

**Deskundigheidsbevordering voor
WAO-belangenbehartigers**

Een visie op de toekomst

Drs. Trudi Nederland
Drs. Marieke Wentink

Januari 2004

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Vraagstelling	5
1.2	Uitwerking van de vraagstelling	7
2	Deskundigheidsbevordering in drie provincies	11
2.1	Ontwikkelingen in de belangenbehartiging	11
2.2	Een beeld van de provincies	13
3	Benaderingen van deskundigheidsbevordering	19
3.1	De beleidsstrategische variant	20
3.2	De samenwerkingsvariant	21
3.3	De ondersteuningsvariant	22
4	Het peilen van de behoeften	23
4.1	Verschillen in behoeftepeiling	23
4.2	De professionals en de vrijwillige belangenbehartigers	25
5	Inhoud en methoden van deskundigheidsbevordering	29
5.1	Kenmerken van de groep WAO-belangenbehartigers	30
5.2	Individuele belangenbehartiging	31
5.3	Collectieve belangenbehartiging	34
5.4	Leerdoelen	37
5.5	Leerstijlen en -methoden	39
5.6	Evalueren	43
6	De relatie tussen deskundigheidsbevordering en belangenbehartiging	47

7	De toekomst van deskundigheidsbevordering	51
7.1	De organisatorische context van de drie benaderingen van deskundigheidsbevordering	51
7.2	De inhoud en methoden van deskundigheidsbevordering	54
7.3	Het versterken van de samenwerking van organisaties	56
7.4	De inhoud van deskundigheidsbevordering in de toekomst	59
7.5	Aanbevelingen voor toekomstig beleid	61
	Bijlage 1: Vragenlijst interviews	71
	Bijlage 2: Geïnterviewden	73

1 Inleiding

1.1 Vraagstelling

Het actieve kader van de Landelijke vereniging van arbeidsongeschikten (LVA) is de laatste twee jaar geconfronteerd met grote veranderingen in de sociale zekerheid. Maar hoe beïnvloeden deze veranderingen de vraag van belangenbehartigers om ondersteuning via deskundigheidsbevordering? De veranderingen spelen zich af op drie verschillende terreinen: veranderingen in de structuur van de sociale zekerheid en de wet- en regelgeving; de participatie in lokale, regionale en provinciale samenwerkingverbanden en tot slot de deelname aan cliëntenparticipatie.

Op het eerste terrein is de verandering ingezet door de invoering van een nieuwe structuur van de sociale zekerheid. De operatie Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) is in 2002 doorgevoerd. Daarnaast is ook de wet- en regelgeving rond arbeidsongeschiktheid op veel punten aan het veranderen. Het Verwey-Jonker Instituut informeert het kader van de LVA over deze wijzigingen door het maken van de Reïntegratiewijzer. Het komende jaar zal het huidige kabinet Balkenende de wet- en regelgeving rond arbeidsongeschiktheid verder wijzigen en aanscherpen. De richting van verandering is het verschuiven van de verantwoordelijkheid van de landelijke overheid voor de inkomensvoorziening en reïntegratie van zieke werknemers naar de werkgevers en de zieke werknemers zelf. Daarbij zal de WAO een uitkering worden waarvoor alleen mensen met een duurzaam volledig verlies van arbeidsgeschiktheid in aanmerking komen.

Het preventie- en reïntegratiebeleid zal in de nabije toekomst steeds belangrijker worden. Hiervoor verandert de focus en de inhoud van de belangenbehartiging en daardoor de behoefte aan scholing en training.

Het tweede terrein hangt met de stelselwijzigingen samen. De ingrijpende wijzigingen in de wetgeving hebben veel gevolgen voor de leefsituatie van arbeidsongeschikten. Voorwaarde voor een WAO-uitkering wordt waarschijnlijk dat er geen uitzicht is om binnen vijf jaar te kunnen functioneren in de oude of enig andere baan, de zogenaamde 100% norm. Door deze scherpe toelatingseisen voor de WAO zullen de mensen die niet binnen twee jaar reïntegreren, op andere regelingen zijn aangewezen. Eerst op de WW maar daarna moeten ze een bijstandsuitkering aanvragen en dat betekent leven op het minimum. Het is de wet van de communicerende vaten: minder mensen een WAO-uitkering betekent meer mensen in de WW en vooral meer mensen in de bijstand. Het gevolg hiervan is dat er meer gemeenschappelijke punten van belangenbehartiging ontstaan met andere organisaties van uitkeringsgerechtigden. Dit resulteert in een voortschrijdende samenwerking op regionaal en provinciaal niveau. In een paar provincies zijn de WAO-organisaties reeds betrokken bij brede samenwerkingsverbanden tussen professionele en zelforganisaties op het gebied van lokaal en provinciaal sociaal beleid. Het participeren in deze samenwerkingsverbanden vereist specifieke kennis en vaardigheden. De derde ontwikkeling is dat WAO-belangenbehartigers zijn gaan deelnemen aan cliëntenparticipatie bij uitvoeringsinstanties. Vertegenwoordigers van de LVA kunnen zowel bij de landelijke als de regionale cliëntenraden van UWV en CWI een zetel invullen. Het is zaak de belangenbehartiging via deze kanalen een goede inhoud te geven en te komen tot een duidelijke prioriteitsstelling. Ook hiervoor is het aanpassen van het aanbod aan deskundigheidsbevordering belangrijk.

Het bestuur van de LVA heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd uit te zoeken of en welke deskundigheidsbevordering er op deze terreinen nodig is. Als eerste stap is er een inventarisatie gemaakt van de bestaande deskundigheidsbevordering voor de kaderleden van de LVA. Deze inventarisatie is verschenen in het jaar 2003, getiteld 'Er is veel te leren. Een inventarisatie van het trainings- en scholingsaanbod voor het actieve kader van het LVA.' Uit deze inventarisatie bleek dat het aanbod nog voor een

belangrijk deel is verbonden met de individuele belangenbehartiging. Veel cursussen en trainingen zijn gericht op het vergroten van de kennis en de vaardigheden van de sprekeurhouders die lokaal of regionaal individuele voorlichting, advies en begeleiding verzorgen. Daarnaast zijn er initiatieven om de cliëntenparticipatie middels netwerken en bijeenkomsten te ondersteunen. Het is de vraag welke plannen er zijn voor een bijstelling van de strategie op het gebied van belangenbehartiging en hoe deskundigheidsbevordering hierbij aansluit.

Het tweede deel van het onderzoek bestaat om die reden uit een verdieping van de gehouden inventarisatie. Dit gebeurt door in drie verschillende provincies het aanbod nader te onderzoeken. Van dit onderzoek wordt in deze notitie verslag gedaan. De centrale vraag hierbij is: Welke kennis, deskundigheid en vaardigheden zijn vereist voor het behartigen van de belangen van arbeidsongeschikten, met name voor het spreekuur- en voorlichtingswerk, voor de participatie in de provinciale samenwerkingsverbanden en in de cliëntenraden?

1.2 Uitwerking van de vraagstelling

De uitwerking van de vraagstelling vindt plaats door de achtergronden van het aanbod aan deskundigheidsbevordering in drie provincies te verkennen. Deze provincies zijn Friesland, Gelderland en Zuid-Holland. Ze zijn gekozen aan de hand van de uitkomsten van de inventarisatie. Het criterium was dat er belangrijke verschillen in het scholings- en trainingsaanbod aanwezig zijn. Het gaat om verschillen die zijn verbonden met verschillende vormen van belangenbehartiging. In de vraagstelling van het onderzoek is de deskundigheidsbevordering immers direct verbonden met verschillende vormen van belangenbehartiging.

De centrale vraagstelling valt in de volgende deelvragen uiteen:

1. Welke verschillende benaderingen van deskundigheidsbevordering in relatie tot belangenbehartiging zijn er aanwezig in de drie provincies?
2. Hoe vindt de behoeftepeiling plaats in deze benaderingen?
3. Hoe is de inhoud van het aanbod verbonden met belangenbehartiging?
4. Welke leermethoden worden er gebruikt?
5. Hoe kan het aanbod aan deskundigheidsbevordering zich in de toekomst ontwikkelen?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden zijn er in de drie provincies interviews gehouden met verschillende sleutelfiguren, waaronder de professionele ondersteuners en initiatiefnemers, de uitvoerders van deskundigheidsbevordering, de samenwerkingspartners van de WAO-beraden, en kaderleden van de LVA (zie bijlage 2 voor de lijst met geïnterviewden).

De vragenlijst is ontwikkeld in overleg met het bestuur en de ondersteuner van de LVA. De vragenlijst is als bijlage 1 opgenomen. Aan de hand van een analyse van de verkregen informatie uit de interviews is de hier volgende notitie tot stand gekomen. Deze notitie is op 27 november 2003 in een deskundigenberaad besproken met vertegenwoordigers van WAO-beraden en professionele ondersteuners. Tijdens deze bijeenkomst zijn de uitkomsten van het onderzoek voor de toekomst van deskundigheidsbevordering geconcretiseerd.

In de LEC-brochure *Cliënten leren participeren* (2002) wordt beschreven dat scholing valt te interpreteren als *leren in heel verschillende vormen*. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen scholing (betreft kennis), training (van vaardigheden), instructie (leren hoe om te gaan met), coaching (leren in de praktijk) en uitwisseling (van kennis en ervaring).

Ook uit de gesprekken die we in het kader van dit onderzoek hielden, blijkt dat deskundigheidsbevordering veel verschillende vormen van leren omvat. We werken dit uit door verschillende leerstijlen met bijbehorende methoden te onderscheiden.

Deskundigheidsbevordering vindt bijvoorbeeld in de praktijk niet alleen plaats door een cursus, maar ook in de vorm van coaching of individuele begeleiding. In sommige gevallen vindt deskundigheidsbevordering ook op een meer impliciete, procesmatige wijze plaats door het leren in praktijksituaties.

Het onderzoeksverslag is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 beantwoorden we de eerste vraag. We geven een beeld van de achtergronden en de inhoud van het aanbod aan deskundigheidsbevordering in de drie provincies. In hoofdstuk 3 destilleren we drie verschillende benaderingen van deskundigheidsbevordering in relatie tot belangenbehartiging, namelijk een beleidsstrategische variant, een samenwerkingsvariant en een ondersteuningsvariant. In hoofdstuk 4 volgen we deze drie benaderingen; we bekijken in dit hoofdstuk de opzet en organisatie van het aanbod binnen de drie benaderingen van deskundigheidsbevordering (vraag 2). In hoofdstuk 5 gaan we vervolgens in op de

inhoud van het aanbod en hoe dit is verbonden met vormen van belangenbehartiging (vraag drie). Tevens staat in dit hoofdstuk de vraag naar de leerstijlen en -methoden (vraag 4) centraal. In hoofdstuk 6 zal kort in worden gegaan op de wijze waarop de verschillende varianten van deskundigheidsbevordering invulling geven aan belangenbehartiging. Tot slot gaan we in hoofdstuk 7 in op de toekomst van deskundigheidsbevordering en stellen daarbij een aantal discussiepunten aan de orde. De bijdragen van de deelnemers aan het deskundigenberaad zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

2 Deskundigheidsbevordering in drie provincies

2.1 Ontwikkelingen in de belangenbehartiging

In dit hoofdstuk geven we een beeld van de organisaties van belangenbehartigers in de provincies Friesland, Gelderland en Zuid-Holland. We vertellen als eerste kort iets over de geschiedenis van de WAO-beweging op het gebied van belangenbehartiging. Vervolgens kijken we naar de belangrijkste verschillen in de huidige ontwikkelingen in de drie provincies op het gebied van deskundigheidsbevordering in relatie tot belangenbehartiging. We laten zien hoe dit uitmondt in een verschillend aanbod op het terrein van deskundigheidsbevordering.

Fasen in belangenbehartiging

Vanaf het midden van de jaren zeventig in de vorige eeuw hebben uitkeringsgerechtigden getracht via eigen organisaties te komen tot vormen van belangenbehartiging (Vlek, 1997). Globaal zijn hierin verschillende fasen aan te wijzen.

1. Zelforganisatie

De steungroepen voor arbeidsongeschikten ontstonden in eerste instantie uit de behoefte aan een zinvolle dagbesteding. Het etiket van arbeidsongeschiktheid woog voor de meeste mensen zwaar en leidde tot sociaal isolement door schaamte, eenzaamheid en angst voor de instanties. Binnen de groepen vonden arbeidsongeschikten herkenning en erkenning bij elkaar.

2. *Collectieve acties*

De arbeidsongeschikten gingen aan het einde van de jaren zeventig kritiek leveren op het overheidsbeleid. Rond 1985 kwam de hoogte van de WAO-uitkering onder druk te staan: een verlaging van het uitkeringspercentage van 80 naar 70%. Bovendien was er een omslag in het denken over de uitgangspunten van sociale zekerheid in het beleid, namelijk van zorg en bescherming naar activering en participatie. Een voorbeeld hiervan is het strenge beleid van de medische diensten rond de terugkeer naar de arbeidsmarkt. Deze ontwikkelingen waren de opmaat tot collectieve protestacties. Overal ontstonden WAO-platforms: provinciale samenwerkingsverbanden van lokale groepen die ook een landelijk netwerk vormden: het Landelijk Samenwerkingsverband van WAO-Platforms (LSV/WAO).

3. *Collectieve en individuele belangenbehartiging*

De bovenstaande stelselherziening had tot gevolg dat WAO-ers in de knel kwamen. Het besef ontstond dat naast collectieve belangenbehartiging ook individuele belangenbehartiging belangrijk was. Met behulp van individuele belangenbehartiging kon men laten zien wat de uitwerking van het nieuwe stelsel in de dagelijkse praktijk was. De individuele belangenbehartiging werd in spreekuurhouderspunten vormgegeven. Het ging (en gaat) hierbij om concreet steun verlenen. Tijdens deze spreekuren konden mensen met hun vragen terecht, kregen ze adviezen en werden ze begeleid in hun contact met instanties. Hier werd vervolgens begonnen met het registreren van knelpunten op individueel niveau. Die informatie kon de input zijn voor de belangenbehartiging op collectief niveau. Deze mix tussen individuele en collectieve belangenbehartiging bestaat tot op heden. Uit de gehouden inventarisatie blijkt dat deskundigheidsbevordering voor een groot deel is gericht op het ondersteunen van de spreekuurhouders.

De bovenstaande ontwikkeling ging gepaard met subsidie voor professionele ondersteuning. De overheid ging over tot het subsidiëren van de WAO-beweging. Het voordeel voor de overheid was het creëren van een overzichtelijke structuur en aanspreek- en overlegpunten voor de steeds maar groeiende groep arbeidsongeschikten. In 1982 kwam er subsidie voor drie platforms, en dat aantal groeide in de jaren daarna uit tot elf. Bij

ieder platform kwamen professionele werkers om de groepen te ondersteunen.

4. Bondgenootschap en samenwerken

Begin 90' er jaren werd voorlichting en begeleiding belangrijker. Het werd belangrijker mensen beter voor te bereiden op hun keuringsprocedure; dit kon door het vergroten van hun kennis over de procedure. Informatie maakt mensen zelfbewuster: WAO'ers waren niet langer slachtoffer, maar onderhandelaar. Ook ontstond de tendens van het zoeken naar bondgenoten. De WAO-beraden hadden zo langzamerhand een eigen identiteit ontwikkeld. Nu ging men zich meer naar buiten richten, andere groepen opzoeken. De Sociale Alliantie kwam rond de millenniumwisseling in beeld. Men ging meer overeenkomsten zien tussen uitkeringsgerechtigden. Door het zoeken naar bondgenoten en het opzetten van samenwerkingsverbanden is gekozen voor een brede beweging voor alle uitkeringsgerechtigden. Deze tendens zet zich de laatste jaren sterk door onder invloed van de ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid en de cliëntenparticipatie.

De bovenstaande vier fasen zijn niet in alle provincies op dezelfde manier verlopen. Afhankelijk van bijvoorbeeld de kracht van de zelfhulpgroepen, de mate van professionele ondersteuning, de faciliteiten van bijvoorbeeld de provincie, de mobilisatie van andere groepen van uitkeringsgerechtigden, is het beeld verschillend. Wel is duidelijk dat in het heden vooral de fasen 3 en 4 doorspelen.

