



In gesprek met Laurentien van Oranje

“Als je echt luistert, kun je niet weggijken of niets doen”

Interviewer: Stephen Steijger

Tijdens het Noloc-congres/IAEVG-conferentie in het World Forum op 29 juni jongstleden, heeft Laurentien van Oranje een lezing gegeven over laaggeletterdheid en de arbeidsmarkt. Haar voordracht over haar missie ten aanzien van laaggeletterdheid en maatschappelijke vraagstukken, zoals de gevolgen van de toeslagenaffaire voor getroffen ouders en gezinnen, raakte vele aanwezigen. Laurentien liet een prachtige visie zien over hoe men op een menswaardige manier contact kan maken met anderen. Dat wekte onze nieuwsgierigheid op de redactie. We hebben daarom een nadere kennismaking gehad met haar bij Stichting Number 5, die zij en haar man een aantal jaar geleden hebben opgericht. We hebben een bevlogen en betrokken ambassadeur ontmoet, die zich verbonden voelt met mensen die zich buitengesloten voelen, niet gehoord worden en achtergesteld zijn. En zich voor hen inspant, altijd mét hen, niet óver hen.

Wat drijft u om samen te werken met mensen die getroffen zijn door maatschappelijke kwesties?

“Alles begint met mensen die me opzoeken en hun verhalen doen. Over hun leven, wat hen drijft, waar ze van dromen. Ik ontmoet zoveel krachtige mensen die vreemd genoeg als kwetsbaar worden bestempeld. Als je echt luistert, kun je niet weggijken of niets doen. Dus het draait allemaal om de benadering van problemen en de betrokkenen bij het oplossen ervan. Om een probleem goed te begrijpen, moet je echt inzicht hebben in wat dat probleem inhoudt. Als je van een afstand naar een probleem kijkt, zonder er daadwerkelijk in te zitten, zoals bij mensen die worstelen met lezen en schrijven, dan kun je weliswaar begrijpen dat

er sprake is van een taalbarrière, maar er schuilen vaak diepere problemen onder de oppervlakte. In mijn geval kan ik lezen en schrijven, ik heb mijn opleiding afgerond en gestudeerd, maar dat maakt me nog geen expert in het begrijpen van hun specifieke uitdagingen. Daarom is het essentieel om te luisteren naar de mensen die direct met het probleem te maken hebben en hen als de echte experts te beschouwen. En hen niet als ervaringsdeskundigen te zien, maar als gelijkwaardige mensen. Zij zijn experts van hun eigen leven!”

“Bij stichting Number 5 draait het om gelijkwaardige dialoog waarin alle perspectieven een plek hebben.

Hierbij zijn de perspectieven en logica van de mensen om wie een vraagstuk gaat, leidend. Dialoog is niet altijd gemakkelijk omdat alles gezegd moet worden en omdat bestaande belangen worden doorbroken. Dat vraagt om een veilige ruimte waarin iedereen zich gezien en gehoord voelt én waarin er een collectieve gedachtevorming ontstaat. Er zijn duidelijke spelregels voor om deze gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid te waarborgen. Bijvoorbeeld: geen voorstelrondjes aan het begin. Naast het feit dat die vaak heel saai zijn, creëert het ook ongelijkwaardigheid: Als je niet veel zelfvertrouwen hebt en de drie mensen die voor jou zitten een voor een opsommen wat ze allemaal doen en hebben bereikt, voel je je misschien steeds kleiner. Dan durf je niets meer te zeggen."

Dialoog op zichzelf is al een handeling. Het betekent niet simpelweg dat we ons afzonderen om te praten voordat we actie ondernemen. In feite ben je al aan het veranderen terwijl je in gesprek bent. Na elk gesprek ben je een vernieuwd persoon.

Woordkeuze doet ertoe

"In dialoog blijkt iedere keer weer dat woorden ertoe doen. Alles wordt duidelijk: dat er verschillende definities worden gebruikt voor eenzelfde concept, waardoor mensen eerst langs elkaar heen praten. Mensen ontdekken de waarde van neutrale taal. 'Je mag jezelf zijn' is dat bijvoorbeeld niet, want dat kan als een norm of verplichting aanvoelen. 'Waar je jezelf wilt zijn' biedt al veel meer ruimte. Of neem het woordje 'we', dat al zo snel wordt gebruikt zonder duidelijk te hebben bepaald wie 'we' eigenlijk is. Een elitegroepje zonder mandaat? Een eigen bubbel? Of een groep waarin alle perspectieven besloten zitten? En het voeren van een dialoog is op zichzelf al een actie en leidt tot

verandering omdat mensen nieuwe inzichten opdoen die hen morgen al kunnen aanzetten tot een andere houding, manier van kijken of handelswijze."

