



Methodebeschrijving Kwartiermaken

Databank Effectieve sociale interventies



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling





Deze methodebeschrijving is gemaakt door:

Christine Fountain-Hardick en Peter Rensen
MOVISIE
p.rensen@movisie.nl
030 789 22 64

Christine Fountain-Hardick is methodebeschrijver van de afdeling Trends en Onderzoek van MOVISIE. Peter Rensen is projectleider van Effectieve sociale interventies van MOVISIE.

Februari 2011

Voor meer methodebeschrijvingen en eventuele vragen of reacties kunt u terecht bij:
www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies.

Het werkblad dat gebruikt is voor deze methodebeschrijving, is deels gebaseerd op het Werkblad beschrijving interventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en het RIVM.





Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inleiding: leeswijzer | 4 |
| Samenvatting | 6 |
| 1. Beschrijving methode | 9 |
| 1.1 Probleemomschrijving | 9 |
| 1.2 Doel van de methode | 10 |
| 1.3 Doelgroep van de methode | 10 |
| 1.4 Indicaties en contra-indicaties | 11 |
| 1.5 Aanpak | 12 |
| 1.6 Materiaal | 14 |
| 1.7 Benodigde competenties van de professional | 15 |
| 1.8 Overige randvoorwaarden | 16 |
| 1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies | 17 |
| 1.10 Contactgegevens ontwikkelaar | 17 |
| 2. Onderbouwing | 18 |
| 2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode | 18 |
| 2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak | 19 |
| 3. Onderzoek praktijkervaringen | 23 |
| 3.1 Uitvoerende organisaties | 23 |
| 3.2 Praktijkervaringen van de professional | 25 |
| 3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger | 28 |
| 3.4 Praktijkvoorbeeld | 29 |
| 4. Effectonderzoek | 31 |
| 4.1 Directe aanwijzingen voor effectiviteit | 31 |
| 4.2 Indirecte aanwijzingen voor effectiviteit | 31 |
| 5. Conclusies | 32 |
| 5.1 Samenvatting werkzame elementen | 32 |
| 5.2 Samenvatting effectonderzoek | 32 |
| 6. Verantwoording | 33 |
| 6.1 Het zoeken en selecteren van literatuur | 33 |
| 6.2 Literatuur | 34 |
| Bijlage 1: Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken | 35 |





Inleiding: leeswijzer

Professionals in de sociale sector worden geconfronteerd met een wirwar aan informatie waar ze zich een weg in moeten vinden. Die informatie is vaak versnipperd en daardoor weinig toegankelijk. In de databank *Effectieve sociale interventies* brengen wij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt worden bij elkaar. De methodebeschrijvingen geven daarbij een zo volledig mogelijk beeld van alle beschikbare informatie over een methode. Als gemeente, stafmedewerker of praktijkwerker kunt u hiermee vaststellen of de methode geschikt is voor de situatie waarin u of uw organisatie intervenueert. Als u besluit om met de methode aan de slag te gaan verwijzen we naar het handboek en eventueel andere door de ontwikkelaar beschikbaar gestelde materialen.

De methodebeschrijving is opgebouwd langs vier lijnen. Onderdeel 1 van dit document beschrijft de methode zelf, zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak. Onderdeel 2 laat de onderbouwing van de methode zien: de visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken die de ontwikkelaar heeft gebruikt bij het ontwikkelen van de methode. Onderdeel 3 geeft zicht op de praktijkervaringen van de professional en de cliënt/burger met de methode. Onderdeel 4 geeft inzicht in wat er wetenschappelijk bekend is over de effectiviteit van de methode.

De methodebeschrijving is in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar van de methode tot stand gekomen. Zo levert de ontwikkelaar informatie aan en geeft deze *feedback* op het concept en toestemming voor publicatie. De methode wordt uitgebreid in kaart gebracht. Dit kan de ontwikkelaar op zijn beurt een impuls geven voor verdere ontwikkeling van de methode. Een methode staat dus niet stil, de methodebeschrijvingen zullen dan ook regelmatig worden herzien.

De methodebeschrijving is gebaseerd op een systematische zoektocht naar informatie. Bij die zoektocht werken de onderzoeker die de methodebeschrijving maakt en een informatieanalist van de afdeling kennisstromen van MOVISIE intensief samen. Bij het zoeken van informatie over methoden zijn doorgaans de volgende zoekstrategieën toegepast: het inwinnen van informatie bij de ontwikkelaar, uitvoerende instanties en/of eventuele onderzoekers van de methode, het doorzoeken van Nederlandse en/of internationale databanken, het checken van referenties van reeds gevonden informatiemateriaal en een internet *deskresearch*. De zoektocht is daarbij gericht op een breed spectrum aan informatiebronnen, variërend van (ongepubliceerde) verslagen van (interne) procesevaluaties of paneldiscussies tot wetenschappelijk (effect)onderzoek. De verantwoording van de toegepaste zoekstrategieën is in beknopte zin terug te vinden in onderdeel 6.1. De zoekgeschiedenis is in uitgebreidere vorm vastgelegd in een hiertoe ontwikkelde *flowchart*, die is opgenomen in het archief van MOVISIE. Het relevante gevonden materiaal is terug te vinden in het literatuuroverzicht in onderdeel 6.2.

Bij het effectonderzoek (onderdeel 4) wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit. Een toelichting op dit onderscheid vindt u in bijlage 1. Om de tekst in de methodebeschrijving zelf laagdrempelig te houden, worden de belangrijkste onderzoekskenmerken en resultaten zoveel mogelijk in woorden beschreven. De achterliggende cijfers vindt u in bijlage 3 en verder.





Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van deze methodebeschrijving. Wij hopen dat u zich hiermee een goed beeld kunt vormen van wat deze methode uw gemeente, uw organisatie of uzelf als sociale professional te bieden heeft en hoe u de kwaliteit van uw aanbod aan de doelgroep kunt vergroten.





Samenvatting

1. Beschrijving methode

Doel

Het doel van de methode Kwartiermaken is succesvolle integratie in de samenleving van mensen die op basis van kwetsbaarheid of een beperking met mechanismen van uitsluiting kampen. Kwartiermaken onderscheidt de volgende twee subdoelen.

1. Werken aan het bevorderen van een samenleving waarin (meer) mogelijkheden ontstaan voor de doelgroep (Kal, 2001).
2. Met mensen uit de doelgroep onderzoeken hoe zij (weer) aan de samenleving kunnen deelnemen.

Doelgroep

Mensen die met uitsluiting kampen vormen het startpunt van Kwartiermaken. Tegelijkertijd richt Kwartiermaken zich op de samenleving die zich voor deze mensen moet open stellen. Zowel de kwetsbare burger als de samenleving (burgers, instanties, overheden) behoren dus tot de doelgroep.

Aanpak

Vaak wordt Kwartiermaken als methode in projectvorm uitgevoerd. Per project kan de aanpak sterk verschillen, afhankelijk van de gekozen doelen en het budget. Een aantal van de kenmerkende activiteiten die telkens van toepassing zijn, wordt hier omschreven.

1. In kaart brengen van wensen en behoeften van de kwetsbare doelgroep.
2. Draagvlak organiseren in betrokken organisaties of samenlevingsverbanden voor deelname van de kwetsbare doelgroep.
3. Een Kwartiermaker wordt aangesteld als projectaanjager.
4. Concrete activiteiten worden vormgegeven die inclusie agenderen en mogelijk maken.
5. Zoeken naar duurzame samenwerkingsverbanden om de gastvrijheid te verankeren.

Bij Kwartiermaken wordt gebruik gemaakt van zeer uiteenlopende werkvormen waaronder: Maatje ter plekke, multiloogbijeenkomsten, normatieve professionaliteit, kwartiermaakfestivals, Vriendendiensten en werkconferenties. De theorie van de Presentie speelt bij deze werkvormen – en met name de werkvorm normatieve professionaliteit – een rol (Baart, 2001).

Materiaal

Beschikbaar materiaal is onder meer:

Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond, als proefschrift geschreven door Doortje Kal en oorspronkelijk uitgegeven in 2001 door Uitgeverij Boom in Amsterdam.

Acht keer kwartiermaken, geschreven door Gerda Scholtens en uitgegeven in 2007 door BV Uitgeverij SWP in Amsterdam, in samenwerking met het Kenniscentrum Sociale Innovatie van





de Hogeschool Utrecht.

In samenwerking met de Vereniging Anoiksis geeft het Landelijk Steunpunt Kwartiermaken twaalfdaagse trainingen voor ervaringsdeskundigen die Kwartiermaker willen worden. De ontwikkelaars werken aan een 'werkboek' in aanvulling op de training.

Ontwikkelaar

Doortje Kal

d.kal@kwartiermaken.nl

020 693 90 24

www.kwartiermaken.nl

2. Onderbouwing

Begin jaren tachtig kwam de stroming van 'de vermaatschappelijking van de zorg' (of van de deïstitutionalisering) op. De gedachte hierachter was als volgt. Sommige mensen zijn weliswaar 'anders', maar dit betekent niet dat zij niet kunnen of mogen meedoen in de samenleving. Kwetsbare mensen moeten niet alleen worden gezien als mensen die hulp nodig hebben, maar ook als volwaardige burgers die van betekenis willen zijn voor de maatschappij. Zeelen en Van Weeghel (1990 in: Kal, 2001) introduceerden de term kwartiermaken: een actieve oriëntatie van de samenleving op de wensen en mogelijkheden van kwetsbare mensen. De methode Kwartiermaken werkt aan zo'n actieve oriëntatie.

Kwartiermaken beoogt een gastvrije en open samenleving voor iedereen, dus ook voor de 'vreemde ander'. Dit vanuit de constatering dat veel mensen met moeite de weg vinden in de samenleving, vreemd gevonden worden of de samenleving als vreemd ervaren. Kwartiermaken is in de praktijk ontstaan en door Doortje Kal (2001) theoretisch onderbouwd vanuit een verkenning van normatief-filosofische inzichten. De onderbouwing is gestoeld op de rehabilitatietheorie, ideeën over 'strijdigheid' (Jean-Francois Lyotard), 'differentie' (Luce Irigaray), 'vreemdheid en gastvrijheid' (Jacques Derrida) en 'opschorting' (Victor Kal). Kal maakt bij de onderbouwing gebruik van haar praktijkervaring met kwartiermaken en van (empirisch) rehabilitatieonderzoek van anderen.

3. Onderzoek praktijkervaringen

Kwartiermaken wordt in allerlei vormen ingezet door diverse instanties en organisaties in heel Nederland. Vooral organisaties uit het welzijnsdomein, instellingen die de taak hebben mensen uit de samenleving met elkaar te verbinden, maken gebruik van de methode.

