze dat wilde. Op haar eenentwintigste werd hun dochtertje geboren. Al na twee weken was Mouna de situatie helemaal zat: zij zat in een traditionele vrouwrol, en nu met haar dochtertje erbij voelde dat nog drukkender. *Ik pakte mijn koffer en mijn kind en besloot te vertrek-*

ken. Maar toen ik me bepakt en bezakt in de spiegel zag, ervoer ik het groteske van mijn besluit. Ik had niets om op terug te vallen: geen geld, baan of opleiding. Het heeft daarna nog 3,5 jaar geduurd voor ik de sprong waagde en met mijn dochter terug naar mijn ouders ging.

Ze zegt dat ze geluk heeft gehad met de sociale studie die ze vervolgens begon. Al in het eerste jaar voelde ze zich er op haar plaats: ze kreeg allerlei concepten en theorieën aangereikt die haar hielpen bij haar zoektocht naar wie ze was, wat ze met haar leven wilde en waar ze goed in is. Zo kreeg ze van een docent het compliment dat ze goed kon presenteren. Dat voelde als water voor een woestijnplant en trots vertelde ze het thuis. Daar werd hooguit wat sceptisch op gereageerd. Die docent deed zijn werk, daar moet je niet te veel betekenis aan geven. Sowieso was werk de ruggengraat van het leven in haar familie. Haar moeder en haar vader droegen dat als een belangrijke waarde aan haar over: hard werken (en niet zeuren).

Ik wil uit het verhaal van Mouna als thema halen de kracht die ze put uit haar reflectie- en oordeelsvermogen, waardoor ze kan zien en ervaren dat ze geneigd is haar gevoel op de tweede plaats te zetten, waardoor ze dus ook een andere keuze kan maken.

De vijftiger **Carla** komt uit een gezin waar ze goed bedeed uit kwam in vergelijking met haar moeder, zussen en broer. Dat zijn allemaal mensen met 'vlekjes'. Moeder in gevangenis, broer tbs. Met haar familie heeft ze van jongs af aan te stellen gehad en dat gaat door tot op de dag van vandaag. Ze ging als enige studeren. Aan het begin van haar carrière was ze zich zeer bewust van haar achtergrond. Ze schaamde zich soms om daar openheid over te geven. *Even heb ik de illusie gehad dat ik zo aan mijn familie kon ontsnappen. Dat ik niet met hen gebroken heb, ligt natuurlijk allereerst aan mijzelf. Dat is ook de afgelopen periode van mijn ziekte zo wáár gebleken. In plaats van rigoureuus met hen te breken ben ik mater familias geworden! Er is niets mis met mij, mijn ervaringskennis zit in hoe mijn omgeving op me inwerkt, mijn leven lang al.*

Neem mijn ene zus. Zij schiet steeds in paniek. Dan heb ik haar huilend aan de telefoon. Ze heeft een achtergrond in borderline of ADD. Dan denk ik: 'Doe gewoon!' Maar als ik me in haar verplaats, in haar schoenen ga staan en haar probeer te helpen, blijken systemen waarin ik heilig geloofde helemaal niet goed te werken. Neem de kwestie die ze met het UWV heeft. Daar kom ik ook niet uit, terwijl ik gestudeerd heb. Geen touw aan vast te knopen, die papieren. Voor mij al heel frustrerend, laat staan voor mijn zus, voor wie haar inkomen ervan afhangt. Ik begrijp nu pas wat het is voor iemand die emotioneel niet in staat is met zoiets om te gaan.

Ondertussen blijft het voor mijn neefje en nichtje een slechte opvoedingssituatie. Ik ben omringd door experts en kan zelf ook wel aardig nadenken, maar deze complexiteit maakt mij machteloos. Daar gaat mijn geloof in de ratio. Ik maak mee hoe de kinderen van mijn zus in een onacceptabele situatie opgroeien. Het gaat mijn verstand te boven. Ik kan er niets aan doen, net als mijn zus. Allebei voelen we ons afgescheept.

Ik wil uit het verhaal van Carla als thema halen de contactafhankelijkheid en de onmacht om ondanks haar aanzienlijke ervaring, kennis en status (macht) kwesties met de systeemwereld in goede banen te leiden.

De mannen

De twee mannen verwoorden hun ervaringen anders, meer politiek en beschouwend, alsof ze sneller doorschakelen naar een groter verband. Dat kan te maken hebben met mijn keuze van juist deze twee mannen, maar ook met het effect van een man-tot-mangesprek. Hun verdriet en ongemak lijken minder aan de oppervlakte te liggen.

De dertiger **Thomas** beschrijft zijn eigen ervaringsachtergrond in algemene termen als jarenlang klooiën, therapie en ook een opname. Hij praat pas concreet over een belangrijk moment, aan het eind van het tweede jaar van zijn studie. Hij is toen thuis overvallen, een traumatische ervaring, die ook nog eens repercussies dreigde te hebben voor zijn studie, omdat hij er alle afsluitende tentamens van het derde kwartaal door miste. De examencommissie vond dat hij het hele blok over moest doen. Een docent heeft het toen voor hem opgenomen, zodat hij (met goede cijfers) toch kon overgaan naar het derde jaar. De overval werd een geluk bij een ongeluk, omdat het incident ervoor zorgde dat hij ernstig bij zichzelf te rade ging over wat hij met zijn leven aan het doen was.

Thomas heeft zelf ervaren hoe vervelend het is als hulpverleners (en docenten) zichzelf buiten de conversatie opstellen en niet hun ziel en zaligheid laten zien. Nabijheid draait voor hem om het inbrengen van je eigen ervaringen en uitdagingen, of dat nu gaat over psychiatrische issues, vernedering, buurkinderen die je een grote bek geven, of grootouders die niet naar een verzorgingshuis willen. *En dan gaat het niet zozeer over wat je precies allemaal wel en niet hebt meegeemaakt, maar om het laten zien, in dit geval aan studenten, dat de wereld ingewikkelder is dan die lijkt in boeken en lessen. Of zoals Alie Weerman het noemde: zorgen voor ontregelende ervaringen.*

Ik wil uit het verhaal van Thomas als thema halen het belang van nabijheid als voorwaarde om recht te doen aan de complexiteit van wat er werkelijk speelt.

De vijftiger **Karel** herinnert zich de lagereschooltijd als okay, dankzij een paar goede onderwijzers. De meester van de zesde klas kwam hij een tijdje terug tegen. Die zei: 'Ik wist heus wel dat jij achterin de klas met een boek op je knieën zat te lezen. Ik was blij toe, want lezen kun je nooit genoeg.' Op de middelbare school kreeg hij last van 'het systeem', in de vorm van leerkrachten die geen persoonlijk contact maakten en zich daardoor niet geruststellend gedroegen. *Voor mensen die dat wél doen voel ik loyaliteit. Dan gedraag ik me, want dan vind ik het vervelend als het mis gaat.* Hij heeft soms veel geduld met mensen die slachtoffer van systemen zijn. Hij heeft weinig geduld met functionarissen, als die hem niet het idee geven dat ze ten dienste van burgers werken. En dat ze geen benul tonen van het democratische proces dat daarachter schuilgaat. Dat perspectief is veel te weinig vanzelfsprekend in de houding van welke overheid dan ook. Sinds de jaren zeventig vindt hij dat de massieve druk van systemen steeds erger wordt. Hij wijt dat aan *het monster van het kapitaal dat zich niets aantrekt van landsgrenzen en waar de politiek geen grip meer op heeft.* Vroeger organiseerden mensen zich per klasse of groep. Dat massale van met elkaar ergens voor staan, zie je niet veel meer.

In de derde klas van de mavo werd Karel overgeplaatst naar een internaat, een instituut voor kinderen met moeilijk opvoedbare ouders. Vooral zijn vader maakte het hem lastig. Tijdens zijn opleiding kwam hij in contact met de Stichting Anti-Militaristies Buro. Eerder al was hij betrokken bij de derde wereld (spreekbeurten op de lagere school) en bij Amnesty (waarover de leerkracht van de vijfde klas zei: daar ben je nog veel te jong voor). Dat deed hij allemaal in zijn eentje. *Ja. Ik was een einzeltänter die van jongs af aan dacht: regels zijn er om overtreden te worden.*

Ik wil uit het verhaal van Karel als thema halen de massieve druk van systemen om hun eigen gang te gaan, zonder ruimte voor het individu en oog voor de slachtoffers die ze maken te hebben.

De thema's die ik uit de verhalen heb gelicht neem ik mee naar de eerste deelvraag.

5 Hoe vinden mijn respondenten de balans terug als zaken escaleren?

Alle zeven respondenten geven voorbeelden van hoe ze de balans terugvinden als zaken escaleren. Ze blijken daarin heel verschillende ervaringen, posities, opvattingen, ambities en temperamenten te hebben. Wat overeenkomt is dat ze met heftige, negatieve emoties te maken kregen, waar geen aansprekende openbaarheid voor bestond om er greep op te krijgen. Ze hebben al scharrelend en probeerend

mettertijd er zelf leerzame betekenis aan gegeven. Via dat bewustzijn kwamen ze er ook achter dat ze niet uniek waren, dat ook anderen met soortgelijke kwesties worstelden. Ik zal met behulp van de uit hun verhalen gedestilleerde thema's deze dynamiek tussen individuele emoties en collectieve betekenisgeving naar boven halen. Dat kan inzicht geven in de werking van een openbaarheid die leer- en ontwikkelprocessen mogelijk maakt die leiden tot samensturing, autonomie en gedeelde ervaringskennis. Wat heeft hen geholpen zelfredzaam te worden, hoe hebben ze existentiële crises overleefd en wat hebben ze daarvan geleerd? Kortom: hoe vinden mijn respondenten de balans terug als zaken escaleren?

Omgang met heftige emoties

In de verhalen die de zeven mij vertelden, zitten heftige emoties. Emoties van verlies, angst, verslagenheid, maar vooral van onrecht. Gevoelens van onrecht vormen een rode draad door veel van hun verhalen: over wat henzelf en hun naasten is overkomen en nog steeds overkomt, maar ook een groter, maatschappelijk onrecht. Dat gevoel van onrecht is van langere adem dan hun leven of dat van hun naasten. Hun boosheid daarover doet denken aan de lange woede waar de toneelschrijver en dichter Bertolt Brecht over sprak, die daarmee de klassenstrijd bedoelde. Ook mijn respondenten vertalen hun heftige emoties naar een historisch onderbouwde sociale visie over ongeluk en onrecht van mensen. Zij zetten die visie actief om in empathie en betrokkenheid naar lotgenoten en in acties om de systeemwereld rechtvaardiger te maken. Anneke is hier duidelijk over: onrecht moet je van de daken schreeuwen, je moet van je hart geen moordkuil maken, wat de consequenties ook zijn (al zegt ze met drie opgroeiende kinderen en een gammell koophuis toch iets voorzigtiger te zijn geworden). Dat hangt samen met haar mensvisie: ieder mens is verantwoordelijk voor zijn daden en wil dat ook zijn. Als je daaraan gaat tornen, bijvoorbeeld als je van mensen klanten maakt, gaan juist die zaken schuiven die betrekking hebben op het zelfreinigend vermogen van ieder mens. Ze geeft twee voorbeelden waarin dit vermogen, en de heftige emoties waarmee dit gepaard kan gaan, in het geding zijn.

Zo heeft Anneke – wijs geworden door haar eigen geschiedenis – haar dochtertje nooit als 'ADHD' willen laten labelen. Toen men in groep 3 klaagde dat ze wel heel erg veel aandacht opeiste, heeft ze een psycholoog in de arm genomen die vaststelde dat ADHD inderdaad speelde, maar ook hoogbegaafdheid. Daarop heeft ze de psycholoog mee naar school genomen. Resultaat: de kwaliteiten van haar dochter werden erkend (en de neiging van de juf om haar als 'een geval' te bestempelen, betuigd). Zo heeft ze een dreigend conflict, waarbij ze door roeien en ruiten had kunnen gaan, in de kiem gesmoord.

Een ander voorbeeld illustreert goed hoe dat zelfreinigend vermogen samenhangt met de wil van ieder mens om verantwoordelijk te zijn. Anneke vertelt hoe ze in haar rol als frontlijnwerker reageerde op een man die dreigde met zelfmoord – hij hing al met één been uit het raam. Ze vroeg hem: ‘Wie moet er dan voor je hond zorgen?’ Zo haalde ze hem over om weer naar binnen te stappen. Sommige collega’s in haar team spraken achteraf hun afkeuring uit over Anneke’s actie. Ze had de GGD moeten bellen. Ze gruwelt van dat soort afschuifgedrag. Dat komt in de buurt van het thema dat Karel naar voren bracht.

*De massieve druk van systemen om hun eigen gang te gaan,
zonder oog te hebben voor de slachtoffers die ze maken*

Annekes systeem-kritische houding heeft een lange voorgeschiedenis. Hoe kwam ze erop om juist dát tegen de man te zeggen? *Het was een ingeving, uit een mix van inlevingsvermogen en intuïtie.* Die vermogens scherpt ze nog dagelijks in haar werk. Ze handelt niet vanuit wat ‘hoort’ maar vanuit wat zij vindt dat moet.

Dat doet Karel ook. Hij heeft door schade en schande geleerd dat je alles altijd anders kunt bekijken, zoals: je kunt oog hebben voor mensen die niet gehoord worden. Dat uitsluiten en niet opmerken ziet hij overal gebeuren, ook op de hogeschool, net als bij de sociale dienst of de belasting. De mensen die daar werken doen dat voor ons, zegt hij, de burgers die hen betalen (via belastingen meestal). Vaak missen ze deze tegenwoordigheid van geest. Dat besef zouden ze moeten inbouwen. Hij heeft op drie manieren als ‘cliënt’ van binnenuit ervaring met systemen, maar hij heeft het buitengesloten zijn en niet gehoord worden al lang geleden verwerkt (al drukken ze nog steeds een stempel op hoe Karel in de wereld staat). Je zou hem een soeverein burger kunnen noemen, met gezin, zelf gecreëerde werkkring en comfortabele woonsituatie. Zijn ervaringen hebben hem het vermogen opgeleverd dat hij zich goed kan verplaatsen in mensen die nog wel in een positie van onmacht en uitsluiting verkeren. Dat hij snapt dat het niet om onwil gaat, maar om niet kunnen. *Bij sommigen lijkt de wet van Murphy op te treden: zij die alles (dreigen te) verliezen, zonder dat het een kwestie van ‘eigen schuld’ is. Zij hebben besef van eigen verantwoordelijkheid maar missen het vermogen of worden geconfronteerd met omstandigheden waarin die eigen regie niet (meer) past.* De systeemwereld lijkt aan die waarneming vaak geen boodschap te hebben. Ze zadelen kinderen op met rugzakjes vol met dubieuze ‘bewezen’ stigma’s, ze sorteren mensen in gradaties van gebrekkigheid en gestoordheid en strooien naar hartenlust met oordelen, causale verbanden en behandelingen die volgens Karel helaas te weinig ontmaskerd worden als de spin-off van een monster van Frankenstein.

Anneke en Karel stellen zich kritisch op naar de systeemwereld en tonen veel geduld en begrip voor mensen in kwetsbare posities. Ook Nesrin is kritisch naar de professionele wereld, maar breidt dat uit naar de leefwereld. Ze heeft hardhandig geleerd dat er niets is wat mensen liever doen dan anderen helpen. Ze ziet dat vooral als bemoeizucht. *Als je maar een glimpje hulpeloosheid laat doorschemeren gaan ze al los met je.* Dat geldt voor zowel mensen in de systeemwereld als in de leefwereld. Ze heeft er zelf ook last van en dat heeft volgens haar niets te maken met oud zeer of overgevoeligheid, maar met iets waarover ze zich grote zorgen maakt. Het verandert een open verhouding van gelijkwaardige wezens in iets hiërarchisch, waarbij de bovenliggende partij in al zijn hulpvaardigheid patronen van superioriteit en inferioriteit veroorzaakt. Nog steeds dringt de systeemwereld met zijn soms onbeholpen professionals en onbegrijpelijke regels diep door in haar privéleven, hoezeer ze dat ook probeert te voorkomen. Terwijl ze in haar werk juist zo constructief mogelijk bezig probeert te zijn, drijft haar rommelige leven haar regelmatig tot wanhoop, als – zoals onlangs nog – professionals zich met haar kinderen bemoeien en ook opvattingen over haar (hun collega!) in dossiers opnemen: *Dan voel ik me verraden als moeder en gefrustreerd als collega. Dat brengt me voor de zoveelste keer bij de vraag: is dit de club waar ik bij wil horen en doen we de juiste dingen?*

Haar ervaringskennis helpt Nesrin de gelijkwaardigheid met cliënten op te zoeken. Omwille van die gelijkwaardigheid zegt ze de term 'problemen' te vermijden en omwille van het belang van duurzame oplossingen spaart ze zichzelf niet. *Waarom kies ik ervoor om in deze voor mij pijnlijke situatie (een conflict met een professional die een van haar kinderen onheus heeft bejegend) ook nog eens een soort van logboek bij te houden van wat ik waarom doe. Mijn conclusie is dat ik dit doe voor het grotere geheel, het algemeen belang voor mijn part. Het toont dat ik de reflex heb ontwikkeld om mijn eigen specifieke situatie, hoe pijnlijk die ook is, te ontstijgen. Dat is de boodschap die ik uitdraag naar mijn kinderen. Pijnlijke zaken zijn nodig, misschien zijn ze zelfs de enige manier om dingen te veranderen binnen het grotere geheel van wat wij de systeemwereld noemen. Die bestaat eigenlijk gewoon uit mensen die buiten hun werktijden ook een leefwereld hebben.*

Anneke, Karel en Nesrin streven alle drie naar gelijkwaardigheid in hun relaties met mensen, of ze nu formeel 'klant' van hen zijn, of onderdeel uitmaken van hun leefwereld. Dit brengt ons bij het derde thema:

De omgang met onzekerheid en het belang van erkenning en vertrouwen bij het verwerken van grenservaringen

Wat ziet Nesrin als de waarde van haar ervaringskennis? *Het zit in mijn opvoeding verweven. Het nest waar ik uit kom is arm, maar mijn moeder was er trots op dat ze heel veel zelf kon doen. Toen mijn vader in Nederland aankwam, was hij veel ouder dan de andere mannen. Daardoor had hij minder snel een baan. Mijn moeder onderhield onderwijl in Turkije de vijf kinderen door de was te doen bij anderen en door te breien en te haken.*

Verschillende therapieën en goede gesprekken met mensen die haar dierbaar zijn, hebben Nesrin het zelfvertrouwen gegeven om ook soms gewoon boos of verdrietig te zijn en om zaken los te laten. *Door vragen te blijven stellen aan deze mensen en mezelf heb ik nu manieren gevonden om dit te doen. Zoals gaan hardlopen of lange wandelingen maken of schilderen. Dat zijn mijn persoonlijke manieren om mijn draagkracht en flexibiliteit te vergroten.* Ze heeft haar heftige emoties over systeem- en leefwerelddruk vertaald in een levensfilosofie. Ze beseft dat haar leven rommelig zal blijven, omdat ze tot de overgangsgeneratie behoort. *Dat is inclusief de migratie van mijn ouders en alle verhalen die daarbij horen. De overstap van een wij-cultuur naar een ik-cultuur in een samenleving die nu naar een soort van wij-cultuur aan het veranderen is, brengt steeds weer dilemma's en vragen met zich mee. Dit is een grote rol die ik de rest van mijn leven heb, dus ik maak er het beste van. Om present te zijn voor mijn dochters zoals mijn opa present was voor mijn moeder. Ik voel me gelukkig omdat ik kan zeggen dat ik ondanks het rommelig leven toch 70% van mijn dromen heb verwezenlijkt. Ik durf nog steeds nieuwe wensen te vormen.*

Ook Mouna snapt achteraf hoe die cultuur thuis van hard werken en niet klagen haar geholpen heeft om om te gaan met haar fundamentele onzekerheid als migrantenkind: het uiten en bespreken van gevoelens stond in haar ouderlijk huis niet voorop. Integendeel. Ze raakte eraan gewend om cerebraal om te gaan met het leven. Dat heeft haar houvast en zelfvertrouwen gegeven. Zo bedacht ze zelfs om de kracht van haar gevoelens beter te benutten, door in het laatste jaar van haar huwelijk zichzelf te pressen bewust haar boosheid in te zetten in de conflicten met haar man. Dat was een nieuwe ervaring: haar comfortzone zit weliswaar in haar oordeelsvermogen, maar door gevoelens te uiten kwamen nieuwe kansen en mogelijkheden tevoorschijn.

Innerlijke kracht en zelfbevestiging versus het belang van een krachtig netwerk van familie, vrienden, collega's en lotgenoten

Mouna herstelt na het teleurstellend verlopen huwelijk eigenhandig de basis onder haar bestaan via studie, baan, steun vragen aan haar familie en steun geven vanuit haar eigen rol als zorgzame moeder. Toch voelt ze zich, al vanaf vijf jaar geleden toen ze weer vrijgezel werd, als een kat in een vreemd pakhuis. Haar gemeenschap beschouwt het vrijgezelle bestaan voor een vrouw als een onveilige situatie. Zelf ziet ze dat anders. Haar basisgevoel van veiligheid is door haar man gekwetst, ze is door haar huwelijk en scheiding beschadigd. Daardoor schrikt ze ervoor terug om op 'vrijersvoeten' te gaan. Daar komt bij dat ze een hoger belang te dienen heeft: ze mag het haar dochtertje niet aandoen om een nieuw 'avontuur' aan te gaan. Haar huwelijk heeft haar faalangstig gemaakt, maar ze moet er ook niet aan denken om zonder de warmte van een partner door het leven te moeten. Die switch van gemeenschaps- naar individuele regie is een strijd die Mouna als kind van migrantenouders deelt met Nesrin.

