

DE VERBINDENDE SCHAKEL



De participatiemethode met ambassadeurs

COLOFON

Tekst en redactie:	Esmeralda van der Naaten (FOSFOR) Georgette Groutars (The Care Factory)
Vormgeving:	Esmeralda van der Naaten (FOSFOR)
Projectleiding:	Esmeralda van der Naaten (2008) Georgette Groutars (2009)

Cl**ntenbelang**
A M S T E R D A M

Plantage Middenlaan 14-1
1018 DD Amsterdam
T 020 7525100
E-mail: info@clntenbelangamsterdam.nl

Projectgroep Ambassadeursproject:

- Monica Lamperjee (Cl****ntenbelang Amsterdam)
- Marijke de Jeu (Cl****ntenbelang Amsterdam)
- Malene Duijst (Cl****ntenbelang Amsterdam)
- Daan van Leeuwen (BADT)
- John Macheels (CABO)
- Stefan Russel (SWDA)
- Annette Vogelaar (ondersteuner)
- Annemarie Boon (ondersteuner)
- Anja Hommel (DZS)
- Riemke Voskuil (DZS)

Het ambassadeursproject is gefinancierd met een subsidie van de Gemeente Amsterdam, Dienst Zorg en Samenleven.

INHOUDSOPGAVE

	pagina
1. Inleiding	4
2. De ambassadeurs methode	5
informatie brengen	5
informatie halen	6
tweerichtingsverkeer	6
3. Werken met ambassadeurs	8
ondersteunende organisaties	8
werven en voorbereiden	9
voor wat hoort wat	9
ambassadeurs in actie	10
4. Gemeente Amsterdam	12
doelgroepen	12
ondersteunen is een vak	12
werven	13
deskundigheid	13
vergoeding	14
bijeenkomsten	14
in gesprek per doelgroep	15
mensen met een verstandelijke beperking	15
kleine taalgroepen	16
doven en slechthorenden	17
dak- en thuislozen	18
GGz cliënten	19
5. Succesfactoren en valkuilen	21
het succes van de ambassadeurs	23

1. Inleiding

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is vastgelegd dat een gemeente haar burgers in staat moet stellen te participeren in de uitvoering van de wet.

Wanneer het gaat over participatie is er een onderscheid te maken tussen formele en informele participatie. Met formele participatie wordt een structuur bedoeld waarbinnen sprake is van voorlichting, overleg en advies tussen twee partijen. Bij informele participatie wordt gezocht naar vormen buiten de "vergaderingen" om.

Door de Wmo heeft de formele participatie van de burgers in het gemeentelijk beleid in veel gemeenten geleid tot de oprichting van Wmo raden. Zij hebben adviesrecht waar zij door middel van vergaderingen en schriftelijke reacties op beleidsstukken gebruik van maken.

Amsterdam voor elkaar Ga ... en praat met vreemden

Hoogachtend, de ambassadeur

Maar wat doe je als burgers niet kunnen of willen mee doen met de formele participatie? Bijvoorbeeld omdat zij geen vergadertijgers zijn, de taal niet spreken of wellicht niet eens weten dat het mogelijk is om wensen en ideeën kenbaar te maken omdat ze minder gemakkelijk te bereiken zijn. Dan kun je een zoektocht starten naar informele participatie: alternatieve vormen van participatie. Het gaat daarbij om aangepaste vormen, bijvoorbeeld onderzoek doen of de straat op om burgers te bevragen. De informele participatie was en is een zoektocht die in Amsterdam geresulteerd heeft in onder andere het ambassadeursproject. Om de kloof te overbruggen tussen gemeente en moeilijk bereikbare burgers zijn ambassadeurs ingezet. De ambassadeurs zijn zelf leden van de moeilijker bereikbare groepen en vormen een verbindende schakel tussen deze groepen en de gemeente.

2. De ambassadeurs methode

Met de ambassadeursmethode wordt een verbinding gelegd tussen de gemeente en moeilijk bereikbare burgers. Dikwijls zijn er vele kleine groepen burgers die niet bereikt worden met reguliere voorlichting of inspraakmogelijkheden. Het is belangrijk om een weloverwogen keuze te maken voor een doelgroep zodat de methode van het werken met ambassadeurs goed aansluit bij de wensen, gewoonten en behoeften van een specifieke doelgroep.

Bij de ambassadeurs methode is sprake van tweerichtingsverkeer. De ene partij (de gemeente) wil weten wat haar burgers wensen in het kader van de Wmo (of een ander onderwerp). De andere partij (burgers) wil weten waar zij recht op hebben, zij hebben het nodig te kunnen aangeven wat zij willen en waar de knelpunten zitten. Daar waar dit niet vanzelf gaat via de reguliere kanalen is er meer nodig: iemand die in staat is om in contact met de doelgroep te treden en een tweerichtingsverkeer op gang te helpen. Deze rol wordt vervuld door een ambassadeur: iemand uit de doelgroep die opgeleid is om contact te leggen, informatie te brengen en te halen. Een ambassadeur vormt de schakel tussen de gemeente en zijn doelgroep.

Informatie brengen

De Wmo verplicht de gemeente tot het participeren en compenseren van burgers met een beperking. Het compenseren van burgers betekent dat burgers met een beperking in staat moeten worden gesteld volledig te participeren in de maatschappij. Voor een goede invulling van deze participatiedoelstelling en compensatieplicht onder de Wmo is informatie overbrengen het startpunt. De gemeente moet basisinformatie geven over de intentie van de gemeente en over de bestaande voorzieningen.

De praktijk heeft geleerd dat de door de gemeente verstrekte informatie niet iedereen bereikt. Dit komt doordat de vorm waarin de informatie wordt aangeboden, door taal of andere communicatieproblemen niet altijd geschikt is. Denk bijvoorbeeld aan anderstaligen en aan doven- en slechthorenden die vaak ook moeite hebben met het geschreven woord.