2.2 Een beeld van de provincies

We gaan nu kijken hoe de relatie tussen de belangenbehartiging en de deskundigheidsbevordering eruit ziet in de provincies die we in het onderzoek hebben betrokken, namelijk Friesland, Gelderland en Zuid-Holland. In het onderstaande overzichtje zijn de verschillen tussen de provincies al globaal zichtbaar.

- Friesland:
 - Maandelijkse overleggen
 - Basiscursus Sociale Zekerheid (voor beginners)
 - Gevorderdencursus Sociale Zekerheid
 - Algemene 2-daagse cursus
 - Aanbod voor cliëntenraden WVG en Sociale Dienst
 - Computercursus
- Gelderland:
 - Themabijeenkomsten 2003
 - Communicatietrainingen voor groepen
 - Algemene trainingen voor cliëntenraden
 - Project 'Het opzetten van een netwerk van cliëntenraden'
- Zuid-Holland:
 - Maandelijkse overleggen
 - Cursus Wet Verbetering Poortwachter
 - Effectief en efficiënt vergaderen

Friesland

De WAO-beweging in Friesland bestaat al lang en heeft een eigen traditie. De vereniging Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden FSU (voorheen Fries WAO beraad) is de provinciale bundeling van belangenorganisaties van uitkeringsgerechtigden en gehandicapten in Friesland. Het FSU krijgt subsidie van de provincie. Er zijn 16 spreekuurpunten, en 7 verbrede steunpunten aan het FSU verbonden. Hierbij zijn 50 tot 60 spreekuurhouders actief.

De FSU is goed verankerd in de Friese samenleving. De organisatie is herkenbaar, mensen weten de weg te vinden. De belangenbehartigers van de FSU hebben een bepaald aanzien, een bepaalde status. Dit hangt samen met het investeren in het vergroten van de kennis en vaardigheden van deze belangenbehartigers.

Het FSU organiseert een cursusaanbod dat gericht is op zowel individuele als op collectieve belangenbehartiging. Bij het aanbod voor aan spreekuurhouders gaat het over de individuele belangenbehartiging. Hierbij wordt samengewerkt met Stavoor, een organisatie voor training en advies. Deze organisatie verzorgt al ongeveer 15 jaar tweedaagse trainingen voor leden van de FSU. Naast een scholingsaanbod voor spreekuurhouders is er een aanbod voor deskundigheidsbevordering voor leden van WVG-platforms en voor cliëntenraden van de sociale diensten. Samen

met Partoer, de provinciale steunfunctieorganisatie, en het provinciaal steunpunt WVG wordt het cursusaanbod voor WVG-platforms georganiseerd. Het aanbod voor de leden van cliëntenraden ontwikkelt het FSU samen met het Platform Uitkeringsgerechtigden Friesland (PUF). Bij het PUF zijn 23 lokale cliëntenraden aangesloten.¹

Het FSU heeft geen apart aanbod voor leden van cliëntenraden van Uitvoering Werknemers Verzekeringen (UWV). Op dit moment is er slechts één arbeidsongeschikte lid van het FSU en tevens lid van een cliëntenraad bij een UWV. Daarom is het scholingsaanbod momenteel individueel geregeld, in de vorm van een mentorschap. Het is direct gericht op de behoeften van deze persoon. In de nabije toekomst wil het FSU bij de scholing van leden van cliëntenraden bij het UWV gaan samenwerken met de vakbonden. Het idee om de scholing voor deze groep samen te organiseren is ontstaan, omdat er vanuit de vakbonden meer cliënten deelnemen aan cliëntenraden van UWV.

Naast het cursusaanbod zijn er voor zowel de spreekuurhouders als voor de leden van de cliëntenraden van de WVG en de sociale diensten maandelijkse overleggen. Voor de meeste spreekuurhouders en leden van cliëntenraden hebben deze overleggen een informatieve en educatieve functie. In de overleggen komen ook actuele zaken (aan de hand van kopieën van krantenartikels) en ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid aan de orde. De deelnemers wisselen ervaringen uit en bespreken concrete praktijkvoorbeelden.

In Friesland bestaat al langer de tendens om bondgenoten te zoeken. Het FSU werkt nauw samen met de twee andere provinciale samenwerkingsverbanden op het terrein van de belangenbehartiging: het Platform Uitkeringsgerechtigden Friesland (PUF) en de vereniging van Platforms en Belangenorganisaties WVG en gehandicaptenbeleid.

Gelderland

Het Gelders WAO-Beraad (GWB) bestaat sinds 1985. In de eerste periode van haar bestaan richtte het GWB zich vooral op de belangenbehartiging rond de inkomenspositie van arbeidsongeschikten. De afgelopen 15 jaren heeft het GWB haar activiteiten

¹ Het PUF zal worden opgeheven. De activiteiten worden overgenomen door het FSU.

steeds verder verbreed. Het beslaat nu het gehele terrein van de sociale zekerheid.

Op het terrein van het spreekuurwerk heeft het GWB in het verleden het initiatief genomen voor het handboek voor spreekuurhouders (SOB-boek). Dit handboek wordt steeds geactualiseerd. In Gelderland bestaat er een netwerk van ongeveer twintig lokale spreekuren. Het GWB heeft daarnaast een centrale helpdesk en organiseert de scholing voor, het overleg tussen de spreekuurhouders en zorgt voor de ondersteuning. Een beroepskracht van de Stichting Spectrum ondersteunt sinds kort het GWB. Spectrum is het provinciaal Instituut voor Maatschappelijk Welzijn. Voor deze ondersteuningsstructuur was er een beroepskracht net als in Friesland direct werkzaam bij het Platform. Deze professional was zeer deskundig, maar had wel een uitgesproken mening over de richting van de belangenbehartiging en ook de scholing. Gekozen is voor een structuur waarin de professional meer op afstand opereert. Naast het ondersteunen van het GWB is de taak van deze beroepskracht het scheppen van voorwaarden, het inhoudelijk activeren van het vrijwillig kader en het ontwikkelen van een aanbod voor cliëntenraden. Voor de inhoudelijke voortgang en afstemming onderhoudt het Gelders WAO Beraad nauwe contacten met WAO-belangenorganisaties in andere provincies en heeft zij een samenwerkingsovereenkomst met Arcon-belangenbehartigers in Hengelo (Overijssel).

Het GWB is daarnaast de laatste jaren deel gaan nemen aan een brede beweging voor uitkeringsgerechtigden, genaamd de Gelderse aanpak. Hierin nemen naast het GWB onder andere deel: de vakbeweging en groepen van de Arme Kant van Nederland. De Gelderse Aanpak is ontstaan vanuit de betrokkenheid van diverse Gelderse organisaties bij de organisatie van de sociale conferenties die vanaf 1996 ieder jaar plaatsvonden. Dit gebeurde in het kader van het landelijk project Aanpak. Tot 1999 was dit een project van Sjakuus, maar dat was geen voldoende garantie voor continuïteit. In 1999 besloten de Stichting HEMAG, het Gelders WAO-beraad, Spectrum en FNV dat ze zich in wilden zetten voor een brede provinciale organisatie om zo te komen tot meer onderlinge coördinatie en afstemming. Vanaf dat moment bestaat de Gelderse Aanpak. De huidige coördinator vertelt het volgende over de start van de Gelderse Aanpak:

“In 1999 hebben wij een bijeenkomst georganiseerd in Gelderland. Dat was op basis van een vragenlijst naar alle groepen die zich bezig houden met armoedebestrijding, cliëntenparticipatie, en met spreekuren. Hierdoor kwamen de Gelderse beleidsvoorstellen tot stand. Deze voorstellen gingen over 6 verschillende thema’s zoals inkomen, sociale activering etc. Die hebben wij aangeboden aan gemeentes en aan lokale groepen, om te proberen het lokale minimabeleid te beïnvloeden. Parallel daaraan liep het initiatief van samenwerking met de Gelderse organisaties, met als doel te komen tot een brede provinciale organisatie om de onderwerpen politiek te agenderen en de discussie te voeren.”

Anno 2003 is de Gelderse Aanpak een begrip. De groei van de organisatie en het aanzien is groot. Een belangrijk middel dat hieraan bijdraagt is het verspreiden van een nieuwsbrief naar alle lokale groepen in Gelderland (meer dan 300), alle sociale diensten, gemeenteraden, colleges van B&W, fracties en welzijnsinstellingen in Gelderland. Het samenwerkingsverband vertrekt vanuit het idee van het vormen van een sterke lokale basis, maar neemt tevens deel aan de Sociale Alliantie, een landelijk netwerk van de anti-armoedebeweging, om ook op landelijk niveau actief te zijn.

Zuid-Holland

In Zuid-Holland was lange tijd de Stichting Arbeidsongeschikten Platform Zuid-Holland actief. Sinds het jaar 2001 is de ondersteuning van de lokale belangenorganisaties in handen van de Stichting Tympaan. Een kaderlid vertelt hierover:

“Toen ik in 1997 actief werd bij de Stichting Puree (het Platform Uitkeringsgerechtigden Reeuwijk) bestond dat platform nog. Wij organiseerden in die tijd informatiebijeenkomsten waar sprekers van het provinciaal platform uit Rotterdam kwamen. Het draaide op vrijwilligers, aangevuld met professionele ondersteuning. Op een gegeven moment konden ze daar geen mensen meer voor vinden en is het overgegaan naar Tympaan.”

Het Instituut Tympaan was van oorsprong een onderzoeksinstituut op het gebied van zorgbeleid, maar het heeft in de loop van de jaren meer uitvoerende taken gekregen. Thans zijn de belangrijkste functies het doen van onderzoek, werkontwikkeling-en ondersteuning. Daarnaast beheren ze een regionaal informatiesysteem voor instellingen in de provincie met gegevens

over de gezondheidszorg. Wat betreft de ondersteuningsfunctie hebben ze veel gedaan op het gebied van lokale en regionale platforms gehandicaptenbeleid. Sinds het jaar 2001 ondersteunen ze ook een aantal lokale spreekuurhoudersorganisaties. Elf organisaties van spreekuurhouders zijn aangesloten. In vergelijking met andere provincies is dit aantal niet hoog. Tympaan zoekt naar uitbreiding van het aantal lokale spreekuurhoudersorganisaties.

De provincie Zuid-Holland heeft het Tympaan Instituut gevraagd de ondersteunende rol voor WAO-belangenbehartigers te vervullen. De provincie geeft voor deze activiteit geld in het kader van hun sociaal beleid. Binnen hun sociaal beleid krijgt versterking van de vraagzijde aandacht; WAO-groepen en spreekuurhouders, cliëntenraden (gemeentelijke cliëntenraden bijstand) en de arme kant van Zuid-Holland worden ondersteund. Tympaan wil de ondersteuning op dezelfde manier doen als bij de platforms gehandicaptenbeleid. Dit houdt in dat Tympaan zich niet met de belangenbehartiging zelf bezighoudt, maar net zoals Spectrum in Gelderland gericht is op ondersteuning. Dit gebeurt door de lokale groepen informatie te geven, cursussen te geven, een nieuwsbrief uit te geven en regelmatig bijeenkomsten voor spreekuurhouders te organiseren.

Tympaan organiseert nog geen structureel scholingsaanbod voor de spreekuurhouders. Op dit moment wordt bekeken wat de behoeften van de spreekuurhouders zijn en hoe hierop ingespeeld kan worden door middel van een aanbod. In 2003 worden er 2 cursussen aangeboden, maar wellicht komen er nog twee andere cursussen, namelijk een training belangenbehartiging en een cursus over het aanvragen van subsidies voor lokale groepen.

Het zoeken naar bondgenoten en het samenwerken met andere organisaties staat nog in de kinderschoenen. De coördinator van het scholingsaanbod geeft hiervoor als reden dat de mentaliteit in Zuid-Holland meer gericht is op individuele belangen: "Het is hier meer ieder zijn eigen deel en zolang dat goed gaat is er geen behoefte om in een groter geheel op te gaan." Overigens zijn er vanuit Tympaan wel plannen om aansluiting te zoeken bij andere organisaties in de provincie, zoals het Provinciaal Cliëntenraden en de Arme Kant van Zuid-Holland.

3 Benaderingen van deskundigheidsbevordering

Uit de beschrijving van de situatie in de provincies en uit de interviews hebben we drie verschillende benaderingen van deskundigheidsbevordering in relatie tot belangenbehartiging gedestilleerd. Het zijn een beleidsstrategische variant, een samenwerkingsvariant en een ondersteuningsvariant. Het zijn alle drie professionele benaderingen, wat wil zeggen dat de initiatieven en de vormgeving hiervan voor een groot deel berust bij de professionele ondersteuners van de belangenbehartigers. De drie benaderingen komen vooral tot uitdrukking in de opzet en organisatie van het aanbod van deskundigheidsbevordering. Hoofdstuk 4, over het peilen van de behoeften en de rol van professionele en vrijwillige belangenbehartigers beschrijven we dan ook vanuit deze drie benaderingen.

Het onderscheid in deze drie benaderingen is bedoeld om de verschillen helder te krijgen. Er bestaan wel overlappingen op deelterreinen, maar toch is er wat de gerichtheid van deskundigheidsbevordering betreft sprake van duidelijke verschillen in visie op en werkwijzen in het aanbod. Daarnaast zijn er verschillen in de rol van professionals: van een grote betrokkenheid en beschikbaarheid tot een rol van ondersteuning op afstand. Dit heeft gevolgen voor de invulling van de positie van de vrijwillige medewerkers. Het is overigens niet zo dat de drie benaderingen parallel lopen aan de situatie in de provincies, aangezien bijvoorbeeld in Gelderland twee benaderingen door elkaar heen gebruikt worden. In de praktijk kunnen ook combinaties van de

drie benaderingen voorkomen. De indeling geeft echter wel aanknopingspunten voor het opzetten van deskundigheidsbevordering in de toekomst gekoppeld aan de veranderingen in de individuele belangenbehartiging (spreekuurhouderswerk, voorlichting en begeleiding) en de collectieve belangenbehartiging (cliëntenparticipatie en politieke beleidsbeïnvloeding).

3.1 De beleidsstrategische variant

De beleidsstrategische variant kenmerkt zich doordat de professional anticipeert op beleidsontwikkelingen die komen gaan. Hij of zij richt zich daarbij op het leggen van een duidelijke verbinding tussen individuele en collectieve belangenbehartiging bij het vormgeven van cliëntenparticipatie en beleidsbeïnvloeding. Een voorbeeld hiervan is het registeren van knelpunten uit de praktijk van de spreekuurhouders tijdens de maandelijkse overleggen. Door deze knelpunten bijvoorbeeld te verwerken in een notitie krijgt men een overzicht dat is te gebruiken bij onderhandelingen met de uitkeringsinstanties.

Het aanbod aan cursussen en trainingen is gericht op deze twee kenmerken van beleidsstrategisch handelen. Een eerste stap is een goed aanbod maken voor de spreekuurhouders dat aansluit bij hun talenten en waarmee zij hun kennis en vaardigheden kunnen vergroten. Vervolgens gaat deskundigheidsbevordering over het ondersteunen van het kader dat de collectieve belangenbehartiging uitvoert. Belangrijk daarbij is een duidelijke visie op collectieve belangenbehartiging. Bijvoorbeeld over de inbreng van de ervaringen van WAO-ers vanuit de dagelijkse leefsituaties:

“Als WAO-belangenbehartiger moet je het hebben van je ervaringsdeskundigheid. Meet je niet met technuten en laat je niet verleiden tot praten over bureaucratische regels. Blijf zelfbewust en praat over wat je in de praktijk ziet. Daar ligt je kracht.”

Tevens is belangrijk dat de belangenbehartigers goed geïnformeerd zijn over de beleidsontwikkelingen en zich richten op het aangaan van bondgenootschappen:

“Bij dreigende wetsveranderingen moet je vooruit lopen. Om dit te kunnen moet je een strategie ontwikkelen en bondgenoten zoeken. De eerst stap is het delen van kennis over die toekomstige beleidsplannen. Je moet het niet bij één groepje laten, maar breed verspreiden. Daarnaast moet je zorgen dat het niet blijft bij kennisoverdracht, maar dat er een denktank komt. De leden daarvan dienen te zorgen voor terugkoppeling van ideeën naar anderen.”

In de beleidsstrategische variant dient deskundigheidsbevordering deze strategie(en) te versterken.