Chantal heeft een groot deel van haar jeugd in het buitenland gewoond, alvorens ze zonder haar familie naar Nederland terugkeerde om te gaan studeren. Al snel ging het mis met haar hoofd. Haar familie is haar toen achterna gereisd en samen met vrienden vormden zij de liefdevolle, bezorgde omgeving die Chantal heeft gesteund in haar strijd tegen (de behandeling van) manische depressiviteit. Die steun heeft haar geholpen op de kracht van haar oordeelsvermogen te vertrouwen en meer zelfvertrouwen te krijgen. *Doordat ik de signalen herkende, overkwam het me niet steeds ruw. Nu zeg ik zelfs niet meer: ik heb het. Ik praat nu over energielekken in plaats van over manische depressiviteit. Ik ben dus niet tegen diagnostiek, maar zo'n afstandelijke duiding zegt niet zo veel. Het gaat om zelfduiding, niet als een object maar als een subject. Ik ben nog steeds aan het leren om mijn leven op psychosegevoeligheid in te richten. Energielek is een gevoelsgeladen woord dat beter past bij wat ik ervaar dan al die medische termen.*

De ervaring met haar hoofd stopt niet, al doet die zich nu voor in andere vormen, die ze als vooruitgang beleeft. Chantal krijgt steeds meer grip op haar hoofd. Dat doet ze niet in haar eentje maar samen met anderen. Dat sluit aan bij het concept 'herstel': grip krijgen op je leven, weer mee (mogen) doen. Dat is een collectief en coöperatief proces. *Voor mij is zo'n gesprek als dit belangrijk. Door reflectie en door dialoog, dus via een ander die meekijkt, lukt het me mijn gedachten completer te maken. Ik heb anderen nodig voor mijn herstel. Ik prijs me gelukkig dat ik een sterk netwerk heb. Dat is iets wezenlijks voor me.*

Zo komt Chantal met behulp van haar oordeelsvermogen (zelfduiding) en haar netwerk van liefdevolle familie, vrienden en lotgenoten onder de druk vandaan die de systeemwereld op haar leven uitoefende. Dat optimisme hierover (zo krijgt ze

steeds meer grip op haar leven) heeft Carla ook: *Al heel jong heb ik twee dingen geleerd: het belang van autonomie en het belang van de ratio boven de emotie stellen. Ook de afgelopen periode van mijn ziekte, zeker toen men mij uitbehandeld verklaarde, heb ik het luik van mijn emoties met een harde klap dichtgegooid. Al die tijd heb ik geprobeerd de contacten met mijn omgeving zo te managen dat ik emoties kon wegstoppen. Dat wil niet zeggen dat ik niet emotioneel ben. Juist wel. Ik kan bijvoorbeeld makkelijk huilen, ook in mijn werk als manager, dus in omgevingen waarin dat bestempeld wordt als een teken van zwakte of kwetsbaarheid. Als ik moe ben of me machteloos voel, kost het me geen enkele moeite om te huilen. Dat vind ik een goede manier om me te ontladen en ik ervaar dat zelf niet als een zwakte.*

Carla betwijfelt of je zelfvertrouwen kunt verwerven door alleen op je oordeelsvermogen te vertrouwen. Ze spreekt niet voor niets over de onmacht die ze ervaart als ze systeemwereldkwesaties van haar zus in goede banen probeert te leiden. Ondanks haar aanzienlijke ervaring, kennis en status (macht) lukt dat niet. Ze ervaart die fundamentele onzekerheid ook tijdens haar ziekteproces. *Tijdens mijn ziekteperiode heb ik me van het juk van mijn arbeidsethos moeten bevrijden. Dat heeft me wijzer gemaakt en heeft mij ook geleerd dat je soms dingen echt moet loslaten, maar ook dat er meer bestaat dan een werkzaam leven alleen. Dat kon ik door met meer afstand naar processen en inhoudelijke discussies te kijken en nog meer dan voorheen de kern uit zaken en lastige kwesties te distilleren. Dat ging pas mis toen me verteld werd dat ik geen patiënt meer was, dat ik niets meer mankeerde. Daar raakte ik van in de war.*

Vreemd genoeg lijkt een negatieve identiteit (als iemand die iets mankeert, zoals patiënt of cliënt) een houvast te geven, een afgebakend kader voor zelfbegrip dat grenservaringen die de grens van het zelfbeeld tonen, nog een tijdje draaglijk maken. Wat gebeurt er als dat houvast wegvalt? *Ik ben na mijn ziekte minder stoer, vertrouw minder op mijn grote mond, besef nu beter hoe ik vanuit emoties handel en daarbij op grenzen stuit die ik vroeger nooit zou hebben geaccepteerd. Blijkbaar heb ik dat vermogen om te schakelen tussen ratio en gevoel ontwikkeld door mijn hang naar autonomie. Ik weet dat mensen die uit extreme situaties komen zo'n ontwikkeld gevoel hebben, ten goede, maar ook ten kwade (psychopaten en zwendelaars kunnen mensen goed doorgronden en op hun behoeften inspelen). Dat heeft me anders gemaakt dan de anderen in mijn familie. Maar het is ook een paradox. Heel rationeel en heel intuïtief tegelijk. Ik heb daar in de voorbije periode veel aan gehad. Door die beide kanten ben ik veel meer een maatje van mezelf geworden.*

Als residu van deze processen ontstaat wat Negt (1975) noemt sociologische fantasie: een zelfbegrip dat groter is dan het puur individuele en dat als een prikkel functioneert om meer collectief en coöperatief met tegenslagen en mogelijkheden

om te gaan. Van zelfduiding naar samenduiding. Dat sluit aan bij het thema dat in het verhaal van Thomas al eerder naar voren kwam:

Het belang van nabijheid als voorwaarde om recht te doen aan wat er werkelijk speelt

Thomas vindt het fijn dat zijn heftige negatieve levenservaringen maar een klein deel van zijn identiteit vormen, dat ze niet samen te vatten zijn in een groot aansprekend label, van waaruit hij zichzelf – al worstelend met en loskomend van het bijbehorende stigma – vervolgens ervaringsdeskundige kon gaan noemen. Dan was dat zijn *defining* identiteit geworden, in plaats van wat hem veel beter past: onderzoeker met ervaringsachtergrond. Categoriseren, classificeren en labelen liggen dicht bij elkaar. Ze doen geen recht aan wat mensen (nog meer) zijn. Dat vraagt werkelijk contact, nabijheid. *Het gaat erom dat wat mensen aan jou zien als beste karakteristiek voorop staat, en niet je stoornis of gebrek. De l'am proud-benadering werkt hier niet (evenmin bij obesitas of een andere aandoening waar een stigma op rust), dat doet krampachtig aan. Het doet onrecht aan het reële lijden, naast dat het ook suggereert dat het positieve, dat er zeker ook in zit, prevaleert boven de hoop shit die er onder zit. Zulke benaderingen kunnen de zaak zelfs schaden: dan gaat men competitief ervaringen wegen, terwijl het daar helemaal niet om gaat. Het moet niet gaan over 'wat' en over 'hoe erg' – dus vergelijken – maar over identificeren.* Daarom heeft hij ook aarzelingen bij de opkomst van meervoudige professionaliteit (waarover de mensen beschikken die ik in dit onderzoek spreek). Het kan de emancipatie van ervaringsdeskundigen in de weg staan als professionals met ervaringskennis hen wegdrücken.

Zijn visie sluit aan bij die van Karel, zij het dat deze op heel andere wijze tot zo'n conclusie komt. Karel profileert zich ook niet als ervaringsdeskundige. *Ik heb moeite met de manier waarop ervaringsdeskundigen zich nu profileren: te weinig emancipatorisch. Ze vragen om begrip met als ondertoon: laat ons ook meedoen. In plaats van: wij gaan meedoen of wij doen mee.*

6 Hoe nemen ze wat ze van hun grenservaringen geleerd hebben mee in hun professionele handelen?

We zagen hoe een dialectiek tussen gevoel en oordeelsvermogen en tussen eigen kracht en een krachtige omgeving de respondenten helpt van hun grenservaringen te leren. Dat heeft bij allen geleid tot een duidelijke visie op mens en maatschappij en op hun eigen rol daarbij. De een doet dat meer op zijn gevoel, de

ander meer op zijn oordeelsvermogen. Dat verschil zien we ook terug bij het zelfbewustzijn over de eigen kracht of juist bij onzekerheid daarover. Die onzekerheid krijgt gestalte in steun zoeken bij een sociaal netwerk of bij het eigen oordeelsvermogen. Soms bij allebei. Waar leidt die omgang met grenservaringen toe in hun professionele handelen?

Anneke is zelfbewust en heeft een duidelijke visie op de wereld en haar rol daarin. Haar geweten laat niet toe dat ze mensen negeert die moeilijk zijn en het moeilijk hebben. Die houding heeft ertoe geleid dat ze het in haar werk opneemt voor Amsterdammers die dwars zijn. Dat leidt regelmatig tot loyaliteitsproblemen en conflicten op haar werk. Zoals haar steun aan de vader die zo vaak bij de politie en de gemeente had gewaarschuwd dat zijn zoon bezig was te radicaliseren. Nu die in Syrië is vermoord, wordt ze nog bozer als ze ziet hoe allerlei ambtenaren en diensten hun eigen rol verdoezelen.

Ze had in haar rol als frontlijnwerker aan de voordeur ooit iemand haar kaartje in handen gedrukt, die, toen hij met zijn huurbetaling in de problemen kwam, haar bij de woningcorporatie introduceerde als: dit is mijn maatschappelijk werker. Sindsdien wordt ze – als deze man weer ruzie maakt, zoals laatst bij de sociale dienst – opgeroepen om namens hem te komen praten. Ondertussen heeft ze hem al meer dan drie jaar als cliënt. Ze heeft een klik met hem: hij frommelt een zilverpapiertje weg, waarop zij doodleuk vraagt: 'Ben je weer begonnen?' Dat bedoelt ze niet veroordelend of moraliserend, maar begrijpend. Die klik is gebaseerd op 'ons-kent-ons'. Diensten willen hem niet meer zien. Hij beroert een verkeerde snaar (men ziet hem vooral als agressief). Ze herkent eigenschappen bij hem (en hij andersom bij haar) die een bondje mogelijk maken: beiden zijn snel geagiteerd.

Nesrin noemt haar extra bagage en ervaringskennis de verborgen bladzijde van haar cv, omdat ze de werking ervan niet goed begrijpt. Die extra bagage blijkt – nu ze de grenservaringen een plaats heeft gegeven in haar leven en werk – steeds meer een vermogen waar ze veel kracht en vertrouwen uit haalt. *Ik ben juist erg trots op het 'verborgen' deel. Het is alleen nog weinig geaccepteerd dat het één (goede professionaliteit) niet zonder het andere kan (rijke ervaringskennis). Juist die 'tweezijdige' professionaliteit geeft mij zelfvertrouwen en trots.* Zij kan haar ervaringskennis moeilijk een plaats geven in haar werk. Dat hangt samen met een soort dualisme: je bent óf professional óf ervaringsdeskundige. *Je privé-ervaringen inzetten in je professioneel handelen wordt over het algemeen niet aanvaard.* Dat dit toch veel meer erkenning moet krijgen ziet ze terug in de manier waarop casussen opgelost worden. Succes wordt vaak maar voor 20 procent bepaald door de methodiek, is haar indruk. Succes heeft te maken met dat mensen alleen veranderen als zij dat zelf willen. Daarom is ervaringskennis zo belangrijk als je duur-

zame oplossingen zoekt. *Als professional ben je een passant in het leven van iemand. Als je doet alsof jij het verschil maakt, baseer je je professionaliteit op ongelijkwaardigheid.*

Kwesties rond moederschap raken Nesrin nog steeds persoonlijk. Dat is een beurse plek waarbij ze vol kan schieten. Ook hiermee heeft ze leren omgaan. Dan kondigt ze aan: 'Dit raakt me.' Dat zinnetje geeft de benodigde afstand om op adem te komen en bedachtzaam te kunnen worden. Ze regisseert wat erop volgt, zelfs haar tranen krijgen zo een bedding van vanzelfsprekendheid. Nesrin heeft geleerd om op haar hoofd te vertrouwen. Soms is het haar te veel. Dan trekt ze zich terug. Dan moet ze het eerst weer op een rijtje krijgen. Zo maar rauw ermee aan de gang gaan met ruzies en gevoelsuitbarstingen, probeert ze te vermijden. Dat vindt ze niet zinvol. Ze heeft geleerd dat ze via regie-achtige uitspraken (voor zichzelf en naar anderen toe) balans kan aanbrengen tussen haar professionele en ervaringskundige kant. Zo kan ze rustig, *in control*, emotionele zaken bespreekbaar maken vanuit een rijkere common sense, gestut door professionele en ervaringskundigheid.

Bij het koffieapparaat spreekt ze collega's aan. Ze kan aan hen zien dat er iets speelt. Die directheid – en dat vermogen om dingen te zien en bloot te leggen – wordt niet altijd gewaardeerd, maar het is wel een uiting van haar scherpe intuïtie (die ze deelt met Carla). Daar heeft ze een paradoxale les uit getrokken. Ze blijft dat kenvermogen inzetten, maar zonder in een hulpgeversrol te treden en tegelijkertijd ook van de ander niet te accepteren dat hij in een hulpvragersrol schiet. Haar eigen kwetsbaarheid heeft ze leren verbergen. Wel verwarrend, dat geschuif tussen (te) nabij en (te) veraf.

Voor **Chantal** blijft het moeilijk een verbinding aan te brengen tussen haar ervaringen als herstellende van een psychiatrische aandoening en haar publieke persona als docent en onderzoeker. *Toen ik er een eind aan wilde maken zei mijn moeder – heel slim: dat kun je je broertje niet aandoen, want daar zal hij kapot aan gaan. Nu praat ik makkelijker over mijn hoofd, al zal ik in een sollicitatiegesprek er niet over beginnen, maar dat doe je ook niet als je een slechte rug hebt. Ik ontwijk het niet meer. Het doet me ook niet meer pijn, zoals ik die in het begin voelde als ik erover sprak. Echt fysieke en emotionele pijn. Zo raakte het me. Ik vertel het inmiddels makkelijk aan anderen, eerder lukte me dat niet omdat het fysiek echt pijn deed, en ik raakte ervan in de war. Ik ben me heel bewust van het stigma dat erop zit en daardoor word ik voorzichtig. En dat wil ik doorbreken, door niks te zeggen verandert dit niet. Nu vind ik dat ik er iets mee moet om het stigma te doorbreken.* Ze ontmoet anderen die makkelijker over hun psychische problemen praten. Dan durft ze het niet meteen terug te zeggen. Soms vertelt zij het pas later.

Je wilt niet altijd binnenkomen in een gezelschap met dat stigma (en je anti-stigmamissie).

Ik organiseer mijn leven eromheen. Ik moet opletten dat ik het niet zo goed organiseer dat ik geen nieuwe uitdagingen meer aanga. Ik moet uit mijn comfort-zone. Dat heb ik geleerd op een verre reis. De ruimte nemen voor reflectie en er zo achter komen: wat is mijn spoor? Toen ben ik begonnen mijn leven zo in balans te brengen dat het werkt. Zo durft ze ook niet te zeggen (terwijl het wel waar is) dat ze sterk is in relationaliteit: mensen verbinden op basis van gevoelens van vertrouwen en veiligheid. Ze stimuleert zelfmanagement door zelfreflectie bij anderen. Ze regelt peersupport. Dat zijn allemaal zaken waar ze zelf ooit in het behandelcentrum mee kennismaakte. Nu gebruikt ze ze in haar werk. Daarin is ze de spil in een uitgebreid netwerk van mensen die elkaar steunen bij het werken aan hun eigen herstel. Ze is te bescheiden om zichzelf een spil te noemen. Ze vindt ook niet dat ze ervaringsdeskundig is. Ze heeft hooguit ervaringskennis. Ik ben wel deskundig over mijn eigen ervaring maar ervaringsdeskundigheid is méér dan je eigen ervaring. Ik zou meer met mijn ervaringskennis kunnen doen maar ik spreek me er niet over uit.

Ook **Mouna** heeft last van terughoudendheid en geremdheid als het gaat om het uitdragen van haar 'ervaringsdeskundigheid': *Studenten waarschuwen me: 'Juf, u bent veel te lief!' Maar door aardig te zijn en aardig gevonden te willen worden, in combinatie met de kracht van mijn denken, is het me gelukt ook in de moeilijkste tijden de regie over mijn leven te behouden.*

Ze wil leren haar kwetsbaarheid in haar rol als docent een plek te geven. Dat is ook haar kritiek op haar opleiding: *Docenten bleven perfect, lieten te weinig van hun eigen kwetsbaarheden zien. Terwijl ik als student gemerkt heb hoe belangrijk docenten zijn: zij kunnen je zien staan en vervolgens tegen je zeggen dat ze je gezien hebben. Zo'n boodschap komt zo veel beter over als die van een mens afkomt (met al zijn eigen kwalen en falen)!*

Deze terughoudendheid en geremdheid geldt voor de meeste respondenten: hoe loop je te koop met je 'extra bagage'? Productief is geen van de zeven respondenten een rolmodel in de strijd tegen een stigma. Receptief hebben ze het kenvermogen dat met die extra bagage verbonden is veel duidelijker ontwikkeld.

Bij **Carla** komt dezelfde kwaliteit naar boven waar ook Nesrin en Thomas het over hebben: het vermogen om mensen te 'lezen', ook tussen de regels door, met waar ze niet mee te koop willen lopen. *Mijn tweezijdige professionaliteit – ervaringskundige en professional tegelijk – uit zich op verschillende manieren. Zo heb ik een krachtig instinct. Dat heb ik gekregen door mijn leven lang mensen te scannen, dag in dag uit. Ik voel. Dat voelen heeft een ander soort kennis opgeleverd*

dan die van alleen een vakvrouw. Terwijl ik mezelf het liefste zie als een analytisch mens – want ik vaar op het kompas van mijn ratio – voel ik ondertussen wat er met mensen aan de hand is. Een zelden feilend instinct. Een blik is al voldoende. Daardoor voelen sommige mensen zich trouwens ongemakkelijk bij me. Ik heb geleerd om open te zijn over sociale issues. Ik verloochen mijn achtergrond niet. Dat hou ik niet voor me, wat niks zegt over de gevoelens die ik daaronder heb. Daar loop ik niet mee te koop.

Carla verklaart dat vermogen uit een leven lang omgaan met verdriet over overlijden en verlies. Het heeft haar ook allergisch gemaakt voor mensen die in hun ziekte blijven hangen, die langdurig ziek blijven bij bijvoorbeeld een blaasontsteking. *Ik heb als leidinggevende maar even geduld met hen, denk na de eerste empathie – ik kan goed meeleven – al snel: ‘Get a grip’! Als je een probleem hebt, zoek hulp, blijf er niet in hangen! Dat ergert me omdat ik iemand ben die niet zomaar opgeeft en niet bij de pakken neerzit. Ik heb de voorbije periode van mijn ziekte geleerd dat ik me goed kan overgeven aan een situatie, zolang ik maar regie houd over dat overgeven, zolang het maar gebeurt binnen mijn grenzen.*

Thomas gebruikt het concept ‘veerkracht’ om uit te leggen wat hij uit zijn eigen ervaringen heeft geleerd voor zijn werk. *Je bent niet alleen onderuit geschopt, maar vervolgens ook uitgedaagd om je daar niet bij neer te leggen en nog weer later leer je om ermee om te gaan. Dat is niet alleen een intrapsychische ontwikkeling, maar ook een interpsychische: je herkent het bij anderen, zoals anderen dingen bij jou herkennen. Zonder het zo te benoemen als de enkelvoudige professionals dat doen: dus zonder labels en stigma’s.* Dat sluit aan bij Annekes omgang met mensen die door andere professionals lastig of zelfs eng worden gevonden. Ook Thomas herkende – toen hij nog hulpverlener was – die wederkerigheid met cliënten. Het heeft hem geleerd vanuit andere perspectieven naar hulpverlening te kijken en vooruitgang te zien in processen die ogenschijnlijk – vanuit de maat van behandelplannen en protocollen – verlopen als één stap vooruit en twee stappen terug.

Als hulpverlener probeerde hij meer nabij te komen dan ‘enkelvoudige’ professionals, met als valkuil dat hij misschien té betrokken was. Hij nam het op voor mensen als hij hun lijden herkende, wetende uit eigen ervaring dat je het niet vóór ze kunt doen. Ze moeten het zelf doen. Hij kon er op den duur steeds minder goed tegen. Hij is met hulpverleners gestopt vanwege de dagelijkse bak ellende die langskwam. Dat klinkt paradoxaal, maar het ging in zijn werk om crisissituaties die hij zich te veel aantrok, waar hij aan onderdoor dreigde te gaan, waarbij dat ‘zelf doen’-principe (even) niet aan de orde kon zijn.

Hoe ziet hij de werking van een openbaarheid waarin ervaringskennis, samensturing en autonomie kunnen groeien? Hij heeft onlangs *The Circle* van Dave Eg-

gers gelezen, dat gaat over het belang van radicale openheid: het afschaffen van privacy. Neem bijvoorbeeld homoseksualiteit. Dat werd eerst een groot probleem gevonden en nu het meer openlijk beleefd en besproken wordt, wordt het steeds gewoner. Zo zou je ook over heftige, negatieve levenservaringen kunnen zeggen: door er meer open over te zijn kunnen stigma's verminderen. Analoog aan de homo's zou het dan moeten gaan om een voorhoede die het ijs breekt. Dat is mooi gedacht, maar Thomas voelt om allerlei redenen aarzelingen om die rol in te nemen. *Het is niet zozeer dat ik me niet geroepen voel, als wel dat ik er aarzelingen bij heb. In enige zin voel ik me juist wel geroepen om hieraan bij te dragen.*

Karel is sterk geïnspireerd en gevormd door de kraakbeweging. Daar ontstond midden jaren tachtig iets waar de participatiesamenleving nu hevig naar op zoek is: een alternatieve manier van voor elkaar zorgen. Daar ontstonden, binnen de 'muren' van een beweging, burgerinitiatieven die inclusief waren: niemand werd buitengesloten. Zijn ervaringen hebben waarden als gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid bekrachtigd als voorwaarden voor goed samenleven. *Dat is al zolang ik me herinner. De kinderbijbel en de kruisiging van Jezus, en ook mijn boosheid later over de kerk als hypocriet instituut.* Dat noemt hij een erg doorleefd gevoel. Zijn ervaringen hebben er ook voor gezorgd dat hij makkelijk contact maakt en de taal snapt van mensen die zijn uitgesloten. Door zo in het leven en de wereld te staan krijgt hij te maken met verhalen van mensen die uitgesloten worden. Dat kost hem veel energie. Elk verhaal achter een dreigende huisuitzetting grijpt hem aan, ook al omdat er in die situaties een taal ontbreekt die hard nodig is: de fundamentele taal van het recht. Dat is een universele taal die aanvaardt dat elk individu en elke situatie op zijn eigen merites gewogen moet kunnen worden. *Daarom is de trias politica ook zo belangrijk: zodat de instrumentele taal van het rendementsdenken niet de overhand kan krijgen boven wat mensen zelf ondervinden en belangrijk vinden. Zodat uiteindelijk wel het inclusieve beginsel de overhand krijgt: wat ik doe moet de vrijheid van anderen dienen. Met andere woorden: niet voor mij alleen (exclusiviteit). Dat betekent werken vanuit nabijheid, in het contact met anderen, met alle complicaties en complexiteiten van dien, en de wrijvingen die daarbij horen.*

7 Welke vermogens hebben ze ontwikkeld en wat zeggen die over de werking van een meer inclusieve en empowerende openbaarheid?