De verschillen tussen kwartiermaakprojecten zijn erg groot (Scholtens, 2007). De evaluaties zijn goeddeels uitgevoerd door de ontwikkelaars zelf en meer gericht op het proces dan op de resultaten (Kal & Vesseur, 2003; Scholtens, 2007; Kal, 2008; Van Bergen et al., 2008 & Zandinga et al., 2009). Voor zover de evaluaties ingaan op resultaten worden deze zichtbaar op persoonlijk niveau of op systeem- of organisatieniveau. Op organisatorisch niveau werd samenwerking tussen instanties verbeterd of werd hulpverlening toegankelijker, onder andere





voor mensen die voorheen hulpverlening weigerden. Projecten leverden op individueel niveau een positief resultaat op. Deelnemers aan kwartiermaakprojecten die in de bovenvermelde evaluaties aan het woord komen zijn over het algemeen positief en soms zeer positief. Door Kwartiermaken wordt de wereld van de deelnemers letterlijk en figuurlijk verruimd en dat wordt op prijs gesteld.

Professionals zijn positief over de praktische toepasbaarheid en de brugfunctie van Kwartiermaken. Kwartiermaken wordt ervaren als een intensieve methode die veel van de professional vergt. Daarnaast geven professionals aan dat het soms moeite kost om niet in de rol van hulpverlener te worden gedwongen. Bovendien kunnen zich praktische problemen voordoen op het terrein van financiering, het bereiken van specifieke doelgroepen en het vasthouden van goede vrijwilligers.

4. Effectonderzoek

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar het effect van de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1)

5. Samenvatting werkzame elementen

- Kwartiermaken werkt samen met alle betrokken partijen aan het creëren van ruimte voor mensen die op basis van hun kwetsbaarheid of beperking kampen met sociale uitsluiting.
- Mensen uit de doelgroep worden in de gelegenheid gesteld te participeren in de samenleving doordat de samenleving ruimte voor hen maakt.
- De wensen en voorkeuren van mensen uit de doelgroep vormen het uitgangspunt, niet het aanbod van een organisatie.
- Bemiddeling tussen mensen uit de doelgroep en de samenleving wordt gerealiseerd door uiteenlopende in de praktijk ontwikkelde werkvormen zoals Maatjes ter plekke, multiloogbijeenkomsten, festivals, werkconferenties en Vriendendiensten.
- Kwartiermaken maakt gebruik van inzichten ontleend aan de presentiebenadering en aan theorie over normatieve professionaliteit.
- De diversiteit aan mogelijkheden voor Kwartiermaken is zeer groot omdat er weinig beperkingen aan de methode zijn. Projecten kunnen met veel of weinig budget worden uitgevoerd, grootschalig of kleinschalig worden aangepakt, met professionals of vrijwilligers.
- Kwartiermaken richt zich op een duurzaam resultaat, een langetermijnverandering en verbinding van organisaties en mensen.
- Kwartiermaken waardeert verschil positief en draagt dat ook uit.
- Kwartiermaken draagt de oriëntatie op inclusie uit in woord en daad.





1. Beschrijving methode

De beschrijving van de methode is gebaseerd op de volgende publicaties:

Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond, als proefschrift geschreven door Doortje Kal en oorspronkelijk uitgegeven in 2001 door Uitgeverij Boom in Amsterdam.

Acht keer kwartiermaken, geschreven door Gerda Scholtens en uitgegeven in 2007 door BV Uitgeverij SWP in Amsterdam, in samenwerking met het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht.

1.1 Probleemomschrijving

Kwartiermaken richt zich op het verbeteren van de positie van mensen die op basis van hun kwetsbaarheid of beperking met sociale uitsluiting te maken hebben. Kwartiermaken is een antwoord op het probleem van maatschappelijke uitsluiting van kwetsbare mensen of mensen met een beperking, bijvoorbeeld een psychiatrisch probleem. De omvang van deze groep is afhankelijk van wat men verstaat onder kwetsbare mensen en mensen met een beperking. Voor actuele of gedetailleerde informatie hierover verwijzen wij u naar www.cbs.nl of www.scp.nl.

Maatschappelijke uitsluiting heeft grote gevolgen voor de persoon in kwestie. Mensen voelen zich niet erkend. Door gevoelens van angst, schaamte en verdriet, trekken mensen zich terug en raken geïsoleerd. Het lukt niet om te voorzien in het eigen inkomen of in de maatschappelijke bijdrage die de persoon in kwestie voor ogen heeft.

De oorzaken van uitsluiting bestaan op verschillende niveaus. Op individueel niveau gaat het om de omgang met 'het vreemde', het anders zijn. Het vreemde kan worden afgekeurd of leiden tot gevoelens van angst. Op organisatieniveau bestaat de neiging om zich als vanzelfsprekend op het normale te richten en het vreemde daardoor als afwijkend te zien en op afstand te houden. Op maatschappelijk niveau kunnen twee mechanismen worden onderscheiden. Binnen een resultaatgerichte 'prestatimaatschappij' is er weinig ruimte voor personen bij wie de waarde niet economisch is vast te stellen. Het waardestelsel leidt tot uitsluiting. De wijze waarop beleid is ingevuld, vormt een tweede oorzaak. Decennialang werden mensen met beperkingen in intramurale instellingen geplaatst. Deze bevonden zich fysiek buiten de reguliere maatschappij, mensen werden letterlijk 'weggestopt in de bossen'. Het proces van vermaatschappelijking maakte eind jaren tachtig een begin met het weer includeren van mensen met beperkingen.





Kwartiermaken gaat er vanuit dat een samenleving die ruimte geeft aan betekenisvolle verschillen, rijker en draagkrachtiger is dan een samenleving waarin de nadruk ligt op gelijkheid en eenvormigheid. De maatschappij is niet altijd gastvrij voor kwetsbare mensen of mensen met een beperking. Er wordt geen of onvoldoende ruimte geboden om maatschappelijk te participeren. Vermaatschappelijking, het meedoen in de samenleving, gaat niet vanzelf. Het kan ook leiden tot assimilatie-druk, je moeten aanpassen aan geldende normen en waarden. Maar dat is voor kwetsbare mensen nu juist vaak moeilijk. Zij voelen de druk om te voldoen aan standaarden waar zij niet aan kunnen voldoen en kunnen daarom niet zichzelf zijn. Kwartiermaken richt zich op dat wat nodig is om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen zich thuis kunnen voelen in de samenleving zoals zij zijn.

1.2 Doel van de methode

Het doel van Kwartiermaken is succesvolle integratie van mensen die op basis van kwetsbaarheid of een beperking met mechanismen van uitsluiting kampen. Kwartiermaken onderscheidt twee subdoelen.

1. Werken aan het bevorderen van een samenleving waarin (meer) mogelijkheden ontstaan voor de doelgroep (Kal, 2001).
2. Met mensen uit de doelgroep onderzoeken hoe zij (weer) aan de samenleving kunnen deelnemen.

1.3 Doelgroep van de methode

Mensen die met uitsluiting kampen vormen het startpunt van Kwartiermaken. Echter, tegelijkertijd richt Kwartiermaken zich op de samenleving die zich voor deze mensen moet openstellen. Scholtens beschrijft de Kwartiermaker dan ook als “de opbouwwerker (...) met als centrale activiteit het bemiddelen tussen wensen en behoeften van kwetsbare mensen en de samenleving.” Zowel de kwetsbare burger als de samenleving (burgers, instanties, overheden) behoren tot de doelgroep. Kwartiermaken richt zich uitdrukkelijk óók op mensen die niet in beeld zijn van organisaties voor zorg en welzijn.

Specifieke doelgroepen

Van de primaire doelgroep waar Kwartiermaken zich op richt, worden de volgende groepen specifiek genoemd.

- Mensen met psychische of psychiatrische problematiek.
- Mensen (kinderen of volwassenen) met een verstandelijke beperking.
- Anderen, zoals migranten die met uitsluiting kampen, bijvoorbeeld vanwege hun geloof.

Onder de mensen met psychiatrische problematiek, onderscheidt Scholtens als specifieke doelgroepen bijvoorbeeld:





- mensen met een psychiatrische achtergrond die zelfstandig gaan wonen en
- mensen met een psychiatrische achtergrond die 'de zorg' mijden.

Tot de doelgroep behoren die mensen die niet zonder meer geaccepteerd worden als burger. Zij vinden niet als vanzelf de weg in de samenleving. Wie als lid van de primaire doelgroep van Kwartiermaken kan worden aangemerkt, is afhankelijk van ontwikkelingen in de samenleving.

De samenleving

Scholtens noemt ook een aantal specifieke doelgroepen die de 'samenleving' representeren: organisaties voor zorg en welzijn, gemeenten, politie, woningcorporaties, Wmo-loketten, vrijwilligers, buurtcentra, familie/naastbetrokkenen. Kwartiermaken richt zich uitdrukkelijk niet alleen op de organisaties maar ook op individuen binnen en buiten die organisaties. Zij spelen immers een cruciale rol bij het realiseren van de subdoelstelling: de samenleving meer gastvrij maken, ofwel ruimte creëren voor mensen die kampen met mechanismen van uitsluiting.

Het welzijnswerk wordt genoemd als een belangrijk domein voor Kwartiermaken. Immers, dit domein stelt zich ten doel mensen te laten deelnemen aan culturele en sociale activiteiten. Het wil mensen uitnodigen om elkaar te ontmoeten en verbindingen aan te gaan (Spierts & De Boer, 2000 in: Kal, 2001). De voorzieningen van de geestelijke gezondheidszorg, zoals de Dagactiviteitencentra (DAC's), blijken niet altijd in staat de brug naar de samenleving te slaan. De voorzieningen die in het verlengde van de DAC's liggen, zoals buurtcentra, sportverenigingen en vrijwilligerswerk, zijn niet zonder meer toegankelijk (Kal, 2001). Daarmee is het speelveld van Kwartiermaken breed sociaal georiënteerd en niet beperkt tot de zorg.

Geen onderscheid

De methode Kwartiermaken maakt geen expliciet (etnisch) onderscheid binnen de doelgroep. Wel omschrijft de auteur dat bij de toepassing een doelgroep specifiekere benoemd kan worden, zoals de opsommingen laten zien. Er is geen vaste procedure voor selectie van de doelgroep. Wel trekt Kal in haar proefschrift regelmatig parallellen tussen de inclusieve en multiculturele samenleving. In beide concepten wordt gestreefd naar ruimte voor en erkenning van 'anders-zijn'. In beide concepten wordt assimilatie als onderdrukkend en ziekmakend gezien en daarom afgewezen.

