

# Wat je zelf kan, is altijd het leukste

Interview John Beckers Welzijnsinstelling WIJ in Breda over kanteling en het **samenwerken van burgers, klanten, vrijwilligers**<sup>1</sup>

Dave van Ooijen

**“John Beckers, directeur van de Bredase welzijnsinstelling WIJ, is sociaal-pedagoog en bedrijfskundige. Twaalf jaar geleden begon hij bij de Bredase welzijnsinstelling WIJ met een missie om continu te verbeteren. Hij vertelt hoe WIJ stap voor stap is gaan kantelen van een organisatie van betaalde krachten naar allerlei netwerken van vrijwilligers, mantelzorgers, klanten die als dat nodig en gewenst is worden ondersteund door betaalde krachten. Van organisatie naar gemeenschap, noemt hij deze ontwikkeling, van WIJ in hoofdletters naar wij in kleine letters. Inmiddels tellen die netwerken een kleine duizend mensen waarvan er veertig worden betaald. Met de co-creërende klanten, mantelzorgers, burgers erbij zijn het er meer dan 6000”.**

*WIJ is een netwerkorganisatie die mensen helpt zichzelf te helpen, staat op de website die heel toepasselijk ‘www.wijbegintbijjou.nl’ heet. Wat is het meest opzienbarende dat jullie hebben veranderd?*

“Wij zijn nu al een aantal jaren aan het kantelen. Waren wij een jaar of vijf tien geleden nog een partij die producten en diensten aanbood waarmee mensen hun kwetsbaarheid zelfstandig konden doorstaan, nu is dat niet meer zo. Het was mij ook wel een doorn in het oog. Want ons vak is om mensen te helpen het zelf te doen.”

## Zelforganisatie mogelijk maken

“Ik ben ooit gevraagd om ergens een inleiding te houden over de kwaliteit van leven. Toen ben ik eens gewoon gaan praten met mensen hier in huis en elders: ‘Wat is nu voor jou kwaliteit van leven?’ Ik denk dat ik twintig tot dertig mensen gepolst heb. Wat komt daar dan uit? Ten eerste dat mensen zelf willen kunnen beslissen. Ten tweede dat wat je besloten hebt zelf ook moet kunnen doen of in ieder geval geregeld kunnen krijgen. Ten derde is het van belang dat men mensen van hun eigen soort kent. Waarmee je kan praten. Die je verstaan. En ten vierde, het belangrijkste, is dat men nodig is voor een ander. Dat iemand naar jou vraagt. Dat je voor een ander van betekenis bent. Bijdraagt. En toen dacht ik, hé.....dat is het. Laat mensen zelf maar hun aardappelen schillen, in de keuken staan afwassen. Geef ze wat te doen. De tuin schoffelen of wat dan ook. Want dan verandert er iets. Zonde misschien van de tuinman, maar als mensen het zelf kunnen doen, waarom onthoud je hen dat dan? Het concept is dus heel eenvoudig.”

“Participatie betekent voor mij dat organisaties moeten kantelen. Zich naar de mensen wenden. Zelforganisatie mogelijk maken. Co-creatie, als gelijken die elkaar verder helpen. Zonder regie en andere ballast. De mensen in staat stellen zoveel mogelijk zelf te doen. Ook de mensen die kwetsbaar zijn of onmaatschappelijk. Stuur niet op gedrag, maar maak het gemakkelijk om de goede dingen te doen. Daar heb je hele andere organisaties en overheden voor nodig. En andere politici, ambtenaren, professionals.. Dat veranderen, dat kantelen, uit de behandelstand, uit dat beter weten en voordeden, dat is waar we bij WIJ mee bezig zijn. Dat is ook wat mij het meeste bezig houdt, wat mijn vak is.”

---

<sup>1</sup> Dit is een deel en licht bewerkte tekst van een interview in het kader van de functie Kennismakelaar Burgerparticipatie, ingesteld door BZK.

“Door de informatisering en de sociale media beschikken mensen tegenwoordig ook over zo veel informatie dat bij wijze van spreken elke soldaat aan het front even veel weet als de generaal. Waarom zou die soldaat aan het front dan geen generaal kunnen zijn? Ze weten niet alleen veel meer, ze staan er ook nog eens met hun neus bovenop. Met andere woorden, dan kan je ook niet zeggen dan geven we die rol aan de soldaat. Nee, die soldaat eist die rol gewoon op. Kijk naar de samenleving. Wie gaat er nu nog geld ophalen bij een bank? Ook een reis boeken is veranderd. Alles gaat tegenwoordig gewoon *on line*, in co-creatie.. Veel organisaties, ook overheden, blijven hangen in de behandelstand. Degenen die als een fotograaf een foto van de maatschappij maakt en er zelf niet op staat. Maar zo werkt het tegenwoordig niet meer.”