In hoeverre verschillen deze ervaringskundige professionals van 'gewone' professionals? Daar is na de verhalen die ze me vertelden en na onderlinge vergelijking

van die verhalen in algemene zin niet veel over te zeggen. Wat me wel opvalt is dat zij bepaalde vermogens laten zien die zij door schade en schande ontwikkeld hebben en die juist nu in de transformatie van het sociale domein hard nodig zijn.

- a. Ze hebben leren omgaan met heftige emoties en uit de bijkomende onzekerheden hebben ze hun eigen veerkracht ontdekt en daar zelfbewustzijn aan ontleend.
- b. Behalve de innerlijke kracht en zelfbevestiging hebben ze ook het belang van een krachtig netwerk van familie, vrienden, collega's en lotgenoten leren waarderen bij het verwerken van grenservaringen.⁸
- c. Dat ging gepaard met het besef van het belang van nabijheid, een voorwaarde voor wederzijdse erkenning, vertrouwen en gelijkwaardigheid, wat op hun beurt weer voorwaarden zijn om recht te doen aan wat er werkelijk speelt en mogelijk is.
- d. Ze zijn strijdbaar en niet murw: ze hebben de massieve druk leren weerstaan van systemen die hun eigen gang gaan zonder oog te hebben voor de slachtoffers die ze maken.

Dat zijn vaak 'nieuwe' vermogens omdat ze in de doelrationele systeemwereld onderbelicht, genegeerd of zelfs tegengewerkt worden. Veel professionals zijn murw gemaakt door de alsmaar uitdijende vormvereisten in hun werk. Ze ondergaan ze vaak als iets onontkoombars. Hoe anders is dat bij deze zeven respondenten. Al zijn hun grenservaringen heel verschillend, toch delen ze vermogens die op een radicaal andere leest geschoeid zijn dan hoe nu de systeemwereld werkt. Die overeenkomstige vermogens suggereren het bestaan van een nog nauwelijks verkende openbaarheid: die levenssamenhangen tot stand brengt, die coöperatieve en collectieve verwerking van (grens)ervaringen mogelijk maakt, die de uitwisseling van ervaringskennis laat gedijen en die een kritische houding jegens het 'normale' omzet in vernieuwende praktijken. Wat zijn de vier meest opvallende kenmerken van zo'n openbaarheid?

1 *Niet praten over maar praten met*

Mijn respondenten laten het belang zien van het nabijheidsbeginsel. Ze hebben een onderzoekende en ondernemende houding die weinig zekerheden voor lief neemt. Een houding die mensen bovendien verbindt op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Nabijheid draait om stimuleren dat mensen hun eigen ervaringen en uitdagingen met elkaar bespreken en niet dat de professional vooral aan het woord is. Voor je het weet krijgt dan het categoriseren, classificeren en labelen de overhand, wat onvoldoende recht doet aan wat mensen (nog meer) zijn. Op zo'n objectiverende manier afstand nemen van de complexe en verwar-

rende realiteit is een overschatte reflex die er maar al te vaak op uitdraait dat mensen met hun kwaliteiten niet gezien worden en in de kou blijven staan als 'objecten'. Mijn respondenten hebben dat allemaal zelf aan den lijve meegemaakt, en de meesten vertellen me er treffende staaltjes over. Ook staaltjes die illustreren hoe belangrijk werkelijk contact is als je je rot voelt. Momenten van nabijheid waarin anderen, vaak professionals, hen zagen staan en gelijkwaardig met hen in gesprek gingen, ook al is dat jaren geleden. Ze herinneren het zich nog als de dag van gisteren. In die mêlée van interventies, goede raad, geboden, verboden en bemoeienissen die ze van sociale professionals in al die jaren over zich heen hebben gekregen, zijn hun juist die momenten bijgebleven.

Waarom? Hun herstel is natuurlijk óók en vooral hun persoonlijke verdienste. Maar die kracht is versterkt door anderen. Van Oers (2001) verklaart hoe eigen kracht en nabije krachten in je omgeving als vliegwielen elkaar kunnen versterken:

'Het is duidelijk dat er een nauwe samenhang bestaat tussen de motieven van een persoon om aan een activiteit deel te nemen en de doelen die daarbinnen ontstaan. (...) het ontstaan van nieuwe doelen binnen die context (...) [wordt] in sterke mate geleid (...) door de communicatie binnen die activiteit en door de aandachtsconcentraties die daardoor worden opgewekt door de deelnemers. De mogelijkheid om binnen een activiteit "op eigen kracht verder te gaan" hangt met deze dynamiek van motieven en doelen samen, maar het wordt nu ook wel duidelijk, dat "eigen" hier altijd een sociale dimensie heeft in die zin, dat stemmen van anderen daar altijd in door klinken' (Van Oers, 2001, p. 13).

Natuurlijk, we wisten het al lang: de mens is een sociaal wezen, maar toch is het blijkbaar na drie decennia New Public Management nodig om de consequentie daarvan als een ontdekking uit de doeken te doen. Dat er geen zelfredzaamheid is zonder samenredzaamheid, geen zelfregie zonder samenregie, geen zelfsturing zonder samensturing, geen eigen kracht zonder samenkracht. Excuses voor deze rare woorden, maar ook de omgangstaal lijkt er moeite mee te hebben om mensen als sociale wezens te benoemen. Zo zijn we eraan gewend geraakt mensen te zien als individuen, soevereine wezens, losse exemplaren (patiënt, klant, cliënt, burger, etc.).

2 *Coöperatief vermogen*

Een openbaarheid die recht doet aan ervaringskennis van mensen in kwetsbare posities besteedt veel aandacht aan herstel van het sociale. Mijn respondenten bemoeien zich juist met ingewikkelde kwesties, waar de systeemlogica geen vat op

heeft en waar nog geen heldere theorieën of procedures voor bestaan. Ze nemen het onzekere (het onverwachte en onberekenbare) voor het zekere in plaats van andersom. Dat doen ze door tegenover doelrationele reducties de kracht van het relationele te plaatsen, dus te handelen vanuit het sociale. Dat draait om het principe: bekend maakt beminde. Ze benaderen mensen vanuit nabijheid, als sociale wezens en co-producenten, en niet, waartoe de doelrationele logica van de systeemwereld in aanleg neigt, afstandelijk als doelgroepen met labels (afwijkingen, storingen en gebreken). Dat heeft als consequentie dat de respondenten professionele gereedschappen, zoals theorieën en procedures, zien als eilandjes in een zee van onzeker weten in plaats van als 'zeker weten'-gereedschappen, waarmee je de wijsheid in pacht hebt. Het valt hun op hoe uitvoerders van de doelrationele systeemlogica in die zeker-wetenhouding vastlopen, en vervolgens geen raad weten met de complexe sociale realiteit. Als reactie gaan ze hun creativiteit vaak negatief gebruiken: als ze geen vat krijgen op kwesties, zetten zij de betrokken mensen weg als dysfunctioneel, bijvoorbeeld als 'zorgwekkende zorgmijders'. In plaats van er connectie mee te maken.

De respondenten zijn gewend te werken vanuit het vertrouwen dat je er samen wel uitkomt, mits je vertrekt vanuit de leef- en belevingswereld van je studenten, bewoners, etc., en niet vanuit een dienstenaanbod dat mensen terugbrengt tot klanten. Er is hun alles aan gelegen om hun doen en laten zoveel mogelijk procesgericht te verantwoorden (via een samenspel van krachten in een openbaarheid die hun ruimte biedt om te experimenteren). Al willen ze zich niet onttrekken aan productgericht verantwoorden via meetbare prestatie-indicatoren: natuurlijk zijn ze benieuwd naar de uitkomsten van evaluaties en benchmarks van hun werk! Gekwantificeerde kennisontwikkeling maken ze liever dienstbaar aan de verbetering van hun professionele handelen dan aan de versterking van hun legitimiteit naar bestuurders en instanties. Van twee kanten moet bewaakt worden dat deze formele legitimering niet de overhand krijgt. Alleen zo kunnen de deelnemers aan praktijken zo autonoom mogelijk met elkaar het werk invullen. Zo kunnen ze gericht zijn op eigen kracht, zelfredzaamheid, empowerment van burgers in precare situaties, en kunnen zij nieuwe kennis-, interactie- en communicatievormen uitvinden die het samendoen versterken. Dat is de consequentie die de respondenten laten zien van werken van binnenuit, inductief, van onderaf en samen (samengevat met het acroniem BIOS). Dit is contrair aan de doelrationele logica die van buitenaf, deductief, van bovenaf en specialistisch werkt.

De respondenten demonstreren met hun eigen verhalen hoe individuele eigenschappen, zoals zelfvertrouwen, herstel en veerkracht, sociale constructies zijn. Ze tonen het belang van een relationeel mensbeeld dat filosofen en psychologen als Dewey, Piaget en Vygotsky in de eerste helft van de twintigste eeuw ontwikkelden: mensen leren vooral transactioneel, co-constructivistisch, contextueel, dyna-

misch en sociaal. 'Relations to the environment stand at the beginning and at the end of development' (Vygotsky, 1978). Dat sluit aan bij het Afrikaanse gezegde: It takes a village to raise a child. Dit plaatsen deze filosofen en psychologen tegenover het 'a-sociale' mensbeeld dat sinds Darwin (*survival of the fittest*) in wetenschap en behandelpraktijken in zwang raakte, dat mensen reduceert tot objecten die je deductief en deterministisch kunt classificeren in gradaties van functionele en dysfunctionele eigenschappen. Een mensbeeld dat dragers van dysfunctionele eigenschappen op gezag van experts – die zich baseren op het zeker-weten van modellen en indicatoren – laat 'behandelen' als passieve ontvangers van hun 'diensten'. Resultaat is dat mensen die niet aan de norm voldoen geïsoleerd, als object behandeld of uitgesloten worden. Alle zeven respondenten vertellen hoe ze zich aan zo'n adaptieve rol ontworsteld hebben en hoe ze daarbij zijn gesteund door mensen in hun omgeving: docenten, hulpverleners, familie, vrienden en collega's. Dat versterkte bij hen een inclusieve kijk op leven en werken, op leef- en systeemwereld. Van die verbinding tussen beide krachten laten zij voorbeelden zien op a) micro/meso-niveau en op b) meso/macro-niveau:

a) Micro/meso-niveau: je praktisch outreachend openstellen voor 'de ander'

Je praktisch outreachend openstellen voor de ander betekent aansluiten bij zijn of haar leef- en belevingswereld. Ook mijn respondenten hebben drukke banen, gaan gebukt onder allerlei vormen van systeemdruk die hen dwingt te selecteren en sommige zaken op hun beloop te laten. Wat opvalt is hoe ze desondanks zakelijke en functionele overwegingen niet zó op de voorgrond plaatsen dat ze er het nabije menselijke contact door laten wegdrücken. Wat zo'n connectie nodig maakt, zal in elke situatie weer uitgevonden moeten worden. Daarna pas kan blijken of het contact een vertrouwenwekkend en veerkrachtversterkend vervolg krijgt. Dat is des te moeilijker te overzien in 'ongelikte' situaties waarin niet bij voorbaat duidelijk is of een vruchtbaar contact überhaupt mogelijk is. De som van al hun contacten is een netwerk dat gericht is op empowerment. Dat volgt een omgekeerde reflex in vergelijking met wat in de doelrationele systeemwereld gebeurt. Zij zien het lastige, dwarse en onaangepaste als signaal voor ongeluk of uitsluiting en zoeken vanuit outreachende waarden als gelijkwaardigheid, rechtvaardigheid en wederkerigheid de verbinding. Ze beseffen maar al te goed hoe reducties leiden tot blinde vlekken voor juist daar waar behalve de nood ook de hoop aan de man komt. Die spanning tussen nood en hoop is hun 'werkgebied' (waarover bij punt 4 meer).

- b) Meso/macro-niveau: collectieve manieren om tot effectieve oplossingen te komen

Hun coöperatief vermogen komt ook tot uiting in de wijze waarop zij nieuwe praktijken ontwikkelen. Alle zeven respondenten beseffen dat er andere manieren dan instrumenteel-rationele gevonden moeten worden om krachten in het sociale domein op te sporen. Zij zijn netwerkers in de betekenis van contactmakers, dwars door de muren van de systeemhokjes heen. Ze kijken en handelen integraal en in die hoedanigheid zijn ze soeverein. Al contact makend, ook als dat ten behoeve van hun eigen herstel gebeurt, ontstaat een dynamisch netwerk – want ze beseffen maar al te goed dat zij nooit alleen maar geveer, maar ook ontvanger van steun zijn. Dat maakt hen sleutelfiguren voor de ontwikkeling van een sociaal domein dat verschillende expertises op verschillende niveaus met elkaar verbindt. Van individuen via familie-, buurt- en vriendennetwerken naar gemeenschappen. Als het goed gaat. Als het niet goed gaat, zoals bij mensen die geen netwerk hebben, hooguit een netwerk van hulpverleners, zoeken ze omwegen via semi-professionals (ervaringsdeskundigen en sleutelfiguren in een gemeenschap) en professionals. Het merendeel van mijn respondenten is daarmee bezig. Ze zijn actief betrokken bij het stimuleren van eigen-krachtbijeenkomsten, praktijken van dak- en thuislozen in zelfbeheer, de inzet van ervaringsdeskundigen in sociale praktijken, het versterken van de positie van studenten die als eerste generatie in hun familie in het hoger onderwijs zijn (wat ook voor drie van de zeven respondenten geldt). Om de synergie tussen de verschillende expertises te benutten, creëren ze nieuwe sociale structuren. Dat gebeurt door met anderen – vaak in informele settings en scharrelruimtes – proefondervindelijk te ontdekken wat nodig en effectief is. Daarin staan ze gelukkig niet alleen, ze behoren tot wat wel ‘best persons’ genoemd worden: uitvinders van verhoudingen die bijdragen aan synergie tussen leef- en systeemwereld. Ze staan aan de wieg van inclusieve ideeën en oplossingen en zijn zodoende alle zeven aanjagers van het in elkaar grijpen van systeem- én leefwereldontwikkeling.

3 Het primaat leggen bij onzeker weten versterkt veerkracht en verandervermogen

Bij alle zeven respondenten is sprake van herstel in de vorm van toegenomen geloof in eigen kracht. Bij allen ging dat gepaard met de ontwikkeling van een oordeelsvermogen waarmee zij op eigen kracht in staat blijken om effectieve uitwegen, oplossingen en buffers te vinden. Dat oordeelsvermogen verklaart voor een deel ook waarom ze goede sociale professionals zijn. Dat stoelt op emergentie en onzeker weten. Emergentie betekent interactief al doende komen tot resultaten

die niet louter verklaard of voorspeld kunnen worden uit het gedrag of de expertises van de deelnemers. Ze handelen onder het motto: 'Schiet vooral aan je doelen voorbij!' Onzeker weten zit in de overgang van het idee van een subject dat een correcte voorstelling heeft van de werkelijkheid, naar dat van een zichzelf schepend, handelend subject. Daarmee rekent het volgens Rorty (1991) af met twee valkuilen/misverstanden: a) die van het individualisme en b) die van het objectiveren van het sociale (d.w.z. denken in processen die losgemaakt zijn van concrete omstandigheden en personen, waardoor de kennis die wordt voortgebracht de precisie suggereert van natuurwetenschappen en de autoriteit van het recht). Onzeker weten beweegt de andere kant op en verkent niet wat is, maar het mogelijke, en de waarde van wat al doende ontstaat. Onzeker weten is een tegenkracht tegen onverschilligheid, domheid en arrogantie en een voorwaarde voor inclusieve verantwoordelijkheid. Het verzet zich tegen systeem en routine, het maakt zoeken mogelijk naar onverwachte oplossingen en samenhangen. Het drukt het tussengebied uit waarin we kunnen loskomen van moeten: 'ont-moeten'. Een tussenzone waarin we betekenisvolle ontmoetingen hebben en waarin we ons laten verrassen, verwonderen en aan het twijfelen brengen. Waarin in alle schakeringen verbindingen plaatsvinden tussen mensen, van overtuigen tot uitschelden, van liefhebben tot informeren, van aanmoedigen tot amuseren, van helpen tot ondersteunen.

Mijn respondenten hebben zich losgemaakt van de 'zeker weten'-houding waar veel professionals zich in de doelrationele systeemwereld achter verschansen, en die weinig schakeringen toelaat. Daar hebben ze zich van gedistantieerd: ze kunnen zich die besliste houding niet veroorloven, want ze kennen maar al te goed ook de achterkant van het gelijk, evenals de consequenties van rechtlijnig denken. Dat heeft ze geleerd om te gaan met onzekerheid (tot aan 'grenservaringen' toe). Inderdaad: hun ervaringskennis 'bevat (...) een existentiële (en daarmee ook affectieve) dimensie die gaat over de tegenstrijdigheden in het leven met beperkingen en het vloeibare (en onzekere) proces dat herstel in wezen is' (Kool e.a., 2013, p. 49). In de gesprekken die ik met hen had, komen wel theoretische noties en overtuigingen langs, maar de meeste aandacht gaat uit naar gebeurtenissen die beladen zijn met emoties, waar ze in gewone omgangstaal vervolgens wel voorzichtige analyses op loslaten maar zelden definitieve conclusies aan verbinden. Juist naar zulke gebeurtenissen heb ik ze in onze gesprekken gevraagd, omdat hun benadering ervan licht kan werpen op de relatie tussen onzeker weten en ervaringskennis. Ze brengen vooral oorzaken, gevolgen en verbanden onder woorden in het licht van hun persoonlijk herstel en dat van andere mensen in kwetsbare posities. Hun kennis is urgentie-gedreven: wat is, kan niet langer voortduren. Ze tonen in die verhalen een reflectievermogen dat gericht is op 'uitvinden' van kennis die vaak nog niet is uitgekristalliseerd en evenmin erg gangbaar en reçu is. Daarmee

demonstreren ze een reflectief vermogen dat sterk a) inductief en b) divergent is (zie Stam, 2013).

a) Inductief

Ze zijn verdacht op een werkelijkheid die weinig stabiel is, vol met storingen en onverwachte gebeurtenissen. Ze staan sceptisch tegenover *evidence based* theorieën en voorschriften. Hun omgang met onzeker weten gaat – ogenschijnlijk tegenstrijdig hiermee – gepaard met sterke overtuigingen, waarmee ze het goede, opportune, urgente en doelmatige als goud uit de dagelijkse brij van indrukken, ontmoetingen en gebeurtenissen vissen. De waarden waar ze hun doen en laten op baseren, maken het hun mogelijk om minder te leunen op zeker te weten hoe de wereld werkt. We zagen dat hun overtuiging voortkomt uit heftige emoties over ongeluk en onrecht bij henzelf en bij anderen. Bij Karel en Anneke uit dat zich in een scherp oog voor misstanden, wat gepaard gaat met activistisch ongeduld, resoluut optreden en een groot mededogen met de BIPS. Hun overtuiging geeft kracht aan hun handelen: ze hebben weinig geduld met de stroperigheid en dwaalsporen van bureaucraten en professionals die zich binnen de lijntjes van hun taakverantwoordelijkheid terugtrekken en zo allereerst hun straatje schoonvegen. Hun positie staat ‘garant’ voor conflicten met de systeemwereld en met de eigen werksetting (inclusief ‘bazen’ en collega’s). Ze zijn zelf ooit dwars geworden, en dat zijn ze gebleven. Ze ergeren zich aan de mores van de systeemwereld. Die ergernissen kunnen trouwens wederzijds oplopen tot onwerkbare properties.

Carla is niet zo radicaal als Karel en Anneke. Ze trekt in haar leidinggevende rol veel tijd uit voor het onverwachte en onbesliste, maar hanteert, als het erop aankomt, een messcherpe grens tussen empathie en allergie, zeker als zieligheid doorschiet in slachtofferisme. De overtuigingen van Nesrin, Thomas, Chantal en Mouna zijn op het oog minder radicaal, ze zoeken voorzichtig de relationele nuance. Hun startpunt is steeds de wereld vanuit het perspectief van specifieke (groepen) BIPS, vanuit de overtuiging dat hun kwetsbaarheid eerder maatschappelijk dan persoonlijk wordt veroorzaakt. Al mijn respondenten laten zich leiden door de overtuiging dat elk mens begiftigd is met veerkracht en dat ieder – met de juiste sociale steun – tot wonderen in staat is (zoals zij zelf ook in hun eigen leven hebben ervaren). Dat is een belangrijke grondtrek van een openbaarheid die zich meer op het rechter rijtje baseert.

b) Divergent

Alle zeven benutten hun sociale en creatieve vermogens om maatwerk te leveren dat past in die ene unieke situatie, voor die ene persoon of groep. Hun gevoelens,

verlangens, gedachten, herinneringen en intuïties zijn daarbij onlosmakelijk met elkaar verbonden, wat hun reflectie 'in en over actie' (Schön, 1983) eigenzinnig maakt. Hun benadering van problemen en oplossingen als *reflective practitioner* is contrair aan denken in 'efficiënte' recepten en knoppen met oplossingen van het type *one size fits all*. Hun benadering vertrekt vanuit het relationele en het specifieke. Dat leidt tot divergent zoeken naar mogelijkheden, krachten en verbindingen. Dat stoelt op het besef dat omstandigheden altijd weer anders zijn. Wat succes heeft in het ene geval hoeft niet succesvol te zijn in het andere, ook al liggen er wel degelijk overeenkomstige patronen onder succes. Die patronen en hun consequenties voor je doen en laten kun je pas kennen als je je eerst openstelt voor die bijzondere omstandigheden. Anders dénk je dat je het al weet, en dat is een risikante houding. Dat beseffen Nesrin, Thomas, Chantal en Mouna maar al te goed, want ze zijn zelf te vaak geconfronteerd met 'zeker weten', in hun persoonlijke en professionele leven. Meer nog dan Carla, Karel en Anneke handelen ze tastenderwijs, met het besef (en het geduld) dat een klein stapje vooruit vaak maar van tijdelijke duur is en dat daarna weer op een andere manier naar nieuwe wegen moet worden gezocht. Zo geven ze vorm aan '*slow*' social work.

