

# Kennisdocument belevingscentrum Groningen

---

Over waarom we de behoefte van  
de burger centraal stellen

Versie 1  
29 oktober 2020  
Noor Kuijpers Living Lab @UWV

“*Werk is de basis voor participatie en sociale zekerheid*”

—

Wilma Reints, conceptontwerper belevingscentrum Groningen

# Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Aanleiding voor dit document .....  | 4  |
| Inhoud van dit document.....  | 6  |
| Werk samen in ketens en stel de burger centraal – een kwestie van perspectief ..... | 6  |
| Wetten & loketten.....  | 8  |
| Spiegelneuronen.....  | 9  |
| De piramide van Maslow.....   | 10 |
| Inzicht door ervaring .....   | 11 |
| Colofon.....  | 13 |

## Aanleiding voor dit document

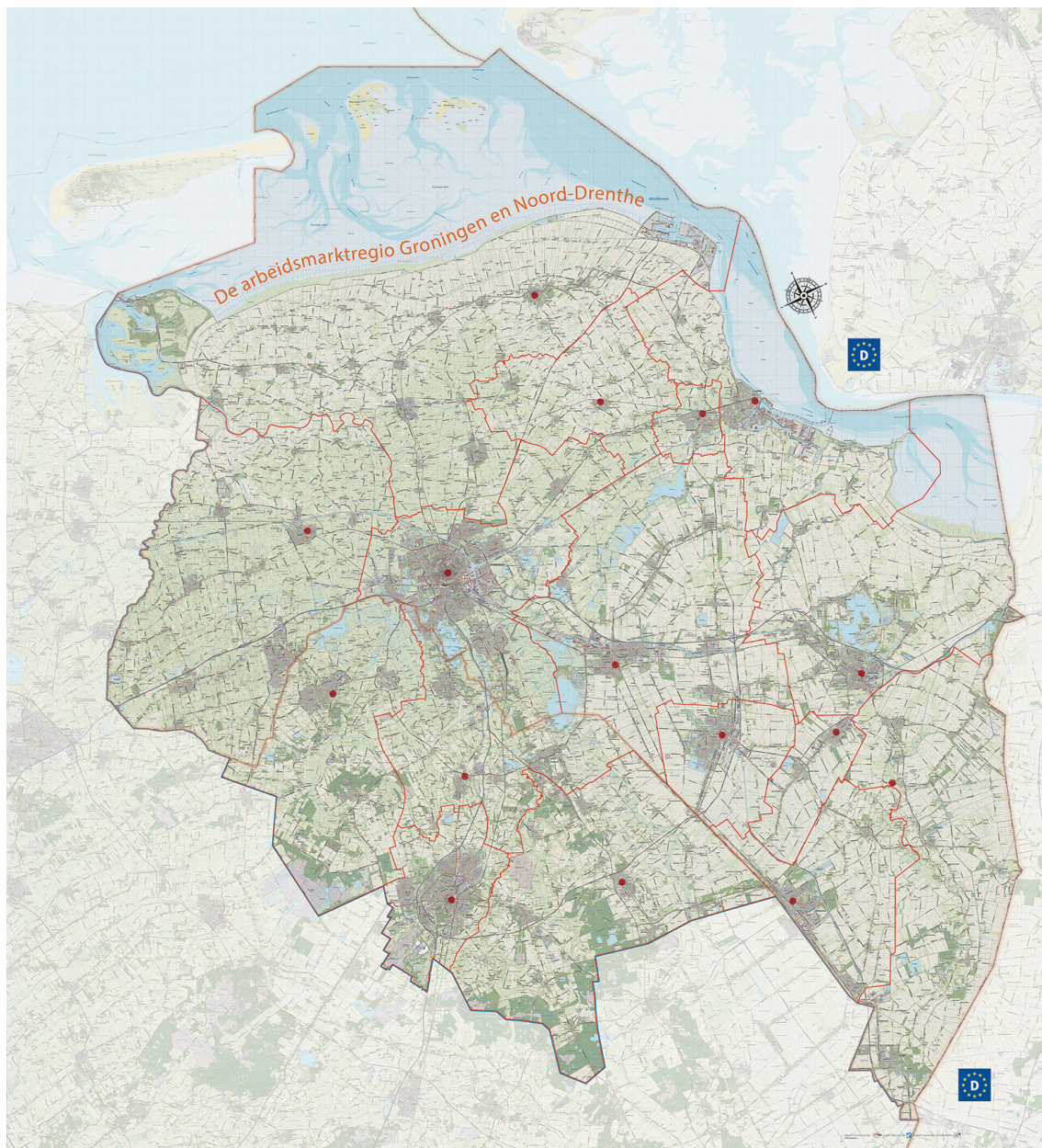
In Groningen wordt gewerkt aan de bouw van een belevingscentrum over werk & participatie. Het is een drempelvrije plek voor burgers van alle leeftijden die zich kunnen oriënteren op de eerste of vervolgstappen in hun loopbaan en het vinden van werk en scholing. Het is een centrum waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt samenkomen, omdat er nauw wordt samengewerkt met de bedrijven in de regio. Deze bedrijven participeren in het centrum, evenals onderwijsinstellingen en het leerwerkloket en de gemeenten verbonden aan de arbeidsmarktregio met WerkinZicht (WSP Groningen). Het belevingscentrum is een plek die fysiek aantrekkelijk is gemaakt – je mag overal aanzitten, alles onderzoeken. De mensen die er werken zijn geïnteresseerd in wie jij bent en wat jouw behoefte is. Want de burger en zijn verhaal centraal stellen is de basis van het concept. Dit kennisdocument gaat over de onderbouwing van het centraal stellen van de burger in de dienstverlening in de keten werk & inkomen.