1.4 Indicaties en contra-indicaties

In de documentatie over de methode zijn geen specifieke indicatie- of contra-indicatiecriteria aangegeven. De methode is per definitie vanuit haar aard toepasbaar in iedere maatschappelijke context.





1.5 Aanpak

Opzet

Vaak wordt Kwartiermaken als methode in projectvorm uitgevoerd. Per project kan de aanpak sterk verschillen, afhankelijk van de gekozen doelen en het budget. Een gemeenschappelijk kenmerk van alle projecten is dat kwetsbare mensen hierin een sleutelrol vervullen.

Activiteiten en stappen

Een vast stappenplan is er niet, wel worden de volgende kenmerkende activiteiten die telkens van toepassing zijn omschreven.

1. In kaart brengen van wensen en behoeften van de kwetsbare doelgroep op het gebied van maatschappelijke participatie.
2. Draagvlak organiseren in betrokken organisaties of in samenlevingsverbanden, om een *niche* te ontwikkelen (ruimte te creëren) in een concrete situatie.
3. Een Kwartiermaker wordt aangesteld als projectaanjager. Hij of zij netwerkt bij de betreffende doelgroepen, achterhaalt wensen en treedt op als 'vertaler' tussen kwetsbare groep en samenleving. De Kwartiermaker richt zich op het creëren van draagvlak voor het scheppen van ruimte en gastvrijheid.
4. Concrete activiteiten worden vormgegeven die inclusie agenderen en mogelijk maken, waardoor kwetsbare mensen mee kunnen doen.
5. Zoeken naar duurzame samenwerkingsverbanden om de gastvrijheid te verankeren en het positieve effect van een project te waarborgen.

Werkvormen

Kwartiermaken maakt gebruik van diverse werkvormen. We noemen de volgende hoofdwegen waarlangs kwartier wordt gemaakt; er zijn vele andere vormen mogelijk en bekend.

1. Maatje ter plekke

Een persoon die bekend is met de lokale situatie wordt gekoppeld aan 'een nieuwkomer' uit de doelgroep. Ter plaatse van de activiteit (variërend van een koor tot een sport- of klaverjasclub) wordt een maatje gezocht voor de betreffende deelnemer. Dit maatje heeft tot taak het ijs te breken, als vraagbaak te functioneren, iemand zich thuis te laten voelen en wegwijs te maken.

2. Multiloogbijeenkomsten

In een multiloogbijeenkomst wordt onderzocht hoe maatschappelijke organisaties, instanties en de politiek een rol van betekenis kunnen spelen om inclusie te bewerkstelligen. In deze bijeenkomsten krijgen kwetsbare mensen de kans te vertellen over hun situatie, hun wensen, en wat er vanuit de samenleving nodig is om die wensen waar te maken. Aan deze gesprekken nemen niet alleen kwetsbare mensen deel, maar zoveel mogelijk partijen die voor de doelgroep belangrijk zijn en/of zelf over hun moeite in de omgang met psychisch lijden willen spreken. De verschillende partijen voeren een gelijkwaardige dialoog met het doel elkaars perspectief beter te leren kennen. Het perspectief van kwetsbare mensen maakt wel nadrukkelijk onderdeel uit van de multiloogbijeenkomst, die een vrijplaats biedt voor het verhaal over 'anders zijn' en tegelijkertijd burger zijn.





3. Normatieve professionaliteit

Bij deze 'werkvorm' gaat het er om ruimte te scheppen voor de normatieve – de waarden en normen betreffende – dimensie van het professionele handelen (Baart, 1996, in: Kal, 2001). De professional kan zich niet beperken tot het toepassen van de regels die de maatschappij of de organisatie waarvoor hij werkt stelt. De Kwartiermaker probeert normatieve professionaliteit te bevorderen bij professionals van maatschappelijke organisaties (bijvoorbeeld woningcorporaties, politie, gemeente, hulpverlening) in hun contacten met de doelgroep.

4. Kwartiermaakfestivals

Dit zijn openbare, artistieke evenementen waar mensen uit de doelgroep zich kunnen laten zien. Dans-, theater- en muziekproducties dragen bij aan destigmatisering en *empowerment* van de doelgroep. Ook gevestigde kunstproducties (film, theater) worden ingezet om het thema inclusiviteit te agenderen.

5. Vriendendiensten

Hierbij gaat het om het koppelen van een maatje aan iemand uit de doelgroep voor langere tijd, op basis van gezamenlijke interesses. Het maatje kan fungeren als brug naar de samenleving. Daarbij wordt uitdrukkelijk gestreefd naar een zo gelijkwaardig mogelijke relatie.

6. Werkconferenties

Bijeenkomsten waar de waarde van integratie en inclusie wordt bediscussieerd met bijvoorbeeld het welzijnswerk, woningcorporaties en de gemeente. Werkconferenties zijn bedoeld om overal waar het nodig is de gastvrije houding tegenover de doelgroep aan te moedigen. Ervaringsdeskundigen spelen op deze conferenties een vooraanstaande rol.

Twee principes

Kwartiermaken maakt gebruik van de principes van twee andere benaderingen: de presentiebenadering van Baart (2001) en de Dialogische constructie van Heymann (2001 in: Scholtens, 2007). Beiden stellen dat vraag en aanbod in de hulpverlening niet altijd op elkaar aansluiten. De theorieën hebben als centraal thema dat de focus van de toegepaste interventie moet liggen bij de hulpvraag en behoeftearticulatie van de cliënt zelf, niet bij het zorgaanbod van een organisatie. Van organisaties wordt verwacht dat zij zich verdiepen in de leefwereld van de cliënt, zijn beweegredenen en motieven en dat zij daarvoor openstaan. Dit geldt zowel voor hulpverleningsorganisaties als voor andere maatschappelijke organisaties.

Duur van kwartiermaakproject

De looptijd verschilt per project. Idealiter verankert de methode het Kwartiermaken zo in het alledaagse functioneren van de organisatie of de samenleving, dat een duurzaam effect wordt bereikt. De literatuur beschrijft projecten met een looptijd variërend van een half jaar tot vijf jaar.

Locatie

Kwartiermaken wordt in principe ingezet binnen reguliere voorzieningen, organisaties of situaties. Bij voorkeur wordt er geen nieuwe voorziening gecreëerd. Voor de festivals worden zoveel mogelijk reguliere podia gezocht; werkconferenties en multilogen worden in algemene voorzieningen gehouden.





1.6 Materiaal

De volgende publicaties zijn beschikbaar.

Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond, geschreven als proefschrift door Doortje Kal en oorspronkelijk uitgegeven in 2001 door Uitgeverij Boom in Amsterdam.

Dit boek biedt de theoretische onderbouwing van Kwartiermaken. Daarbij wordt veel gebruik gemaakt van voorbeelden uit de praktijk, zowel om de theorie te ontwikkelen als om deze te vertalen naar de praktijk. In het boek komen de in 1.5 genoemde werkvormen uitgebreid aan bod. Het boek is via de site www.kwartiermaken.nl te bestellen. Het slothoofdstuk is via deze site te downloaden.

Werken aan gastvrijheid, omgaan met strijdigheid is als lekenpraatje bij de promotie geschreven door Doortje Kal en uitgegeven in 2002 door Actioma, Instituut voor activering, innovatie en onderzoek in Den Bosch.

Deze publicatie geeft in heel kort bestek aan wat de uitgangspunten van Kwartiermaken zijn.

De volgende rapporten bieden een praktijkgerichte uitwerking van Kwartiermaken, die ook als leidraad gebruikt kan worden bij het opzetten van een project.

Acht keer kwartiermaken, geschreven door Gerda Scholtens en uitgegeven in 2007 door BV Uitgeverij SWP in Amsterdam in samenwerking met het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht.

Deze publicatie geeft aan de hand van acht praktijkvoorbeelden een overzicht van gemeenschappelijke methodische elementen van Kwartiermaken. Daaruit volgen praktische aanbevelingen voor een ieder die met Kwartiermaken aan de slag wil.

Het rapport *Acht keer kwartiermaken* is te downloaden via onderstaande link:

<http://www.kwartiermaken.nl/publicaties/acht-keer-kwartiermaken-gerda-scholtens>

Kwartiermaken voor mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam Oud-West, geschreven door Doortje Kal en uitgegeven in 2008 door MOVISIE in Utrecht.

Deze publicatie is een goed voorbeeld van Kwartiermaken. Aan de hand van een concreet project in Amsterdam wordt het proces van de toepassing beschreven.

Doortje Kal en Gerda Scholtens werken aan een 'werkboek' in aanvulling op de cursus 'Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen' (zie 1.7). Het werkboek zal vooral ingaan op de activiteiten en werkvormen die Kwartiermaken concreet gestalte geven.

Via de website www.kwartiermaken.nl en een nieuwsbrief wordt actuele informatie gegeven over alles wat met Kwartiermaken te maken heeft.





1.7 Benodigde competenties van de professional

Zowel professionals als vrijwilligers kunnen Kwartiermaken als methode uitvoeren. Kwartiermakers of assistent-Kwartiermakers kunnen ook ervaringsdeskundigen zijn. Er is geen specifieke beroepsopleiding Kwartiermaken. Wel moet een Kwartiermaker competenties hebben op het gebied van cliëntcontact en op het gebied van samenwerken met de medewerkers van andere organisaties. De belangrijkste kenniseisen en eigenschappen staan hieronder op een rij (Scholtens, 2007; Van Bergen et al., 2008; Kal, 2008; voor deze beschrijving aangevuld door de ontwikkelaar).

Opleidingsniveau

- Hbo-niveau.

Kennis

- Kennis van het gedachtegoed en de werkwijze van Kwartiermaken; weten waarvoor het bedoeld is.
- Kennis van de presentiebenadering.
- Kennis van de problematiek van de doelgroep.
- Kennis van en ervaring met de gevolgen van problematiek van de doelgroep voor het maatschappelijk functioneren.
- Kennis van herstelprocessen van de doelgroep.
- Kennis van de werking en de kracht van ervaringsdeskundigheid.
- Kennis van de sociale werkvelden: welzijnswerk, (thuis)zorg en opbouwwerk.
- Kennis van gemeentelijk beleid en het Wmo-loket.
- Kunnen herkennen hoe (sociaal-)maatschappelijke instanties (inclusief de ggz-instanties) werken en weten hoe ze ingeschakeld kunnen worden.

