

# Inspiratiebijeenkomst ‘Grootschalig luisteren’

In Amersfoort kwamen mensen van heel diverse organisaties rondom zorg en welzijn uit de gemeente bij elkaar om te verkennen hoe zij samen het onderzoeksinstrument ‘Grootschalig luisteren’ kunnen inzetten. Om zo in hun (gezamenlijke) netwerken beter zicht te krijgen op de verhalen van mensen die zorg en ondersteuning ontvangen. Hoe ervaren zij dat nu *precies*? En wat is het effect daarvan op de kwaliteit van leven, volgens die mensen zélf? Wat kan er gedaan worden om die te verbeteren?

## Mensen krijgen centrale rol in onderzoek

De bijeenkomst start met een introductie over Grootschalig luisteren door Philien Blok, één van de ontwikkelaars van stichting Perspectief:

“De zorg in Nederland is goed georganiseerd. Maar dat wil nog niet zeggen dat die goed wordt uitgevoerd. Want: wat heeft die voor een invloed op de kwaliteit van leven van mensen? Wat dat is, is iets heel persoonlijks, waar in onderzoek vaak geen aandacht voor is. Om onderzoek te kunnen doen zodat mensen zélf hun verhaal kunnen doen en dat ook zelf kunnen duiden, is het project [‘Grootschalig luisteren’](#) ontwikkeld.”

“Grootschalig luisteren is er op gericht dat je duizenden mensen kunt bevragen, bijvoorbeeld over hun kwaliteit van leven. Of hoe hun zorg is georganiseerd. En wat maakt dat ze zeggenschap of regie over hun eigen leven kunnen hebben of niet. Dat gaat op een manier dat mensen zelf hun verhaal kunnen vertellen. En ook zelf kunnen aangeven: ‘dit betekent het’. Naast allerlei ‘harde’ gegevens als leeftijd en adres krijg je dan bijvoorbeeld een verhaal als dit: “Ik ben mantelzorger. Maar ik doe bijna niets anders meer. Dus mijn kwaliteit van leven is ernstig achteruit gegaan.” Dat soort verhalen kunnen via Grootschalig luisteren verzameld worden.” Dat verzamelen en analyseren kan helpen om in complexe situaties beter te begrijpen wat er speelt, om te werken aan verbetering. Via verhalen kunnen mensen zich beter inleven in de situaties van (groepen) individuen.

Grootschalig Luisteren bundelt de verhalen van grote groepen individuele mensen en kan de ervaringen continu volgen. En maakt ook direct zichtbaar wat er verandert na een beleidswijziging en wat aandachtspunten kunnen zijn. Met grootschalig luisteren worden ook ervaringen van de meest kwetsbare mensen, zoals ouderen met een lage sociaal economische status, op een toegankelijke manier verzameld en door hen zelf van betekenis voorzien. De verhalen kunnen online of ‘live’ verzameld worden, bijvoorbeeld via verhalencirkels. Daarover verderop nog meer.

## Samen Grootschalig luisteren mogelijk maken in Amersfoort

In gesprek met [thuiszorgorganisatie](#) Beweging 3.0 onderzochten initiatiefnemers Philien Blok en Wil Molenaar (ook werkzaam voor stichting Perspectief) de vraag: hoe kun je deze aanpak combineren met wat er al gebeurt en gedaan wordt in Amersfoort? Beweging 3.0 nodigde daarop mensen van organisaties uit hun netwerk uit om dit samen te verkennen.

**Esther Marskamp, manager innovatie & ontwikkeling bij Beweging 3.0:**

*“We zijn breed bezig met eigen regie en zelfredzaamheid, om mensen te helpen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen zijn, zodat zij zelf echt kunnen bepalen wat ze willen. Maar wat we vaak lastig vinden is: hoe kun je nou de effecten daarvan inzichtelijk maken? We doen zelf wel eens een steekproef bij mensen om verhalen naar boven te krijgen, maar dat gaat dan om tien of vijftien mensen. We kunnen eigenlijk nooit grootschalig verhalen van mensen naar boven krijgen, en sowieso vinden we het lastig om verhalen naar boven te krijgen. Dat gebeurt wel één op één, bijvoorbeeld tussen een zorgverlener en een cliënt, maar dat wordt vervolgens niet verzameld en er worden geen conclusies uit getrokken.”*

