



# Zó bouw je aan duurzame participatie van kwetsbare burgers

Een bewezen  
methode om kwetsbare  
burgers te activeren  
en hun deelname aan  
de maatschappij  
te vergroten

# Impact hebben door sociale innovatie

In Nederland willen we dat iedereen naar eigen vermogen meedoet in onze samenleving. Jij kunt het verschil maken voor burgers die kampen met forse problemen of in een moeilijke situatie zitten.

En het mooie is, dat je als manager of adviseur binnen het sociaal domein **enorm veel hebt te brengen**. In het contact met kwetsbare burgers help je ze door het stellen van een indicatie en het aanbieden van professionele zorg en hulp op maat. Jullie beleid wordt afgestemd op de verschillende sociale vraagstukken zodat mensen hun draai in de samenleving kunnen vinden.

Maar je bent ook wel verbaasd dat alle hulp nog te weinig leidt tot activatie van burgers. Tal van aanbieders leveren namens jou hun diensten en allemaal beloven ze dat kwetsbare burgers meer zullen gaan participeren.

Ik ga je laten zien dat **activatie en participatie van kwetsbare burgers** verder gaat dan alleen zorg en hulp aanbieden.

In deze whitepaper wil ik je een methode bieden hoe je een **duurzame en constructieve relatie bouwt met kwetsbare burgers**, informatie verwerft hoe je hen doelgerichter kan helpen en dat het inzetten van deze methode leidt tot **lagere kosten**.

# Vastlopen in het sociaal domein

In onze dagelijkse praktijk en in gesprekken met beleidsmakers, managers, adviseurs en wethouders hebben wij een aantal uitdagingen gezien die waarschijnlijk ook voor jou herkenbaar zijn:

## **Het wordt steeds moeilijker grip te krijgen op sociale vraagstukken**

Wet- en regelgeving in het sociaal domein blijft veranderen, de samenleving wordt steeds sneller complexer en de problemen van kwetsbare burgers steeds weerbarstiger. Dat maakt het voor burgers **moeilijk weer aansluiting te vinden**. Hoe gaat het nu echt met ze en hoe kan je nog helpen?

## **Toenemende druk om de zelfredzaamheid te vergroten**

De verwachtingen ten aanzien van de zelfredzaamheid bij kwetsbare burgers liggen hoog, vooral bij de politiek. Te hoog wellicht. Hoe dan ook, voor diverse grote groepen kwetsbare burgers moet een plan komen waarmee zij stappen omhoog zetten op de participatieladder. **Er moeten resultaten komen die laten zien dat mensen een positieve draai aan hun leven geven.**

## **Hoe komen we nou eens tot een integrale aanpak?**

Wellicht herken je dat binnen jouw gemeente ook de nodige belemmeringen liggen om effectief te handelen in het sociaal domein. **Tegenovergestelde doelen van Werk & Inkomen en Wmo** waardoor teams niet altijd even makkelijk (kunnen) samenwerken, reductie op budgetten en politieke en maatschappelijke gevoeligheid rondom sociale vraagstukken.

**‘Ga kwetsbare burgers  
minder helpen. Door  
hen meer de regie  
te geven’**

# Waarom een doorbraak uitblijft

## **Er wordt heel veel tijd geïnvesteerd in contact**

Contact met kwetsbare burgers is vaak 1 op 1. Deze persoonlijke aandacht wordt zeker gewaardeerd. Maar het aantal cliënten is enorm. En met één keer praten ben je er nog lang niet. Het vaststellen van een goede indicatie voor zorg en hulp **kost veel tijd** en het volgen van ieders traject ook.

## **Creëren van nog meer aanbod**

Voor de verscheidenheid aan problemen is veel aanbod van zorg en hulp beschikbaar. Het wordt steeds lastiger het overzicht hiervan te bewaren. En ondertussen rijst wel de vraag: **helpt het allemaal wel?**

## **Herkennen van problemen voor ze er zijn**

Vrijwel al het geld en inspanningen gaan naar mensen die met problemen kampen. Met jullie kennis en ervaring zijn er genoeg ideeën voor **preventieve maatregelen**. Maar de waan van de dag regeert en het organiseren van **vroegsignalering** delft het onderspit.

