

OVER HET GRENSWERK VAN DE SOCIAL DESIGNER IN DE ZORG

SUPERHERO OF DESIGNZERO?

Lieke de Kock en Joost van Wijmen

Lectoraat Expanding Artistic Practices

de kunst van **HKU** nieuwe verbindingen
nieuwe toepassingen

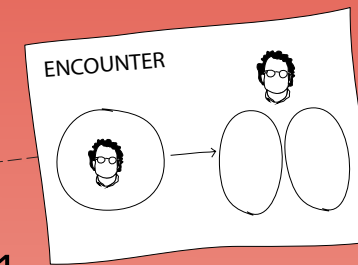
Ik wil mijn best doen voor jou...

Joyce Minke, Topaz

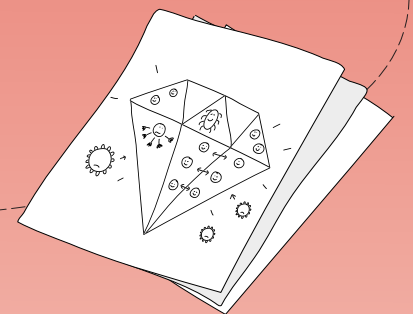
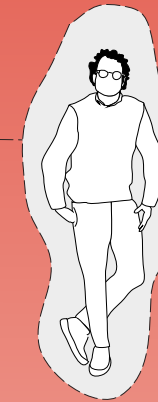
INHOUD

Inleiding
pag 4

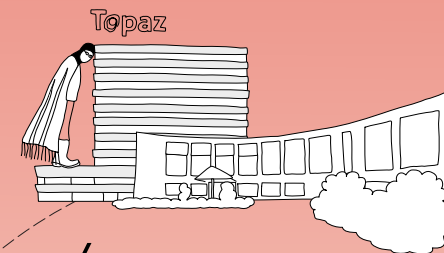
1
ENCOUNTER#9
de casus in beeld
pag 6



2
Grenswerk in kunst en zorg
het persoonlijke, het relationele, het organisatorische en het publieke
pag 10



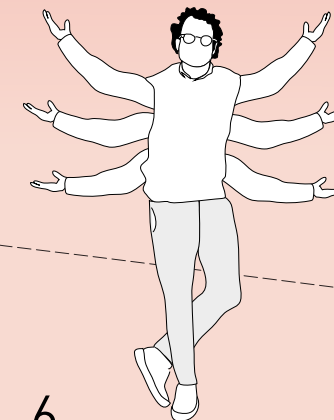
3
Getekende superhelden
reflecties van betrokkenen
pag 44



4
Jij noemt het falen, ik noem het leren
een gesprek tussen een bestuurder en een social designer
pag 62



5
Oog voor onverwachte opbrengsten
over de waarde van creativiteit voor de toekomst van de zorg
pag 70



6
De modder voorbij
conclusie
pag 76

Bronnen
pag 86

Colofon
pag 88

INLEIDING

Nederland vergrijst en het aantal ouderen stijgt de komende jaren. Dat betekent een flinke toename van mensen die zorg nodig hebben. Deze toename zorgt voor knelpunten. De prognoses van de kosten en het personeelstekort voor de komende 10 jaar zijn alarmerend. Dat vraagt om een onorthodoxe aanpak. De inzet van social designers in de zorg is daar een voorbeeld van.

De term 'social design' kent de laatste jaren een grote opmars in Nederland. Social design wordt ingezet om actuele maatschappelijke uitdagingen te adresseren, bijvoorbeeld op het gebied van klimaatverandering, migratie of de financiering van de publieke sector. Het is een open, mensgericht en creatief ontwerpproces waarin onzekerheid wordt omarmd. Social design wordt gekenmerkt door een werkwijze waarin participatieve benaderingen worden ingezet om verandering te realiseren. Het samen maken, doen en ervaren staat centraal. Social designers hebben daarbij vaak collectieve en sociale doelen voor ogen, in plaats van commerciële.

Hoewel de inzet van social designers in de zorg kansen biedt, is de samenwerking tussen design en zorg geen vanzelfsprekend succes. Het streven naar oplossingen, de focus op maakbaarheid en design als 'quick fix' voor 'wicked problems', kunnen een echt vruchtbare uitwisseling in de weg zitten. Vooraf bedachte doelen of theorieën blijken dan vaak niet te passen.

Integendeel: waardevolle opbrengsten ontstaan juist in wat filosoof Donald Schön hieronder het 'swampy lowland' noemt. In de verwarring, oftewel, in de modderige onderstroom van de praktijk, waar lang niet elk probleem een eenduidige oplossing kent, zit waarde.

There is a high, hard ground where practitioners can make effective use of research-based theory and technique, and there is a swampy lowland where situations are confusing "messes" incapable of technical solution... In the swamp are the problems of greatest human concern.

DONALD SCHÖN, THE REFLEXIVE PRACTITIONER (1987)

Met deze publicatie willen wij, onderzoeker Lieke de Kock en ontwerper Joost van Wijmen, een bijdrage leveren aan het voorbereiden van (toekomstige) creatieve professionals op de uitdagingen die hen in de praktijk mogelijk te wachten staan. Daarvoor presenteren we geen hapklare oplossingen, maar maken we de uitdagingen die de social designer in relatie tot zijn werk en omgeving ervaart invoelbaar en inzichtelijk. We geven een realistische kijk op wat wij het 'grenswerk' noemen van de creatieve professional die zich buiten zijn eigen domein begeeft: werk dat moet worden verzet op persoonlijk, relationeel, organisatie- en publiek niveau. Zo hopen we bewustwording te creëren en een gesprek aan te wakkeren over wat de uitwisseling tussen social design en andere domeinen van alle betrokkenen vraagt en biedt.

De voedingsbodem voor deze publicatie is de praktijk van Lieke en Joost. Lieke de Kock is promovendus bij Leyden Academy on Vitality and Ageing. Zij richt zich op de 'affecten' van sociaal geëngageerde kunstprojecten: datgene wat voelbaar is, maar niet altijd meetbaar of onder woorden te brengen is. Ze heeft een achtergrond in theaterwetenschappen en toegepast theater. Daarnaast is ze ook maatschappelijk werker en heeft ze met ouderen gewerkt in verschillende zorgomgevingen, zoals bij een afdeling voor langdurige zorg en een geriatrische ziekenhuisafdeling.

Ontwerper Joost van Wijmen onderzoekt met het doorlopende designproject ENCOUNTER de impact van het veranderende lichaam op de eigen identiteit en op relaties tussen mensen. Door middel van social design probeert Joost het intieme en delicate proces van die lichamelijke veranderingen gedurende ons leven te vangen en te verbeelden. Hiervoor gebruikt hij specifieke kennis die hij als kostuumontwer-

per heeft vergaard over het lichaam, identiteit, design en het ontwerpen van ervaringen. Met ENCOUNTER deelt Joost verhalen uit de zorgsector, stimuleert hij de dialoog met en tussen betrokkenen en zet hij aan tot maatschappelijk debat en bewustwording.

In deze publicatie reflecteren wij, Lieke en Joost, op een open en kwetsbare manier op de rol van de social designer tijdens het realiseren van een project. Dit doen we samen met deelnemers, zorgprofessionals, beleidsmakers en bestuurders. Tijdens het werken aan deze publicatie gebruikten we verschillende vormen en methoden om kritische reflecties van alle betrokkenen te verzamelen, zoals kostuumontwerp, foto's, tekeningen en gesprekken.

We zien deze publicatie als een pleidooi voor het omarmen van de complexiteit van de werkelijkheid, omdat dát je als creatieve professional weerbaar maakt in de praktijk.

1 ENCOUNTER#9



DE CASUS IN BEELD

Om inzicht te geven in het grenswerk van de social designer die actief is in de zorg ontleenden we in deze publicatie een casus uit de praktijk. Hiervoor gebruiken we het social designproject ENCOUNTER#9 dat door Joost werd ontworpen. Dit voorbeeld is natuurlijk niet representatief voor ieder proces waar een social designer bij betrokken is, maar het geeft ons de mogelijkheid om een goed beeld te schetsen van de praktijk en hiermee het concept grenswerk inzichtelijk te maken.

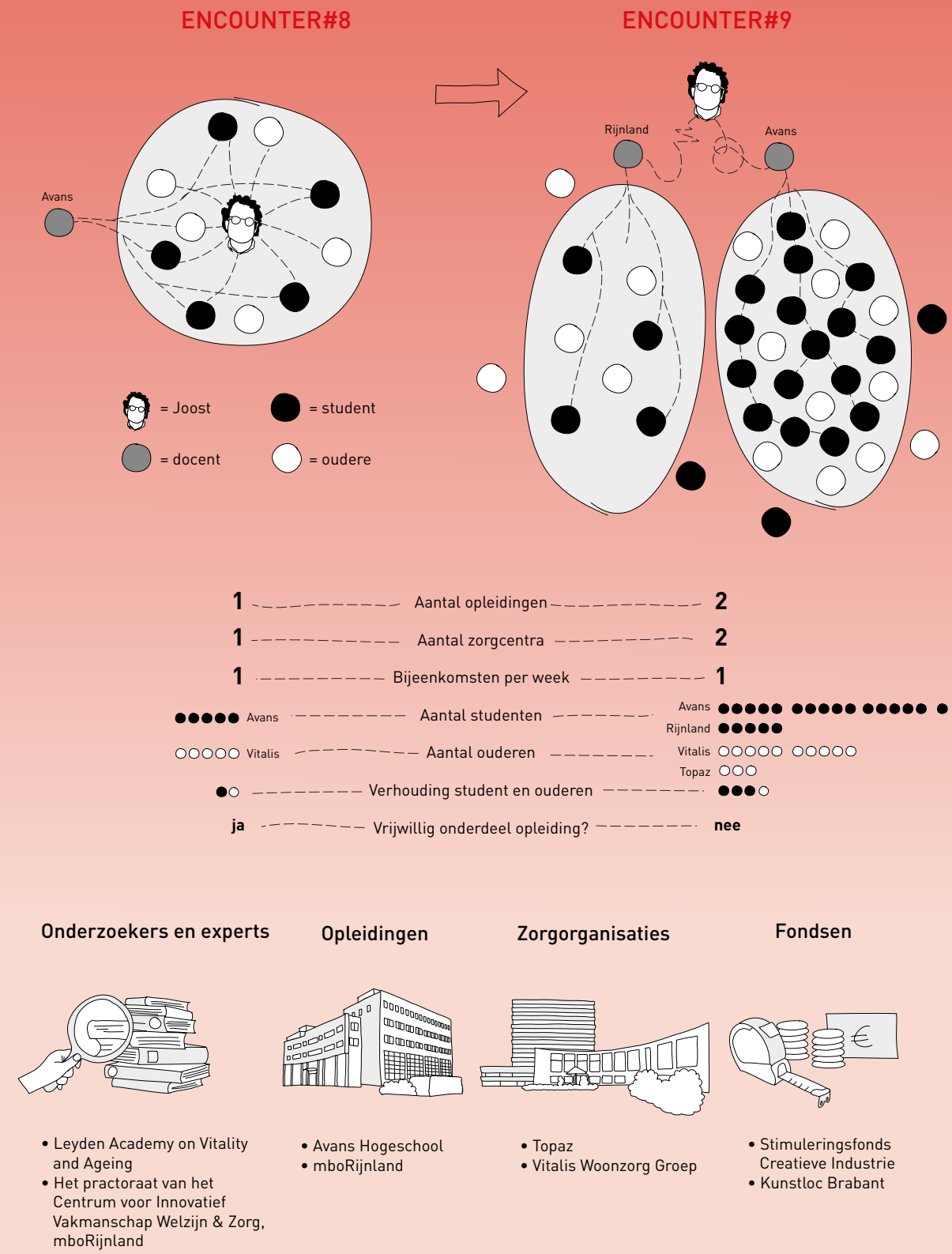
Het social designproject ENCOUNTER#9 bestond uit een serie ontworpen ontmoetingen tussen ouderen in woon-zorglocaties en jongeren in opleiding tot sociaal werker. Bij aanvang van ENCOUNTER#9 ontvingen de deelnemers een doos met instructieboekjes. De boekjes bevatten opdrachten en creatieve werkvormen waarmee deelnemers zelfstandig hun eigen en elkaars leefwereld in kaart konden brengen. Doordat ouderen en studenten hetzelfde deden, konden ze aan de hand van alledaagse activiteiten de overeenkomsten en verschillen tussen hun levens ervaren. Zo fotografeerden ze een week lang hun uitzicht, noteerden ze het aantal meters dat zij per dag aflegden en wisselden tot slot van kleding. Het ontwerp was erop gericht om wederzijds contact tussen de studenten en ouderen te initiëren en gesprekken op gang te brengen waarin wezenlijke onderwerpen centraal stonden.

ENCOUNTER

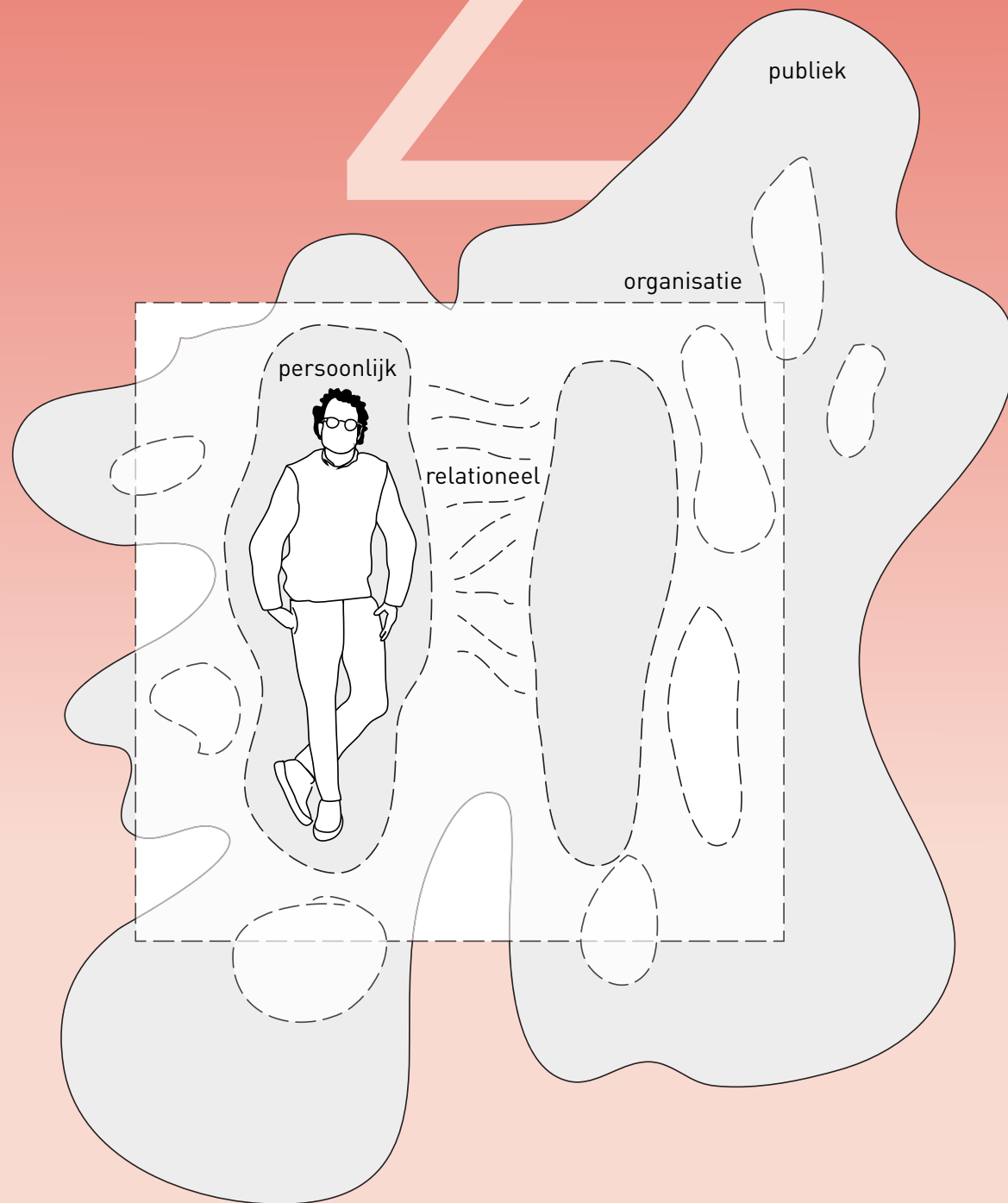
ENCOUNTER#9 is onderdeel van het doorlopende social designproject ENCOUNTER. Deze in 2013 gestarte reeks is opgebouwd uit een genummerde serie acties, interventies en ontmoetingen. Voor elk deelproject ontwikkelt Joost unieke werkvormen om zo persoonlijke verhalen van deelnemers op te halen en hen een stem te geven. Elke ‘encounter’ heeft naast een eigen nummer ook een eigen thema, doelgroep en context. ENCOUNTER#9 kwam voort uit ENCOUNTER#8. In ENCOUNTER#8 ontwierp Joost ontmoetingen tussen studenten sociaal werk en zelfstandig wonende ouderen voor Vitalis Woonzorg Groep en Avans Hogeschool. Binnen #8 waren gelijkwaardigheid en wederkerigheid belangrijke uitgangspunten. Het ging om ontmoetingen van mens tot mens, niet tussen zorgverlener en cliënt. Joost creëerde als designer een ‘methode’ voor die ontmoetingen, namelijk een reeks boekjes met opeenvolgende opdrachten.

De insteek van ENCOUNTER#9 was om de voorloper, ENCOUNTER#8, op te schalen en duurzaam te laten landen binnen de betrokken zorg- en onderwijsorganisaties. Het doel werd om meer partners en deelnemers te bereiken. Daarnaast werd onderzocht hoe de methode zelfstandig zou kunnen worden ingezet. Joost volgde hierin de ambitie van fondsen en samenwerkende organisaties om meer deelnemers te bereiken, die bovendien methodes zelfstandig kunnen uitvoeren, zonder tussenkomst van een ontwerper. Dit leidde tot verschillen in opzet en realisatie tussen ENCOUNTER#8 en ENCOUNTER#9, zoals afgebeeld op de volgende pagina.