Vaardigheden en eigenschappen

- Kunnen opereren vanuit het doel van Kwartiermaken.
- Kunnen overtuigen van personen, instanties en overheden.
- Ervaring en affiniteit hebben met het omgaan met een kwetsbare doelgroep.
- Contact kunnen maken op een heel laagdrempelige manier, kunnen aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.
- Sterk zijn in behoeftearticulatie bij mensen die niet zomaar met hun verlangen over de brug (kunnen) komen.
- Beschikken over 'meertaligheid': kennis over de leefwereld van de kwetsbare burger kunnen overbrengen aan instanties, organisaties en personen waar de kwetsbare burger mee te maken heeft.
- Empathisch vermogen en een open houding hebben: mensen in hun waarde laten, hen open, eerlijk, begrip- en respectvol benaderen, consequent en integer zijn en dit kunnen uitstralen.
- Ruimte laten aan en ruimte creëren voor de kwetsbare burger.
- Uithoudingsvermogen hebben en kunnen focussen op langetermijnresultaten.
- Proactieve en flexibele houding hebben, ondernemend zijn, durven, bereid zijn te helpen als dat nodig is of gevraagd wordt.





- Kunnen netwerken, gericht zijn op samenwerking, contacten kunnen opbouwen en onderhouden.
- Kunnen organiseren.
- Kunnen onderhandelen.

Training en coaching

In samenwerking met de vereniging Anoiksis geeft het Landelijk Steunpunt Kwartiermaken twaalfdaagse trainingen voor ervaringsdeskundigen die Kwartiermaker willen worden.

Er is een landelijke Werkgroep Kwartiermakers, die driemaal per jaar bijeenkomt en waarin coaching en uitwisseling centraal staat. De werkgroep valt onder het Landelijk Platform Vermaatschappelijking van het Trimbos-instituut.

Voor meer informatie over een eventueel volgende training kunt u contact opnemen met David Hidajattoelah van Stichting Anoiksis via <http://www.anoiksis.nl/contact> of Doortje Kal via d.kal@kwartiermaken.nl.

1.8 Overige randvoorwaarden

Kwaliteitsbewaking

De wijze van kwaliteitsbewaking wordt bepaald door de uitvoerder of de financier(s) van het project.

Kosten van de interventie

De omvang en reikwijdte van een project Kwartiermaken zijn bepalend voor de kosten. Uitgaande van een projectvorm waarin de Kwartiermaker een betaalde kracht is, zijn er op z'n minst de loonkosten voor de Kwartiermaker zelf, voor de duur van het project. De Kwartiermaker kan ook een ervaringsdeskundige zijn. Wanneer de Kwartiermaker – al dan niet ervaringsdeskundig – een vrijwilliger is, bestaan de kosten uit een vergoeding voor de vrijwilliger.

Daarnaast dient men rekening te houden met organisatorische en materiële kosten voor het uitvoeren van de activiteiten, kantoorkosten, eventueel locatiehuur, vergoedingen van vervoer voor de deelnemers en eventuele andere aanpassingen.

Voorjaar 2010 is op aanvraag van Anoiksis voor het eerst een training verzorgd voor ervaringsdeskundigen die Kwartiermaker willen worden. De kosten voor deelname aan de twaalfdaagse training bedragen € 1.000 (anno 2010). In 2010 is gebruik gemaakt van een subsidie als gedeeltelijke tegemoetkoming in de kosten van de training.





1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies

Maatschappelijke steunsystemen

Van Kwartiermaken zijn geen soortgelijke methoden bekend. Kwartiermaken als methode maakt meestal deel uit van een maatschappelijk steunstelsel. Een maatschappelijk steunstelsel is "een gecoördineerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen, gericht op het bieden van ondersteuning aan mensen met langdurige psychische problemen" (Van Bergen et al., 2008). In de praktijk blijkt de doelgroep voor maatschappelijke steunsystemen breder. "Het gaat om mensen die te maken hebben met sociale uitsluiting, vereenzaming, marginalisering" (Van Bergen et al., 2008). Een maatschappelijk steunstelsel ondersteunt kwetsbare mensen in sociaal isolement in het zo zelfstandig mogelijk participeren, door hun persoonlijke netwerken te versterken; met de professionele eerste- en tweedelijns hulpverlening, maar ook met familie, vrijwilligers, zelforganisaties, welzijns- en bewonersorganisaties (zie ook Verschelling en Van der Lindt, 2010).

Rehabilitatiebenadering

Kwartiermaken heeft een sterke link met de rehabilitatiebenadering. Deze benadering richt zich erop mensen met ernstige, langdurige beperkingen te helpen beter te functioneren met zo min mogelijk professionele hulp. In haar proefschrift (2001) geeft Kal aan dat zij zich plaatst binnen de traditie van deze benadering. Echter, deze benadering besteedt volgens de ontwikkelaar te weinig aandacht aan de functie die de omgeving vervult bij het herstel van de cliënt of kwetsbare burger. Kwartiermaken is net als de rehabilitatietheorie gericht op het 'herstel' van de cliënt of kwetsbare burger, maar erkent daarbij nadrukkelijker dat dit ook aanpassing vraagt van de omgeving. De omgeving waarin de kwetsbare burger zich bevindt, zal moeten worden voorbereid en toegerust om ruimte te maken zonder assimilatie-druk. De samenleving in zijn geheel dient bij te dragen door ruimte te geven aan 'anders zijn' en de omgeving geschikt te maken. Kwartiermaken is daarmee een noodzakelijke aanvulling op de rehabilitatiebenadering.

Eventueel bewijs voor de werkzaamheid van de hier genoemde methoden levert geen indirect bewijs op voor de werkzaamheid van Kwartiermaken omdat de verschillen te groot zijn.

1.10 Contactgegevens ontwikkelaar

Doortje Kal en Gerda Scholtens
Tilanusstraat 33hs
1091 BD Amsterdam
d.kal@kwartiermaken.nl
020 693 90 24
www.kwartiermaken.nl





2. Onderbouwing

2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode

Begin jaren tachtig kwam de stroming van 'de vermaatschappelijking van de zorg' op. Idealiter heeft vermaatschappelijking twee componenten die elkaar aanvullen. Ten eerste worden kwetsbare mensen niet alleen gezien als patiënt, cliënt of mensen die hulp nodig hebben, maar ook als burger. Dat wil zeggen: als mensen die erbij willen horen en van betekenis willen zijn voor de *maatschappij*. De tweede component betreft de maatschappij zelf. Men constateerde dat sommige mensen wel 'anders' zijn, maar dat dit niet betekent dat zij niet kunnen of mogen meedoen in de samenleving. Burgers en maatschappelijke organisaties spannen zich in voor mensen die 'anders' zijn. In aansluiting hierop introduceerden Zeelen en Van Weeghel (1990 in: Kal, 2001) de term kwartiermaken: een actieve oriëntatie van de samenleving op de wensen en mogelijkheden van kwetsbare mensen. Maar met de introductie van deze term was de beweging nog geen feit.

Kwartiermaken als methode is in de praktijk ontstaan, ter stimulering en ondersteuning van sociale integratie en maatschappelijke participatie van kwetsbare mensen, aanvankelijk vooral psychiatrische cliënten (Kal, 2001). Begin jaren negentig constateerde de ontwikkelaar van Kwartiermaken dat projecten voor de integratie van ex-psychiatrische patiënten te weinig werkten aan een tolerante infrastructuur in de samenleving. Dagactiviteitencentra deden goed werk voor deze groep, maar de brug naar de samenleving werd onvoldoende geslagen. Hieruit kwam begin jaren negentig de eerste gerichte kwartiermaakactiviteit voort: het project Integratie (ex-)psychiatrische patiënten (IEP). Doel van dit project was het slaan van een brug tussen de wereld van de ggz en andere maatschappelijke organisaties, zodat de vermaatschappelijking van ex-psychiatrische patiënten succesvoller zou verlopen. In dit project, waar Doortje Kal het initiatief toe nam (als plaatsvervangend hoofd van een dagactiviteitencentrum), werd Kwartiermaken ontwikkeld en kregen de eerste werkvormen zoals de Vriendendienst en de werkconferentie concreet gestalte.

Met de kennis opgedaan binnen IEP werd Kwartiermaken voortgezet in een project in Zoetermeer, dat in 1997 van start ging. De Kwartiermaker, een daartoe speciaal aangestelde opbouwwerker, had tot taak samen met de doelgroep te onderzoeken waar steeds opnieuw sprake was van uitsluiting en hoe dit kon worden verbeterd. De Kwartiermaker fungeert als aanzwengelaar, katalysator, motivator, makelaar, netwerkontwikkelaar en campagnevoerder. De *buddies* van de Vriendendienst maken ruimte voor contact tussen de werkelijkheid van kwetsbare mensen en de werkelijkheid van de wijk, de andere bewoners, de instellingen en organisaties. Naast de Vriendendienst worden samen met de doelgroep andere werkvormen ontwikkeld zoals: werkconferenties rond welzijn en wonen en multiloogbijeekkomsten. Kwartiermaken ontwikkelt zich verder in de praktijk en wordt nu ook benoemd als aanpak.

In 2001 publiceert Kal haar proefschrift, waarin zij Kwartiermaken in een theoretisch kader plaatst. Dit onderzoek is een zoektocht geworden naar anders en vernieuwend denken over maatschappelijke mogelijkheden voor sociale integratie van kwetsbare mensen. Het proefschrift





geeft een theoretische onderbouwing voor Kwartiermaken. De onderbouwing van Kwartiermaken is vooral van normatief-filosofische aard. Ze berust niet op wetenschappelijke inzichten over wat werkt, maar is veeleer een verkenning van filosofische inzichten om te interveniëren op het als ongewenst geachte probleem van uitsluiting. Kal maakt wel gebruik van haar praktijkervaring en (empirisch) rehabilitatieonderzoek van anderen om haar inzichten te verduidelijken.

Kwartiermaken blijft zich voortdurend ontwikkelen zowel in de praktijk als in theorie. Kwartiermaken wordt inmiddels ingezet voor een bredere doelgroep dan alleen mensen met een psychiatrische achtergrond. De ontwikkelaar Doortje Kal werkt momenteel samen met Gerda Scholtens aan een praktisch werkboek, in aanvulling op de cursus 'Kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen'.

Zie voor toelichting handleiding, paragraaf 2.2.

2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak

Uitsluiting

'Kwartiermaken' beoogt een gastvrije en open samenleving waarin voor iedereen, dus ook voor de 'vreemde ander', plaats is (Kal, 2001). Dit vanuit de constatering dat veel mensen met moeite de weg vinden in de samenleving, vreemd gevonden worden of de samenleving als vreemd ervaren. Kwartiermaken houdt zich bezig met de vraag hoe voor deze groep ruimte of gastvrijheid gecreëerd kan worden en wie dit moet doen. In haar proefschrift baseert Kal haar onderbouwing van Kwartiermaken vooral op het werken met psychiatrische patiënten.