#### Netwerken maken

“In het begin waren we bezig om heel goed voor klanten te worden, om de goede diensten en voorzieningen te leveren. We werkten toen al veel samen met vrijwilligers maar professional en vrijwilliger waren nog twee verschillende dingen. Professionals die met vrijwilligers werken maar niet andersom. We hebben een serieuze strategische verkenning gedaan en onze conclusie was vervolgens dat we een goede doelenorganisatie moesten worden. Minder bedrijf of instelling, meer gemeenschap, meer een beweging met een gedachtegoed. Van organisatie naar gemeenschap, noemen we dat nu. Terug naar de toekomst. Alles wat ons maar helpen kan om in die nieuwe maatschappij nuttig te kunnen zijn.”

“We zijn gaan delen. Als het werk van een betaalde kracht ook door een vrijwilligers kan worden gedaan, waarom niet? Er zit geen scheiding tussen vrijwilligers en professionals. Zelf heb ik het liever ook niet over vrijwilligers, maar gewoon over mensen met een voor- en achternaam. Iedereen, ook vrijwilligers en ik, wij dragen allemaal bij. Iedereen mag alles doen waarin hij goed is. Dat betekent dat als je zo open bent voor vrijwilligers, klanten, burgers dat de professionals gaan zien dat die mensen veel meer kunnen dan ze dachten. En wat is het verschil dan nog? Dan moet je wel een goede professional zijn om daar goed mee om te kunnen gaan. En die professional wil je dan ook hebben. Dat is de echte.”

#### Zonder functies en managers

“We hebben hier inderdaad geen functies meer. Netwerken maken, met de burgers en de klanten voorop. Vrijwillig waar het kan, betaald waar het moet. Of burger waar het kan, institutie waar het moet. In de activiteiten zie je dat bij de diensten aan huis bijvoorbeeld die we behoorlijk hebben versterkt. Er wordt geholpen met klusjes aan huis. De persoonlijke administratie, bibliotheek aan huis, vervoer en dergelijke.. Dat doen vrijwilligers en andere mensen die mee willen helpen. Ze denken mee en beslissen mee. Die laten zich ook horen op themabijeenkomsten. Daar zijn niet altijd alle vrijwilligers bij. Maar ze besturen allemaal hun eigen werk. Ze bloggen ook op onze website. Op deze wijze krijgt je ook andere mensen in huis. De professionele kern bestond 10 jaar geleden uit 70 mensen en nu zijn het een kleine 40. Door de jaren heen hebben we dat geleidelijk teruggebracht, niet omdat het moet maar omdat we dat willen. Wij houden maatschappelijk werkers en een paar sociaal werkers. Want die hebben wel een steeds zwaardere baan met het slag mensen waar ze mee te maken krijgen. Omdat mensen die vroeger naar een verzorgingshuis gingen of naar een andere voorziening nu thuis blijven wonen en daar steeds kwetsbaarder worden. Ze zijn dement, hebben een beperking, kunnen zich niet verplaatsen, geven teveel geld uit of zijn in de war en maken er soms een potje van. Dat kan van alles zijn. En vaak stapelt het op. Je moet er dan van alles omheen organiseren om te zorgen dat dit zelfstandig leven ook een beetje lukt. Je hebt nogal wat vaardigheden ~~voor~~ nodig om dat in goede banen te leiden en zaken geregeld te krijgen.’

“Uiteindelijk word je als organisatie heel plat. We hadden bijvoorbeeld drie managers. En die waren weliswaar heel democratisch in de manier waarop ze werkten. Ze daagden medewerkers ook echt uit om zelf met oplossingen te komen. Maar de meeste medewerkers doen dat niet zolang er managers

zijn. Terwijl de bedoeling nou net is dat je in elke situatie, met de mensen die er dan zijn, zelf de oplossing bedenkt. Samen. Dat gebeurt alleen, heb ik gezien, als het echt moet. Nu er geen managers meer zijn moet het dus wel en zie je het steeds meer gebeuren. Dat mensen hun eigen ambities benoemen. Niet omdat het wordt gevraagd, maar omdat men het gaat zien. Er zelf intrinsiek in gelooft. Zin heeft om het zo te doen.”