OPSCHALING ENCOUNTER



GRENSWERK IN KUNST EN ZORG



HET PERSOONLIJKE, HET RELATIONELE, HET ORGANISATORISCHE EN HET PUBLIEKE

INTRODUCTIE

Het doel van deze publicatie is de modderige realiteit van de samenwerking tussen zorg en design invoelbaar en inzichtelijk maken. Tijdens en na afloop van ENCOUNTER#9 hebben we op allerlei manieren het project en het proces geobserveerd, en erop gereflecteerd. Daarbij hanteerden we traditionele onderzoeksmethoden, zoals het afnemen van interviews met deelnemers en belangrijke stakeholders, en het organiseren van focusgroepen. Daarnaast gebruikten we artistieke vormen van reflectie. Zo hield Joost een dagboek bij over zijn werk als social designer in het project, wat Lieke en haar collega-onderzoeker Barbara Groot vervolgens analyseerden. Als creatief antwoord op die analyse ontwierp Joost een kostuum en een aantal objecten die zijn ervaringen als grenswerker verbeeldde. Hij liet zichzelf en zijn ontwerpen daarna fotograferen in een van de zorglocaties waar ENCOUNTER#9 plaatsvond. Deze fotoserie staat in dit hoofdstuk centraal.

De oorspronkelijke bron van dit hoofdstuk is een wetenschappelijk artikel dat zal worden gepubliceerd in het journal *Arts & Health*. Dit artikel hebben we vertaald en bewerkt voor deze publicatie.

De Kock, L., Groot, B., van Wijmen, J., Lindenberg, J., Naus, A., Bierlaagh, D., & Abma, T., (2023). *The complex nature of Boundary Work in Arts & Health: A reflective journey in a social design project.* *Arts & Health*. [Verwacht]

In dit hoofdstuk introduceren we het concept grenswerk. Grenswerk is een kenmerk van het werk dat veel kunstenaars verrichten wanneer ze buiten hun eigen werkveld treden. Willen we echter weten hoe deze professionals zich goed kunnen voorbereiden op het grenswerk, dan moeten we eerst meer inzicht krijgen in hoe dit werk er in de praktijk uit ziet. De foto's in dit hoofdstuk dragen daaraan bij. Ze leveren kennis door middel van artistieke vormen (Haberl, 2021). Ze helpen bij het verkrijgen van diepgaande, voelbare kennis over de samenwerking tussen zorg en design en bij het overbrengen van de onzichtbare, onzegbare aspecten van grenswerk.

GRENswerk

Grenswerk is een concept dat in academisch onderzoek wordt gebruikt om te duiden hoe samenwerking tussen actoren uit verschillende domeinen tot stand komt en in stand wordt gehouden (Akkerman & Bakker, 2011; Daykin, 2019; Van Duijn, 2022; Hsiao et al., 2012). Grenzen kunnen daarbij symbolisch of fysiek zijn. Symbolische grenzen zijn een manier om objecten, mensen, praktijken, beroepen, tradities of overtuigingen te categoriseren. Deze afbakeningen veroorzaken soms spanningen of brengen obstakels met zich mee, wanneer interactie moet plaatsvinden ondanks bestaande verschillen (Van Duijn, 2022; Hsiao et al., 2012). Tegelijkertijd zijn grenzen de plek waar waardevolle processen van leren, innoveren, transformeren en betekenis geven plaatsvinden (Akkerman & Bakker, 2011).

Norma Daykin (2019, 2020) heeft geschreven over grenswerk op het gebied van kunst en zorg. Zij noemt dit het vaak onzichtbare werk dat nodig is om de samenwerking tussen zorg en kunstenaars te realiseren. Ook stelt zij dat grenswerk nodig is om “*gedeelde zorgen te benadrukken, samenwerking aan te moedigen en verandering en innovatie in beleid en praktijk te helpen bewerkstelligen*” (Daykin, 2020, p. 63). Grenswerk vindt plaats op verschillende niveaus: het persoonlijke, het relationele, het organisatorische en het publieke. Die verschillende niveaus komen aan bod in dit hoofdstuk en vormen een mooie kapstok om verschillende elementen van grenswerk uiteen te zetten.



Figuur 1: Ontwerp 1, het superheldenkostuum van de grenswerker. Tekening: Joost van Wijmen

DE ONTWERPEN

Zoals gezegd ontwierp Joost een kostuum waarmee hij uitdrukking gaf aan hoe hij zijn rol als social designer tijdens ENCOUNTER#9 had ervaren. Hij maakte gebruik van zijn kennis en ervaring als kostuumontwerper in het theater om zijn bevindingen met anderen te kunnen delen. Hierbij liet hij zich inspireren door het karakter van de superheld.

Een superheld is een verzonnen archetype met een rare outfit en bovenmenselijke superkrachten. Superhelden lossen problemen op, verslaan het kwaad en redden mensen in nood. Onbaatzuchtig werken ze aan een betere wereld. Deze betekenis koppelt iedereen onbewust aan het lichaam van de superheld. – Joost



Joost kantelde vervolgens dit beeld door zichzelf als fictieve superheld binnen de realiteit van de zorgorganisatie te plaatsen. Deze aanpak is kenmerkend voor Joost als kunstenaar. Er ontstond een vervreemdend en ontregelend beeld dat de uitdagingen waarmee hij als grenswerker te maken heeft op creatieve wijze toont, en daarmee discussie uitlokt.

Joost wilde dat het kostuum liet zien dat hij zich vaak een 'fremdkörper' voelt. Dat resoneert met het idee van de grenswerker als iemand met een tussenpositie: niet passend in het veld van de ouderenzorg waarin hij probeert te werken, maar ook niet helemaal thuis zijn in zijn 'eigen' veld van kunst en design. Hij overschrijdt grenzen en combineert velden (Akkerman & Bakker, 2011). Joost laat met dit kostuum ook op een humoristische manier zien hoe een kunstenaar die in een zorgorganisatie wil werken daar gezien zou kunnen worden. Daarom heeft hij kunstmatige materialen en felle, koude kleuren gebruikt die naar eigen zeggen *"anti-saai, licht provocerend en, door de kleur- en materiaalkeuze, een tegenhanger zijn van het warme, zachte gevoel dat de zorgwereld bij mij oproept."* Door het kostuum transformeerde Joost in iemand die probeerde maar faalde; een held en tegelijkertijd een (mogelijke) mislukkeling. De cape is gemaakt van gedoneerde kledingstukken van deelnemers en andere betrokkenen. Dat verwijst naar het relationele grenswerk dat Joost moest verrichten; hij kon het project niet alleen realiseren, er waren meerdere betrokken partijen nodig die allemaal verantwoordelijkheid droegen.

Naast een kostuum ontwierp Joost een object, bestaande uit twee witte, half vrijstaande tenten. Deze representeren het systemische of organisatieniveau van grenswerk:



Figuur 2: Schets van ontwerp 2, de kantoortent. Tekening: Joost van Wijmen

Dit ontwerp laat zien dat ik als superheld in allerlei contexten terechtkom. Ik kom bijvoorbeeld in de kantoren van medewerkers; de professionals die iets met mijn project 'moeten' gaan doen. De tenten zijn (te) grote ruimtes, moeilijk mee te nemen en onpraktisch. Ze belemmeren je uitzicht en lijken op elkaar. Je hebt mankracht nodig om ze op te zetten. Als superheld kun je helemaal verstrikt raken in de hoeveelheid materiaal, of als er onderdelen ontbreken stort de structuur in elkaar. - Joost



Figuur 3: Schaalmodel van ontwerp 2, de kantoortent. Foto: Joost van Wijmen

Dit ontwerp verbeeldt dat je je als kunstenaar moet verhouden tot een systeem, in dit geval een zorgsysteem. Joost heeft de kantoren opgemeten van een manager en een medewerker van het ontmoetingscentrum waar ENCOUNTER#9 plaatsvond. Deze kantoren heeft hij op ware grootte gekopieerd in Tyvek. Van deze papierachtige textielstof wordt normaliter operatie- of veiligheidskleding voor eenmalig gebruik gemaakt. Joost koos voor de stof omdat deze licht is, verbonden met het zorgdomein en niet erg duurzaam. Voor hem staat dit voor het vergankelijke en voortdurend veranderende karakter van organisaties en systemen. Elke tent wordt idealiter door vier mensen overeind gehouden. In de ouderenzorg is er echter heel vaak een tekort aan personeel en tijd, waardoor er zelden genoeg mensen beschikbaar zijn om het werk uit te voeren zoals het is bedoeld. Het ontwerp maakt zichtbaar hoe situationeel het grenswerk is en hoe alle betrokken actoren zich moeten verhouden tot grenzen die gevormd worden door organisaties en bredere structuren om hen heen (Van Duijn, 2022, p.5).

DE FOTO'S

De hierna getoonde foto's zijn een representatie van een proces dat in de praktijk nooit zichtbaar wordt, maar intern bij de ontwerper plaatsvindt wanneer hij zich moet verhouden tot zijn omgeving. Ze visualiseren de verschillende rollen die Joost als grenswerker in het project heeft gehad, evenals situaties waarin hij zich bevond. Joost gebruikt theatrale elementen om zijn innerlijke ervaring weer te geven. Door de gecompliceerde realiteit overdreven te ensceneren en opnieuw uit te beelden, vanuit het perspectief van de designer, creëert hij ruimte om met anderen over zijn ervaringen te spreken. De kijker wordt zo uitgedaagd anders naar een social designproject, een zorgorganisatie, werk, problemen en krachten te kijken.

DE BELOFTE AAN HET BEGIN

Op de eerste foto van de serie, **Impeccable Ambition**, springt Joost in de lucht, blij en vol ambitie, zoals op zijn cape staat geschreven. Het lijkt alsof hij vanuit de lucht in de zorgorganisatie landt: de superheld die de boel komt redden. Naast hem zitten twee deelnemers, een student en een oudere. Zij negeren Joost en spelen Mens erger je niet.

De tweede foto van de serie, **The Art of Caring**, toont de door Joost ontworpen tent in de binnentuin van de zorgorganisatie. Het lijkt een soort UFO die in een vreemde omgeving is geland, maar dan wel een heel slordige UFO. De tent heeft iets mysterieus; hij laat delen aan de verbeelding over, bijvoorbeeld wat er binnenin gebeurt. Dit object móét een functie hebben, maar welke precies? Je kunt er misschien in werken, maar de grootste uitdaging is om het overeind te houden.



Figuur 4: **Impeccable Ambition** uit de serie ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma



Figuur 5: **The Art of Caring** uit de serie ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma





Deze eerste foto's vertegenwoordigen de hoop en de dromen die door de ontwerper en alle partners op het project ENCOUNTER#9 zijn geprojecteerd. De foto's tonen belofte, opwinding, een gevoel van mysterie, abstractie, iets wat nog onbekend is. Tegelijkertijd laten ze zien dat het uitgangspunt van ENCOUNTER#9 niet lag bij de mensen voor wie al deze partners samenwerkten: de ouderen en de studenten. In de foto spelen zij een spel en zijn zich nauwelijks bewust van dat er iets staat te gebeuren. Aan het begin van het project voerde Joost gesprekken en organiseerde hij bijeenkomsten met alle partners. Allereerst met fondsen, toen op directie- en managementniveau van de betrokken onderwijs- en zorgorganisaties, vervolgens met de specifieke managers van afdelingen waar het project zou plaatsvinden en docenten met wie hij zou gaan werken, en uiteindelijk met de ouderen en studenten die zouden deelnemen. Tijdens dit proces werd door Joost en alle betrokkenen relationeel grenswerk verricht. Soms bewust, soms onbewust, soms gevraagd, en op momenten ongevraagd.

Tot dan toe was in alle ENCOUNTER-projecten het veranderende lichaam het uitgangspunt geweest. Centraal stond hoe mensen dat ervaren en hoe het hun identiteit vormt. Joost ontwierp ontmoetingen tussen deelnemers, die wederkerig waren en onverwachte, diepgaande, menselijke momenten van interactie zouden genereren. Naast Joost hadden veel verschillende partners invloed op de doelstellingen van ENCOUNTER#9. Fondsen vonden het bijvoorbeeld belangrijk dat het project zou worden opgeschaald en verduurzaamd. Onderwijs- en ouderenzorginstellingen hadden hun eigen doelen, zoals beroepsvaardigheden van studenten ontwikkelen en zinvolle dagbesteding voor ouderen bieden. Het uitspreken en afstemmen van doelen lijkt een overzichtelijk proces, maar in de praktijk bleek dat minder eenvoudig dan gedacht. Bij alle betrokkenen bleken vaak onderliggende, soms onbewuste of onuitgesproken doelen mee te spelen, of er was onderling verschil in het verlenen van prioriteit aan doelen.

Het uitvoeren van grenswerk bleek rommelig en weerbarstig. Hoewel de kunstenaar het project netjes had gepland, voorbereid en bovendien in ENCOUNTER#8 al had getest, kon niet alles onder controle worden gehouden. Organisaties zijn vaak logisch op papier, maar in de praktijk gaat het minder soepel: mensen worden ziek, er is te weinig geld of tijd, er breekt een pandemie uit, enzovoorts. Dat verschil tussen theorie en praktijk is terug te zien in het ontwerp van Joost. Het model (figuur 3) is een papieren werkelijkheid; de theorie. Het bestaat uit twee keurige blokjes.

De werkelijkheid (figuur 5) is een constructie die nogal chaotisch in elkaar zit, zoals de chaos ook vaak aanwezig kan zijn in de praktijk. Zo had Joost het project in ENCOUNTER#8 ontworpen voor, en getest met zelfstandig wonende ouderen die enkel lichamelijke klachten hadden. Toch werd door het management van de nieuwe zorgorganisatie die deelnam aan ENCOUNTER#9 besloten dat het moest plaatsvinden in een ontmoetingscentrum voor ouderen. Daar kwamen, naast ouderen die lichamelijke zorg nodig hadden, ook bezoekers met beginnende geheugenproblemen. De coördinerende medewerker van het ontmoetingscentrum verklaarde achteraf in een interview: *"Ik wist vanaf het begin dat dit project te moeilijk zou worden voor mijn bezoekers, maar niemand vroeg me iets, en Joost was zo'n aardige man. Ik had medelijden met hem, dus ik probeerde er het beste van te maken."* De coördinator leek dus geen idee te hebben waarom "ze" (het management) haar afdeling hadden uitgekozen, maar ze had ook niet het gevoel dat ze er iets over te zeggen had. Ze zat vast aan het project en moest er het beste van maken.

De coördinator van het ontmoetingscentrum was duidelijk over het effect van het project op haar oudere bezoekers: *"Ze hadden er niet echt baat bij. Er was te weinig continuïteit, mensen en studenten waren ziek of kwamen niet opdagen, dus ze konden niet echt een relatie opbouwen."* Desondanks deed ze veel moeite om het project te laten slagen. Lieke was tijdens het project vaak als onderzoeker aanwezig om te observeren. Zij merkte op dat de coördinator voortdurend probeerde het project als het ware te 'redden', door te proberen haar bezoekers te overtuigen om deel te nemen of ervoor te zorgen dat de studenten in ieder geval andere bezoekers konden ontmoeten.

Ook gaf ze regelmatig aan dat ze probeerde het project “*vooral voor Joost*” te laten werken. Het belang van relationeel grenswerk wordt hier duidelijk. Het project was op een plek terechtgekomen waarvoor het eigenlijk niet bedoeld was, en dat bracht uitdagingen met zich mee. Om het project toch door te kunnen laten gaan, moest Joost ervoor zorgen dat zijn werkrelatie met de coördinator van het ontmoetingscentrum soepel en productief was. Dit leek het geval te zijn, zij deed immers haar best om het project te laten werken. Zij probeerde dit echter niet ten behoeve van haar bezoekers, om wie het had moeten gaan, maar ten behoeve van Joost. Je zou kunnen zeggen dat zowel Joost als de coördinator moest werken rondom beslissingen die op organisatieniveau waren genomen en die hen en de oudere bezoekers van het ontmoetingscentrum soms flink in de weg zaten.

Grenswerk hield dus in dat er gezamenlijke doelen en intenties voor een project werden vastgesteld. Wat duidelijk wordt uit onze bevindingen zijn de fricties tussen persoonlijke, relationele en organisatiedoelen en verwachtingen. De mensen in de bovenste lagen van organisaties hadden andere verwachtingen dan de mensen die de dagelijkse leiding van het project moesten uitvoeren. Hoofdstuk 4 van deze publicatie toont bijvoorbeeld de bestuurder van de zorgorganisatie, die refereert aan een “paradigmashift”: zij wil social designers in haar organisatie inzetten om te werken aan veranderprocessen die te maken hebben met het bewaken van kwaliteit van zorg, via een out-of-the-box-aanpak. ENCOUNTER#9 leek daar perfect in te passen. Voor de coördinator van het ontmoetingscentrum was het belangrijk dat de oudere deelnemers een leuke activiteit hadden, die bij hen aansloot. Dat bleek niet het geval, en dit vroeg dus veel werk van Joost, de coördinator en andere betrokkenen zoals studenten en docenten. In zijn dagboek beschrijft Joost zichzelf als een zeilboot, die wanhopig probeert koers te houden door te navigeren, terwijl de wind voortdurend van richting verandert. Soms verliest hij daardoor uit het oog wat uiteindelijk het beste is voor de mensen voor wie hij het project organiseert. Ook voelt hij zich ongemakkelijk dat het project soms over hem en zijn verwachtingen lijkt te gaan, in plaats van over iedereen waarmee hij samenwerkt. Hij schrijft: “*Geef ik de coördinator van het ontmoetingscentrum alleen maar meer werk, en waarvoor, omdat zij voor mij wil zorgen?!*”

NIET VOLGENS PLAN

Op de derde foto van de serie, **Failing**, zit Joost mokkend aan tafel. Naast hem spelen de twee deelnemers nog altijd Mens erger je niet. Zij hebben geen aandacht voor hem.

Op de vierde foto van de serie, **Trying in Vain**, houdt Joost van buitenaf de tentconstructie omhoog. In de tent staan twee vrouwen, hun gezichten onzichtbaar. Het zijn de coördinator van het ontmoetingscentrum en een docent die de deelnemende studenten begeleidde tijdens ENCOUNTER#9.



Figuur 6: **Failing** uit de serie
ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma



Figuur 7: **Trying in Vain** uit de serie
ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma





Deze foto's tonen het gevoel van Joost: dat het project mislukt is. Het spel Mens erger je niet in figuur 6 past op een ironische wijze perfect bij de gevoelens van Joost. Hij reflecteert in zijn dagboek: *"Samen een spelletje Mens erger je niet spelen, heb je daar echt een ontwerpproject voor nodig?!"* Dit voldeed niet aan de verwachtingen van Joost om met het project diepgaande, betekenisvolle ontmoetingen te faciliteren. In figuur 7 proberen de drie mensen, ondanks dat ze elkaar niet kunnen zien, samen het bouwwerk overeind te houden; ze lijken een gemeenschappelijk doel te hebben. Helaas zijn er niet genoeg mensen om de tenten omhoog te houden. De meesten hadden het druk of hadden andere redenen om er niet te zijn. Dit is een weergave van hoe dit soort projecten in de werkelijkheid soms gaat; een paar mensen voelen zich eigenaar en houden het bouwwerk daadwerkelijk fysiek overeind, anderen zijn afwezig door ziekte of dringender bezigheden.