"In feite ben je dus al aan het veranderen terwijl je in gesprek bent. Na elk gesprek ben je een vernieuwd persoon dankzij de nieuwe opgedane inzichten. Door voortdurend de diepgaande aspecten en de kern van kwesties te verkennen, wordt de professional al geconfronteerd met wijsheid waarmee hij of zij normaal gesproken niet in aanraking zou komen. Dit gebeurt op een gelijkwaardige manier. Het resulteert in een gezamenlijke inspanning en synergie. Op deze manier is ook het initiatief 'Gelijkwaardig Herstel' tot stand gekomen (zie kader). Mijn overtuiging is: ik begrijp niet volledig wat je hebt meegemaakt en ik zal dat waarschijnlijk nooit helemaal begrijpen. Juist door die grondhouding kan ik altijd onbevooroordeeld luisteren en van daaruit de collectieve wijsheid, zoals David Bohm het noemt, in woorden vatten."

Hoe bouw je vertrouwen op? Kunt u ons een voorbeeld geven van een cruciaal moment in zo'n gesprek waarin het opbouwen van vertrouwen centraal stond?

"Vertrouwen opbouwen heeft denk ik te maken met een aantoonbaar oprechte belangstelling in de ander en iemand in zijn of haar waarde laten. En ik blijf het zeggen: woorden doen ertoe. Als iemand zegt: 'Ik snap wat je bedoelt', terwijl diegene dat eigenlijk niet echt kan snappen, denk ik bij mezelf: Hoe weet jij dat? Je begrijpt het eigenlijk helemaal niet. Het zou veel oprechter overkomen als die persoon zou reageren met: 'Wow, wat heftig. Ik kan het me niet voorstellen wat er allemaal is gebeurd. Maar ik voel je pijn wel.' Of misschien helemaal niets zeggen... Dat komt oprecht over."

"De Startbijeenkomsten voor de vrijwillige Luisterend Schrijvers die betrokken zijn bij het (Gelijk)waardig Herstel-initiatief noem ik liever een

'anti-training' omdat we mensen vragen gewoon zichzelf te zijn in plaats van iemand anders te worden. Het gaat erom om als gelijkwaardige naast iemand te staan om samen een taak te volbrengen: het volledige verhaal van de ouder op papier te krijgen door gewoon oprecht te luisteren naar wat iemand vertelt. Dat legt dan de basis voor een van onze vrijwillige en bewaamde Schade Analisten om de impactvolle gebeurtenissen om te zetten in materiële en immateriële schadeposten."

Contact leren maken? Heeft u daarvoor doorgeleerd? Bent u zich bewust wat u daarin doet?

"Niet echt, want ik ben nogal intuïtief. Ik denk ook wel dat het voortkomt uit de waarden die mijn ouders me hebben bijgebracht: gelijkwaardigheid, respect voor anderen, dat hebben ze altijd voorgeleefd. Verbinding is onderdeel van wie ik ben. Dialoog draait om verbinding dus het is ook een integraal onderdeel van mijn benadering. Maar zodra het te veel voelt als een methode, verliest het voor mij ook een beetje zijn oprechtheid. Ik voel me bevoorrecht dat ik de ervaringen en gevoelens van anderen mag omzetten in een gedeeld narratief. Ik ben elke dag een beetje veranderd omdat ik voortdurend nieuwe dingen hoor en zie. Contact maken is volgens mij niets anders dan openstaan."

Bedoelt u empathisch luisteren?

"Ik heb moeite met het woord 'empathie', omdat het voor veel mensen die ik heb ontmoet als een alarmsignaal klinkt. Ze hebben er niets aan gehad. Eigenlijk is 'invoelen' niet het juiste woord; het is eerder 'voelend'. Bij 'invoelen' plaats je jezelf in de ander en projecteer je je eigen beeld op die persoon. Bij 'voelend' luisteren stem je af op de ander. Het draait allemaal om het creëren van ruimte. Als ik te empathisch zou zijn en te veel van hun pijn overneem, zou ik ruimte innemen die niet van mij is. Dan zou ik een hulpverlener worden die oplossingen probeert te bedenken en autonomie probeert af te nemen. Dat zou betekenen dat ik, ondanks mijn goede bedoelingen, in de valkuil van de dramadriehoek zou

stappen. Eigen regie, dat is mens eigen. Luisteren is simpelweg horen wat iemand zegt, zonder te proberen het helemaal te begrijpen of er oplossingen voor te bedenken. Het is meebewegen op een manier waarbij je je afstemt op de ander."

"Het is buitengewoon krachtig dat door simpelweg te luisteren en te helpen bij het vastleggen van de meest verschrikkelijke verhalen op papier, vrijwilligers zichzelf verrijken en een beter mens worden. Het opent je blik en maakt je meer bewust van je eigen leven."

Ik heb moeite met het woord 'empathie', omdat het voor veel mensen die ik heb ontmoet als een alarmsignaal klinkt. Ze hebben er niets aan gehad. Het draait allemaal om het creëren van ruimte.

Hoe bekijkt u de dynamiek tussen dader en slachtoffer?