Met een warm hart kom ik de winter wel door

Hoogachtend, de ambassadeur

Ambassadeurs kunnen de gemeentelijke informatie vertalen voor hun doelgroep. Ze kennen de doelgroep, weten waar zij te vinden zijn en spreken hun taal. Door training en ondersteuning kunnen zij bovendien extra gereedschap meekrijgen voor het overbrengen van de informatie. De ambassadeurs kunnen zo bekendheid geven aan de mogelijkheden in de gemeente voor ondersteuning en hulp.

Informatie halen

De ambassadeurs slaan een brug naar moeilijk bereikbare groepen. Net zoals voor het brengen van informatie is ook voor het halen van informatie belangrijk dat de ambassadeurs de taal spreken van de doelgroep die zij kennen en weten te vinden. In de ondersteuning en training van ambassadeurs wordt veel aandacht besteed aan het in gesprek gaan met mensen. Het informeren van mensen uit de moeilijker bereikbare

Het geven van informatie leidt tot de vraag om te helpen. *Hoogachtend, de ambassadeur*

groepen leidt in alle gevallen tot nieuwe vragen. De ambassadeurs stellen de mensen uit de doelgroep in staat hun verhaal te doen. En wie goed luistert kent daarmee hun behoeften en wensen. De ambassadeurs hebben vervolgens de kanalen om deze wensen en behoeften weer over te brengen aan de gemeente. Belangrijk is dat de gemeente antwoorden heeft op de vragen en knelpunten die de ambassadeurs aanreiken en zich committeert aan de uitkomsten.

Tweerichtingsverkeer

Om het tweerichtingsverkeer tussen gemeente en ambassadeurs goed te laten verlopen zijn bepaalde randvoorwaarden nodig, zoals het gereedschap voor de ambassadeurs. Dit gereedschap bestaat uit informatie, vaardigheden en faciliteiten.

De ambassadeurs hebben zelf de juiste informatie nodig om de mensen uit hun doelgroep te informeren. Dit blijkt in de praktijk nog niet zo eenvoudig om de benodigde informatie op een

overzichtelijke manier te ontvangen. Gemeentelijke informatie is vaak verspreid over vele personen, folders en loketten. Het vraagt dan ook een tijdsinvestering om de informatie overzichtelijk te bundelen.

Ik ben gek, wat is jouw talent?

Hoogachtend, de ambassadeur

Het terugkoppelen van de door de ambassadeurs verkregen informatie uit de achterban kan in individuele gesprekken met ambtenaren of in grotere bijeenkomsten. Individuele contacten met contactambtenaren zijn een goede manier gebleken om informatie terug te koppelen. In een persoonlijk gesprek is het makkelijk en prettig informatie en ideeën uit te wisselen. Essentieel is daarbij wel dat er een vaste contactambtenaar is. Wisselingen in contactpersonen maken het lastig een vertrouwd contact aan te gaan, zeker voor doelgroepen die (nog) niet veel (meer) verwachten van de gemeente. In grotere bijeenkomsten kunnen meer mensen bereikt worden. Politici en ambtenaren die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wmo kunnen in grotere bijeenkomsten goed geïnformeerd worden over signalen en knelpunten. Dergelijke bijeenkomsten maken dikwijls veel indruk omdat er ruimte is voor de persoonlijke verhalen van mensen die niet eerder gehoord werden. Wel is het moeilijker om een dialoog tot stand te brengen in een groter gezelschap.

De ambassadeurs worden ondersteund en getraind in de vaardigheden en kennis die zij nodig hebben om de informatie te brengen en te halen. Daarbij blijft de eigenheid van de ambassadeur overeind. Ambassadeurs gebruiken hun faciliteiten, vaardigheden en kennis om hun functie goed in te vullen.

**Het is de kunst van de wereld
je huis te maken**

Hoogachtend, de ambassadeur

3. Werken met ambassadeurs

De gemeente heeft belang bij het bereiken van al haar burgers. In Amsterdam heeft zij het initiatief genomen om ook moeilijker te bereiken doelgroepen de gelegenheid te geven om te participeren door te werken met de methode van ambassadeurs. De ambassadeurs vormen de schakel tussen de gemeente en een doelgroep. Om het werk van ambassadeurs mogelijk te maken is het nodig te voorzien in een aantal belangrijke voorwaarden.

Ondersteunende organisaties

Voor het vinden, opleiden en ondersteunen van ambassadeurs is het verstandig gebruik te maken van bestaande belangenorganisaties. Hier is veel kennis over (kleine) doelgroepen die voor een gemeente niet of minder goed te bereiken zijn. Van deze kennis kan goed gebruik gemaakt worden bij het vinden en ondersteunen van ambassadeurs. Ook kunnen ambassadeurs bij de belangenorganisaties goed geïnformeerd worden over actualiteiten die van belang zijn voor hun aandachtsgroep. Zij hebben vaak al manieren gevonden om informatie op een voor de doelgroep begrijpelijke en toepasbare manier door te geven.

De belangenorganisaties kunnen de signalen en knelpunten die zij via de ambassadeurs van en over een doelgroep horen ook via andere door hun gebruikte kanalen aan de orde stellen.

Ook kennen deze organisaties dikwijls sleutelfiguren; mensen uit de doelgroep die actief zijn in de belangenbehartiging en zich inzetten voor hun groep. Deze mensen zijn bij uitstek geschikt voor het vervullen van de rol van ambassadeur.

Essentieel voor de werkzaamheden van de ambassadeurs is ondersteuning bij hun werkzaamheden. De taken van de ondersteuner variëren enigszins per doelgroep al naar gelang de behoefte van de groep. In grote lijn komt het neer op een ondersteuner als centraal aanspreekpunt en coach voor de ambassadeurs van een doelgroep. Ook in coördinatie van contacten kan een ondersteuner de spin in het web zijn. Dit voorkomt overbelasting van de ambassadeurs en motiveert hen om hun kerntaken uit te voeren.