3.2 De samenwerkingsvariant

Het belangrijkste kenmerk van de samenwerkingsvariant is de gerichtheid van de professional op het vormgeven aan een overkoepelend orgaan bij het vormgeven van collectieve belangenbehartiging. Het gaat daarbij in eerste instantie om een inhoudelijke samenwerking:

“Door samen te werken kun je taken verdelen. Op een onderwerp is er bijvoorbeeld een groep die dingen ontwikkelt en een andere die het uitvoert. Je moet niet beginnen met het maken van een structuur. Je moet eerst weten wat je wilt. De essentie zit in de inhoud. Een structuur is bedoeld om de dingen die je goed vindt, te beschermen.”

Binnen die samenwerking dienen de verschillen tussen de deelnemende partners gerespecteerd en productief te worden gemaakt:

“Het gaat er niet om voor de inhoud een optelsom te maken van alle standpunten. Ik probeer de discussie uit te lokken en te voeren. Ons principe is dat iedereen een plek moet krijgen.”

Het aanbod aan deskundigheidsbevordering hangt af van de verschillende behoeften van de deelnemers, zodat het belangrijk is regelmatig en divers een behoeftepeiling te doen. De organisatie en uitvoering van de deskundigheidsbevordering hoeft niet ‘in eigen hand’ te gebeuren. Daarom moeten er goede relaties zijn met ondersteunende professionele organisaties die in opdracht van het samenwerkingsverband vraaggestuurd cursussen en trainingen ontwikkelen.

3.3 De ondersteuningsvariant

Professionele ondersteuningsorganisaties horen bij de derde variant. De professional richt zich in deze ondersteuningsvariant op ondersteunen van belangenbehartigers door het fungeren als klankbord, het leveren van input, het scheppen van voorwaarden en het inhoudelijk activeren. Het belangrijkste kenmerk is een dienstverlenende houding ten opzicht van de (vrijwillige) belangenbehartigers. Hierdoor ligt er in de praktijk een grote nadruk bij de individuele belangenbehartiging. De professional heeft inhoudelijk een rol op de achtergrond. Hij of zij ontwikkelt wel initiatieven, maar is bereid om dat bij te stellen.

“Wij hadden in gedachten om de organisaties van spreekuurhouders meer te versterken door cursussen als ‘beleid en strategie’, ‘hoe versterk je de organisatie’, ‘hoe geef je vorm aan beleidsbeïnvloeding’ en dat soort onderwerpen. Maar in het spreekuurhoudersoverleg bleek al snel dat het de spreekuurhouders niet zo interesseerde. Zij waren meer bezig met het draaiend houden van het spreekuur en hadden meer behoefte aan informatie die daarbij kan helpen.”

Deze vorm van vraaggericht werken wordt doorgevoerd in de organisatie en in de vormgeving van deskundigheidsbevordering.

4 Het peilen van de behoeften

4.1 Verschillen in behoeftepeiling

In de voorgaande drie benaderingen worden verschillende manieren gehanteerd om de scholingsbehoefte van WAO-belangenbehartigers te peilen. Het gaat om de volgende drie manieren: een doorlopende peiling in directe interactie bij de beleidsstrategische variant, het putten uit verschillende behoeftebronnen tijdens ontmoetingen in de samenwerkingsvariant en een formele expliciete behoeftepeiling in de ondersteuningsvariant. Deze verschillen werken we hieronder uit. In de volgende paragraaf kijken we naar de verschillen in de rollen en posities van de beroepskrachten en de vrijwillige medewerkers.

Doorlopende peiling in directe interactie

In de beleidsstrategische variant is er sprake van een actualiseren van het aanbod aan de hand van het doorlopend peilen van de behoeften van belangenbehartigers en via het anticiperen op de beleidsontwikkelingen. Er is voortdurend en veel contact binnen de eigen organisatie met de vrijwillige belangenbehartigers. Ook in de maandelijkse overleggen van spreekuurhouders vindt doorlopend behoeftepeiling plaats.

De uitvoerders van de cursussen zijn ook betrokken bij de behoeftepeiling. Zij zien de spreekuurhouders regelmatig terug, waardoor ze een goede inschatting kunnen maken van hetgeen de deelnemers van de cursus geleerd hebben. Het peilen van de behoefte, maar ook het evalueren van cursussen, is door deze wijze van organiseren een continu proces.

Alle professionals zijn sterk betrokken bij de situatie van de vrijwillige WAO-belangenbehartigers. Deze laatste hebben daardoor veel ruimte om zaken aan de orde te stellen. Het gevolg is dat het bestaande scholingsaanbod blijft aansluiten bij de actuele vraag van belangenbehartigers.

Tegelijkertijd vindt de actualisering plaats doordat wordt getracht vooruit te lopen op beleidsontwikkelingen. Dit laatste houdt in: een strategie voor de toekomst ontwikkelen en bondgenoten maken en daaromheen scholingsactiviteiten organiseren om kennis en vaardigheden te verspreiden.

Via verschillende ontmoetingen

Bij de samenwerkingsvariant wordt er toegewerkt naar de vorming van één organisatie vanuit een netwerksituatie. Hierbij gebruikt de professional verschillende informatiebronnen tijdens diverse ontmoetingen met vrijwillige belangenbehartigers om het beeld van de behoeften helder te krijgen. Het gaat om ontmoetingen waar belangenbehartigers elkaar spreken en waar de professionals de behoeften kunnen toetsen en peilen. Een vorm is bijvoorbeeld om informatie op te doen via de meningsvorming over het te voeren beleid. De professional krijgt informatie over de verschillende belangen tijdens de algemene discussies van de leden van de netwerkorganisaties over het beleid. Verder zijn er twee provinciale dagen per jaar voor de deelnemers aan het samenwerkingsverband. De bijeenkomsten lijken op een algemene vergadering van een vereniging. Het is een open vergadering met iedere keer een inhoudelijk thema. Over het thema geven deskundigen informatie. Verder worden mensen op deze dagen betrokken bij de verdere stappen in de organisatievormen. Ook zijn er ontmoetingsdagen waar belangenbehartigers samenkomen. Een volgende bron is dat de professional met veel verschillende mensen praat, waarbij gepoogd wordt de informatie en kennis te delen:

“Een individueel gesprek heeft natuurlijk veel waarde. Maar een bijeenkomst waarin meer mensen hun inbreng hebben, is toch anders. Als ik met een probleem naar jou toekom, en jij stelt mij een vraag over zulke dingen, dan heb ik daarover nog niet nagedacht. Maar als ik vervolgens 5 mensen uitnodig om daarover te gaan praten, dan krijg je meer verdieping. En volgende keer kan ik daarop verder gaan. Zo kom ik meer te weten.”

Naast deze gesprekken is er ook informatie uit de verschillende werkgroepen van een samenwerkingsverband. Ook op de vrijwilligersdagen die twee keer per jaar worden gehouden, is de scholingsvraag aan de orde.

Formele behoeftepeiling

Binnen de ondersteuningsvariant gebruiken de professionals een meer formele vorm van behoeftepeiling. Het gaat in de eerste plaats om een expliciete behoeftepeiling tijdens de maandelijkse bijeenkomsten van de spreekuurhouders. De spreekuurhouders ontmoeten elkaar op provinciaal niveau alleen op die bijeenkomsten. Daarnaast maakt de professional op basis van de beleidsontwikkelingen een inschatting van de behoefte aan informatie en training en maakt daarover voor de spreekuurhouders een voorstel. Een professional noemt dit kijken naar buiten en naar binnen:

“Er kan een onderscheid worden aangebracht tussen kijken naar buiten en naar binnen. Naar buiten wil zeggen kijken naar de ontwikkelingen in de WAO met als vraag wat hebben de spreekuurhouders aan kennis nodig om betere adviezen te geven? Naar binnen kijken wil zeggen aandacht voor de vraag of de spreekuurhoudersorganisatie goed is geëquipeerd. Zo gaan we als voorbeeld hiervan binnenkort een cursus vergaderen organiseren.”

Door deze voorstellen te agenderen op het overleg wordt getoetst of spreekuurhouders behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering op deze terreinen. Een verdere concretisering van de behoefte is om bij aanvang van een cursus de deelnemers een vragenformulier toe te sturen. Het formulier dient om te achterhalen wat precies de vragen van de deelnemers zijn. Zo wordt in de beginsituatie gepolst op welke vragen de cursus kan ingaan.

4.2 De professionals en de vrijwillige belangenbehartigers

Hoe ziet de verhouding, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling eruit tussen de professionals en de vrijwillige belangenbehartigers? Hier is een belangrijk gedeeld uitgangspunt in alle drie de benaderingen aanwezig. Alle geïnterviewden vinden het betrekken van WAO-belangenbehartigers bij de organisatie van een scholingsaanbod en andere bezigheden belangrijk. Het

verschil tussen de benaderingen zit meer in de manier waarop je mensen daadwerkelijk betreft. Dit blijkt uit de besluitvorming rond, de opzet en de uitvoering van de deskundigheidsbevordering.

Gecontroleerde sturing

In de beleidsstrategische variant zijn vrijwilligers op alle niveaus van deskundigheidsbevordering vertegenwoordigd: Binnen het bestuur bij de besluitvorming, als trainers (sommigen geven ook cursussen) en als deelnemers van cursussen. De professionele krachten zijn in eerste instantie geen voortrekkers, maar ze kijken goed naar wat door de mensen zelf kan gebeuren en hoe ze dat kunnen ondersteunen. De vrijwilligers lijken het voor het zeggen te hebben, maar tegelijkertijd zijn de professionals wel sturend. Ze hebben een duidelijke visie op wat er moet gebeuren en hoe het moet gebeuren.

Aan de hand van voorstellen vindt er echter wel een terugkoppeling plaats met het vrijwillige kader. Het bestuur neemt bijvoorbeeld op de beleidsdagen besluiten over de grote lijnen: wat wil het bestuur het komende half jaar aan cursussen en hoe ze dat gaan organiseren. Zo vertelt een belangenbehartiger:

“De professionals zijn constant bezig met het actualiseren van cursussen. Nu komt er bijvoorbeeld een nieuwe bijstandswet en dan ontstaat er behoefte aan extra themamiddagen over deze wet. Het scholingsaanbod staat echter altijd op de agenda van de bestuursvergaderingen. De organisatie wordt gedragen door professionals en vrijwilligers, maar het bestuur is de baas, dus de vrijwilligers beslissen.”

Een ander onderscheidend aspect van de werkwijze van professionals binnen de beleidsstrategische benadering is het feit dat ze vrijwilligers niet alleen als onderdeel van de organisatie zien, maar daarnaast oog hebben voor de plek van mensen binnen de organisatie. De professional heeft een visie op het leren van vrijwilligers binnen de context van de organisatie. Deze vorm van leren vraagt van de professional echter veel inzet en betrokkenheid en een lange adem: het is een langdurig ontwikkelingsproces, die een langdurige vorm van begeleiding (met vele vormen van deskundigheidsbevordering) vraagt.

Het proces begeleiden

De professional bij de samenwerkingsvariant vindt het noodzakelijk dat een professional zich op gelijk niveau van een vrijwilliger dient op te stellen. Dit is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat een organisatie echt van onderop gestalte kan krijgen, en door alle betrokkenen gedragen kan worden. Dit heeft tot gevolg dat deze vorm van professionele inzet een grote betrokkenheid van de professional vereist en een grote tijdsinvestering:

“Een professional werkt meestal tussen 9 en 5, maar een vrijwilliger heeft geen vaste werktijden. Het verschil tussen professionals en vrijwilligers zit vaak in zulke details. Als je je aan strakke werktijden houdt, creëer je een te grote kloof tussen mensen. Ik heb bijvoorbeeld nooit gezegd dat ik coördinator van dit samenwerkingsproject was. Dat is pas na jaren duidelijk geworden.”

Daarnaast vereist het totstandbrengen van één grote organisatie die gevormd wordt door de inbreng van vrijwilligers uit vele kleine organisaties, het betrekken van mensen bij alle niveaus:

“Als je te maken hebt met veel verschillende mensen die allen vanuit verschillende belangen bij een organisatie werken, is het belangrijk te zoeken naar een manier van werken waar iedereen iets aan heeft. Je kunt daarbij niet voorbij gaan aan de motivatie van de vrijwilligers zelf. En daarom moet je vrijwilligers ook zoveel mogelijk in het hele proces betrekken. Vrijwilligers die goed kunnen schrijven zouden zich bijvoorbeeld kunnen gaan bezighouden met het schrijven van de nieuwsbrief, anderen kunnen de website onderhouden en verder ontwikkelen, misschien zijn er weer anderen die provinciale bijeenkomsten willen organiseren. Dit hoeft niet allemaal door professionals gedaan te worden. Vrijwilligers hebben ook capaciteiten.”

Vraag centraal

In de ondersteuningsvariant is er bij de deskundigheidsbevordering vooral bij de behoeftepeiling sprake van actieve betrokkenheid door de vrijwillige belangenbehartigers. Verder geven zij als het ware een opdracht aan de professionals om een aanbod dat aansluit bij hun behoeften en wensen te organiseren en uit te voeren. Deze professionals organiseren het cursusaanbod; de WAO-belangenbehartigers kunnen vervolgens het aanbod ‘consumeren’. De professional profileert zich in de rol van ondersteuner en deskundige die de vraag van de belangenbehartigers centraal stelt. Er is weinig sprake van een rol als mede-belangenbehartiger.

5 Inhoud en methoden van deskundigheidsbevordering

In dit hoofdstuk kijken we naar verschillende inhoudelijke aspecten van deskundigheidsbevordering. Bij het ontwikkelen van zowel de inhoud als de leerstijlen en -methoden van deskundigheidsbevordering is het belangrijk rekening te houden met kenmerken van de groep waarop de deskundigheidsbevordering is gericht. Daarom nemen we allereerst een paar belangrijke kenmerken van de groep WAO-belangenbehartigers onder de loep. Vervolgens gaan we in op de manier waarop organisaties voor deskundigheidsbevordering op dit moment invulling geven aan deskundigheidsbevordering. Het gaat eerst om de vraag hoe er wordt aangesloten bij de individuele en bij de collectieve belangenbehartiging. Vervolgens komen de leerdoelen, de leerstijlen en -methoden en de evaluatiemethoden aan de orde.

De drie benaderingen van deskundigheidsbevordering die we in de vorige twee hoofdstukken hebben beschreven, komen in dit hoofdstuk wat op de achtergrond te staan. Deze benaderingen hebben voornamelijk invloed op de organisatie van de deskundigheidsbevordering, de inhoud van de cursussen en de gebruikte leermethoden worden niet per definitie bepaald door deze organisatievarianten. Sommige leerstijlen en -methoden komen binnen bepaalde benaderingen echter wel vaker voor. Daarom zullen we soms wel de relatie met de organisatievariant aangeven. De samenwerkingsvariant zal daarbij minder aandacht krijgen dan de andere varianten. Deze variant is nog sterk in ontwikkeling, de nadruk ligt momenteel sterk op het vormgeven van de samenwerking, aan het opzetten van concrete deskundigheidsbevordering staat men nog aan het begin.

5.1 Kenmerken van de groep WAO-belangenbehartigers

Een eerste belangrijk kenmerk van de groep WAO belangenbehartigers die deelneemt aan vormen van deskundigheidsbevordering, is de diversiteit onder de diverse belangenbehartigers. De vrijwilligers hebben heel verschillende achtergronden. Met die diversiteit binnen de groep WAO-belangenbehartigers dient in de cursussen rekening te worden gehouden. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het volgende citaat van een trainer:

“In die groepen zit van alles door elkaar, van bouwvakkers zonder opleiding tot juristen en dierenartsen. Aan die groep moet je dan hetzelfde verhaal vertellen. Het is een uitdaging om daarmee om te gaan.”

Binnen het spreekuurhouderswerk is de houding van belangenbehartigers ten opzichte van de bezoekers van het spreekuur van belang. Een trainer van spreekuurhouders merkt op dat belangenbehartigers verschillend omgaan met de bezoekers van een spreekuur. Hij vertelt over zijn cursisten:

“Je hebt een heel divers publiek bij mijn cursisten; zo is er bijvoorbeeld iemand die heel goed kan spreken en al heel snel gaat invullen wat de cliënt al dan niet bedoeld. En meteen met allemaal goedbedoelde adviezen komt waardoor die cliënt misschien door de bomen het bos niet meer ziet. Een ander gaat achteroverleunen en laat de cliënt komen. En zo'n spreekuurhouder gaat ook niet de lasten van een cliënt op zijn eigen schouders laden. Hij luistert wel en geeft adviezen, maar neemt daar rustig de tijd voor. Mensen hebben in de begeleiding zelf verschillende stijlen.”