4 *Hoopverleners streven naar het onmogelijke*

Mijn respondenten werken in het gebied tussen vrees en hoop, in een openbaarheid waar behalve de nood ook de hoop aan de man komt. Ervaringsdeskundigen worden wel aangeduid als 'hoopverleners'. Ze vormen het (lichtend) voorbeeld dat het wél mogelijk is om je leven in eigen hand te nemen en dat je al vallend en opstaand jezelf kunt bevrijden uit die ontevreden, passieve, afhankelijke rol als klant, patiënt of cliënt. In hun opleiding wordt daarom veel tijd besteed aan hun 'gekwetste binnenkant'.⁹ Hun reflectief en coöperatief vermogen ontwikkelen zij via hun levensverhalen.¹⁰ Uiteindelijk gaat het erom jezelf zo in taal te vangen dat achter je lijden de hoop zichtbaar wordt, achter je wantrouwen het vertrouwen en achter de machteloosheid de liefde en de veerkracht. Die training hebben mijn respondenten niet gehad, maar vanuit hun ervaringskennis hebben ze zichzelf geleerd om te zoeken naar perspectieven en aangrijpingspunten voor oplossingen. Dat is hun tweede natuur geworden: ondanks hun heftige ervaringen, het oude zeer en de vaak nog wankele kanten aan hun bestaan valt op hoe ze stuk voor stuk de gesprekken een positieve lading geven.

De filosoof Ernst Bloch beschrijft in *Prinzip Hoffnung* (1954) hoe zo'n positieve en productieve benadering van de realiteit in zijn werk gaat. Hij onderzoekt daarvoor de werking van dagdromen. Die zitten vol met wenskracht: hoe verlangens omgezet kunnen worden in te realiseren mogelijkheden. Van daaruit komt Bloch tot een beschrijving van het 'anticiperende bewustzijn'. Dat beziet de werkelijk-

heid niet als een gegeven maar als een proces (in wording).¹¹ Daaruit trekt Bloch de conclusie: wees realistisch, denk het onmogelijke. Dat is verwant aan de boutade van Johan Cruijff, dat je het pas gaat zien als je het door hebt. Naarmate we onszelf in die zin opvatten als ‘in wording’, kunnen we steeds meer ‘waar’ en ‘waarachtig’ worden. Dat klinkt als Barack Obama in zijn herdenkingspeech voor Mandela: ‘It always seems impossible until it’s done’. Tegenslag en tegenwerking worden aanmoedigingen om het onmogelijke, maar o zo gewenste, dichterbij te brengen. Dat vraagt een openbaarheid die gericht is op hoop en verlangen van binnenuit en van onderaf, en niet een die deze menselijke vermogens vermarkt van bovenaf en van buitenaf.

8 Conclusies en aanbevelingen

‘The public sphere is the site where struggles are decided by other means than war’. Alexander Kluge

Wat heeft dit onderzoek aan inzichten opgeleverd over hoe ervaringskennis kan zorgen voor een beter samenspel tussen leef- en systeemwereld? Elk van de respondenten demonstreert hoe hun leefwereld – in vergelijking met hun collegiale omgeving – bovengemiddeld vol zit met ‘vandaag dit, morgen dat’, vallen en opstaan, schade en schande, spanningen en conflicten, en met oprabbelen op eigen kracht en met hulp van anderen. Zo hebben ze kenvermogens ontwikkeld die sterk afwijken van het kenvermogen dat in de doelrationele openbaarheid voorop staat. Daarin is hun omgang met ongerijmdheden en moeilijkheden cruciaal, of die nu recent of lang geleden plaats hebben gevonden. De respondenten laten zien hoe de grenservaringen waarmee ze in het verleden hebben geworsteld nog steeds in hun leven doorwerken. Bij nieuwe spanningen zoeken ze een verbinding met het bewustzijn dat ze uit eerdere ervaringen gevormd hebben. De ervaringskennis die ze zo opdoen, brengt oplossingen en perspectieven tevoorschijn die nooit van buitenaf of van bovenaf te ‘bedenken’ zijn. Zij is als een steen in een rivier gebutst, gekanteld en gepolijst door het leven. Zij vormt met haar specifieke eigenschappen (ongecodeerd, complex, intuïtief en contextafhankelijk) en onderliggende vermogens (onzeker weten, coöperatief, hoopgevend activistisch) een tegenhanger voor de heersende openbaarheid die op afstand, specialistisch, van boven- en buitenaf, problemen te lijf gaat (met een strikte scheiding tussen behandelaar en behandelde, docent en student, hulpvrager en hulpverlener, onderzoeker en onderzochte). Hoe kunnen werkers in onderwijs, onderzoek en sociaal werk een vruchtbare verbinding maken met deze kennis?

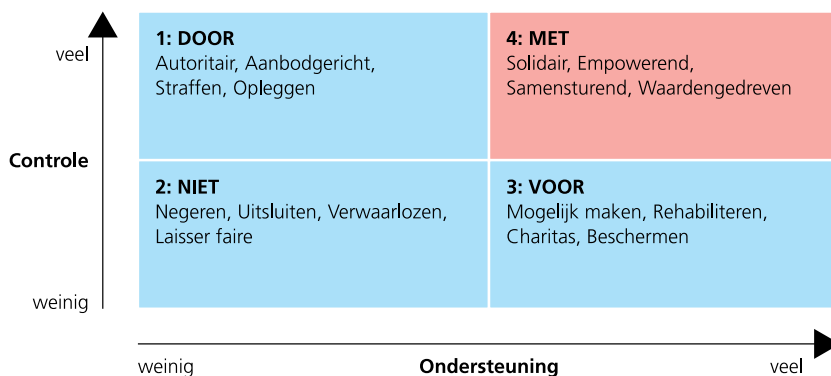
Ontwikkelen van een openbaarheid die rust op ervaringskennis in sociaal werk

Een derde van de Amsterdamse ouderen kan geen contactpersoon opgeven. Dat is een vingerwijzing voor de stand van het sociale in de samenleving na een halve eeuw verzorgingsstaat. Hoe kan het sociaal werk bij de transformatie naar een participatiestaat opboksen tegen krachten die het sociale ondermijnen? Zoals:

- Individualisering. Vroeger was er sprake van sociale controle, nu weten we vaak niet wie onze buurman is, en als we het al weten, durven en willen we hem niet om hulp te vragen.
- Globalisering. Familie woont steeds vaker elders. Soms in een andere stad, maar ook in een ander land of op een ander continent.
- Ontzuiling. Niet langer hoort iedereen bij een zuil, kerk of vereniging, met als gevolg dat dit ook geen vangnet meer is, zodra dit nodig wordt.

Voordat het sociaal werk gedomineerd werd door doelrationele productie-eisen, volgde het vaak nog de wijsheid van het Afrikaanse spreekwoord: Alleen ben je sneller, samen kom je verder. Kan zo'n samenspel van krachten weer op gang gebracht worden? Mensen uit mijn lectoraat hebben samen met mensen van de Vrijwilligersacademie zo'n Gandhiaanse Met-modus helpen creëren.^{12, 13}

Figuur 3 Sociaal disciplineraam



Dat gebeurde in vier Amsterdamse stadsdelen (Oost, Nieuw-West, Zuid-Oost en Zuid) (Kemmeren e.a., 2016). Vrijwilligheid en veiligheid bleken belangrijke voorwaarden voor zo'n MET-modus. 'Ont-moeten', enthousiasmeren en verleiden bleken belangrijke vliegwielen om de ervaringskennis van bewoners te activeren. Zij waren uitgenodigd om hun inzichten te delen over samenwerking in hun wijk tus-

sen professionals en informele krachten (vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, mantelzorgers). Er werd van betrokkenen verwacht dat ze actief deelnamen, zonder dat er een appèl op hun specifieke vak- of wetenschappelijke deskundigheid werd gedaan. Al kwam hun expertise uit verschillende richtingen (professioneel, bestuurlijk en vrijwilligerswerk en privé), ieder moest zich vrij voelen een inbreng te hebben. Het relationele werd voorop geplaatst, het doelrationele op een tweede plan weggezet. De bedding voor de ontmoeting was de vraag: hoe kan de samenwerking tussen professionals en informele krachten in onze wijk beter? Vertrekpunt was: benut storingen, spanningen en conflicten om diepere inzichten met elkaar te delen. In vier sessies werden concrete aanbevelingen gedaan voor zo'n beter samenspel in de wijk. Terugkoppelingsbijeenkomsten bieden daarna zicht op wat van de geopperde ideeën in de praktijk werkt, en op wat er nodig is om dat werkzame door te geven en te bekrachtigen in een 'couleur locale' en identiteit van de wijk. Zo wordt in deze wijken een openbaarheid op gang gebracht waarin dragers van ervaringskennis deze prominenter van binnenuit en van onderaf kunnen inbrengen, in samenspraak met dragers van vak- en wetenschappelijke kennis (er wordt op toegezien dat die niet vervallen in college geven of vertellen wat er moet gebeuren). Door relationele kenniscreatie voorop te zetten en vanuit wijk-specifieke kwesties samen mogelijkheden te bespreken, kan door zo'n gebiedsgerichte benadering het kritische en empowerende potentieel van ervaringskennis centraal komen te staan.

Ontwikkelen van een openbaarheid die rust op ervaringskennis in het onderwijs

Verbinden van ervaringskennis met de systeemwereld van het onderwijs is geen eenvoudige onderneming. Dat hebben we in mijn lectoraat regelmatig ondervonden. Ook in het onderwijs domineert een doelrationele logica die inhoud ondergeschikt maakt aan vormen van controle en efficiëntie (kwaliteit via kwantiteit, inhoud via vorm, proces via productafspraken (kpi's)), wat ten koste gaat van waarvoor scholen op aarde zijn: studenten voor het (beroeps)leven laten leren in plaats van voor de school. Het effect van doelrationele reducties beschrijft Bertolt Brecht mooi in de parabel over meneer Keuner en het laurierboompje.¹⁴ Het doel wordt steeds formeler, wat ten koste gaat van de inhoud. De doelrationele werkprincipes hebben veel docenten en studenten murw gemaakt. Ze merken dat hun inhoudelijke geestdrift en betrokkenheid vastlopen in controlesystemen, regeltjes, puntenstelsels en protocollen. Hoe kunnen zij daar meer tegenwicht aan bieden, en hoe kan ervaringskennis hen daarbij helpen?

Het gaat hier om de beweging van braaf naar 'brave'. Als een school controle (en ingebakken wantrouwen) voorop blijft stellen, belemmert dat docenten uit

deze doelrationaliteit te breken. De laatste jaren ging het zelfs precies de andere kant op. De verkramping die de affaire InHolland (2011)¹⁵ veroorzaakte, bracht overal in hbo-Nederland een beweging teweeg van binnen-de-lijntjes-kleuren. Terwijl doelrationele controle en verantwoording verveelvoudigden, werd de vrije ruimte om te experimenteren en out-of-the-box te denken teruggedrongen. Het resultaat? Overal laurierboompjes met onnodig kleine kogeltopping. De paradoxaal legimitatie voor deze benauwde reactie op de InHolland-kwestie luidde: we moeten toch kunnen laten zien dat we het belastinggeld niet verspillen? Massaal kozen de colleges van bestuur voor de legimititeit van het linker rijtje en ontnamen daarmee generaties studenten een uitdagende studie vol avontuur, creativiteit en vorming. Die zijn voor een goed leerklimaat onmisbaar, maar kunnen – evenmin als liefde en solidariteit – niet in gekwantificeerde prestatie-indicatoren worden uitgedrukt.

Het inbrengen van ervaringskennis kan helpen deze braafheidscultus te doorbreken en andere waarden naar voren te brengen. Ik prijs me gelukkig met twee ervaringsdeskundigen in mijn team. Hun inbreng is verrassend breed en veelzijdig (zie Kowalk, 2015). Zij belichamen het BIOS-principe en staan sceptisch tegenover modellen en recepten. Zo brachten ze mij meermalen bij de les met de uitroep: ‘Die keizer van jou heeft helemaal geen kleren aan.’ Ofwel: je houdt je met de verkeerde prioriteiten bezig. De waardenverschuiving die ze op gang brengen, gaat over meer contact zoeken, vertrouwen winnen, wederkerigheid, meer samenwerking en warme betrokkenheid met de mensen waar je het voor doet. Kortom, (nog) meer relationaliteit, outreachend werken en onzeker weten. Studenten zijn blij als ervaringsdeskundigen hun levensverhaal in de klas komen vertellen. Eindelijk mensen die je houvast geven bij je studiekeuze. Je wilt mensen in kwetsbare posities helpen, maar die kwam je tot dusverre op school niet tegen. Ook al komen ze met een voor hen paradoxale boodschap: deze ervaringsdeskundigen laten zien hoe belangrijk het is dat sociaal werk mensen helpt zichzelf te helpen. En hoe belangrijk het is om je daarbij als mens, en niet als functionaris op te stellen.

Ontwikkelen van een openbaarheid die rust op ervaringskennis in het onderzoek

Kan onderzoek de beweging maken van systeem- naar leefwereld (en zo ook meer aansluiten bij de dromen en aspiraties van burgers in preciaire situaties)? Ook deze tweede kerntaak van het hbo dreigt steeds meer aan het linker rijtje onderworpen te worden. Academische maatstaven, zoals publiceren in peerreviewed Engelstalige tijdschriften, rukken op. De doelrationele onderzoekstraditie met haar gekwantificeerde prestatiedruk is ver losgezongen van concrete handelingspraktij-

ken. Laat kennis over beroepshandelen nu juist een *forte* van het beroepsonderwijs zijn! Daar staat de praktijk centraal, daar gaat het over omzetten van handelingsverlegenheid in succesvol handelen. Co-creatie tussen ervaringskennis en vak- en wetenschappelijke kennis is alleen mogelijk door een perspectiefwisseling van de onderzoekers. Zij moeten bouwen aan de *body of knowledge* van een beroep. Dat betekent handelingstheorieën ontwikkelen waarin burgers in precare situaties als sociale wezens en co-producenten benaderd worden, en niet als objecten (cohorten, eenheden of doelgroepen met labels). Zij moeten vertrekken vanuit hun leef- en belevingswereld en niet vanuit een specialistisch perspectief de holistische complexiteit van hun bestaan in mootjes hakken. Zij moeten meer vertrekken vanuit de ontwikkelbehoefte van mensen (kijken naar wat ze wel kunnen en van daaruit bijdragen aan: zorgen dat) en niet alleen vanuit hun zorgbehoefte (uitgaan van wat ze niet kunnen: zorgen voor). Zij moeten niet allereerst gaan voor 'follow the money' maar voor 'follow the people'. Zo'n perspectiefwisseling begint met onderzoekers die zich verzetten tegen de reducties en uitsluitingsmechanismen die het belang van ervaringskennis marginaliseren (Stam, 2015).

Waarom heeft onderzoek baat bij erkenning van ervaringskennis als derde (liever nog: eerste) kennisbron? Allereerst sluit het zo beter aan bij co-creatieve handelingspraktijken: het helpt mee het kritische en empowerende potentieel van ervaringskennis meer op de voorgrond te plaatsen. Ten tweede doet het meer recht aan de versterking van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie van burgers in precare posities. En op de derde plaats kan co-creatie (gelijkwaardig en wederkerig) met ervaringskennis het kwade geweten¹⁶ van onderzoekers terugdringen.

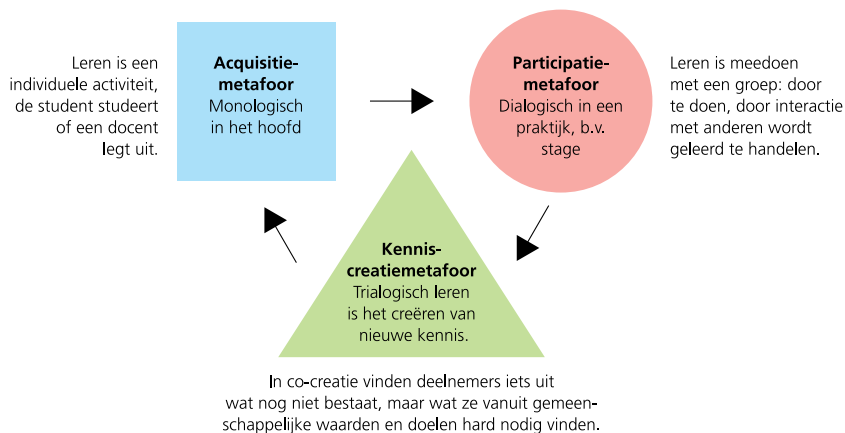
De veertien Wmo-werkplaatsen¹⁷ in Nederland hebben daar het 4 O-model voor ontwikkeld. Onderzoek kan niet losstaan van ontwikkelen en ondersteunen van, en opleiden in praktijken. Die 4 O's kunnen niet losgezien worden van de zeven principes van transformatieleren, die draaien om ervaringsleren, benutten van onzekerheid, inductieve kennisontwikkeling, benutten van spanningen en conflicten als vliegwiel voor leren, *boundary crossing*, discursieve betekenisgeving en dialogisch leren.¹⁸ Samen vormen ze de contouren van een kennisinfrastructuur, waarin deelnemers in het sociale domein co-creëren op basis van een *body of knowledge* die 'organisch' groeit vanuit de volgende cirkelgang:

In de praktijk doen zich kwesties voor. Soms blijken die vanuit de bestaande kennis en daarvan afgeleide handelingspraktijken niet oplosbaar. De deelnemers komen in een *double bind* positie terecht: ze weten dat het op de oude voet niet zo door kan gaan, maar ze hebben nog geen helderheid over hoe het dan wel moet. Alle zeilen worden bijgezet om nieuwe perspectieven en handelingsmodellen uit te vinden. Als dat in co-creatie gebeurt, is dat effectiever dan wanneer de logica van het linker rijtje wordt gevolgd. Onderzoekers krijgen

daarin een belangrijke rol. Ze moeten ervoor zorgen dat de uitkomsten stollen tot nieuwe kennis die een plaats krijgt in de *body of knowledge* en vertaald wordt in praktijken van werkveld, onderwijs en onderzoek.

Dat 'organische' proces zien we terug in het volgende model voor co-creatieve kennis- en praktijkontwikkeling (ontleend aan Paavola e.a., 2004).

Figuur 4 Kenniscreatie



Tot slot

We staan voor een groot werk doordat we een ander groot werk transformeren. Dat is de inrichting en uitvoering van de verzorgingsstaat. Die garandeerde ooit iedere Nederlander, later zelfs iedere ingezetene, een bestaansminimum. Met alles wat daarbij hoorde: recht op werk of uitkering, recht op goed en goedkoop onderwijs, recht op hulp en steun voor wie het leven tijdelijk of structureel tegenzit, recht op zelfontplooiing naar eigen wens en talent. We moeten onder ogen zien dat we in een chaotische tijd leven, vol transformaties die weer nieuwe transformaties teweegbrengen. Wie enig vertrouwen heeft op een goede afloop, moet bedenken dat hij in het oog van de cycloon zit. Daarbuiten woeden al ingrijpende veranderingen die oude zekerheden omverblazen. Zoals: massaontslagen in de thuiszorg, bezuinigingen op het budget voor mensen in de bijstand en arbeidsgehandicapten. Wie denkt dat de gaten die daarbij ontstaan wel opgevuld zullen worden – we zijn immers een rijk land – getuigt eerder van wishful thinking dan van realisme.

Andere ingrijpende veranderingen die oude zekerheden omverblazen: de verrassende ontknoping van de bankencrisis. Niet de regels maar het spel veranderde: hoe kan de belastingdruk teruggedrongen worden zodat de Nederlandse economie in de vaart der volken overeind blijft? Niet de institutionele wereld wordt aan banden gelegd, maar burgers moeten via belastingen miljarden bijpassen om banken en verzekeraars op de been te houden. En verder moeten ze maar hopen dat die instellingen er over een paar jaar niet weer net zo'n puinhoop van hebben gemaakt. Die blijken immers *too big to fail*. En burgers – zeker in het licht van Europa en de globalisering – blijken daarbij in steeds groteren getale in preciaire situaties te komen: *too small to care*.

Onder de titel participatiesamenleving wordt naar een nieuw sociaal contract gezocht. 'Er werd na de Tweede Wereldoorlog een abstracte verzorgingsstaat opgetuigd waarin ik solidair ben met mijn buurman door de verplichte belasting- en premieafdracht en mij dus tegelijk op goede gronden aan elke concrete *in natura* hulp kan onttrekken. In deze geniale sociaal contract-formule kan elke burger in één beweging de zorg voor anderen vervullen en afkopen' (Buijs, 2014). Het sociale domein probeert abstracte solidariteit in te ruilen voor concrete solidariteit (WRR, 2012). Consumenten van goederen en diensten krijgen door belastingverlaging meer te besteden, maar ze moeten in ruil daarvoor meer zelf doen of meer betalen voor zorg en welzijn. Die kostenpost van de overheid wordt eerst gedecentraliseerd en vervolgens zo veel mogelijk geprivatiseerd. In die zin past deze studie naar het belang van ervaringskennis helemaal in deze tijdgeest. Zij het dat ik geprobeerd heb een perspectief te schetsen dat aan deze privatisering voorbij gaat: bezie de leefwereld als een plek waarin mensen met elkaar maatschappelijke rijkdom voortbrengen – van binnenuit, inductief, van onderaf en samen (BIOS). Dat is beduidend bewerklijker, want relationeler, dan het vorige sociaal contract, dat uit de grenservaringen van de Tweede Wereldoorlog voortkwam (Judt, 2005, 2010), maar nu al is zeker dat het beter, mooier en slimmer is dan het doelrationele alternatief.