Werven en voorbereiden

Allereerst moeten ambassadeurs gevonden worden. Dat is niet voor alle groepen even gemakkelijk en de beste manier daarvoor verschilt ook per doelgroep. Vervolgens moeten de ambassadeurs gereedschap krijgen om aan de slag te kunnen.

Het is belangrijk ambassadeurs te laten werven door organisaties met ervaring in belangenbehartiging. Deze organisaties kunnen eisen formuleren voor een goede ambassadeur op basis van ervaringen met andere vormen van participatie.

Belangrijk voorwaarde voor alle ambassadeurs is dat zij afstand hebben genomen van hun eigen problematiek zodat zij oog hebben voor het algemene belang van hun aandachtsgroep en niet alleen voor hun eigen problemen.

Voor wat hoort wat

Werken als ambassadeur vraagt een forse tijdsinvestering. Het is belangrijk voor deze investering in tijd en energie van de ambassadeurs een vergoeding te geven. Ook een aanbod van een scholingsprogramma is behalve een investering in goede resultaten een blijk van waardering. Idealiter volgen alle ambassadeurs, voorafgaand aan hun werkzaamheden, een training en krijgen zij gedurende hun werkzaamheden regelmatig bijscholing.

De terugkoppeling van de informatie die de ambassadeurs verzamelen naar de gemeente is erg belangrijk. Voor iedere doelgroep (de ambassadeurs en de ondersteunende organisatie) is er een contactpersoon bij de gemeente (in Amsterdam de Dienst Zorg en Samenleven). De contactpersoon bij de gemeente zorgt ervoor dat de teruggekoppelde informatie bij de juiste mensen terecht komt en verwerkt wordt in de relevante Wmo programma's. Tevens koppelt de contactpersoon aan de ambassadeur terug wat er met de informatie gedaan is en geeft antwoord op gestelde vragen. Helaas gaat de ambtelijke molen meestal over veel schijven en is mede daardoor traag. Voor de ambassadeurs betekent dit dat zij soms lang moeten wachten op een antwoord op de signalen. Eén ambassadeur wilde gedurende het project afhaken omdat hij het gevoel had dat er niets gedaan werd met de signalen.

De ambtenaren luisteren wel goed en schrijven mooi alles op maar vervolgens hoor je niets meer. Daar doe ik mijn best niet voor.

Hoogachtend, de ambassadeur

Ambassadeurs in actie

Om hun opdracht tot informeren, raadplegen en adviseren uit te voeren hebben de ambassadeurs hun eigen activiteiten georganiseerd. Deze activiteiten zijn voor iedere groep verschillend al naargelang de behoefte van de aandachtsgroep, de stand van zaken wat betreft participatie in gemeentelijk beleid en de beschikbare informatie bij de aandachtsgroep. In bijeenkomsten met de eigen aandachtsgroep raadplegen de ambassadeurs hun achterban over de uitvoering van de Wmo. Waar lopen mensen tegen aan bij bijvoorbeeld de informatievoorziening of de loketten? Deze raadpleging gebeurt bij iedere aandachtsgroep op een eigen manier aangepast aan de behoefte en gewoontes van de groep. Bij de ene groep zijn veel individuele gesprekken op locaties gevoerd waar de aandachtsgroep sowieso al aanwezig is (bijvoorbeeld een inloophuis voor daklozen), bij andere groepen zoals de doven en slechthorenden en de mensen met een verstandelijke beperking zijn meer speciale bijeenkomsten georganiseerd met een thema.

De maatschappij is niet ingericht voor doven en slechthorenden *Hoogachtend, de ambassadeur*

Vanuit hun ervaringen zijn de ambassadeurs in staat om op vele manieren te adviseren. Zij kennen na verloop van tijd de wensen en knelpunten binnen hun doelgroep en kunnen met deze kennis reageren en adviseren. Omdat de ambassadeurs dezelfde achtergrond hebben als hun aandachtsgroep, ervaren zij dezelfde achterstand en problemen als de groep wiens belangen zij behartigen. Door de eigen ervaring wordt het verhaal helder en illustratief verteld in de individuele gesprekken met de contactambtenaren of in plenaire bijeenkomsten. De ervaring laat zien dat een verhaal op een dergelijke manier verteld meer impact heeft dan een droog beleidsstuk.

Via cafés worden mensen met een verstandelijke beperking bereikt die voorheen geen onderlinge contacten hadden. *Hoogachtend, de ambassadeur*

Ambassadeurs zijn vaak aanwezig op stedelijke bijeenkomsten over de Wmo (en eventueel ander gemeentelijk beleid) om hun stem te laten horen. Zij leveren op deze bijeenkomsten een bijdrage aan de inrichting van de Wmo in de gemeente.

De ambassadeurs participeren op deze wijzen in beleid en zij dragen bij aan het communicatieadvies richting de gemeente; via welke kanalen zou de gemeente in de toekomst kunnen communiceren met leden van de doelgroep, en op welke manier?

De signalen en ervaringen van de ambassadeurs worden dikwijls ook opgepakt door de verschillende belangenorganisaties. Op deze manier kunnen signalen niet alleen het gemeentelijk beleid verbeteren, maar ook leiden tot belangenbehartiging op andere plaatsen. Signalen van ambassadeurs kunnen leiden tot meldacties, onderzoek of andere wijzen om de belangen van kwetsbare doelgroepen op de kaart te zetten en te houden.

4. Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam onderkent dat er burgers zijn die niet via de reguliere voorlichtings- en participatiekanalen te bereiken zijn. Om toch alle burgers de gelegenheid te geven mee te denken en te praten over de uitvoering van de Wmo zijn met succes ambassadeurs ingezet.