Wanneer geeft iemand zichzelf bloot, wanneer leer je iemand kennen? Wanneer vertelt iemand je waaraan hij behoefte heeft, waarom hij verlegen zit? Als je een relatie aangaat. Als je iets deelt met de ander. Dat begint bij het maken van contact. Contact maken kan op allerlei manieren, en één van de ingangen naar contact is iets delen of vertellen over jezelf. De kaart van de arbeidsmarktregio (figuur 1) biedt een ingang voor het op een ander niveau maken van contact. Waar ben jij geboren, waar kom je vandaan? Woon je hier al lang of pas kort? Waar staat het bedrijf waar jij werkt? Wonen je vrienden en familie bij je in de buurt of ben je alleen? En als je alleen bent, heb je dan wel een sociaal netwerk? Het is een ingang voor contact met de mens die het Harm Buitenplein bezoekt. Hij wordt in eerste instantie op dat mens-zijn aangesproken, in plaats van op zijn uitkering of afhankelijkheidspositie. Je staat als het ware samen op de kaart. Ons werk en de burger met zijn hele achtergrond.

Als iemand zegt: ‘ik kan dit niet plaatsen’ kan hij wat hij hoort niet plaatsen in de context van zijn referentiekader. Hij gebruikt dan de metafoor van een plek of een kaart. De kaart is een letterlijke plek die metaforisch kan worden gebruikt. Hoe plaats ik mezelf in mijn werk? Hoe zet ik mezelf op de kaart? Waar kom ik vandaan en waar ga ik naartoe? Daardoor wordt de kaart een stuk gereedschap voor de professional om de burger te helpen met het vinden van zijn plek, net zo goed als het hele centrum zo bedoeld is. Het centrum is gereedschap voor de professional om de burger te helpen bij het vinden van die plek, net zo goed als het centrum vol zit met gereedschap voor de burger zelf. Het oog zal vallen op wat aanspreekt, wat appelleert aan iets van iemand zelf. Om die reden besteden we ook aandacht aan het thema tijd, en aan de vraag waar het tijd voor is. Een loopbaan is verbonden aan tijd, net als een levensloop. Waar jij staat in je leven en loopbaan heeft invloed op wat je nodig hebt. Wat ligt er voor en achter je? Welke tijd heb je nodig of ga je nemen? Er zijn diorama’s<sup>1</sup> in het belevingscentrum die ‘thuis’ verbeelden. Deze zijn gereedschap die de bezoeker mentaal thuis moet brengen.