# Over Mart en Metis



Ik ben Mart Voorsluis. Ik sport graag, heb veel belangstelling voor kunst en design en volgens vrienden en familie lach ik standaard te hard (en vooral om mijn eigen grapjes).

Ik heb ruim 5 jaar geleden Metis opgericht en samen met mijn team help ik organisaties met community building. Mooi jargon, maar het betekent

eenvoudigweg dat we mensen rondom een gemeenschappelijk belang of interesse verbinden. Zodat deze mensen elkaar kunnen helpen met tips en informatie en ervaringen kunnen uitwisselen. Online en in levenden lijve.

Echt het verschil maken in onze samenleving, daar komen wij ons bed voor uit. Daarom zijn we ons gaan specialiseren in een methode van **community building rondom sociale vraagstukken**. Wij hebben ervaren wat deze aanpak teweegbrengt en willen onze ervaringen graag delen. Want wij zijn ervan overtuigd dat mensen in kwetsbare situaties en de gemeenten waarin zij wonen hier echt bij gebaat zijn.

# Introductie methode

De methode heet de **Build5-methode**. De methode kent 5 fases. Gebaseerd op onze ervaringen en (inter)nationale onderzoeken hebben we de Build5-methode uitgewerkt.

De Build5-methode is een gestructureerde aanpak hoe je mensen met een vergelijkbaar probleem of in eenzelfde moeilijke situatie bij elkaar brengt. Om vanuit deze setting hun belemmeringen aan te pakken en ze in staat te stellen zichzelf te helpen en weer te participeren in de samenleving.

De fasen van de Build5-methode zijn:



## Initiatie

Profiel in kaart brengen



## Realisatie

Bouwen van het kernteam



## Ontwikkeling

Groeien in aantal en mogelijkheden



## Stabilisatie

Een gelijkwaardig partnership bouwen



## Borging

Blijvende waarde creëren

# Voor wie is de methode geschikt?

Ik wil graag zeker weten dat deze whitepaper voor jou zinvol is. Je kunt de volgende vragen beantwoorden om vast te stellen of deze aanpak voor jou geschikt is.

Let op. Deze aanpak is niet geschikt voor mensen die:

- een quick fix zoeken
- hun rug niet rechten als er intern een keertje weerstand ontstaat
- het moeilijk vinden de regie meer uit handen te geven

Deze aanpak werkt wanneer jij:

- gelooft dat juist mensen met eenzelfde uitdaging **samen veel kunnen bereiken**
- weet dat mensen **veel meer veerkracht hebben** dan ze tonen
- **lef en enthousiasme** hebt om lastige vraagstukken op een andere manier te benaderen



# De Build5-methode

## Fase 1: Initiatie



Het begint met het goed in kaart brengen van de groepsprofielen. Het omvat de analyse hoe mensen in de situatie zijn gekomen waar ze in zitten, wat hun problemen zijn en welke belemmeringen ze zien en tegenkomen in het dagelijks leven. Maar vooral wat ze echt denken, wat hun werkelijke behoeften zijn en welke (verborgen) talenten en ambities ze hebben. In deze fase worden ook de intenties van de groep bepaald: zowel door de groep zelf als van de gemeente.

De problematieken voor het vormen van de groepen kunnen divers zijn, zoals eenzaamheid, schuldenproblematiek, activatie en participatie van mensen met een uitkering (die niet direct naar werk te begeleiden zijn), mantelzorgers, mensen met een slechte gezondheid door een (specifieke) aandoening, aanpakken van volksziekten als obesitas, alleenstaande ouder problematieken. Heb je de essentiële kenmerken niet scherp, dan is de kans groot dat je mensen niet echt aanspreekt.

Met een goed profiel van de doelgroep heb je **relevante informatie** om tot actie over te gaan.

## Fase 2: Realisatie



Binnen de groep ga je op zoek naar 'ambassadeurs'. Enthousiastelingen met een toegankelijke persoonlijkheid en die van nature makkelijk praten. Zij zijn **jouw klankbord** en rolmodel voor de groep. Ze geloven in jouw aanbod om samen met anderen hun verhaal te delen, elkaar te helpen met het vinden van antwoorden op vragen en tips te geven (en te ontvangen).

