



Impressieverslag Vakdag 2019

Door Marjo Peppelaar

Gevarieerd programma op de heetste 25 juni ooit.

De Vakdag 2019 van de BCMB is al bij de start memorabel: deze dinsdag is de heetste 25 juni ooit gemeten. Ondanks de tropische omstandigheden zijn ongeveer 150 cliëntondersteuners uit het hele land naar de Christelijke Hogeschool in Ede gekomen. Om bij te praten en ervaringen te delen, maar ook voor een breed en gevarieerd programma met keuze uit zo'n 15 lezingen en workshops. Van filosoof Paul Smit die Guns & Roses zingt tot een doorwrochte verhandeling van wetenschapper Marcel Spierts over de positie van de cliëntondersteuner, autonoom of speelbal? : het komt allemaal voorbij. Maar als je het programma goed bestudeert, komt er toch een algemeen dagthema bovendrijven, dat op allerlei manieren aan de orde komt: positionering in de samenwerking.

Algemene Ledenvergadering

De dag start met de algemene ledenvergadering van de BCMB. Onder leiding van dagvoorzitter Christien de Groot hakt de vergadering knopen door over een groot aantal onderwerpen, ingeleid door bestuursleden van de BCMB. De vergadering stemt in met de koers van de BCMB om een gezamenlijke code en basisregistratie van professionals in het sociale domein, waarbij cliëntondersteuning een specialisatie is. Ook het voorstel voor twee leerlijnen van vier tweedaagse masterclasses, een voor startende en een voor ervaren cliëntondersteuners, haalt een meerderheid, net als het voorstelt tot het verplicht stellen hiervan voor registratie en herregistratie, al zijn er leden die kanttekeningen stellen bij het verplichte karakter.

Als laatste licht Dîde Sörman, voorzitter van BCMB, het belang toe van samenwerking met andere beroepsverenigingen, zoals BPSW, BMZM en BeVeZo. Veel cliëntondersteuners ervaren onvoldoende autonomie, zowel in Wmo als in de Wlz. Samenwerking met andere verenigingen voorkomt versnippering en zorgt voor meer slagkracht en een meer gerichte lobby. De overlap met BMZM is het grootst, er zijn zelfs mensen lid van beide verenigingen. De vergadering stemt in grote meerderheid voor een gezamenlijk scholingsaanbod en een gezamenlijke lobby. Het voorstel om op termijn de registers samen te voegen haalt geen meerderheid. Dit onderwerp komt later uitgebreider aan de orde, belooft het bestuur.

Aan het eind neemt de vergadering afscheid van penningmeester Jan-Peter Stolte. Hij blijft aan tot zijn opvolger is ingewerkt, maar hij zal worden gemist. „Je opvolger zal wel hele grote schoenen nodig hebben om in jouw voetsporen te treden“, krijgt hij te horen.

Na de vergadering volgt de eerste, plenaire lezing.

Hoe werkt ons brein in samenwerkingsrelaties?

Door Paul Smit: filosoof, cabaretier en spreker

Is het een lezing of een conference? Filosoof Paul Smit is de meeste gevraagde spreker van Nederland en een expert op het gebied van beïnvloeding en verandering. Als geen ander kan hij complexe zaken op een begrijpelijke en vooral ook humoristische manier voor het voetlicht brengen.

Smit vertelt over de werking van ons brein, maar doet dat op een manier waar je gemakkelijk een hele schouwburg plat mee krijgt, niet in het minst omdat hij zijn verhaal lardeert met bijzondere en vaak erg grappige filmpjes. De cliëntondersteuners vallen van de ene verbazing in de andere aha-erlebnis.



Dingen zijn niet altijd wat ze lijken. Smit toont ons optische illusies en laat zien hoe snel wij ons oordeel klaar hebben. Zoals die portretten van man A en man B. Wie zou je aannemen van de twee?, vraagt Smit de zaal. Die kiest massaal voor de aantrekkelijke B, die massamoordenaar Ted Bundy blijkt te zijn. De wat morsige A ontpopt zich als wetenschapper Ap Dijksterhuis, met een iq van 150. En wie wist dat Sylvester Stallone een IQ van 160 heeft? „Niemand gelooft het, maar het is meerdere keren getest“, aldus Smit.