---

<sup>1</sup> Een diorama is een vaak museale driedimensionale opstelling waarin een bestaande of mogelijke werkelijkheid wordt getoond. Het woord diorama is een samentrekking van het Griekse ‘di-’, dat ‘door’ betekent, en ‘orama’: een ‘zicht’ of ‘dat wat gezien wordt’.



Figuur 1. Arbeidsmarktregio Groningen en Noord-Drenthe

Thuis is niet voor iedereen hetzelfde, en heeft wel een erg grote invloed op levensloop en loopbaan. De diorama is een rijk palet van allerlei voorwerpen en stijlen waar de kijker zelf op aanhaakt en op verder borduurt. Samen met iemand die diorama bekijken, betekent nieuwe ingangen maken en nieuwe mogelijkheden aanboren. De diverse elementen in het centrum die gaan over jouw (gewenste) plek zijn gereedschap voor de professional en voor de burger om zich een weg te banen naar werk & participatie.



## Inhoud van dit document

Dit document gaat in op drie aspecten van het ontwerp voor het belevingscentrum in Groningen. Ten eerste is dat de theorie dat waar de burger momenteel last van heeft in interactie met de overheid niet zozeer de individuele organisaties zijn, maar de stapeling daarvan. Dat leidt tot het inzicht dat er sprake moet zijn van ketensamenwerking.

Ten tweede gaat het in op de theorie die ten grondslag ligt aan alle ontwerpen in het centrum: de piramide van Maslow. Die leert ons dat mensen soms in omstandigheden verkeren waardoor ze niet leer- of werkbaar zijn. Dan moet er eerst iets anders gebeuren.

Ten derde gaat het over het belang van 3D-design en ervaringsleren. De ontwerpen in het belevingscentrum zijn ervaringsontwerpen, de bezoeker gaat er een interactie mee aan. De theorie wijst uit dat deze manier van leren op een andere manier werkt dan bijvoorbeeld leren van papier, of luisteren naar een docent. Leren door ervaren doet sneller een kwartje vallen. En eenmaal gevallen, valt het niet meer terug. Dat betekent dat een inzicht dat je door ervaring opdoet diepgaander kan zijn dan een op een andere manier opgedaan inzicht. Dat is intrinsiek leren.

## Werk samen in ketens en stel de burger centraal – een kwestie van perspectief

Leven is een continue stroom van ervaringen. Een burger die belt met UWV over zijn uitkering maakt iets mee. Een brood aanschaffen bij de bakker is ook een ervaring. Een fietsband plakken net zo goed. Al die ervaringen op zich stellen iets voor, maar ze verhouden zich ook tot elkaar. De ene ervaring is de drempel naar de volgende. Er bestaat een relatie tussen ervaringen. Als we inzoomen op het levensaspect werk & inkomen verzamelen zich daar ook ervaringen. Ervaringen met loonbetaling aan het einde van de maand. Ervaring met ontslag. Ervaring met een uitkering aanvragen, huurtoeslag, zorgtoeslag, kindertoeslag, ervaring met vrijwilligerswerk, met mantelzorg, met ziekte... De ervaringen in het domein werk & inkomen verhouden zich ook weer tot ervaringen op andere gebieden. Als we dan tot doel hebben om die ervaringen harmonieus te laten zijn en de burger te helpen zijn weg (weer) te vinden, dan betekent dat dat de omvang van het ontwerp voor het belevingscentrum (ten minste) het geheel van het domein werk & inkomen moet betreffen.<sup>2</sup>