Deze twee foto's laten zien dat het project niet volgens plan verliep. In vergelijking met eerdere projecten kende ENCOUNTER#9 twee nieuwe doelgroepen. De instructieboekjes, onderdeel van de methode uit eerdere projecten, bleken niet geschikt voor deze nieuwe doelgroepen. Vanaf dag 1 was duidelijk dat de boekjes tijdens de bijeenkomsten niet gebruikt zouden worden. Een student vertelde tijdens de evaluatie: *"Ik heb die doos één keer gebruikt, hij ligt nu ergens bovenop de kast. Omdat het bij wijze van spreken te ingewikkeld was voor de mensen die er waren."* De studenten speelden liever spelletjes met de oudere deelnemers of ze luisterden gezamenlijk naar muziek. Daarmee verdween de laag van ongemakkelijke onderwerpen, de existentiële vragen en Joosts esthetische ideeën rond het lichaam die ten grondslag hadden gelegen aan het project. Om daar ruimte aan te bieden hadden de studenten, docenten, ouderen en zorgmanagers wellicht meer begeleiding nodig gehad. Na een sessie verklaarde een van de oudere deelnemers: *"Deze meisjes lijken niet echt te weten wat ze hier doen. Voor een echt gesprek zouden we meer begeleiding nodig hebben."* De studenten leken niet duidelijk te weten wat er van hen verwacht werd. Zoals een van hen het formuleerde: *"...wat is het ding dat we moeten bereiken? Omdat we steeds hoorden dat we het goed deden, wisten we niet wat het doel was en wat we moesten bereiken."*

In een tussentijdse evaluatie met de twee docenten die het project begeleidden, probeerde Joost uit te leggen waarom hij het als ontwerper interessant vond om het veranderende lichaam te onderzoeken en oefeningen te bedenken die de studenten en ouderen uit hun comfortzone haalden. Tijdens eerdere projecten was dit mogelijk omdat Joost zijn vaardigheden als kunstenaar en docent had gebruikt om de studenten en ouderen hierin te begeleiden. In ENCOUNTER#9 wilde hij echter opschalen en zelf een stapje terug doen. In datzelfde gesprek verklaarden de docenten dat de focus op het veranderende lichaam nieuw voor hen was, en dat ze vooral gericht waren geweest op de ontmoetingen tussen generaties. De docenten hadden net enkele sessies meegemaakt waarin de studenten moeite hadden om aansluiting te krijgen bij een doelgroep die ze nauwelijks kenden. Wat de docenten betrof, legde dit de basis-kennis en vaardigheden bloot die hun studenten misten. Ze zagen dat de initiële doelstellingen van ENCOUNTER#9 te hoog gegrepen waren. Daarom stelden ze hun doelstellingen bij en verlegden ze de focus naar andersoortige activiteiten die de studenten zouden kunnen ondernemen. Het leerdoel van deze alternatieve activiteiten werd door de docenten gaandeweg verlegd om de studenten gedurende het project wel iets te leren, bijvoorbeeld over de omgang met ouderen met beginnende cognitieve beperkingen.

De docenten gaven tegelijkertijd aan dat dit soort projecten in de praktijk belangrijk voor hen waren, omdat deze hen in staat stelden contact te leggen met hun studenten buiten het klaslokaal. Zij verklaarden dat het voor de studenten gemakkelijker was om iets te leren als het project aansloot bij hun vaardigheden, kennis en ervaringen. Daarnaast werkten de docenten vanuit de context van een organisatie; in dit geval hun onderwijsinstelling. Omdat er een vast curriculum was, moesten zij tijdens het project met de studenten aan vaste opdrachten werken, zoals het ontwikkelen van hun beroepshouding of het afleggen van praktijkexamens over kwaliteit van zorg. Deze opdrachten hadden geen connectie met het veranderende lichaam. Toen Joost toegaf: *“Ok, misschien moeten we dit idee van het veranderende lichaam loslaten,”* zuchtte een van de docenten opgelucht en riep in een reflex: *“Yay!”* Grenswerk was dus een voortdurend proces van het vinden van gezamenlijke doelen, het controleren of deze doelen hetzelfde bleven, en ze waar nodig bijstellen. Dit soort voortdurende evaluaties waren essentieel voor het omgaan met opkomende wrijvingen.

VAN PERSOONLIJK NAAR PUBLIEK

Op de vijfde foto van de serie, **My Problem with Design**, staat Joost achter in de kamer met zijn superheldenkostuum en een masker op dat zijn blikveld verkleint. Twee deelnemers lezen een boek, een andere bewoner zit in een stoel. Geen van hen merkt Joost op. De superheld is niet op zijn plaats in deze omgeving. Hij staat krachtig en klaar om te helpen, maar wie helpt hij?

De laatste foto uit de serie heet **Tropical Surrender**. *“We geven het op, we laten het gebeuren, de kap is af, ik loop (bijna) weg. Een docent kijkt me aan vanuit het omgevallen bouwwerk.”* Aldus Joost in zijn dagboek. Het bouwwerk is ingestort, er staat nog maar één persoon in, die een klein stukje vasthoudt, de anderen zijn vertrokken. Deze persoon is een van de docenten die hard aan het project heeft gewerkt en veel positieve resultaten heeft gezien. Ze kijkt nog steeds verwachtingsvol naar Joost.



Figuur 9: **My Problem with Design** uit de serie ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma



Figuur 10: **Tropical Surrender** uit de serie ENCOUNTER#9, superhero or designzero?
Stichting ENCOUNTER // Joost van Wijmen
Foto: Harmen Meinsma





Deze foto's verbeelden hoe Joost zichzelf zag aan het eind van het project. Het smalle masker dat Joost in figuur 9 draagt, staat voor de smalle blik die hij had op wat hij beschouwde als de impact van het project. Het masker maakt het moeilijk om daadwerkelijk contact te maken met de mensen met wie hij probeert te werken, zoals studenten, docenten, ouderen en hulpverleners. Ook is het masker versierd met pionnen uit Mens erger je niet. Deze verwijzen naar het gevaar om mensen als pionnen of objecten te zien, in plaats van als mensen. Joosts blik werd gestuurd door zijn focus op verduurzamen, opschalen en de gewenste impact van het project. Pas na afloop kwam de échte waarde bovendrijven. Dat ervoeren we in gesprekken, en in de superheldentekeningen van deelnemers die centraal staan in het volgende hoofdstuk.

Na afloop werd de balans opgemaakt. Joost moest samen met de andere betrokkenen beslissen hoe hij ENCOUNTER#9 onder de aandacht wilde brengen. Hier zagen we frictie tussen zijn gevoelens over het project en de impact ervan op bijvoorbeeld docenten en studenten. Tijdens een evaluatiesessie zei Joost dat hij van plan was het project te framen als een 'mislukt' project (zoals te zien op sommige foto's in dit hoofdstuk). Dit veroorzaakte een gevoel van onbehagen en ergernis bij de docenten, wiens doelstellingen voor het project anders waren geweest dan die van Joost. Ze moesten ervoor zorgen dat hun studenten gedurende het hele project betrokken bleven. Er 'zijn' was voor sommige studenten al een grote uitdaging, maar ze kwamen toch opdagen. Ze waren betrokken, gemotiveerd en voelden zich eigenaar van het project. Zoals een van de studenten het uitdrukte: "Joost heeft ook veel van ons geleerd!" Bovendien verklaarden de docenten dat ze geïnspireerd waren door het project, dat ze nieuwe creatieve werkwijzen hadden leren kennen die ze in hun lessen konden verwerken en dat ze een band hadden opgebouwd met hun studenten. Het project bestempelen als een mislukking zou voorbijgaan aan al deze positieve ervaringen. Deze uitkomsten waren niet beoogd. Joost reflecteerde op deze onverwachte resultaten in zijn dagboek:

Het project leek mislukt toen ik het bekeek in de enge termen van mijn professionele identiteit en mijn eerder gevormde ideeën over artistieke normen. Ik had het gevoel dat toen ik wegliep of een stap terug deed, de 'kunst' uit het project verdween. Ik zie echter ook dat wat overbleef op zijn eigen manier zinvol is. Er waren mooie ervaringen: studenten werkten samen, de docenten vormden geweldige relaties met de studenten, en een van hen was



ontroerd toen ze de foto's zag waarop haar student een spelletje speelde met de oudere man. Dat zijn waardevolle momenten die een gevoel van een wezenlijke verbondenheid in zich dragen. - Joost

De suggestie van Joost om een fotoserie te maken als publieke afronding van en reflectie op het project ENCOUNTER#9, werd door de deelnemende zorgorganisatie met enige aarzeling bekeken. Aanvankelijk werd besloten niet bij te dragen aan deze artistieke vertaling, omdat de foto's in de ogen van de organisatie geen duidelijke communicatieve boodschap zouden opleveren. Verschillende betrokkenen hadden hier dus andere doelen. Dat zorgde voor ongemak en vroeg van Joost om grenswerk op persoonlijk, relationeel en organisatieniveau te verrichten. Joost heeft verschillende gesprekken moeten voeren en onder andere zijn contact met Tineke Abma (hoogleraar bij het Leids Universitair Medisch Centrum [LUMC] en directeur van Leyden Academy) en haar goede contacten met het bestuur van de organisatie moeten aanhalen om tot een oplossing te komen waarbij iedereen zich comfortabel voelde.

Dit onderzoek laat zien dat een belangrijk aspect van grenswerk in kunst en zorg het publieke grenswerk is. Dit houdt in dat het werk dat tijdens het project op microniveau wordt gedaan, in de ontmoetingen met de studenten en de ouderen, zijn weg vindt naar het publieke debat. Zoals de voorbeelden hierboven laten zien, gaat dat niet vanzelf. Joost is bijzonder gepassioneerd over dit aspect van grenswerk en presenteert zijn projecten vaak op grote publieke evenementen zoals de Dutch Design Week (DDW), een jaarlijks terugkerend internationaal evenement waar design in alle facetten centraal staat. Het presenteren ziet hij als onderdeel van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid als kunstenaar:

Via ENCOUNTER-projecten verzamel ik verhalen van en informatie over de deelnemers. Hiervoor gebruik ik een zintuiglijke ervaring, en ik vertaal de verhalen naar materiaal (zoals foto's, tekeningen of teksten). Deze informatie is relevant voor de direct betrokkenen, waaronder de zorgsector. Daarnaast zijn de verhalen een spiegel voor het maatschappelijk debat. Zowel voor de deelnemers als voor onze samenleving is dit waardevol vanwege de bewustwording die wordt opgeroepen. - Joost





Figuur 11: Presentatie van ENCOUNTER#9 op de Dutch Design Week 2022. Foto: Remco Nagtzaam

Uiteindelijk werd ook dit project in overleg met alle betrokkenen gepresenteerd op de Dutch Design Week. De presentatie toonde het superheldenkostuum van Joost en enkele van de foto's. Op dit evenement werd ook een discussiesessie gehouden over falen als professional in kunst en zorg. De sessie werd bezocht door een breed scala aan deskundigen uit gezondheidszorg, kunst, onderzoek en onderwijs. De foto's werden hierbij gebruikt als gespreksstarter. Persoonlijke, maar ook organisatiekundige vragen kwamen hierbij aan bod, zoals: *"Heb je ooit het gevoel gehad te falen in je professionele leven? Hoe faciliteren zorg-, kunst- en onderwijsorganisaties falen en wat doen zij om processen rond falen en leren van falen te ondersteunen?"*

Kunstprojecten in de gezondheidszorg zijn heel geschikt om zowel een professioneel als een meer algemeen publiek aan te spreken. Naast het grenswerk op persoonlijk, relationeel en organisatieniveau, is dit publieke aspect van grenswerk daarom van belang. Dit werk vereist inzet van alle betrokkenen. Het omvat het vinden van een gemeenschappelijke basis in de verhalen, vragen of beelden die in de wereld worden gezet als resultaat van ieders inspanningen. Binnen ENCOUNTER#9 werd dit onttrokken uit de uitvoerige documentatie en artefacten zoals het kostuumontwerp, de tekeningen, de objecten en de foto's.

Daarnaast werd het project geanalyseerd en geduid middels een academisch artikel en deze publicatie. Dat alles draagt niet alleen bij aan debatten en reflecties over grenswerk van creatieve professionals in de zorg, maar ook aan bredere debatten, bijvoorbeeld over het faciliteren van falen binnen de verschillende werkvelden.

CONCLUSIES GRENswerk OP VERSCHILLENDE NIVEAUS

Wat in de reflectie op ENCOUNTER#9 duidelijk wordt, is dat grenswerk op verschillende niveaus kan plaatsvinden, namelijk op *persoonlijk*, *relationeel*, *organisatie*- en *publiek* niveau.

Persoonlijk grenswerk bestaat uit het omgaan met interne fricties. Verschillende socialisatie- en professionaliseringsprocessen die iemand doormaakt, kunnen ertoe leiden dat hij specifieke doelen wil stellen of zijn werk wil uitvoeren volgens bepaalde waarden, die tegenstrijdig kunnen zijn en voortdurende zelfreflectie vereisen. Dit zou je ook wel 'identiteitswerk' kunnen noemen. In hoofdstuk 5 van deze publicatie gaat Désirée Bierlaagh, practor Centrum voor Innovatief Vakmanschap Welzijn & Zorg, verder in op deze term. Dit is in lijn met Daykin (2020, p.65), die stelt dat grenswerk vaak gepaard gaat met emotionele arbeid. Deze emotionele arbeid komt voort uit het feit dat grenswerk zo'n diep persoonlijke, gevoelde dimensie heeft. Dit wordt treffend weergegeven in de foto's in dit hoofdstuk. Hierin worden gevoelens van twijfel, ergernis en je niet op je plaats voelen met humor en vervreemding verbeeld. Daarnaast is het de uitdaging als grenswerker om je te verhouden tot de ander. Dit vereist *relationeel* grenswerk. Dit werk omvat processen van zowel verbale als non-verbale afstemming op de mensen met wie je werkt. Je moet je relateren aan (onuitgesproken) verwachtingen, waarden, belangen en/of overtuigingen van alle betrokkenen, om zo een nieuw gezamenlijk werkveld te creëren.

Ten derde komt *organisatie*grenswerk om de hoek kijken; als creatieve professional moet je je verhouden tot alle manieren waarop mensen zichzelf, organisaties, processen en systemen organiseren. Deze komen voort uit verschillende praktijken, gebruiken, machtsstructuren en hebben eigen, in het verleden gevormde, waarden.

Tot slot zien we een vierde dimensie van grenswerk: *publiek* grenswerk. Dit verwijst naar het grenswerk dat zich afspeelt in de publieke wereld.

Het feit dat het resultaat van het werk wordt gepresenteerd aan een (specifiek) publiek, in een specifieke context, is vaak onderdeel van het werk van creatieve professionals. Daar moeten zij met hun samenwerkingspartners over onderhandelen.

Hoewel de verschillende niveaus van grenswerk overlappen en met elkaar verweven zijn, is het nuttig om grenswerk op deze manier te analyseren. Als creatieve professional breng je altijd vanuit je kunstenaarschap eigen, unieke ervaringen en perspectieven mee naar vraagstukken in de zorg. Maar om wezenlijk bij te dragen aan de praktijk ontwerp je daarnaast een context; je schept specifieke condities om gezamenlijk ruimte en draagvlak te creëren voor passende antwoorden. Het zijn bijvoorbeeld componenten als: je verplaatsen in de ander, de taal van de ander spreken, de eigen en andermans identiteit koesteren en inzetten, gezamenlijk voorstellen ontwikkelen, testen en toetsen, ruimte maken voor ongemak en de mogelijkheden van onverwachte of niet beoogde uitkomsten onderzoeken.

Deze componenten worden binnen veel situaties en domeinen ingezet wanneer er wordt samengewerkt. De creatieve professional komt ze ook tegen in het grenswerk en krijgt ze vaak in zijn opleiding aangeleerd. In theorie of vanaf de zijlijn lijken ze vanzelfsprekend en vaak gemakkelijk toe te passen. Maar zoals uit deze publicatie blijkt, verloopt de realiteit grillig. Dat vraagt van alle betrokkenen om een kritisch bewustzijn van deze componenten en de bereidheid je aan te passen aan de complexe, telkens veranderende realiteit. Hieruit volgt dat alle betrokkenen, dus ook de creatieve professional, zekerheden moeten loslaten en het onbekende gaan betreden. De eigen praktijk en rol analyseren met behulp van het begrip 'grenswerk' helpt de creatieve professional en andere betrokkenen hier inzicht in te krijgen. Zo kunnen condities ontwikkeld worden die nodig zijn om vruchtbaar samen te werken op verschillende niveaus in een altijd veranderende praktijk.

IMPLICATIES VOOR DE (TOEKOMSTIGE) PROFESSIONAL

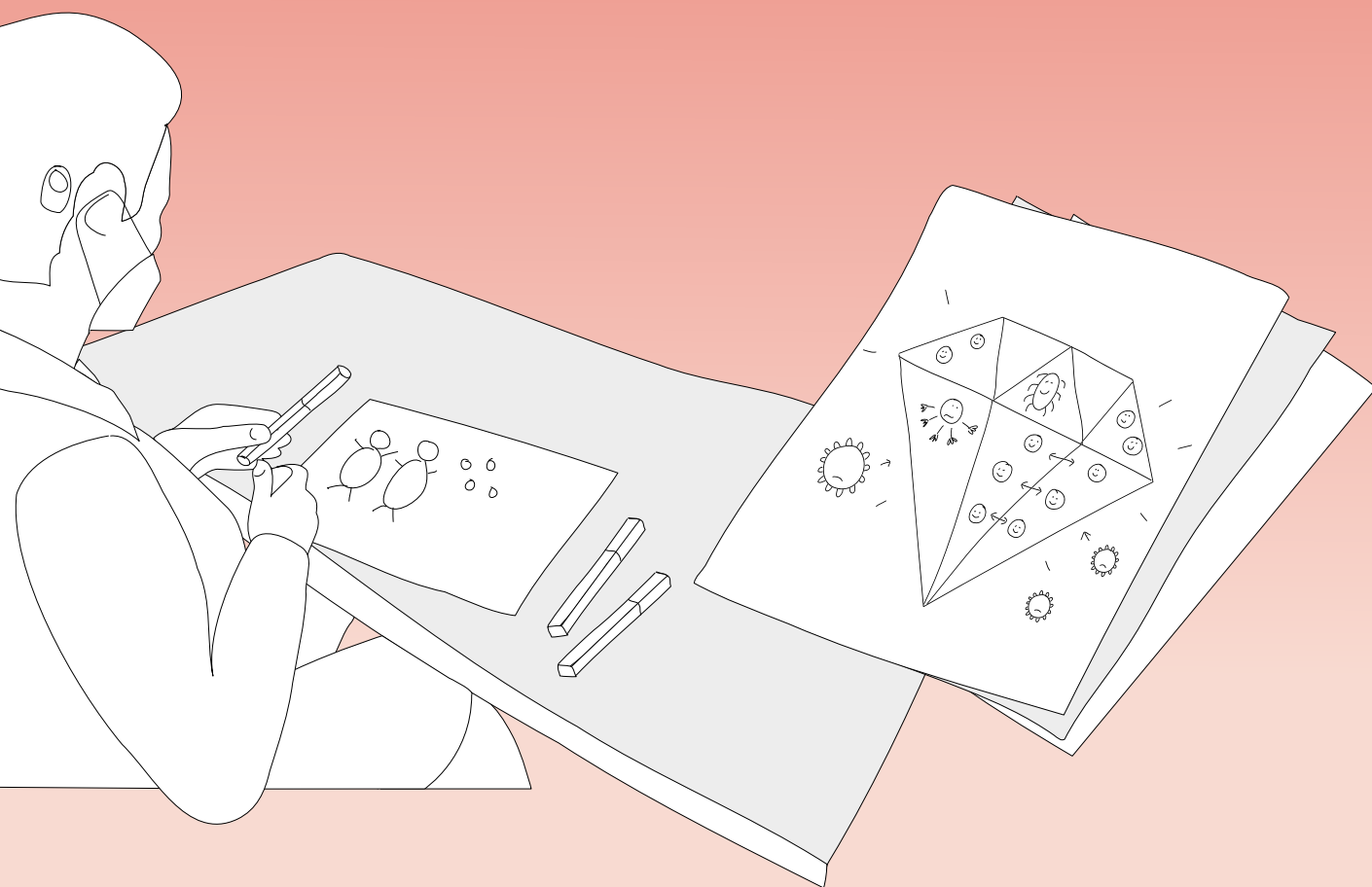
De kritische, artistieke reflectie van de kunstenaar op zichzelf en zijn rol als grenswerker zien we als een belangrijk onderdeel van professionalisering van de creatieve professional die in de zorg werkt.