Doelgroepen

In Amsterdam is gekozen voor vijf moeilijk bereikbare groepen burgers: mensen met een licht verstandelijke beperking, GGZ-cliënten, dak- en thuislozen, doven en slechthorenden en kleinere taalgroepen van migranten (Chinees, Irakees, Somalisch, Bosnisch, Spaans). Vanzelfsprekend kan ook gekozen worden voor andere groepen. Van belang bij de keuze voor de doelgroepen was de aanwezigheid van een belangenorganisatie die contact kon leggen met een of meer sleutelfiguren. In Amsterdam was de samenwerking in het project tussen de verschillende doelgroepen uniek en is als zeer positief ervaren.

Ondersteunen is een vak

Uit de ervaringen die zijn opgedaan met de ambassadeurs en hun groepen in Amsterdam blijkt dat ondersteuning een vak apart is.

Voor verschillende doelgroepen zijn er verschillende accenten in ondersteuning. Bij mensen met een verstandelijke beperking bestaat ondersteuning veel uit het vertalen van het beleid, bij de dak- en thuislozen ligt het accent meer op het coördineren van de werkzaamheden. In Amsterdam hadden de doven- en slechthorenden veel advies nodig bij het participeren aan zich. Zij hebben nog geen lange traditie in het participeren in beleid.

In Amsterdam is de algehele coördinatie van de verschillende ambassadeurs en hun ondersteunende organisaties in handen van een projectleider, ondergebracht bij het Amsterdamse Patiënten/Consumenten Platform (APCP, nu Cliëntenbelang Amsterdam). De projectleider vervult een belangrijke taak in het bewaken van de voortgang en afstemming tussen alle partijen.

Werven

In Amsterdam zijn de ambassadeurs door hun belangenorganisaties geworven. Het voordeel daarvan was dat de organisaties over het algemeen al contacten hadden met de beoogde doelgroep en vaak met potentiële ambassadeurs. Voor sommige groepen (bijvoorbeeld de dak- en thuislozen) was het eenvoudiger ambassadeurs te vinden dan voor andere groepen (bijvoorbeeld doven- en slechthorenden). Iedere organisatie heeft haar eigen criteria opgesteld voor de ambassadeurs. Doordat de organisaties verschillen in hun ervaring met participeren in (gemeentelijk) beleid variëren ook de eisen die gesteld zijn aan de ambassadeurs.

Deskundigheid

Alle ambassadeurs hebben voorafgaand aan hun werkzaamheden informatie ontvangen over de Wmo. Daarnaast hebben ze allen deskundigheidsbevordering aangeboden gekregen.

Zo hebben de ambassadeurs van de kleine taalgroepen een uitgebreide training gevolgd in onder andere communicatievaardigheden en grenzen stellen. De ambassadeurs voor de geestelijke gezondheidszorg en de dak- en thuislozen hebben in de loop van het project een training gevolgd in het inzetten van ervaringsdeskundigheid.

Gebleken is dat de verworven deskundigheid ook op andere manieren ingezet kan worden voor de doelgroep. Zo heeft de groep dak- en thuislozen ambassadeurs hun vaardigheden ingezet om studenten van de Hogeschool en een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening een training te geven over het klantenperspectief.

In Amsterdam zijn diverse brochures uitgegeven om het publiek kennis te laten nemen van de ambassadeurs:

- een folder over de ambassadeurs
- een overzicht van de stand van zaken bij de ambassadeurs in 2009
- sociale kaart GGZ ambassadeurs.

Vergoeding

In Amsterdam krijgen de ambassadeurs een vrijwilligersvergoeding. Dit is vastgesteld op een maandelijks uit te keren bedrag dat vergoed wordt als de ambassadeur de afgesproken taken heeft volbracht. De ambassadeurs tekenen een vrijwilligerscontract waarin onder andere een aantal taken en de inzetbaarheid beschreven is. De afspraken over de uit te voeren taken worden gemaakt met de ondersteuner. De uitbetaling geschiedt na goedkeuring door de ondersteuner. Rekening wordt gehouden met vakantie en ziekte.

De werkwijze met vrijwilligersvergoedingen heeft voor- en nadelen; ambassadeurs zijn betrokken bij het ambassadeurschap en kunnen rekenen op een vergoeding voor hun inzet. Wel laat een vaste vergoeding veel vrijheid bij de invulling en uitvoering van de taken en de mate van inzet. De andere mogelijkheid - uitbetaling per activiteit - wordt overwogen. Hiermee wordt de vergoeding meer resultaatgebonden.

Bijeenkomsten

In Amsterdam wordt het tweerichtingsverkeer op twee manieren ingevuld. In plenaire bijeenkomsten komen de ambassadeurs van alle doelgroepen, hun achterban, ambtenaren en soms politici. In deze bijeenkomsten vertellen de ambassadeurs signalen uit de aandachtsgroepen over de Wmo aan de hand van persoonlijke verhalen.

Zo vertelde een dove ambassadeur zijn ervaringen bij de loketten zorg en samenleving: "Bij geen enkel loket wisten medewerkers adequaat te reageren op een dove klant. Eén loket medewerker bood mij een ringleiding aan maar daar kan ik als dove niets mee, die zijn voor slechthorenden".

Tijdens de bijeenkomsten waren het vooral de persoonlijke verhalen die grote indruk maakten. Een Somalische ambassadeur vertelde van de angst bij mensen voor instanties die voortkomt uit het niet begrijpen van de Nederlandse taal of regels. Het geven van informatie is dan niet genoeg; als er eenmaal contact en vertrouwen is, vragen mensen om persoonlijke hulp die ze vaak hard nodig hebben.

De ervaring leert dat de plenaire bijeenkomsten zorgvuldig moeten worden voorbereid. In een grote bijeenkomst van diverse groepen is het moeilijk om een gesprek te organiseren. Om in plenaire bijeenkomsten concrete antwoorden en informatie van de gemeente te krijgen, moet de gemeente de gelegenheid krijgen haar antwoorden voor te bereiden.