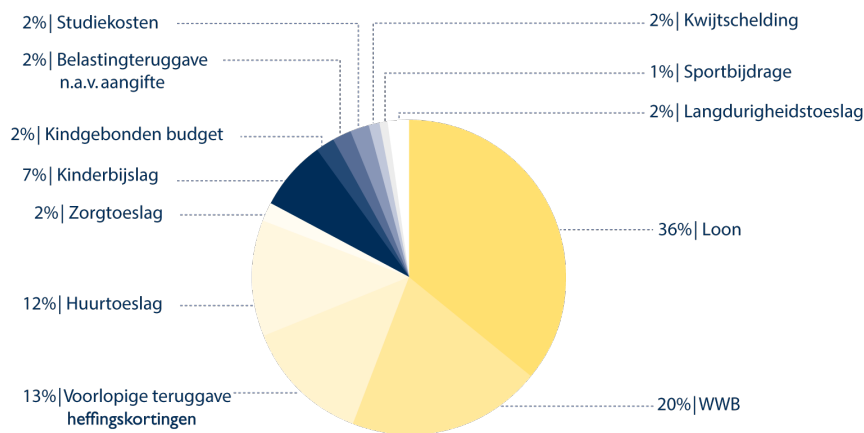
Zo'n ontwerp maken, betekent je verplaatsen in de schoenen van degene die te maken krijgt met al die verschillende instanties in het domein werk & inkomen.<sup>3</sup> Dat is geen papieren exercitie, en lastig om in het hoofd uit te voeren. Het *ervaren* van wat het betekent om tegelijkertijd met allerlei instanties te maken te hebben is de enige manier om *doordrongen te raken* van wat dat voor iemand betekent. Het wordt voorstelbaar waar iemand doorheen gaat. Dat betekent dat het ook relateerbaar wordt. Dus: als jij je kunt voorstellen wat een ander meemaakt door in zijn schoenen te staan, dan ga je de

---

<sup>2</sup> Edmund Bacon, Design of cities.

<sup>3</sup> <https://digitalekrant.volkskrant.nl/volkskrant/1089/article/1235238/10/1/render/>

werkelijkheid vanuit een hele andere kant zien. Wat betekent dat voor je houding en je gedrag, als professional? Dat wordt waarschijnlijk empathischer en met meer begrip. Je begint met het bekijken van hoe de realiteit er vanuit het perspectief van die ander uitziet. Dan kun je kijken waar je iets kunt oplossen voor die ander, want je ziet het hele beeld. En wie of wat daar nog meer bij nodig is. Je gaat inzien dat je onderdeel bent van een keten. En dat de situatie waarin iemand zich bevindt een kettingreactie is of kan veroorzaken van door elkaar lopende gebeurtenissen.



Figuur 2. De inkomenselementen van een alleenstaande ouder.

Figuur 2<sup>4</sup> laat zien waar een alleenstaande ouder van twee kinderen met een deeltijdbaan jaarlijks mee te maken krijgt rondom inkomsten. Het gaat om 12 inkomsten-elementen, 18 verschillende formulieren en 80 betalingsmomenten per jaar. En al die 80 keer moet iemand checken of hij krijgt waar hij recht op heeft. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) pleit ervoor om rekening te houden met de beperking van het vermogen van iemand die onder mentale druk staat omdat hij bijvoorbeeld werkloos is of ziek.

Dat wijst op een realistisch perspectief op de redzaamheid van mensen. Dat vermogen om actie te ondernemen noemt de WRR doenvermogen. De vraag is dan: hoe richt je dienstverlening in die rekening houdt met doenvermogen van de burger?