Toekomstige professionals zouden zich daar vanaf het begin van hun loopbaan in moeten ontwikkelen, als inherent onderdeel van hun vak. De bevinding is dat doelen die worden gesteld in projecten waar grenswerk plaatsvindt vaak opnieuw moeten worden geëvalueerd. Verwachtingen en gewenste uitkomsten kunnen namelijk gedurende het proces veranderen. De noodzaak om daar als grenswerker voortdurend mee om te gaan, is een belangrijk onderdeel van het vak. Werken met deze veranderingen vereist oplettendheid, flexibiliteit, empathie en kritische (zelf)reflectie. Daarom moeten alle betrokkenen tijd reserveren voor deze processen en momenten blijven vinden om gedurende het proces met elkaar af te stemmen.

Wat dit hoofdstuk laat zien, is dat grenzen contextafhankelijk zijn, voortdurend veranderen en opnieuw gevormd worden door het grenswerk dat alle betrokkenen verrichten. Grenzen zijn omgevingen waar spanningen en obstakels kunnen voorkomen, maar ook plaatsen waar vruchtbare interactie en betekenisgeving plaatsvindt. De verschillende methoden die in dit onderzoek zijn gebruikt, boden een manier om dicht bij de essentie van grenswerk in de praktijk te komen. Die praktijk is modderig. Grenswerk vindt plaats in een moeras van complexe, door elkaar lopende en met elkaar verbonden processen. Het vraagt om kennis, inzicht, durf, kracht, visie, doorzettingsvermogen en constante uitwisseling op verschillende niveaus, van persoonlijk tot publiek. Bovenal vraagt het om acceptatie van de realiteit en vervolgens om te kunnen werken in processen die moeilijk controleerbaar zijn. Met deze bevindingen geven we andere (toekomstige) creatieve professionals, met de ambitie om in kunst en zorg te gaan werken, een realistisch beeld van wat grenswerk van hen kan vergen en welke spanningen zij daarin kunnen tegenkomen.

Het analyseren van dit grenswerk is nuttig voor professionals die kunstprojecten (willen gaan) uitvoeren in het sociale domein, zoals de gezondheidszorg. Deze kennis van grenswerk geeft namelijk inzicht in de vaardigheden die in deze processen nodig zijn, zoals enerzijds (zelf)reflectie en empathie en anderzijds acceptatie van de complexe realiteit. We beschreven in dit hoofdstuk hoe dit werk de praktijken van zowel de creatieve professional als de betrokken belanghebbenden veranderde.

GETEKENDE SUPERHELDEN



REFLECTIES VAN BETROKKENEN

Wanneer je als social designer gaat werken in de zorg, werk je met veel verschillende mensen samen. In ENCOUNTER#9 werkte Joost samen met docenten, zorgprofessionals, managers, bestuurders, onderzoekers, medewerkers van fondsen en deelnemende ouders en studenten. Daar is grenswerk voor nodig, zoals we in het vorige hoofdstuk beschreven. In dit hoofdstuk komen de verschillende betrokkenen aan bod en geven we hun reflecties weer. Joost haalde deze op door, na afloop van de reeks ontmoetingen, aan deelnemers, partners en belanghebbenden te vragen om zichzelf te tekenen als superheld. Ook vroeg hij hen welke superkrachten ze hadden ingezet om het project te realiseren.

Op creatieve of kunstzinnige manieren reflecteren op je werk en de perspectieven van anderen ophalen, kan waardevol zijn voor de social designer. Het onthult, of maakt processen voelbaar die in de modderige praktijk soms onzegbaar of verborgen blijven. We beginnen dit hoofdstuk dan ook met een introductie van deze manier van reflecteren en onderzoek doen, die kan worden geschaard onder arts-based onderzoek. Vervolgens brengen we in kaart wie er gehoor gaf aan Joosts oproep om zichzelf te tekenen als superheld, en laten we een selectie uit de reacties zien. Het is aan de lezer om ze te interpreteren. Voor Joost bleken ze waardevol; hiernaar kijken vanuit zijn rol als kunstenaar en ze interpreteren, gaf hem grip op het verloop van het project en zijn positie als grenswerker. We eindigen dit hoofdstuk dan ook met enkele van deze interpretaties.

ARTS-BASED ONDERZOEK

Arts-based onderzoek betekent het hanteren van artistieke uitingvormen om de wereld waarin het onderzoek plaatsvindt mede te ervaren, te begrijpen of te representeren (Finley, 2012, Knowles & Cole, 2008, Leavy, 2017). Onder deze term vallen verschillende benaderingen. Bijvoorbeeld artistiek onderzoek, waarin de kunst op zichzelf een uitkomst is van het proces. Vaak wordt deze vorm door kunstenaars uitgevoerd, zoals Joost deed via de kostuums die hij ontwierp en de foto's die hij liet maken. Daarmee deed hij op een kunstzinnige manier onderzoek naar zijn ervaringen als grenswerker. Hij deed onderzoek *door* kunst (Visse, Hansen & Leget, 2019). De kunstzinnige vorm hielp hem om dieper inzicht te krijgen in zijn vaak onderbewuste, belichaamde ervaringen en daar tegelijkertijd uiting aan te geven. De ontwerpen en foto's spreken voor zich, en zeggen meer dan in woorden te vangen is. Voorstanders van deze benadering benadrukken de tekortkomingen van taal voor het weergeven van ervaringen. Het voelt dan vaak alsof die woorden tekortdoen aan datgene wat er daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, in een dimensie die onze cognitie niet altijd kan bevatten, een zijns-dimensie (Haberl, 2021, Visse, Hansen & Leget, 2019). Artistiek onderzoek richt zich op het zo puur mogelijk benaderen van een ervaring in kunst. Dit staat tegenover een cognitieve, rationele analyse van die ervaring, deze interpreteren en omzetten in woorden. Joost noemt zijn aanpak dan ook "de strategie van het onzegbare" (Van Wijmen, 2020).

De tekeningen van deelnemers zijn een andere toepassing van arts-based onderzoek. Het zijn niet zozeer kunstwerken, maar hen is wel gevraagd om op een creatieve manier uiting te geven aan ervaringen. Dit is een creatieve manier van reflecteren op bepaalde gebeurtenissen, onderzoek *met* kunst (Visse, Hansen & Leget, 2019). Bij deze vorm wordt, anders dan bij de hierboven genoemde methode, wel duiding en interpretatie toegepast. Kunst wordt dan gebruikt om een bepaalde gebeurtenis te begrijpen of een ervaring te verhelderen voor de persoon zelf. Joost reflecteerde op de tekeningen en deze vorm van onderzoek doen:

Tekenen als vorm van reflectie was voor veel betrokkenen ongewoon. Met een tekening deel je je ervaringen anders dan met woorden. Je denkt, werkt en reflecteert op een andere manier dan wanneer je schrijft of praat. Het maken van een tekening kost tijd. Je moet voortdurend kiezen wat je tekent en hoe. Dat doe je niet allemaal beredeneerd. Een tekening is niet het resultaat van iets wat je had bedacht, maar iets wat ontstaat. Lichaam en geest zijn hierbij nauw verbonden. Zij voeren een dialoog met het materiaal. Het resultaat van deze dialoog is een bron van informatie. - Joost



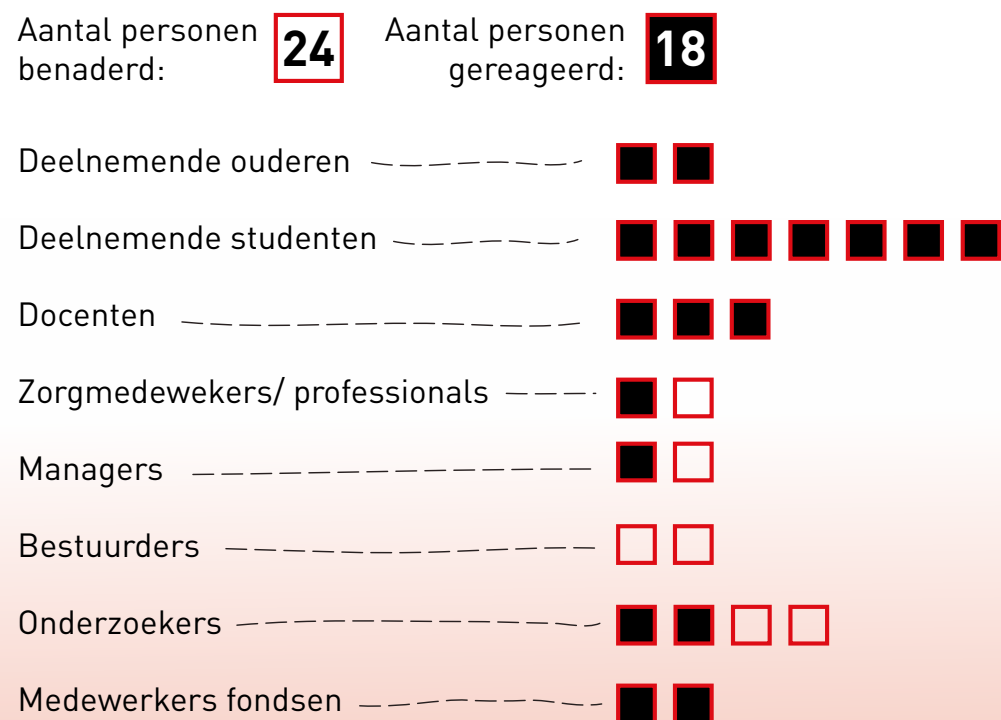
Er is een groeiende belangstelling voor kunstzinnige methoden in onderzoek in de zorg, omdat medische- en gezondheidsgerelateerde kennis vaak complexe, interpersoonlijke, emotionele en belichaamde vragen met zich meebrengt (Fraser & al Sayah, 2011, Rossitier, et al., 2008). De kunsten bieden manieren om complexe situaties in de praktijk te benaderen en ermee om te gaan. Bovendien bieden de kunsten mogelijkheden voor het verspreiden van onderzoek op een ervaringsgerichte manier. Dit maakt het vaak beter mogelijk om je te verplaatsen in de ander en over te gaan tot actie (Groot & Abma, 2021, Rossitier, et al., 2008).

WIE ZIJN DE SUPERHELDEN?

We formuleerden acht groepen met wie Joost gedurende ENCOUNTER#9 als grenswerker veel te maken had gehad (zie figuur 12). De groepen werden gevormd door personen zonder wie het project geen doorgang had gevonden, of die betrokken waren bij de realisatie ervan.

Van de personen aan wie Joost vroeg om zichzelf als superheld te tekenen, voerden twaalf de opdracht uit. Zes kozen een andere vorm die beter bij hen paste, en zes personen reageerden niet. Op de volgende pagina's is een selectie te zien uit het materiaal dat werd ingestuurd. Om reacties van context te voorzien, zijn soms ook citaten toegevoegd uit gesprekken, e-mails, brieven, appjes en ander verzameld materiaal.

Betrokkenheid binnen ENCOUNTER#9



Figuur 12: Overzicht van de betrokken personen die gevraagd werden om zichzelf als superheld te tekenen.

DE BRIEF WAARMEE JOOST BETROKKENEN VROEG ZICHZELF ALS SUPERHELD TE TEKENEN

Beste

Mede dankzij jouw inzet is het project ENCOUNTER#9 tot stand gekomen. Daar wil ik je heel hartelijk voor bedanken.

Inmiddels ben ik begonnen aan de afronding van het project. Ik heb daarbij jouw hulp nodig. Ik ben namelijk benieuwd hoe jij je rol in het project hebt ervaren. Dat wil ik graag met je onderzoeken. Dat doe ik door je te vragen jezelf als superheld te tekenen.

Een superheld is een verzonnen personage. Deze persoon heeft vaak een superkracht en/of een voorwerp om anderen te helpen of problemen op te lossen. Dat leek mij een passende metafoor voor jouw rol in dit project.

Tekenen is een wat ongebruikelijke manier om je ervaringen te delen, maar dat ben je inmiddels misschien al van mij gewend. Ik vraag verschillende deelnemers, professionals en onderzoekers die bij het project betrokken waren, om dit te doen. Deze tekeningen ga ik bundelen. Op deze manier wil ik inzicht geven in de opbrengsten, leerpunten en betekenissen van het project.

Ik hoop dat je met deze creatieve reflectie wil bijdragen aan de afronding van het project.

Alvast veel dank en met vriendelijke groet,

Joost van Wijmen

DE VERZAMELING GETEKENDE SUPERHELDEN

DE OUDERE JAN KLERKX

BEWONER VAN DE WILGENHOF,
VITALIS WOONZORG GROEP
DEELNEMER ENCOUNTER#9

DE STUDENT CHAIMA AZZARYOUHI

STUDENT MBORIJNLAND
DEELNEMER ENCOUNTER#9

Enkele uitspraken van Chaima over haar tekening:

Het potlood staat voor creativiteit. We mochten zelf bedenken wat we gingen doen.

Astrid staat er als doorzetter. Die pushte ons om verder te gaan, en bracht ons op ideeën.

Anne staat er als terugblikker. Die kijkt waarom we zo kijken en helpt met terugblikken op ons contact met de cliënten.

SARAH ELSHIWY

STUDENT MBORIJNLAND
DEELNEMER ENCOUNTER#9

SEM KAHSSAY

STUDENT MBORIJNLAND
DEELNEMER ENCOUNTER#9

Sem schrijft bij de tekening:

1. Ouderen blij maken met de doosjes.
2. Doorzettingskracht; we gaven niet op met het project. We bleven komen, hadden een nieuwe aanpak.
Bijvoorbeeld om samen muziek te luisteren. Of via boekjes met mijn mevrouw te praten. Bij de mode van vroeger reageerde ze en kwam er iets uit. We hielpen ook mee met koffie en thee brengen.
3. Verbintenis. Dat ontstond door de muziek [JBL is het merk van de speaker].
Daar ondervond ik echt contact en ging de tijd snel.
4. Veel ruimte voor SV = supervrolijk = Dat is mijn superkracht. Om mensen blij te maken en kracht te geven.

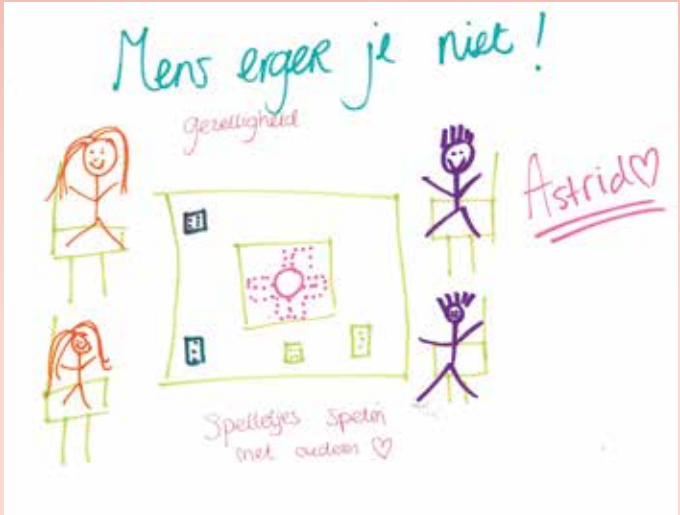
Het is goud om te zien dat we samen echt iets wilden opbouwen.

GETEKENDE SUPERHELDEN



In de Wilgenhof werd ik als Superheld gekoppeld aan de lieflijke Danae Schaecken om samen met haar de opdrachten van het project encounter#9 uit te werken. Dit was een leuke opdracht waarvoor ik alle zeilen heb moeten bijzetten om het te kunnen volbrengen, ik moest onbevreesd zijn voor het nieuwe maar met mijn aangeboren kalmte en geduld, en Danae hebben we tijdens onze eerste voltooid. Ik had geen angst dat het samen aan de opdrachten te werken. luisterend naar het spontane gebabbel van ontmoeting meteen ook de eerste opdracht generatieverschil een opstakel zou zijn om Er was meteen een klik en al kletsend onszelf, familie werk school en hobby's. Al met al hebben we gezellige uurtjes doorgebracht jammer dat het project ten einde is, hopelijk zien en horen we over niet al te lange tijd het resultaat van onze inspanningen. Ik vind het geweldig om aan encounter#9 te hebben mogen meewerken en verheug me bijvoorbeeld al op een volgend project om mijn superkrachten hiervoor te mogen inzetten. Een ontmoeting met de jeugd houdt je jong tijdens het ouder worden en ik heb gemerkt dat je ook al ben je een bejaarde Superheld er ook nog heel veel van kan opsteken, dank je wel Danae, Joost en Michel.

Was getekend Jan Klerkx.



JAN KLERKX
CHAIMA AZZARYOUHI
SARAH ELSHIWY
SEM KAHSSAY

EERSTEJAARS STUDENTEN

SOCIALE STUDIES, HOGESCHOOL AVANS
DEELNEMERS ENCOUNTER#9

Het project vond plaats in de eerste weken van hun studie. Enkele deelnemende studenten zeiden tijdens een evaluatiegesprek:

Ouderen leven in zo’n bubbel. Daarin terecht-komen, in hun persoonlijke bubbel, dat is een drempel. Het was geen leuke drempel. Ik zie de ander daarna nooit meer.