Kal (2001) concludeert op basis van empirisch onderzoek van Ten Cate (1996, in: Kal, 2001) Hoof (2000, in: Kal, 2001) en Kroon (1998, in: Kal, 2001) dat mensen met een psychiatrische achtergrond niet gemakkelijk aansluiting vinden bij het leven buiten de ggz.

Ongastvrijheid in de samenleving wordt door Nuy (1998, in: Kal, 2001) omschreven. Hij betoogt dat mensen ongewild van de samenleving worden uitgesloten. Een mogelijke oorzaak hiervan is de permanente modernisering, die niet iedereen kan bijbenen. Het is de vraag of je mag verwachten dat iedereen hierin mee kan gaan. Nuy bepleit dat het aan dezelfde maatschappij is die de mensen uitsluit, om de terugweg naar de samenleving mogelijk te maken. Kwartiermaken leent deze opvatting door te stellen dat de samenleving er (mede) verantwoordelijk voor is kwetsbare mensen in staat te stellen om te participeren in de samenleving, indien nodig door de samenleving te veranderen. Kal (2001) licht de beoogde verandering toe: zij vraagt de maatschappij om ruimte te maken om kwetsbaar of 'anders' te kunnen zijn en niet te verwachten van mensen die anders zijn dat zij koste wat kost in het bestaande maatschappelijke stramien passen.

Rehabilitatietheorie

Kal plaatst Kwartiermaken in de traditie van de (psychiatrische) rehabilitatiebeweging waar





onder andere Douglas Bennett een belangrijke rol in heeft gespeeld. Rehabilitatie betekent letterlijk eerherstel, eerherstel voor mensen met een psychiatrische achtergrond aan wie voorheen slechts een plaats in de inrichting of in de marge van de samenleving werd gegund. Rehabilitatie staat voor het creëren van mogelijkheden voor de chronisch psychiatrische patiënt om van patiënt burger te worden.

Volgens Kal is de psychiatrische rehabilitatiebeweging er maar ten dele in geslaagd om het eerherstel van de patiënt vorm te geven. De rehabilitatiebeweging heeft de oplossing teveel gezocht in het aanbod vanuit de zorg en hulpverlening. Men wil de cliënt of patiënt zodanig steunen dat hij of zij weer aansluiting kan vinden als burger bij de 'normale maatschappij'. Maar, zo betoogt Kal, daarbij is te weinig gekeken naar mechanismen van uitsluiting door de maatschappij, haar burgers en organisaties. Mensen die anders zijn, worden niet toegelaten *omdat* zij anders zijn. In de praktijk van de rehabilitatiebeweging kunnen psychiatrische cliënten alleen maar worden toegelaten tot de samenleving wanneer zij zich aanpassen. "Rehabilitatie draait dan uit op (...) een onderdrukkend braaf burgerschap, op uitwissing van anders zijn" (Van Loenen, 1997 in: Kal, 2001).

Kal verdedigt de stelling dat het streven naar integratie van 'het andere' een spanning oproept. De rehabilitatietheorie en de rehabilitatiebeweging erkennen dit onvoldoende. Met de theorie en praktijk van Kwartiermaken wil Kal "de grondslagen van de rehabilitatietheorie verder brengen" (Kal, 2001; Kal, 2002).

Strijdigheid

Kal maakt gebruik van het begrip *strijdigheid*. Zij erkent dat psychiatrische patiënten, maar ook andere groepen kwetsbare mensen, anders zijn en ook in zekere mate anders zullen blijven, ook wanneer zij een proces doormaken van cliënt tot burger. Het herstel van de wederkerigheid tussen normaal en abnormaal, gaat gepaard met fricties en ongemakkelijkheden, zowel aan de kant van de cliënt of kwetsbare burger als aan de zijde van de samenleving. Het lukt niet zomaar weer lid van de samenleving te worden "als je gek bent of gek bent geweest" (Kal, 2002).

Voor haar ideeënvorming over strijdigheid grijpt Kal terug op Lyotard en zijn begrippen: 'onpresenteerbaar lijden' en 'onbenoembare strijdigheid'. Lyotard ziet strijdigheid als de uiting van een geschil over een geschil. "Een geschil over een geschil ontstaat als de ander het geschil niet als zodanig ervaart. De ervaring wordt onpresenteerbaar. (...) Dat plaatst de betrokkene in een situatie van sprakeloosheid en daarmee van isolement. De kern van de strijdigheid bestaat uit het lijden aan het onrecht dat de eigen positie (...) niet tot uitdrukking kan worden gebracht in een situatie waarin die positie juist in het geding is." (In: Kal, 2001; Kal, 2002).

Kwartiermakers, zo betoogt Kal, staan voor de opdracht om juist datgene in de openbaarheid te brengen dat onbenoembaar is en dat integratie en burgerschap in de weg staat. Ze erkent dat dit een moeilijke opdracht is. "Zal het lukken om een onbenoembaar verschil ruimte te bieden? (...) Is plaats bieden aan iemand die je niet kunt plaatsen wel uitvoerbaar?" Kwartiermaken is de poging om hieraan handen en voeten te geven.





Differentie, verschil

Om het vraagstuk van in- en uitsluiting te kunnen adresseren, ontkomt Kwartiermaken er niet aan de 'uitgeslotenen' als categorie te benoemen. Maar doe je dan niet precies wat je wilt bestrijden?

Kal grijpt hiertoe terug op de theorie van de filosoof en psychoanalytica Luce Irigaray over differentie. Irigaray betoogt dat categorisering van een bepaalde groep noodzakelijk kan zijn om een eigen positie van die groep binnen de samenleving mogelijk te maken (Irigaray, 1992 in: Kal, 2001). Irigaray stelt het bestaan van het universele subject, een soort gangbare standaardmens, ter discussie en stelt daar tegenover juist een veelheid van subjecten die gelijkwaardig zijn. Juist door de gekte te erkennen als een eigenschap van de categorie 'gekken' kan de gek zijn eigen leven leiden en daar uitdrukking aan geven in een eigen taal. Dit creëert mogelijkheden voor een 'ander burgerschap' op basis van gelijkwaardigheid. Kal werkt dit als volgt uit: "Het benoemen van de groep als categorie is noodzakelijk om de uitsluitende werking van het normaliteitsvertoog aan de orde te kunnen stellen. Het kan gezien worden als een tussenstap. (...) De categorisering wordt door Kwartiermaken ingezet om mensen met een psychiatrische problematiek in hun andersheid te kunnen doen verschijnen, zonder dat zij dat moeten bekopen met opsluiting of uitsluiting. De categorisering moet uitzicht bieden op integratie en behoeden voor een gelijkmakende assimilatie waarin geen erkenning is voor andersheid" (Kal, 2001). En in de stelling van het proefschrift laat zij daarop volgen: "Om een integratie te ondersteunen die niet uitloopt op eenzijdige assimilatie is het nodig om ruimte te maken voor 'de vreemde ander', waarbij aanvaard dient te worden dat die ander in zekere mate vreemd en daardoor 'lastig' blijft." (Kal, 2001). Deze activiteit van 'ruimte maken voor' is de essentie van de praktijk van Kwartiermaken.

In de aanpak van Kwartiermaken staan drie begrippen centraal, waarvan we de eerste twee hier gezamenlijk behandelen:

1. vreemdheid en gastvrijheid
2. opschorting

Hieronder gaan we in op deze begrippen en de bijbehorende uitwerking binnen Kwartiermaken.

Vreemdheid en gastvrijheid

Kwartiermaken wil ruimte maken voor 'de ander' op een manier die recht doet aan de ander zoals hij is. Maar hoe kan dit concreet vorm worden gegeven? Kal verwijst hiervoor naar de theorie van Jacques Derrida die de begrippen 'vreemdheid' en 'gastvrijheid' aan elkaar verbindt. Derrida stelt vast dat gastvrijheid juist dan tot stand kan komen wanneer er sprake is van vreemdheid: "Kunnen we van de vreemdeling verwachten dat hij de taal spreekt, zich gedraagt als de anderen, voordat hij verwelkomd wordt? Is hij dan nog vreemdeling?" (Derrida, 1998 in: Kal, 2001). Gastvrijheid geeft ruimte aan sprakeloosheid en onpresenteerbaarheid. Het maakt de weg vrij om het moeilijke terrein van strijdigheid tussen normaal en abnormaal te betreden met het oog op inclusie.

Opschorting

Om gastvrijheid serieus te nemen is een tussenstap nodig. Die tussenstap duidt Kal aan als 'opschorting'. Met Victor Kal betoogt Doortje Kal dat een gastvrije samenleving 'toegankelijk' moet zijn voor de ander zoals hij is en met wat voor hem belangrijk is (V. Kal, 1999 in: D. Kal, 2001). Kwartiermaken kan dan worden aangeduid als "de opschorting van het gangbare met





het oog op toegang voor het vreemde” (Kal, 2001). Het kan bijvoorbeeld zijn dat de waarden van de prestatimaatschappij, met haar nadruk op loon naar arbeid, (tijdelijk) moeten worden opgeschort om ruimte te bieden aan de ander die niet aan de prestatienorm kan voldoen. Doortje Kal voegt hiermee zelf het begrip opschorting toe aan de begrippen van Lyotard en Derrida.

Uitwerking

Gastvrijheid en opschorting vormen belangrijke bouwstenen voor de werkvormen waar Kwartiermaken gebruik van maakt. In paragraaf 1.5 zijn onder het kopje ‘Aanpak’ vijf belangrijke werkvormen benoemd. Het is niet moeilijk om in deze werkvormen de elementen gastvrijheid en opschorting te herkennen. Gastvrijheid wordt geboden door de Kwartiermaker zelf. Gastvrijheid wordt ook geboden door de Maatjes ter plekke en de maatjes van de Vriendendienst. Deze gastvrijheid heeft letterlijk plaats in de wereld waar de ‘ander’ zonder maatje zou zijn uitgesloten. Maatjes creëren *niches* ofwel vrijplaatsen in de samenleving, zodat de kwetsbare mensen zich thuis kunnen voelen. De Kwartiermaker is zich bewust van zijn of haar positie ten opzichte van de ‘ander’. Het beginsel van normatieve professionaliteit vormt de basis om gastvrij te zijn en de (in de instelling of samenleving) heersende orde op te schorten. Kwartiermaakfestivals en multiloogbijeenkomsten zijn openbare plekken waar ‘anderen’ zich kunnen laten zien en horen.

Kwartiermaken erkent het vreemde en het ongemak dat deze benadering in de samenleving los kan maken. Vanuit die erkenning is het mogelijk om het gewone te onderbreken met een gastvrij onthaal en zo de ruimte te bieden aan het ongewone. Van daaruit kan ‘de ongewone ander’ weer deelnemen aan de samenleving. Kal ziet Kwartiermaken als “een permanente extra inspanning om integratie te effectueren en kwaliteit te geven” (2001).