In gesprek per doelgroep

In individuele gesprekken met een contactambtenaar wordt informatie over en weer uitgewisseld. De contactambtenaar geeft bijvoorbeeld informatie over relevante gemeentelijke ontwikkelingen, de ambassadeurs dragen ideeën aan voor knelpunten en de ambtenaar geeft antwoorden.

In Amsterdam bleek dat een verschil in ervaring van contactambtenaren van invloed is op de informatie uitwisseling met de doelgroep. Sommige contacten kwamen heel gemakkelijk op gang en bestonden uit leuke vruchtbare gesprekken waar de ambassadeurs zich zeer serieus genomen voelden. Ander contacten kwamen moeilijker op gang en werden in de loop van het project gekenmerkt door vele wisselingen van de contactambtenaren. Dat maakte het moeilijk een werkrelatie op te bouwen.

Mensen met een lichte verstandelijke beperking

De belangenorganisatie (voorheen VGBC nu Cliëntenbelang Amsterdam) heeft bij de start van het project weinig contacten met deze doelgroep in Amsterdam. Voor de werving, training en coaching wordt al snel de samenwerking gezocht met LFB Onderling Sterk, een belangenorganisatie voor en door mensen met een licht verstandelijke beperking.

De kennismaking met de doelgroep en het werven van potentiële ambassadeurs stond centraal. Onderwerpen rond participatie en ervaringen uitwisselen waren daarbij speerpunten. In de vorm van Thema Cafés zijn een tiental bijeenkomsten en tweemaal een tweedaagse training voor potentiële ambassadeurs georganiseerd. Het uitgangspunt is altijd: Samen sta je sterker en hoe meer je weet, des te beter kun je voor jezelf opkomen.

De in eerste instantie niet Amsterdamse ambassadeurs hebben op ludieke wijze informatie over de Wmo gegeven aan hun achterban. Ook is er een grote themadag gehouden over meedoen in de maatschappij waar d.m.v. muziekworkshops verschillende Wmo thema's besproken zijn.

De opkomst bij de cafés en themadagen was erg groot. Er zijn door deze dagen veel mensen met een licht verstandelijke beperking bereikt die voorheen niet in beeld waren bij de belangenorganisatie en ook geen onderlinge contacten hadden.

Eind 2009 zijn er 69 Amsterdamse verstandelijk gehandicapten in beeld en een aantal potentiële Amsterdamse ambassadeurs. Met de gemeente is een gesprek op gang gekomen over de inzet van trainingen om mensen met een verstandelijke beperking te trainen in het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk.

Kleine taalgroepen

De ambassadeurs van de kleine taalgroepen verschillen van de andere ambassadeurs op twee vlakken. Zij zijn geen burgers met een beperking. Voor de ambassadeurs van de kleine taalgroepen was het wat bevreemdend om in een project mee te draaien waar de andere burgers cliënten zijn. Zij voelden zich daar niet bij horen.

Het andere verschil was dat de ambassadeurs onderling enorm varieerden. Waar de ambassadeurs van de andere groepen onderling veel overeenkomsten ontdekten bleven de verschillen bij de ambassadeurs van de kleine taalgroepen erg groot. De ambassadeurs komen ieder uit een andere taalgroep en cultuur.

Zij hebben dan ook niet veel gezamenlijke activiteiten kunnen ontplooiën, al was het maar omdat zij elkaars taal ook niet kennen. Iedere ambassadeur heeft zich gericht op zijn eigen land- en taalgenoten.

In verschillende bijeenkomsten hebben zij hun eigen achterban d.w.z. hun taalgroep (Chinees, Spaans, Bosnisch, Somalisch en Irakees) informatie gegeven over de Wmo. Opvallend is dat het geven van informatie bij deze groepen zeer veel vragen om te helpen oproept. De taalbarrière bij het Wmo loket is een bekend probleem, maar mensen durven ook niet naar het loket en hebben hier hulp bij nodig. De functie van ambassadeur wordt in het project dan ook meer ambassadeur-gids.

Veel problemen bij de kleine taalgroepen zijn ook breder dan de Wmo voorzieningen. Mensen hebben behoefte aan ondersteuning bij het bezoeken van loketten, maar zeker ook bij het invullen van allerhande formulieren. Het is niet voor het eerst dat er contact met de mensen uit de kleine taalgroepen wordt gelegd, maar de voorbeelden zijn wel voor het eerst zo schrijnend.

De ambassadeurs hebben bij de gemeente (vooralnog zonder resultaat) bepleit voor informatie in meerdere talen. De ambassadeurs hebben zelf een folder over de Wmo in het Chinees laten vertalen want het officiële Amsterdamse politieke standpunt blijft dat gemeentelijke informatie in het Nederlands gegeven wordt. De ambassadeurs van de kleine taalgroepen worden ondersteund door de CABO.

Doven en slechthorenden

De groep doven en slechthorenden hebben in Amsterdam nog niet veel ervaring in participatie. Zij hebben dan ook enige aanlooptijd nodig om de werkwijze van de ambassadeurs eigen te worden. Er worden vier ambassadeurs gevonden die goed bekend zijn bij de doven - en slechthorenden in Amsterdam. In de training die zij volgen is assertiviteit een belangrijk onderwerp. Wil je wat veranderen dan moet je het zelf doen.

De ambassadeurs hebben drie debatten georganiseerd over de Wmo waarmee ze veel doven- en slechthorenden bereikt hebben waaronder voor het eerst ook veel jongeren. Uit de debatten werd duidelijk wat de doven en slechthorenden willen met de Wmo. Veel mensen willen het liefst zoveel mogelijk voorzieningen in hun eigen wereld. In de horende wereld zijn ze altijd de gehandicapte terwijl ze zichzelf vaak niet zo voelen. De maatschappij is niet ingericht voor doven- en slechthorenden; de doven zelf hebben weinig vertrouwen dat dat op korte termijn zal veranderen en willen daarom het liefst hun eigen voorzieningen waar ze zich vertrouwd voelen.

