

*Dit artikel is op 2 juni 2013 verschenen in het tijdschrift Jeugdbeleid (Bohn, Stafleu, van Loghum)*

## **Storytelling: kracht in het sociale domein**

De kracht van verhalen ondervond ik, Anne Czyzewski, samen met twee collega's (Froukelien van der Weg en Joyce Hagenars) aan den lijve in de gemeente Best. De gemeente Best en K2 waren aan het werk om de pedagogische civil society<sup>1</sup> in Best te ontwikkelen. We hadden bijvoorbeeld bedacht om een cursus aan de beroepskrachten aan te bieden waarin zij vaardigheden als 'vraaggericht werken' en 'eerst binnen het netwerk van de cliënt naar oplossingen zoeken' konden ontwikkelen. Hierin liepen we vast. We kregen de beroepskrachten niet mee in dit proces. We gebruikten niet dezelfde taal en er was een andere beleving van de juiste aanpak en urgentie.

Henk, een opbouwwerker, vertelde bijvoorbeeld dat hij niks had met de pedagogische civil society. Hij zei letterlijk: "Ik geloof niet in de pedagogische civil society, het is de zoveelste hippe term." Ja, en dan? Hoe ga je dan samen verder? De beroepskrachten maken een belangrijk onderdeel uit van het versterken van de pedagogische civil society. Als gemeente en adviseurs zaten we even met de handen in het haar. Hoe krijgen we iedereen mee en hoe geven we deze abstracte term een concrete invulling?

Toen ontstond het idee om Storytelling toe te passen.

Iedereen heeft zijn eigen verhaal, over hoe hij in zijn werk zit, ervaringen deelt en welke betekenis hij geeft aan gebeurtenissen. Verhalen zijn nu eenmaal instrumentjes waarmee we zin geven aan wat we doen. Het is ook niet verbazend dat storytelling aan populariteit wint, ook in het sociale domein. Maar storytelling is niet alleen het maken van een verhaal (de corporate story). Storytelling is in te zetten/ is te hanteren als interactieve interventie<sup>2</sup> bij veranderingen, waar elke wijk, elke organisatie dagelijks mee te maken hebben. Met een verhaal kun je mensen vervoeren en verandering bereiken<sup>3</sup>. Suzanne Tesselaar beschrijft in het Handboek Storytelling deze methodiek als veranderinstrument<sup>4</sup>. Storytelling verbindt de corporate story, de visie, de doelen, aan de geleefde verhalen, met de werkelijkheid; de verhalen die mensen elkaar toch al vertellen. Dit maakt visies concreet, komen mensen in actie en ontstaat draagvlak. De geleefde verhalen zijn de (persoonlijke) verhalen van de werkvloer, de buurtbewoners, cliënten of bestuurders.

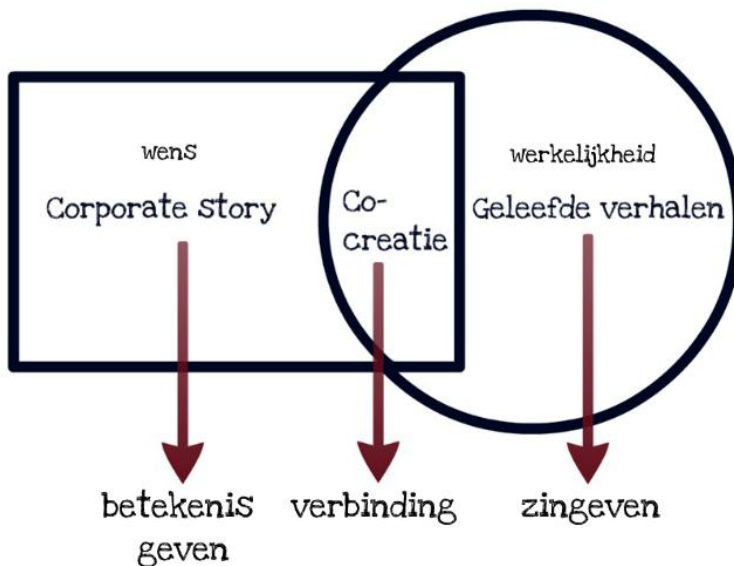
---

<sup>1</sup> Voor informatie over de pedagogische civil society: [www.k2.nl](http://www.k2.nl)