Je gaat met deze ambassadeurs het gesprek aan om hen verder te ontwikkelen als **ervaringsdeskundige**. In deze fase formeer je een kernteam van ervaringsdeskundigen en ambassadeurs. Met hen creëer je betrokkenheid en draagvlak.

Met een kleine groep lotgenoten start je de eerste groepsgesprekken. De ambassadeurs kunnen met jou hun ervaringen delen. En het wordt duidelijk wie zich verder wil ontwikkelen als ervaringsdeskundige.

Met de ambassadeurs en ervaringsdeskundigen in het kernteam heb je de basis van een zelfhulpgroep. Met hen kan je gaan bouwen aan een **actieve community**.

## Fase 3: Ontwikkeling



De eerste ervaringen zijn basis voor het inzetten van meer groepsgesprekken. Je ontwikkelt een aanpak om meer lotgenoten uit te nodigen via bestaande en voor de hand liggende communicatiekanalen. De ervaringsdeskundigen worden meer **sparringpartner** door met veel voorkomende dilemma's en onderwerpen te komen die de groep bezighoudt. Het bijschakelen van inhoudelijke experts en samenwerkingspartners in deze fase wordt steeds belangrijker. Ook het raamwerk voor de interne samenwerking van de groeiende community moet in de steigers worden gezet.

De zelfhulpgroep wordt een informele community onder leiding van ervaringsdeskundigen. Er ontstaat een situatie waarin de groep meer vormgeeft aan waar ze mee geholpen zijn en hoe ze gezamenlijk willen opereren. En jij wordt steeds meer gezien als een partner die ze hierbij helpt. Dankzij de vertrouwensband met de ervaringsdeskundigen heb jij **toegang tot een grote groep kwetsbare burgers** en ontvang je informatie en inzichten die je eerder niet had.

## Fase 4: Stabilisatie



In deze fase worden de rollen van de zelfhulpgroep en de gemeente duidelijk gedefinieerd. De wederzijdse verwachtingen en hoe samen te werken worden helder geformuleerd. Vooral ook wordt de gewenste ondersteuning van de ervaringsdeskundigen besproken en vastgesteld hoe deze eruit komt te zien. Zij zijn tenslotte 'het goud' van de groep en een essentiële partner voor jou.

Dankzij jouw **vertrouwensband met de ervaringsdeskundigen** beschik je steeds meer over relevante informatie en inzichten voor de uitvoering van jullie werk en gemeentelijk beleid.

De uitkomst van deze fase is dat het reilen en zeilen van de groep, zoals werkwijzen, onderling contact en communicatie bekend zijn en worden doorleefd. De deelnemers en ervaringsdeskundigen nemen de regie en uitvoering van hun community steeds meer in eigen hand en houden daarmee zichzelf in stand.

## Fase 5: Borging



De vaste groep ervaringsdeskundigen vormen het klankbord voor jou. Niet alleen delen ze waardevolle inzichten, je kan ook jouw ideeën bij hen toetsen. Het contact met een groot deel van deze groep loopt via de ervaringsdeskundigen. Er is een groot vertrouwen ontstaan en een duidelijk samenwerkingsproces gemaakt.

De lotgenotengroep draait als een autonome community. Niet alleen heb je nu een effectief middel in handen, maar vooral ook **heel efficiënt**: deze groep houdt zichzelf in stand. Jouw rol is helder en ook de professionele support die nodig is om blijvend te profiteren van deze nieuwe manier van samenwerken. Je oogst **waardering van burgers** omdat je hen het vertrouwen hebt gegeven en deze nieuwe realiteit mogelijk hebt gemaakt.

# De sleutel voor succesvolle participatie

Je hebt nu over onze Build5-methode gelezen. Ik geef je nu nog **belangrijke achtergrondinformatie**. Je zou het kunnen zien als **de broncode van de Build5-methode**. Het gaat over het organiseren van lotgenotencontact en zelfhulpgroepen en het inzetten van ervaringsdeskundigen bij ingrijpende levenservaringen. En dat kan van alles zijn. Bijvoorbeeld getroffen zijn door een ernstige aandoening, verlies van een naaste of arbeidsongeschikt zijn geraakt.