Een belangrijke actie van de ambassadeurs was de rondgang langs de loketten. Bij geen enkel loket wist de loketmedewerker wat te doen met zijn klant. Het is noodzakelijk dat de informatie over de loketten bij de doven terecht komt; zij missen ook een hoop informatie die via de televisie en radio verspreid wordt. Bij alle loketten waren de ambassadeurs de eerste doven klant. Uit de debatten bleek dat doven blij zouden zijn met één loket in Amsterdam waar altijd een doven tolk aanwezig is. Het liefst in samenwerking met een vertrouwde partner als de SWDA. Dit verzoek hebben de ambassadeurs bepleit bij de gemeente maar vooralsnog zonder resultaat. Er staan echter nieuwe acties op touw om het alsnog voor elkaar te krijgen.

Een ander actie van de ambassadeurs ism de SWDA is een website met informatie over onder andere de Wmo in gebarentaal. Met de website worden mensen bereikt die voorheen geen hulp of informatie vragen. Voor veel doven en slechthorenden is gebarentaal de makkelijkste manier om te communiceren. Zij ontvangen dan ook het liefst zoveel mogelijk informatie in gebarentaal.

Tijdens het project werd duidelijk dat er tussen de doven en slechthorenden en de kleine taalgroepen een raakvlak is als het gaat over de taalbarrière. Zij willen rondom dit probleem vaker samen op gaan trekken richting gemeente.

De ondersteuner van de doven- en slechthorenden speelt een cruciale rol in het coördineren en afstemmen van de werkzaamheden van de ambassadeurs. Communicatie gaat minder vanzelfsprekend met en tussen doven. Dus daarin speelt de ondersteuner een zeer belangrijke rol. Zij plant afspraken, zorgt voor de terugkoppeling en coördineert de signalen. De SWDA is in Amsterdam de ondersteunende organisatie voor de doven en slechthorenden ambassadeur.

Dak- en thuislozen

In Amsterdam zijn gemiddeld vier ambassadeurs voor dak- en thuislozen. De dak- en thuislozen ambassadeurs zijn op veel plekken herkenbaar aanwezig. Het is voor deze groep ambassadeurs gemakkelijk om informatie over de actuele onderwerpen door te geven aan hun achterban, signalen op te pikken en deze terug te koppelen. De ambassadeurs zijn bekenden in de verschillende inloophuizen/instellingen en ondervinden hierdoor weinig moeite om gesprekken aan te gaan met hun lotgenoten. (ze slapen en eten immers dagelijks samen).

De ambassadeurs hebben veel verschillende zaken aangepakt. Zij zijn begonnen met het maken van een folder (in gewone taal) om mensen te informeren over de Wmo en de ambassadeurs. Deze folder hebben zij op veel plekken uitgedeeld. Na het volgen van een workshop hebben de dak- en thuislozen ambassadeurs Loesje kaarten gemaakt. De kaarten zijn door heel Amsterdam verspreid en moeten op een luchtige manier burgers duidelijk maken wat het betekent om dak- of thuisloos te zijn. Ook hebben de ambassadeurs een onderzoek gehouden onder dak- en thuislozen wat zij ervaren aan gevolgen van het plan van aanpak dat de gemeente Amsterdam uitvoert om in eerste instantie alle daklozen een dak aan te bieden. De resultaten van dit onderzoek zijn gepresenteerd op het directeurenoverleg van de opvangvoorzieningen en gemeente. Daar is ook met de ambassadeurs gesproken over gewenste participatie in de voorzieningen en bij de gemeente. De dak- en thuislozen ambassadeurs hebben veel in samenwerking met de GGZ ambassadeurs gedaan, een samenwerking die goed is bevallen. Zie bij de GGZ ambassadeurs informatie over gevolgde trainingen en gegeven voorlichtingen.

De functie van ambassadeur is voor de dak- of thuisloze persoonlijk een nuttige ervaring, je komt in een positie waarin je situaties op een constructieve manier onder de aandacht probeert te brengen bij verantwoordelijke personen. Voor de ambassadeurs is het wel eens frustrerend dat instellingen en gemeente verantwoordelijkheden naar elkaar schuiven. De ambassadeur loopt dan van de ene naar de andere organisatie om zijn punt helder te maken. Veel signalen uit de achterban betreffen politiezaken. Alhoewel de politie een gemeentelijke verantwoordelijkheid is, heeft een contactambtenaar weinig tot geen invloed op het functioneren van de politie. Deze signalen blijven tot op heden dan ook zonder resultaat.

De ambassadeurs ervaren een positieve cultuuromslag bij de gemeente en instellingen. Zij hebben goede contacten opgebouwd met organisaties en zien hun aanbevelingen terug in beleid. Het is daarbij belangrijk dat de ambassadeurs en medewerkers elkaar persoonlijk hebben leren kennen.

Het BADT is in Amsterdam de ondersteunende organisatie voor de dak- en thuisloze ambassadeurs.

GGZ cliënten

Er zijn vier GGZ-ambassadeurs aan de slag. Voor de GGZ ambassadeurs was het zoeken naar een manier om hun achterban te bereiken, met name de ambulante ggz-clieñten. De informatie die de GGZ- ambassadeurs in eerste instantie hebben over de Wmo is weinig concreet en de doelgroep boeien voor toekomstige beleidsveranderingen is moeilijk.

Na verloop van tijd hebben de ambassadeurs een presentatie gemaakt waarmee ze contact maken op bijvoorbeeld dagactiviteitencentra en bij cliëntenraden en een folder over de ambassadeurs (samen met de dak- en thuislozen). Deze middelen helpen bij het contact leggen. Het grootste succes is echter de sociale kaart (een wegwijzer) in een handzaam formaat dat past in de achterzak van een broekzak die zij gemaakt hebben voor GGZ cliënten . In deze wegwijzer staat informatie over de Wmo en de ambassadeurs. Er staan adressen in voor iemand die op zoek is naar belangenbehartiging, informatie, cliëntenrechten, contact leggen, praten en discussiëren, werk, kunst, bewegen, hulp aan huis, dagactiviteiten en werk.