*“We maken in de zorgverlening de beweging van ‘zorgen voor’, maar ‘zorgen dat’. En naar veel meer samenwerken, met de mantelzorger en het sociale netwerk van de cliënt. Ook daar hebben we de vraag: wat heeft dat nou voor een effect op het leven van iemand?”*

*“De visie van Beweging 3.0 is: ‘het leven van cliënten zo aangenaam mogelijk maken’. Dan denken mensen misschien aan zorg en ondersteuning, maar het gaat natuurlijk ook heel erg over het welbevinden, hoe iemand zijn leven leidt en wat daarin belangrijk is. En juist dat stuk is ook interessant, om als organisatie meer over te weten. En dat kunnen we zelf doen, intern, maar volgens mij zit de kracht er juist ook in om dat met meerdere organisaties in Amersfoort te doen en daar een breder netwerk voor opzetten.”*

*“Dus dat maakte dat we zeiden: ‘we gaan gewoon van start. En dan gaan we kijken hoe we dat in gaan vullen, en wat dan relevante vragen zijn waar we een antwoord op zouden willen vinden. Dus dat is ook de reden dat we deze bijeenkomst initiëren.”*

**“Hoe zien anderen hier toegevoegde waarde in?”**

Na de presentatie over Grootschalig luisteren stelt Esther Marskamp de andere aanwezigen de vraag of zij ook meerwaarde zien om met Grootschalig luisteren aan de slag te gaan.

**Rens Groosman, beleidsadviseur mantelzorg en vrijwilligers gemeente Amersfoort** (mede aanwezig namens beleidsadviseur ouderenbeleid, en de trajecten zorgvernieuwing en innovatie):

*“Dit sluit absoluut aan bij hoe wij graag willen werken. Meestal blijkt ook dat mensen zelf enthousiast worden om hun verhaal te vertellen.”*

*“Dit biedt inzicht in kwalitatieve data. Met kwantitatief onderzoek heb je weinig achtergrond informatie. Wat zeggen mensen nu echt? Wat bedoelen ze nu met wat ze zeggen? Dat geeft ruimte, waardoor mensen meer kunnen vertellen. Dat levert inzicht op. Dat kan bijvoorbeeld leiden tot een betere onderbouwing van beleidskeuzes die je maakt. Wij gaan ook met mensen in gesprek, maar dat is veel kleinschaliger dan Grootschalig luisteren. Dus dat je meer stemmen hoort biedt meerwaarde. Het past ook in de beweging van hoe je directer meer in gesprek kunt met de inwoners van je gemeente. Vaak gaat dat langs mensen of partijen die we in de stad kennen. Dit is dan een manier om heel direct, individueel, een boodschap door te geven. En mensen kunnen zélf thema's aandragen, waardoor je misschien ook andere dingen leert zien die je niet in beeld hebt voor een bepaalde groep. Daar zie ik meerwaarde in.”*

*“En het zou voor onze afdeling communicatie misschien ook interessant zijn: ‘kunnen we iets met de verhalen die opgehaald worden?’”*

Ook verschillende **maatschappelijke organisaties** waren aanwezig.

De **katholieke bond voor ouderen**:

*“Als belangenorganisatie proberen wij voor senioren te verwoorden waar men tegenaan loopt. Voor ons is het heel erg helpend als we daarin sterker staan als we spreken namens de ervaringen van mensen. Nu is het toch heel vaak zo dat je denkt, ‘nou waarschijnlijk beleven ze het zus en zo.’ En dat zijn dan signalen die je wel hoort, maar niet in een groter geheel. Dat is wel heel belangrijk.”*

*“Je krijgt zo dus meer signalen, en mensen gaan meer betekenis toevoegen aan het verhaal wat ze hebben. Dus ik hoop dat het dan veel explicieter wordt hoe mensen zelf over een onderwerp denken en wat het met hen doet. Dat zou interessant zijn, ook om daarmee naar de beleidsmaker te kunnen.”*