Een belangrijk thema binnen de deskundigheidsbevordering van spreekuurhouders is het onderwerp van de houding ten opzichte van cliënten.

De trainers van cursussen merken tevens op dat er verschillen zijn in de interesses van belangenbehartigers die werken als spreekuurhouder en van belangenbehartigers die deelnemen aan cliëntenraden. Spreekuurhouders blijken vaak gemotiveerd door de contacten die ze hebben met mensen door het houden van de spreekuren. Velen zijn gemotiveerd vanuit hun ervaringen met de situatie waarin ze als WAO'er verkeren. Ze willen deze

ervaring graag met anderen delen, anderen die in dezelfde situatie zitten steunen. Ze zijn voor het aanbod van cursussen voornamelijk geïnteresseerd in cursussen die gericht zijn op de dagelijkse praktijk van het spreekuurhouderswerk. Sommigen hebben moeite met het tot zich nemen van schriftelijke informatie. Procedures en formele regels boeien hen niet, de mensen waarom het gaat wel. Deze WAO-belangenbehartigers zijn minder geïnteresseerd in vormen van collectieve belangenbehartiging als het deelnemen aan cliëntenraden. Een van de trainers zegt hierover:

“Deze mensen zijn niet zozeer gericht op het mee mogen praten over dingen, en over de procedurele kant van cliëntenraden. Dat vinden ze te lange termijn werk.”

Daarnaast zijn er echter altijd WAO-belangenbehartigers die meer willen leren over beleidsvorming en strategieën van organisaties en het zinvol vinden om zich op een ander niveau bezig te houden met het behartigen van belangen van WAO'ers.

Vaak is de enige overeenkomst tussen de belangenbehartigers dat ze in dezelfde situatie, namelijk in de WAO zitten. Ze vinden vanuit die gezamenlijke ervaring herkenning bij elkaar.

5.2 Individuele belangenbehartiging

Deskundigheidsbevordering gericht op individuele belangenbehartiging is met name gericht op (de praktijk van) het spreekuurhouderswerk.

Bij het bepalen van de inhoud van cursussen ten behoeve van individuele of collectieve belangenbehartiging kunnen ontwikkelaars van het aanbod vooral uitgaan van de kwaliteiten van de belangenbehartigers. Ook kunnen ze de inhoud van de cursussen laten aansluiten op de ontwikkelingen waar belangenbehartigers van op de hoogte dienen te zijn. Deze twee uitgangspunten brengen verschillende visies op leren met zich mee.

Uitgaan van eigen kracht

Uitgaan van de eigen kracht van de belangenbehartigers is een strategie voor individuele belangenbehartiging en voor deskundigheidsbevordering. Belangrijke kernwoorden bij het uitgaan

van de eigen kracht zijn; aansluiten bij talenten en interesses van belangenbehartigers, uitgaan van ervaringen van belangenbehartigers, praktijkgerichte cursussen, theorie ter ondersteuning en aandacht voor de hulpverlenende en ondersteunende houding van de WAO-belangenbehartiger.

Om de kracht van de belangenbehartigers te benutten, dient deskundigheidsbevordering aan te sluiten bij de talenten en interesses van de belangenbehartigers. Hierbij past het uitgaan van de ervaringen van de mensen zelf. In de cursussen wordt gewerkt met ervaringen van de spreekuurhouders. De inhoud van de cursussen is tegelijkertijd praktijkgericht, want het sluit aan bij praktijk van spreekuurhouderswerk. Theorie wordt vooral gebruikt in aansluiting op de ervaringen. Wel moet er regelmatig een leerinspanning worden geleverd. Bijvoorbeeld als het gaat om het bijhouden van de veranderingen in de regelgeving. Maar:

“De theorie is nooit beginpunt, maar ondersteunend aan wat er gebeurt, om dingen te verhelderen en tot inzicht te komen.”

Het accent ligt bij de ervaringen en knelpunten in de praktijk. Schriftelijke informatie wordt slechts ter ondersteuning van deze ervaringen en de praktijk gebruikt. Spreekuurhouders hebben wel behoefte aan informatie en kennis, maar de trainer gaat uit van het principe dat spreekuurhouders bepaalde specifieke kennis moeten kunnen opzoeken. Het gaat meer om de vaardigheden om de kennis snel en effectief te vinden. Voor de spreekuurhouders zelf is dat niet altijd vanzelfsprekend. Het gaat in de cursus ook om het veranderen van hun leerhouding – ze leren dat ze tijdens een spreekuur ook mogen toegeven dat ze iets niet direct weten, maar eerst moeten opzoeken.

“Tijdens de cursus leren we om een luisterend oor te zijn, dat je niet altijd met kant en klare oplossingen hoeft te komen. Daarvoor dacht ik dat ik a la minuut een oplossing moest weten. Nu ga ik dingen in de almanak opzoeken.”

Vanuit het principe ‘uitgaan van de eigen kracht’ krijgt tevens de hulpverlenende en ondersteunende houding van een WAO-belangenbehartiger veel nadruk. In de cursussen worden de spreekuurhouders aangespoord na te denken over hun eigen rol, met name over de invloed die je als spreekuurhouder hebt op

cliënten. In de cursussen wordt dit vertaald met het aanleren van basale sociale vaardigheden als contact maken, luisteren, en het omgaan met conflicten en irritaties:

“Dat stuk persoonlijke ontwikkeling had ik absoluut niet verwacht toen ik erheen ging. Ik dacht ik krijg iets te horen over al die wetten, maar dat was niet zo. Het ging over het omgaan met mensen en het onderhandelen. En je leert van ervaringen van anderen en praktijkgerichte dingen.”

Voor het leren omgaan met irritaties en moeilijke situaties kunnen intervisiegroepen een goede rol vervullen. De nadruk op de persoonlijke houding is op zichzelf al een vorm van belangenbehartiging doordat de hulpvragers een andere bejegening ervaren dan zij gewend zijn bij uitkeringsinstanties:

“Door nadruk te leggen op de persoonlijke houding van spreekuurhouders ten opzichte van cliënten leid je mensen zo op, dat ze de fouten die mensen binnen bureaucratische instellingen maken, ten aanzien van bejegening, niet maken. Cliënten bij de spreekuren hebben in ieder geval een plek waar ze met respect behandeld worden en waar naar ze geluisterd wordt.”

Aansluiten op ontwikkelingen

De spreekuurhouders geven zelf vaak aan veel behoefte te hebben aan informatie over de veranderende wet- en regelgeving. Als het gaat om informatie over de meest recente ontwikkelingen, dan komt in de cursussen vaak de nadruk op kennisoverdracht te liggen. Het informeren van spreekuurhouders gebeurt momenteel tijdens de specifieke cursussen over de regelgeving, tijdens maandelijkse spreekuurhoudersoverleggen, of met behulp van geactualiseerde informatie over de WAO-regelgeving op websites. Deze overdracht van informatie dient vooral duidelijk te gebeuren. Ook de spreekuurhouders houden zich bezig met het informeren van hun achterban, bijvoorbeeld in de vorm van nieuwsbrieven:

“Met al die veranderingen is het nodig dat je je blijft scholen. Ik heb de cursus Poortwachter gedaan. Dat was een duidelijke uiteenzetting. We kregen een grote ordner met informatie. Zelf geven we 2 of 3 keer per jaar een informatiekraantje uit, Krik. Daarin hebben we het hele traject van de wet Poortwachter ingezet, zodat ook derden die informatie

krijgen. Dat krantje ligt in de bieb, bij het medisch centrum en bij de ouderencentra. De gemeenten stuurt het naar alle uitkeringsgerechtigden.”

Het aansluiten op ontwikkelingen hoeft niet alleen kennisoverdracht te omvatten. Ook door gebruikmaking van diverse vormen ervaringsleren kan worden aangesloten bij de ontwikkelingen. In maandelijkse spreekuurhoudersoverleggen is via het bespreken van casussen soms ruimte voor ervaringsleren. Spreekuurhouders kunnen komen met vragen om ondersteuning die gaan over hun ervaringen in de lokale situatie van hun spreekuur. De beroepskrachten organiseren op grond van concrete vragen van spreekuurhouders een bijeenkomst met een deskundige op een bepaald terrein.

“In het komende overleg komt er iemand van een opleidingsinstituut informatie geven over het verloop van reïntegratietrajecten.”

Vanuit de beleidsstrategische benadering wordt in de deskundigheidsbevordering veel aandacht besteed aan leervormen die gericht zijn op het versterken van de eigen talenten en vaardigheden van de belangenbehartigers. De persoonlijke houding van spreekuurhouders ten opzichte van hun cliënten, krijgt veel aandacht. Tegelijkertijd echter is er ruimte voor informatie over recente ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid. Door rekening te houden met de capaciteiten van de spreekuurhouders en ze aan te spreken op wat ze kunnen, en tegelijkertijd te informeren over de beleidsontwikkelingen, ontstaat een cursusaanbod waarbinnen belangenbehartigers leren vanuit hun eigen manier van leren.

Binnen de ondersteuningsvariant wordt in het cursusaanbod vooral aangesloten op de beleidsontwikkelingen in de sociale zekerheid. De spreekuurhouders geven aan dat ze hier behoefte aan hebben, dus wordt hier in de cursussen op ingesprongen.

5.3 Collectieve belangenbehartiging

Deskundigheidsbevordering ten behoeve van collectieve belangenbehartiging vereist van cursisten andere interesses dan cursussen gericht op individuele belangenbehartiging. Van de belangenbehartigers wordt verwacht dat ze meer kennis hebben

over beleid, de werking van een UWV of gemeente, strategieën van cliëntenparticipatie. De kennis en vaardigheden die de belangenbehartigers zich eigen dienen te maken is daarmee abstracter. Het gaat bijvoorbeeld over onderhandelingsvaardigheden, het maken van een beleidsplan, vergadertechnieken, en kennis over bureaucratische organisatiemodellen.

Belangenbehartigers zijn soms moeilijker te betrekken bij collectieve belangenbehartiging. Bij werkzaamheden in bijvoorbeeld een cliëntenraad is minder snel resultaat van eigen inspanningen te zien dan binnen het spreekuurhouderswerk. Door de schaalvergroting bij UWV en de regulering van de cliëntenparticipatie in cliëntenraden is er niet altijd sprake van een effectievere vorm van belangenbehartiging. Dit komt mede door de procedurele gang van zaken:

“Het is een langzaam proces. Dat komt omdat de cliëntenraden zijn opgenomen in een bureaucratische structuur. Alle raden praten nu over dezelfde dingen. En er is een groot verschil in kennisniveau tussen de leden van een raad. Bij sommige onderwerpen die besproken worden moet er heel veel worden uitgelegd. Dat kost tijd. Bovendien kun je je aforagen wat er gebeurt met wat er naar voren komt.”

Hieronder zullen we bespreken hoe binnen deskundigheidsbevordering gericht op collectieve belangenbehartiging uit kan worden gegaan van de talenten en ervaringen van de belangenbehartigers en hoe kan worden aangesloten bij huidige ontwikkelingen.

Uitgaan van eigen kracht

Ten aanzien van cursussen gericht op cliëntenparticipatie bestaat vaak het idee dat scholing vooral betrekking moet hebben op wetten, regelingen en procedures. Dat is niet onterecht, maar een eenzijdige gerichtheid op die onderwerpen brengt een gevaar met zich mee. Belangenbehartigers zullen dan de neiging hebben om zich aan de denkwereld en de taal van de uitvoerder aan te passen in plaats zich te richten op het verwoorden van het cliëntenperspectief. Daarom is het belangrijk cursussen voor leden van cliëntenraden te richten op het versterken van de eigen kracht. Een basisprincipe van een dergelijk cursusaanbod is: “blijf bij je eigen kracht, ga niet mee in die bureaucratie en

procedures." Een trainer geeft zijn cursisten bijvoorbeeld het volgende mee:

"Meet je niet met techneuten, laat je niet verleiden tot praten over de regelgeving. Blijf zelfbewust en praat over wat je in de praktijk ziet. Daar ligt je kracht."

In de deskundigheidsbevordering ten behoeve van collectieve belangenbehartiging wordt ook nadruk gelegd op de groepsprocessen binnen de cliëntenpanels.

"Teambuilding en zelfbewustzijn zijn het cement, met name bij cliëntenparticipatie. Het gaat daarbij om het effectief maken van verschillen tussen mensen. Je kent elkaars talenten en accepteert elkaars verschillen."

Dit uitgangspunt sluit ook aan bij het principe van 'uitgaan van de eigen kracht'; het gaat om het benutten van de talenten die in de groep voorhanden zijn. Ieder individu uit de groep kan daarbij een eigen bijdrage leveren. Teambuilding is belangrijk omdat een groep cliënten in een cliëntenraad van UWV meer kan bereiken door samen een front te vormen.

In sommige gevallen worden cursussen op maat aangeboden aan deelnemers aan cliëntenraden. Men gaat dan met een bepaalde cliëntenraad inhoudelijk aan de slag om een visie en doelstellingen te ontwikkelen.

Aansluiten op beleid en procedures

Tegelijkertijd leeft onder ontwikkelaars van een cursusaanbod het besef dat binnen de cliëntenparticipatie bij het UWV weinig ruimte is om op een eigen manier te opereren. Daarom is ook het aansluiten bij bestaand beleid en procedures van belang. Dit wordt in veel cursussen op een praktische wijze aangepakt. Cursisten leren een beleidsnota's te lezen en te commentariëren, leren vergader- en discussietechnieken, een beleidsplan maken, onderhandelings- en adviesvaardigheden, presentatietechnieken. Gewerkt wordt met voorbeelden uit de praktijk.

"Er is ruimte voor procesbegeleiding: wat heb je geprobeerd en waar loop je tegenaan? Hoe kan je voorkomen dat de directeur je overruled, hoe kan je je eigen verhaal stevig neerzetten?"

Daarnaast zijn er cursussen die zich meer richten op het aanleren van kennis over beleid en procedures. Het gaat om het verdiepen van kennis met betrekking tot bezwaar- en beroepsprocedures, het lezen van beleidsnotities en de consequenties van het duale stelsel.

Vanuit de beleidsstrategische variant wordt geprobeerd een combinatie te vinden tussen het uitgaan van de eigen kracht en het aansluiten bij ontwikkelingen. Binnen deze variant worden cursussen op een meer praktische wijze vorm gegeven; meer vanuit praktisch leren dan vanuit kennisoverdracht. Vanuit de beleidsstrategische variant wordt vanuit het principe 'uitgaan van de eigen capaciteit van belangenbehartigers', veel nadruk gelegd op teambuilding en groepsprocessen binnen de cliëntenpanels. De ondersteuningsvariant richt zich in sterke mate op het aansluiten bij beleidsontwikkelingen. Voor persoonlijke ontwikkelingsprocessen is minder aandacht.

5.4 Leerdoelen

Leerdoelen worden doorgaans op verschillende wijzen geformuleerd. Soms worden leerdoelen binnen het kader van een cursus geformuleerd. Bij organisaties die de visie hebben dat leren niet alleen binnen het kader van een cursus, maar in de hele organisatie plaatsvindt, worden leerdoelen niet alleen geformuleerd voor cursussen, maar ook voor andere activiteiten, zoals het ontwikkelen van een digitaal netwerk of de ontwikkeling van cliëntenparticipatie. Deze leerdoelen zijn specifiek per cursus of activiteiten geformuleerd maar staan tevens in verband met een overkoepelend doel, zoals het verbeteren van de belangen van WAO'ers en andere uitkeringsgerechtigden.

In het scholingsaanbod worden steeds 3 soorten leerdoelen onderscheiden: het verwerven van kennis, het verwerven van praktische vaardigheden en het verwerven van sociale vaardigheden.

Kennis

In alle cursussen komt in ieder geval het leerdoel kennisverwerving naar voren. Maar alleen kennis als leerdoel is volgens een van de trainers wat beperkt:

“Je komt vaak niet verder dan wat algemene zaken, zoals inzicht in het stelsel van sociale zekerheid, en weten waar je informatie kunt halen.”

Daarom wordt het verwerven van kennis vaak gekoppeld aan andere leerdoelen zoals praktische of sociale vaardigheden.