Het project is voor de ouderen, wij moesten ons op hen richten. We waren bij hen te gast. Het was bedoeld voor de ouderen.

Ontmoeten is een vaag begrip. Het waren ontmoetingen tussen verschillende generaties. Dat is complex voor ons. We verschilden erg van de ouderen. Wij komen uit een andere tijd.

Ik vond het een leuk bedacht programma, maar het was ook onduidelijk. Het project had geen duidelijk doel. Het had geen relevante opdrachten die met sociaal werk te maken hadden.

Ouderen zijn niet mijn doelgroep. Ze hebben fysieke beperkingen en zijn weinig actief. Heel de dag zitten ze in de woonkamer. Het was heel veel luisteren. Ik heb vooral geluisterd naar de ander. Het was een beetje eenrichtingsverkeer.

De opdrachten waren fijn. Je vraagt bijvoorbeeld naar elkaars interesses. Je kon op deze manier tot je doel komen. Het uurtje dat we hadden, was vaak te kort. Bij de laatste ontmoeting, het feestje, gingen we helemaal los.

Het project was onduidelijk en vaag. Het werken vanuit ontmoetingen tussen jong en oud gaf structuur. In het begin was dat fijn. Maar de opdrachten waren gek. Ze gaven soms een ongemakkelijk gevoel. Liever had ik andere opdrachten gehad. Het waren vage opdrachten in plaats van een ontspannen project.

DE DOCENT
ANNE NAUS

DOCENT SOCIAAL WERK MBORIJNLAND EN ONDERZOEKER BIJ HET PRACTORAAT CIV ZORG & WELZIJN

ASTRID PRAKKE

DOCENT SOCIAAL WERK MBORIJNLAND

Astrid schreef bij haar tekening:

Mijn superkracht is ondersteunen, in de gaten houden, stimuleren.

Joost kijkt vanuit het project (van boven) mee. Lieke staat apart. Ik vond het fijn dat ze er was, maar ik had geen professionele verbinding, zeg maar.

Onderzoek en praktijk. Ik richtte mij op het welzijn van de studenten.
Anne staat er 2 keer. Anne 1: collega om te sparren over studenten. Anne 2: onderzoeker.

GETEKENDE SUPERHELDEN

1E-JAARS STUDENTEN
ANNE NAUS
ASTRID PRAKKE

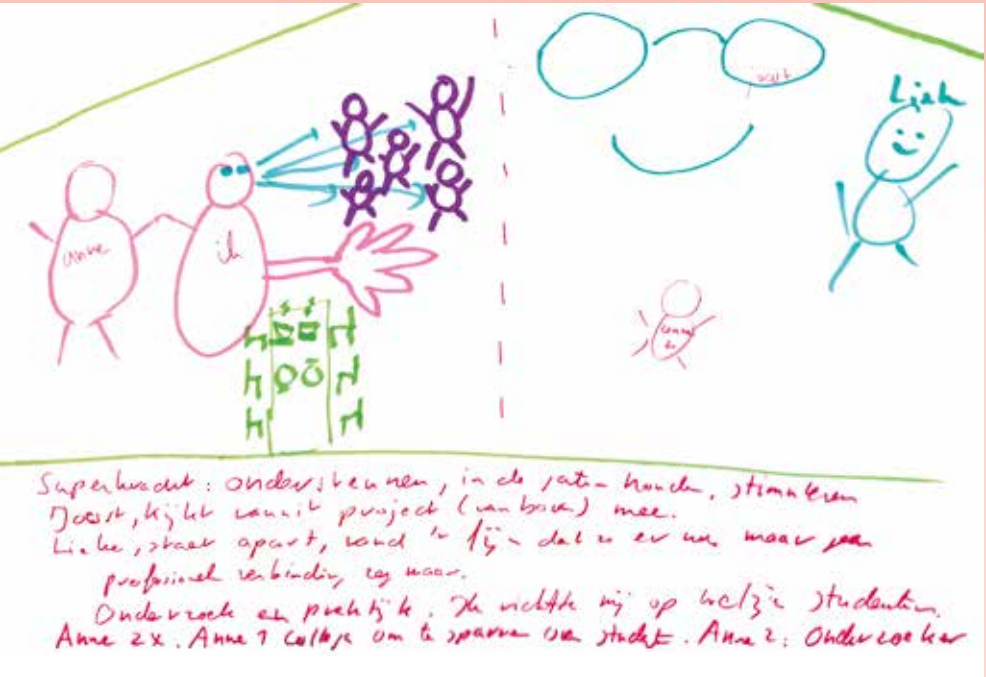
Van:
Verzonden: maandag 7 februari 2022 15:07
Aan: Lieke de Kock <kock@leydenacademy.nl>
Onderwerp: Re: Afspraak donderdag 10 feb

Hoi Lieke, we hebben net in ons onderzoeksgroepje de opdracht van Joost besproken. We zijn tot de conclusie gekomen dat deze opdracht eigenlijk niet bij ons past en we zouden niet weten hoe we het zouden moeten vormgeven. We zouden dus het liefst de opdracht op een andere manier doen. We kunnen bijvoorbeeld wel samen in een kort stukje tekst aangeven wat het project ENCOUNTER voor betekenis heeft.

We hopen dat jij en Joost ons begrijpen.

Met vriendelijke groet,

Klas IGx
Academie voor Sociale Studies
Den Bosch (ASH)



DE ZORGMANAGER
DOP GELDERBLOM

MANAGER ONTMOETINGSCENTRA TOPAZ

DE ZORGPROFESSIONAL
JOYCE MINKE

MEDEWERKER ONTMOETINGSCENTRUM TOPAZ

Uit het evaluatiegesprek, 13 januari 2022:

Ik vond het een moeilijk project, want het was moeilijk om studenten te koppelen aan cliënten. Je hebt een verloop van cliënten; soms wordt iemand opgenomen, iemand heeft een mindere dag, of komt niet. Ook was er corona.

Een band opbouwen, zoals de bedoeling was van ENCOUNTER, is denk ik niet gebeurd. Daardoor had het project niet echt waarde voor onze cliënten.

Ik heb een hoop verschillende cliënten. Sommigen vonden het helemaal geweldig, die zaten al klaar. Maar anderen wilden echt niet.

De boekjes waren lastig voor onze cliënten. Mij wordt gevraagd: “Wil je begeleiden?” Er wordt mij niet gevraagd: “Heeft dit nut? Denk je dat het waardevol is?” Daarnaast wil ik mijn best doen voor jou, Joost...

Ik vind het ook knap van de organisatie dat ze het project aandurven, en dan wil ik daar niet negatief over gaan zijn. Wie ben ik dan om te zeggen dat dit het niet gaat worden, op deze afdeling, als iedereen er helemaal vol van is? Ik wilde kijken of het ging lukken.

DE ONDERZOEKER
LIEKE DE KOCK

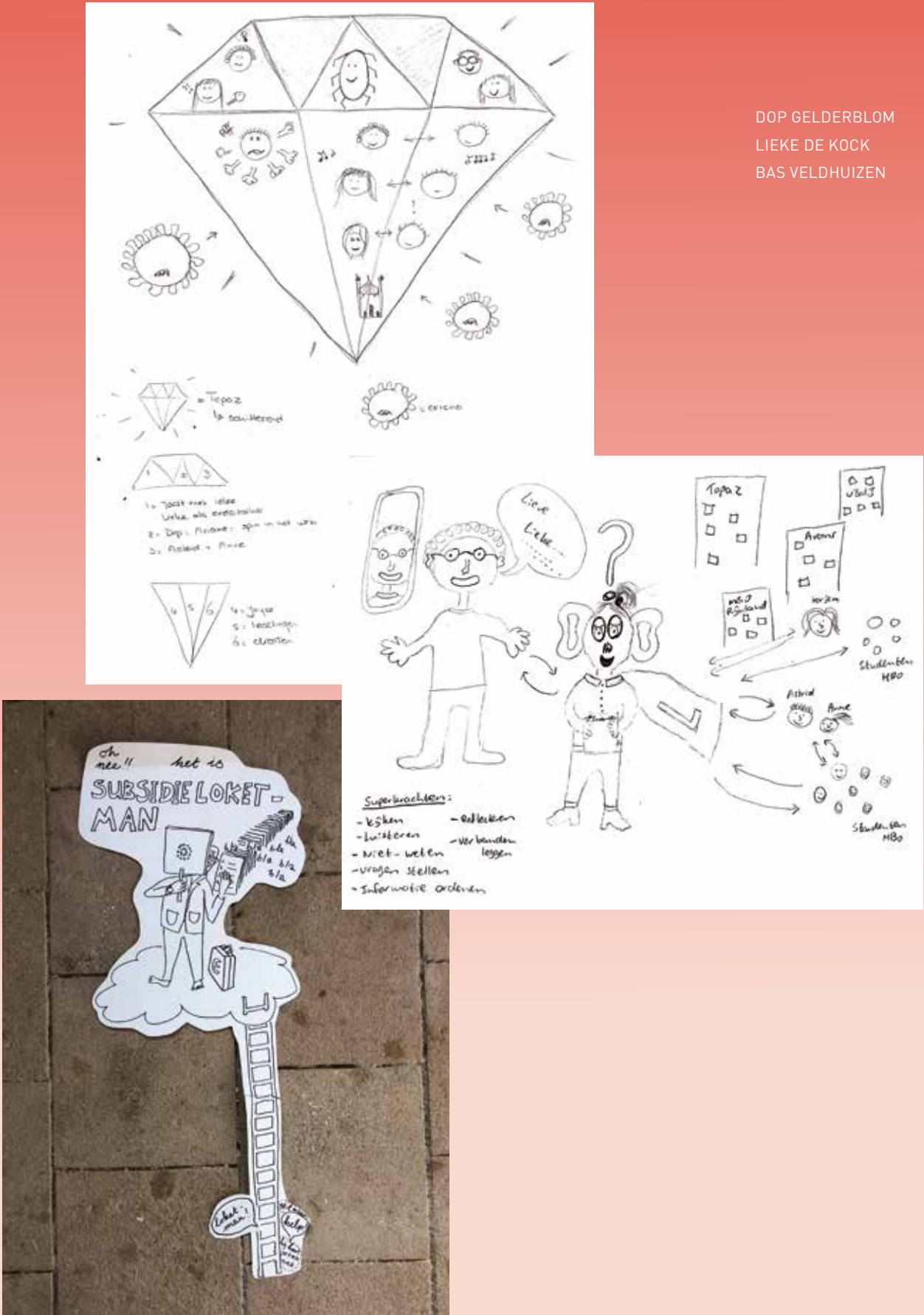
ONDERZOEKER LEYDEN ACADEMY ON VITALITY
AND AGEING

DE FONDSSEN MEDEWERKER
BAS VELDHIJZEN

ADVISEUR FINANCIERING & BEELDENDE KUNST,
KUNSTLOC BRABANT

GETEKENDE SUPERHELDEN

DOP GELDERBLOM
LIEKE DE KOCK
BAS VELDHIJZEN



DE INTERPRETATIE VAN DE GRENSWERKER

De verzamelde tekeningen, de schriftelijke toelichtingen, de andere vormen van reacties en ook de reacties die uitbleven gaven Joost inzicht in het verloop van ENCOUNTER#9. Door al het geleverde materiaal te interpreteren vanuit zijn blik als ontwerper, kreeg hij een idee van de ervaringen van de betrokkenen en het grenswerk dat ook zij tijdens het project hadden verricht.



De tekeningen waren voor mij een soort thermometer. Ze gaven hints over gevoelens, posities en rollen. Ook taken, opdrachten, ambities, weerzin, doelen en wensen waren voor mij soms herkenbaar. - Joost

Deze informatie verwerkte Joost in zijn fotoserie over de complexe, modderige realiteit, zoals te zien in hoofdstuk 2. Als ontwerper (kunstenaar) gebruikt Joost de reacties dus om zijn verhaal te vertellen en te reflecteren op zijn eigen grenswerk. Dat is voor hem een onderdeel van zijn social designpraktijk. Hij ontving bijvoorbeeld informatie over binnen welke relaties nog extra werk te verzetten was, wie meer of minder autonomie ervoer, of wat hij in het vervolg anders zou kunnen aanpakken. Een vervolgstap zou zijn om deze inzichten weer te bespreken met de verschillende betrokkenen, en te checken of zijn ideeën klopten. In dit hoofdstuk delen we enkele persoonlijke observaties en interpretaties van Joost. Deze bevindingen groeperen we in drie categorieën:

1. Het weergeven van jezelf en anderen
2. Het gebruik van een metafoor
3. Hiërarchie en veiligheid

HET WEERGEVEN VAN JEZELF EN ANDEREN

Joost: Sommige deelnemers hebben zichzelf en anderen herkenbaar getekend. Voor mij zegt dat iets over de relaties die onderling gevormd zijn in het project. In veel tekeningen is te zien dat hoe intensiever de relatie was, des te herkenbaarder of groter de ander is uitgewerkt.



Docent Anne tekent zichzelf kleurrijk en breed glimlachend. Dat ligt ook in lijn met hoe zij haar ervaringen beschreef. Anderen tekenen zichzelf snel en schematisch, zoals Sarah Elshiwiy, student mboRijnland (de uniforme figuurtjes), of Astrid Prakke, docent mboRijnland (de stokpoppetjes).

Op veel tekeningen herken ik mezelf. Dat volgt logischerwijs uit mijn rol als initiatiefnemer van het project en degene die om de tekening had gevraagd. Bij manager Dop sta ik met een mond die vertwijfeling lijkt uit te drukken. In de tekening van docent Anne ben ik herkenbaar aan de krullen en de bril. Ik roep om hulp en bevraag wanhopig doel en impact van het project. Bij Lieke vertoon ik ook herkenbare uiterlijke kenmerken en ben ik relatief groot en volledig uitgewerkt. Van alle betrokkenen had zij dan ook met mij de meest intensieve relatie.

Opvallend is dat de ouderen vrijwel door niemand als mensfiguur worden getekend. Zij zijn vlekken, pionnen, of hebben schematische hoofdjes zonder ogen/neus/oren. Soms zijn ze zelfs vergeten. Voor mij zegt dit iets over het contact dat met de ouderen tot stand gebracht werd in dit project. Kennelijk was deze relatie niet wezenlijk; de ouderen zijn niet écht gezien of gekend en daarom niet als volwaardige personen afgebeeld. Dat is pijnlijk, want het project was uiteindelijk wel bedoeld om diepgaand, wederkerig contact tussen studenten en ouderen tot stand te brengen. Dat dit blijkbaar niet is gelukt, vervult me met schaamte, is leerzaam en vraagt een volgende keer om een ander ontwerp.

HET GEBRUIK VAN DE METAFOOR



Joost: Sommige ondersteunende professionals gebruikten een metafoor om hun rol in het project weer te geven. Dop Gelderblom, de manager van de ontmoetingscentra bij Topaz, positioneerde bijvoorbeeld de mensen met wie zij in dit project had gewerkt in een diamant. De bovenste laag is verbonden met mijn organisatiegrenswerk. Deze professionals bedenken, onderzoeken, organiseren of begeleiden. Dop staat centraal in het midden. Daaronder tekent Dop studenten, ouderen en duizendpoot Joyce, de zorgmedewerker. De onderste laag verbeeldt de werkvloer die uitvoert en deelneemt. In het geval van Joyce met een vertwijfelde uitdrukking, pfff zuchtend, terwijl ze zich met vele handen een slag in de rondte werkt.

Bas Veldhuizen, adviseur Financiering & Beeldende Kunst bij KunstLoc Brabant, gebruikte ook een metafoor. Hij tekende een wolk en gaf zo commentaar op zijn rol en positie als vertegenwoordiger van de subsidieverstrekende organisatie. Het lijkt een spottende representatie van de subsidiehemel of van een ongrijpbare financiële instantie die niet geworteld is in de praktijk, maar verheven is boven de aanvrager.

Metaforen blijken geschikt om bepaalde spannende onderwerpen te verbeelden, zoals hiërarchie en machtsrelaties, waarvoor letterlijke representaties of woorden soms te direct zijn. Ze waren tijdens de realisatie vaak voelbaar, maar werden niet benoemd. De getekende metaforen verbeelden, bewust of onbewust, dit gevoel. Ik gebruikte niet voor niets een theatrale vraag om de eigen rol als superheld weer te geven. Dit bood vrijheid om ervaringen uit te vergroten. Zo ontstonden er voor mij als ontwerper inzichten en perspectieven die in gesprekken vaak minder makkelijk op tafel kwamen.

HIËRARCHIE EN VEILIGHEID

Joost: Personen als Dop en Bas kwam ik vooral tegen in mijn rol als organisatiegrenswerker. Net als bestuurders, leidinggevend en managers hebben ze veel autonomie in hun werk en varen ze een eigen koers. Zij beslissen hoe ze reageren en kunnen hierbij kritisch zijn, enthousiast zijn of gewoon niet ingaan op het verzoek.

Dat gebeurde ook bij de andere betrokkenen, maar die lichtten hun reactie vaak toe of vroegen om toestemming, zoals bij deelnemer Jan. Mijn vraag om te tekenen was voor hem lastig. Jan werkt echter makkelijk met de computer, en vroeg of hij zijn reflectie mocht typen. Hiermee zette Jan de opdracht naar zijn eigen hand. Zijn initiatief hielp hem om zijn weg te vinden in het project.

Ook de studenten van Avans gaven aan moeite te hebben met de opdracht. Ze mailden dat de opdracht niet bij hen paste en dat ze niet wisten hoe ze deze moesten vormgeven. Dat werd onderstreept in de evaluatie: "Het project was onduidelijk en vaag. Het werken vanuit ontmoetingen tussen jong en oud gaf structuur. In het begin was dat fijn. Maar de opdrachten waren gek. Ze gaven soms een ongemakkelijk gevoel. Liever had ik andere opdrachten gehad."

Zorgmedewerker Joyce leverde ook geen tekening in. Ondanks haar goede wil om het project te realiseren, vroeg ze zich af of het passend was voor de bezoekers van het ontmoetingscentrum dat zij runt. Zij zei in het evaluatiegesprek: "Ik vind het ook knap van de organisatie dat ze het project aandurven, en dan wil ik daar niet negatief over doen. Wie ben ik dan om te zeggen: "Dit gaat het niet worden, op deze afdeling, als iedereen er helemaal vol van is?" Anders dan Jan stuurden Joyce en de studenten van Avans dus geen reactie in. Zij voelden klaarblijkelijk niet de ruimte, energie of mogelijkheid om de opdracht naar hun eigen hand te zetten.





Zelf initiatief nemen is een kernelement van de ENCOUNTER-reeks. Dat kan en durft echter niet iedereen. Want wanneer de betrokkenen een sterke hiërarchische structuur ervaren, is het niet eenvoudig om een eigen koers te varen. Degenen die het project zinloos of mislukt vonden, bleken als gevolg van hun positie als zorgmedewerker of student voor hun koers afhankelijk te zijn van anderen. Velen van hen voerden de tekenopdracht niet uit, wat in zichzelf een vorm van regie voeren is.