*“We vragen altijd aan mensen, meld ons je vragen en zorgen, negatief maar ook positief, maar dat gebeurt niet. En als mensen laagdrempelig hun verhalen kunnen vertellen, kun je daar gelijk uithalen ‘o, dat is een probleem’. En die vertellen ze niet als wij er in algemene termen om vragen. Vragen als ‘waar loopt u tegenaan bij de Wmo, zijn veel te algemeen, dat slaat dood.” Door via Grootschalig luisteren over bepaalde onderwerpen specifieke vragen te stellen, en tegelijk open naar het verhaal van iemand te vragen “geef je mensen het gevoel van ‘wat ik ga zeggen is belangrijk.”*

## **‘Verhalencirkels’**

Een **verpleegkundige** van Beweging 3.0 geeft aan:

*“Ik vind het nog steeds spannend, hoe krijgen we mensen over de drempel dat zij hun verhaal vertellen? Als je bij mensen thuiskomt, dan komt dat verhaal wel, maar anders?”*

**Philien Blok** (Grootschalig luisteren):

*“Bedenk maar: als mensen online een verhaal kunnen invullen, doe je een oproep via het netwerk van de gemeente, zorginstelling, of andere netwerken. Om mensen over een thema te vragen hun ervaringen door te geven. Dan heb je zo een heel aantal mensen die dat doen, is onze ervaring. Mensen die geen toegang tot internet hebben, daar moet je wat extra's voor doen.”*

*“Daarom worden mensen getraind en worden bijvoorbeeld verhalencirkels georganiseerd in en door het netwerk. Waarbij het uitgangspunt is dat het verzamelen van de verhalen via een ‘podium’ zoveel mogelijk aansluit bij ontmoetingsbijeenkomsten die er al zijn. Er zijn er zoveel; dus wat is er mooier als er een paar mensen met instructies erbij zijn en ondersteuning kunnen bieden? Dat moet vooral niet veel extra werk gaan genereren. Mensen vertellen al verhalen, er moet alleen iets gebeuren dat die terug te vinden zijn.”*

*“Het ene verhaal leidt vaak tot het volgende verhaal. Net zoals maandagochtend bij het koffieapparaat. ‘Wat heb jij dit weekend gedaan?’ Dat werkt bij de verhalencirkels net zo. Dat had ik ook niet verwacht, maar mensen komen vanzelf met ‘o, maar dan weet ik ook nog een verhaal’. Ze associëren op elkaars verhaal.”*

## **Vervolg**

Veel aanwezigen herkennen dit en noemen verschillende bijeenkomsten zoals dagbestedingsactiviteiten en 'huiskamers' als mogelijke plekken voor verhalencirkels. Op de vragen 'welke partijen kunnen we hierbij betrekken?' En: 'welke bevlogen mensen?' komen ook véle antwoorden. Genoeg ideeën.

Na de inspirerende bijeenkomst kan een ieder ook anderen uit zijn netwerk betrekken. Om vervolgens tijdens een grote 'startbijeenkomst' aan iedereen die daarbij wil zijn kenbaar te maken wat het project inhoud en wat daarvoor nodig is. Maar ook kunnen er dan al ter plekke verhalen van mensen verzameld worden. Mensen die getraind willen worden om verhalen te verzamelen, kunnen dat ook aangeven.

Na de startbijeenkomst wordt in een workshop met een kleinere groep gekeken naar de vraag: 'wat willen we eigenlijk weten?' Thema's die dan het meest belangrijk zijn worden gekozen. Op basis daarvan worden de vragen opgesteld. Na het testen van die vragen kan via vertelpunten grootschalig gestart worden met het verzamelen van verhalen. In ruim een jaar kunnen heel veel verhalen verzameld worden.

## **Ook in Leiden**

In de verschillende gemeentes waar het project uitgevoerd wordt, zoals in Leiden, kan gaandeweg worden gekeken of bepaalde activiteiten samen georganiseerd kunnen worden, zoals het trainen van mensen om te ondersteunen in het verzamelen van verhalen.