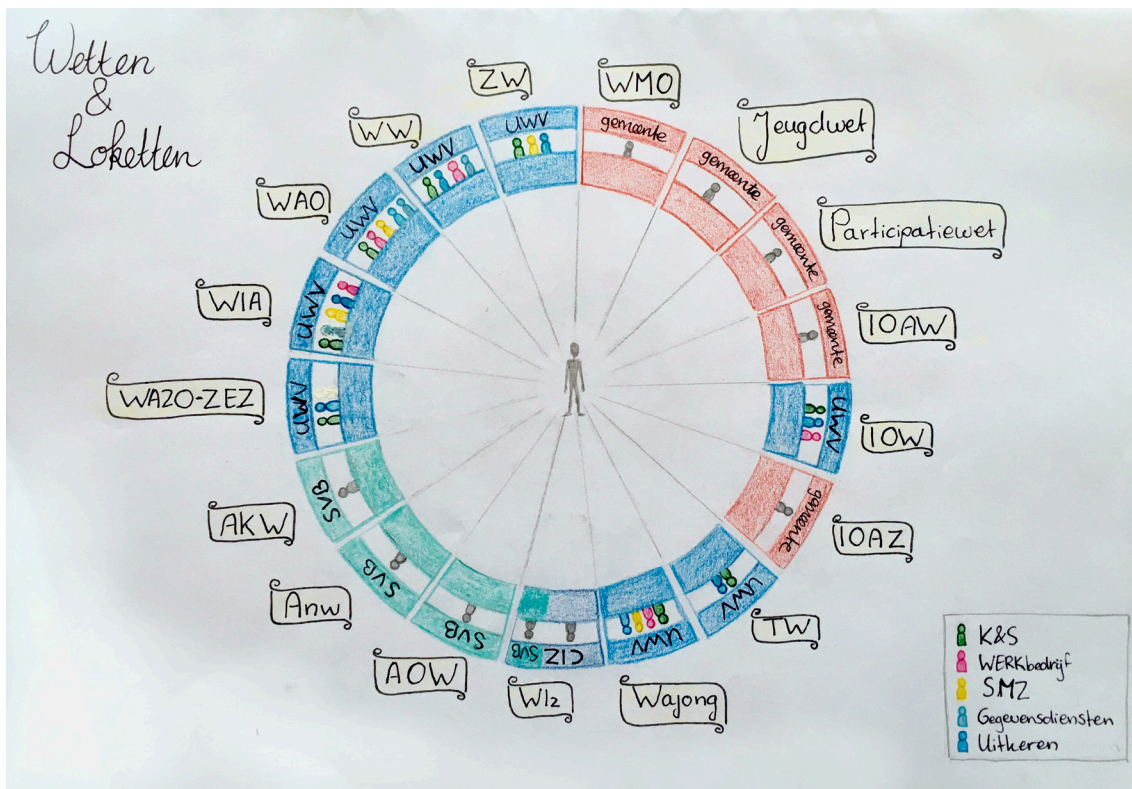
De Wet structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) stuurt op gezamenlijke dienstverlening van gemeenten en UWV aan werkzoekenden en werkgevers (art. 9 en 10 wet SUWI). De samenwerking in de arbeidsmarktregio's is uitgebreid met vertegenwoordigers



Figuur 3. Wat verwacht een klant?

<sup>4</sup> Nationale ombudsman & het onderzoeksrapport Weten is nog geen doen van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

van werkgevers en werknemers (art. 10a wet SUWI).<sup>5</sup> Op 1 januari 2021 wijzigt de wet SUWI. De wijziging moet de samenwerking in de arbeidsregio's versterken om zo meer mensen aan het werk te helpen en te houden. Vanaf 1 januari 2021 stellen gemeenten en het UWV gezamenlijk een uitvoeringsplan op waarin zij aangeven hoe zij de samenwerking in de arbeidsmarktregio's gaan vormgeven. Ook wordt aan de regio's verzocht één centraal aanspreekpunt voor werkgevers aan te bieden om de dienstverlening aan werkgevers te versterken.<sup>6</sup> In de wet SUWI is de samenwerking rondom de burger dus eigenlijk al wettelijk geregeld. Het belevingscentrum biedt iedereen de mogelijkheid om de samenwerking in de praktijk tot stand te brengen en daar bij elkaar te laten komen.



Figuur 4. Wetten & loketten

## Wetten & loketten

Figuur 4 is een ontwerp van het Living Lab @UWV. Het laat de burger zien die centraal staat, met de wetten & loketten in het domein werk & inkomen die hem omringen. Dit ontwerp kan gebruikt worden als plattegrond waarop de burger zijn situatie 'intekent'. Dus: met welke wetten en loketten heeft deze burger van doen? Gebaseerd op de wettelijke verplichting om in het domein werk & inkomen samen te werken betekent dat vervolgens dat die organisaties de handen ineenslaan. De burger situatie wordt als het ware omgedraaid en komt in balans: niet de burger hoeft de eindjes aan elkaar te knopen maar de organisaties die om hem heen staan werken samen. Zo'n vorm van samenwerking optimaliseert de redzaamheid van de burger.