We oordelen dus op basis van uiterlijk en preconcepties. „Als je vaak hoort dat een cliënt veel zeurt, ga je dat vanzelf ook waarnemen“, geeft Smit als voorbeeld. En bovendien houdt ons reptielenbrein, het deel van de hersenen waarin routines zijn vastgeroest, niet van verandering. Probeer maar eens je armen andersom over elkaar te doen: heel ongemakkelijk! Veranderen is dan ook een kwestie van een lange adem en veel herhalen. Dat is het probleem met verandermanagement: eerst moet dat reptielenbrein de gewoonte overnemen. Veranderen lukt alleen met kleine stappen.

Gewoontes zitten dus in het reptielenbrein, emoties in het zoogdierenbrein en het nadenken in de neocortex. Die is pas ontwikkeld als mensen een jaar of 23 zijn, wat verklaart waarom pubers van impuls naar impuls leven, vertelt Smit. Voor een echte verandering moeten alledrie deze hersendelen worden aangesproken. Dat gebeurt bijvoorbeeld als er sprake is van passie of 'sense of urgency'.



Smit laat ook nog enkele voorbeelden van bodylanguage zien. Altijd handig voor een cliëntondersteuner om die te kunnen interpreteren. Mensen die liegen hebben een 'micro-expressie van minachting'. Mensen spiegelen elkaars gedrag, onwillekeurig. Gaat iedereen staan en klappen na een slechte speech? Dan doen wij dat ook.

Maar hoe zit dat eigenlijk met samenwerking? Daarvoor legt Smit uit welke vier stofjes de werking van ons brein bepalen: hormonen als testosteron (charisma, competitie) en oestrogeen (emotie), en neurotransmitters als dopamine (creativiteit, innovativiteit) en serotonine (structuur, orde, regelmaat). Bij veel mensen is een van de vier dominant. Voor een goede samenwerking, moeten de vier in evenwicht zijn, vooral dopamine en serotonine hebben elkaar nodig.

Dat was een sprankelend begin van deze Vakdag.

Na een gezellige lunch met infomarkt en verkoeling onder de bomen volgt de key-note lezing van Marcel Spierts. Hij biedt een compleet overzicht van de recente ontwikkelingen in het vak en de kansen die er nu liggen om de positie van het vak van de cliëntondersteuner te versterken. Nu is het moment!

Key Note-lezing: Autonomoem of maatschappelijke speelbal? De positie van cliëntondersteuner in een veranderend sociaal domein.

Door: Marcel Spierts, expert in ontwikkelingen van de sociale professional.

Klik [hier](#) voor zijn presentatie.

Marcel Spierts (1957) heeft een eigen bureau dat organisaties op het terrein van sociaal werk, educatie en cultuur helpt om de rol van sociale en publieke professionals beter te begrijpen en te benutten. Hij heeft in 2015 de De la Courtprijs 2015 ontvangen voor zijn proefschrift 'De stille krachten van de verzorgingsstaat, over de stormachtige ontwikkeling van de sociaal-culturele beroepen na de Tweede Wereldoorlog'. Daarin beschrijft hij de opkomst van de sociaal-culturele beroepen, zoals jongerenwerkers, opbouwwerkers, en vormingswerkers in naoorlogs Nederland.

Vandaag stelt hij cliëntondersteuners centraal: zijn zij autonoom of een speelbal? En wat kan de rol van de BCMB daar in zijn? De drie decentralisaties sinds 2015 gingen gepaard met veel beloften, vertelt Spierts. Hij verbaast zich erover dat daarbij zo weinig wordt teruggekeken. „Het verleden kan juist inspiratie bieden voor de opdracht die voor ons ligt.“ Zijn conclusie: transities zonder traditie _alleen doorlopen, niet achterom kijken _kun je niet volbrengen.

Spierts vraagt zich af hoe professionals en burgers de veranderingen sinds 2015 hebben ervaren maar kijkt ook naar wat de wetenschap inmiddels op het spoor is gekomen.

Hij vertelt over drie onderzoeken die recentelijk verschenen zijn:

- [De verhuizing van de verzorgingsstaat](#) (Universiteit van Amsterdam, Universiteit voor Humanistiek)
- [Hervorming van de langdurige zorg](#) (Sociaal Cultureel Planbureau)
- [Eerste evaluatie Jeugdwet](#) (ZonMw)

Die onderzoeken maken gehakt van de aannames die de basis vormden voor de decentralisaties:

1. Mensen met een beperking kunnen en willen meer participeren
2. Mensen kunnen en willen meer voor elkaar zorgen
3. Gemeenten kunnen en willen meer gebruik maken van de netwerken van mensen
4. Samenwerken / integreren helpt