Glossarium over ervaringskennis

Inleiding

Dit glossarium geeft een overzicht van de centrale begrippen in het essay 'Het kan zoveel beter, mooier en slimmer'. De implementatiefase van de Wmo-werkplaats (2013-2015) bood gelegenheid om de recente nationale en internationale literatuur over ervaringskennis op een rijtje te zetten. Dat heeft antwoorden opgeleverd op vragen als: Wat is ervaringskennis? Hoe wordt ervaringskennis verkend? Wat is de waarde van deze 'derde' kennisbron? Allereerst hebben we aan onze praktijkpartners de vraag voorgelegd of een dergelijk kader met deze thema's gewenst is. Dat was het geval. Partners is verzocht relevante literatuur toe te sturen om dit kader mee te vullen. Zij hebben hieraan massaal gehoor gegeven. Daarnaast is een aantal databanken doorzocht op relevante bronnen. Een aantal (docent-)onderzoekers heeft al de bronnen die deze acties hebben opgeleverd doorgenomen en op relevantie beoordeeld. De meest relevante bronnen zijn samengevat. Een aantal samenwerkingspartners heeft de conceptversie van feedback voorzien en op basis daarvan zijn Rosalie Metze en Paulina Sedney tot dit eindproduct gekomen. In het eerste hoofdstuk beschrijven zij de laatste literatuur over ervaringskennis, wat ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is, en gaan ze in op de verhouding tussen ervaringskennis en herstel. Verder komen aan de orde de meerwaarde van ervaringskennis, en de positie van ervaringskennis ten opzichte van andere kennisbronnen. Om stukken uit de tekst te verduidelijken gebruiken ze casusfragmenten uit eigen onderzoek en andere bronnen. Deze fragmenten dienen niet als perfecte voorbeelden van de uitgewerkte theorie maar als voorbeeld van hoe die theorie eruit kan zien.

De lijst van begrippen rond ervaringskennis is vervolgens door Martin Stam aangevuld met een aantal andere dragende begrippen uit het essay, zoals systeemwereld, leefwereld, openbaarheid, grenservaring. Het glossarium is hoofdzakelijk geschreven als theoretische achtergrondinformatie voor mensen in de praktijk (ervaringsdeskundige en niet-ervaringsdeskundige medewerkers) en uit het onderwijs (studenten en docenten) die ervaringskennis (willen gaan) inzetten en/of zich in het onderwerp willen verdiepen.

Dit kader is niet af, de begrippen kunnen zeker nog verder gespecificeerd worden, andere relevante begrippen kunnen worden toegevoegd en uitgewerkt. We nodigen mensen dan ook uit dit op te pakken en verder uit te werken.

Martin Stam, Paulina Sedney, Rosalie Metze

Van ervaringen naar ervaringskennis en deskundigheid

De afgelopen jaren is veel geschreven over ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Veel van die artikelen, proefschriften en handreikingen, voornamelijk gericht op de geestelijke gezondheidszorg, hebben we gelezen en bestudeerd. Aan de hand daarvan hebben we onderstaande tekst samengesteld. We gaan eerst kort in op het woord *ervaring* en hoe daarnaar gekeken wordt, of kan worden. Dan bespreken we wat in de literatuur gezegd wordt over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Soms worden andere termen gebruikt, zoals *ervaringsweten* en *ervaringsleren*. *Ervaringsweten* verwijst echter naar ervaringen met meer algemene menselijke kwetsbaarheden, zoals verlies, verdriet, pijn en hoop (Weerman e.a., 2012), terwijl ervaringskennis meestal gebaseerd is op ontwrichtende levenservaringen. Daarin krijgen mensen uiteraard ook te maken met emoties zoals verdriet en pijn, maar zijn de ervaringen ingrijpender. *Ervaringsleren* wordt ontwikkeld door te reflecteren op handelingen die onverwachts succesvol zijn, om erachter te komen hoe dit komt (De Vries, 2004). Het doel van ervaringsleren is om onbewuste kennis, die blijkbaar een gunstige uitkomst bevordert, expliciet te maken. Zowel ervaringsleren als -weten zijn dus net iets anders dan ervaringskennis en -deskundigheid, en hier zullen we dan ook niet verder op ingaan.

Wat is een ervaring?

Het begrip *ervaring* betekent letterlijk 'door ondervinding leren' (Boevink, 2000). In het begrip 'ervaring' zijn twee hoofdbetekeningen van belang. Ten eerste kan het verwijzen naar iets goed kunnen: 'iemand met veel ervaring', daar kun je op vertrouwen. Ten tweede kan het verwijzen naar een beleving van iets: 'dat was een hele ontroerende ervaring' (Boertien en Van Bakel, 2012). Wanneer een ervaring een ontwrichtend karakter heeft – zoals psychisch leiden, een verslaving, dakloosheid, een ongeluk of een andere traumatische gebeurtenis – kan deze de boventoon gaan voeren zodat de persoon met de ervaring meer gaat 'overleven' dan 'leven' (Boevink, 2000). In dit soort gevallen kan het belangrijk zijn stil te staan bij deze ervaring en haar een plek te geven tussen alle andere ervaringen die een persoon heeft zodat de wereld achter de ontwrichtende ervaring weer zichtbaar wordt (Boertien en Van Bakel, 2012), en toe te gaan werken naar ervaringskennis.

Onderscheid tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

In de meest recente Nederlandstalige en internationale literatuur over ervaringskennis wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid, hoewel niet iedereen deze begrippen op dezelfde manier in-

terpreteert. We geven hieronder de belangrijkste verschillen tussen deze twee termen aan, en gaan in op de stap van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid. Ook belichten we opmerkelijke verschillen in opvattingen over ervaringskennis- en deskundigheid.

Van ervaring naar ervaringskennis

Ervaringen kunnen tot kennis gemaakt worden, daar zijn de verschillende auteurs het over eens. Ervaringskennis is over het algemeen onder de oppervlakte aanwezig, stilzwijgend, zonder dat mensen zich er bewust van zijn (Kool e.a., 2013). Het is kennis over wat wel en niet werkt in de context van de persoon met ervaring, en verbonden aan iemands identiteit (*ibid.*). Dat maakt ervaringskennis subjectief, contextueel en sterk afhankelijk van reflectie. Om van een ervaring, zoals hierboven beschreven, naar ervaringskennis te komen, is een belangrijke stap dus het reflecteren op je eigen ervaringen, wat **individuele ervaringskennis** oplevert (Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Driessen e.a., 2013; Boevink, 2000; Boertien en Van Bakel, 2012; Caron-Flinterman e.a., 2005). Daarbij is het bespreken van de eigen ervaringen, en het nadenken over en vormen van een eigen ervaringsverhaal van belang (o.a. Driessen e.a., 2013; Karbouniaris, 2012). In een aantal bronnen wordt benadrukt dat iedere ervaring weer anders is en dat het belangrijk is dat de eigenheid van iedere persoon met ervaring erkend en gerespecteerd wordt. Tegelijkertijd zijn veel ervaringen overeenkomstig en zijn patronen te herkennen en zichtbaar te maken (o.a. Boevink, 2000; Van Haaster en Van Wijnen, 2005). Volgens Isarin (in: Van Haaster en Van Wijnen, 2005) is lotgenotencontact een belangrijk instrument voor het exploreren van ervaringskennis, en om de stap te maken van ervaring naar ervaringskennis. In haar woorden: 'Van informatie over, naar leven met; van weten wat, naar leren hoe; van vervreemding naar (h)erkenning; van betekenisloze incidenten naar opvallende gelijkenissen' (Van Haaster en Van Wijnen, 2005, p. 11). Hierbij is wel van belang dat iemand al een zekere afstand heeft genomen van de ervaring, en deze min of meer heeft verwerkt. Dan pas ontstaat ruimte om naar de eigen ervaringen en die van anderen te kijken en hierop te reflecteren (*ibid.*). Ervaringskennis is vaak *tacit knowledge*. Dat is stille of latente kennis die pas naar boven komt als ze wordt gedeeld, en kan leiden tot out-of-the-box kennis (Barendregt e.a., 2013).

Het ontwikkelen van individuele ervaringskennis is een proces en vraagt het kunnen en durven kijken naar ingewikkelde en pijnlijke momenten, het kunnen herframen van het verhaal tot je eigen verhaal je past. Het passend maken kan per fase verschillen:

'Dat [eigen] verhaal was er niet van de ene op de andere dag. Het kost tijd om je eigen verhaal te maken over wat er met je gebeurt. Ik kon mijn verhaal maken, omdat er iemand was die mij vragen stelde, wilde weten wat mij was overkomen en hoe ik daar op terugkeek. Het is belangrijk iemand te hebben die wil weten wanneer je opnames waren, waar je was opgenomen en hoe je dat vond. Iemand aan wie je kunt vertellen hoe het is om psychotisch te zijn, hoe het voelt om depressief te zijn. Iemand die goed kan luisteren als je wilt vertellen over hoe het is om opgenomen te zijn, hoe het voelt om medicijnen te moeten slikken waar je lastige bijwerkingen van hebt. [...] Je eigen verhaal maken is een riskante onderneming, maar zeker de moeite waard. In feite herschrijf je je eigen geschiedenis opdat en totdat deze bij je past. Je claimt het eigendomsrecht op je eigen ervaringen. Het gaat erom dat je zelf betekenis geeft aan je ervaringen, dat anderen dat niet voor je bepalen' (Boevink, 2000, p. 8).

Een stap verder dan individuele ervaringskennis is het leren van ervaringen van anderen, wat leidt tot **collectieve ervaringskennis**. Verschillende auteurs (o.a. Boevink, 2000; Van Haaster en Van Wijnen, 2005) geven aan dat kennis opgebouwd wordt wanneer zowel de overeenkomsten als de verschillen in diverse ervaringen worden verkend. Door steeds meer kennis in hetzelfde gebied met anderen te delen kan collectieve ervaringskennis op een bepaald gebied, bijvoorbeeld ten aanzien van *herstel*processen, worden ontwikkeld (o.a. Driessen e.a., 2013; Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Van Haaster e.a., 2013). Van Haaster en Van Wijnen (2005) geven aan dat collectieve ervaringskennis gaat over '[...] wat het dagelijks betekent om te leven met een disability en wat bepaalde ontwikkelingen, onderzoeksplannen, aanbod, beleid, regelingen, methodieken, feiten of voornemens kunnen betekenen [...] voor diverse mensen met makke, hetzij van psychische, fysieke, zintuiglijke of verstandelijke aard' (2005, p. 17).

Verschillende auteurs hebben de ontwikkeling van ervaring naar individuele ervaringskennis naar collectieve ervaringskennis in verschillende fasen ingedeeld. Een van die faseringen is van Kool e.a. (2013) en ziet er als volgt uit:

1. Het begint bij de ervaring zelf en de interpretatie ervan.
2. Dan volgt reflectie op de ervaring door middel van abstrahering en narratieven.
3. Een volgende stap is het destilleren van kennis door middel van betekenisgeving en het zoeken van verbindingen met andere ervaringen.
4. Uiteindelijk kan zelfconceptualisering volgen, door de situatie te verbinden met andere kennis (wetenschappelijk, professioneel) waardoor nieuwe praktijktheorieën ontstaan.

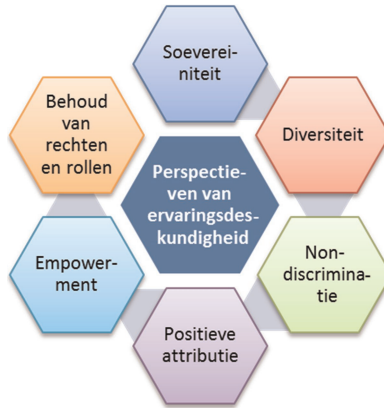
Zo'n praktijktheorie omvat volgens De Jonge (in: Boevink, 2000) de ervaringen van (psychisch) lijden en hoe ermee om te gaan. Anders geformuleerd gaat het over een overkoepelend zicht op zorgbehoeften en *coping*-strategieën van mensen. Dit zijn manieren waarop mensen (leren) leven met een aandoening of ervaring (GGZ Nederland, 2009). Daarbij betreft ervaringskennis alle aspecten van het leven en kan het ook als neveneffect breder toepasbare wijsheid opleveren; levenswijsheid. Het kan dus zowel gaan om medische als niet-medische aspecten van het leven (Kool e.a., 2013).

Van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid

Wanneer kan ervaringskennis verder ontwikkelen naar ervaringsdeskundigheid? Wat volgens sommige auteurs collectieve ervaringskennis genoemd wordt, wordt door anderen onder ervaringsdeskundigheid geschaard. Dan gaat het om deskundigheid die 'wordt [...] verworven door reflectie over vergelijkbare ervaringen van lotgenoten' (Van Haaster, 2001), of anders geformuleerd, het inbouwen van de ervaringen van anderen in het eigen verhaal (Boevink, 2000; Caron-Flinterman e.a., 2005). Een andere stroming (Weerman, 2009) is van mening dat iemand pas ervaringsdeskundige is wanneer hij of zij een opleiding voor sociaal werker heeft afgerond, waarin ook de ontwikkeling van ervaringskennis aan de orde is geweest.

Volgens verschillende auteurs (o.a. Driessens e.a., 2013; GGZ Nederland, 2009; Boertien en Van Bakel, 2012; Van Haaster e.a., 2013) is echter pas sprake van ervaringsdeskundigheid '[...] wanneer iemand in staat is gemeenschappelijke kenmerken uit verschillende ervaringen (dus collectieve ervaringskennis) te filteren en deze ervaringskennis aan derden over te dragen of anderen hiermee in het kader van de hulpverlening te kunnen ondersteunen' (Driessens e.a., 2013, p. 39-40). De bundeling van ervaringen, ook in combinatie met informatie uit wetenschappelijke bronnen of vaktijdschriften, levert collectieve ervaringskennis op. Die kan ervaringsdeskundigheid genoemd worden wanneer deze gebruikt wordt in het ondersteunen van anderen in hun herstelproces (o.a. Boertien en Van Bakel, 2012; Driessens e.a., 2013; Weerman e.a., 2012; De Haan, 2013). Daarbij is van belang dat de ervaringsdeskundige zijn of haar eigen ervaringen naar de achtergrond kan schuiven en de ervaringen van anderen op de voorgrond kan zetten (Boevink, 2000). Een ervaringsdeskundige kan zijn of haar ervaringen inzetten voor een doel dat buiten zichzelf ligt (*ibid.*). Dit kan tijdens direct contact met lotgenoten gebeuren, of meer indirect via belangenbehartiging of bijdragen aan onderzoek (De Haan, 2007; Nederland e.a., 2003). Perspectieven van waaruit bij ervaringsdeskundigheid vaak gekeken wordt, zijn gebaseerd op het cliëntperspectief en zijn bijvoorbeeld (Van Haaster e.a., 2013):

Figuur 5 Perspectieven van ervaringsdeskundigheid



Samenvattend geeft onderstaande figuur weer hoe iemand van ervaringen naar ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid kan komen. Hoewel over de precieze benamingen en volgorde nog discussies plaatsvinden, is dit momenteel in Nederland het meest gebruikte figuur.

Figuur 6 Van ervaringen naar ervaringsdeskundigheid



Bron: Hilko Timmer, coördinator Bureau Herstel SBWU.

Bovenstaande figuur van Timmer gaat uit van ervaringen met beperkingen en herstel. Volgens Kool e.a. (2013) is het van belang te weten wat precies het thema van die ervaringen is. In de volgende paragraaf gaan we hier nader op in.

Het object van ervaringskennis

In de vorige paragraaf werd al duidelijk dat er verschillende typen ervaringen zijn: ervaringen met een ontwrichtend karakter, zoals psychische of fysieke beperking, verslaving of dakloosheid, en ervaringen van een meer algemeen karakter, zoals omgaan met hoop, verlies en pijn. Deze paragraaf gaat dieper in op verschillende typen ervaringen en daarmee ook verschillen in ervaringskennis. Kool e.a. (2013) concludeerden in hun onderzoek dat ervaringskennis meerdere onderwerpen (objecten) heeft. Zo kan ervaringskennis vooral gaan over a) de aandoening, beperking, kwetsbare situatie zelf, b) bredere levenservaring, c) de positie van de aandoening/kwetsbare positie in de maatschappij. De auteurs hebben deze indeling niet getoetst, maar we vonden het interessant en herkenbaar, dus we hebben hun indeling van ervaringskennis overgenomen en voorzichtig verder uitgewerkt. Hun stuk is beschreven in wetenschapsfilosofische termen en daardoor redelijk complex. Voor dit theoretisch kader hebben we hun omschrijving wat versimpeld.

Er zijn drie thema's waar ervaringskennis zich op richt:

- a. Ervaringskennis over het individuele probleem, de aandoening of beperking.
- b. Ervaringskennis over iemands levensverhaal; de aandoening of beperking is hier een onderdeel van ('biografische individualiteit').
- c. Ervaringskennis over de verhouding tussen het individuele probleem, de aandoening of beperking, het levensverhaal én de plek of positie die deze krijgen in de maatschappij.

Met deze indeling plaatsen Kool e.a. ervaringskennis in verschillende kaders. Het verschil tussen deze typen ervaringskennis lijkt op het eerste gezicht niet zo groot, of in elkaar over te lopen, maar ieder kader heeft een andere betekenis met eigen normen en waarden, en verschillende onderliggende wereldbeelden. Volgens de auteurs leiden veel discussies over ervaringskennis tot miscommunicatie en botsingen omdat we niet beseffen dat deze kaders er zijn en dat ze in de basis, fundamenteel, van elkaar verschillen. We zullen deze kaders hieronder nader toelichten.

- a Ervaringskennis waar het individuele probleem, de aandoening of beperking centraal staat

In dit kader staat de kwetsbare positie centraal. Ervaringskennis gaat over de (gedeelde) kennis van de mensen die een aandoening, beperking of kwetsbare situatie ervaren. Mensen hebben bijvoorbeeld ervaringskennis over de symptomen van een bipolaire stoornis, over het omgaan met een dwarslaesie, over de gevolgen van leven met een auditieve beperking, over de inzichten in het leven die je hebt

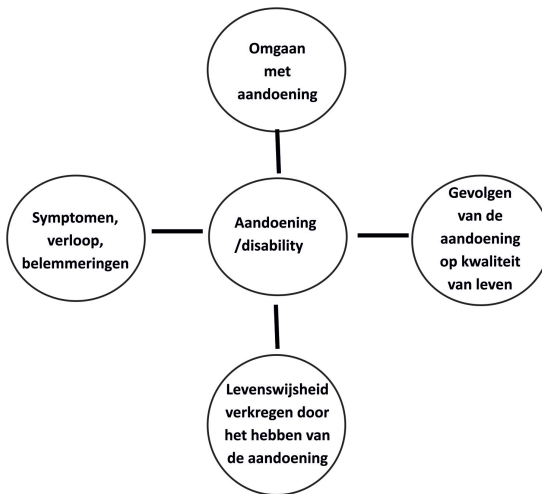
gekregen door de confrontatie met een hartafwijking én over de omgang met behandelaren en instanties (Kool e.a., 2013).

Deze individuele ervaringskennis kan gedeeld worden met andere mensen die ook eenzelfde type ervaring hebben met de aandoening, het symptoom, of de kwetsbare situatie en het omgaan met en/of de gevolgen ervan. Door het delen van ervaringen komt de kennis los te staan van de individuen en wordt het een gezamenlijk of collectief ‘verhaal’ van mensen met een vergelijkbare aandoening of beperking. Hieronder volgt een voorbeeld van ervaringskennis waar de individuele beperking centraal staat, die gedeeld wordt met iemand met eenzelfde type probleem of beperking:

Een ervaringswerker in de revalidatie kan ook meewerken aan de rolstoeltraining. Hierin leren revalidanten hoe ze buitenshuis met de rolstoel overweg kunnen. *‘Ik geef dan tips uit de praktijk. Dat zijn soms handigheidjes die een fysiotherapeut niet weet. Ik laat dan ook zien hoe ik, als ik uit mijn rolstoel ben gevallen, daar weer in terugkom. Dit maakt altijd veel indruk op de revalidanten. Ze krijgen dan zoiets van: als hij het kan, moet ik het ook kunnen.’* (Uit: Schipper e.a., 2015, p. 13)

Kool e.a. geven dit type ervaringskennis schematisch als volgt weer:

Figuur 7 Ervaringskennis vanuit een aandoening



- b Ervaringskennis die gaat over iemands levensverhaal; de aandoening of beperking is hier een onderdeel van ('biografische individualiteit')

In dit kader gaat de kennis over onze persoonlijke levensverhalen en de betekenis van het leven met een beperking daarin (Kool e.a., 2013). De kennis gaat dus niet alleen over de beperking/kwetsbare positie of het leven daarmee, maar de ervaringen met een bepaalde beperking/kwetsbare positie zijn gebonden aan de persoon en vormen een van de vele onderdelen van iemands levensverhaal.

In dit kader is ervaringskennis geen doel op zich maar een middel om gebeurtenissen en situaties te kunnen begrijpen en betekenis te geven, binnen de context van het levensverhaal (*ibid.*). Volgens dit kader is het van belang dat mensen hun identiteit construeren door het vertellen van verhalen over zichzelf en wat hun overkomt. Daarom is in dit kader ervaringskennis verbonden met narratieven.

Het gaat in dit kader dus niet over doelgroepen. Ervaringskennis wordt niet afgebakend tot de beperking/kwetsbare positie omdat de kennis onlosmakelijk verbonden is met 'wie je was, bent en wordt' (Kool e.a., 2013, p. 64). Hieronder volgen twee voorbeelden van personen die aangeven dat het per definitie niet mogelijk lijkt de ervaringskennis die je opdoet door te leven met beperkingen, los te zien van de rest van je persoon en leven:

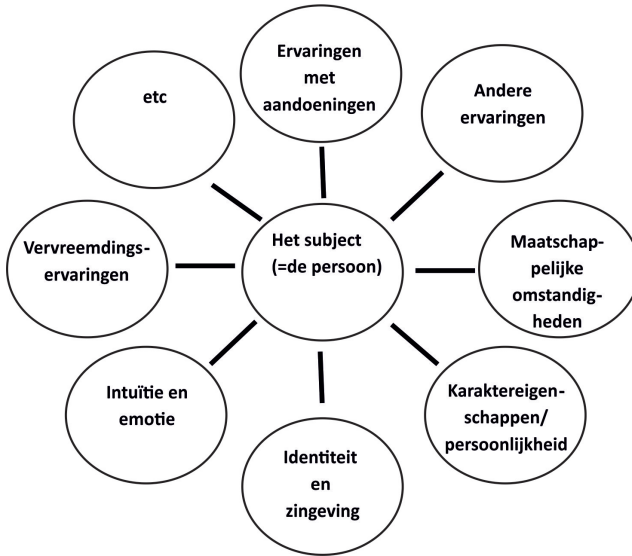
'Het is heel moeilijk om een scheiding te maken tussen het stuk van jezelf dat bij de "disability" hoort en je persoon. Het is een geïntegreerd geheel van je kennis uit studies, je beperking, je opvoeding, je geaardheid, je uiterlijk etc etc, het is heel lastig om het ervaringskennisstukje daaruit te halen! Het is allemaal een stukje van je identiteit. Hoe was ik zonder die ziekte geweest? Daar kom je niet uit. Het is verweven met je identiteit, persoonlijkheid.' (Kool e.a., 2013, p. 30)

Een van de vragenlijsten bevat als toelichting op de vraag waar ervaringskennis over gaat:

'Alle gebeurtenissen die je meemaakt in je leven, de plezierige en de pijnlijke, vormen je en je doet er ervaringskennis aan op. Ervaringskennis als gevolg van disability zie ik als onderdeel van andere levenservaring. Wat ik van het leren leven met mijn handicap heb geleerd, gebruik ik bijvoorbeeld bij het ondernemen. Omgekeerd gebruik ik ook andere levenservaring bij het hanteren van mijn beperkingen.' (*ibid.*, p. 30)

Kool e.a. geven dit type ervaringskennis schematisch als volgt weer:

Figuur 8 Levensverhaal



- c Ervaringskennis die gaat over de verhouding tussen het individuele probleem, de aandoening of beperking, én het levensverhaal, én de plek of positie die deze krijgen in de maatschappij

In dit kader gaat ervaringskennis over de relatie tussen de persoon, diens levensverhaal en de context(en) ofwel de maatschappelijke omgeving(en). Ervaringskennis gaat in dit kader veel meer over het bewustzijn van maatschappelijke visies op en oordelen over beperkingen/kwetsbare posities. Dit type ervaringskennis legt de nadruk op uitsluitende en onderdrukkende maatschappelijke/sociale structuren. Het is veel activistischer en richt zich daarom op spanningen om zo de bestaande situatie te veranderen.