**Maar waarom is het organiseren van lotgenotencontact en zelfhulpgroepen en inzetten van ervaringsdeskundigen relevant bij vraagstukken in het sociaal domein?**

Lotgenotencontact en zelfhulp blijkt de enige vorm van uitwisseling te zijn waarbij mensen door contact met mensen in een soortgelijke situatie en ervaringsdeskundigen **nieuwe kennis opdoen en nieuwe attitudes ontwikkelen** die leiden tot:

- empowerment
- vergroten van kennis en vaardigheden
- verbeteren zelfgevoel en welbevinden
- steun bij stigmatisering
- verbeteren fysieke gezondheid
- vergroten wederzijdse ondersteuning en bevorderen sociale contacten

**zelfhulp &  
ervaringsdeskundigen**

Wellicht komt nu de vraag bij je naar boven: **waarom zouden mensen hier vrijwillig aan deelnemen?** De belangrijkste redenen waarom het aantrekkelijk is om deel te nemen aan een lotgenoten- of zelfhulpgroep zijn:

- Ik ontmoet er mensen die mij begrijpen: **een half woord is al genoeg**
- Ik kan er **mijn verhaal** kwijt
- We **zoeken samen naar antwoorden op vragen**
- Ik krijg er **nuttige informatie en tips** (en ik kan ze zelf ook geven)

Het is dus **laagdrempelig** en door de setting ook **veilig**. Mensen krijgen het gevoel **er niet alleen voor te staan**.



# Ervaringsdeskundigheid moet en kan nog veel meer worden ingezet'

Hugo de Jonge, voormalig minister van VWS



# Opbrengsten

Recent heeft adviesbureau PGOsupport een onderzoek uitgevoerd naar de maatschappelijke meerwaarde van lotgenotencontact. Dat deden zij volgens de internationaal erkende SROI-methode (Social Return On Investment). Een belangrijke uitkomst is **dat iedere geïnvesteerde euro in alle vormen van lotgenotencontact gemiddeld 4,5 euro oplevert** over een periode van 5 jaar (en zonder invloed van corona).

Duitsland heeft het principe van zelfhulp al sinds eind jaren tachtig van de vorige eeuw omarmd. Koepelorganisatie NAKOS werd opgericht zodat er een nationaal platform voor zelfhulp beschikbaar kwam. De regering maakte een wet die zorgverzekeraars, gemeenten en lokale gemeenschappen aanspoort te investeren in zelfhulpgroepen. Hier kunnen burgers binnenlopen en om advies vragen wanneer zij aansluiting met gelijkgestemden in een zelfhulpgroep zoeken.

In Duitsland zijn op dit moment ongeveer 100.000 zelfhulpgroepen actief. Gemiddeld nemen 3,4 miljoen mensen hieraan deel. **Voor iedere euro die er voor 82 miljoen Duitsers besteed wordt, komen er gemiddeld vijf terug.** Denk aan een lagere frequentie van huisartsen- of specialisten bezoek, betere therapietrouw bij medicamenteuze- of herstelbehandelingen en doeltreffender hulpmiddelen gebruik. Maar vooral de steun en aandacht die burgers ervaren bij het verlies aan mogelijkheden of zelfstandigheid laat indrukwekkende verbeteringen zien bij de verwerking hiervan.

Er zijn ook belangrijke resultaten uit nationaal en internationaal onderzoek. **Wat die zeggen is indrukwekkend:**

- 96% zegt niet het gevoel te hebben er alleen voor te staan
- 92% zegt dat ze openlijk over hun problemen kunnen praten
- 90% zegt te leren van de ervaringen van anderen
- 80% geeft aan beter om te kunnen gaan met zijn probleem
- 90% van de ervaringsdeskundigen zegt zich persoonlijk verrijkt te voelen door zijn rol

#### **Maar wat is er nu echt veranderd voor de deelnemers?**

- 8 van de 10 geeft aan gemotiveerder te zijn om beter om te gaan met hun problemen
- 8 van de 10 zegt meer zelfvertrouwen te hebben in het omgaan met de problemen
- 8 van de 10 heeft nieuwe manieren gevonden om met beperkingen om te gaan
- 8 van de 10 nemen meer verantwoordelijkheid voor hun gezondheid
- 7 van de 10 kan de zorg- en hulp informatie beter beoordelen

**'De informatie van ervaringsdeskundigen gaf ons waardevolle inzichten om ons beleid en aanpak aan te scherpen'**

In onze samenwerking met opdrachtgevers hebben we ook mooie resultaten kunnen boeken.