Praktische vaardigheden

Volgens ontwikkelaars van het scholingsaanbod is het niet alleen belangrijk dat cursisten meer kennis hebben; cursisten moeten de geleerde kennis ook kunnen toepassen. Bij het toepassen van opgedane kennis, gaat het vaak om het opdoen van praktische vaardigheden:

“Je wilt dat mensen niet alleen meer kennis over onderhandelen hebben, maar ook leren beter te onderhandelen.”

De in het citaat hieronder beschreven leerdoelen zijn geformuleerd op basis van het te bereiken kennisniveau en de eigen vergadervaardigheden van de cursist.

“Doel van de module effectief en efficiënt vergaderen is leren effectief en efficiënt te vergaderen. Effectief houdt in dat het doel van vergaderen en van de eigen vergadering duidelijk is. Efficiënt betekent dat de wijze van vergaderen ertoe leidt dat het doel wordt bereikt. Dit betekent dat aan het eind van de module de cursisten zich bewust zijn van de zin van vergaderen, het doel van vergaderen, van hun eigen vergadergedrag en dat ze kennis hebben gemaakt met praktische vaardigheden en tips voor het verbeteren van hun eigen vergadergedrag.”

Sociale vaardigheden

Bij leerdoelen gericht op het verwerven van sociale vaardigheden, staat het functioneren van de sprekeuurhouder, en diens persoonlijke houding ten opzichte van de cliënten in zijn spreekuur, centraal.

“Kennis is niet het belangrijkste. De persoonlijke houding is ontzettend belangrijk. Spreekuurhouders moeten zodanig functioneren dat ze meer doen dan alleen kennis overdragen. Ze moeten mensen ook op hun gemak kunnen stellen. Hierbij spelen bijvoorbeeld zaken als: hoe verwelkom je iemand en zorg je dat die persoon op zijn gemak zit, even

een kopje koffie erbij enz., en kunnen omgaan met de emoties van mensen."

De beleidsstrategische benadering stelt als leerdoelen naast kennis, vooral het functioneren van de spreekuurhouder, diens praktische vaardigheden en persoonlijke houding centraal. Binnen de ondersteuningsvariant ligt de nadruk meer op kennisverwerving en praktische vaardigheden. Sociale vaardigheden worden in de cursussen wel aan de orde gesteld, maar daarbuiten krijgen de persoonlijke houding van spreekuurhouders en groepsprocessen weinig aandacht. Dit komt met name doordat binnen deze variant ondersteuning op afstand en op verzoek wordt geboden. De ondersteuners zijn minder persoonlijk betrokken.

In de inleiding hebben we aangegeven dat er bij de samenwerkingsvariant nog weinig sprake is van een aanbod. Toch worden binnen deze variant impliciet leerdoelen benoemd. Zo wordt leren samenwerken impliciet als leerdoel benoemd. Dit is een sociale vaardigheid die met name in de toekomst voor WAO-belangenbehartigers belangrijk zal zijn. Door leren samen te werken, kunnen collectieve belangen beter worden behartigd.

5.5 Leerstijlen en -methoden

In veel cursussen voor WAO-belangenbehartigers worden steeds dezelfde methoden gehanteerd. Uit de gehouden inventarisatie bij alle provincies bleek dat in veel cursussen kennisoverdracht nog een grote rol speelt (Nederland & Wentink, 2003). Als het gaat om het leren van praktijksituaties, zijn rollenspelen een geïjk middel. Opvallend is dat soms weinig wordt nagedacht over de vraag of een bepaalde leerstijl of -methode wel geschikt is voor de gedifferentieerde samenstelling van de doelgroep. Er wordt weinig geëxperimenteerd met andere leermethoden die wellicht meer passen bij de doelgroep.

Ieder individu leert op een andere manier; de een is goed in theoretisch leren, de ander steekt meer op van het in de praktijk dingen doen. Daarom zouden er verschillende leermethoden in elk leertraject moeten voorkomen.

Leerstijlen

Diverse onderzoekers hebben zich in de loop van de tijd afgevraagd of er overeenkomsten zijn in de manier waarop mensen leren (Nederland, 2001). De overeenkomsten die ze vonden noemden ze leerstijlen. Vier van deze leerstijlen komen veel voor. Het zijn de ongerichte, de herhalingsgerichte, de betekenisgerichte en de toepassingsgerichte leerstijl.

De eerste twee stijlen komen in de praktijk van deskundigheidsbevordering voor wao-belangenbehartigers niet veel voor. Ze gaan uit van een passieve houding, terwijl de laatste twee juist een actieve houding van lerende mensen veronderstellen. Hier volgt kort een uitleg:

1. De ongerichte leerstijl. Dit is een manier van leren waarbij je onbewust leert. Je leert door het meemaken van gebeurtenissen of door het verrichten van werkzaamheden, maar je denkt niet na over wat je leert.
2. De herhalingsgerichte leerstijl. Deze manier kennen we allemaal van de schoolbanken. Het is kennisoverdracht door docenten of door zelfstudie uit leerboeken. Het is individueel leren: iedereen neemt informatie alleen op en verwerkt dit alleen en laat het resultaat zien in overhoringen en examens.
3. De betekenisgerichte leerstijl. In deze stijl zijn mensen op zoek naar de betekenis van het geleerde. Ze hebben een kritische houding ten opzichte van de aangeboden kennis en zijn op zoek naar het verband tussen de verschillende onderdelen en hun al vergaarde kennis.
4. De toepassingsgerichte leerstijl. Mensen met een toepassingsgerichte leerstijl zijn vaak praktisch met leren bezig. Je kunt leren door te reflecteren over je ervaringen in de praktijk, door te kijken hoe andere mensen het doen of door dingen zelf uit te proberen.

Bij deze stijlen horen verschillende leermethoden. We kijken in de onderstaande tekst alleen naar de methoden die horen bij de stijlen die in de praktijk van de deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers voorkomen, namelijk de betekenisgerichte en de toepassingsgerichte leerstijl.

Leermethoden

Theoretisch leren omvat de geijkte methoden van kennisoverdracht. Kennis kan worden overgedragen door gebruik te maken van cursusmappen, boeken, inleidingen met sheets etc. Meestal vindt theoretisch leren in een klassikale vorm plaats. Uitgaande van een betekenisgerichte leerstijl bevat de theoretische leerme-

thode echter altijd een verbinding met de praktijk van belangenbehartiging. We zien dit in de cursussen vaak doordat de kennisoverdracht is verbonden met praktische vragen en behoeften van met name spreekuurhouders.

Vanuit een toepassingsgerichte leerstijl zijn de leermethoden gericht op praktisch leren, op leren door te doen. Een eerste vorm hiervan is het leren door het lopen van een 'stage'. Dit is een vorm van 'onder begeleiding leren', de stagiaire wordt tijdens de stage begeleidt en leert zo uit de praktijk. Coaching is een vorm van begeleiding die bij praktisch leren past. In de praktijk wordt soms ook het leren samen werken begeleid. Uitgegaan wordt van het principe dat je samenwerken leert door te doen.

"Samenwerking moet je stimuleren, je moet mensen langzaam het belang van samenwerking laten zien. Vaak zijn veel zaken te veel op een bureaucratische manier aangepakt. Je kunt niet uitleggen dat het op een andere manier beter is. Dat moeten mensen ervaren."

Naast deze leermethoden in de praktijk is het ervaringsleren een veel toegepaste methode van een toepassingsgerichte leerstijl. Dit gebeurt tijdens een cursus door het bespreken van casussen. Deelnemers van de cursus proberen aan te geven hoe zij in een bepaalde situatie hebben gehandeld; door samen te reflecteren op een praktijksituatie, leren de deelnemers van hun in het verleden opgedane ervaringen.

Een andere vorm van ervaringsleren is de incidentmethode. Dit is een methode waarbij gestructureerd gewerkt wordt met praktijkvoorbeelden uit een spreekuur. Een voorbeeld wordt ingebracht als incident en stapsgewijs uitgewerkt. Eerst behandelen cursisten de informatieve fase (het gaat om het verzamelen van informatie over de situatie), daarna volgt de analyse van het probleem, waarna vervolgens gekeken wordt naar verschillende manieren om het probleem aan te pakken. Ervaringsleren kan ook plaatsvinden door gebruik te maken van spelvormen. Binnen het bestaande cursusaanbod is het rollenspel een veel toegepaste leer methode. Het rollenspel geeft mogelijkheden om over de eigen werkhouding na te denken. Het goed toepassen van een rollenspel vereist wel een goede begeleiding en een goede opzet van dit spel:

“Door de rollenspellen gaan mensen nadenken over hun eigen rol. We huren dan een actrice in. Laatst liep zij in een spelsituatie zelfs weg. Ze speelde een onzekere vrouw. De spreekuurhouder was veel te streng en te direct. De betreffende spreekuurhouder kon de feedback op zijn gedrag goed horen. Dat kan alleen als er een goed sfeer van vertrouwdheid is en mensen bereid om te leren zijn. Dat bereik je met de nodige humor, ontspannen beginnen, nieuwe mensen altijd welkom heten, even kijken hoe de vlag erbij hangt, tijd nemen om dingen uit te proberen. En steeds opnieuw benadrukken: je kan hier niet afgaan, het is niet goed en het is niet fout, we zijn hier om van elkaar en met elkaar wat te leren.”

In Friesland hebben WAO-belangenbehartigers gezamenlijk het ganzenbordspel ontwikkeld. Het is een spel waarin situaties rond arbeidsongeschiktheid en bijstand zijn verwerkt. Dankzij dit spel kunnen ook ‘externen’, zoals beleidsmakers van gemeenten en functionarissen van uitkeringsinstanties een idee krijgen van de ervaringen van arbeidsongeschikten; zij kunnen gedurende het spel meemaken hoe het is om arbeidsongeschikt te zijn. Door aan het einde van het spel te reflecteren op de ervaringen, doen de deelnemers nieuwe inzichten op en leren ze.

Een andere vorm van ervaringsleren zijn de zogenaamde werkbeprekingen: spreekuurhouders wisselen hun ervaringen met de cliënten die spreekuren bezoeken uit en leren zo van elkaar.

Verband met varianten

Binnen de beleidsstrategische variant wordt veel geëxperimenteerd met de toepassingsgerichte leerstijl. De theorie krijgt aandacht, maar veeleer als ondersteuning van de praktijk, dan andersom. De cursusontwikkelaars hebben namelijk geconstateerd dat de groep belangenbehartigers het beste leert door een actieve en participatieve methode. Leren door te doen dus.

Daarom lopen nieuwe spreekuurhouders 2 maanden stage bij een spreekuur; en ze krijgen een mentor toegekend die ze begeleidt. Daarnaast wordt veel gewerkt met ervaringsleren door zelf gekozen praktijksituaties uit te spelen, en hierop te reflecteren, gebruik te maken van diverse soorten spelvormen en veelvuldig uitwisselen van ervaringen.

Vanuit de ondersteunende variant wordt weinig gezocht naar alternatieve leermethoden. Er wordt gewerkt met een betekenisgerichte leerstijl. De nadruk ligt vooral op kennisoverdracht van

kennis die nodig is in de praktijk van het spreekuurhouderswerk. Het theoretisch leren is de basis, vormen van praktisch leren en ervaringsleren worden ter aanvulling van het theoretisch leren gebruikt. Zo wordt er ook gewerkt met rollenspellen en met casussen, voorbeeldsituaties, waarbij deelnemers aan de cursussen gevraagd wordt hoe ze zelf een situatie aan zouden pakken. Bij de ondersteuningsvariant worden cursussen en kennis vaak ingehuurd. De verantwoordelijkheid voor de leermethoden ligt bij de uitvoerders. De organisatoren richten zich meer op de doelstelling en inhoud van de cursussen, in plaats van bij het experimenteren met alternatieve methoden van leren.

Bij de samenwerkingsvariant is nog weinig sprake van een aanbod voor deskundigheidsbevordering. Toch wordt er tijdens de vele bijeenkomsten die worden gehouden wel leermethoden toegepast. Deze zijn in eerste instantie gericht op het verder brengen van de samenwerking, maar ze zijn het noemen waard. De kern van de methode is het benoemen en uitwerken van de verschillen in visie en standpunten, in plaats van – wat vaak gebeurt – het bereiken van een zo groot mogelijk consensus. Een beroepskracht formuleert dit als volgt:

“Als werker moet je voor je ideeën opkomen. Ik probeer echt in discussie te gaan en de discussie uit te lokken. Bij het trekken van conclusies gaat het erom eerst de verschillen te benadrukken en helder te krijgen. Samenwerken kan alleen op basis van het respecteren van de verschillen. Je kunt afspraken maken over hoe je met verschillen kunt omgaan.”

Door het benadrukken van de verschillen, krijgen de diverse deelbelangen een plek.

5.6 Evalueren

De evaluatie van cursussen gebeurt op verschillende wijzen. Soms is evaluatie onderdeel van de cursussen zelf. Soms vindt evaluatie ingebed binnen de organisatie plaats.

Evaluatie als onderdeel van de cursus

De meest gangbare manier om de kennis en vaardigheden die deelnemers aan cursussen hebben opgedaan te toetsen is aan de hand van evaluatieformulieren.

Als de evaluatie deel uit maakt van de cursus, dan vindt evaluatie plaats op vastgestelde momenten, meestal aan het einde van een cursus. Het gebeurt bijna altijd met behulp van evaluatieformulieren. Het nadeel van formulieren is echter dat mensen snel geneigd zijn allemaal tevreden antwoorden te geven. Daarom wordt een cursus aan het einde vaak ook mondeling geëvalueerd. Een trainer geeft aan dat het effect van een cursus middels formulieren lastig te meten is:

“Een aantal cursussen hebben de vorm van thema-achtige bijeenkomsten, en hoe meet je dan de effectiviteit? Je draagt informatie over en daar gaan spreekuurhouders weer mee aan de slag in de voorlichting van cliënten.”

Een oplossing hiervoor wordt gevonden in het werken met terugkombijeenkomsten. Als een cursus bestaat uit meerdere bijeenkomsten verspreid over de tijd, ontstaat de mogelijkheid om te bekijken wat deelnemers hebben opgestoken. De mate waarin deelnemers aan de cursussen bepaalde vaardigheden hebben opgedaan, is vrijwel alleen in de praktijk te ‘meten’; bijvoorbeeld als men in vervolgcursussen, of binnen de organisatie, met vrijwilligers aan de slag gaat.

Soms zijn de effecten van een cursus dan erg goed zichtbaar:

“Bij sommige mensen die heel actief participeren, bijvoorbeeld in rollenspellen, zie ik belangrijke veranderingen. Bijvoorbeeld bij een man die als een vergadertijger binnenkwam. Hij was oud-wethouder geweest, had in veel commissie gezeten en kon achterovergezakt in een stoel eindeloos het woord voeren. Bevoogdend zijn en heel veel praten kan tot gevolg hebben dat iemand niet meer luistert. Mede door feedback op zijn functioneren en oefenen in voorbeeldsituaties is hij veel meer in contact gegaan met mensen. Hij heeft oog gekregen voor het effect van zijn handelen op iemand anders.”

Evaluatie ingebed in de organisatie

Deze vorm van evalueren vindt plaats bij organisaties waar scholing is ingebed binnen de organisatie, en waar vrijwilligers

op alle niveaus van de belangenbehartiging zijn vertegenwoordigd. Hier vinden veelvuldig ontmoetingen plaats tussen de trainers en organisatoren van de cursussen en de cursisten. Dit geeft mogelijkheden om de cursussen met de vrijwilligers in de praktijk van het werk te evalueren. In die dagelijkse praktijk van de werkzaamheden vindt de toetsing plaats in hoeverre de deelnemers zich dankzij de cursussen bepaalde vaardigheden hebben eigen gemaakt. Een trainer vertelt hierover:

“In het samen dingen doen kan je toetsen of de informatie die je geeft, aanslaat. Daarnaast merk je aan voorbeelden die mensen geven hoe ze zijn omgegaan met de zaken die ze zijn tegengekomen. Zo hoor je wat mensen zich hebben eigengemaakt en of ze ergens resultaat mee gehad hebben of niet.”