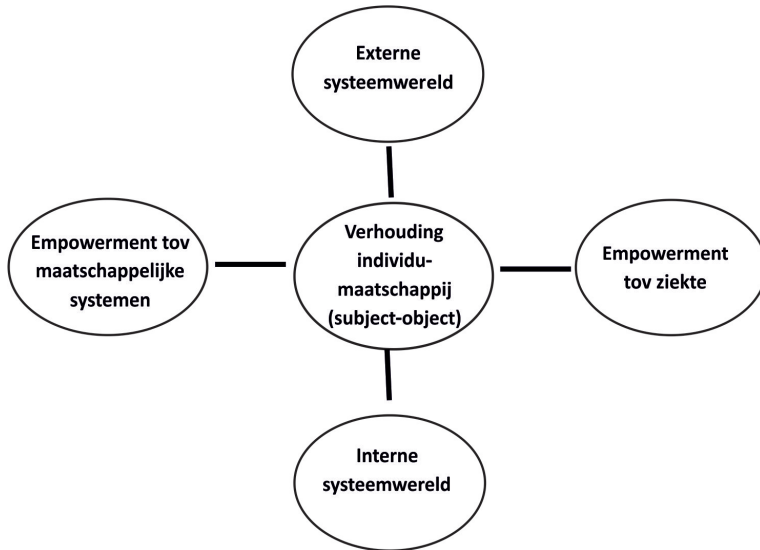
In dit kader gaat men ervan uit dat ervaringskennis ontstaat door ervaringen met anders zijn, en door geen onderdeel mogen uitmaken van de maatschappij of een mindere positie krijgen in de maatschappij. Dit type ervaringskennis stelt dat aan de orde, belicht bestaande structuren en geeft aan waar het knelt, onrechtvaardig is of uitsluit. Dit type ervaringskennis gaat dus over 'macht van definitie en taal' (Kool e.a., 2013 p. 65).

Dit type ervaringskennis is niet aanvullend maar juist tegengesteld aan bestaande structuren. Hier staan empowerment en maatschappelijke veranderkracht meer centraal. Kool e.a. gebruiken hier ook Habermas in de context van 'culturali-

sering: de leefwereld [van mensen] beïnvloedt de systeemwereld [van organisaties en overheden]' (2013, p. 66). Ervaringskennis heeft hier als doel bestaande situaties bespreekbaar te maken en te veranderen. De ervaringskennis is kennis die gebonden is aan het waardenpatroon van de persoon (het subject), maar is ook altijd verbonden aan die van maatschappelijke denkbeelden of betekenisgeving.

Kool e.a. geven dit type ervaringskennis schematisch als volgt weer:

Figuur 9 Exklusie



De indeling door Kool e.a. maakt ons bewust van de verschillende typen ervaringskennis, de bijbehorende normen en waarden en onderliggende wereldbeelden. Het maakt helder dat deze verschillen deels oorzaak zijn voor het uit elkaar lopen van discussies over ervaringskennis.

Ervaringskennis en herstel

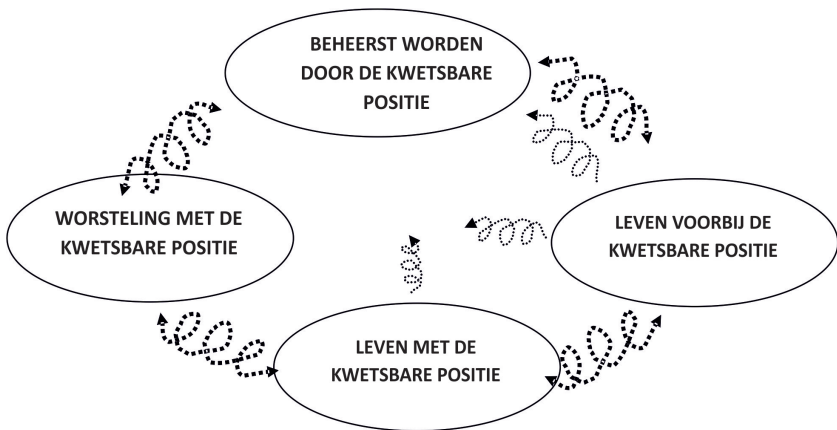
Een belangrijke koppeling die vaak gemaakt wordt in de literatuur, is die tussen ervaringskennis en herstel¹⁹ (o.a. Timmer en Plooy, 2009; Boertien en Van Bakel, 2012; Boevink, 2000). Herstel kan omschreven worden als '[...] een proces waarbij iemand weer grip krijgt op zijn of haar leven, ook al is de kwetsbaarheid, of zijn de symptomen van die kwetsbaarheid, niet geheel onder controle. Het gaat hierbij om het opnieuw ontwikkelen van vaardigheden, en het weer oppakken van bete-

kenisvolle relaties, rollen en doelen in het leven' (o.a. in Driessen e.a., 2013). Het levensverhaal van de persoon met ervaring, en de manier waarop hij of zij ervaringen hierin een plek geeft, staat centraal (o.a. Timmer en Plooy, 2009; Boertien en Van Bakel, 2012; Boevink, 2000; GGZ Nederland, 2009). Hieronder gaan we eerst in op de fasen van herstel, om daarna de koppeling tussen herstel en ervaringskennis toe te lichten.

Fasen van herstel

Diverse auteurs (oa Hendriksen-Favier e.a., 2012; GGZ Nederland, 2009) onderscheiden vier fasen in het herstelproces: 1) beheerst worden door, 2) worstelen met, 3) leven met, en 4) leven voorbij de aandoening of kwetsbare positie.

Figuur 10 Uit Who knows?! (2013): Herstelmodel Spaniol e.a. (2002), schematisch weergegeven in samenspraak met de meelezers. In dit glossarium vervangen we aandoening door kwetsbaarheid



Uit bovenstaande weergave wordt duidelijk dat de fasen van Spaniol e.a. elkaar niet lineair opvolgen. Bovendien is geen tijdslijmiet aan iedere fase gekoppeld; de ene persoon heeft meer tijd nodig dan de andere. Verder moet opgemerkt worden dat deze fasen dikwijls niet heel duidelijk te onderscheiden zijn van elkaar. De grenzen tussen de fasen zijn bijvoorbeeld niet helder en een fase is niet statisch; in ieder stadium kan zowel ontwikkeling als achteruitgang plaatsvinden. Daarnaast kan het ook voorkomen dat het met een persoon al langere tijd goed gaat ('leven voorbij de kwetsbare positie') maar dat deze persoon door een bepaalde gebeurtenis weer komt te 'worstelen met' of 'beheerst wordt door' de kwetsbaarheid.

Ook kan een persoon mogelijk al verder zijn in zijn of haar *herstel*proces op het ene gebied, bijvoorbeeld interpersoonlijke relaties, en op een ander gebied, bijvoorbeeld materieel welbevinden, nog worstelen met *herstel*. Hieronder een voorbeeld van een herstelverhaal:

Mascha (41 jaar) *Aan mijn vroege jeugd bewaar ik niets dan goede herinneringen. Ik ben opgegroeid bij liefdevolle ouders, samen met mijn zus in een mooi groen dorp. Ik kreeg alle kans mijn talenten te ontwikkelen. Rond mijn vijftiende begon ik echter last te krijgen van een zwaarmoedig gevoel. Ik durfde er niet over te praten en begreep niet wat er aan de hand was. Ik begon me te isoleren op school en spijbelde veel. [...] Ik veranderde van vrolijk en energiek naar een sombere en gesloten persoon. Om aan mijn wanhoop te ontsnappen, dronk ik out of the blue tot schrik van mijn ouders een keer zoveel alcohol dat ik in het ziekenhuis belandde. Ik begon steeds vaker roesmiddelen te gebruiken om de nare gevoelens te compenseren. [...] Het ging steeds verder bergafwaarts met me. Ik liet me opnemen op een afdeling voor verslavingszorg, waar ik stopte met drinken. Daar kwam de zwaarmoedigheid echter terug en ik belandde op een opnameafdeling van een psychiatrisch ziekenhuis. [...] Doordat ik steeds meer met mijn rug tegen de muur kwam te staan, besloot ik tot het aangaan van een langere behandeling. Ik koos voor een instelling voor herstelondersteunende verslavingszorg: de Nieuwe Skuul op Texel. Alles draaide daar om 'leren leven' door middel van leven en werken in een groep. Ik kwam er wantrouwend, gesloten en onder de medicatie binnen. De groep daagde me uit door vragen te stellen [en weer mee te doen aan activiteiten] [...] Ik leerde mezelf kennen door mijn reacties op gebeurtenissen. Doordat ik al vanaf mijn vijftiende middelen gebruikte, had ik mijn identiteit niet ontwikkeld en wist ik nauwelijks wie ik was. [...] Ik werd zelfs close met mensen, ondanks het feit dat ik mezelf knap waardeloos was gaan vinden. Ik realiseerde me dat mijn manisch-depressief zijn maar een klein stukje van me was en dat ik 'goed was zoals ik ben'. Ik kon mijn ziekte accepteren en kreeg minder last van zelfstigma, schaamte, schuldgevoel en spijt over het verleden. Door mijn gegroeide zelfvertrouwen had ik geen middelen meer nodig om mezelf staande te houden. [...] Ik blijf werken aan mijn herstel door naar zelfhulpgroepen te gaan, want voor herstel zijn steun en ervaring van anderen nodig. Ik geloof weer in mijzelf en heb vertrouwen in de toekomst!* (Uit: Driessen e.a., 2013, p. 24)

Koppeling tussen ervaringskennis en herstel

De koppeling tussen ervaringskennis en herstel kan op verschillende manieren werken. Zo lijkt het opbouwen van ervaringskennis – door ervaringen uit te wisselen, te bespreken en te analyseren – te leiden tot het bewust worden van en bouwen aan het eigen herstelproces (o.a. Weerman e.a., 2012; Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Barendregt e.a., 2013). Daarnaast kan iemand met ervaringskennis, vanuit die ervaring, anderen helpen met hun herstelproces (o.a. Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Van Haaster e.a., 2013; Mead, 2005 in Slade, 2009, p. 7; Barendregt e.a., 2013). Daarbij begint herstel met kleine dingen, zoals je bed uitkomen in de ochtend en weer beter voor jezelf gaan zorgen. Juist de ervaringen met die eerste kleine stapjes, en hoe een ander daarmee om is gegaan, kan iemand helpen na te denken over wat wel en niet werkt, wat het begin kan zijn van herstel (Van Haaster en Van Wijnen, 2005). Een auteur met ervaringskennis vertelt over haar herstelproces:

‘Ik laat me niet beheersen door mijn ziekte. Door de jaren heen heb ik hard gewerkt om een expert te worden in de zorg voor mezelf. Voor mij betekent dat dat ik niet zonder meer medicijnen slik. Ik maak liever gebruik van medicatie als onderdeel van mijn herstelproces. Ook laat ik mij niet zomaar opnemen. Ik gebruik die inrichting als ik dat nodig heb. In de loop der jaren heb ik verschillende manieren gevonden om mezelf te helpen. Soms gebruik ik medicijnen, soms therapie, zelfhulpgroepen, vrienden, mijn geloof in God, werk, beweging of de natuur. Dergelijke maatregelen helpen mij een gezond persoon te zijn, ook al heb ik een handicap.’ (Boevink, 2000, p. 3)

Daarbij draagt vooral het uitoefenen van geduld, wanneer iemand zijn eigen verhaal vormgeeft, bij aan herstel (o.a. GGZ Nederland, 2009; Goossens, 2010). Ervaringskennis of -deskundigheid biedt belangrijke en onmisbare ondersteuning om de facetten van herstel (positief zelfbeeld, greep op het eigen leven, leven in de maatschappij, hoop, regie en kansen) te realiseren (Boertien en Bakel, 2012). Bij het werken aan herstel kan men zichzelf een aantal vragen stellen:

‘[...] hoe overleven wij ons lijden [...]? Wat doen wij om onszelf te helpen? Welke pogingen tot overleven zijn succesvol en welke zijn dat in mindere mate of niet? Welke rol zien wij weggelegd voor hulpverleners [...] bij ons herstel?’ (Boevink, 2000, p. 5)

Het antwoord op deze vragen kan voor ervaringsdeskundigen en professionals een aanknopingspunt vormen bij het begeleiden van mensen richting herstel (o.a. GGZ Nederland, 2009).

Een derde bijdrage die ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid kan leveren aan herstel, is het inzetten van de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment om een herstelondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstelondersteunende zorg te bevorderen. Zo kan een ervaringsdeskundige de brug vormen tussen de GGz, de verslavingszorg of de daklozenopvang, en de samenleving (Boertien en Bakel, 2012). Immers: 'De enigen die ons echt kunnen vertellen wat herstelondersteunende zorg is zijn [mensen met ontwrichtende ervaringen] zelf. Zij hebben het meegemaakt, ieder op zijn eigen unieke manier. Hun ervaringskennis is cruciaal in het ontwikkelproces van herstelondersteunende zorg' (Goossens, 2010, p. 11).

De beweging in de richting van herstelondersteunende zorg heeft een internationaal podium, met als koploper Nieuw-Zeeland. Daar werken ze in de verslavingszorg bijvoorbeeld met een mix van *peer support workers* (ervaringsdeskundigen zonder opleiding tot zorgverlener) en professionele zorgverleners die verslaafd zijn geweest. Ervaringsdeskundigheid wordt bij alle onderdelen van de organisatie ingezet (o.a. Weerman e.a., 2012). Ten opzichte van Nieuw-Zeeland loopt Nederland nog achter, ook al zijn veel organisaties in de GGz, verslavingszorg en daklozenopvang wel een beweging richting herstelondersteuning aan het maken. Voorbeelden zijn de Nieuwe Skuul op Texel, de ACT-methodiek, het Minnesotamodel, het cliëntgestuurd preventieproject 'Help mijn Buurman (ver)zuipt' (Weerman e.a., 2012), recovery colleges waaronder Enik, de EDwerkplaats door TEAM ED in Amsterdam Zuid, of het Sadaqah-initiatief in Amsterdam NieuwWest, waarin noodhulp gecombineerd wordt met ondersteuning door opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting.

De waarde van ervaringskennis

Volgens de literatuur kan ervaringskennis op verschillende vlakken waarde hebben: bij het zelf komen tot herstel, bij het ondersteunen van anderen bij hun herstel, bij het ondersteunen van professionals in herstelgericht werken en bij het ondersteunen van organisaties in hun omslag richting herstelgericht werken. Hieronder lichten we deze vlakken verder toe.

Voor mensen met ervaring zelf

Door bezig te zijn met het verkennen van de eigen ervaringen en het vormgeven van het eigen verhaal, kunnen mensen zich bewust worden van hun herstelproces. Wanneer mensen begrip en erkenning ervaren voor zichzelf en voor hun gedrag, kunnen ze langzaam betekenis gaan geven aan hun ervaringen, en zich er steeds meer eigenaar van gaan voelen (Boevink, 2000, p. 3). Dit kan vorm krijgen in bijvoorbeeld een zelfhulpgroep. In zelfhulpgroepen kunnen mensen met vergelijkbare ervaringen hierover praten en deze een plek in hun leven geven. Door dit, om te beginnen, in de veilige omgeving van een zelfhulpgroep te doen, kunnen mensen de tijd nemen om ook de onbenoembare ervaringen te gaan verkennen en een plek te geven, voordat ze hiermee echt 'naar buiten treden'. Dit proces wordt ook wel 'woodshedding' genoemd, '[...] een metafoor ontleend aan de jazzpraktijk van musici die ongestoord in een eigen schuur oefenen om pas naar buiten te komen als de tijd rijp is' (Boertien en Bakel, 2012, p. 10).

Door stil te staan bij het geheel van de ervaringen inclusief de onbenoembare ervaring kan de wereld achter de symptomen of kwetsbaarheid weer in beeld komen, en daarin schuilt de ruimte om op onnavolgbare, persoonlijke wijze de weg naar de *eigen* mogelijkheden tot herstel te vinden. Het vertrouwen, ook van de omgeving, dat die ruimte bestaat, is een belangrijke bron van hoop. Ook al lijkt er soms niet veel te gebeuren, het kan toch een periode zijn die '...later subjectief omschreven [kan] worden als "Ik begin te denken aan weer op gang komen"' (Strauss e.a., 1992). Diverse auteurs (o.a. Van Regenmortel, 2008; Boevink, 2000) omschrijven ervaring en ervaringskennis als essentieel onderdeel of 'hoeksteen of grondstof' van empowerment. Boevink schrijft het volgende over haar eigen ervaring met empowerment:

'Pas in de loop der jaren is het besef gegroeid dat ik zelf iemand ben, los van gestelde diagnoses, meer dan de uitkomst van therapeutische interventies. Pas na jaren is het besef gegroeid dat ik zelf kan handelen, kan beschikken over mijn eigen leven en dat ik voor een groot deel de koers ervan kan bepalen. Dat bewustwordingsproces wordt ook wel aangeduid met het woord "empowerment"'. (In: Van Haaster en Van Wijnen, 2005, p. 18)

Het toewerken naar herstel en empowerment is vaak een langdurig proces van verandering van attitudes en het opbouwen van vaardigheden, in een zich steeds herhalende cyclus van ervaring en reflectie. Hierbij kan het bewust kijken naar en leren van eigen ervaringen en die van anderen – het opdoen van ervaringskennis – bijdragen aan bewustwording van wat iemand aan krachtbronnen bij zich draagt.

Op deze manier kan het ontwikkelen van ervaringskennis bijdragen aan empowerment (Van Haaster en Van Wijnen, 2005).

Het verkennen van en reflecteren op de eigen ervaringen kan ook preventief werken, doordat mensen bij zichzelf vroege voortekenen gaan herkennen, en leren hoe ze kunnen voorkomen dat ze terugvallen in bijvoorbeeld middelengebruik of een psychose.

Voor cliënten die met ervaringsdeskundigen te maken hebben

Tijdens het herstelproces van een persoon met ontwrichtende ervaringen kan ondersteuning vanuit een ervaringsdeskundige grote meerwaarde hebben. De AA is hier een goed voorbeeld van:

'[...] het [inzetten] van mensen die ervaringskennis hebben is soms het enige dat verslaafden kan helpen omdat hun manier van leven rust op het "voor de gek houden" van anderen, valse tranen en beloften, valse voorwendselen etc. Alleen andere verslaafden die dat hebben doorgemaakt kunnen niet voor de gek gehouden worden. Zij kunnen [hard tegen] de valse voorwendselen [...] in gaan etc. en het werkt.' (Maslow, 1966)

Uit onderzoek blijkt dat zelfhulpgroepen zoals de AA vaak even goed of zelfs beter scoren dan professionele ontwenningprogramma's. Dit kan ermee te maken hebben dat 'insiders' kennis hebben die voor 'outsiders' ontoegankelijk blijft (Van Haaster en Van Wijnen, 2005). Ze zijn al wat stappen verder in hun herstelproces en zijn hierdoor geloofwaardiger dan sommige professionals in de adviezen die zij geven. Het feit dat het hun is gelukt iets van hun leven te maken, biedt hoop (Lancker, 2014; Sedney en Driessen, 2015). Het bieden van hoop en vooruitzicht verduidelijkt de casus van een maatschappelijk werker over ervaringskennis in het revalidatiecentrum waar zij werkt:

Mijn ervaring met revalidatieprocessen is dat mensen op een bepaald moment weer op zoek gaan naar zichzelf en naar een nieuwe identiteit. De makkelijke joggingbroek gaat uit, de eigen kleding wordt weer gedragen en vrouwen gaan bijv. weer make-up opdoen. Dat moment komt vrijwel altijd vanzelf, voor ieder op een ander tijdstip. In dit specifieke voorbeeld gebeurde dat niet en was een interventie nodig die de revalidant verder bracht in zijn revalidatieproces:

Een aantal jaar geleden werd Niels, 20 jaar, opgenomen op de klinische dwarslaesie afdeling [...]. Hij had een complete hoge dwarslaesie C4 (kon alleen zijn hoofd nog bewegen) na een ongelukkige val. Tijdens zijn revalidatie kwam hij in contact met een oud revalidant die dezelfde diagnose heeft. De verpleging had bedacht dat het goed zou zijn voor Niels om iemand te ontmoeten met een zelfde diagnose. De man was jaren geleden gerevalideerd, heeft zijn eigen zorgnetwerk opgebouwd om te kunnen functioneren, woont zelfstandig in een aangepaste omgeving en heeft een eigen internet bedrijf. Niels droeg tijdens het contactmoment een joggingpak en zat in de rolstoel die door zijn moeder werd geduwd. De man zei tegen Niels: "wanneer doe je weer je gewone kleding aan in plaats van deze patiënten outfit?" Een harde uitspraak, maar deze man met dezelfde beperking kon blijkbaar een dergelijke uitspraak doen. [...] Tevens sprak de man Niels aan over zijn rolstoel "als je onafhankelijk wil worden zal je in een elektrische rolstoel moeten gaan zitten die je met je kin kan besturen, dan kan je gaan waar je maar wil". Iedereen om Niels heen, familie en vrienden, hebben ervoor gezorgd dat het hem aan niets ontbrak, nadat hem zoiets heftigs was overkomen. Ook het behandelteam was voorzichtig met Niels, die vol in het leven stond en nu overweldigd was door verdriet en onmacht over hetgeen hem was overkomen. Door het contact met deze man kreeg Niels weer zicht op een toekomst. Niels rijdt inmiddels al jaren in zijn elektrische rolstoel met kinbesturing, heeft zijn studie afgemaakt en is nu eigenaar van een webshop. [...] (Uit: Vollbracht, 2012, p. 2).