DE KUNST VAN HET REFLECTEREN

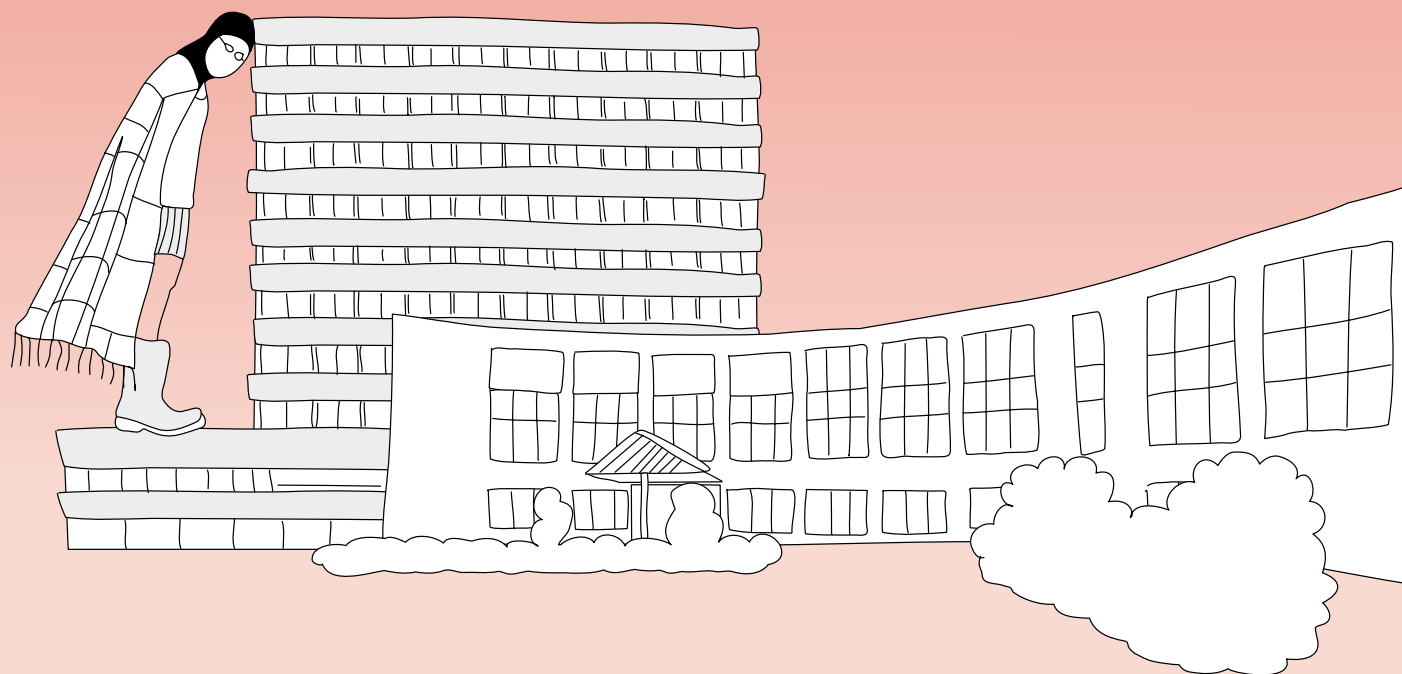
Via verschillende arts-based methoden kwamen onderwerpen boven-drijven die een bredere relevantie hebben voor grenswerkers. Deze onderwerpen zijn gekoppeld aan vragen als: Wat betekent grenswerk voor mij en hoe ervaar ik het zelf? Hoe ervaren betrokkenen hun (werk) relaties onderling, waar spelen onuitgesproken of onbewuste spanningen en wie voelt of heeft de vrijheid om spannende onderwerpen naar zijn hand te zetten?

Ook is het belangrijk om te weten hoe het ontwerp van een project overkomt en of dat aansluit bij de uitvoerenden. Het ontwerp moet de deelnemer uitdagen, omdat dat ervoor zorgt dat er nieuwe paden worden verkend. De deelnemer wordt zo geactiveerd, gevoelige onderwerpen kunnen boven tafel komen en eigen talenten worden zichtbaar. Maar wanneer het ontwerp een te groot gevoel van onveiligheid oproept, kan het de deelnemer ook verlammen. Je wilt de deelnemer dus uitdagen, maar voorkomen dat je over diens grens gaat.

Voor een social designer is het dan ook de kunst precies te balanceren op de grens tussen prikkelen en ondersteunen. Daarvoor is inzicht nodig in hoe de verschillende betrokkenen in het project staan, zodat je je grenswerk daarop kan afstemmen. Dat is niet eenvoudig; er worden bijvoorbeeld snel sociaal wenselijke antwoorden gegeven. Een creatieve methode, zoals door Joost gebruikt, kan dan helpen. Tekenen doet een beroep op onbewuste ideeën, gevoelens of houdingen. Je krijgt andere informatie dan verwacht, en die soms zelfs afwijkt van iemands eerdere uitslatingen. Daar kunnen dan weer gesprekken over gevoerd worden, om te checken of jouw interpretaties kloppen. In dit geval gaven de tekeningen en reacties Joost een eerste inzicht in de soms onzegbare ervaringen van de betrokkenen. Deze aanpak helpt dus om grip te krijgen op hoe deelnemers en belanghebbenden hun rol ervaren. Die ervaringen zijn nooit universeel; de ene manager, zorgmedewerker of docent is de andere niet. Het grenswerk zal dus per project, persoon en per moment veranderen. De moeite doen om doorlopend en werkelijk inzicht te krijgen in hoe iedereen zijn rol ziet binnen een project, blijft dan ook een uitdagend onderdeel van het werk van de creatieve professional.

JIJ NOEMT HET FALEN, IK NOEM HET LEREN

Topaz



EEN GESPREK TUSSEN EEN BESTUURDER EN EEN SOCIAL DESIGNER

Dit hoofdstuk bevat het gesprek tussen Joost en zorgbestuurder Lia de Jongh over dilemma's die zich voordeden rondom ENCOUNTER#9. Het project vond plaats bij het ontmoetingscentrum van locatie Zuydtwijck, een van de ontmoetingscentra van Topaz. Topaz, een ouderenzorgorganisatie in de regio Leiden en de Duin- en Bollenstreek, biedt zorg aan kwetsbare mensen met een complexe zorgvraag, vanuit het motto 'het hele leven telt'. Bijna 1.650 medewerkers en ongeveer 850 vrijwilligers bieden deze zorg aan 1.400 ouderen. Lia is voorzitter van de Raad van Bestuur van deze organisatie. Lia en Joost hebben dus verschillende posities en opdrachten. Hierdoor hebben ze een andere relatie tot zorg en een andere visie op de wijze waarop kunst binnen de zorg kan worden ingezet.

In dit hoofdstuk geven we delen uit het gesprek tussen Lia en Joost weer, afgewisseld met Liekes reflectie en duiding. Zo ontstaat inzicht in overeenkomsten en verschillen in jargon, perspectief en aanpak tussen de bestuurder en de kunstenaar. In hoofdstuk 2 beschreven we dat verschillen tussen betrokkenen kunnen leiden tot contrasterende verwachtingen, verschuivingen in rollen, en op sommige punten tot een onwenselijk verloop van het project. Dat was het gevolg van een werkelijkheid die zich moeilijk liet regisseren. Ook Lia heeft als gevolg hiervan relationeel en organisatiegrenswerk verricht, om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat de fotoreeks binnen Topaz gerealiseerd kon worden.

Door middel van het gesprek en de reflecties laten we zien waarom de inzet van een social designer met een ander perspectief voor een bestuurder belangrijk is. Vervolgens tonen we hoe knelpunten uit de modderige realiteit zich vertalen naar een spanningsveld tussen het persoonlijke en organisatiegrenswerk van de social designer. Ook herkennen we hoe lastig het binnen grenswerk is om de taal van een ander te begrijpen en te spreken. Tot slot beschrijven we hoe verschillende verwachtingen, verantwoordelijkheden en werkwijzen de creatieve professional in een kwetsbare positie kunnen brengen.

DE BELOFTE VAN SOCIAL DESIGN IN DE ZORG

Lia: Wat de social designer de zorg kan brengen, is dat je volkomen out of the box kijkt naar hoe je nieuwe verbindingen kunt maken. Ik zie dat de ouderenzorg heel erg aan het veranderen is. Er zijn minder mensen werkzaam in de zorg. Met het aantal ouderen dat we nu hebben, zullen verpleeghuizen het vangnet worden van de samenleving; voor diegenen die geen kinderen hebben, geen geld of sociaal netwerk. Daarmee gaat de hele aard van ouderenzorg veranderen. We moeten dus naar een paradigmashift en ons afvragen: hoe blijven wij waardige zorg leveren?

In Lia's omschrijving van de rol van de social designer zien we de 'belofte' van de creatieve professional als superheld terug. Van de kunstenaar wordt gehoopt dat die de boel eens flink zal opschudden en voor een 'paradigmashift' zal zorgen. Lia maakt zich daarom hard voor het inzetten van een kunstenaar binnen haar organisatie. Dat getuigt van lef, want door deze ongebruikelijke en onzekere aanpak maakt ze zich kwetsbaar. De wrijving en spanning die de kunstenaar kan oproepen, worden hier geduid als positief en noodzakelijk voor verandering:

Lia: De kunstenaar kijkt en denkt anders dan de reguliere verpleegkundige of verzorgende. Die gaat voor aardschokken zorgen. Ik heb ervoor moeten zorgen dat Joost door mocht. Dan wordt er toch eerst gezegd van: "Wat is dat nou? Daar hebben we geen geld en geen tijd voor, dat gaan we niet doen." En daar moeten we vanaf. Zonder wrijving geen glans. Daarom ben ik zo blij met andersoortige denkers en andere sectoren die binnenkomen en die zich verwonderen over wat er gebeurt.

STREVEN NAAR MAAKBAARHEID

Wat gebeurt er vervolgens als het werk van de social designer, binnengehaald door Lia als bestuurder, niet het beoogde resultaat oplevert? Hier gaat Joost in het gesprek verder op in:

Joost: Soms heb ik mijn project als disruptief ervaren, en vroeg ik mij af of het wel iets goeds bracht. Dat gebeurde bijvoorbeeld al direct bij de start; letterlijk bij het binnenkomen. Ik had met de organisatie afgesteld dat deze methode geschikt was voor wilsbekwame, zelfstandige ouderen, maar er bleken veel ouderen met beginnende cognitieve problemen deel te nemen. Ik deelde de boekjes uit die richting gaven aan de ontmoetingen. Iedereen, inclusief studenten, zat vervolgens glazig naar die boekjes te kijken, want deze hadden veel te veel tekst. Ik concludeer dan: dit heeft geen zin. Het zit dan in mijn natuur om opnieuw te gaan ontwerpen, aan te passen en maatwerk te leveren. Maar dat was niet wat ik had voorgesteld aan de fondsen die mij ondersteunden. De afspraak was om de reeds ontworpen methode te herhalen, op te schalen, te verduurzamen, met nieuwe partners en een andere insteek, kijken hoe dat werkt.

Lia: Ja, jij komt met jouw pakketje, we gaan iets doen.

Joost: Wat vind je daarvan?

Lia: Dan denk ik, daar zitten natuurlijk wel schoonheidsfoutjes in. De hele opzet, daar kun je natuurlijk wel vraagtekens bij zetten: is dat nou handig geweest? Als je het een volgende keer doet, zou je het dan op dezelfde manier doen? De praktijk is weerbarstig. Dus ik denk dat als je iets wilt doen, je wel van tevoren moet aansluiten bij wat er is in de organisatie. Dit is er: gebrek aan medewerkers en de zorg is zwaar. We vragen heel veel van de mensen die aan het bed staan, dus als je iets wilt doen, dan moet je het echt met en voor hen doen. Ik snap ook niet zo goed hoe je bij deze doelgroep terecht bent gekomen, want die lijkt me niet zo geschikt.



Joost: Ik leer hier natuurlijk heel veel van. Maar ik zie zelf ook dilemma's, bijvoorbeeld in dat aansluiten. Dat word je als ontwerper natuurlijk geleerd, en het is tijdens de realisatie ook geprobeerd. Maar we hebben het ook over de modderige realiteit. In de voorbereiding en op papier kun je je fantastisch op elkaar afstemmen, maar het blijft afwachten of je elkaar ook echt begrijpt. In ENCOUNTER#8 heb ik het project vrij stevig begeleid. Nu dacht ik, ik beweeg naar achter en kijk wie er inspringt. Dat gebeurde, maar toen werden de opdrachten terzijde geschoven en in plaats daarvan werd Mens erger je niet gespeeld. Dat vond ik een probleem, want dat was niet wat ik voor ogen had. Mijn eigen doelen waren blijkbaar niet in overeenstemming met die van anderen. En over dit soort dingen ervaar ik ook best veel schaamte. Een kern van het project is dat ik aan iedereen vraag: verplaats je in de ander. Dat probeerden de deelnemers, maar ikzelf niet. Dat had onder andere te maken met tijdsdruk: je hebt nog maar een week en je moet iets realiseren. De partner zegt ja, dus je denkt: laat ik maar mee knikken. Zo was mijn praktijk, want ik had een deadline waarop alles gebeurd moest zijn.

Het gesprek gaat over een social designproject dat niet goed landt binnen een zorgorganisatie. In dit geval blijkt de deelnemende doelgroep niet te kloppen met de doelgroep die de designer voor ogen had en die tijdens de voorbereiding met de organisatie was besproken. Door dit verschil sloot het project niet goed aan. Wiens verantwoordelijkheid is dat dan? Joost denkt het van tevoren goed te hebben afgestemd met onder andere Lia zelf, de onderzoekscommissie van de organisatie en vervolgens met verschillende managers binnen de organisatie. Toch kwam hij op een afdeling terecht die niet geschikt was voor het project. Lia begrijpt niet hoe dit heeft kunnen gebeuren en zet vraagtekens bij de manier waarop het project bij de deelnemers landde. Hierbij zoomt ze in op het grenswerk dat Joost heeft verricht. Zijn idee en strategie sloten te weinig aan bij de uiteindelijke deelnemers en de praktijk van het ontmoetingscentrum. Het idee was in de praktijk niet goed getoetst. Lia richt zich in het gesprek dus op de door Joost geleerde lessen. Wat het betekent voor haar organisatie wordt geen onderwerp van gesprek. We zien hier de complexiteit van navigeren tussen persoonlijk en organisatiegrenswerk: Joost reflecteert vanuit en op zichzelf; hij probeert te doorgronden waar hij zelf dingen anders had kunnen doen. Daar is Joost open over en kwetsbaar.

Die kwetsbaarheid is voor de kunstenaar die met mensen werkt vanzelfsprekend en nodig. Joost probeert met Lia op dit persoonlijke, kwetsbare vlak het gesprek te voeren, maar Lia heeft een andere functie en verantwoordelijkheid. Zij vertegenwoordigt een hele organisatie en kijkt vanuit die positie naar het project en naar de lessen die Joost heeft geleerd.

RUIMTE VOOR FALEN

Joost: Ik frame het project als mislukt, ik kijk terug en zeg dat ik gefaald heb.

Lia: Het hele traject was toch een geweldige leerschool.

Joost: Zeker, voor mij.

Lia: Maar je hoeft toch niet te zeggen dat je hebt gefaald dan?

Joost: Nee, dat is misschien wel een beetje lelijk. Maar door provocatief te stellen: "Het project is mislukt." ontstaat er ook frictie. Die frictie heeft een functie. Veel buitenstaanders die ik over het project vertel en die ik de foto-reeks laat zien, zeggen bijvoorbeeld: "Ja, zo gaan sommige projecten bij ons ook". Maar je gaf heel mooi aan dat ik er veel van heb geleerd. Dat is zeker zo. Maar natuurlijk ben ik ook nieuwsgierig naar jouw organisatie, of er voor jullie iets te was leren?

Lia: Nou, je kunt niet leren lopen voordat je eerst gekropen hebt. Dit soort trajecten hoort erbij. Het is ook een kwestie van teruggaan naar de essentie: wat wil ik nou eigenlijk graag bereiken? En voor wie is dat dan belangrijk?

Joost: En als je het jezelf zou vragen? Jij nodigde mij uit.

Lia: Je werd aan mij voorgesteld door Tineke Abma (hoogleraar ouderenparticipatie LUMC), een goede connectie van jou en van mij. Ik vertrouw haar, dat scheelt. En ik vind dat Topaz, en sowieso de ouderenzorg, veel meer buiten de gebaande paden moet treden, kijken naar wat er al is in de wereld. De blik breder maken. Dat zijn voor mij altijd triggers om mee te doen aan dit soort projecten. Maar wat wel van belang is: doe dat met de mensen waar het over gaat en sluit aan bij wat er is.



In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe moeilijk het is om elkaars taal te spreken. Lia en Joost hanteren een eigen blik, jargon en aanpak die voortkomen uit hun achtergrond. Joost kiest voor de formulering: het is mislukt. Daarmee heeft hij het doel om frictie op te zoeken, om te provoceren en ook om te ontwapenen. Dat ligt in het verlengde van zijn rol en positie als kunstenaar. Het is een lastig begrip voor zorgbestuurder Lia. Haar focus ligt eerder op het verbeteren van processen en het leren van fouten. Ze spreekt dan ook niet over falen.



Joost: Ik heb nog twee vragen. Eén: heb je nog een advies aan mij?

Twee: heb je een advies aan jezelf en aan je organisatie?



Lia: Het advies wat ik aan jou heb is: begin nou aan de oorsprong. En voor mij is het: jij noemt het falen, ik noem het leren.

WAT BETEKENT DIT VOOR DE (TOEKOMSTIGE) GRENSWERKER?

Dit gesprek laat uitdagingen zien die creatieve professionals soms in de zorgpraktijk tegenkomen: de verwachting en dus ook de verantwoordelijkheid wordt snel bij hen persoonlijk gelegd. Vaak werken zij als zzp'er, alleen of bij een klein ontwerpbureau, en dragen ze dus persoonlijk verantwoordelijkheid en zorg voor veel verschillende partijen. In dit geval: voor de studenten die een stageplek nodig hadden, voor ouderen die een leuke activiteit wilden, richting fondsen waarmee was afgesproken de reeds ontworpen methode te herhalen, op te schalen en te bestendigen, richting een organisatie die een paradigmashift ambieerde, et cetera. Dit betekent dat toekomstige creatieve professionals zich bewust moeten zijn dat zij in een kwetsbare positie kunnen komen, wanneer zij binnen de context van zorgorganisaties aan de slag gaan met verschillende stakeholders en partners. Voor de creatieve professionals geldt dat hun persoonlijke identiteit vaak sterk verweven is met hun professionele identiteit. Zo worden ze opgeleid. Deze wordt gezien als motor van het creatieve proces.