"Er zijn twee aspecten: de mens-slachtoffer-dader dynamiek en de mens-slachtoffer-mens dynamiek. Een slachtoffer is in wezen een mens, voelde zich ooit een mens. Dan gebeurt er iets, en wordt iemand een slachtoffer. Die streeft elke dag naar herstel om te leven zoals het was, waarin je gewoon een mens was, met alle ups en downs die het leven met zich meebrengt. Maar als je alleen nog maar als slachtoffer wordt bejegend, ontstaat een fundamenteel verschil tussen hoe een ander je ziet en hoe je jezelf voelt of wil voelen. Juist door dat verschil voelt iemand zich misschien niet gezien of gehoord."

"De letselschadepraktijk leert ons hoe belangrijk het is om terug te gaan naar de persoon die iemand was voordat iets misging. In dit geval wanneer deze beschuldiging begon. Wie was je als mens? Hoe was je leven eruit? Je baan? Je dromen? Deze aspecten

zijn vaak diep weggestopt. Mensen vertellen dat ze in een overlevingsmodus zijn geraakt. Om te overleven, moesten ze zichzelf aanpassen aan wat anderen van hen verwachtten, bijvoorbeeld bij de voedselbank of andere hulpinstanties. In de loop van de tijd hebben ze misschien een taal aangenomen die hen heeft gedefinieerd en hen heeft vernauwd binnen het systeem. Het is bijna niet te bevatten maar vaak beschrijven mensen het proces van herstel als het teruggaan naar een ware identiteit, hoewel niemand kan terugkeren naar de persoon die ze waren voordat alles gebeurde."

"De dader, die vaak wordt gestigmatiseerd, kan vanwege de ontstane verhoudingen niet als neutrale partij worden beschouwd en heeft vaak het vertrouwen van het slachtoffer niet. Er moeten veel stappen worden genomen voordat ze van mens-tot-mens kunnen communiceren. Dit is een proces. Op gemeentelijk niveau is de huidige benadering vaak: 'Wat heb je nodig?' Dat is voor sommige mensen

De letselschadepraktijk leert ons hoe belangrijk het is om terug te gaan naar de persoon die iemand was voordat iets misging.

een te grote vraag, omdat ze niet weten waar te beginnen. Ze hebben bijvoorbeeld geen bed voor hun kinderen en hebben moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Aan de andere kant van het loket wordt soms gezegd: 'Dat is wel erg veel, mevrouw! Vanwaar dat wantrouwen? Als je eerst teruggaat naar 'Hoe zag je leven eruit voordat dit gebeurde?' en vervolgens langzaam gaat naar 'Wat heb je nu nodig?', ontstaat er een heel andere vorm van verbinding."

Wat is uw boodschap voor de lezers van dit vakblad?

"Zie en verdiep je in de hele mens. Besef dat

werk slechts een onderdeel is van een veel groter geheel in iemands leven." Begeleiders hebben de neiging om zich misschien alleen op iemands werk te richten, terwijl verschillende aspecten van iemands leven met elkaar verweven zijn. Als het niet goed gaat met iemands kind of gezondheid, heeft dit invloed op het werk. Daarom denk ik dat het belangrijk is om je bewust te zijn van de integrale aard van iemands leven." ■

(Gelijk)waardig Herstel

Rechtvaardige en Menselijke Oplossingen voor Gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagaffaire

In januari 2020 kwam de schokkende kinderopvangtoeslagaffaire aan het licht. Nu, drie jaar later, blijkt de huidige aanpak vaak vast te lopen en buitengewoon belastend te zijn voor de getroffen ouders, kinderen en jongeren. De onrechtmatige beschuldigingen van fraude en de langdurige terugvorderingen hebben diepgaande emotionele, relationele en financiële gevolgen die nog steeds doorwerken. De herstelroute (Gelijk)waardig Herstel draait om eigen regie en een rechtvaardig proces van emotioneel en financieel herstel van de deelnemende ouders.

De recent opgerichte stichting (Gelijk)waardig Herstel is op zoek naar bekwame vrijwilligers die hun tijd en vaardigheden willen geven en zo bijdragen aan de versnelling van de oplossingen. De basis van onze aanpak ligt in de aanbevelingen van ongeveer 600 getroffen ouders, jongeren en kinderen, zoals beschreven in het rapport (Gelijk)waardig Herstel van december 2021.

De stichting is tot overeenstemming gekomen met het Ministerie van Financiën, waardoor we nu van start gaan met een pilot voor 300 ouders en daarna steeds verder hopen op te schalen.

De innovatieve, verbindende en kostenefficiënte Methode (Gelijk)waardig Herstel is ontwikkeld samen met getroffen volwassenen en kinderen, onder de vlag van Number 5 foundation (Number 5). Het is onderbouwd door letselschade-experts van Aegon en Achmea, evenals juridische experts. We werken op een constructieve manier samen met relevante instanties.

Voel je je aangegrepen door het nieuws over de kinderopvangtoeslagaffaire? Heb je sterke luister- en schrijfvaardigheden? Wil je vrijwillig bijdragen aan het versnellen van een oplossing? Lees verder op www.gelijkwaardigherstel.nl.

Stephen Steijger, *redactielid LoopbaanVisie*.