

Interview

Panel Meetellen: voor wie het echt wil weten

Annette Schlingmann en Majid el Andichi

"Geweldig, om steeds weer te ervaren hoe de stem van deze mensen serieus wordt genomen".





Acht jaar na de oprichting in 2012 is Meetellen een begrip in Utrecht. Het onderzoeksbureau voor en door ervaringsdeskundigen geeft kwetsbare inwoners een stem bij de gemeente en haar partnerorganisaties in de stad. ‘Het mooie is dat zij ons verhaal ook écht willen horen.’

Met haar eigen ervaringsdeskundige medewerkers en een achterban van zo'n 400 panelleden onderzoekt Meetellen wat er leeft in de stad. De panelmedewerkers hebben stuk voor stuk zelf ervaring met hulpverlening op het gebied van verslaving, dakloosheid, armoede en schulden, psychische of psychiatrische problemen. Ook het panel dat Meetellen beschikbaar heeft voor enquêtes, klankbordgroepen en andere onderzoeken, bestaat uit mensen voor wie meedoen in de samenleving niet zomaar vanzelfsprekend is.

Afstemmen op wat echt nodig is

Het hart van Meetellen wordt gevormd door een groot jaarlijks onderzoek over een onderwerp dat wordt bepaald door panelleden, in samenspraak met beleidsmakers en zorgprofessionals. ‘Om zo'n onderwerp te kiezen, kijken we wat er bij de doelgroep leeft’, vertelt Meetellen-coördinator Annette Schlingmann. ‘We willen dat organisaties en beleidsmakers met de resultaten van het onderzoek helder in beeld krijgen hoe zij hun ondersteuning nog beter kunnen afstemmen op wat écht nodig is.’ Volgens panelmedewerker Majid el Andichi staat zo'n thema-onderzoek niet op zichzelf maar zitten er allerlei

acties aan vast die ervoor zorgen dat er ook echt iets verandert voor de doelgroep. ‘We maken diverse factsheets en een uitgebreide rapportage. Tenslotte bespreken we de uitkomsten met alle betrokken partijen, om ook de verhalen achter te cijfers te vinden en te delen. Allemaal waardevolle informatie, die de gemeente ook echt gebruikt bij het bepalen van het beleid en de ontwikkelgaven.’

De ogen geopend

Dat laatste kan Annette bevestigen. ‘Een beleidsadviseur van de gemeente vertelde mij dat het Wmo-beleid rond participatie zoals dat er nu uitziet, mede is bepaald door de inbreng van Meetellen. Onze onderzoeken hebben de ogen geopend bij het Wmo-team, waar het gaat om wat participatie betekent voor inwoners met multi-problematiek en hoe dat voor hen het beste ingericht kan worden. Het begrijpen van deze doelgroep, het letterlijk dichterbij hen komen, heeft hem en zijn collega's in staat gesteld het beleid beter af te stemmen. Dat is geweldig, om steeds weer te ervaren hoe de stem van deze mensen serieus wordt genomen.’ Annette ziet een verschuiving in de manier waarop de gemeente en haar partneror-

ganisaties werken. ‘Veel meer samen met de doelgroep en veel sterker vanuit hún leefwereld: de keiharde praktijk, met worstelingen, verdriet, pijn, en alles wat je maar kunt bedenken. Een rauwe wereld. Totaal anders dan de goedgeorganiseerde wereld waar mensen analytisch denken en werken volgens systemen en regels. Die twee werelden samenbrengen om begrip voor elkaar te kweken, zodat er echte verbinding ontstaat en we samen verder komen - dat is voor mij het mooiste wat er is.’

“Geweldig, om steeds weer te ervaren hoe de stem van deze mensen serieus wordt genomen”.

Echt niet mee aankomen

Naast het jaarlijkse thema-onderzoek doen de panelmedewerkers van Meetellen mee aan (kwalitatieve en kwantitatieve) onderzoeken in opdracht van derden, laten zij hun stem horen in klankbordgroepen, geven





voorlichting, werven nieuwe panelleden, testen websites en andere informatiebronnen, en geven presentaties aan professionals in het veld. 'Wij bespreken ook regelmatig vragenlijsten voor cliëntonderzoek, die ons worden voorgelegd om te checken op inhoud en taalgebruik', vertelt Majid. 'Als ervaringsdeskundigen geven we dan onze opmerkingen: waarom vraag je dit niet, dit is teveel jargon, deze volgorde is onlogisch, dit is wel echt een goeie vraag, en hier moet je juist echt niet mee aankomen. Uiteindelijk voeden we tijdens zo'n bijeenkomst de opdrachtgever met allerlei input en komen we samen tot een set vragen in begrijpelijke taal, die veel beter aansluit bij onze leefwereld en dus ook meer bruikbare antwoorden oplevert.'

Andere culturele achtergrond

Niet alleen voor zorgorganisaties en gemeente, ook voor de panelmedewerkers en -leden zélf vervult Meetellen een belangrijke rol. 'Meetellen heeft mij een stem gegeven', aldus Majid. 'Ik kan laten horen waar ik tegenaan loop, wat mijn behoeftes zijn, wat er goed gaat en wat niet. Ik breng vanuit mijn eigen ervaring ook zoveel mogelijk onder de aandacht dat mensen met een andere culturele achtergrond vaak baat hebben bij een andere manier van hulpverlening. En inmiddels weet ik ook zeker dat er iets met mijn verhaal gedaan wordt. Vroeger was ik nooit zo happig als er weer een hulpverlener met een vragenlijst voor m'n neus stond. Het leek zo ver van mijn bed, nooit had ik het gevoel dat zo'n onderzoek over



mij ging. Nu wordt er dankzij Meetellen veel gericht gevraagd en weet ik ook zeker dat er iets mee gedaan wordt. Dat ze het écht willen weten, om onze leefwereld beter te begrijpen en het beleid daarop af te stemmen.'

"Meetellen heeft mij een stem gegeven".

Gehoord worden en ergens bij horen

Als coördinator ziet ook Annette dat deelname aan het panel voor veel leden bijdraagt aan hun kwaliteit van leven. 'Dit zijn mensen die zich vaak onbegrepen en miskend voelen. Dat zij hun zegje kunnen doen in een klankbordgroep of onderzoek, dat zij mogen meedoen, meepraten, en vooral dat er serieus naar hen geluisterd wordt - dat is zo veel waard! We proberen hen ook met een jaarlijkse paneldag, nieuwsbrieven en andere contactmomenten te laten voelen dat ze ergens bij horen, belangrijk zijn en onderdeel uitmaken van een community. En natuurlijk laten we hen altijd weten wat er met de resultaten van de onderzoeken gebeurt. Majid: 'We hebben ondertussen een groot netwerk en aardig wat bekendheid in de stad opgebouwd, waardoor ook meer mensen de stap durven zetten om bijvoorbeeld in een klankbordgroep te gaan zitten. Het voelt veilig voor hen als Meetellen het organiseert. Soms kom ik ergens in de stad en roepen een paar gasten naar me: "He Majid, hebben jullie nog een onderzoek lopen? Wanneer kan ik weer meedoen?"' ←