<sup>5</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0013060/2020-04-01>.

<sup>6</sup> <https://www.divosa.nl/nieuws/wijziging-besluit-suwi-moet-samenwerking-arbeidsregios-versterken>.



Als je weet met welke loketten de burger van doen heeft, en je hebt een kaart gemaakt met daarop de ketenpartners en waar die zich in de regio bevinden kan de burger zichzelf en met behulp van een professional in het centrum op de kaart zetten. Hij krijgt een plaats tussen behoefte en aanbod. Gelijk wordt ook duidelijk of dat aanbod volstaat, gezien vanuit de behoefte van de burger. Er wordt niet over hem besloten, maar vanuit en met hem.

Zo zijn de wetten, loketten en ketenpartners in kaart gebracht. Per casus schuiven die kaarten in elkaar en kan de burger zichzelf daarop plotten. Dat betekent dat hij een rol van betekenis gaat spelen in de opzichzelfstaande objectieve informatie. En dat die organisaties iets worden waartoe hij zich verhoudt en die bestaan ten dienste van hem.

## Spiegelneuronen

De kaart van de arbeidsmarktregio dient dus als intermediair voor diepere communicatie. Het is een uitnodiging om zichzelf te plaatsen. Die uitnodiging gebeurt niet woordelijk, maar door die kaart (figuur 1). Vanuit wetenschappelijk perspectief is het interessant om te kijken naar de rol die spiegelneuronen spelen. Op de website van het herseninstituut is het volgende te lezen:

*‘Voordat spiegelneuronen werden ontdekt dachten wetenschappers dat we acties van andere mensen konden interpreteren en voorspellen door logisch na te denken. Nu geloven veel wetenschappers echter dat we anderen niet alleen begrijpen door te denken, maar ook door te voelen.*

*Het lijkt erop dat spiegelneuronen niet alleen andermans bewegingen “nadoen”, maar ook de bedoeling en emotie die erachter zit. Als je iemand het bijvoorbeeld ziet uitschreeuwen van de pijn, zullen jouw spiegelneuronen die geassocieerd zijn met pijn ook gaan vuren. Dit creëert een gevoel dat samengaat met pijn. Je hoeft niet na te denken over wat die persoon bedoelt met zijn pijnkreet maar snapt het zonder moeite.’<sup>7</sup>*

Hieruit kun je afleiden dat als je iemand als mens benadert, en die mens primair als zodanig aanspreekt, hij dat zal herhalen. Het betekent ook dat als je iemand als ‘uitkeringstrekker’ en misschien wel als niet betrouwbaar tegemoet treedt, hij ook dát zal herhalen. Wantrouwen uitstralen is wantrouwen oogsten. Vertrouwen en interesse uitstralen betekent vertrouwen en interesse oogsten. De kaart en de interesse en uitnodiging die daaruit spreekt, brengt mensen in de juiste stemming om open te staan voor wat ze daar kunnen leren. Over zichzelf, maar ook over wat er voor hen is in de arbeidsmarktregio.

---

<sup>7</sup> <https://herseninstituut.nl/brainfacts/spiegelneuronen/>.

## De piramide van Maslow

De interventies die we bouwen in het belevingscentrum zijn allemaal gegrond in de theorie van Maslow. De piramide van Maslow (1946) is één van de meest bekende motivatietheorieën. Maslow stelde dat de mens behoeften heeft die in te delen zijn in vijf hiërarchische lagen. De basisbehoeften dienen eerst vervuld te zijn voordat een hogere behoefte gerealiseerd kan worden.



