

Impact break out room

opdrachten

YELLOW HAT JACK 25 JANUARI 2022 09:52

Vragen

Opdracht

In deze opdracht gaan we aan de slag met drie perspectieven op impact: Burgers, professionals en beleidsmakers. We hebben gehoord over de casus rondom armoede interventies. Gebruik de input uit de casus en ga dan aan de slag met de volgende drie vragen. De gespreksleider noteert op de padlet wat de uitkomst van de vragen is.

1. Wat is impact vanuit het perspectief van professionals, burgers beleidsmakers? Elke breakout room begint met een ander perspectief.
2. Welke verwachtingen leven bij burgers, professionals, beleidsmakers met betrekking tot impact? Welke belangen zie je vanuit de drie perspectieven?
3. Waar schuren de perspectieven met elkaar? Welke dilemma's kun je benoemen?

Burgers

1 wat is impact

Gezien worden

begrip

blij zijn dat er een positievere sfeer is
ervaringsdeskundigen voelden erkenning van hun kennis
welkom zijn je welkom voelen (dakloze mensen)
financieel kant heeft ook impact op het leven
onzekerheid van ouders naar kinderen toe, kan worden besproken
verbonden voelen, ik ben niet alleen
vooral te maken met persoonlijke groei
iedereen was gelijk. iedereen stelde zich kwetsbaar op. Er was een gelijke verhouding tussen aanwezigen
stilstaan bij wie ben ik, wat kan ik
Afleiding, even weg van de problemen in het buurthuis, even praten, weg van stress
netwerk verbreden

serieus genomen worden, en het feit dat professionals en

beleidsmakers daadwerkelijk iets veranderingen.

Wat impact heeft is vaak niet duidelijk. Dat is wat er in een project ontstaat. Uitkomsten staan niet aan de voorkant vast en zijn soms lastig te meten.

Gezien worden – ANONIEM

2. Verwachtingen

- mensen verwachten HOOP dat het goed komt, dat het beter wordt.
- geen verwachtingen willen hebben en beschermen tegen teleurstelling
- skeptisch, vele goede bedoelingen leiden niet tot iets goeds (vermoeidheid en teleurstelling)
- verwachtingen ten aanzien van de anderen hangen af van professionele rollen
- de impact is niet iets wat ze op voorhand verwachtten
- ervaren baten. de reden waarom mensen komen is heel anders dan dat wat ze hebben ervaren
- beleidsmakers en politici die het niet hebben meegemaakt, die ervaringsimpact, kunnen dit lastig meenemen in beleid
- in de interactie ontstaat iets wat impact oplevert. En dat kan anders zijn dan de verwachting.
- we doen ontdekkingen
- Vraag: zijn verwachtingen iets dat je aan de voorkant hebt of is dit ook iets dat zich tijdens het proces ook kan veranderen of ontwikkelen?

Zie Geert van der Laan. verschil tussen diensten en producten... de logica van productdenken is niet kloppen voor het sociaal domein

3. Wrijving en dilemma's

- Hoe kun je nu piketpaaltjes slaan en richting bepalen? Hoe ga je verder?
- Ervaren andere principes van professionals, burgers, beleidsmakers.
- Beleidsmakers willen impact meetbaar maken, want zitten met de raad en besluitvorming.

- Niet weten wat de ander doet, en wat zijn werk inhoudt. Niet weten wat je van elkaar mag verwachten (Sociaal werker)
 - Het onderzoeken van eigen aannames levert ongemak op
 - Hoe leren we ongemak adresseren en het gesprek aangaan. professional is dan gespreksleider.
 - verhalen, maar wel, tellen en vertellen!
- Zie ook Rudi Rose et al. over armoede andere opvattingen.

1. Wat is impact?

stress reductie is cruciaal – ANONIEM

2. Verwachtingen

MAEX platform – ANONIEM

Hoe kunnen we gebruik maken van mensen met een andere achtergrond: marketing, IT. Wat kan je leren daarvan? Biedt kansen – ANONIEM

gevoel dat je verhaal ertoe doet. Dat je verhaal impact heeft. Dat heeft effect – ANONIEM

Dilemma's

burgers mogen assertiever zijn – ANONIEM

beleidsmakers moeten burgers ook uitnodigen – ANONIEM

Wie zijn wij om te kijken wat hun impact zou moeten zijn. Vragen aan de mensen zelf wat je wilt, maar ook zelf mede verantwoordelijk maken – ANONIEM

Professionals

1. Wat is impact?

Ik zou ervaren dat ik impact heb gehad op het moment dat de klant zelf gehoord zijn, dat ze hun verhaal hebben kunnen doen. Maar dat ze ook geprikkeld en enthousiast zijn geworden. En mogelijkheden zien om zelf aan de slag te gaan. Weten waar hulp te vragen. Verder komen in hun ontwikkeling.