Met de sociale kaart bereiken de ambassadeurs ook heel moeilijk bereikbare mensen. Zij hebben de sociale kaart met veel succes bijvoorbeeld uitgedeeld bij de Voedselbank en het Leger des Heils. De ambassadeurs ervaren dat de mensen uit hun achterban het heel plezierig vinden aangesproken te worden door iemand met eenzelfde ervaring. Zij geven daarbij nieuwe informatie. Informatie die weliswaar ook op internet te vinden is maar dat is een ongeschikt communicatiemiddel voor een groot deel van deze groep mensen. Zij hebben geen middelen voor een computer met internet of weten niet hoe deze te bedienen.

Als Mystery Guest hebben de ambassadeurs samen met collega belangenbehartigers uit een ander project een onderzoek gedaan naar de bejegening bij de loketten Zorg en Samenleving. Dit was een leuke en ook leerzame actie. Kritisch kijken naar wat je ergens van vindt en dat onder woorden brengen is een ervaring die ook op andere terreinen toepasbaar is. Het resultaat van het Mystery Guest onderzoek was een rapport waarin onder andere de bejegening als verbeterpunt genoemd werd. Naar aanleiding van het rapport hebben de loketten een training bejegening ingekocht.

Een zeer succesvol 'product' van deze ambassadeurs zijn de voorlichtingen op middelbare scholen en de Hogeschool van Amsterdam. In een plezierige, nuttige samenwerking met dak- en thuislozen ambassadeurs werd een voorlichting van een uur gegeven aan studenten over bejegening en de Wmo.

De ambassadeurs hebben veel opgetrokken met de dak- en thuislozen ambassadeurs. Een samenwerking tussen groepen die er normaal niet is en die wel als heel plezierig en nuttig ervaren wordt. 'Ik heb wat meer gezien dan wat er binnen de muren van mijn eigen instelling gebeurt. Dat is heel nuttig informatie.'

De ambassadeurs willen graag verder en hun manier van voorlichting geven uitbreiden naar andere onderwerpen. De manier waarop zij hun "lotgenoten" weten te vinden en aan te spreken is voor allerlei voorlichting en raadpleging zeer zinvol. Zij willen de gemeente graag ook over meer onderwerpen informeren. De voorlichtingen aan de studenten moeten zeker ook doorgaan: "wil je iets bereiken in bejegening dan moet je zelf laten zien hoe het is."

"De ondersteuner is heel plezierig. Zij is goed bereikbaar en weet vaak afspraken beter te maken dan wij. In de coördinatie van onze afspraken was zij zeer waardevol." Cliëntenbelang Amsterdam (voorheen APCP) is de ondersteunende organisatie voor de GGZ ambassadeurs.

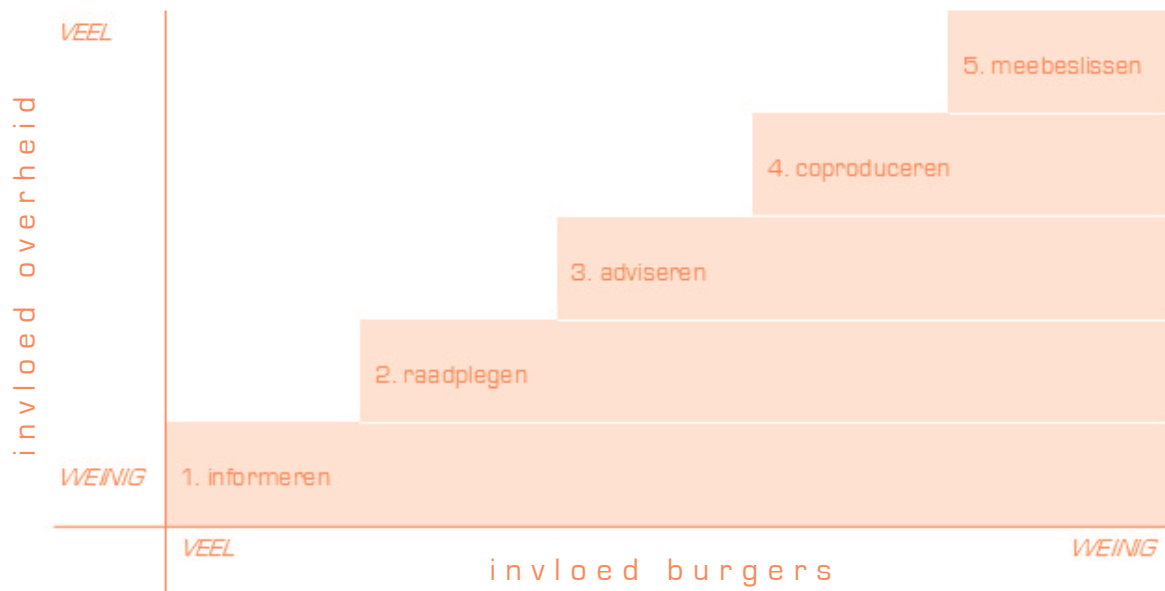
5. Succesfactoren en valkuilen

De methode van het werken met ambassadeurs is een goed voorbeeld van informele participatie. Met informele participatiemethodieken kunnen veel groepen, waaronder de moeilijk bereikbare groepen, hun wensen en behoeften kenbaar maken.

De mate waarin burgers invloed kunnen uitoefenen op lokaal beleid is afhankelijk van de manier waarop ze betrokken worden én van het moment waarop dat gebeurt.

Een handig hulpmiddel om de mate van invloed van cliënten te bepalen is de Participatieladder. Deze onderscheidt vijf niveaus van participatie (Sturm, 2002) (zie figuur 1). Hoe hoger op de ladder, hoe meer invloed cliënten hebben op het beleid.