Figuur 5. Piramide van Maslow

De onderste laag van de piramide gaat over overlevingsbehoeften van de mens zoals eten, drinken en slapen. Zonder bevrediging van deze behoeften functioneren mensen niet. Wanneer deze behoefte in extreme mate niet wordt vervuld is het bijna onmogelijk om op een hoger niveau te functioneren. In de laag daarboven gaat het over veiligheid en zekerheid. Denk aan een veilig huis waar mensen kunnen blijven en waar ze ruimte hebben voor zichzelf. Denk hierbij ook weer even aan de kaart (figuur 1): waar woon jij, en hoe ziet je huis eruit? Is het een veilige plek of juist niet? In de derde laag staat sociaal contact centraal. Het gaat om de behoefte aan vriendschap, geaccepteerd worden en ergens bij horen. Het hebben van betekenisvolle relaties. De vierde laag in behoeften is gericht op waardering. Belangrijk zijn eigenwaarde en zelfrespect. Daarnaast heeft een mens behoefte aan waardering en erkenning voor zijn prestaties. Helemaal bovenin zit de behoefte aan zelfrealisatie. De mens heeft behoefte aan kennis om de wereld om zich heen te begrijpen. We zijn nieuwsgierig ingesteld en willen ontdekken en blijven leren. We willen worden wie we kunnen zijn.

Er zit een volgorde in de behoeften van de mens. Logisch dat je niet in dat topje komt als je geen eten of huis hebt. Pas als aan basale voorwaarden voldaan is, is iemand leer- en werkbaar. Dat betekent dus dat je niet zomaar van iedere bezoeker kunt verwachten dat hij klaar is voor een baan of opleiding. Wie weet zit iemand in de schulden of wordt hij zijn huis uitgezet. Dan staat je hoofd niet naar werk zoeken. Dan moet er

eerst iets anders gebeuren. Een goede professional kijkt naar dat hele plaatje, en het belevingscentrum maakt het hem of haar mogelijk om die dienstverlening te bieden die de bezoeker nodig heeft. Het wordt hem of haar makkelijk gemaakt om ketenpartners in te zetten en samen te werken voor de burger.

## Inzicht door ervaring

In de Volkskrant van 21 oktober 2020 wordt cartograaf en kunstenaar Carlijn Kingma geïnterviewd. Uit het interview: ‘Voor haar scriptie aan de TU Delft wilde ze een geschiedenis schrijven van de utopie, maar toen ze alle ideeën en verbanden in haar hoofd op schrift probeerde te stellen, was het resultaat aan de droge kant en onbegrijpelijk bovendien. Ze vatte het idee op om al die communicerende schalen in de vorm van een kaart te gieten.’<sup>8</sup>

3D-beeld en beleving leveren een andere ervaring op dan tekst en woorden; de laatste zijn abstracties van betekenissen. Kennelijk is die ervaring niet alleen anders, maar ook waardevoller. In onze samenleving neemt beleving een steeds centralere rol in. Joseph Pine en James Gilmore worden vaak gezien als pioniers op dit gebied en beschrijven in hun bestseller *The Experience Economy* (1999) hoe de economie zich steeds meer richt op het betaald aanbieden van ervaringen (experiences), volgens hen dé nieuwe bron van waardecreatie.<sup>9</sup> Er wordt een relatie aangegaan met het geheel en met de persoon die ervaart, en daardoor is de impact van de ervaring groter.

De theorie waarin de interactie tussen cognitie, lichaam en omgeving centraal staat is *embodied cognition*. In het Nederlands: belichaamde cognitie. De theorie gaat erover dat cognitieve processen invloed hebben op het lichaam, en andersom. Een voorbeeld van deze verbonden relatie tussen brein en lichaam is dat wanneer je kijkt naar iemand die een actie uitvoert – een kopje oppakken – er hersencellen worden geactiveerd in jou die actief zouden zijn als JIJ dat kopje opgepakt zou hebben. Als ons brein acties kan activeren, dan kan een actie ook ons brein activeren.<sup>10</sup> Het brein is dus geen simpele processor van informatie; het brein gaat via het lichaam een relatie aan met de omgeving. Betekenis ontstaat door actie.<sup>11</sup> Men leert ergens betekenis aan te geven in de handeling.

Als mensen geactiveerd worden, voelen ze zich meer betrokken en onthouden ze inhoud beter. Participatieve elementen worden ingezet om mensen aan te zetten tot

---

8 <https://digitalekrant.volkskrant.nl/volkskrant/1084/article/1231642/36/1/render/?token=9a02ae9fd2c5a2ce69cf536feb8bea53>.