De onderzoeken concluderen dat 1 tm 3 niet zijn uitgekomen en 4 een beetje, denk daarbij aan wijkteams in de Wmo. Op basis van die uitkomsten roept het SCP op tot herbezinning en reparatie. Waarom er dan nog geen ongelukken gebeurd zijn? Ook daarop hebben de onderzoeken een antwoord, vertelt Spierts. „Omdat de professionals in het sociale domein zijn blijven doen wat nodig is.“

Wat mooi is: het SCP onderstreept bovendien het belang van cliëntondersteuning, hoewel dat door gemeenten nog te weinig omarmd wordt. Het SCP is een gezaghebbend onderzoeksinstituut waar de regering zich veel aan gelegen laat liggen, tekent Spierts aan.

De minister van VWS erkent de rol van cliëntondersteuners en wil die versterken. Aan BCMB zijn middelen toegekend om de positie en profilering van dat beroep te verbeteren. Spierts noemt een opmerkelijke uitkomst uit het onderzoek dat AEF en het Instituut voor Publieke Waarden in opdracht van de minister deden naar de behoefte aan cliëntondersteuning. Cliëntondersteuners onderscheiden zich vooral van andere professionals in het sociale domein door hun onafhankelijkheid. En die kwaliteit is ook nog eens in de wet verankerd. „Dat is uniek in de geschiedenis van het sociaal domein“, zegt Spierts. Het zegt iets over het gewicht dat de overheid toekent aan de functie, maar duidt ook op mogelijkheden om de functie te versterken.

Want hoe autonoom zijn cliëntondersteuners nu eigenlijk? Duidelijk is dat cliëntondersteuners zich de afgelopen jaren meer speelbal hebben gevoeld dan wenselijk is. Maar ook in andere beroepen keert het tij, misschien is totale autonomie een sprookje. Iedereen moet tegenwoordig het gezag, dat vroeger nog vanzelfsprekend leek, eerst verdienen.

Spierts ziet kansen in het zoeken naar verbindingen en samenwerking, het delen van kennis en taken, niet alleen met andere sociale professionals, maar ook met informele cliëntondersteuners en ervaringsdeskundigen. Die laatsten hebben bijvoorbeeld andere mogelijkheden om kwetsbare groepen aan te spreken of te bereiken. Ook kunnen cliëntondersteuners een rol spelen bij het scholen van vrijwilligers.

Het beroep van cliëntondersteuner onderscheidt zich van klassieke professies als arts en notaris met een strak afgebakend, eigen terrein. Cliëntondersteuners werken op de grenzen van het persoonlijke leven en ook nog eens levensbreed. Dat is geen zwakte, vindt Spierts. „Het is belangrijk dat je dat grenzenwerk centraal stelt. Dat je vertrouwen weet te wekken, dichtbij mensen staat, het vakmanschap, kortom alles wat in de beroepsstandaard staat. Maar ook de subjectievere dimensie, het fingerspitzengefühl en de passie. Het beroep schurkt dicht tegen het dagelijks leven aan. Het is soms moeilijk om die professionaliteit uit te stralen. Het keukentafelgesprek wordt snel gezien als 'een kopje koffie drinken met cliënten.“

Nu er zoveel belangstelling is voor het beroep, moeten we het momentum gebruiken om het beroep van cliëntondersteuner op de kaart te zetten op het gebied van opleiding/training/vorming, ontwikkelen van kwaliteit en erkenning. De beroepsorganisatie, de ambassadeurs, maar ook de leden kunnen zich actief inzetten om het beroep een stap verder te krijgen. Spijts moedigt de cliëntondersteuners daarbij ook aan om hun verhaal zo authentiek mogelijk te houden, in plaats van een verplicht algemeen verhaal. „Zoek het evenwicht tussen eenheid en verscheidenheid.“

Dit biedt even stof tot nadenken....

Na deze lezing kunnen de deelnemers kiezen uit een groot aantal kleinere workshops en lezingen, soms heel specifiek en vakgericht, bijvoorbeeld: samenwerken bij zorgmijders in complexe situaties. Maar soms ook heel breed inzetbaar: zoals met kennis samenwerking versterken.

Onze verslaggever Marjo Peppelaar bezocht workshop 1 en lezing B. Lees haar indrukken. Kijk voor alle andere presentaties [hier](#)

Workshop 1: Ambassadeur zijn voor je vak, hoe doe je dat?