Figuur 1 Participatieladder



De invloed van cliënten kan zeer beperkt blijven als zij slechts geïnformeerd worden of pas heel laat in het proces betrokken worden. Ambassadeurs zorgen er voor dat ook moeilijker bereikbare groepen vanaf het begin van de beleidsvorming kunnen meedenken waarbij hun invloed veel groter is. Het is een werkwijze en hulpmiddel dat veel verder gaat dan alleen informeren, maar ook vorm geeft aan raadplegen en adviseren. Op deze manier wordt er geïnvesteerd in het vergroten van invloed van doelgroepen die anders minder of soms helemaal niet bereikt worden.

In het ambassadeursproject in Amsterdam is geruime tijd ervaring op gedaan. In de praktijk kan lering getrokken worden met betrekking tot succesfactoren en te vermijden valkuilen.

Continuïteit is een van de belangrijkste succesfactoren gebleken. Het opzetten van een goede en persoonlijke ondersteuningsstructuur is een voorwaarde voor het werk van ambassadeurs. Zij krijgen daarmee de kans om zich te ontwikkelen en te zoeken naar de beste manier om hun doelgroep te bereiken en te betrekken.

Voor een gemeente betekent dit een serieuze investering van kennis en menskracht. Wisselingen in persoon en functies kunnen ervoor zorgen dat ambassadeurs 'de weg niet vinden' en minder gemotiveerd raken. Signalen bereiken hun doel niet, ambassadeurs en doelgroep hebben het gevoel dat zij niet gehoord worden.

"Op maat" is een ander belangrijk ingrediënt van het werk van en met ambassadeurs. Elke (kleine) doelgroep vraagt een andere benadering. Er moet tijd en ruimte zijn om deze aanpak te ontwikkelen. Maar vooral moet er een ondersteuner zijn die op de achtergrond de vinger aan de pols houdt, de ambassadeurs coacht en waar nodig ook bijstuurt.

Belangrijk is om de visie op beleidsparticipatie van waaruit het initiatief is genomen om te starten met het werken met ambassadeurs vast te houden. Het gaat er niet om een willekeurige, kleine maar moeilijk bereikbare groep invloed te geven op het Wmo beleid. Juist de intentie om álle burgers (van Amsterdam) te willen betrekken bij het beleid ter ondersteuning van diegene die het nodig hebben is belangrijk. Ook wanneer de signalen lastig zijn of vragen om nieuwe denkwijzen en aanpakken is de bereidheid om er mee aan de slag te gaan, een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van een tweerichtingsverkeer.

Tot slot is het werk van de ambassadeurs op zichzelf belangrijk. Dat betekent dat het nadrukkelijk niet de bedoeling is om 'vergadertijgers' op te leiden. Juist de bekendheid met de eigen doelgroep maakt de ambassadeurs tot de belangrijke schakel tussen gemeente en de mensen waar het om gaat. Dit betekent dat hun eigenheid het belangrijkste gereedschap is. En dat moet zo blijven.

Het succes van ambassadeurs zit in:

1. Informatie

Concrete informatie, niet over intenties maar over bijvoorbeeld voorzieningen, verzameld uit alle bronnen voor de ambassadeurs beginnen.

2. Kennen van sleutelfiguren en ingangen voor de te bereiken doelgroep Maak gebruik van belangenorganisaties, stel je open op voor andere vormen van communicatie en de eigenheid van de doelgroep.

3. Goede en persoonlijke ondersteuningsstructuur

Maak goede afspraken: over taken, faciliteiten en vergoedingen. Een goede ondersteuner is een coach en spin in het web voor ambassadeurs.

4. Continuïteit

Goede communicatie komt tot stand met vaste contactpersonen, die altijd antwoord geven of ergens op terug komen en die bereid zijn er op uit te gaan. Het werk van ambassadeurs vraagt ontwikkeltijd.

5. Visie

Basis voor de werkwijze is een visie op informele participatie, inclusief beleid voor alle doelgroepen en de bereidheid om te luisteren en te handelen naar signalen. Dit vraagt een actieve houding, met ambassadeurs is de participatie van burgers niet "uitbesteed".

Ambassadeurs: de verbindende schakel

Burgerparticipatie is een opdracht aan de gemeente. In de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (Wmo) is opgenomen dat burgers moeten kunnen participeren over de uitvoering van de wet. Veel gemeenten geven hieraan vorm door middel van het installeren van een Wmo adviesraad. Een Wmo raad is echter niet voor iedereen een geschikt middel om te participeren.

Want wat doe je als burgers niet kunnen of willen mee doen met de formele participatie? Bijvoorbeeld omdat zij geen vergadertijgers zijn, de taal niet spreken of wellicht niet eens weten dat het mogelijk is om wensen en ideeën kenbaar te maken omdat ze minder gemakkelijk te bereiken zijn. Dan kun je een zoektocht starten naar informele participatie: alternatieve vormen van participatie. Het gaat daarbij om aangepaste vormen, bijvoorbeeld onderzoek doen of de straat op om burgers te bevragen.

Om deze burgers de kans te geven om te participeren is in Amsterdam het ambassadeursproject gestart. In dit project worden ambassadeurs uit de doelgroep opgeleid en ondersteund om de schakel te vormen tussen moeilijk bereikbare groepen en gemeente.

Het ambassadeursproject "beleidsparticipatie moeilijk bereikbare groepen" heeft twee jaar met succes gedraaid. De ervaringen rond het werken met ambassadeurs hebben de methode aangescherpt. In Amsterdam is het werken met ambassadeurs vanaf 2010 daarom geen project meer maar een structurele manier van werken.

De ambassadeursmethode is ook zeer bruikbaar voor andere beleidsterreinen. In deze uitgave beschrijven we de ervaringen en de succesfactoren van de werkwijze met ambassadeurs. Participatie is daarbij niet het doel maar een middel om te komen tot beter beleid dat aansluit bij wensen en behoeften in de samenleving.