3. Onderzoek praktijkervaringen

3.1 Uitvoerende organisaties

Kwartiermaken wordt in allerlei vormen ingezet door diverse instanties en organisaties in heel Nederland. Vooral organisaties uit het welzijnsdomein – instellingen die de taak hebben mensen uit de samenleving met elkaar te verbinden – maken gebruik van de methode. Maar Kwartiermaken wordt ook gebruikt door zorgorganisaties. De methode wordt veelal aangewend bij mensen met een psychiatrische achtergrond (Kal, 2001; Scholtens, 2007), maar ook bij andere groepen die te maken hebben met discriminatie, stigmatisering of andere vormen van uitsluiting. Bijvoorbeeld mensen die eenzaam zijn, daklozen, migranten of mensen met een verstandelijke handicap.

In veel gemeenten worden kwartiermaakprojecten uitgevoerd: Amsterdam, Almere, Amersfoort, Arnhem, Bladel, Delft, Den Helder, Eindhoven, Geldrop, Groningen en omliggende gemeenten, Haarlem, Hilversum, Huizen, Kempen, Kennemerland, Maastricht, Oosterhout, Rotterdam, Tilburg en omliggende gemeenten, Venray, Zoetermeer en Zwolle. Per project en per gebied worden de behoeften van de doelgroep geïnventariseerd en wordt de vorm van Kwartiermaken aangepast (Scholtens, 2007). Op www.kwartiermaken.nl zijn bij de links voorbeelden te vinden die een indruk geven van de diversiteit van de projecten.

Ook in Duitsland is er interesse voor het gedachtegoed achter Kwartiermaken. Vooral het concept Vriendendiensten spreekt erg aan, maar ook het feit dat de samenleving wordt aangesproken een stap te zetten ten behoeve van inclusie. De multiloogbijeenkomsten worden in Duitsland al langere tijd toegepast omdat deze werkvorm oorspronkelijk in Duitsland werd ontwikkeld, zij het dat de (Duitse) 'psychoseseminars' zich aanvankelijk alleen op professionals, familie en cliënten richtten.

De hieronder beschreven praktijkervaringen van de professional en cliënt/burger zijn gebaseerd op de volgende publicaties:

1. *'Dat het gewoon is dat we er zijn'. Een appèl op het sociaal-cultureel werk door mensen met een verstandelijke beperking*, geschreven door Doortje Kal en Jet Vesseur, uitgegeven in 2003 door Prisma/IGPB in Amsterdam.

Deze publicatie is een onderzoek op basis van interviews met mensen met een verstandelijke beperking naar de mogelijkheden en beperkingen om gebruik te maken van maatschappelijke voorzieningen in Amsterdam. Naast het hoofdonderzoek is een deelonderzoek opgenomen naar een specifiek kwartiermaaktraject. Hiervoor zijn 25 betrokken beleidsmakers en professionals geïnterviewd en is op diverse locaties gesproken met vrijwilligers, bezoekers en deelnemende mensen met een verstandelijke beperking.





2. *Acht keer kwartiermaken*, geschreven door Gerda Scholtens en uitgegeven in 2007 door BV Uitgeverij SWP Amsterdam, in samenwerking met het Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.

De publicatie betreft een onderzoek naar de overeenkomsten tussen acht kwartiermaakprojecten. Het onderzoek begint met een systematische en uitvoerige omschrijving van de acht projecten. Scholtens baseert zich op informatie uit 20 interviews met professionals. De projecten kunnen dienen als voorbeeld en inspiratiebron voor het opzetten van een eigen project. Vervolgens geeft het een overzicht van de specifieke kenmerken van Kwartiermaken die in de verschillende kwartiermaakprojecten terugkomen.

3. *Kwartiermaken voor mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam Oud-West, praktijkvoorbeeld*, geschreven door Doortje Kal en uitgegeven in 2008 door MOVISIE in Utrecht.

Het stuk is een praktijkverslag van een kwartiermaakproject in Amsterdam Oud-West. Het omschrijft hoe het is opgezet en hoe het is verlopen. Onder andere wordt omschreven welke mensen en instanties betrokken zijn en waarom, de concrete activiteiten van het project, de ervaringen van de deelnemers, het verloop in de tijd en de financiering van het project. Het is geschreven op basis van achtergrondinformatie en veertien interviews met participanten, vrijwilligers en medewerkers van betrokken organisaties. Het praktijkvoorbeeld in paragraaf 3.4 is aan dit rapport ontleend.

4. *Buitengewoon: Kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen*, geschreven door Anne-Marie van Bergen, Karin Sok en Hanneke Henkens en uitgegeven in 2008 door MOVISIE in Utrecht.

Dit is een projectbeschrijving van een 'zorgvernieuwend project' waarin Kwartiermaken een belangrijke rol speelt binnen de aanpak maatschappelijk steunsysteem. Weergegeven wordt hoe het project is opgezet, welke stappen zijn ondernomen gedurende het uitvoeringsproces en wat de resultaten zijn. Ook wordt geëvalueerd wat succesfactoren en valkuilen zijn. De omschrijving is gebaseerd op informatie uit 20 interviews met Kwartiermakers (onder wie ervaringsdeskundigen) in de ggz en achtergrondinformatie over de projecten waarbij zij betrokken zijn. De informatie uit dit rapport is slechts gebruikt voor zover ze betrekking had op Kwartiermaken. Van de genoemde resultaten van maatschappelijke steunsystemen maken we hier geen melding omdat niet duidelijk is of deze resultaten op de methode Kwartiermaken kunnen worden betrokken.

5. *Kwartiermaken doe je samen!*, geschreven door Harmke Zandinga, Hilde Koelmans en Annet Swart; afstudeeronderzoek in het kader van de studie Sociaal Pedagogische Hulpverlening, Utrecht, 2009.

Een procesevaluatie van kwartiermaakfestivals op basis van informatie uit interviews, websites, evaluaties en persmateriaal over acht festivals.





3.2 Praktijkervaringen van de professional

Algemene ervaringen

De verschillen tussen kwartiermaakprojecten zijn erg groot (Scholtens, 2007). Evaluaties zijn meer gericht op het proces dan op de resultaten. Voor zover de evaluaties ingaan op resultaten, worden deze zichtbaar op persoonlijk niveau of op systeem- of organisatieniveau. De evaluaties zijn goeddeels uitgevoerd door de ontwikkelaars zelf. Hieronder beperken we ons tot de hoofdzaken die uit de voornoemde publicaties kunnen worden gedestilleerd over de praktijkervaringen van professionals.

Succesfactoren

Brugfunctie

Over het effect van Kwartiermaken op systeem- of organisatieniveau zijn professionals over het algemeen positief. Zorginstellingen realiseren zich door Kwartiermaken dat hun oriëntatie op de buurt waar zij gevestigd zijn gebrekkig is. Maatschappelijke voorzieningen worden door Kwartiermaken beter benut. Een professional van een zorginstelling zegt naar aanleiding van een kwartiermaakproject in Amsterdam: “Wij worden als zorginstelling bewuster van wat er in de buurt is aan voorzieningen en we kunnen elkaar nu gemakkelijker vinden.” (Kal, 2008).

Een directeur van een grote welzijnsorganisatie in Amsterdam erkent de waarde van Kwartiermaken. Hij zegt: “Het welzijnswerk moet voor iedereen, dus ook voor mensen met een beperking, goed bereikbaar en beschikbaar zijn. Met vraaggericht werken heeft dit alles niet zo veel te maken. Sommige mensen vragen niets en wil je toch een aanbod doen. Naast gevoeligheid voor de vraag in de buurt moet je als instelling een *visie* hebben (...). Het is overduidelijk dat het integratieproces niet vanzelf goed gaat. De infrastructuur van het buurthuis moet veel fijnmaziger worden. De leidinggevendenden op de locaties zijn daar verantwoordelijk voor.” (Kal & Vesseur, 2003).

Volgens professionals biedt de methode kwetsbare mensen een goed handvat om in contact te komen met andere mensen. Dit heeft een positief effect op hun levens. Kwetsbare groepen participeren actiever in de samenleving door kwartiermaakprojecten. “(...) ik merk ook hoe enthousiast mensen meedoen als ze eenmaal uit de zorgsetting zijn. Iemand die nooit lacht, maar in de boerderijclub de grootste lol heeft. Dat is een revolutionaire verandering,” aldus een kwartiermaakster over een cliënt die deelneemt aan een kwartiermaakproject (Kal, 2008).

Professionals stellen aan de hand van eigen ervaringen vast dat Kwartiermaken ook verrijkend is voor mensen die met de doelgroep in aanraking komen. “Nu, bij de zondagmiddagactiviteiten in het Huis van de Buurt, vind ik het prachtig om te zien hoe de mensen genieten en daardoor andere bezoekers ook weer doen genieten”, aldus een medewerker van een kwartiermaakactiviteit (Kal, 2008). Een professional van een welzijnsorganisatie geeft aan: “Ja, de nieuwe bezoekers zijn wel anders. Toen er laatst een accordeonist kwam, ging een bezoeker dirigeren. Maar leuk genoeg reageerde iedereen er goed op.” (Kal, 2008).





Praktisch toepasbaar

Professionals geven aan dat de praktische toepasbaarheid van Kwartiermaken zeer groot is. Er zijn zeer diverse activiteiten en typen projecten die hebben geleid tot meer ruimte in de samenleving voor mensen met een kwetsbare achtergrond. Projecten die zowel beweging of verandering brachten in de samenleving als bij de kwetsbare burger. Een sprekend voorbeeld vormen de Vriendendiensten. Binnen en buiten kwartiermaakprojecten zijn duizenden vrijwilligers actief binnen deze diensten. Voor de vrijwilligers is het een relatief kleine inspanning die hen ook nog kan verrijken. Voor de kwetsbare mensen vormen deze vrijwilligers de brug naar de samenleving (Kal & Vesseur, 2003; Kal, 2008; Zandinga et al., 2009).

Een Kwartiermaker ziet het werken met vrijwilligers als een succesfactor. “Het lijkt wel of veel vrijwilligers door een bijzondere achtergrond bepaalde voelsprietten hebben die de doelgroep goed doen. Zij communiceren gewoon als mens, hebben humor, benadrukken niet de problemen. Dat werkt heel goed, ze hebben lol met elkaar. Maar de infrastructuur moet wel stevig en professioneel zijn.” (Kal, 2008).