Bij organisaties met een beleidsstrategische benadering is scholing doorgaans ingebed binnen de organisatie. Hier vindt evaluatie dus plaats binnen de diverse ontmoetingen die tussen trainers, organisatoren en belangenbehartigers plaatsvinden. Met behulp van deze informele vorm van evalueren is men in staat te toetsen in hoeverre deelnemers door het volgen van de cursussen bepaalde vaardigheden hebben aangeleerd. Daarnaast worden de cursussen zelf ook binnen de cursus zelf geëvalueerd. Binnen de ondersteuningsvariant worden cursussen enkel binnen de cursus zelf, middels evaluatieformulieren, geëvalueerd.

6 De relatie tussen deskundigheidsbevordering en belangenbehartiging

De wijze waarop de belangen van arbeidsongeschikten behartigd worden, hangt samen met de organisatie en de inhoud van de deskundigheidsbevordering. Omdat het verband tussen de organisatie van de deskundigheidsbevordering en de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de belangenbehartiging vrij groot is, keren we in dit hoofdstuk weer terug bij de drie benaderingen van organisaties voor deskundigheidsbevordering. In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop binnen de drie verschillende benaderingen de belangen van arbeidsongeschikten worden behartigd.

Uitbouwen beleidsstrategische belangenbehartiging

In de beleidsstrategische benadering is het anticiperen op beleidsontwikkelingen die komen gaan het centrale punt waarlangs de uitbouw van deskundigheidsbevordering in relatie tot belangenbehartiging plaatsvindt. Hierbij hoort het steeds opnieuw ontwerpen van een concreet plan voor het verspreiden van kennis en deskundigheid.

Een ander punt in deze variant is het aanbrengen van een duidelijke versterking tussen individuele en collectieve belangenbehartiging. In de praktijk gebeurt dit meestal door het registreren van knelpunten die sprekeuurohouders in de spreekuren tegenkomen. In deze benadering wordt dit te mager gevonden.

“Ze zijn op andere plaatsen wel bezig met de vraag hoe je vanuit de knelpunten die je in spreekuurhouderspraktijken tegenkomt aan beleidsbeïnvloeding kunt doen, maar volgens mij ligt dat meer bij de professional en het bestuur dan bij de spreekuurhouders. Zij kunnen wel het materiaal aandragen wat ze tegenkomen, maar bij beïnvloeding zit je meer op het onderhandelingsniveau.”

Vanuit de beleidsstrategische benadering probeert men ook in het cursusaanbod te zoeken naar eigen manieren van beïnvloeding van beleid. Enerzijds gebeurt dit door veel aandacht te schenken aan de persoonlijke houding van spreekuurhouders. Dit is te zien als een vorm van collectieve belangenbehartiging. Doordat spreekuurhouders hun cliënten op een persoonlijke manier bejegenen, worden de belangen van de uitkeringsgerechtigden binnen een spreekuur in ieder geval op een goede manier behartigd. Het maakt cliënten bewust van de mogelijkheid deze bejegening ook van uitkeringsinstanties op te eisen.

De steun van een samenwerkingsverband

Binnen de benadering die in eerste instantie is gericht op het samenwerken is er sprake van het maken van een duidelijke afweging waar de energie aan wordt besteed: aan het samenwerkingsverband zelf of aan de behartiging van belangen van de achterban. Het gevaar bestaat dat men volledig opgaat in het tot stand brengen van samenwerking met andere organisaties, en de belangenbehartiging uit het oog verloren wordt.

Het samenwerken is echter in het belang van de WAO-belangenbehartigers en hun achterban; daarom kan het samenwerken zelf gezien worden als een vorm van belangenbehartiging.

Een punt van aandacht daarbij is de visieontwikkeling. Om tot een sterke profilering in de eigen organisatie en een sterke belangenbehartiging te komen, is het noodzakelijk een eigen gezicht naar buiten te laten zien:

“Wat ik belangrijk vind is dat je bepaalde zaken durft te formuleren op een kwetsbare manier. Wij zijn bijvoorbeeld jaren bezig geweest met het begrip armoede. Op een gegeven moment hebben we gezegd, nu is het genoeg. We definiëren armoede als een tekort aan inkomen. Punt. En al die andere dingen zijn een gevolg daarvan. Die zaken moet je zo scherp mogelijk formuleren. Want dat is de enige manier om de kennis op een cumulatieve manier te ontwikkelen. In al die voorbereidingen kwam steeds het aspect van de relativiteit van armoede ter sprake: ‘hier is de armoede minder dan daar, armoede is ook cultureel bepaald’. Het

probleem is dat als je er niets mee kan als je het zo wilt gebruiken bij beleidsbeïnvloeding. Dat is mijn overtuiging. Maar we zijn door dit proces gekomen tot iets tastbaars."

Het ontwikkelen van deze visie en het verspreiden ervan wordt in deze benadering ook als een vorm van deskundigheidsbevordering gezien. Het gaat over het verspreiden van de boodschap die vervolgens door de belangenbehartigers moet worden uitgedragen in alle vormen van belangenbehartiging. Dit gebeurt door middel van een nieuwsbrief die in de hele provincie wordt verspreid, op provinciale dagen en seminars. Het gebeurt ook tijdens de persoonlijke coaching van mensen en in de cursussen die gepland zijn. In de voorbereiding van deze cursussen is men aan het experimenteren. Het gaat om cursussen over 'cliëntenparticipatie, beleid en organisatie', 'armoedebestrijding en minimabeleid' en 'het Grotestedenbeleid'.

De behoeften van belangenbehartigers centraal

In de ondersteuningsvariant is er sprake van een duidelijk begrenzing van het werkkterrein van de professionals. De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de belangenbehartiging ligt bij de belangenbehartigers zelf. Bijvoorbeeld op het punt van het zorgdragen voor nieuwe mensen.

"Dat moeten de lokale organisaties zelf doen. Wij proberen wel het aantal organisaties die bij ons zijn aangesloten uit te breiden, maar we bemoeien ons niet met het vrijwilligersbeleid van de clubs zelf. Eventueel kunnen we een groep met een gerichte vraag daar bij helpen. Soms vragen mensen ons hoe ze een persbericht voor een wervingsbijeenkomst maken of hoe ze opening van een spreekuurpunt moeten doen. Met dat soort vragen helpen we wel, maar dat is dan echt ondersteuning. Wij doen niet de belangenbehartiging zelf."

Bij de ontwikkeling van een aanbod op het terrein van deskundigheidsbevordering staan de vragen en de behoeften van de vrijwilligers uit de aangesloten organisaties centraal. Je merkt dat men graag wil weten hoe de ontwikkelingen zijn, zodat ze beter in kunnen spelen op de vragen in de gesprekken. Het is ook prettig om het kader erom heen te weten. Ze vragen niet om hele concrete kennis op casusniveau. Ze vinden het prettig om wat van algemene ontwikkeling te kennen, zodat ze daar gebruik van makend hun individuele spreekuurwerk kunnen verbeteren."

7 De toekomst van deskundigheidsbevordering

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de conclusies die we naar aanleiding van voorgaande hoofdstukken kunnen trekken over verschillende aspecten van de drie benaderingen van deskundigheidsbevordering. Vervolgens passeren verschillende onderwerpen de revue die te maken hebben met toekomstige ontwikkelingen waar deskundigheidsbevordering niet omheen kan. We sluiten af met een aantal aanbevelingen.

7.1 De organisatorische context van de drie benaderingen van deskundigheidsbevordering

Het onderzoek is uitgevoerd door het houden van gesprekken met mensen die in drie provincies verantwoordelijk zijn voor of betrokken zijn bij deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers. Hieruit hebben we drie benaderingen van deskundigheidsbevordering gestedilleerd die in directe relatie staan tot de gevoerde strategieën rond belangenbehartiging. Zowel de beleidsstrategische variant, de ondersteuningsvariant als de samenwerkingsvariant heeft eigen invalshoeken en eigen accenten. De invalshoek bepaalt de wijze waarop bij de organisatie van deskundigheidsbevordering wordt omgegaan met de vraag en behoefte van belangenbehartigers, de manier waarop het aanbod wordt ingericht, en in wat mindere mate, de inhoud van de cursussen, de leerstijlen en -methoden en manier van evalueren. De organisatie en inhoud van de deskundigheidsbe-

vordering bepalen op hun beurt (mede) de wijze waarop de belangen van arbeidsongeschikten worden behartigd.

In onderstaande tabel staat in steekwoorden vermeld hoe de drie varianten te karakteriseren zijn. Ook staat vermeld op welke wijze binnen de drie varianten het aanbod van deskundigheidsbevordering totstandkomt.

Tabel 1: Kenmerken van de drie benaderingen

	Beleidsstrategische variant	Samenwerkingsvariant	Ondersteuningsvariant
Kernwoorden van belangenbehartiging	Uitgaan van de eigen kracht/eigen visie. Anticiperen op toekomstige beleidsontwikkelingen. Duidelijke verbinding tussen individuele en collectieve belangenbehartiging. Gericht zoeken naar bondgenoten.	Gericht op het vormgeven aan samenwerking ten behoeve van collectieve belangenbehartiging. Democratisch uitgangspunt: verschillen tussen deelnemers dienen gerespecteerd en productief gemaakt.	De vraag van de belangenbehartigers staat centraal. Ondersteunen door te fungeren als klankbord, het leveren van input, scheppen van voorwaarden en inhoudelijk activeren. Professional heeft een rol op de achtergrond; houdt zich niet bezig met belangenbehartiging.
	<i>Deskundigheidsbevordering: organisatie van het aanbod</i>		
Peilen van de behoeften	Doorlopende peiling in directe interactie.	Via verschillende ontmoetingen; diverse informatiebronnen.	Formele behoeftepeiling tijdens maandelijkse bijeenkomsten.
De rol van professionals en vrijwilligers	Gecontroleerde sturing: Vrijwilligers zijn op alle niveaus van de organisatie vertegenwoordigd. Professionals hebben een duidelijke visie en sturen.	Het proces begeleiden: Professionals en vrijwilligers zijn gelijkwaardige deelnemers aan het samenwerkingsproces. Vrijwilligers worden op alle niveaus betrokken.	Vraag centraal: Vrijwilligers zijn enkel betrokken bij de behoeftepeiling, zijn consument. De professional bepaalt de inhoud en stelt de vraag van de belangenbehartiger centraal.
	<i>Mogelijke gevaren voor de toekomst</i>		
	De deskundigheidsbevordering valt of staat bij de inbreng van de professional: Deze speelt een centrale rol, is betrokken, en heeft visie op de toekomst.	Door de nadruk op samenwerking kan de aandacht voor de uitvoering van belangenbehartiging verslappen.	De professional is weinig betrokken bij de belangenbehartiging en heeft te weinig zicht op de praktijk van de belangenbehartiging.

Succes- en risicofactoren van de drie benaderingen

Een belangrijke succesfactor van de beleidsstrategische benadering is dat niet alleen gereageerd wordt op ontwikkelingen, maar ook vooruit wordt gekeken. De professionals zetten de behartiging van de belangen van de WAO'er centraal; en zoeken naar

een duidelijke verbinding tussen individuele en collectieve belangenbehartiging. De professionals hebben een eigen visie ontwikkeld, en proberen deze met open oog voor de inbreng van de belangenbehartigers, uit te dragen. Men volgt een eigen weg, niet de weg van de procedures en beleid.

Een mogelijke risicofactor is dat de sturing en eigen visie van de professionals de deskundigheidsbevordering (en belangenbehartiging) tegelijkertijd kwetsbaar maakt: deze staat of valt bij de inbreng van de professional. Door gebruik te maken van de kennis en expertise van andere organisaties, en hier tegelijkertijd niet afhankelijk van te zijn, kan deze kwetsbaarheid verminderd worden.

De samenwerkingsbenadering stelt het toewerken van diverse organisaties van belangenbehartiging naar één organisatie centraal. Dit is een succesfactor, omdat samenwerking in het kader van de toekomstige ontwikkelingen een belangrijk aandachtspunt is. Door samen te werken kan optimaal gebruik worden gemaakt van de aanwezige kennis en deskundigheid. Een tweede succesfactor is het werken met verschillende motivaties en standpunten. Daarnaast raken verschillende organisaties meer op elkaar betrokken door het samen organiseren, uitvoeren en volgen van scholing. Het samen optrekken verbindt; tegelijkertijd kan de samenwerking de mogelijkheden voor belangenbehartiging versterken. Een risicofactor van de samenwerkingsbenadering is dat door de nadruk op samenwerking, de aandacht voor belangenbehartiging kan verslappen.

De ondersteuningsvariant ten slotte, kenmerkt zich door een volgende en reagerende benadering. Men richt zich op de vraag van de belangenbehartigers. Tegelijkertijd probeert de professional het cursusaanbod te laten aansluiten bij (beleids)ontwikkelingen. Op deze ontwikkelingen wordt echter niet vooruitgelopen: men richt zich op de vaak 'volgende' vragen die belangenbehartigers hebben omtrent de beleidsontwikkelingen. De professionals binnen deze variant houden zich niet direct bezig met belangenbehartiging; dit laten zij aan de spreekuurhouders over. Dit is de risicofactor, aangezien de professionals door hun gemis aan 'praktijkervaring' moeilijker antwoord kunnen geven op de vraag welke vormen van deskundigheidsbevordering voor een betere belangenbehartiging nodig zijn. Daarnaast kan men zich afvragen of binnen de ondersteuningsvariant wel voldoende aandacht wordt besteed aan de totstandkoming van de vraag, de

behoefte aan scholing. Het formuleren van de vraag krijgt binnen deze variant namelijk nauwelijks aandacht. Vraagsturing klinkt mooi, maar levert enkel aansluiten op de vraag van belangenbehartigers wel voldoende afwisseling en dynamiek in het cursusaanbod op?

De verschillende organisaties die opereren vanuit de samenwerkingsbenadering, de beleidsstrategische of de ondersteunende benaderingen kunnen meer gebruik kunnen maken van elkaars talenten en sterke kanten. Zo kan een organisatie die een beleidsstrategische benadering hanteert, gebruik maken van de expertise en vraaggerichtheid van een organisatie met een ondersteunende benadering. Een organisatie met een samenwerkingsbenadering kan leren van de gerichtheid op het uitzetten van een toekomststrategie van de beleidsstrategische benadering. Daarmee kan het gevaar van 'het zich verliezen in de samenwerking' verholpen worden.

7.2 De inhoud en methoden van deskundigheidsbevordering

In hoofdstuk 5 bespraken we de inhoud en methoden van deskundigheidsbevordering. De onderwerpen die we in het hoofdstuk bespraken staan vermeld in de tabel hieronder. Het zijn de ingrediënten voor het ontwikkelen van een aanbod voor deskundigheidsbevordering.

Tabel 2: Deskundigheidsbevordering: inhoud van het aanbod

Individuele of collectieve blangenbehartiging	Uitgaan van eigen kracht versus aansluiten op (beleids) ontwikkelingen.
Leerdoelen	Kennis, praktische vaardigheden en sociale vaardigheden
Leerstijlen	Betekenisgerichte of toepassingsgerichte stijl
Leermethoden	Theoretische methoden, praktische leermethoden of ervaringsleren
Evalueren	Evaluatie ingebed in de organisatie versus evaluatie als onderdeel van de cursus

We concluderen met betrekking tot de inhoud van het cursusaanbod dat het cursusaanbod binnen de beleidstrategische benadering de meeste inhoudelijke diversiteit kent. Vanuit een toepassingsgerichte leerstijl komen alle leermethoden, leerdoelen en evaluatiemethoden een plaats. Zo trachten de professionals

cursussen ten behoeve van individuele of collectieve belangenbehartiging zowel aan te laten sluiten op de eigen kracht en manier van leren van de belangenbehartigers, als op de recente ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid. Binnen de benadering wordt een divers cursusaanbod gecreëerd, waarbij aandacht is voor zowel het aanleren van theoretische kennis, praktische vaardigheden als sociale vaardigheden. Bovendien wordt veel geëxperimenteerd met diverse leermethoden. Het cursusaanbod binnen de ondersteuningsvariant en de samenwerkingsvariant is minder divers.