#### Wijknetwerken

“Wij maken nu de beweging naar wijknetwerken. Ook een heel mooi verhaal over hoe dat gaat. Want oorspronkelijk hadden we wijklocaties met beheerders en op afstand vrijwilligerscoördinatoren. Die beheerders gingen weg en de vrijwilligerscoördinatoren werden sociaal werker. In plaats van een wat stafachtige rol, zorgen voor vrijwilligers, kregen ze ineens een activistische rol in de frontlijn. Mensen stimuleren om hun activiteiten helemaal zelf te organiseren en ook voor de accommodatie te zorgen. En verder, want die accommodaties zijn een middel. Het doel is verbinden. Dat was voor een aantal wel weer even slikken. We beslissen dat dan wel samen maar dan wordt het ineens echt. Voor een aantal was dat ook confronterend en onaangenaam. Het was wel een logisch uitvloeisel van de beslissingen waar we samen allemaal bij stonden, maar het kwam nu dichtbij. Ineens moesten ze allerlei alledaagse problemen oplossen die vroeger die beheerder deed, met twee keer zoveel tijd.”

“We hebben nu tien werklocaties met alleen schoonmakers en geen beheerders. Er per locatie gebied is er tien tot twintig uur sociaal werk beschikbaar om de mensen, de buurtbewoners, de klanten en de vrijwilligers te ondersteunen. Dat was voor die sociaal werkers wel een omslag in hun werk. Echt agogisch aan het werk. Mensen stimuleren om zichzelf te helpen. Verbinden. Inspireren. Hun energie triggeren. Dat is de kern van het vak, dat is waarom het zo leuk is. De klanten en wijkbewoners organiseren het nu zelf.

#### Wat je zelf kan is altijd het leukste

We noemen dat ook wel dienen. Niet slaafs, maar zo dat de mensen kijken wat ze zelf kunnen en op jou een beroep kunnen doen als dat nodig is. Dat je het open houdt en niet een leverancier bent. Wat je zelf kan is altijd het leukste. Dus wat heb je nodig om het zelf te doen? En wat je niet zelf kan, hoe gaan we dat dan organiseren? Wie ken jij die kan meehelpen? Kom je er dan? Op die manier het gesprek in gaan is vele malen prettiger. Zowel voor de klant, burger, wijkbewoner als voor jezelf. Het gaat er dus niet om dat je naar iemand gaat en zegt 'Mevrouw u heeft hier recht op'. Dat is een hele andere manier van doen. Dan ben je echt aanbodgericht bezig. Zo de klant bedienen klinkt simpel als ik het zo zeg, maar daar komt nog heel wat bij kijken. De weg naar een klant die in een tevredenheidsmeting aangeeft 'jullie hebben echte aandacht, want aan jullie hoef ik het niet te vragen, jullie voelen aan waaraan ik behoefte heb'.

We zijn nu een slag aan het maken naar wijknetwerken. Van beroepskrachten, vrijwilligers, mantelzorgers, burens. Iedereen die iets wil en kan. Een mooi bindmiddel waren leergangen die we samen hebben opgezet. Eerst voor onze eigen professionals en vrijwilligers maar er bleek veel meer belangstelling voor te zijn en toen groeide dat uit naar meer dan 40 deelnemers. Vervolgens zagen we dat er een logische verbinding zou moeten zijn naar de zorg, naar de wijkverpleging, CJG, corporaties. En groeide die groep verder, naar meer dan 300 deelnemers. Merendeels professionals maar ook zo'n 40 vrijwilligers ertussen. Van WIJ, Humanitas, Rode Kruis, wijkraden, ouderenbonden... We hebben een leergang ontwikkeld en praten over netwerken, samenwerken, uit de behandelstand komen. Maar de essentie moet uit de deelnemers komen. Het is wel action learning. Omdat we de leergangen gebiedsgewijs organiseren krijg je verschillende leergemeenschappen. Wijknetwerken dus, van mensen die elkaar door die leergangen veel beter zijn leren kennen en dus veel meer een beroep op elkaar gaan doen. Vanuit de leergangen ontstaan weer sociaal café's. Het gaat de stad rond dat het 'heel leuk is'. Dat is een mooi voorbeeld van 'elke waarde creëert zijn eigen wijk'. Er gebeurt iets, iedereen vindt het leuk, je voelt het door de lucht gaan. En niemand die het bestuurt.

Gewoon vier personen die het samen organiseren, 8 inleiders en 300 deelnemers. Meer heb je niet nodig.'