<sup>2</sup> Tesselaar, S. in: *Communicatie in organisaties, storytelling en veranderen*, Kluwer, 2011

<sup>3</sup> Rijnja, G., van der Jagt, R. *Storytelling – de kracht van verhalen in communicatie*, Adformatie Groep, 2004

<sup>4</sup> S. Tesselaar, A. Scheringa. *Handboek Storytelling*, Boom, 2008



Figuur 1: Storytelling schematisch weergegeven. Bron: S. Tesselaar, A. Scheringa. Handboek Storytelling, Boom, 2008

## ***Storytelling voor het Sociale domein***

In het sociale domein zijn veel transities gaande<sup>5</sup>. Overeenkomsten tussen deze transities zijn bijvoorbeeld een integrale aanpak, 1 gezin 1 plan, preventief werken, aanspreken op eigen kracht, dicht bij huis en een bezuinigingstaakstelling<sup>6</sup>. Om dit te bereiken zijn veel (cultuur)veranderingen noodzakelijk, bij verschillende groepen en op verschillende terreinen. Bij ambtenaren (integraal (samen)werken, klantgericht), beroepskrachten (erop af, vraaggericht, niet alles zelf oplossen, nieuwe manier van verantwoorden) en bij burgers (eigen kracht, participeren). Met storytelling kun je de verbinding zoeken met en tussen transitieopgaven voor de verschillende niveaus in het sociale domein. Hieronder geven we drie voorbeelden van de inzet van storytelling in het sociale domein.

### **1. Concretiseren van visie en beleid**

Een voorbeeld van het concretiseren van een visie is bijvoorbeeld de term 'pedagogische civil society'. De 'pcs' is een trending topic. Veel gemeenten hebben inmiddels in hun beleidsnota het versterken van de pedagogische civil society als speerpunt opgenomen. Grondlegger van deze beweging is Micha de Winter, hoogleraar aan Universiteit Utrecht. De gemeente Best vroeg ondersteuning van K2 om dit speerpunt lokaal te borgen. Een algemene visie moet je echter concretiseren voordat het op lokaal niveau gaat leven en mensen aan de slag gaan. En zoals Suzanne Tesselaar aangaf: "Micha de Winter weet niks van de lokale situatie in de gemeente Best".

#### Wethouder Theo Reijnders, gemeente Best

*"Door de inzet van Storytelling hebben wij een concrete en lokale visie ontwikkeld op de pedagogische civil society, samen met beroepskrachten. De pedagogische civil society werd van een abstracte term een levendig verhaal. De samenwerking tussen beroepskrachten en de gemeente is versterkt, we weten waar we het voor doen en enthousiasmeren anderen."*

<sup>5</sup> Reader transities in het sociale domein, K2

<sup>6</sup> K2, Brabants Kenniscentrum Jeugd. Samenhang in het sociale domein, 2013

## 2. Verantwoording resultaten / meting

Jan Lam, beleidsmedewerker gemeente Loon op Zand:

*“Wij zetten Storytelling samen met K2 in omdat de vernieuwingen in het sociale domein ook zijn uitwerking moet hebben naar de fase van verantwoording. Een verhaal maakt veel meer indruk en geeft beter inzicht in resultaten van besteedde middelen dan een officiële papieren verantwoording. Politici en mensen in het algemeen zijn ook moe van nota’s en dorre verantwoordingen. Ook doe je zo meer dingen tegelijk: we werken aan de PR, de verantwoording naar de Raad, maar binden en informeren ook.”*

## 3. Samenwerking en enthousiasme versterken

Wethouder Theo Reijnders, gemeente Best:

*“Tijdens het traject merkten we al verandering bij de deelnemers. Onduidelijkheid en weerstand werd gaandeweg het traject steeds meer duidelijkheid enthousiasme over de gekozen koers.”*

Beleidsmedewerker Liesbeth van der Korput, gemeente Best:

*“Het verhaal van Presley<sup>7</sup> is verteld aan een groep bewoners. Zij vormen een werkgroep die zich richt op het versterken van de pedagogische civil society. “We worden nog belangrijk” was hun reactie nadat ze vol aandacht het verhaal hadden aangehoord.”*

### Andere voorbeelden van projecten waarbij Storytelling in het sociale domein is ingezet:

1. Resultaatverantwoording CJG
2. Samenwerking beroepskrachten en bewoners in de wijk versterken
3. Concretiseren van visie en de doelen van de pedagogische civil society
4. Teambuilding wijkteam
5. Inventariseren toekomstvisie bewoners en beroepskrachten op de wijk

## *Storytelling als verandermethodiek*

### Stap 1. Doel en resultaat bepalen

In de eerste fase is het belangrijk om samen een doel te bepalen en te verhelderen welke resultaten bereikt moeten worden. Voorbeelden van doelen zijn bijvoorbeeld het opstellen van een concrete visie, het vaststellen van resultaten of het verbeteren van de samenwerking tussen partijen. Voor de gemeente Best is Storytelling ingezet om de pedagogische civil society te operationaliseren, omdat er op dit vlak nog te weinig gebeurde.

### Stap 2. Verhalen vangen

We vangen uit een gesprek van een uur gemiddeld vier tot twaalf verhalen. Verhalen zijn te herkennen door een aantal elementen; zoals een (anti)held, vrienden, vijanden een plot en emotie. Verhalen zijn een opeenvolging van gebeurtenissen, ze hebben een begin, midden en einde<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Presley is de hoofdpersoon in het geco-creëerde verhaal van Best (zie stap 5). Voor het verhaal van Presley, kijk op: [www.k2.nl](http://www.k2.nl)

<sup>8</sup> S. Tesselaar, in: Communicatie in organisaties, storytelling en veranderen, Kluwer 2011

### Stap 3. Patronen vaststellen

Analyse van de verhalen maakt herhalende patronen zichtbaar. Deze overeenkomsten onderbouwen we met de verschillende verhalen. Deze geven we weer in het verhalenweb, waar alle patronen inclusief de verhalen zijn weergegeven. In de gemeente Best zijn vier patronen gevonden. Een samenvatting hiervan is:

*De verschillende partijen in Best (stichtingen, organisaties en gemeenten) zijn zeer begaan bij het opvoeden en opgroeien van kinderen. Er is echter geen eenduidige doelstelling en er heerst twijfel en onbekendheid over het nut en de bedoeling van de pedagogische civil society. Ook worden verschillende definities gebruikt waardoor een gezamenlijk uitgangspunt ontbreekt.*

Elk patroon onderbouwen we in het verhalenweb met meerdere verhalen van verschillende actoren.

### Stap 4. Co-creatie

Na het vaststellen van de patronen nodigen we twaalf tot vijftien betrokkenen uit voor een co-creatie sessie. Vooraf 'lekker' we een aantal verhalen naar de deelnemers om nieuwsgierigheid aan te wakkeren, de deelnemerskennis te laten maken met de wijze waarop verhalen beschreven zijn en om de urgentie van de bijeenkomst aan te duiden. En gaandeweg ontstaat een gedeelde taal.

Tijdens de sessie leren de deelnemers wat een verhaal is, wat verhalen doen en hoe zij zelf gezamenlijk een verhaal kunnen co-creëren. Tijdens dit proces gaan de deelnemers dezelfde taal spreken en ontstaat al beweging of verandering. Zo zei Henk, in de inleiding van dit artikel al eerder genoemd, voor de inzet van Storytelling: "Ik geloof niet in de pedagogische civil society, het is de zoveelste hippe term." Na afloop van de co-creatie sessie was het verhaal van Presley gemaakt. Henk: "Ik ga het verhaal van Presley aan mijn medewerkers vertellen, want dit is de pedagogische civil society." Deze omslag geeft aan dat er tijdens het traject al veel verandert. Mensen raken geënthousiasmeerd en komen in actie.