De beleidsstrategische benadering stelt als leerdoelen naast kennis, vooral het functioneren van de spreekuurhouder, diens praktische vaardigheden en persoonlijke houding centraal (sociale vaardigheden). Binnen de ondersteuningsvariant ligt de nadruk meer op kennisverwerving en praktische vaardigheden vanuit een betekenisgerichte leerstijl. Sociale vaardigheden worden in de cursussen wel aan de orde gesteld, maar krijgen weinig aandacht. Binnen de samenwerkingsvariant wordt leren samenwerken wel als leerdoel benoemd vanuit een toepassingsgerichte leerstijl. Dit is een sociale vaardigheid die met name in de toekomst voor WAO-belangenbehartigers belangrijk zal zijn. Door leren samen te werken, kunnen collectieve belangen beter worden behartigd.

Binnen de beleidsstrategische variant wordt veel geëxperimenteerd met diverse leermethoden. De cursusontwikkelaars hebben geconstateerd dat de groep belangenbehartigers het beste leert door actieve en participatieve methoden. Leren door te doen dus. Daarom kunnen nieuwe spreekuurhouders 2 maanden stage lopen bij een spreekuur; en krijgen ze een mentor toegekend die ze begeleidt. Daarnaast wordt veel gewerkt met ervaringsleren door zelf gekozen praktijksituaties uit te spelen, gebruik te maken van diverse soorten spelvormen en het hierbij veelvuldig uitwisselen van ervaringen. De ervaringen van de spreekuurhouders staan centraal; vormen van theoretisch leren ondersteunen het praktisch- en ervaringsleren.

Vanuit de ondersteuningsvariant wordt weinig gezocht naar alternatieve leervormen. De nadruk ligt vooral op kennisoverdracht. Tegelijkertijd wordt er ook gewerkt met rollenspellen en met casussen, voorbeeldsituaties, waarbij deelnemers aan de cursussen gevraagd wordt hoe ze zelf een situatie aan zouden

pakken. Bij de ondersteuningsvariant worden cursussen en kennis vaak ingehuurd. De verantwoordelijkheid voor de leermethoden ligt bij de uitvoerders. De organisatoren richten zich meer op de doelstelling en inhoud van de cursussen, in plaats van op het experimenteren met alternatieve methoden van leren.

Bij de samenwerkingsvariant is nog weinig sprake is van een concreet aanbod voor deskundigheidsbevordering. Toch wordt er tijdens de vele bijeenkomsten die worden gehouden wel leermethoden toegepast. Deze zijn in eerste instantie gericht op het verder brengen van de samenwerking, maar ze zijn het noemen waard. De kern van de methode is het benoemen en uitwerken van de verschillen in visie en standpunten, in plaats (van wat vaak gebeurt) het bereiken van een zo groot mogelijk consensus.

Bij organisaties met een beleidsstrategische benadering is scholing, maar ook de evaluatie daarvan doorgaans ingebed binnen de organisatie. Evaluatie van de deskundigheidsbevordering gebeurt binnen de diverse ontmoetingen tussen trainers, organisatoren en belangenbehartigers. Met behulp van deze informele vorm van evalueren is men in staat te toetsen in hoeverre deelnemers door het volgen van de cursussen bepaalde vaardigheden hebben aangeleerd. Daarnaast worden de cursussen zelf ook tijdens de cursus zelf geëvalueerd. Binnen de ondersteuningsvariant worden cursussen enkel aan het eind van de cursus, middels evaluatieformulieren, geëvalueerd.

7.3 Het versterken van de samenwerking van organisaties

In Nederland wordt deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers op verschillende manieren georganiseerd. Bekijken we de inventarisatie van het scholingsaanbod in alle provincies in Nederland, dan valt op dat de beleidsstrategische variant in enkele provincies voorkomt (Nederland en Wentink, 2003). De samenwerkingsvariant in zijn meest pure vorm krijgt slechts in één provincie vorm. Tegelijkertijd is te zien dat in alle provincies steeds meer gezocht wordt naar vormen van samenwerking met andere organisaties voor uitkeringsgerechtigden. Ook is de tendens dat organisaties voor belangenbeharti-

ging van WAO'ers worden ondersteund door een professionele organisatie die de ondersteuningsvariant centraal stelt.

Vanuit de beleidsontwikkelingen is het verder brengen van de samenwerking noodzakelijk. Door de verscherpte toelatingseisen voor de WAO zullen in de nabije toekomst meer mensen in de WW en in de bijstand terechtkomen. Hierdoor ontstaan er meer gemeenschappelijke punten van belangenbehartiging met andere organisaties van uitkeringsgerechtigden. De diverse organisaties zullen naar verdergaande samenwerking (moeten) zoeken. Hieronder zullen we ingaan op enkele ervaringen die momenteel met samenwerking bestaan, en de lessen die we hieruit kunnen trekken.

1. Samenwerking is onontkoombaar

Binnen de provincies wordt op diverse niveaus de noodzaak van samenwerking tussen organisaties ingezien. Op lokaal niveau zijn de laatste jaren steeds meer spreekuren voor diverse doelgroepen samengegaan:

“Je moet niet op een WAO-club blijven zitten. Is achterhaald. Er zijn meer soortgelijke initiatieven. Je zou meer moeten samenwerken. Je doet allemaal hetzelfde. Het is verspilling van energie om en een vakbonds-spreekuur en een WAO-spreekuur te houden.”

2. Samenwerken als strategie in plaats van doel

Binnen de samenwerkingsbenadering bestaat het gevaar dat deelnemers aan een samenwerkingsverband zich verliezen in het samenwerken. Ze zien het samenwerken als doel en niet als een voorwaarde voor belangenbehartiging. Daarom is het van belang te bedenken welke bondgenoten elkaar vanuit strategisch opzicht of inhoudelijk oogpunt wat kunnen bieden. Het is belangrijk een goed antwoord te krijgen op de vraag: Welke bondgenoten kunnen de eigen organisatie een meerwaarde geven? Een vast samenwerkingsverband is een moeizaam en tijdrovend proces waarvan het de vraag is of het genoeg oplevert. Dus is het zaak te zoeken naar bondgenoten die de eigen organisatie iets te bieden hebben.

“Ik denk dat er meer verband zou moeten zijn tussen cliëntenraden van gemeenten en cliëntenraden van UWV. In Apeldoorn zit iemand namens het steunpunt in de cliëntenraad van de gemeenteraad. Dat is

nuttig want die dingen hebben met elkaar te maken. In de praktijk is de samenwerking vaak gekoppeld aan een persoon. Maar je zou het moeten structureren. Als je die samenwerking tot stand krijgt, kun je echt dingen bereiken."

3. Risico's van samenwerken

Als de diverse organisaties teveel blijven vasthouden aan hun eigen belangen, verliezen ze het strategisch gemeenschappelijk belang uit het oog en vraagt het samenwerken meer tijd en energie dan dat het opbrengt.

"Je ziet vaak dat de belangen van de eigen organisatie voorgaan en dat organisaties daarmee niet tot samenwerking komen. Dat werkt contraproductief."

Als de diverse organisaties sterk opgaan in het proces van samenwerking, en bezig zijn met het verdedigen van het belang van de eigen organisatie kan het gebeuren dat de behartiging van de belangen van de doelgroep (of dit nu arbeidsongeschikten, bijstandsgerechtigden of gehandicapten zijn) uit het oog verloren wordt:

"Het ging eerst om het bepalen van de stoelen (welke organisatie hoeveel inbreng had) en dan de doelen. Als je dat als vrijwilliger, als WAO-er, ziet gebeuren, zie je dat er geen aandacht meer is voor de mensen die ziek zijn. Dan wordt het belang van de arbeidsongeschikten vergeten. Het organisatiebelang zou ondergeschikt moeten zijn aan het belang van de arbeidsongeschikte."

Een mogelijke manier van omgaan met de diverse belangen is leren samenwerken door het benoemen en uitwerken van de verschillen in visie en standpunten, in plaats van (wat vaak gebeurt) het bereiken van een zo groot mogelijk consensus. Verschillen mogen er zijn. Naast het onderkennen van onderlinge visie- en organisatieverschillen is het van belang om te komen tot de formulering van gemeenschappelijke doelen. Hierbij kunnen de behoefte en ervaringen van uitkeringsgerechtigden als onafhankelijk richtsnoer dienen. Dit leidt tot de noodzaak om veel aandacht te besteden aan de wensen van uitkeringsgerechtigden en deze te vertalen naar beleidsaanbevelingen.

7.4 De inhoud van deskundigheidsbevordering in de toekomst

Samenwerking maakt de noodzaak van differentiatie in het aanbod groter. In de vorige hoofdstukken kwam de noodzaak van een differentiatie van het aanbod van deskundigheidsbevordering al duidelijk naar voren. Door meer samenwerking tussen diverse organisaties, zal de groep belangenbehartigers en daarmee ook de groep deelnemers aan deskundigheidsbevordering diverser worden: zowel deelnemers aan platforms voor gehandicaptenbeleid, leden van armoedebewegingen, WAO'ers, als groepen bijstandsgerechtigden zullen deelnemen aan eenzelfde aanbod van cursussen. Dat maakt de noodzaak het aanbod te differentiëren nog groter dan voorheen. Dit vraagt veel van de organisatoren van de cursussen. We bespreken enkele terreinen waarop een differentiatie van het aanbod aangebracht kan worden.

1. Differentiatie naar kenmerken van deelnemers: interesses, manieren van leren, kennis en vaardigheden

Niet alleen de beroepen van de deelnemers aan de cursussen verschillen, maar ook de achtergronden en de leefstijlen. Het is de kunst om die verschillen tussen mensen effectief te maken binnen deskundigheidsbevordering. Oog hebben voor die verschillen heeft onmiddellijk gevolgen voor de inrichting van een cursus, met name bij een gerichtheid om gebruik te maken van de aanwezige deskundigheid

Ook kennen de deelnemers aan cursussen vanuit hun verleden verschillende leerstijlen en bestaan er verschillen in hoe ze met hun opgedane kennis en vaardigheden in de praktijk kunnen functioneren.

De onderlinge verschillen spelen niet alleen op het niveau van kennis en vaardigheden, maar ook bij het onderricht in het werken aan 'eenheid in verscheidenheid' dat bijvoorbeeld bij cliëntenparticipatie aan de orde is. Het cement van cliëntenparticipatie is onderlinge binding en teambuilding. Bij teambuilding gaat het erom elkaar talenten te kennen en elkaar verschillen te accepteren.

2. Differentiatie naar individuele dan wel collectieve belangenbehartiging

Uit een inventarisatie van het scholings- en trainingsaanbod voor WAO-belangenbehartigers (Nederland en Wentink, 2003) blijkt

dat in veel provincies veel aandacht besteed wordt aan deskundigheidsbevordering ten behoeve van individuele belangenbehartiging (het spreekuurwerk). Momenteel richt het aanbod zich bijvoorbeeld op het aanleren van allerlei vaardigheden als vergader- en discussietechnieken, het maken van een beleidsplan, onderhandelingsvaardigheden, adviesvaardigheden en presentatietechnieken. Veel huidige spreekuurhouders hebben minder belangstelling voor organisatie- en beleidsvraagstukken:

“Voor deze groep is een belangrijke verschuiving geweest dat we nu een organisatie voor alle uitkeringsgerechtigden zijn geworden. In de vorige training merkte ik dat het voor veel mensen een brug te ver is om in abstracte organisatietermen te denken. We hebben gewerkt met een organisatieschema, maar die training liep helemaal niet goed. Dit soort zaken staat gewoon verder van deze groep mensen af. De lijntjes moeten direct zijn. De trainingen moeten dus echt dicht bij hun eigen werk blijven en bij hun directe belangstelling. Die motivatie ligt bij het contact hebben met mensen.”

Een aanbod voor deskundigheidsbevordering op het vlak van collectieve belangenbehartiging staat echter nog in de kinderschoenen. Door de veranderingen in de sociale zekerheid zijn de diverse organisaties wel genoodzaakt meer aandacht te besteden aan collectieve belangenbehartiging, en dus aan deskundigheidsbevordering op dit terrein. De aandachtgebieden zullen een groot terrein van belangenbehartiging en tevens verschillende doelgroepen bestrijken. Belangenbehartiging zal zich niet alleen richten op uitkeringsinstanties, maar ook op de landelijke overheid, de gemeentelijke overheid, de colleges van B&W, reïntegratiebureaus en wellicht zelfs (grote) werkgevers. De belangrijkste doelgroep zijn leden van verschillende cliëntenraden (sociale diensten, UWV en CWI) en van WVG-platforms, maar in de toekomst zullen daar andere groepen uitkeringsgerechtigden uit het veld van armoedebestrijding, sociale uitsluiting en gezondheidsbeleid en belangenbehartigers van patiënten en consumentenorganisaties bij komen. Op het gebied van het ondersteunen van de leden van de cliëntenraden is er kritische aandacht voor de hoge eisen die aan deze vorm van participatie wordt gesteld.

“In cliëntenraden worden hoge eisen gesteld aan deelnemers. Door de nieuwe opzet van cliëntenparticipatie en de UWV's die zijn samenge-

gaan zijn, wordt de agenda meer bepaald door het UWV. De cliënten krijgen een rol opgelegd waarin ze alleen maar mogen reageren op beleidsnotities en die ze zelf soms helemaal niet snappen. Ze zitten opeens om tafel met het managementsteam. Het druist in tegen de eigenheid van de WAO-beweging, want er is voor de praktijkervaringen van mensen geen plaats meer."

Het is een uitdaging het cursusaanbod voor collectieve belangenbehartiging zo te organiseren dat belangenbehartigers gemotiveerd blijven deel te nemen aan cliëntenraden.

7.5 Aanbevelingen voor toekomstig beleid

Tijdens deskundigenberaad van 27 november 2003 hebben we getracht de gevolgen van de ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid voor de organisatie en inhoud van deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers concreet te maken. Wat hebben de in dit hoofdstuk geschetste ontwikkelingen voor een invloed op het soort cursussen dat men in de toekomst kan gaan aanbieden? Wat voor een nieuwe leervormen zijn nodig om om te kunnen gaan met de nieuwe ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid in het algemeen en de WAO in het bijzonder? Hoe kan je in het cursusaanbod rekening houden met de grote diversiteit aan kenmerken van deelnemers? Hoe kan je een cursusaanbod creëren dat zowel recht doet aan individuele als aan collectieve belangenbehartiging?

Over deze vragen hebben we in het deskundigenberaad gesproken. Samen hebben we gezocht naar antwoorden. De antwoorden die we gevonden hebben zullen we in deze paragraaf bespreken. Daarbij gaan we eerst in op enkele algemene beleidspunten voor het organiseren van deskundigheidsbevordering, daarna komen concretere aanbevelingen op het vlak van de organisatie en inhoud van deskundigheidsbevordering aan bod.

Van de beschreven organisatievarianten anticipeert vooral de beleidsstrategische benadering op toekomstige ontwikkelingen. De organisaties die de principes van deze variant volgen, zijn goed voorbereid op de toekomst. Een belangrijk aspect is dat professionals bij de organisatie van het cursusaanbod en bij de

belangenbehartiging niet alleen reageren op huidige ontwikkelingen in de samenleving, maar meer vooruit kijken en hun eigen visie op de toekomst ontwikkelen. Tegelijkertijd staat binnen dergelijke organisaties de behartiging van de belangen van de WAO'er centraal; er is veel oog voor de eigen inbreng en kracht van WAO-belangenbehartigers. Dit maakt dat een divers cursusaanbod gecreëerd wordt, waarbij de toepassingsgerichte leerstijl wordt gebruikt en kennis, praktische en sociale vaardigheden zijn geïntegreerd. Diverse leermethoden worden hierbij gebruikt. Ook het feit dat duidelijk wordt gezocht naar het verbinden van individuele met collectieve belangenbehartiging, maakt dat de organisatie goed is voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.

De beleidsstrategische variant is een goed voorbeeld voor andere organisaties voor deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers. In het vervolg van deze paragraaf zullen we een aantal aanbevelingen formuleren die aansluiten bij de werkwijze van de beleidsstrategische benadering.

Binnen de beleidsstrategische variant is het uitstippelen van een strategie van belang. Dat brengt ons op het eerste punt van aanbeveling:

1. Organiseer landelijke bijeenkomsten:

Hierin staat reflectie over de gevolgen van de huidige beleidsontwikkelingen en de strategie van belangenbehartiging en daarbij horende deskundigheidsbevordering centraal staat.