- We hebben meer dan 50 bijeenkomsten door heel het land georganiseerd die werden geleid door ervaringsdeskundigen. De deelnemers beoordeelden deze met gemiddeld een 8. Dat de ervaringsdeskundigen goed door ons zijn getraind hielp hierbij ook.
- Samen met een enthousiaste groep ervaringsdeskundigen hebben we een forum gebouwd. Door een goed uitgekende socialmedia-campagne hebben we het voor elkaar gekregen dat iedere maand meer dan 100 mensen zich hiervoor hebben aangemeld.
- Een website ontwikkelen doen we altijd vanaf het begin met de gebruikers. Zo zorg je dat ervoor dat het voor hen relevant blijft. En als er dan meer dan 20.000 bezoekers per maand die website bezoeken geeft dat voor iedereen veel voldoening.
- We hebben inhoudelijk samenwerkingspartners en individuele experts die op vrijwillige basis samenwerken.

Maar veel stimulerender dan mooie getallen zijn de individuele uitspraken van mensen die deel hebben genomen aan lotgenotencontact. Want laten we eerlijk zijn: niets maakt zoveel indruk als het **persoonlijke verhaal**.

**"Ik heb nu al zoveel punten gehoord. Als ik dat van tevoren had geweten, had ik het mezelf niet zo moeilijk hoeven maken."**

(deelnemer aan een themadag)

**"Complimenten voor deze website, ik heb hier zoveel aan, erg herkenbaar."**

(post op facebook)

**"Toen hij binnenkwam keek hij alleen maar naar de grond. Maar naderhand zag ik hem gewoon met rechte schouder naar buiten lopen."**

(observatie van een ervaringsdeskundige)

**"Heel herkenbaar, komt wel even binnen zeg!"**

(reactie op een forum)

**"Blij met dit forum, ervaringen delen over arbeidsongeschiktheid en alles er omheen. Een keer niet alleen een uitleg hoe de regeltjes werken, maar de mens er achter die ziek is en hoe zij omgaan met arbeidsongeschiktheid, UWV, re-integratie en waar zij tegen aan lopen. Ik wil een steentje bijdragen door mijn ervaring hier te delen."**

(bericht op forum)

# Ja maar Mart,

Nu je dit leest komt er waarschijnlijk ook een aantal 'maars' bij je op. Eerlijk is eerlijk, wij hadden aanvankelijk ook niet verwacht dat het effect van kwetsbare mensen bij elkaar brengen zoveel positiefs teweeg zou brengen. Maar toch, hier een greep uit de 'maars' die op tafel kwamen bij jouw vakgenoten:

## *"Zo raak ik de regie over mijn cliënten kwijt"*

Een begrijpelijke reactie. Maar wat gebeurt er nu eigenlijk echt? Jij gaat ervan uit dat je cliënt je helemaal vertrouwt, dat je alle problemen goed taxeert en de juiste hulp en zorg bepaalt. Hoe zou je zelf tegen zo'n situatie aan kijken? Hoe sterk is het niet dat je aangeeft: **ik vertrouw JOU**. Ik wil graag dat **JIJ meebepaalt** wat werkt. Steek je licht op bij anderen die ook met hetzelfde te kampen hebben. Dat wordt juist de basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid en waardoor je juist meer regie krijgt dan je had gedacht.

## *"Veel mensen weten niet welke hulp goed voor ze is"*

Dat is zo. Er zijn mensen die hulp en zorg nodig hebben, soms zelfs gedwongen. Maar het overgrote deel wil zelf het heft in handen nemen. **Angst, onzekerheid en schaamte houdt ze tegen**. Maar als die belemmeringen worden weggenomen door in contact te komen met gelijkgestemden, zijn deze mensen beter in staat uit te leggen waar ze mee zitten, **kunnen ze hun gewenste hulp beter uitleggen en nemen ze meer verantwoordelijkheid voor hun problemen**.