Binnen het zorgdomein wordt er echter eerder gewerkt vanuit protocollen, geleerde zorgtaken en vanuit het perspectief van degene die zorg nodig heeft. De professionele identiteit staat hier centraal, pas daarna volgen eigen gevoelens. Door dit verschil komt de persoonlijkheid van de creatieve professional extra op de voorgrond te staan. Ze worden gezien als individu, en dus persoonlijk verantwoordelijk gehouden voor hun handelen. Iemand als Lia vertegenwoordigt een organisatie en heeft daarmee een grotere persoonlijke distantie. In dit gesprek spreekt zij primair als professional, terwijl Joost als professional juist vanuit het persoonlijke spreekt. Lia kán zich ook minder goed veroorloven om zich zowel persoonlijk als professioneel kwetsbaar op te stellen; er is altijd het risico ter verantwoording te worden geroepen voor falend beleid, het verspillen van zorggelden, afbreuk van imago of negatieve PR. Het relationele werk dat hier verricht moet worden is per definitie ongelijkwaardig, omdat het communicatie betreft tussen een individu en een vertegenwoordiger van een organisatie.

Dit gesprek hielp Joost om zijn rol te bepalen, het gaf inzicht in hoe de ander naar hem kijkt en de consequenties hiervan voor zijn manier van werken. Het is als creatieve professional noodzakelijk om te reflecteren op dit soort dynamieken en machtsrelaties: Hoe ga je daar op een constructieve manier mee om? Hoe krijg je inzicht in de ongelijkwaardigheid zonder gefrustreerd te raken? Hoe kijk je naar je eigen aandeel in relatie tot het aandeel van de ander, zonder te vervallen in een slachtofferrol, of zonder de ander die een ander handelingsperspectief ervaart, schade aan te doen? De antwoorden hierop zijn afhankelijk van de situatie, de betrokken personen, de onderlinge relatie en het moment. Kortom, de rol van de grenswerker is net als de werkelijkheid nooit constant.

TOEG VOOR ONVERWACHTE OPBRENGSTEN



OVER DE WAARDE VAN CREATIVITEIT VOOR DE TOEKOMST VAN DE ZORG

In de vorige hoofdstukken ontstond het beeld van de modderige werkelijkheid waarbinnen de social designer werkt. Deze complexiteit werd geïllustreerd door de waaier aan taken, ambities, visies, doelen, aversies, talenten en wensen van al de verschillende mensen die bij ENCOUNTER#9 waren betrokken. We beschreven dat opdrachten door sommige deelnemers als onduidelijk werden ervaren, zorgprofessional Joyce had vooral meer werk gekregen, en van het streven om de mens centraal te stellen leek, door de energie die het organiseren kostte, weinig over te blijven. Tegen dit decor verrichtte de social designer zijn grenswerk. Dit proces bracht Joost in conflict met zichzelf en hem bekreep het gevoel dat hij in zijn rol als ontwerper had gefaald.

Toch zagen we in de verschillende ervaringen van deelnemers en professionals dat er tijdens de realisatie ook waardevolle opbrengsten kwamen bovendrijven. Zo omschreef docent Anne het project als waardevol omdat de eigenheid van studenten ruimte kreeg. Ook lazen we hoe bewoner Jan genoot en leerde van de uitwisseling met een student. Studenten Chaima en Sem ontwierpen uiteindelijk zelf ontmoetingen, waardoor ze niet alleen zelf groeiden maar Joost ook van hen leerde.

Deze positieve opbrengsten waren niet direct voorzien, maar werden zichtbaar in de superheldentekeningen, de evaluaties en reflecties. Het zijn uitkomsten die eenvoudig over het hoofd worden gezien wanneer we de oorspronkelijke doelen als leidraad nemen. Tijdens evaluaties, expertmeetings en de gesprekken die volgden na afronding van het project, richtte practor Désirée Bierlaagh haar blik op deze onverwachte positieve uitkomsten. Désirée verwoordde, vanuit haar perspectief als practor bij het CIV Welzijn & Zorg waarvan mboRijnland penvoerder is, wat de inzet van social designers kan betekenen voor de zorg en het zorgonderwijs.

In dit hoofdstuk blikt zij terug op de ervaringen van de studenten en docenten, en hoe zij in dit project werden beïnvloed door het persoonlijke en relationele grenswerk van de social designer. Ze constateert dat doelgerichtheid in de zorgsector kan conflicteren met de bedoeling van zorg en hoe kunst daar juist in kan helpen. In haar ogen biedt creativiteit handvatten om door de modderige praktijk te navigeren. Désirée pleit er dan ook voor om het ongemak dat kunst kan veroorzaken in te zetten, zodat ervan kan worden geleerd.

COMPLEXE ZORG VRAAGT OM CREATIVITEIT

Designers die gaan werken in de zorg, zoals Joost, hebben een brede opvatting over creativiteit. Deze creativiteit varieert van het ontwikkelen van een kleine activerende handeling tot het bieden van een ander perspectief op de praktijk. De handelingen kunnen praktisch op de vloer worden toegepast, zowel door en voor mensen met een zorgvraag als door en voor de professionals die hen helpen. Het nieuwe perspectief kantelt de blik op de complexe realiteit en biedt ruimte aan het eigen of andermans initiatief. Creativiteit gaat dus voorbij aan knutselactiviteiten, zoals nog weleens wordt gedacht binnen de zorg. Het is een onderzoekende, door nieuwsgierigheid gedreven houding, die leidt tot experimenteren waardoor er oplossingen kunnen ontstaan buiten de gebaande paden. Ik zou het zorgprofessionals en studenten gunnen om die creatieve kant te ontdekken. Gezien de toenemende complexiteit van de zorg is dat een talent waarop in de toekomst steeds meer een beroep zal worden gedaan.

De toenemende complexiteit van de zorg vraagt veel van de medewerkers. Dat zien we bijvoorbeeld terug in de uitstroomcijfers van zorgmedewerkers in de verpleeghuiszorg. Deze cijfers verschillen, maar ongeveer een op de vijf professionals verlaat binnen drie jaar de zorg (Rommets et al 2022). Dat zegt iets over het verschil tussen de verwachtingen die deze mensen van de praktijk hebben en hoe de praktijk daadwerkelijk is. De praktijk vraagt van professionals dat ze het 'niet-weten' in hun werk kunnen accepteren. Dat helpt ze onvoorspelbaarheid het hoofd te bieden en ermee om te gaan.

Tegelijk is de zorg georganiseerd via een systeem dat nog niet gewend is om gebruik te maken van de creativiteit van professionals, laat staan deze te verantwoorden. Zowel in het werkveld als binnen onderwijsorganisaties is er vaak nog een dominante gerichtheid op controleren en beheersen. Kwalificatiedossiers, curricula en de eisen van de inspectie zijn veelal leidend in het bepalen wat goed is. Je zult met een creatieve aanpak dus ook weerbarstigheid tegenkomen. Toch is het trainen van creatieve vaardigheden de moeite waard omdat het juist helpt om je voor te bereiden op de complexe zorgpraktijk. Het brengt je dicht bij dat wat ik 'het goede' noem.

Met mijn bijdrage aan deze publicatie wil ik dan ook pleiten voor het ontdekken en inzetten van het eigen creatieve talent door mensen die in de zorg (gaan) werken. Want we zien dat de huidige werkwijzen knellen en de zorg almaar meer vraagt om een onconventionele aanpak.

DOEL VERSUS BEDOELING

De complexiteit van de werkelijkheid bepaalde ook het verloop van dit project. Hierdoor ontstond de kernvraag of betrokkenen voorbij hun doelen konden kijken.

De zorg heeft niet alleen doelen, maar ook een bedoeling. Een doel is concreet en geeft houvast. Een bedoeling is oog hebben voor de minder zichtbare kanten van een proces. Dit is ongrijpbaar en subjectief. Je zou kunnen zeggen dat het een soort doel is zonder kaders.

Alle betrokkenen moesten tijdens de realisatie hun kaders loslaten en op zoek gaan naar de bedoeling van het project. Dit gold voor Joost maar ook voor de studenten en de docenten. Aanvankelijk was de reactie van de studenten: "We zitten hier met zo'n ENCOUNTER-box met ideeën en met mensen die, net als wij, hier niet om gevraagd hebben". Maar we zagen gaandeweg ook een soort praktische oplossingsgerichtheid ontstaan. De studenten gingen iets doen wat de moeite waard was. Dat deden ze in eerste instantie voor de ouderen en in opdracht van de docenten, maar uiteindelijk, denk ik, echt voor zichzelf.



In dit project konden studenten, met ondersteuning van docenten, dus ontdekken waar hun eigen vermogens liggen en hoe ze daarop terugvallen wanneer er geen heel vastomlijnde kaders zijn. Wanneer zij na hun opleiding als starter in een team komen, geldt dat ook. Mijn bedoeling was dat studenten via dit project iets van de modderigheid en ongrijpbare complexiteit van de praktijk zouden ervaren. Tegelijk ontwikkelden zij in dit project hun eigen stem en waren ze een bron van kennis. Dit was zowel voor de studenten als voor de docenten, de deelnemende cliënten uit de zorgorganisatie en Joost waardevol. Dat vond ik zo mooi aan dit project.

DE WERKING VAN DE KUNSTENAAR EN ZIJN BETEKENIS VOOR ZORG EN ONDERWIJS



Het was bijzonder te zien hoe Joost reacties op gang bracht door het project als mislukt te positioneren. Ikzelf vind het best spannend om op die manier te ontregelen. Iemand moet het lef hebben om dat aan te gaan. Joost was de enige die dit kon doen, denk ik. Als hij dat niet had gedaan, maar de frictie had toegedekt onder de noemer 'we hebben gedaan wat we konden', wat was er dan geleerd? Want wanneer ongemak wordt blootgelegd en knelpunten worden uitgesproken, kun je vervolgens gezamenlijk misschien wel een gulden middenweg vinden. Door bovendien je twijfels en kwetsbaarheid te tonen, creëer je ruimte voor jezelf en voor anderen. Ik nodig professionals en organisaties dan ook uit die brede blik op creativiteit in te zetten en knelpunten niet in de modderigheid van een team, protocol of organisatie te laten wegzinken.

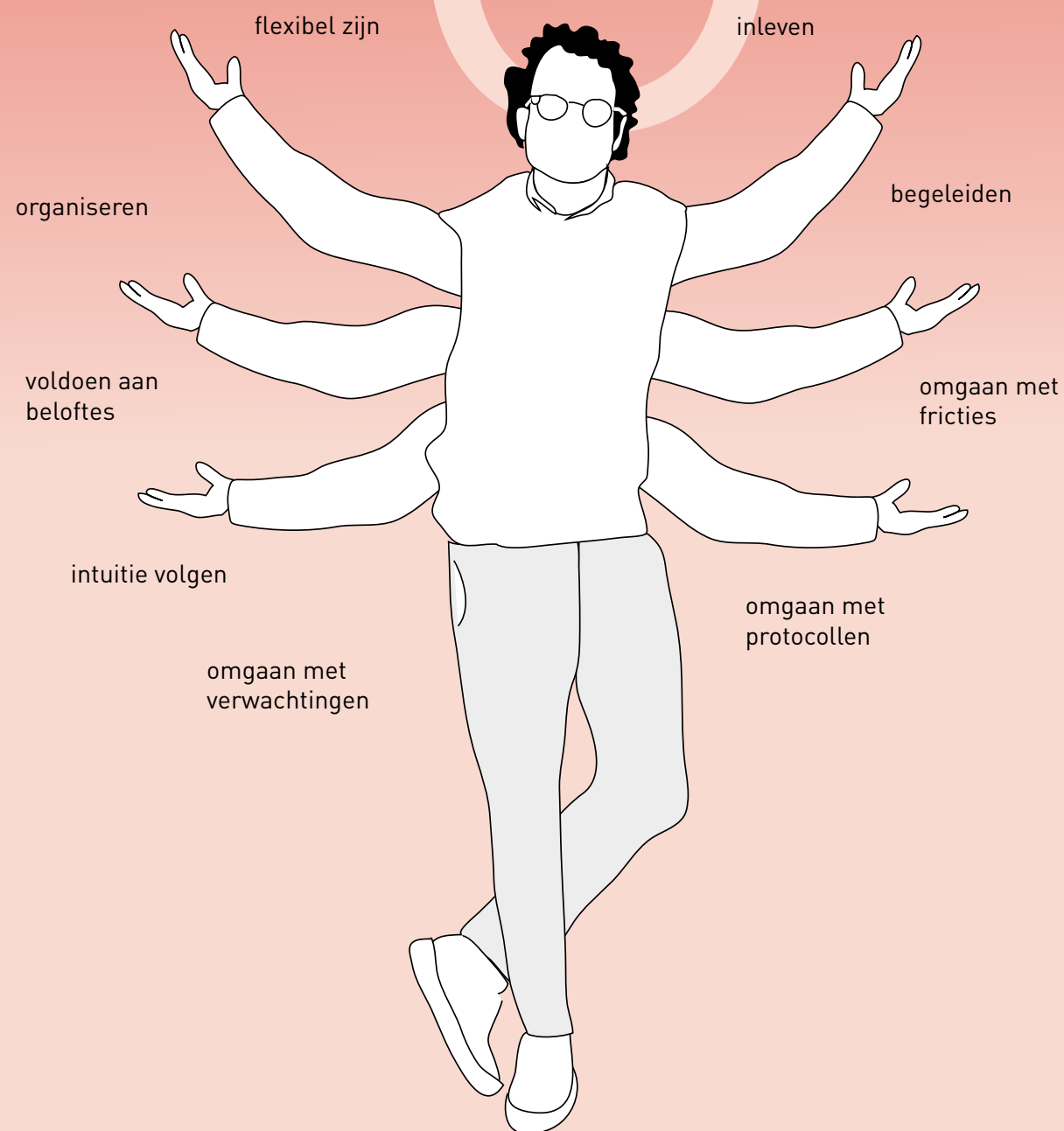
De inzet van kunst in de zorg was voor alle betrokkenen nieuw. De studenten gingen aan de slag vanuit hun eigen vermogens en creativiteit. Ze werkten hierdoor vanuit zichzelf, in plaats van dat ze andermans aanpak herhaalden. Dat voegde dit project toe aan de ontwikkeling van de studenten. Het is iets wat niet direct centraal staat in het onderwijs en je ook niet vanzelfsprekend leert van collega's die al in het vak zitten. Hiervoor zijn kunst en een buitenstaandersperspectief heel behulpzaam.

DE WEKELIJKHEID IS NIET TE VANGEN

Wanneer je werkt in de zorg, werk je met mensen. Hierbij ga je relaties aan met anderen. Je verhoudt je tot cliënten, patiënten, hun verwanten en collega's. Zorg is in essentie dus relationeel. In uitwisseling met anderen zet je jezelf soms op het spel en houd je je bezig met hoe anderen dit doen. Deze dynamiek van relaties en persoonsgerichtheid verloopt telkens verschillend en soms ook grillig, en kun je niet vatten in protocollen alleen. Elke nieuwe ervaring is een leerervaring. Dat vraagt om voortdurende afstemming vanuit alles wat je weet en kunt. In de dagelijkse zorgpraktijk zul je dat onvoorspelbare verloop dan ook heel veel tegenkomen. Daarom is het belangrijk om studenten die in de zorg willen gaan werken voor te bereiden op de creativiteit die de praktijk altijd van hen zal blijven vragen. Dat hoort bij het vakmanschap. Ik vraag mij af of wij, met alle goede intenties die we hebben in het zorg- en welzijnsonderwijs, de studenten op dit moment voldoende voorbereiden op deze creatieve kant van het vak. Want hoewel we de studenten vaardigheden aanleren en hen voorbereiden op de praktijk, kun je van de werkelijkheid geen vak maken. Dat blijft onmogelijk.



DE MODDER VOORBIJ



CONCLUSIE

In deze publicatie stond het grenswerk van de social designer in de zorg centraal. Dit deden we aan de hand van de casus ENCOUNTER#9, een social designproject in de ouderenzorg. We onderzochten de complexe werkelijkheid waarbinnen designprojecten in de zorg worden gerealiseerd. Hieruit ontstond het beeld van de moeizame tussenpositie die de creatieve professional soms in de praktijk bekleedt. Daarmee draagt deze publicatie bij aan het voorbereiden van (toekomstige) creatieve professionals op het grenswerk dat zij zullen moeten verrichten wanneer zij in het zorgdomein gaan werken. In deze conclusie vatten we de belangrijkste inzichten samen. Tot slot kijken we kritisch naar het spanningsveld tussen de wens om problemen op te lossen en de neiging om de realiteit daarbij te negeren, te versimpelen of als maakbaar te presenteren.

KOPJE ONDER IN DE MODDERIGE PRAKTIJK

Om de complexe werkelijkheid zichtbaar te maken waarbinnen social designprojecten in de (ouderen)zorg worden gerealiseerd, deelden we ervaringen, observaties en reflecties uit de praktijk. De realisatie van ENCOUNTER#9 was gecompliceerd en liet zich nauwelijks sturen. Joost raakte verstrikt toen hij doelen, opdrachten en aanpak probeerde af te stemmen op de werkelijke situatie.

Achteraf, bij het delen van zijn ervaringen, kreeg Joost een stroom aan tips en adviezen van collega's, experts en organisatiedeskundigen: *"Je moet de stakeholders helder hebben. Je moet continu de tijd nemen om elkaar te leren kennen en begrijpen. Ik zou hier op voorhand al niet aan beginnen, er spelen duidelijk veel te veel belangen waar je geen invloed op hebt."* Deze adviseurs hadden allemaal gelijk. In de realiteit bleken deze adviezen echter soms onmogelijk op te volgen. Joost werd meegesogen in de modderstroom van de praktijk, die zo krachtig was dat hij er soms niet tegen opgewassen was. Hij ging voor zijn gevoel kopje onder, ondanks alle kennis, tips en adviezen, zijn eigen ervaring en voorbereiding. Dat zorgde op verschillende momenten voor schaamte, frustratie en teleurstelling.