Door: David Wijnperle en Willem-Jan de Gast, trainers



David Wijnperle heeft voor BCMB een onderzoek gedaan om te komen tot een tot een naar de samenwerking van formele en informele cliëntondersteuners. Hij ziet de Ambassadeurs als een manier om het vak te versterken en lokaal op de kaart te zetten. Dit jaar zijn al 20 mensen in opleiding om die rol te gaan vervullen.

Eigenlijk zijn alle cliëntondersteuners al ambassadeur voor hun vak. Maar de BCMB-Ambassadeur gaat nog een stapje verder om het vak uit te dragen. En richt zich niet alleen op de cliënt en diens sociale netwerk, maar breekt ook een lans voor het beroep op organisatieniveau en in de gemeenschap, bijvoorbeeld bij maatschappelijke partners. Dat doet de ambassadeur vooral op lokaal niveau, terwijl de BCMB als beroepsvereniging vooral landelijk actief is.

Het thema Ambassadeur maakt al veel verhalen los in de workshop, over de rol van de onafhankelijke cliëntondersteuner als professional met hart en passie, maar ook met heel veel kennis en ervaring. Gemeenten zijn geld-gestuurd, maar ook oplossings-gestuurd, zegt iemand. Maar cliëntondersteuners met hun levensbrede inzet en kennis bieden praktische oplossingen. Daarmee helpen ze niet alleen de cliënt, maar zijn ze ook nog eens heel effectief. Want iemand met ASS benader je anders dan iemand met een verstandelijke beperking of een NAH. Cliëntondersteuners weten dat, andere professionals soms niet, is de ervaring. Cliëntondersteuners horen 'de vraag achter vraag', kunnen luisteren. Maar spelen ook een verbindende rol in netwerken van verschillende sociale en medische professionals rond de cliënt. Daar worden ze ook om gewaardeerd.

Nu is het moment aangebroken om die kwaliteiten en waardering goed over het voetlicht te brengen. Dat is wat de ambassadeurs gaan doen: het vak van onafhankelijke cliëntondersteuner positioneren en aan anderen laten zien wat de betekenis ervan is en dat op een proactieve manier, vertellen Wijnperle en

Gast. De ambassadeur kijkt verder dan het belang van de individuele cliënt. En hoe meer lokale ambassadeurs, des te meer ervaringen hebben we straks zodat er een soort databank van werkzame strategieën beschikbaar komt.

De eerste ambassadeurs zijn al in opleiding, hopelijk volgen er meer. Ze krijgen een trainingsdag, een terugkomdag, maar ook individuele coaching en toegang tot een leeromgeving waarin je van elkaar kunt leren en waar je een groot aantal instrumenten en materialen vindt.

Lezing B: Invloed

(Door: Christien Reichhardt, trainer en Irene van 't Hoff, junior accountmanager, Bureau Zuidema, trainings- en adviesbureau)



Iedereen wil invloed hebben, maar tegelijkertijd lijkt het een ongrijpbaar iets. Je hebt het, of je hebt het niet. Dat klopt niet, vertelt Christien Reichhardt van Bureau Zuidema aan de ongeveer 60 cliëntondersteuners die aanwezig zijn bij de interactieve workshop Invloed.

Zuidema onderscheidt vier stijlen van invloed uitoefenen, elk met hun eigen krachten en valkuilen. De uitdaging is om de juiste communicatiestijl toe te passen in de juiste situatie. Dat heet stijlflexibiliteit.

De vier stijlen zijn:

1. Overreding (logica, ratio): , rationale energie: relevante argumenten, samen zoeken naar oplossingen
2. Stellen (wilskracht, normen en waarden): duidelijk verwachtingen en grenzen aangeven
3. Overbruggen (empathie, aandacht): onderzoeken wat de ander beweegt, connectie maken, oprechte interesse
4. Inspireren (geloofskracht, enthousiasme): een vonk overbrengen, de ander in beweging brengen, beeldend, een positieve toekomst schetsen.

De gemiddelde hoogopgeleide Nederlander is vooral gericht op consensus, ratio, logica, feiten. We zijn wel directief, maar niet goed in het uiten van duidelijke verwachtingen. Uit onderzoek blijkt dat er nauwelijks verschillen zijn tussen mannen en vrouwen, maar wel in leeftijden: 20'ers stellen veel vragen, 30'ers doen veel voorstellen, 40'ers luisteren het vaakst, 50'ers kunnen stijlflexibiliteit toepassen.

Tot slot nodigt ze iedereen uit om uit te zoeken hoe stijlflexibel ze zelf zijn. Dat kan nog steeds. Doe dan de test: www.zuidema.nl/invloedtest