### Stap 5. Verhaal verspreiden

Tot slot is het zaak om het verhaal te verspreiden. Je hebt natuurlijke verhalenvertellers en mensen die dat minder gemakkelijk doen. De natuurlijke vertellers kunnen dit bij uitstek doen tijdens een speech of andere presentaties. Maar het mooiste is dat verhalen zichzelf toch wel doorvertellen, ook het verhaal van Presley; het verhaal resoneert op allerlei plekken, doelbewust of niet. Daarnaast is het verhaal op papier te zetten en op websites te plaatsen. Maar het belangrijkste is, dat het verhaal bij de collega's en kennissen van betrokkenen gaat leven. Om het verhaal te verspreiden refereren we aan de factoren die nodig zijn om een sociale epidemie te veroorzaken<sup>9</sup>:

- De plakfactor (het verhaal: roept emotie op en beklijft)
  - De kracht van de context (slippers koop je alleen in de zomer)
  - De wet van een enkeling<sup>10</sup> (mensen die je nodig hebt voor de verspreiding)
    - o (Ver)binder: kent veel mensen, is sociaal en op veel gebieden actief
    - o (Ver)kenner: vergaart veel kennis en deelt dit met mensen
    - o (Ver)zender: overtuigt anderen
- Bovenstaande typeringen zijn vaak terug te herleiden naar enkele personen.

In Best is het verhaal van Presley inmiddels op verschillende manieren verspreid: tijdens officiële presentaties met wethouders en beleidsmedewerkers, door beroepskrachten op de werkvloer en door een brief die naar

---

<sup>9</sup> S. Tesselaar, A. Scheringa. Handboek Storytelling, Boom, 2009

<sup>10</sup> Oorspronkelijke termen: Connector, Maven en Salesman, uit: M. Gladwell, The Tipping point. How little things can make a big difference. Little, Brown and Company, 2000. Nederlandse termen in: S. Tesselaar, A. Scheringa. Handboek Storytelling, Boom, 2009

alle professionals is toegestuurd. Presley zoemt rond in Best: de burgemeester hoorde ervan en werd nieuwsgierig, net als beroepskrachten in andere gemeenten. Op de website [www.k2.nl](http://www.k2.nl) kunt u het verhaal van Presley vinden.

Suzanne Tesselaar:

*"Ik heb genoten van de sessie gisteren: het galmt nog na op het Gemeentehuis... Ongelooflijk hoe de stemming omsloeg tijdens het samen werken aan één verhaal... Je zag mensen veranderen en hoe we uiteindelijk met elkaar besloten dat een bestaand, écht verhaal, voor ons de pedagogische civil society is, was mooi om te zien... Wat flarden van de feedback, daags na de sessie waarin we het verhaal co-creëerden. De Gemeente Best had het lef om met storytelling de verbinding te zoeken en een vage term als de pedagogische civil society, voor hun specifieke situatie, in te vullen door er een verhaal van te maken. Verhalen lijken vaag en soft, maar maken abstracte termen concreet, verbinden en binden mensen aan doelen en aan elkaar. Dat maakt storytelling als interactieve interventie, een succesvolle, methodiek<sup>11</sup>, waar in de (jeugd)zorg projecten, initiatieven op een andere manier accountable gemaakt kunnen worden. Mooi om dat in een artikel als dit te verduidelijken. Storytelling geeft zin en ook invulling aan de kreet *Meer met minder*, aan transitieovereenkomsten en andere grote veranderingen in het sociale domein; de wijken, organisaties en in gemeenten"*

Dit artikel is geschreven door Anne Czyzewski (K2 Next Generation), in samenwerking met de gemeente Best. Suzanne Tesselaar schreef het nawoord.

Contactgegevens Anne Czyzewski: adviseur K2 Next Generation

M: [anne.czyzewski@k2.nl](mailto:anne.czyzewski@k2.nl)

T: 06-43468124

Contactpersoon gemeente Best: Liesbeth van der Korput, beleidsmedewerker/zorgregisseur

M: [l.vander.korput@gembest.nl](mailto:l.vander.korput@gembest.nl)

T: 0499-360207

---

<sup>11</sup> S. Tesselaar, Time for storytelling, Storytelling as an interactive intervention, PhD onderzoek, Wageningen Univeristy, verwacht 2014.