### ***"Een ervaringsdeskundige is geen professional"***

Klopt. Maar een ervaringsdeskundige heeft iets in huis waar geen professional tegenop kan: zijn persoonlijk ervaring en de ervaringskennis van anderen. Hiermee kan hij **een brug slaan naar jou**.

En goed om te weten: **ervaringsdeskundigen weten als geen ander dat ze geen professional zijn**. Zij zijn vaak degenen die behoudend zijn in het geven van 'advies' en rekenen in hun praktijk op een achterban van experts.

P.S.: Ervaringsdeskundigen zijn vrijwilligers (en geen professionals). Maar hun belang binnen de informele zorg blijkt zo groot dat de eerste trainingen en opleidingen tot **professioneel ervaringsdeskundige** ontstaan.

### ***"Dat wordt één grote klaagzang"***

Lotgenotencontact biedt een veilige setting waar mensen hun verhaal kwijt kunnen. De deelnemers begrijpen als geen ander waar de ander mee zit en hebben aan een half woord genoeg. En natuurlijk komen dan verdriet, boosheid en frustraties naar boven. Dat is goed en het mag. Maar deelnemers aan lotgenotengroepen hebben niets aan enkel mensen die alleen maar klagen en altijd ontevreden zijn. Die worden simpelweg geweerd. **Want uiteindelijk wil iedereen er juist beter van worden.**

# Voor altijd daadkrachtig in het sociaal domein

**Met deze aanpak breng je jezelf in een positie waarin je:**

- een kostenefficiënte manier hebt om blijvend in contact te komen met je doelgroep
- met aansprekende resultaten kan komen
- inzichten op doet voor vroegsignalering en preventieve maatregelen
- een effectiever zorg- en hulpaanbod kan bieden
- waardering oogst omdat jij burgers het vertrouwen geeft dat ze het heft in eigen hand mogen nemen en dat je naast ze staat om te ondersteunen.

# Maar wat zegt dit alles nu voor jou?

Door op een slimme manier zelfhulpgroepen te organiseren voor kwetsbare burgers en het inzetten van ervaringsdeskundigen heb je een aanpak in handen die:

- je in staat stelt blijvend in contact te zijn met deze groepen
- duurzaam en efficiënt is: de groepen houden vooral zichzelf in stand
- ervoor zorgt dat je de beschikking hebt over gemotiveerde en betrokken 'spreekbuizen' in de vorm van ervaringsdeskundigen
- jou nieuwe inzichten biedt dankzij de ervaringsdeskundigen
- ervoor zorgt dat deelnemers meer verantwoordelijk worden voor hun eigen oplossing omdat ze leren van anderen
- deelnemers sterker in hun schoenen laat staan dankzij de kennis en ervaringen van anderen
- deelnemers beter in staat stelt te verwoorden waar ze mee zitten en wat hen kan helpen
- jou succesvoller maakt omdat je beter in kan spelen op de vraag van kwetsbare burgers



# Gewoon beginnen

Dat is onze 'gouden' tip voor jou. Wellicht een open deur, maar oh zo belangrijk: gewoon beginnen.

Heb jij een goed profiel in kaart gebracht van jouw doelgroep? Begin dan met een kleine groep mensen. Noem het een pilot desnoods. En heel belangrijk, gebruik jouw eigen netwerk en die van jouw collega's om ervaringsdeskundigen te selecteren met wie je de zelfhulpgroep gaat opbouwen.

# Wat nu?

Als jij enthousiast bent geworden van onze whitepaper en je wilt verkennen hoe de Build5-methode jou kan helpen, neem dan contact op, dan plannen we een **strategiegesprek** in.

Tijdens dit gesprek stel ik je een aantal vragen over jouw gemeente, jouw doelen en ambities en denk ik graag met je mee **hoe ik je kan helpen strategische keuzes te maken**. Dat kan ook zijn dat ik je doorverwijs naar anderen.

Blijkt tijdens het gesprek dat jij of jouw gemeente er nog niet klaar voor is, of denken wij dat onze Build5-methode niet past bij het voorliggende vraagstuk, dan is dat natuurlijk ook prima.

Telefoon: [+31 85 060 1248](tel:+31850601248)  
E-mail: [info@metiscompany.nl](mailto:info@metiscompany.nl)