Ander onderzoek heeft aangetoond dat de inzet van ervaringsdeskundigen de tevredenheid van *service users* verhoogt, en bijdraagt aan hun gevoel van zelfregie en empowerment, en daarmee aan hun ontwikkeling in de richting van herstel. Tevens helpen ervaringsdeskundigen bij het uitbreiden van sociale netwerken, en het meer betrokken raken in de zorg voor zichzelf (Slade, 2009, in: Boardman e.a., 2010, p. 16).

Sommige auteurs (Lancker, 2014; Sedney en Driessen, 2015) beschrijven de meerwaarde van een combinatie van reguliere professionals en ervaringsdeskundigen. Zo heeft de reguliere professional kennis van methodieken en methodes, terwijl de ervaringsdeskundige dichterbij kan komen, maar ook gemakkelijker kan confronteren (Lancker, 2014). In een onderzoek naar ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid (Sedney en Driessen, 2015) bevestigden cliëntrespondenten dit beeld. Ze zagen ervaringswerkers veelal als een positieve aanvulling op professionals, om de volgende redenen:

'je zit op hetzelfde niveau', 'je hebt een gemeenschappelijk iets', 'het is herkenbaar', 'ze staan ietsje dichterbij', 'de ervaringswerker zal je niet veroordelen',

'[ze zijn een] inspiratiebron', 'het is iemand aan wie je je kan optrekken'. (Sedney en Driessen, 2015, p. 50)

Voor professionals die samenwerken met ervaringsdeskundigen of hun eigen ervaring inzetten

In bovengenoemd onderzoek (Sedney en Driessen, 2015) gaven professionals een aantal positieve kanten van hun samenwerking met ervaringsdeskundigen. Zo vinden ze de feedback die ze van hun ervaringsdeskundige collega's ontvangen leerzaam en steken ze wat op van de manier waarop ervaringsdeskundigen met cliënten omgaan (*ibid.*). Ook kunnen ervaringsdeskundige en niet-ervaringsdeskundige hulpverleners putten uit elkaars vocabulaire. Ervaringsdeskundigen spreken de taal van de verslaafde, de persoon in armoede, of de GGz-cliënt. Professionals weten de juiste termen als het gaat om behandeling en methodologie. Beide 'talen' kunnen in verschillende situaties van pas komen, dus is het handig ze allebei te beheersen (Franklin en Ciarrocchi, 1987). Al in de opleiding van toekomstige professionals kan de inzet van ervaringsdeskundigen toegevoegde waarde hebben. Wanneer studenten al tijdens hun opleiding in aanraking komen met ervaringsdeskundigen, komen ze al vroeg in contact met de leefwereld van cliënten, kunnen ze hen beter en diepgaander begrijpen en kan een beter zicht ontstaan op wat wel en niet werkt (Kowalk, 2015).

Daarnaast zijn er veel professionals die zelf ervaring hebben, maar deze ervaring nog niet verkend hebben en niet inzetten in hun werk. Het kan waardevol zijn om hier, tijdens de opleiding of vanuit de instelling, aandacht aan te besteden (Weerman e.a., 2012). Er is weinig onderzoek gedaan naar professionals met ervaring, maar het lijkt dat dergelijke *wounded healers*, wanneer zij hun eigen conflicten goed hebben opgelost, deze ervaringskennis kunnen inzetten om cliënten beter te helpen (Kottsieper, 2009). Het verkennen van ervaringen kunnen zowel cliënten als professionals doen.

Voor de organisatie en onderzoek

Voor organisaties kan aandacht voor ervaringsdeskundigheid leiden tot collectieve kennis. Dit houdt in dat het opbouwen van nieuwe kennis wordt bevorderd door ervaringskennis te delen met professionals, onderzoekers, beleidsmakers en anderen. Deze opgebouwde kennis kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor het op brede schaal realiseren van participatieprojecten (Barendregt e.a., 2013). Ook op het gebied van onderzoek kan het incorporeren van ervaringskennis bijdragen op verschillende niveaus: het formuleren van een onderzoeksagenda, het verbeteren van de kwaliteit van onderzoeksinstrumenten (vragenlijsten, interventies) of het

nemen van besluiten naar aanleiding van onderzoeksresultaten. Deze betrokkenheid kan leiden tot een verhoogde maatschappelijke acceptatie van de uitkomsten en van vervolgacties (Caron-Flinterman, 2005; Van Megchelen en Pronk, 2005; Kool e.a., 2013). Ook kunnen ervaringsdeskundige onderzoekers ingezet worden. Zij hanteren een dubbele focus (dichtbij-subjectief en veraf-objectief) en kunnen daardoor verbindingen leggen tussen wetenschappelijke en ervaringskennis (*ibid.*).

Ervaringskennis en hoe die zich verhoudt tot professionele en wetenschappelijke kennis

Ervaringskennis lijdt onder een gebrek aan autoriteit en status. De opvattingen over de positie en betekenis van ervaringskennis zijn sterk verschillend, wat vooral lijkt te komen door verschillen in visie op wat kennis is: '[...] is er één werkelijkheid los van de individuele ervaring of is de werkelijkheid altijd een individueel construct?' (Kool e.a., 2013, p. 67-71). Volgens verschillende auteurs behoeft de ontwikkeling en beschrijving van ervaringskennis serieuze aandacht, omdat het over het algemeen niet erkend wordt als serieuze en waardevolle bron van kennis (o.a. Van Haaster, 2005; Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Barendregt e.a., 2013). Boevink vertelt als onderzoeker met cliëntervaring over een veel geziene houding ten opzichte van ervaringskennis:

'We hebben onze cliëntenstatus gemeenschappelijk. Als ik word afgerekend op het aantal jaren gebruikerservaring, dan heb ik een behoorlijke staat van dienst. Toch heb ik nog steeds de neiging om me daarvoor te schamen. Ik gebruik mijn cliënt-ervaring niet als mijn visitekaartje en mijn GGz-jaren zijn niet op mijn CV terug te vinden. Mijn gebruikerservaring wordt doorgaans niet als iets positiefs gezien.' (Boevink, 2000)

Een belangrijke oorsprong voor het gebrek aan status van ervaringskennis is te vinden in de historische ontwikkeling van kennisverwerving:

'Feitelijk is het wel zo dat het gezag van de verschillende manieren van kennisverwerving verschillend is, niet omdat hun kwaliteit verschillend is (hoewel dat ook voorkomt), maar omdat in de historische ontwikkeling van wetenschappelijk onderzoek sommige manieren van kennisverwerving dominant zijn geworden en nu als vanzelfsprekend beter worden gezien.' (Van Haaster en Van Wijnen, 2005)

Hierin zijn statusverschillen een belangrijke rol gaan spelen. Wetenschappers krijgen van oudsher een hogere status toegedicht dan niet-wetenschappers, en men-

sen die beschikken over ervaringskennis of -deskundigheid eindigen vaak nog lager in de hiërarchie (Van Haaster en Van Wijnen, 2005; Kottsieper, 2009). Dit betekent dan ook dat vaak voorrang wordt gegeven aan wetenschappelijke kennis boven ervaringskennis. Ervaringsdeskundigen hebben hierin vaak een lastige positie:

'[...] ervaringsdeskundigen dansen al snel naar de pijpen van de beter geïnformeerde, beter betaalde en beter geoutilleerde deskundigen met wie ze op ideologische voet van gelijkheid samenwerken terwijl ze feitelijk sterk van hen verschillen. [...] Ervaringsdeskundigheid geeft beperkte zeggenschap onder armzalige condities en leidt bij ervaringsdeskundigen al gauw tot vervreemding; van de eigen achterban enerzijds, van (eigen) tegenstrijdige ervaringen en van dynamische ervaringskennis anderzijds.' (Van Haaster en Van Wijnen, 2005, p. 26)

Echter, wanneer geen sprake zou zijn van dit soort hiërarchische verschillen, dan zou ervaringskennis een mooie aanvulling kunnen vormen op wetenschappelijke en professionele kennis. Zo zou het een brug kunnen vormen tussen de wetenschap en de rommelige werkelijkheid (Van Haaster en Van Wijnen, 2005). Hoewel de stevige connotatie bij 'brug' niet helemaal opgaat. Daarvoor berust deze kennis te veel op onzeker weten. De filosoof Nicholas Taleb zegt over ervaringskennis:

'Its ambiguous character prevents us from associating it with the strict definitions of knowledge. It is a way of doing things that we cannot really express in clear and direct language – it is sometimes called apophatic – but that we do nevertheless, and do well. The second type is more like what we call “knowledge”; it is what we acquire in school, can get grades for, can codify (...) The error of naive rationalism leads to overestimating the role and necessity of the second type, academic knowledge, in human affairs – and degrading the uncodifiable, more complex, intuitive, or experience-based type.' (Taleb, 2012, p. 194).

Vershillen tussen professionele en ervaringskennis maken goed duidelijk op welke gebieden beide soorten kennis elkaar kunnen aanvullen: 1) ervaringskennis is pragmatisch in plaats van theoretisch of wetenschappelijk; 2) ervaringskennis gaat over het hier en nu en niet over de lange termijn of over systematische informatieverzameling; 3) ervaringskennis is holistisch in plaats van gesegmenteerd (Borkman, 1976). Om deze verschillen van toegevoegde waarde te laten zijn, is het van groot belang dat beide partijen elkaar proberen te verstaan (Barendregt e.a.,

2013). Volgens Goossens (2008) is vorming van bejegeningvaardigheden bij professionals een goede manier om hieraan te werken.

Ook ervaringskennis en wetenschappelijke kennis kunnen aanvullend werken. Zo kan ervaringskennis tot op zekere hoogte aanvullend zijn op wetenschappelijke kennis wanneer mensen met ervaringskennis hun persoonlijke ervaring in een breder perspectief plaatsen, en op die manier patronen kunnen gaan herkennen. Omgekeerd kan wetenschappelijke kennis, bijvoorbeeld over de werking van medicijnen, een aanvulling zijn op ervaringskennis (Kool e.a., 2013).

Doelrationeel denken en doen

Volgens Wikipedia is doelrationaliteit of doelrationeel handelen welbewust, doelgericht gedrag als gevolg van verwachtingen of gedrag van andere objecten en mensen, een afweging van doelen en middelen. De ideevorming en het handelen vindt plaats op basis van feiten met kennis van oorzaak en gevolg, en de te verwachten baten zijn groter dan de verwachte kosten. Bij het handelen is sprake van een calculerende houding, wordt vooruitgedacht en wordt een afweging gemaakt van de verhouding tussen de benodigde middelen en het doel. Werkwijzen worden hierbij gesystematiseerd. Weber stelde dat er in de moderne maatschappij (*Gesellschaft*) een beweging richting doelrationaliteit is. Dit zou de *onttovering van de wereld* tot gevolg hebben; aan rationele verklaringen wordt een hogere waarde toegekend dan aan verklaringen op andere gronden, zoals religie en bijgeloof. De historicus Huizinga stelde in zijn opstel 'Vormverandering der geschiedenis' (1941), dat het collectieve, beeldende vermogen afneemt en de neiging tot onttovering via berekening toeneemt: 'De moderne wereld dringt nu eenmaal het denken steeds meer in den hoek der quantitatieve waardeering van alle verhoudingen, slechts uitdrukbaar in het getal. In deze verschuiving in de wijze van denken liggen groote gevaren, niet in de laatste plaats voor het geestelijk product dat historie heet.'

De doelrationele logica is ontleend aan de natuurwetenschappen en heeft ook een dominante plaats gekregen in andere domeinen, zoals het economische, juridische en medische. In het sociale domein heeft zij ertoe geleid dat het verbeteren en innoveren van het professionele handelen steeds vaker in handen komt van managers, bestuurders en politici. Die geven de taal van doelrationele praktijkontwikkeling door aan het werkveld, zoals: meten is weten, *value for money*, schaalvergroting is goed want leidt tot kostenreductie, en praktijken worden beter door specialiseren en handelen volgens voorschriften en protocollen. Het leidt tot een verschuiving van epistemologische principes: van holistisch, integraal en coöperatief onzeker weten naar specialistisch, classificierend zeker weten. Zoals in de jeugdzorg:

'In children's services, where the beliefs about the knowledge that matters gives rise to a strong classification and strong framing of specialist practices, it is expected that there will be a separation of professional discourses and an emphasis upon acquisition of specialized skills which may downplay both inter-professional collaboration and engaging children and families in solving problems. Relations are therefore likely to be clearly hierarchical with the instrumental and the regulative discourses as relatively distinct. However, if beliefs about the knowledge that matters give rise to a weaker classification and weaker framing of the practice then there is likely to be easier cross-service collaboration and greater engagement of children and families. In this case, the regulative discourse is embedded in the instrumental'. (Edwards en Daniels, 2012).

Grenservaringen

Meijers en Wardekker noemen een 'grenservaring' '(...) wanneer een individu probeert méér of voller te participeren in een sociale praktijk en daarmee terecht komt in een situatie, waarin het niet in staat is tot adequaat handelen omdat het zich niet volledig kan identificeren met de nieuwe situatie en de (rol)eisen die vanuit die situatie aan hem gesteld worden' (Meijers en Wardekker, 2001). Zij brengen zo'n ervaring niet terug tot een aanpassingsprobleem van het individu aan een veranderde maatschappelijke werkelijkheid, zoals dat vanuit het linker rijtje zou gebeuren. Ze blijven het betreffende individu zien als het 'subject' van de verandering. Ze noemen een crisiservaring een 'grenservaring' als de grens van het zelfbeeld zichtbaar wordt gemaakt. Leren van zulke ervaringen lukt pas goed als betrokkenen de kloof tussen hun oude gewoonten en de nieuwe omstandigheden kunnen overbruggen. Lukt dat niet, 'dan wordt er uit zo'n crisiservaring niets geleerd, maar gebeurt er iets anders: het subject berust, knapt af, ontwikkelt ontwijkend gedrag, gaat weg, gooit het bijltje erbij neer, enzovoort' (Miedema en Stam, 2008).

Kapitalisme

Het kapitalisme staat voor onderschikking aan de warenwet, niet alleen het economische leven rond de uitwendige natuur (veeteelt, mijnbouw, etc.), maar ook de inwendige natuur: de liefde, de opvoeding, het geloof en de onderlinge betrekkingen die mensen met elkaar in hun privéwereld vormgeven. Volgens de socioloog Negt en cineast Kluge (1972) raken steeds meer delen van de leefwereld ondergeschikt aan die wet, veranderen levens van mensen in grondstof voor exploitatie en winst. In de jaren zeventig van de vorige eeuw was er nog volop kapitalismekritiek. Het kapitalisme werd gezien als een systeem dat mensen door

een dubbele mangel van uitbuiting haalt: een mangel van primaire uitbuiting die geen loon naar werken geeft, al doen mensen nog zo hun best in het zweet huns aanschijns. Dat leidt tot persoonlijke en maatschappelijke stress, ruzies en spanningen, maar ook tot economische en sociaal-politieke crises (zie Mason, 2015). Deze crises worden exponentieel en existentieel versterkt door de mangel van secundaire uitbuiting. Die berust op de transformatie van mensen tot consumenten van allerhande industriële producten, tot aan media- en dienstverleningsproducten toe die ervaringen uit hun leefwereld exploiteren. Het effect van die tweede vorm van uitbuiting is een geproduceerde niet-openbaarheid.

Leef- en systeemwereld

Over de relatie tussen leef- en systeemwereld schrijven sociologen al meer dan vijftig jaar. De leefwereld is de plek waar mensen samen hun levens maken, maar ook breken. Ze geven er invulling aan geluk, ze worden er verliefd, krijgen kinderen, worden oud en vinden al doende met hun familie, burens, collega's, kennissen en vrienden uit hoe het leven geleefd moet worden. Maar de anderen kunnen ook een hel zijn, hun gedrag kan zorgen voor tijdelijke of zelfs langdurige spanningen, conflicten en geweld. Daarom is het goed dat er een systeemwereld is die kansen biedt waar de leefwereld niet goed in voorziet, zoals werk, onderwijs en gespecialiseerde hulp. Tegelijkertijd waarschuwen sociologen dat de systeemwereld sociale vermogens aantast, met name bij burgers in precare situaties. Die krijgen met zoveel experts te maken, op zo'n schaal en met zo'n intensiteit dat hun leefwereld – en de bijbehorende autonomie en zelfregulering – in de verdrukking komt. Zij worden afhankelijk van instanties (gemeenten en instellingen) die hen reduceren tot klanten. Van de weeromstuit worden ze dat.

Openbaarheid

Droomden de socioloog Negt en cineast Kluge er in de jaren zeventig nog van om tegenover de dominante 'burgerlijke openbaarheid' een 'proletarische tegenopenbaarheid' te ontwikkelen, ondertussen leven we nog meer dan toen in een wereld waarin het kapitalisme in elke uithoek mensen onderwerpt aan de wetten van economische waardencreatie. Waaraan andere waarden, zoals bescherming van mensenrechten en het milieu, ondergeschikt zijn, wat letterlijk leidt tot marginaliseren en uitsterven van wat niet past in de warenwet. De gebrekkige status van de ervaringskennis van burgers in precare situaties verklaren ze uit het ontbreken van een openbaarheid die zulke kennis in het centrum van de maatschappelijke aandacht brengt. Dat komt volgens hen niet door onwil of onkunde, of door de 'subjectieve, persoonlijke, fluïde' aard van deze kennis, maar door wat zij noemen 'ge-

produceerde niet-openbaarheid'. In de doelrationele openbaarheid worden levens van burgers in precare situaties teruggebracht tot 'multi-probleem'-thema's, terwijl hun uit eigen ervaring gevormde levensthema's worden genegeerd (of gecorrumpeerd) in maatschappelijke dienstverlenings-, televisie-, film- en muziekindustrieën²⁰. Hierdoor raken hun ervaringen gedesorganiseerd (Negt en Kluge, 1972; Stam, 1976). Met de opkomst van nieuwe media worden de gevolgen van deze uitbuiting, onderdrukking en marginalisering zichtbaar in de vorm van een kolosale puberale onderbuik vol frustraties en ontevredenheid, wat een uitweg zoekt in schreeuwen, schelden en sarren.

In hun boek *Geschichte und Eigensinn* onderzoeken Negt en Kluge (1981) wat voor openbaarheid wél recht doet aan het 'obstinate' eigenaarschap (*Eigensinn*) van dragers van ervaringskennis. Doordat zo'n openbaarheid de waarden *samensturing* en *autonomie* centraal stelt, vormt zij een reactie op het inspinnen van mensen in de systeemwereld. Samensturing veronderstelt onvoorwaardelijk vertrouwen in de krachten in de leefwereld van mensen in kwetsbare posities (Huber en Bouwes, 2011). Autonomie veronderstelt dat ze als 'hele' personen met elkaar contact maken, vertrouwen winnen en uiteindelijk allerlei vormen van wederkerigheid en creativiteit ontwikkelen (Stam, 2012). Zo kunnen volgens Negt en Kluge (1981) 'levenssamenhangen' tot stand komen, lichte en zwaardere verbanden waarin het ervaringsvermogen van de deelnemers gestimuleerd wordt en waaruit zelfregie kan ontstaan. Uit zo'n openbaarheid kan een cultuur groeien die de eenzijdigheid van de systeemwereld kan terugdringen en die de creatieve krachten in de leefwereld meer op het eerste plan zet. Dat lijkt – vreemd genoeg – op wat bestuurders en politici nu met de participatiesamenleving zeggen te willen, maar dat doen ze zonder deze fundamentele kritiek op het kapitalisme over te nemen. Die onderschikking van de leefwereld aan de kapitalistische warenwet is wat Negt en Kluge in de jaren zeventig en tachtig 'burgerlijke openbaarheid' noemden. Die typeren ze als een schijnopenbaarheid die schijnsyntheses creëert die moeten compenseren wat er ondertussen aan ervaringen en krachten wordt buitengesloten. Zoals de sociale, creatieve en kritische vermogens die in ervaringskennis zijn opgeslagen. Hoe ervaringskennis aan kracht kan winnen, werkt Negt uit in zijn exemplarische leertheorie. Hij plaatst het ervarings- en kenvermogen van onderop tegenover wat hij noemt de toenemende fragmentering van kennis en bewustzijn van bovenaf. Hij typeert die vermogens van onderop als een sociologische verbeeldingskracht, die mensen in staat stelt om hun leefwereldervaringen te zien als meer dan louter persoonlijk, als iets historisch-maatschappelijks (Stam, 1976).

Het begrip openbaarheid geeft niet alleen inzicht in de voorwaarden waaronder het doelrationele realiteitsprincipe zo dominant kon worden. Het geeft ook inzicht in hoe de rol van ervaringskennis kan worden versterkt. In dat geval ligt de nadruk bij het onzichtbaar samenspel op samen creëren. Daarbij zet de vuistregel van

Gandhi het verschil op scherp met de doelrationele systeemwereld: 'Whatever you do for me without me, you do against me.' Ervaringskennis wordt dan uitdrukking van *agency*: 'a persons' ability to shape and control their own lives, freeing self from the oppression of power' (Kincheloe, 2008). Eerder onderzoek (Kool, e.a. 2013; Sedney en Driessen, 2015) laat zien dat het van professionals een speciaal soort vermogen vereist om aan ervaringskennis van mensen in kwetsbare posities een gelijkwaardige plek te geven.

'Naast de eenzijdige beeldvorming over beperkingen is ook een kenmerk van de dominante denktrant in onze maatschappij, het denken in termen van instrumentele maakbaarheid. (...) Ervaringskennis kan dit beeld veranderen omdat zij voorbij het 'instrumentele' reikt. Het bevat (...) een existentiële (en daarmee ook affectieve) dimensie die gaat over de tegenstrijdigheden in het leven met beperkingen en het vloeibare (en onzekere) proces dat herstel in wezen is.' (Kool e.a., p. 49).