Dat ik als professional het perspectief geboden heb aan de inwoner: welke volgende stap gezet kan worden.

Hoe zie je dit?

Dit merk je als je het gesprek aangaat met de inwoner. Eerst geen uitweg zien, maar naarmate het gesprek vordert zie je iemand enthousiaster worden. Opgeluchter zijn. Meer in mogelijkheden denken. Dat kan dus soms in een kort moment plaatsvinden.

Je kunt het ook merken aan dat de inwoner meer overzicht heeft en de problemen meer als losse brokken ziet, in plaats van een kluwe aan problemen.

Opmerking: je kunt dit allemaal niet zien als er geen relatie is. Vraag: kun je iemand wel helpen zonder relatie?

2. Verwachtingen

3. Wrijving en dilemma's

We willen in de praktijk wel, maar dan lukt het toch niet. Vertrouwen naar elkaar speelt een rol: vertrouwen op elkaars professionaliteit, werkend vanuit dezelfde belangen. Er moet verantwoording worden afgelegd. Aan wie moet verantwoording worden afgelegd?

De kern zit in eigenaarschap. Niet van bovenaf doelstellingen neerleggen die gemeten moeten worden. Inwoners wordt dan gevraagd om problemen van de gemeente op te lossen. Er is dan geen sprake van eigenaarschap.

Op het moment dat we met meerdere organisaties samenwerken die dansen om de pot van de gemeente, gaat iedereen zijn eigen grenzen bewaken.

We zijn al blij als we de organisaties bij elkaar krijgen, laat staan de doelgroep zelf. Tijd en ruimte zijn drempels.

Ga van doelgroep naar brongroep.

Wat is impact

verhalen van de straat; verhalen over armoede – ANONIEM

legitimeren en doorzien wat er gebeurt op de straat – ANONIEM

kijken naar het collectieve en individuele belang – ANONIEM

wat het met mensen doet – ANONIEM

Verwachtingen

Hoe kunnen we de straatverhalen van sociale professionals op het podium zetten – ANONIEM

verhalen als breekijzer om dingen voor elkaar te krijgen, en buiten de kaders te werken – ANONIEM

Kloppen de cijfers met de werkelijkheid? Cijfers niet onbelangrijk, verhalen en en leren zorgt voor beweging. Leren is soms ook vervelend – ANONIEM

samen bespreken, het erbij horen, gezien worden, vanuit het contact met de mensen zelf – ANONIEM

Dilemma's

Hoe kunnen we structurele vraagstukken niet uit het oog verliezen? – ANONIEM

stilstaan moet gefaciliteerd worden – ANONIEM

hoe kun je de harde en zachte kant combineren? – ANONIEM

Wat is impact

Het recht doen aan de situatie die je aantreft bij een client.

dat er merkbaar iets verandert in het dagelijks leven of werken.
– CARINDAJANSEN

Wat is impact

Pak samen de professionele ruimte, samen met anderen.

Co-creatie

Het gaat om samenwerken op basis van gelijkwaardigheid.

Helpen is een ongelijkwaardige verhouding.
Het gaat om samen oplossingen vinden voor een gemeenschap.
Veel minder gefocust op individuele problemen.
Je blokkeert dit proces van co-creatie wanneer je aan de voorkant al vraagt wat voor iedereen afzonderlijk de impact zou zijn.
Dat roept de vraag op of dit wel een goede startvraag (1) zou zijn.

Co-creatie (2)

Organisaties zoals we er nu naar kijken:
Organisatie als hart van het universum. Van daaruit gaan we co-creatie aan. Op het moment dat wij onszelf blijven zien als centrum, dan gaat het niet lukken om de verbinding te maken.

Het in beweging komen vraagt om ruimte.
Op basis van gelijkwaardigheid en die ruimte ontstaat co-creatie.
De eerste stap zetten wordt dan voor inwoners mogelijk.

Co-creatie (3)

De eerste stap zetten kan een enorme drempel zijn. Hoe organiseer je dit? De vraag zelf levert de drempel op.