De methode stelt weinig grenzen aan de manier waarop mensen bereikt kunnen worden. Voor sommige projecten wordt letterlijk aangebeld bij mensen, met de vraag of zij openstaan voor deelname aan een project. Maar deelnemers worden ook geworven via media. Naar aanleiding en ter ondersteuning van de activiteiten werden bijvoorbeeld een krant gemaakt, folders, filmmateriaal en informatieve websites. Vrijwilligers werden geworven via de vrijwilligerscentrale. Daarnaast kan de cliëntdoelgroep bereikt worden via welzijns- en zorginstellingen (Kal, 2008).

Lokaal netwerk

Kwartiermakers moeten goed luisteren naar de vraag van de kwetsbare groep en deze als uitgangspunt nemen voor projecten. Tegelijkertijd is het noodzakelijk om veel tijd en aandacht te besteden aan contacten met uitvoerende werkers van maatschappelijke organisaties die bereid zijn mee te werken (Scholtens, 2007; Van Bergen et al., 2008). Om werkelijk succesvol te zijn, moeten kwartiermaakprojecten erop gericht zijn een lokaal netwerk op te bouwen en een duurzaam effect te creëren (Scholtens, 2007).

Faalfactoren

Er komen verschillende knel- en leerpunten naar voren uit de diverse projecten. Het is volgens professionals, zo blijkt, niet altijd duidelijk ‘hoe het moet’, ‘wat het beste werkt’ en ‘wat het effect zal zijn’. Hier volgen enkele genoemde knelpunten.

Kwartiermaken en hulp verlenen

Kwartiermaken richt zich op kwetsbare mensen. Daarbij zijn de wensen en vragen met betrekking tot maatschappelijke deelname van de doelgroep leidend. Tegelijkertijd is het niet de bedoeling dat de Kwartiermaker het werk gaat overnemen van hulpverlenende organisaties die zich op dezelfde persoon en doelgroep richten. Voor veel Kwartiermakers is dit een dilemma dat zich regelmatig voordoet (Van Bergen et al., 2008).

In één van de projecten stuitte men op het volgende neveneffect. Tijdens een poging om een groep kwetsbare mensen te verbinden aan andere buurtbewoners, bleek dat de kwetsbare





groep een sterke behoefte had aan contact met lotgenoten. Omdat de 'vraag' van cliënten uitgangspunt was, is hieraan gehoor gegeven en werd er ruimte voor gemaakt in het project (Van Bergen et al., 2008).

Evaluatie

Bestaande evaluaties geven aan dat activiteiten en projecten beter en meer gestructureerd geëvalueerd moeten worden (Scholtens, 2007; Kal, 2008; Van Bergen et al., 2008; Zandinga et al., 2009).

Uitvoering in de praktijk

Professionals geven aan dat Kwartiermaken in de praktijk een lange adem vergt. Het werk kost meer tijd dan verwacht (Van Bergen et al., 2008).

De Kwartiermaker die wordt aangesteld, moet veel uiteenlopende taken uitvoeren en over een groot scala aan competenties beschikken (Van Bergen et al., 2008; Zandinga et al., 2009). In het evaluatierapport van kwartiermaakfestivals, constateren de onderzoekers dat Kwartiermakers hun taak stressvol vinden (Zandinga et al., 2009).

Bij kwartiermaakprojecten zijn vrijwilligers betrokken. Vrijwilligers werven lukt meestal wel, maar vrijwilligers voor langere termijn vasthouden blijkt soms lastig. Ook moet goed gekeken worden welke vrijwilligers welke taken aan kunnen (Kal, 2008).

De Kwartiermaker vervult een spilfunctie in een project en staat centraal bij het initiëren van alle activiteiten. Door deze centrale rol bestaat het gevaar dat het project teveel blijft rusten op de persoon van de Kwartiermaker. Wanneer de Kwartiermaker uitvalt, kan het project stil komen te liggen (Kal, 2008). Het is ook de vraag of activiteiten die in een kwartiermaakproject zijn opgezet, door blijven gaan wanneer het project en de Kwartiermaker stoppen.

In meerdere projecten werd genoemd dat het soms lastig is om de verbinding te maken met mensen buiten de doelgroep en hen actief bij kwartiermaakactiviteiten te betrekken (Kal, 2008). Dit wordt specifiek vastgesteld bij de kwartiermaakfestivals (Zandinga et al., 2009). Ook blijkt het, ondanks de mogelijkheden die de methode Kwartiermaken biedt, soms lastig specifieke doelgroepen te bereiken, zoals mensen met een verstandelijke beperking die zelfstandig wonen, (vooral) kinderen zonder relatie met een zorginstelling of mensen met een verstandelijke beperking van Turkse of Marokkaanse afkomst (Kal, 2004; Kal, 2008).

Daarnaast kan de financiering een struikelblok zijn bij kwartiermaakprojecten. Er zijn vaak meerdere organisaties en fondsen betrokken, wat de financiering complex en arbeidsintensief kan maken (Kal, 2008). Dit wordt specifiek genoemd met betrekking tot kwartiermaakfestivals (Zandinga et al., 2009).





3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger

Cijfermatige evaluaties met betrekking tot praktijkervaringen van de cliënt/burger zijn niet ter beschikking. In enkele projectevaluaties worden reacties van deelnemers opgetekend of wordt duidelijk of aan de vraag van de cliënt is beantwoord. Aan de hand van een aantal citaten wordt hieronder inzicht gegeven in ervaringen van de doelgroep.

Oordeel

Deelnemers aan kwartiermaakprojecten die in de bovenvermelde evaluaties aan het woord komen zijn soms zeer positief en over het algemeen positief. Door Kwartiermaken wordt de wereld van de deelnemers letterlijk en figuurlijk verruimd en dat wordt op prijs gesteld.

Barbara Douwes, een vrouw met een psychiatrische achtergrond vertelt over haar bijdrage tijdens een kwartiermaakfestival. *“Ik vind het schitterend, want mijn wereld wordt vergroot. Ik krijg eindelijk ruimte om mijn wereld te laten zien. En ik krijg ruimte om – ik word er helemaal emotioneel van – maar het is eindelijk iets waar ik mee bezig kan zijn. Waarin ik mij waar kan maken. Ik kan me nu waarmaken. En dat is het gevoel dat zo belangrijk is.”* (Zandinga et al., 2009).

Deelnemers geven ook aan dat zij het prettig vinden om in hun directe leefomgeving deel te nemen aan activiteiten die voor iedereen toegankelijk zijn. Zij voelen zich er thuis en gewaardeerd.

Bezoeker Piet met een verstandelijke handicap over een activiteit in het buurtcentrum die door Kwartiermaken voor hem toegankelijk is geworden:

“Ik ga alle zondagen. Ik heb een paar keer gewonnen met de bingo.” (Trots laat hij een prachtige schaal zien die hij veilig in de ijskast heeft opgeborgen) (Kal, 2008).

Dit citaat laat zien dat Kwartiermaken waardevol is voor mensen die anders zijn; ze vinden een plek waar ze terecht kunnen buiten hun dagelijkse omgeving en bezoeken die trouw.

In de evaluaties is weinig te vinden over de nadelen die volgens deelnemers aan Kwartiermaken kleven. Wel wijzen zij op de door Doortje Kal in haar proefschrift gesignaleerde vormen van strijdigheid.

Danseres Saskia Breeveld leverde een bijdrage aan een Kwartiermaakfestival met haar dansgroep en vertelt hierover: *“Maar aan de andere kant word je in de krant wel geprofileerd als een dansgroep met een ggz-achtergrond. Soms hebben mensen daar wel eens moeite mee, ik ook wel eens. Je presenteert jezelf toch als een bepaalde groep. Dan kan je zeggen: is het nou integratie of is het juist niet integratie?”*

Dit citaat laat zien hoe deelnemers aan een festival worstelen met hun positie in de samenleving. Als danseres voelt Saskia zich thuis op het festival, maar wanneer ze wordt bestempeld als lid van een ggz-dansgroep voelt ze zich ongemakkelijk omdat ze zich daarmee tekort gedaan voelt (Zandinga et al., 2009).





3.4 Praktijkvoorbeeld

'Kwartiermaken met mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam Oud-West'

Mensen met een verstandelijke beperking namen niet of nauwelijks deel aan sociaal-culturele activiteiten van gewone vrijetijdsinstellingen in hun eigen buurt, Amsterdam Oud-West. Een Kwartiermaker werd ingeschakeld om de integratie van mensen met een verstandelijke beperking in maatschappelijke voorzieningen te verbeteren. De Kwartiermaker werkt aan de volgende vier zaken: de wensen en behoeften van de doelgroep achterhalen, zelf activiteiten opzetten binnen reguliere voorzieningen (die vrijetijdsbesteding aanbieden), zorgen dat bestaande activiteiten worden opengesteld voor de doelgroep en tot slot voorlichting geven en het bestrijden van vooroordelen tegen mensen met een verstandelijke handicap. Het project start in 2007.

Het project stelt verschillende doelen. Ten eerste leren de deelnemers de voorzieningen in de buurt beter kennen en gaan daardoor meer bij de buurt horen. Ten tweede leren de zorginstellingen de maatschappelijke voorzieningen in de buurt beter kennen en maken er meer gebruik van en ten derde raken de welzijnsvoorzieningen ingesteld op de behoeften en verlangens van de bijzondere doelgroep. Wanneer deze doelen zijn verwezenlijkt, is er meer contact tussen mensen met en zonder beperking en is er minder eenzaamheid onder de doelgroep in het stadsdeel.

In het project worden drie concrete activiteiten ondernomen. De boerderijclub wordt opgericht, een creatief, educatief project in samenwerking met de lokale kinderboerderij en het lokale buurtcentrum van een welzijnsinstelling. Er wordt een wekelijks zondagmiddagprogramma georganiseerd met muziek en evenementen voor ouderen en buurtbewoners met en zonder verstandelijke beperking in het buurtcentrum van de welzijnsinstelling. Er is een videofilmproject, waarin mensen met een verstandelijke beperking zich voorstellen en hun dromen delen. Dit wordt georganiseerd in samenwerking met het lokale multimediacentrum. Er wordt een film gemaakt die een rol speelt in de voorlichting over het leven van mensen met een verstandelijke beperking. Door de samenwerking maakt de doelgroep kennis met de activiteiten van het multimediacentrum. Afhankelijk van de mogelijkheden van de deelnemers en de beschikbaarheid van activiteiten kunnen de deelnemers aan het kwartiermaakproject doorstromen naar de reguliere activiteiten. Eén geplande activiteit moet nog van de grond komen. Een lokale zorginstelling, met 95 vaste bewoners met een combinatie van een lichamelijke en een matige tot ernstige verstandelijke handicap, wil het activiteitenprogramma openstellen voor alle andere buurtbewoners. Door hun meervoudige handicap is het voor deze bewoners moeilijk om zich buiten de woonlocatie te begeven, vandaar dat zij de overige buurtbewoners bij hen uitnodigen. Dit programma bestaat uit een kerkviering, een filmprogramma, themabrunches en creatieve activiteiten.