Noten

1. 'We must become able not only to transform our institutions, in response to changing situations and requirements; we must invent and develop institutions which are "learning systems", that is to say capable of bringing about their own continuing transformation' (Schön, 1973, p. 28).
2. Dit blijkt uit de studie van het Sociaal en Cultureel Planbureau *Thuiszorguitgaven en informele hulp*, die dit voorjaar verscheen. In acht Europese landen vergeleken onderzoekers van 2004 tot 2013 de hulp aan zelfstandig wonende 50-plussers; bijvoorbeeld bij het onder de douche gaan, het in en uit bed stappen en het koken van een maaltijd. In dat tijdvak stegen de uitgaven voor de thuiszorg. Het aantal ouderen dat hulp kreeg van familie, vrienden of vrijwilligers daalde in die periode van 16 procent naar 11 procent. In de loop van de jaren raken mensen gewend aan een bepaald niveau van zorg en wat gebruikelijk is om te doen voor hulpbehoevende naasten, merken de onderzoekers op.
3. De laatste jaren is er veel te doen over de status van sociale vak- en wetenschappelijke kennis. Zie voor de discussie in Nederland over de vak kennis van sociaal werkers de rapporten *Sociaal werk op solide basis* van De Gezondheidsraad (2014) en *Meer van Waarde* van Boutellier (HSAO) (2014). Zie voor de positie van sociaalwetenschappelijke kennis de zelfkritiek van de voorzitter van de Sociologenvereniging J.W. Duyvendak (2013).
4. Kant wist het al: het ontbreken van een oordeelsvermogen op basis van ervaringskennis noemt hij *domheid*, iets wat volgens hem vooral voorkomt als mensen hun theorieën gelijkstellen aan de werkelijkheid. 'Een arts, een rechter, een politicus of een ingenieur kunnen vele diepzinnige medische, juridische, politieke of natuurwetenschappelijke regels in hun hoofd hebben, zozeer zelfs dat zij daarin professor kunnen worden, maar als het hun ontbreekt aan oordeelsvermogen doe je er wijs aan bij hen uit de buurt te blijven.' Waar de dingen van het verstand goed aan mensen zijn te leren, geldt dat in veel mindere mate voor het oordeelsvermogen: 'Urteilskraft [ist] aber ein besonderes Talent, welches gar nicht gelehrt, sondern nur geübt sein will.'
5. Dat zijn websites die bezoekers helpen om in het dagelijks leven om te gaan met hun moeilijkheden en kwetsbaarheden. Bijvoorbeeld PsychoseNet, Proud2bme, 2totango.
6. Ervaringen openleggen en (mede)deelbaar maken vereist 'dat we ophouden "de ervaring" als uniek, authentiek en persoonsgebonden te begrijpen'. Annemarie Mol, 2005, p. 19.
7. Roiphe (2012) noemt zichzelf een 'uncomfortabilist': 'I am drawn to subjects or ways of looking at things that make people, and sometimes even me, uncomfortable. I am a kind of failed conventional person. Or maybe my failures liberated me toward ever more colorful and flamboyant failures'.
8. Dat komt voort uit een diepgewortelde menselijke behoefte. In zijn boekje *The politics of home* bespreekt Duyvendak (2011) het recht om ergens bij te horen en het vermogen om je thuis te voelen. Dit thuisvoelen, zo schrijft hij, ontstaat in relatie met anderen. Hij geeft aan dat dit 'thuisgevoel' onder druk staat door de verder opkomende mobiliteit van goederen, informatie en mensen in het kader van globalisering.

9. Een integrale kijk op armoede heeft in Vlaanderen sinds de jaren negentig van de vorige eeuw geleid tot de 'missing link'-benadering. Daarbij wordt armoede gezien als iets dat zich uitstrekt tot op emotioneel, cognitief en communicatief vlak, en leidt tot een 'gekwetste binnenkant': 'Wie kan ontkennen dat armoede gepaard gaat met gevoelens van pijn, schuld, schaamte, vernedering of een voortdurende twijfel over de eigen identiteit? (...) Als armen hun psychologische blokkades niet kunnen opruimen, zullen ze nooit volwaardig in staat zijn tot deelname aan de samenleving' (Suijs, 2013). Dat vertrekpunt voor de opleiding van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting wordt echter door professionals, zoals leraren en sociaal werkers, niet genoeg onderkend. Vandaar dat men spreekt van 'de missing link'.
10. 'Door het vertellen van het levensverhaal zie je mensen die uit balans zijn vitaliseren. Het levensverhaal werkt vaak als een soort beschermjas. In je verhaal schuilt je identiteit. Daarom is het fijn je verhaal te kennen en te vertellen, met name in een moeilijke periode' (Tjin A Dje & Zwaan, 2007, p. 87).
11. *Das Wirkliche ist Prozess; dieser ist die weitverzweigte Vermittlung zwischen Gegenwart, unerledigter Vergangenheit und vor allem: möglicher Zukunft* (Bloch, 1954, p. 225).
12. Gandhi waarschuwde: *Whatever you do for me without me, you do against me.*
13. Ontleend aan Wachtel & McCold (2000): Sociaal disciplineraam.
14. *Form und Stoff*, liedtekst van Bertolt Brecht:
Herr K. betrachtete ein Gemälde, das einigen Gegenständen eine sehr eigenwillige Form verlieh. Er sagte: "Einigen Künstlern geht es, wenn sie die Welt betrachten, wie vielen Philosophen. Bei der Bemühung um die Form geht der Stoff verloren. Ich arbeitete einmal bei einem Gärtner. Er händigte mir eine Gartenschere aus und hieß mich einen Lorbeerbaum beschneiden. Der Baum stand in einem Topf und wurde zu Festlichkeiten ausgeliehen. Dazu mußte er die Form einer Kugel haben. Ich begann sogleich mit dem Abschneiden der wilden Triebe, aber wie sehr ich mich auch mühte, die Kugelform zu erreichen, es wollte mir lange nicht gelingen. Einmal hatte ich auf der einen, einmal auf der anderen Seite zuviel weggestutzt. Als es endlich eine Kugel geworden war, war die Kugel sehr klein. Der Gärtner sagte enttäuscht: 'Gut, das ist die Kugel, aber wo ist der Lorbeer?'"
15. Een rapport dat de Nederlandse Vereniging voor Accreditatie Onderzoek (NVAO) voorjaar 2011 maakte in opdracht van de Onderwijsinspectie meldde dat gesjoemel met diploma's bij hogeschool InHolland nog wijder verbreid was dan gedacht. Uit een steekproef bij vier opleidingen bleek dat 20 tot 25 procent van de studenten ten onrechte een diploma kreeg. Studenten die slaagden via een verkort afstudeertraject hadden in 50 tot 100 procent van de gevallen geen recht op een diploma.
16. Hier denk ik aan de elfde these van Feuerbach, waarin Marx de filosofen kapittelt dat ze zich enorm met elkaar druk maken, maar dat al hun gedoe netto verdomd weinig ten goede komt aan de BIPS. Dat kwade geweten kan onderzoekers uit mens- en maatschappijwetenschappen zo maar overkomen.
17. Sinds 1 januari 2016 heten ze Werkplaatsen Sociaal Domein.
18. Zie Kooiman e.a., 2015, hoofdstuk 7.
19. Het woord herstel is niet herkenbaar voor iedereen met ervaringskennis. Zo geeft bijvoorbeeld een aantal ervaringsdeskundigen in de revalidatiesector en de maatschappelijke opvang aan zich niet in het woord te kunnen vinden. De betekenis van het herstel-

concept herkennen ze echter wel, zoals het weer grip krijgen op het leven, het (her) nemen van rollen en maatschappelijke participatie. De uitleg van herstel gaat dan ook vooral om de betekenis van het woord.

20. 'Any aliens watching 'youth' TV today and observing the scenes would think earthlings do nothing other than dance, get drunk and have sex, mostly at night, in an unrestrained and flamboyant frenzy. Obviously, if you consider the precarious nature of, and dearth of opportunity in, the lives of our children, the evidence provided by television is worse than antiphthisis, it is completely misleading' (Bauman en Mazzeo, 2016, p. 4).

Bronnen

- Barendregt, C., Wits, E., Haan, G. de, Schippers, R., Duin, L. van (2013). *Liggen we op koers? Herstelondersteunende verslavingszorg en inzet van ervaringskennis*. Rotterdam: IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving.
- Bauman, Z. & Mazzeo, R. (2016). *In praise of literature*. Cambridge: Polity Press.
- Bersselaar, V. v.d. (2009). *Bestaansethiek*. Amsterdam, SWP.
- Bloch, E. (1954). *Das Prinzip Hoffnung*. Frankfurt, Suhrkamp.
- Boardman, J., Craig, T., Goddard, C., Henderson, C., McCarthy, J., McInerney, T., Cohen, A., Potter, M., Rinaldi, M., Whicher, E. (2010). *Recovery is for all*. Hope, agency and opportunity in psychiatry, A position statement by consultant psychiatrists. South London and Maudsley NHS Trust, South West London and St. George's Mental Health Trust, december 2010.
- Boertien, D. & Bakel, M. van (2012). *Handreiking voor de inzet van ervaringsdeskundigheid vanuit de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Boevink, W. (2000). Ervaring, ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid. *Deviant*, 4-9.
- Borkman, T. (1976). Experiential Knowledge: A New Concept for the Analysis of Self-Help Groups. *Social Service Review*, Vol. 50, No. 3, pp. 445-456.
- Boutellier, H. (Verkenningcommissie hoger sociaal agogisch onderwijs) (2014). *Meer van waarde*.
- Buijs, G. (2014). Over een nieuw sociaal contract. Lezing voor wetenschappelijk instituut van ChristenUnie, 27 maart.
- Caron-Flinterman, F. (2005). *A New Voice in Science, Patient participation in decision-making on biomedical research*. Dissertatie, 24 november 2005, Vrije Universiteit, Amsterdam.
- Caron-Flinterman, J.F., Broerse, T.E.W., Bunders, J.F.G. (2005). The experiential knowledge of patients: a new resource for biomedical research? *Social Science & Medicine*, Vol. 60, pp. 2575-2584.
- Desain, L., Driessen, E., Graaf, W. van, Holten, J., Huber, M., Jansen, M., Metze, R., Sedney, P. (2013). *Ervaringen met de inzet van Ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Donkers, G. (2010). *Grondslagen van veranderen. Naar een methodiek zonder keurslijf*. Den Haag: Boom Lemma.
- Driessen, E., Holten, J., Huber, M., Passavanti, E., Sedney, P., Vado Soto, X. (2013). *Begrip-penkader ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Duyvendak, J.W. (2011). *The politics of home. Belonging and Nostalgia in Western Europe and the United States*. Londen, Palgrave Macmillan UK.
- Duyvendak, J.W. (2013). 'Als voorzitter van de NSV en co-auteur van de bestuursnota van deze sociologische vereniging in gesprek met Dirk Vlasblom.' NRC, 18 mei.
- Dzur, A.W. (2008). *Democratic Professionalism. Citizen Participation and the Reconstruction of Professional Ethics, Identity, and Practice*. Penn State University Press.
- Edwards, A. & Daniels, H., (2012). The knowledge that matters in professional practices. *Journal of Education and Work*, 25 (1), pp. 39-58.
- Engeström, Y. (1987). *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki: Orienta-Konsultit Oy.

- Franklin, J. & Ciarrocchi, J. (1987). The Team Approach: Developing an Experiential Knowledge Base for the Treatment of the Pathological Gambler. *Journal of Gambling Behavior*, vol. 3, no. 1, pp. 60-67.
- Gezondheidsraad (2014). *Sociaal werk op solide basis*.
- GGZ Nederland (2009). Visiedocument 'Naar herstel en gelijkwaardig burgerschap'. Visie op de (langdurende) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen.
- Goossens, P. (2010). *Van crisis naar herstel*. Lectorale Rede Hogeschool Saxion.
- Haan, E. de (2013). *De herstelspecial*. De route naar herstelondersteunende zorg: wat werkt en wat niet? Een speciale uitgave in het kader van herstel en gelijkwaardig burgerschap. GGZ Nederland ism SWBU.
- Haan, G. de (2007). *Evaringsdeskundigheid, derde bron van kennis in de verslavingszorg*. Persoonlijke notitie, niet gepubliceerd.
- Haaster, H. van (2001). *Clïëntenparticipatie*. Bussum: Coutinho.
- Haaster, H. van, (2005). Ervaren en weten. In: Haaster, H. van & Koster, Y., *Ervaren en weten*. Utrecht: Uitgeverij Jan van Arkel.
- Haaster, H. van & Wijnen, A. van (2005). *Evaringskennis werkt! Inzet van ervaringskennis van mensen met een functiebeperking of chronische aandoening bij de ontwikkeling van instrumenten voor arbeidsparticipatie*. Harmelen: VersieGroep.
- Haaster, H. van, Wilken, J.P., Karbouniaris, S., Hidajattoelah, D. (2013). *Kaderdocument Ervaringsdeskundigheid*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Habermas, J. (1962). *Strukturwandel der Öffentlichkeit*. Frankfurt, Luchterhand Verlag.
- Hendriksen-Favier, A., Nijens, K., Rooijen, S. van (2012). *Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Hermesen, J. (2014). *Kairos, een nieuwe bevolgenheid*. Amsterdam, Singel.
- Horkheimer, M. & Adorno, Th. (1947). *De dialectiek van de Verlichting*. Amsterdam, Boom, (vertaling 2007).
- Huber, M.A. & Bouwes, T. (2011). *Samensturing in de maatschappelijke opvang*. Wmo werkplaatsen, Amsterdam.
- Huizinga, J. (1941). *Vormverandering der geschiedenis*. In *Verzamelde werken*, deel 7 (uitgebracht 1950). Haarlem, Tjeenk Willink.
- Judt, T. (2005). *Postwar: A History of Europe Since 1945*. Londen: Penguin Press.
- Judt, T. (2010). *Het land is moe. Verhandeling over onze ontevredenheid*. Amsterdam/Antwerpen, Contact.
- Kamphuis, M. (1950). Waarin verschilt het hedendaagse social casework met de inzichten van mevr. Muller-Lulofs en haar tijdgenoten?, *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk*, 4de jaargang, nr. 8.
- Kant, I. (1781). *Kritiek van de zuivere rede*. Amsterdam: Boom (vertaling 2004).
- Karbouniaris, S. (2012). *Vriend GGz*. Masterthesis in het kader van de master sociale interventies. Utrecht: Landelijke Expertise Centrum Sociale Interventie.
- Kemmeren, Ch., Zuithof, M., Stam, M. (2016). Gebiedsgericht samenspel tussen informele en formele zorg en welzijn; Implementatie van een ontwikkeltraject door Wmo-werkplaats Amsterdam en partners. In: De Groot, N. & Zwet, van der R. (red.) (2016). *Implementeren in het sociale domein. Vernieuwingen met succes in de praktijk brengen*. Utrecht: Movisie.
- Kincheloe, J.L. (2008). *Knowledge and Critical Pedagogy: An introduction*. Dordrecht: Springer.

- Kooiman, A., Wilken J.P., Stam, M., Jansen, E., Biene, van M. (2015). *Leren van transformeren*. Utrecht: Movisie.
- Kool, J., Boumans, J., Visse, M. (2013). *Doorleefd verstehen*. Utrecht/Amsterdam.
- Kottsieper, P. (2009). Experiential knowledge of Serious Mental Health Problems. One Clinician and Academic's Perspective. *Journal of Humanistic Psychology*, vol. 49, no.2, pp. 174-192.
- Kowalk, H. (2015). *Het andere perspectief*. Het verhaal van een ervaringsdeskundige bij de Hogeschool van Amsterdam. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Lancker, V.V. (2014). *Ervaring troef*. Gent: Universiteit Gent.
- Maslow, A. (1966). *The Psychology of Science: A Reconnaissance*. New York: Harper & Row.
- Mason, P. (2015). *Post capitalism*. Londen, Penguin.
- Megchelen, P. van & Pronk, E. (2005). *Het programma verslaving: van wetenschap tot zorg op straat*. Den Haag: ZonMw Programma Verslaving.
- Meijers, F.J.M. & Wardekker W.L. (2001). Ontwikkelen van een arbeidsidentiteit. In J. Kessels & R. Poell (red.), *Human Resource Development: organiseren van het leren*, 301-319. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Metze, R., Veldboer, L., Hoijsink, M. (2016). *Samen doen vanuit de tweede lijn*. Eindrapportage van een onderzoek naar de Samen DOEN teams van Amsterdam.
- Miedema, W., Stam, M. (2008). *Leren van innoveren. Wat en hoe leren docenten van het innoveren van het eigen onderwijs?* (diss). Assen: Van Gorcum.
- Mol, A. (2005). Ervaren en weten. In H. van Haaster en Y. Koster-Dreese (red.), *Ervaren en weten; essays over de relatie tussen ervaringskennis en onderzoek*.
- Nederland, T., Duyvendak, J.W., Brugman, M. (2003). *Belangenbehartiging door de patiënten- en cliëntenbeweging*. De Theorie. Fonds PGO.
- Negt, O. (1975). *Sociologische verbeeldingskracht en exemplarisch leren*. Groningen, Tjeenk Willink.
- Negt, O. & Kluge, A. (1972). *Öffentlichkeit und Erfahrung*. Frankfurt, Suhrkamp.
- Negt, O. & Kluge, A. (1981). *Geschichte und Eigensinn*. Frankfurt, Zweitausendeins.
- Oers, B. van (2001). *Ontwikkelingsgericht werken in de bovenbouw van de basisschool*. Alkmaar: Academie voor Ontwikkelingsgericht Onderwijs.
- Paavola, S., Lipponen, L., Hakkarainen, K. (2004). Models of Innovative Knowledge Communities and Three Metaphors of Learning. *Review of Educational Research*, 74(4).
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2016). *Verlangen naar samenhang. Over systeemverantwoordelijkheid en pluriformiteit*.
- Regenmortel, T. van (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies.
- Roiphe, K. (2012). *In praise of messy lives*. New York, The Dial Press.
- Rorty, R. (1991). *Heidegger, Wittgenstein en pragmatisme*. Kampen, Kok Agora.
- Rutte, M. (2014). Handelingen der Tweede Kamer van 2 juli.
- Schipper, N., Tilburg, H. van, Groutars, G. (2015). Ervaringswerk. Handreiking ervaringswerk in revalidatiecentra en bij organisaties voor mensen met een verstandelijke beperking. Vak Vereniging voor ervaringswerkers (www.ervaringswerkers.org).
- Schön, D.A. (1983). *The reflective practitioner – how professionals think in action*. New York, Basic books.
- Sedney, P., Driessen & E. (2015). *Praktijk- en implementatiebeschrijving. Ervaringswerk in FACT- en ACT-teams*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

- Slade, M. (2009). *100 Ways To Support Recovery – A Guide for Mental Health Professionals*. Londen: Rethink.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2016). *Thuiszorguitgaven en informele hulp*.
- Spaniol, L., Wewiorski, N.C., Anthony, W. (2002). The process of recovery from schizophrenia. *International Review of Psychiatry*, 14, 327-336.
- Spierds, M.J.S. (2014). *Stille krachten van de verzorgingsstaat: de precaire professionalisering van de sociaal-culturele beroepen*. Amsterdam, Van Gennep.
- Stam, M. (1976). *Proletarische kultuurrevolutie*. Lier en Boog, Tijdschrift voor filosofie van de cultuur en van de kunst; jaargang 2, nummer 1. Den Haag.
- Stam, M. (2012). *Geef de burger moed. Outreachend werken in tijden van transformatie van de verzorgingsstaat*. Onderzoeksverslag van Amsterdamse Wmo-werkplaats 2009-2012. Hogeschool van Amsterdam.
- Stam, M. (2013). *Het belang van onzeker weten. Over de revisie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam University Press.
- Stam, M. (2014). *De kunst van het oversteken. Pleidooi voor een outreachende benadering van generatiearmoede*. In *Armoede in Amsterdam*, Amsterdam, Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Amsterdam.
- Stam, M. (2015). Co-creation in complexity. A plea for outreach research. *Methodological Review of Applied Research – Nosmo Journals*, Vol 2, No 1.
- Stam, M., Jong, C. de, Jansen, D., Rakers, M. (2012). *Outreachend besturen in tijden van transitie*. Utrecht, Movisie.
- Stam, M. & Miedema, W.G. (2009). *Grenservaringen als vliegwiel voor leren van innoveren*. Biezenmortel: Mesoconsult.
- Strauss, J.S., Hafez, H., Lieberman, P., Harding C.M. (1992). The person-key to understanding mental illness: towards a new dynamic psychiatry III. *British Journal of Psychiatry*, Vol. 161 (suppl. 18), pp. 19-26.
- Suijs, S. (2013). Ervaringsdeskundigen en armoedebestrijding. *ALERT*, 39 (4).
- Taleb, N. (2012). *Antifragile. How to live in a world we don't understand?* Londen: Allan Lane.
- Timmer H. & Plooy, A. (2009). *Weten over leven. Ervaringskennis van mensen met langdurige psychische aandoeningen*. Uitgeverij SWP, Amsterdam.
- Tjin A Djie, K., Zwaan, I (2007). *Beschermjassen, transculturele hulp aan families*. Assen: Van Gorcum.
- Vollbracht, E. (2012). De lamme helpt de blinde. Ervaringsdeskundigheid onderdeel van de validatiebehandeling. Ervaring (is) deskundig? Masterthesis Master Social Work 2011-2012, Hogeschool van Amsterdam. <http://kennisbank.hva.nl/document/521914> (gezien: april 2016).
- Vries, A. de (2004). *Ervaringsleren cultiveren, 'Onderzoek in eigen werk'*. Geraadpleegd via www.academievoorervarendleren.nl.
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in Society. The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Waal, F. de (2009). *Een tijd voor empathie. Wat de natuur ons leert over een betere samenleving*. Amsterdam, Contact.
- Wachtel, T. & P. McCold (2000). Restorative justice in everyday life. In J. Braithwaite en H. Strang (red.), *Restorative Justice in Civil Society* (117-125). New York: Cambridge University Press.

- Weerman, A. (2009). Ervaringsdeskundige is geen vak. *Sozio* 91, 24-27.
- Weerman, A. (red.), Barendsen, P., Koster, C., Meijer, R., Nieuwenhuizen, N. van de, Oude Bos. J., Rietveld, D., Stollenga, M. (2012). *Deskundig door de verslaving; Praktijk en dilemma's bij de inzet van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: SWP.
- WRR: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in burgers* (Vol. 88). Amsterdam University Press.



HVA PUBLICATIES



AFBEELDING
Foto: Rosalie Metze