Start met perspectieven in kaart brengen. Ga naar de inwoners toe #mandarijngesprekken!
Daarmee bouw je een eerste relatie op en kun je vervolgstappen zetten.

Dilemma's

-Tijd, om impact te maken, tijd om je vak te leren, tijd om iemand te leren kennen, tijd om je te verantwoorden....er is weinig tijd.
EN hoe we denken over tijd en hoe dat zich terugvertaalt.
-Eigenaarschap...machtsverhoudingen. Intenties zijn goed, maar sprake van machtsverhoudingen. Het gesprek over de

verhoudingen wordt met burgers vaak niet besproken. Burgers zouden eigenaar moeten blijven van hun eigen verhaal.
-Praten over impact doet pijn: je moet loslaten wat gebruikelijk is. Bijvoorbeeld controle (gemeente), of dienend zijn (professional)...of regie/eigenaarschap (burgers).
-Hoe creëer je gelijkwaardigheid in een politieke omgeving?

Verwachtingen

Relatie met opdrachtgever is heel belangrijk. Relatie met gemeenteambtenaar is heel belangrijk.

Propotioneel dataverzamelen

Hoe kun je vanuit burgerperspectief pragmatisch data verzamelen

Sociaal werkers leveren geen hondenbrokken

W.J.E. van IJzendoorn en G. van der Laan
'Welzijnswerkers leveren geen hondenbrokken'
Uitgangspunten voor mensgerichte kwaliteitszorg

*Sociale
Interventie
1998/5*

Inleiding
"Wat deze instelling doet is goed, dat willen we uitstralen. Daarom willen we met kwaliteitszorg aan de slag," aldus een manager van een brede welzijnsinstelling in een gesprek over kwaliteitszorg. In een nadere toelichting bij zijn vraag naar ondersteuning daarbij, geeft hij aan vooral meer greep te willen hebben op het doen en laten van zijn medewerkers. Want hoe kan hij zijn 'klant' (de gemeente) kwaliteit garanderen, als hij zijn 'productiemiddelen' (de uitvoerend werkers), niet 'onder controle' heeft?
Hij gebruikt de metafoor van de fabriek voor hondenbrokken: 'alles is erop gericht dat het baasje de hondenbrokken koopt en zijn hond er goed van eet'. Daaraan ontleent hij de definitie van 'een goed product'. Om dat te realiseren moet hij het productieproces beheersen. Daartoe dient hij meer 'grip te

werk terug te brengen tot hapklare brokken, maar ze zien in een dergelijk beleid niet terug wat de door hen zelf ervaren kwaliteit van hun professionele handelen uitmaakt: "Welzijnswerkers leveren geen hondenbrokken".

Het probleem
De stelling die in dit artikel wordt verdedigd, luidt dat een aanzienlijk deel van het kwaliteitsbeleid zoals dat nu ontwikkeld wordt in de sector zorg en welzijn, de kwaliteit van het uitvoerend werk nauwelijks raakt. Het kwaliteitsbeleid op organisatieniveau en de werkelijkheid van het primaire proces staan soms haaks op elkaar. Nu hoeft dat op zich geen probleem te zijn, maar de meeste kwaliteitsystemen blijken direct invloed uit te oefenen op het dagelijks handelen van uitvoerend werkers. En dat levert vaak fricties op bin-

Welzijnswerkers leveren geen hondenbrokken
PDF-document
PADLET DRIVE

Beleidsmakers

Wat is impact

Het tot de raad brengen in een nota voor de raad. Verhalen dienen een plek te krijgen in beslisgeving en een vaststelling door raad.

Wat is impact

Cultuurverandering is nodig, ander aannamebeleid bij gemeenten nodig. Soms zijn er beperkingen vanuit de wet (bijvoorbeeld Participatiewet) maar er is vaak weinig ruimte voor maatwerk vanuit verschillende lagen in organisatie.

Wat is impact

Samen grenzen opzoeken van wat mogelijk is, cocreatie biedt hierin mogelijkheden. Dat zou belangrijk zijn om impact te creëren.

handelingsverlegenheid wordt minder door met elkaar in gesprek te gaan – ANONIEM

ontmoetingen en meten van kleine verschillen – ANONIEM

kleine veranderingen kunnen ook grote gevolgen hebben – ANONIEM

Andere perspectieven?

Complexiteit en samen erover het gesprek voeren