Bij aanvang zijn het stadsdeel, de zorginstelling, een welzijnsorganisatie en een belangenorganisatie betrokken. Er is gezorgd voor *commitment* op bestuurlijk niveau. De deelnemende organisaties zijn vertegenwoordigd in een stuurgroep. Alle deelnemende organisaties krijgen een actieve rol en worden daarmee verantwoordelijk voor het succes van het project. Vanuit de zorginstellingen zijn persoonlijk begeleiders, coördinerend begeleiders en teammanagers betrokken. Zij spelen informatie door aan hun collega's en vormen de





informatieschakel naar de bewoners met een verstandelijke beperking. Zij helpen ook drempels te slechten tussen de bewoners en de activiteiten van het kwartiermaakproject. Verder dragen zij mede zorg voor de werving van de vrijwilligers. De sociaal-cultureel werkers dragen zorg voor het draagvlak op de plaatsen waar de activiteiten plaatsvinden (buurtcentra, kinderboerderij). Zij zorgen ervoor dat vrijwilligers ter plaatse zijn voorbereid op de komst van de nieuwe bezoekers. Zij stimuleren dat de nieuwe bezoekers zoveel mogelijk gebruik gaan maken van andere reguliere activiteiten.

Er doen vier buurtcentra van één welzijnsinstelling mee, waaronder het multimediacentrum en een kinderboerderij. Er zijn zeven (extra) vrijwilligers betrokken bij het kwartiermaakproject. Vijf raadsleden van het stadsdeel hebben als vrijwilliger meegedraaid bij het zondagmiddagprogramma. In totaal zijn bij het project 34 deelnemers, mensen met een verstandelijke beperking, betrokken. Van hen wonen er 30 intramuraal en vier zelfstandig of bij hun ouders. De kosten voor het gehele project bedragen € 40.000.

Het project maakt onderdeel uit van een groter geheel, waarin steeds een nieuw Amsterdams stadsdeel centraal staat. Tijdens het project besteedt de Kwartiermaker aandacht aan de borging van de verschillende activiteiten, zodat deze na de overstap naar een nieuw stadsdeel standhouden en de oriëntatie op inclusie blijft bestaan.





4. Effectonderzoek

4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar de effectiviteit van de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).

4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar soortgelijke methoden, noch in Nederland, noch in het buitenland. Dergelijke onderzoeken zijn evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearches (zie 6.1).





5. Conclusies

5.1 Samenvatting werkzame elementen

- Kwartiermaken werkt samen met alle betrokken partijen aan het creëren van ruimte voor mensen die op basis van hun kwetsbaarheid of beperking kampen met sociale uitsluiting (1, 2, 3).
- Mensen uit de doelgroep worden in de gelegenheid gesteld te participeren in de samenleving doordat de samenleving ruimte voor hen maakt (1, 3).
- De wensen en voorkeuren van mensen uit de doelgroep vormen het uitgangspunt, niet het aanbod van een organisatie (1, 2, 3).
- Bemiddeling tussen mensen uit de doelgroep en samenleving wordt gerealiseerd door uiteenlopende in de praktijk ontwikkelde werkvormen, zoals Maatjes ter plekke, multiloogbijeenkomsten, festivals, werkconferenties en Vriendendiensten (1, 2, 3).
- Kwartiermaken maakt gebruik van inzichten ontleend aan de presentiebenadering en aan theorie over normatieve professionaliteit (1, 2).
- De diversiteit aan mogelijkheden voor Kwartiermaken is zeer groot omdat er weinig beperkingen aan de methode zijn. Projecten kunnen met veel of weinig budget worden uitgevoerd, grootschalig of kleinschalig worden aangepakt, met professionals of met vrijwilligers (1, 3).
- Kwartiermaken richt zich op een duurzaam resultaat, een langetermijnverandering en verbinding van organisaties en mensen (1, 2, 3).
- Kwartiermaken waardeert verschil positief en draagt dat ook uit (2, 3).
- Kwartiermaken draagt de oriëntatie op inclusie uit in woord en daad (3).

5.2 Samenvatting effectonderzoek

Er zijn geen wetenschappelijke onderzoeken gevonden die directe of indirecte aanwijzingen leveren voor de effectiviteit van de methode.





6. Verantwoording

6.1 Zoeken en selecteren van literatuur

Zoekvraag en zoektermen

De zoekvraag luidde als volgt: Wat is bekend over de praktijkervaring en effectiviteit van Kwartiermaken als methode?

Op basis van de volgende zoektermen is gezocht naar literatuur over de methode:

- Kwartiermaken
- Vermaatschappelijking
- Kwetsbare groepen
- Psychiatrische patiënten
- Verstandelijk gehandicapten

Zoekstrategieën

- Beschikbaar materiaal is opgevraagd bij de ontwikkelaar.
- Er is gezocht in meerdere Nederlandse databanken. Omdat Kwartiermaken niet gebaseerd is op een buitenlandse methode, is er uitsluitend gezocht in Nederlandse databanken:
 - Catalogus MOVISIE
 - NARCIS
 - HBO Kennisbank
 - Kwartiermaken.nl
 - PiCarta
- Door middel van internetresearch is gezocht naar toepassingen, literatuur en evaluatieverslagen met betrekking tot Kwartiermaken.

Selecteren van literatuur

Op basis van de titels en *abstracts* is een eerste selectie gemaakt. Vervolgens zijn de mogelijk interessante artikelen aangevraagd, doorgenomen en verder geselecteerd. In de literatuurselectie zijn alleen publicaties die gaan over Kwartiermaken meegenomen (geen publicaties over vermaatschappelijking, kwetsbare groepen of psychische aandoeningen). Zie 6.2 voor geselecteerde literatuur.





6.2 Literatuur

Baart, A. (2001). *Een theorie van presentie*. Utrecht: Lemma.

Bergen, A. van, Sok, K. & Henkens, H. (2008). *Buitengewoon: kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen. Beschrijving zorgvernieuwingsproject in Eindhoven en randgemeenten*. Utrecht: MOVISIE.

Kal, D. *Kwartiermaken*. Geraadpleegd 22-06-2009, van <http://www.kwartiermaken.nl/>

Kal, D. (2001). *Kwartiermaken: werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Kal, D. (2002). *Werken aan gastvrijheid, omgaan met strijdigheid*. Den Bosch: Actioma, Instituut voor activering, innovatie en onderzoek.

Kal D. & Vesseur, J. (2003). *Dat het gewoon is dat we er zijn'. Een appèl op het sociaal-cultureel werk door mensen met een verstandelijke beperking*. Amsterdam: Prisma/IGPB.

Kal, D. (2004). Kwartiermaken in de moskee. Psychiatrische patiënten in de islamitische gemeenschap. *Praxis* 1(4), 2-13.

Kal, D. (2008). *Kwartiermaken voor mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam Oud-West*. Utrecht: MOVISIE.

Scholtens, G. (2007). *Acht keer kwartiermaken. Een verkennend onderzoek naar de methodische aspecten van kwartiermaken*. BV Uitgeverij SWP Amsterdam.

Team Anoikos. *Training kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen*.

Verschelling, M & Van der Lindt, S. (2010). *Handreiking maatschappelijke steunsystemen. Samenwerken aan participatie van mensen met een psychische kwetsbaarheid*. Utrecht: MOVISIE/Trimbos-instituut.

Zandinga, H., Koelmans, H. & Swart, A. (2009). *Kwartiermaken doe je samen! Landelijk onderzoek naar de werkzaamheid van Kwartiermakersfestivals*.





Bijlage 1 – Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken

Onderzoeken naar praktijkervaringen (deel 3)

| Methodie | Onderzoek 1 | Onderzoek 2 | Onderzoek 3 |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Titel rapport | Dat het gewoon is dat we er zijn. Een appèl op het sociaal-cultureel werk door mensen met een verstandelijke beperking | Acht keer Kwartiermaken | Kwartiermaken voor mensen met een verstandelijke beperking in Amsterdam Oud-West, praktijkvoorbeeld |
| Auteur | Doortje Kal & Jet Vesseur | Gerda Scholtens | Doortje Kal |
| Jaar | 2003 | 2007 | 2008 |
| Uitgever | Prisma/IGPB | Uitgeverij SWP Amsterdam | MOVISIE |
| Onderzoeksvraag | Wat zijn de mogelijkheden en belemmeringen voor mensen met een verstandelijke beperking om gebruik te maken van maatschappelijke voorzieningen in Amsterdam? | Wat is Kwartiermaken en wat zijn daarbij methodische aspecten? Wat is de rol van de professional en welke competenties zijn nodig om goed kwartier te kunnen maken? Wat is de rol van cliënten? | Beschrijving van een goede praktijk met aandacht voor slaag- en faalfactoren van Kwartiermaken |
| In het onderzoek betrokken doelgroep | Mensen met een verstandelijke beperking, beleidsmakers, professionals en vrijwilligers, bezoekers en deelnemende mensen met een verstandelijke beperking aan een specifiek kwartiermaaktraject. | Professionals uit verschillende kwartiermaakprojecten. | Participanten, vrijwilligers en medewerkers van organisaties die betrokken zijn bij het kwartiermaakproject. |
| Aantal geïnccludeerde subjecten (n) | 1. Onderzoek onder mensen met een verstandelijke beperking: - enquête N=114 - interviews N=100 2. Aanvullende interviews met betrokken beleidsmakers en professionals N=25 | N=20 | N=14 |





| Methode | Onderzoek 4 | Onderzoek 5 |
|--------------------------------------|--|--|
| Titel rapport | Buitengewoon: Kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen | Kwartiermaken doe je samen! |
| Auteur | Anne-Marie van Bergen, Karin Sok & Hanneke Henkens | Harmke Zandinga, Hilde Koelmans & Annet Swart |
| Jaar | 2008 | 2009 |
| Uitgever | MOVISIE | Ongepubliceerd |
| Onderzoeksvraag | Beschrijving van een project in Eindhoven en randgemeenten met aandacht voor slaag- en faalfactoren. | Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan naar aanleiding van de praktijkervaringen om de werkzaamheid van Kwartiermaakfestivals te bevorderen? |
| In het onderzoek betrokken doelgroep | Kwartiermakers (onder wie ervaringsdeskundigen) in de ggz. | Betrokkenen bij Kwartiermaakfestivals, cliënten, kunstenaars, organisatoren en ambtenaren. |
| Aantal geïncludeerde subjecten (n) | N=20 | Niet bekend. |