- Maak een database van alle verschillende leermethoden en leervormen die op het vlak van deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers in de diverse provincies gehanteerd worden. Zo kunnen de diverse organisaties voor deskundigheidsbevordering bij elkaar ideeën op doen over hoe ze vernieuwend invulling kunnen geven aan de inhoud van hun cursussen. Ook krijgen de professionals van de diverse organisaties zo inzicht in welke cursussen andere organisaties aanbieden en welke expertise eventueel van anderen 'ingehuurd' zou kunnen worden.
- Oriënteer je op een ontwikkelingsperspectief voor vrijwilligersbeleid. De LVA kan hier een rol in spelen door regionale organisaties voor deskundigheidsbevordering van WAO-

belangenbehartigers handreikingen te doen over hoe een goed vrijwilligersbeleid er uit zou kunnen zien. Daarbij kan ingegaan worden op vragen als: Van vrijwilligers wordt steeds meer gevraagd; hoe kan je vrijwilligers voor het werk blijven motiveren? Hoe geef je vrijwilligers met verschillende interesses en wensen een plek binnen je organisatie? Hoe kunnen meer vrijwilligers voor de eigen organisatie gewonnen worden?

2. Maak een strategisch plan:

Een strategisch plan is een manier om opnieuw richting te bepalen in een omgeving die aan verandering onderhevig is. Door het maken van een strategisch plan wordt een organisatie en haar professionals en vrijwilligers genoodzaakt een pas op de plaats te maken en na te denken over de vraag: 'Waar willen wij met onze organisatie naar toe?' In een strategisch plan wordt geformuleerd wat het doel van de organisatie is; op welke doelgroep men zich richt; met behulp van welke activiteiten men dat doet, wat de strategie voor de toekomst binnen deze context is; en met wie de organisatie in de nabije toekomst zou willen samenwerken.

- Neem in het strategisch plan deskundigheidsbevordering op; bedenk daarbij wat je doelen van deskundigheidsbevordering zijn, voor wie de deskundigheidsbevordering bedoeld is, welke activiteiten vorm geven aan deze deskundigheidsbevordering en hoe de deskundigheidsbevordering er in de toekomst concreet uit moet komen te zien.
- Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden, maak gebruik van al bestaande expertise. Er valt veel te leren van andere organisaties die ervaring hebben opgedaan met het maken van een strategisch plan, bijvoorbeeld in Gelderland, Zeeland en Friesland heeft men ervaring met het maken van een strategisch plan.

3. Werk samen; zoek gericht naar bondgenoten:

Probeer in het kader van het strategisch plan een antwoord te vinden op de vraag: Welke bondgenoten kunnen de eigen organisatie een meerwaarde geven? Het totstandbrengen van samenwerking is een moeizaam en tijdrovend proces. Daarom is het goed tevoren te bedenken wat de samenwerking de eigen

organisatie op kan leveren. Het is zaak te zoeken naar bondgenoten die meerwaarde opleveren voor de belangenbehartiging.

- Gezamenlijke scholing voor leden van diverse organisaties smeedt banden: Bij het opbouwen van de samenwerking kan scholing als bindend middel worden ingezet door leden van verschillende organisaties aan één en dezelfde cursus te laten deelnemen.

4. Zorg voor variatie in het cursusaanbod:

Zoals eerder geconstateerd zal de groep deelnemers aan het cursusaanbod in de toekomst diverser worden. Met de diversiteit aan kenmerken van deelnemers valt rekening te houden door meer verschillende cursussen voor meer verschillende doelgroepen aan te bieden. Dit heeft als consequentie dat je moet gaan samenwerken met andere cursus-aanbieders.

- Een voorbeeld van samenwerken met andere cursusaanbieders: in Limburg werkt de APL samen met de CG-raad Brabant om hun cursussen breder aan te kunnen bieden.

Voorwaarde is wel dat de cursussen niet op zichzelf komen te staan, maar ingebed worden in de belangenbehartiging en het vertrouwde netwerk.

- Zorg voor variatie in leermethoden: Door een aanbod aan te bieden dat zowel vormen van theoretisch leren, praktisch leren als ervaringsleren in zich heeft, kan het cursusaanbod wat bieden voor diverse deelnemers, en aansluiten bij diverse leerstijlen van mensen. Dit betekent dat naast een gedifferentieerd cursusaanbod gezorgd moet worden voor een aanbod gericht op individuele begeleiding en coaching.

5. Gebruik de heterogeniteit binnen de groepen:

Maak het niveauverschil tussen de deelnemers productief. Dit kan op verschillende manieren.

- Diversiteit biedt kansen: deelnemers aan de cursussen krijgen door de grote verschillen onderling, de kans hun horizon te verbreden; door deel te nemen aan de cursussen leren ze anderen, met een andere achtergrond en andere kennis, kennen. Dit kan ze nieuwe inzichten opleveren.

- Een goede methode om kennis te vernieuwen en praktische en sociale vaardigheden te leren, is het werken vanuit concrete praktijkvoorbeelden. Hierdoor kan je in een cursus zowel ervaren mensen als nieuwelingen wat bieden. De ervaren mensen vinden het leuk om te werken met praktijkvoorbeelden om dat ze de situaties herkennen en weten hoe ze iets aan moeten pakken. Voor de nieuwelingen is het leuk omdat ze de dingen die ze alleen weten vanuit de theorie in een praktijksituatie kunnen plaatsen. Zo maak je het niveauverschil productief.
- Organiseer voor heterogene groepen vooral cursussen waar kennisdoelen zijn gecombineerd met het aanleren van sociale of praktische vaardigheden. Een verschil in kennisniveau tussen deelnemers is makkelijker te overbruggen als er voldoende elementen van het leren van sociale of praktische vaardigheden aanwezig zijn.
- Probeer in de cursussen te werken aan ‘eenheid in verscheidenheid’, door ze te richten op teambuilding. Het cement van cliëntenparticipatie, maar ook van spreekuurhouderswerk is onderlinge binding en teambuilding. Bij teambuilding gaat het om het effectief maken van verschillen tussen mensen, het leren gebruiken van de in de groep aanwezige talenten. Deelnemers aan de cursussen leren in cursussen gericht op teambuilding de talenten van de ander, maar ook de onderlinge verschillen, accepteren. Zo kunnen de talenten van elke spreekuurhouder of elk lid van een cliëntenraad binnen het geheel van de groep volledig tot hun recht komen.

6. Verbind individuele en collectieve belangenbehartiging met elkaar:

In paragraaf 7.4 beschreven we dat in bijna alle provincies veel aandacht wordt besteed aan individuele belangenbehartiging. Het aanbod voor deskundigheidsbevordering op het vlak van collectieve belangenbehartiging staat nog in de kinderschoenen. In de toekomst vraagt een cursusaanbod dat zowel recht doet aan individuele als aan collectieve belangenbehartiging prioriteit. Hoewel beide vormen van belangenbehartiging niet zonder elkaar kunnen bestaan, worden ze vaak los van elkaar gezien. Om de individuele en de collectieve belangenbehartiging te kunnen

versterken, is het echter van belang beide vormen van belangenbehartiging meer met elkaar in verbinding te brengen.

- De individuele en de collectieve belangenbehartigers, in de praktijk vaak spreekuurhouders en leden van cliëntenraden, hebben elkaar nodig en moeten elkaar goed informeren. Breng beide groepen daarom veel met elkaar in contact.
- Spreekuurhouders moeten bijvoorbeeld de waarde van collectieve belangenbehartiging zien: zij leveren namelijk de informatie over ervaringen en knelpunten aan, maar weten vaak niet hoe de collectieve belangen behartigd worden en welke resultaten deze belangenbehartiging oplevert. Besteed aandacht aan de terugkoppeling van de resultaten van collectieve belangenbehartiging.
- Besteed ook aandacht aan de signalering van knelpunten: eerste vereiste voor de verbinding van collectieve en individuele belangenbehartiging, is de signalering van knelpunten. Signalering van knelpunten gebeurt in eerste instantie aan de basis; bij de spreekuurpunten. Besteed in het cursusaanbod aandacht aan signalering; leer mensen een individueel verhaal naar een collectief niveau te tillen.
- Formuleer speerpunten voor signalering: of de signalering goed gebeurt, hangt voor een deel af van de interesse van de spreekuurhouders, het belang dat zij zien in een goede signalering. Spreekuurhouders kunnen gestimuleerd worden om knelpunten goed bij te houden door te focussen: ze een aantal speerpunten, aandachtspunten mee te geven en ze te laten registreren hoe vaak ze klachten krijgen over een bepaalde regeling of werkwijze.
- Maak bij het beter signaleren en terugkoppelen van knelpunten gebruik van de kennis die de eigen organisatie in huis heeft: stagiaires en WAO-spreekuurhouders die nog een opleiding volgen, kunnen stages lopen bij de organisaties voor deskundigheidsbevordering. Maak gebruik van hun expertise. Ze kunnen voor hun stage of scriptie onderzoekjes doen die zich richten op het inventariseren van knelpunten.

- Zoek naar een brede interpretatie van belangenbehartiging: Richt je bij deskundigheidsbevordering niet alleen op wao-belangenbehartigers. Het is een misverstand dat uitsluitend WAO-belangenbehartigers moeten leren (LEC-brochure Cliënten leren participeren 2002). Ook medewerkers van uitkeringsinstanties zullen een aantal zaken, zoals signalen van cliënten leren verstaan, zich leren verplaatsen in hun belevingswereld, leren communiceren met cliënten en signalen en adviezen van cliënten leren vertalen naar het werkproces en de werkhouding tegenover cliënten, moeten leren. Organiseer daarom in overleg met uitkeringsinstanties (UWV, VWI en sociale diensten) cursussen voor bijvoorbeeld verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiemedewerkers. Aan deze cursussen nemen ook cliënten deel. Door zulke cursussen leert de cliënt kijken vanuit de positie van de arts en de arts leert kijken vanuit het gezichtspunt van de cliënt. Zo ontstaat meer wederzijds begrip. Door in te zetten op gedragsveranderingen doe je al aan collectieve belangenbehartiging. Dergelijke cursussen worden door cliëntenraden binnen de gezondheidszorg al georganiseerd en uitgevoerd.
- Methodes die dit soort cursussen gehanteerd kunnen worden zijn bijvoorbeeld: "beschrijf een dag uit het leven van een verzekeringsarts. Of beschrijf een dag uit het leven van een arbeidsongeschikte". Ook kan je gebruik maken van rollenspelen, en werken met rolwisselingen. Het is leerzaam om eens de rol van de ander spelen.
- Leg contacten met opleidingen: Bijvoorbeeld in Maastricht draaien studenten geneeskunde (dus aankomend verzekeringsartsen) mee bij het WAO'beraad en de UWV. Zo leren ze al tijdens hun opleiding de praktijk beter kennen. Ook dit is een vorm van collectieve belangenbehartiging.

Literatuur

Fortuin, K., N. de Jong en H. Lootsma (1991) *WAO-opbouwwerk, niet nieuw, wel vernieuwend?* In J. Hes e.a., *Sociale vernieuwing en opbouw-werk*. Dr. Gradus Hendriksstichting, Den Haag. Opbouwwerkteksten 5, p. 53-89.

Overgaag, A. en Stüssgen, R. (2002). *Kwaliteit van het spreekuurwerk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T. en Wentink, M. (2003). *Er is veel te leren! Het scholings-en trainingsaanbod in 2003 voor actieve leden van de Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T. (2001). *Oud geleerd, jong gedaan. Een werkboek over leren en leeftijd*. Utrecht: Expertisecentrum Leefijd en Maatschappij.

De touwtjes in handen. Notities van deelnemers aan de Landelijke Kader-scholing Uitkeringsgerechtigden (1996). Stichting LKU.

Pijlerpunten. Jaarverslag 2002 stichting de Pijler (2002). Sittard-Geleen: stichting de Pijler.

Vlek (1997), *Inactieven in actie. Belangenstrijd en belangenbehartiging van uitkeringsgerechtigden in de Nederlandse politiek 1974-1994*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Cliënten leren participeren. Handreiking over scholing voor cliëntenparticipatie (2000). Landelijk Expertisecentrum Cliëntenparticipatie.

Help! Ik participeer...! Investeren in ondersteuning van cliënten bij hun participatie (2000). Landelijk Expertisecentrum Cliëntenparticipatie.

Bijlage 1: Vragenlijst interviews

Opzetten van het aanbod

1. Hoe weten jullie welke behoeften aan training en scholing er leven?
2. Hoe peilen jullie dat?
3. Bij welke behoeften sluit de scholing of training aan (de praktijk van belangenbehartiging en/of actualiteit)?
4. Hoe komt het aanbod tot stand?
5. Wie zijn er bij betrokken (initiatienemers, organisatoren, uitvoerders, deelnemers)?
6. Welke rol spelen hierbij de (aangekondigde) veranderingen in de positie van arbeidsongeschikten (inkomenspositie, reïntegratiebeleid, cliëntenparticipatie)?
7. Wat is de rol van het WAO-platform bij het opzetten van het aanbod? (Leidt de ontwikkeling in het werk tot een nieuwe cursus of training?)

Inhoud van het aanbod

1. Welke verschuivingen zijn er in het aanbod in de loop van de tijd (bijvoorbeeld ten opzichte van vijf jaar geleden)? Wat waren de aanleidingen en overwegingen?
2. Welke verschillende onderwerpen komen in per cursus of training naar voren?
3. Hoe hangt dit samen met belangenbehartiging voor en door arbeidsongeschikten (individueel en/of collectief)?
4. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen met de belangenbehartiging in de zorg, maatschappelijke participatie (WVG) en armoedebestrijding (bijstand/lokaal)?

5. Welke leerdoelen zijn er voor de verschillende cursussen? Of waarom ontbreken deze doelen?

Deelnemers

1. Hoe is de belangstelling voor de verschillende cursussen?
2. Met welke verschillende plaatselijke, regionale of provinciale organisaties is er contact?
3. Hoe is de samenstelling van de groepen (heterogeen of niet)?
4. Hebben de deelnemers een inbreng bij het bepalen van (onderdelen van) het programma?

Werkwijze

1. Hoe is het leerproces voor de cursus of training te typeren:
 - theoretisch leren: leren via mondelinge of schriftelijke kennisoverdracht;
 - praktisch leren: leren door te oefenen (instructie, coaching);
 - ervaringsleren: leren van ervaringen (uitwisselen, intervisie)
2. Welke methode wordt er gebruikt?
3. Hoe gaat dat precies?

Evaluatie en effecten

1. Hoe wordt er geëvalueerd?
2. Wat gebeurt er met de uitkomsten van deze evaluatie?
3. Wat zijn de effecten van de training of cursus (emancipatorisch: zelfvertrouwen; versterken belangenbehartiging door kwaliteitsverbetering, signalering, van individuele naar collectieve belangenbehartiging; samenwerking).

Organisatie en uitvoering

1. Hoe is de taakverdeling tussen de verschillende fasen (initiatief, inhoud en opzet, voorwaarden, organisatie, uitvoering) van het aanbod?
2. En hoe de verantwoordelijkheidsverdeling?
3. Wie is eindverantwoordelijk?

Bijlage 2: Geïnterviewden

Friesland

- Nanne de Jong
Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden
- André van Ginkel
Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden
- Ben Mentink
Stavoro Zorg en Welzijn
- Helena Jacobi
Stichting Partoer, Instituut voor zorg en welzijn
- Jannie Soepboer
Provinciaal steunpunt WVG

Gelderland

- Marco van Schalkwijk
Gelders WAO Beraad
- Anneke van Dongen
Gelders WAO Beraad
- Mariëlle Bus
Spectrum Instituut Maatschappelijk Welzijn
- Victor Lizama
Hervormd Maatschappelijk Activeringswerk Gelderland

Zuid-Holland

- Gré Sprong
Platform Uitkeringsgerechtigden Reeuwijk
- Louis Sluis
Stichting Tympaan
- Tally Nienhuis
Stichting Tympaan

Colofon

opdrachtgever	Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten
auteurs	Drs. T. Nederland en drs. M.E. Wentink
omslag	Korteweg Communicatie, Eindhoven
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	Tammo Jan Dijkema
druk	Regeer en Reijnen, Tilburg
uitgave	Verwey-Jonker Instituut

De publicatie

De publicatie kan besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

Bestellen per fax of per e-mail kan ook: Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6, 3512 HG Utrecht, telefax 030-2300683, e-mail secr@verwey-jonker.nl onder vermelding van 'Deskundigheidsbevordering voor WAO-belangenbehartigers', uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 90-5830-147-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2003

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.