9 Pine, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*. Cambridge: Harvard Business Review Press, p. 98 en <https://designingexperiences.com/wp-content/uploads/2019/09/de-tentoonstellingsmaker-van-de-21ste-eeuw--ontwerpen-voor-beleving-2019-lr.pdf>.

10 Rambusch, J. & Ziemke, T. (2005) The role of embodiment in situated learning. In: B.G. Bara, L. Barsalou and M. Bucciarelli (Eds.) *Proceedings of the 27th Annual Conference of the Cognitive Science Society, 1803-1808*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

11 Antle, A. (2009). LIFELONG INTERACTIONS Embodied child computer interactions, [https://www.researchgate.net/profile/Alissa\\_Antle/publication/254257239\\_Embodied\\_child\\_computer\\_interaction\\_--\\_Why\\_embodiment\\_matters/links/540aa0d0cf2f2b29a2cd50a/Embodied-child-computer-interaction--Why-embodiment-matters.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Alissa_Antle/publication/254257239_Embodied_child_computer_interaction_--_Why_embodiment_matters/links/540aa0d0cf2f2b29a2cd50a/Embodied-child-computer-interaction--Why-embodiment-matters.pdf?origin=publication_detail).

actieve reflectie op hun eigen situatie en de relaties die ze kunnen leggen met de wereld om zich heen. Participatie is een middel en strategie om de beleving persoonlijker te maken, omdat participatie zorgt voor een relatie. Daarmee wordt de ervaring persoonlijk en een co-creatie van de bezoeker met het centrum.

Volgens de Franse filosoof Jean Baudrillard kunnen wij alleen relaties aangaan met dingen die echt zijn, en niet met symbolen. De enige manier waarop we leren en begrijpen is in de realiteit.<sup>12</sup> Deze overweging benadrukt het belang van een fysieke omgeving ten opzichte van een digitale omgeving. Alleen met objecten en een omgeving in de realiteit kan een mens een relatie aangaan en tot de kern komen.<sup>13</sup>

“  
*Meaning is created through restructuring the spatial configuration of elements in the environment. A highly structured environment does not provide opportunities for restructuring and thus limits knowledge construction. What is required is an environment, either computational or otherwise, that supports multiple spatial configurations.*<sup>14</sup>

In Groningen staat het ervaringsleren in een sociale en creatieve context centraal. Het centrum wordt met oog voor detail uitgewerkt: de zintuigen aansprekend en de bezoekers meenemend in een verhaallijn en gericht op een betekenisvolle ervaring. Alles wat er in het centrum gebeurt, heeft een relatie met de ruimte. Vorm en inhoud zijn geïntegreerd. De ruimte is daarom niet statisch, maar beweegt steeds mee met wat zich er afspeelt. Wendbaar en flexibel en het grote (eigen) verhaal ondersteunend.

---

12 Jean Baudrillard, Simulacra and simulation.

13 <https://amusine.typepad.com/education/the-reality-of-museum-work.html>.

14 Antle, A. (2009). LIFELONG INTERACTIONS Embodied child computer interactions, [https://www.researchgate.net/profile/Alissa\\_Antle/publication/254257239\\_Embodied\\_child\\_computer\\_interaction\\_--\\_Why\\_embodiment\\_matters/links/540aa0d0cf2f2b29a2cd50a/Embodied-child-computer-interaction--Why-embodiment-matters.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Alissa_Antle/publication/254257239_Embodied_child_computer_interaction_--_Why_embodiment_matters/links/540aa0d0cf2f2b29a2cd50a/Embodied-child-computer-interaction--Why-embodiment-matters.pdf?origin=publication_detail).



# Colofon

Het belevingscentrum is een concept van het Living Lab @UWV dat in co-creatie met de gemeente Groningen en UWV WERKbedrijf Groningen wordt gerealiseerd in Groningen.

**Auteur en onderzoek**

Noor Kuijpers

**Conceptontwerp**

Wilma Reints

**Initiator gemeente Groningen**

José Gatsonides

**Initiator UWV WERKbedrijf Groningen**

Margot Banus

Uitgave van Living Lab @UWV  
Oktober 2020