Terugkijkend concluderen we dat binnen de samenwerking tussen social designer en ouderenzorg van alles moet worden gerealiseerd door verschillende personen. Iedereen werkt vanuit een eigen perspectief, met beperkte middelen en een beperkte hoeveelheid beschikbare tijd. Het is lastig om dan met alle betrokkenen in openheid af te stemmen. Bovendien betekent werkelijk afstemmen ook in de spiegel kijken. Dat is geen eenvoudige opgave en kan ongemak oproepen; je ziet jezelf worstelen met een realiteit die altijd weer verandert. En soms ga je kopje onder. Wat ons betreft is dat een wezenlijk onderdeel van het grenswerk van de social designer. Het hoort erbij! Om grenswerk te kunnen verrichten is dit voor (toekomstige) creatieve professionals dan ook een belangrijke realisatie.

soms ga je
kopje onder

DE TOEKOMSTIGE PROFESSIONAL

Met deze publicatie beogen we toekomstige creatieve professionals voor te bereiden op de realiteit van het grenswerk dat zij zullen moeten verzetten. Hoewel dit een redelijk duidelijk en afgebakend doel lijkt, is het dat niet. We behandelden in deze publicatie slechts één project, en daarbij kwam al een ingewikkeld web tevoorschijn van ontmoetingen, gesprekken, overdenkingen, oplossingen, creatieve uitspattingen en bureaucratische perikelen. Aan de hand van deze ene casus kunnen we geen pasklare antwoorden geven op de vraag welke vaardigheden of basishouding de creatieve professional moet bezitten om grenswerk goed te kunnen uitvoeren. Wel hebben we een aantal inzichten opgedaan over vaardigheden of acties die bevorderend lijken te werken:

- **Kritische reflectie**

Als creatieve professional in de zorg werken betekent: meebewegen, tegengas geven, toeval tolereren en risico nemen. Je moet durven vertrouwen op je persoon, naast protocollen, afspraken en anderen. Dit gaat soms gepaard met risico's en daarbij zet je jezelf op het spel. Rigide vasthouden aan technische vaardigheden, protocollen en strategieën blokkeert het meebewegen met de realiteit, waarin je soms verantwoorde risico's moet nemen en waarin veranderingen ook kansen kunnen opleveren. Dat vraagt allereerst om kritisch te kijken naar je eigen handelen in samenhang met anderen. Joost deed dat bijvoorbeeld door een dagboek bij te houden en daar met Lieke op te reflecteren. Een 'kritische vriend' kan je helpen een spiegel voor te houden. Daarin is het nodig om kwetsbaar en open te zijn. Dat is spannend en confronterend. Maar je bewust zijn van de hobbels en frustraties die bij dit werk horen, en die te delen met anderen, kan helpen om de realiteit te accepteren en te verdragen.

- **Voorbij de eigen doelen**

Flexibel zijn in je normen, doelen en verwachtingen is het volgende punt. Soms moet je als creatieve professional gaan staan voor jouw specifieke aanpak of ideeën en anderen daarin stap voor stap meenemen, en soms moet je je eigen opvattingen terzijde schuiven en aansluiten bij de wereld waarin je je bevindt. Dat laatste vraagt lef en durf van de social designer, want het staat soms haaks op de eigen identiteit. De social designer wordt gevraagd om vanuit het kunstdomein met een andere, 'frisse' blik vraagstukken binnen de zorg te onderzoeken. Vanuit zijn perspectief als buitenstaander ontstaan er kansen of worden knelpunten inzichtelijk. Dat kan waardevol zijn voor de zorg, maar wat voor jou een kwaliteit is, wordt door een ander misschien als een gevaar ervaren. De vraag dient zich dan aan of er een hiërarchie bestaat van perspectieven. Is het perspectief van de ontwerper waardevoller dan het perspectief van een manager, zorgmedewerker, deelnemer of docent, of kun je toewerken naar een gelijkwaardige inbreng?

We spelen hier advocaat van de duivel, maar het blijkt nuttig om jezelf als creatieve professional soms af te vragen wanneer je jezelf buiten spel zet door te star vast te houden aan je eigen doelen, artistieke identiteit of ego. Pas wanneer je die goed kent en tegelijkertijd daaraan voorbij kunt kijken, kan samenwerking vanuit gelijkwaardigheid ontstaan. Dat is niet eenvoudig, en misschien drijf je hierdoor weg van jouw fundamentele waarden en kom je in de knel. Wat kan helpen in dit proces is de tijd nemen om de ander te leren kennen en regelmatig momenten in te plannen om na te gaan of iedereen nog bezig is met hetzelfde project en dezelfde doelen. Zoals Joost deed door superhelden te laten tekenen en gesprekken te voeren tijdens verschillende evaluatiemomenten. Het hoeft echter geen probleem te zijn, wanneer blijkt dat mensen een andere kijk op het project hebben, zolang het proces van afstemmen hierover continu doorgaat. Door geregeld ieders beoogde resultaten bespreekbaar te maken, ontstaat er inzicht in versterkende of remmende krachten. Het maakt ook ruimte voor het laatste:

- **Aandacht voor onverwachte opbrengsten**

Je aanpassen aan de realiteit vergroot de kans op waardevolle opbrengsten voor de betrokkenen, maar brengt ook onzekerheid, onduidelijkheid en risico's met zich mee. Afhankelijk van je situatie (verantwoordelijkheden), ervaring (opleiding of praktijkervaring) en persoonlijkheid (wie je bent) kun je meer of minder bedreven omgaan met deze modderige praktijk. Het is belangrijk om met elkaar te blijven kijken naar wat er plaatsvindt in de praktijk. Misschien haal je jouw persoonlijke doelen niet, maar wat gebeurt er wél en voor wie heeft het project waarde? Die opbrengsten liggen soms op een heel ander terrein dan je had verwacht. De kunst is open staan voor deze ontdekkingen en alle betrokkenen te horen wanneer zij uitspreken wat voor hen de uiteindelijke opbrengst van het project is geweest. Daarbij is het belangrijk om zowel positieve als negatieve opbrengsten te kunnen benoemen. Het laatste kan een uitdaging zijn vanwege allerlei belangen die meespelen. Dan helpt het wanneer je elkaars persoonlijkheid, situatie, ervaring en taal probeert te begrijpen.

DE DRANG NAAR MAAKBAARHEID

Wij geloven dat creatieve professionals vanuit verschillende vakgebieden, of het nu kunstenaars, designers of andere creatievelingen zijn, wezenlijke bijdragen kunnen leveren aan de zorg. Dat varieert van het ontwerpen van interventies die helpen om vitaal en waardig oud te worden, tot meedenken over wat we verstaan onder zorg, wie die zorg kan leveren en hoe we die als samenleving willen realiseren. Het is echter noodzakelijk om kritisch te blijven onderzoeken wat de werkelijke kracht en betekenis is van creatieve werkwijzen in de zorg. In het huidige werkveld zien we de neiging van ontwerpers, beleidsmakers, bestuurders, politici en misschien wel van onze gehele samenleving om te streven naar eenvoudige oplossingen. Ons verlangen naar maakbaarheid genereert een kijk op design als 'quick fix' voor 'wicked problems', zoals we dat in de inleiding noemden. Dat zit een werkelijke uitwisseling tussen zorg en kunst in de weg.

We constateren dat je juist verder af komt te staan van datgene waar creatieve professionals goed in zijn, wanneer er enkel met een smalle blik naar doelstellingen wordt gekeken, en er alleen wordt gezocht naar oplossingen voor problemen. Kunstenaars en ontwerpers voelen zich comfortabel bij het niet-weten; bij processen waarvan de uitkomsten onzeker zijn. Deze processen kunnen ervoor zorgen dat er ruimte ontstaat voor een andere aanpak die door en voor alle betrokkenen is ontwikkeld.

Maar dit zijn complexe processen en de social designer is geen superheld. Dus wanneer er, ondanks een bredere blik op uitkomsten, situaties ontstaan waarin creatieve professionals en de zorgsector elkaar niets of nauwelijks iets brengen, moeten er keuzes gemaakt worden over de voortzetting van die samenwerking. Vandaar dat wij ervoor pleiten om met een scherpe blik naar samenwerkingsprocessen te kijken. Het is nodig dat we kritisch blijven over wát creatieve professionals en de zorgsector elkaar kunnen brengen, hoe de uitwisseling de meeste vruchten af kan werpen, voor wie en in welke vorm. De waarde van de opbrengsten moet vervolgens met alle betrokkenen bepaald worden. Met deze aanpak kom je verder dan met simplistisch geformuleerde oplossingen die niet houdbaar blijken in de realiteit. Er ontstaat zo ruimte (een context) voor betrokkenen (van patiënt tot professional) om vanuit het eigen talent en perspectief stappen te ondernemen die werkelijk bijdragen aan goede zorg.

VOORBIJ DE MODDER

Wij, Lieke en Joost, weten dat grenswerk in de realiteit uitdagend is. Afstand nemen van iets waar je onderdeel van bent is lastig, zeker wanneer je eigenaarschap voelt of verantwoordelijkheden hebt. We hopen dan ook met dit boek inzicht te verschaffen in situaties die misschien relateren aan jouw modderige toekomst. Zodat jij, als het zover is, koers kan bepalen, waarbij je niet optreedt als superhero of designzero maar als jezelf, in uitwisseling met anderen en passend bij de situatie. Met deze publicatie willen we je stimuleren om knelpunten bespreekbaar te maken. Pas dan ontstaat er een realistisch beeld van de werkelijkheid en wordt er gekeken naar wat er is, niet naar wat er zou moeten zijn. Dat biedt ruimte aan de talenten van de Sems, de Jans, de Joyces, de Annes, de Astrids, de Dops, de Lia's, de Désirées en de Joosts van deze wereld. En wanneer het allemaal mislukt, hebben wij een laatste tip:

maak er een boek van!

HET PROJECT ENCOUNTER#9 EN DEZE PUBLICATIE WAREN NOOIT
TOT STAND GEKOMEN ZONDER DE BETROKKENHEID EN INZET VAN:

CHAIMA AZZARYOUI, student mboRijnland
MAARTJE BICKER, student mboRijnland
SARAH ELSHIWY, student mboRijnland
SHARONA LEPELAAR, student mboRijnland
SEM KAHSSAY, student mboRijnland
DE BEZOEKERS van Ontmoetingscentrum Zuydtwijck, Topaz
ANNE NAUS, docent sociaal werk mboRijnland en onderzoeker
bij het practoraat CIV Zorg & Welzijn
ASTRID PRAKKE, docent sociaal werk mboRijnland
DOP GELDERBLOM, manager Ontmoetingscentra Topaz
JOYCE MINKE, medewerker Ontmoetingscentrum Topaz

ZONDER HEN

LIA DE JONGH, Voorzitter Raad van Bestuur Topaz
ELS OOSTHOEK, Manager O&O, Topaz
DE BEWONERS van de Wilgenhof en in het bijzonder **MYLÈNE LAMMERS** en **JAN KLERKX**
EERSTEJAARS STUDENTEN Sociale Studies, Hogeschool Avans en in het bijzonder
EVIE, JADY, JUNAÏRA, NORAH, NOA en **SALMA**
MIRIAM KERSTEN, docent Sociale Studies, Hogeschool Avans
MAAIKE MUL, coördinator Kunst en Cultuur bij Vitalis Woonzorg Groep
ANNE PIKKER, manager Vitale Teams bij Vitalis Woonzorg Groep
DE CO-AUTEURS van het artikel The complex nature of boundary work
in arts & health: a reflective Journey in a social design project

PROF. DR. TINEKE ABMA, Hoogleraar Ouderenparticipatie LUMC
en Directeur-bestuurder van Leyden Academy on Vitality and Ageing

DR. BARBARA GROOT, Assistant professor Qualitative and
Participatory Methodology, VU Amsterdam
DR. JOLANDA LINDENBERG, Senior onderzoeker
bij Leyden Academy on Vitality and Ageing
ALLE COLLEGA'S bij Leyden Academy on Vitality and Ageing
DÉSIRÉE BIERLAAGH, practor Centrum voor Innovatief Vakmanschap Welzijn & Zorg
LEANNE TERBEEK, ondersteuner van het practoraat Centrum
voor Innovatief Vakmanschap Welzijn & Zorg
DEELNEMERS aan de expertmeetings

WAS ER NIETS

HARMEN MEINSMA, fotograaf
ANNELIES DE RIDDER, realisatie superheldenkostuum
ANJA EN ERIK VAN DONGEN, Airdesign, realisatie tenten
BAS VELDHUIZEN, adviseur Financiering & Beeldende Kunst, KunstLoc Brabant
MARIEKE LADRU, Programmaleider Talentontwikkeling,
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie
JOANNE MENSERT, Stichting ENCOUNTER
SIGRID MERX, Stichting ENCOUNTER
MICHEL VERDAASDONK
DE COLLEGA'S bij de HKU en het Lectoraat Expanding Artistic Practices

BRONNEN

INLEIDING

Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner*. Arena, Ashgate Publishing Limited.

HOOFDSTUK 2

Akkerman, S. F., & Bakker, A. (2011). *Learning at the boundary: An introduction*. International Journal of Educational Research, 50(1), 1–5.
<https://doi.org/10.1016/j.ijer.2011.04.002>

Daykin, N. (2019). *Social movements and boundary work in arts, health and wellbeing: A research agenda*. Nordic Journal of Arts, Culture and Health, 1(01), 9–20.
<https://doi.org/10.18261/issn.2535-7913-2019-01-02>

Daykin, N. (2020). *Arts, Health and Well-Being*. New York: Routledge.

Van Duijn, S. (2022). *Tinkering with tensions: Boundary work and collaborative governance*. [Doctoral dissertation, Vrije Universiteit]. Vrije Universiteit Reserah Portal.
<https://doi.org/10.1177/0095399713509530>

Haberl, E. (2021). *Lower Case Truth: Bridging Affect Theory and Arts-Based Education Research to Explore Color as Affect*. International Journal of Qualitative Methods, 20, 1–11.
<https://doi.org/10.1177/1609406921998917>

Hsiao, R. L., Tsai, D. H., & Lee, C. F. (2012). *Collaborative Knowing: The Adaptive Nature of Cross-Boundary Spanning*. Journal of Management Studies, 49(3), 463–491.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2011.01024.x>

De Kock, L., Groot, B., van Wijmen, J., Lindenberg, J., Naus, A., Bierlaagh, D., & Abma, T., (2023). *The complex nature of Boundary Work in Arts & Health: A reflective journey in a social design project*. Arts & Health. [Verwacht]

HOOFDSTUK 3

Haberl, E. (2021). *Lower Case Truth: Bridging Affect Theory and Arts-Based Education Research to Explore Color as Affect*. International Journal of Qualitative Methods, 20, 1–11.
<https://doi.org/10.1177/1609406921998917>

Leavy, P. (Ed.). (2017). *Handbook of arts-based research*. Guilford Publications.

Phillips, L., Christensen-Strynø, M. B., & Frølund, L. (2022). *Arts-based co-production in participatory research: harnessing creativity in the tension between process and product*. Evidence and Policy, 18(2), 391–411.
<https://doi.org/10.1332/174426421X16445103995426>

Van Wijmen, J. (2020) *ENCOUNTER, de strategie van het onzegbare*. [MA thesis, Master Design, Willem de Kooning Academy].
https://project-encounter.nl/wp-content/uploads/2021/07/Encounter_de-strategie-van-het-onzegbare_JoostvanWijmen-Publicatie-digitaal.pdf

HOOFDSTUK 5

Rommets J., Roelvink R. (2022). *Algemene Personele Kengetallen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021*. [Rapportage door Dageraad Advies, in opdracht branchevereniging Actiz].
<https://www.actiz.nl/sites/default/files/inline-files/Rapport%20Dageraad%20Algemene%20Personele%20Kengetallen%20Kwaliteitskader%20Verpleeghuiszorg%202021%.pdf>

OVER DE AUTEURS

LIEKE DE KOCK

is promovendus bij Leyden Academy on Vitality and Ageing. Voor haar proefschrift onderzoekt zij de waarde van kunstparticipatie voor ouderen en de samenwerking tussen kunstenaars en de ouderenzorg. Als onderzoeker, maar ook als mens, is ze geïnteresseerd in affect: datgene wat mensen vaak ervaren in aanraking met kunst, maar wat moeilijk onder woorden te brengen is. Zij zoekt daarin steeds naar innovatieve, creatieve manieren van onderzoek doen en kennis verspreiden. Zij doet graag onderzoek dat zo dicht mogelijk bij de belichaamde ervaring van mensen komt en dat recht doet aan alle complexiteit die daarbij komt kijken. De samenwerking met kunstenaars inspireert haar daarbij. Lieke heeft een achtergrond in theaterwetenschap en social work en is zowel werkzaam geweest in de ouderenzorg als in de culturele sector. Zij voelt zich een heuse grenswerker en is continu aan het navigeren tussen kunst, zorg, praktijk, wetenschap, mensen en systemen.

JOOST VAN WIJMEN

is als social designer geïnteresseerd in (levens)vragen, in de turbulentie van een mensenleven en de veerkracht ervan. Vanuit stichting ENCOUNTER ontwerpt hij ontmoetingen tussen mensen waarin hij deze vragen aansnijdt en de deelnemers stimuleert om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Zo ontstaan nieuwe verbintenissen waarin Joost samenwerkt met zorginstellingen, ziekenhuizen, opleidingen, onderzoekers, culturele instellingen en gebruikers van de openbare ruimte. Hiervoor gebruikt hij specifieke kennis die hij als kostuumontwerper heeft vergaard over het lichaam, identiteit, design en performativiteit. Juist in deze tijd waarin maakbaarheid een mantra is, wil Joost aandacht vragen voor ons vermogen en ons onvermogen waarmee wij omgaan met de uitdagingen van het (dagelijks) bestaan. Naast zijn werk als ontwerper is Joost docent bij HKU Hogeschool voor de Kunsten Utrecht en is hij als onderzoeker verbonden aan het HKU Lectoraat Expanding Artistic Practices.

COLOFON

Superhero of designzero? is een uitgave van International Theatre & Film Books Publishers in samenwerking met HKU Hogeschool voor de Kunsten Utrecht/Lectoraat Expanding Artistic Practices, Leyden Academy on Vitality and Ageing en Stichting ENCOUNTER.

ENCOUNTER

Leyden Academy
ON VITALITY AND AGEING

HKU
PRESS



www.itfb.nl

Copyright © 2023 Lieke de Kock en Joost van Wijmen & HKU Hogeschool voor de Kunsten Utrecht
Dit boek is beschikbaar onder Creative Commons licentie CC BY-NC ND, met uitzondering van de foto's van Harmen Meinsma. Wil je dit boek commercieel gebruiken of bewerken, neem dan contact op met HKU Press via hkupress@hku.nl.

Auteurs: Lieke de Kock en Joost van Wijmen

Tekstredactie: Sigrid Merx, Barbara Groot en Nirav Christophe

Eindredactie: Koen Caris

Ontwerp omslag en binnenwerk: Anton Feddema

Foto omslag: Harmen Meinsma

Visuals: Tyra van Mossevelde, Studio Mosgroen

Het project ENCOUNTER#9 kwam mede tot stand door een bijdrage van Kunstloc Brabant en het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie.

ISBN 978 90 6403 961 4

Stichting ENCOUNTER

www.project-encounter.nl

HKU Hogeschool voor de Kunsten Utrecht

Nieuwekade 1

3511 RV Utrecht

www.hku.nl

International Theatre & Film Books Publishers

Ditlaar 7

1066 EE Amsterdam

www.itfb.nl