

# De moeizame hybridisering van het sociale domein

Knelpunten bij de samenwerking tussen sociale wijkteams en vrijwilligersinitiatieven in Amsterdam, Hoorn en Purmerend.



# Colofon

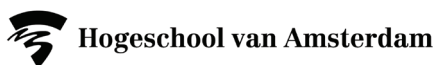
*Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam,  
Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie,  
lectoraat Stedelijk Sociaal Werken. Amsterdam, april 2019*

*Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding,  
worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Deze  
uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein  
Amsterdam, een samenwerkingsverband tussen  
regionale instellingen en de Hogeschool van Amsterdam,  
in samenwerking met het Ministerie van VWS.*

*De afbeelding op de voorpagina is een chiasme. Een chiasme  
is een biologische term en een stijlfiguur in de literatuur. Het  
chiasme wordt ook wel als een bijzonder geval van parallellisme  
gezien. In de poëzie wordt een chiasme gebruikt bestaande uit  
twee bij elkaar horende zinnen die elkaars tegengestelde zijn.*

# De moeizame hybridisering van het sociale domein

Knelpunten bij de samenwerking tussen sociale wijkteams en vrijwilligersinitiatieven in Amsterdam, Hoorn en Purmerend.



# Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b>	1
■ <b>De moeizame hybridisering van het sociale domein</b> <i>Lex Veldboer en Marc Hoijtink</i>	2
■ <b>'Omdat ze mij vertrouwen'</b> <b>De informele partij als gids in stadswijken met een laag vertrouwen</b> <i>Saskia Welschen</i>	8
■ <b>Hybride sociaal werken: tussen ideaal en praktijk</b> <i>Meta de Lange</i>	12
■ <b>Schakelen tussen casework en communitywork, een kwestie van tijd?</b> <i>Rosalie Metze en Lone von Meyenfeldt</i>	18

## Woord vooraf

Professionals uit sociale wijkteams en informele partijen ondersteunen ‘in samenspel’ huishoudens in kwetsbare posities. Dit is voor menig een de kern van de decentralisaties in het sociale domein. Deze wens tot efficiënt samenspel past in een breder patroon, de term duikt bijvoorbeeld ook op bij de Omgevingswet, bij de energietransitie en bij wijkbeheer. Steeds gaat het om sterk uiteenlopende partijen die nauw samenwerken. In de literatuur wordt dit wel aangeduid als hybridisering: de feitelijke verbinding of vermenging van tegendelen, zoals markt of overheid, publiek of privaat, individueel of samenleving.

In de periode 2016 -2018 onderzochten onderzoekers van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving van de Hogeschool van Amsterdam in de partnergemeenten Amsterdam, Hoorn en Purmerend hoe de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen is beoogd en hoe deze er in de praktijk uitziet. In totaal zijn 157 diepte-interviews gehouden met stakeholders en met professionals en informele partijen over hun eigen rol, ervaringen en opvattingen als het gaat om de samenwerking formeel-informeel. Het onderzoek laat zien dat het samenspel tussen sociale wijkteams en vrijwilligers moeizaam van de grond komt in Amsterdam, Hoorn en Purmerend.

In deze bundel belichten we in vier artikelen de belangrijkste kwesties en knelpunten die uit het onderzoek naar voren komen. Hoe hybride is bijvoorbeeld de samenwerking in stadsbuurten waar het vertrouwen tussen bewonersorganisaties en professionals vaak niet groot is, maar ook wat gebeurt er op het microniveau van de individuele professional die nastreeft half professional en half vrijwilliger te zijn?

Hybridisering is een van de moeilijkste opdrachten voor huidige en toekomstige sociaal werkers. Wij hopen dat deze bundel bijdraagt aan het debat binnen het werkveld over de keuzen die bij de inrichting van het sociaal domein in de metropoolregio Amsterdam moeten worden gemaakt.

De volledige rapportages zijn te lezen op <http://www.hva.nl/wmo> onder het kopje wijkteamonderzoek.

De artikelen worden in april 2019 ook in verkorte vorm gepresenteerd in het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken.

# De moeizame hybridisering van het sociale domein


*Lex Veldboer en Marc Hoijtink*

## **Alom gewenste hybridisering**

Professionals uit wijkteams en informele partijen die 'in samenspel' huishoudens in kwetsbare posities ondersteunen, dat is voor menig beleidsmaker de kern van de decentralisaties in het sociale domein (vgl. Voorberg et al, 2014). Deze wens tot samenspel past in een breder patroon; de term duikt bijvoorbeeld ook op bij de omgevingswet, bij de energietransitie en bij wijkbeheer. Steeds gaat het om sterk uiteenlopende partijen die nauw samenwerken. In de beleidsliteratuur wordt dit wel aangeduid als hybridisering. Van de Donk en Brandsen (2005) definiëren het als 'de feitelijke verbinding of vermenging van tegendelen, zoals markt of overheid, publiek of privaat, individueel of samenleving'. Het idee is dat hybridisering in het sociale domein bijdraagt aan effectiviteit en efficiency. In de zin van betere hulp en ondersteuning door een duurzaam samenspel tussen formeel en informele partijen. En tegelijkertijd een minder groot beroep op overheidsfinanciering door inzet van informele actoren. Sommige onderzoekers zijn optimistisch over de 'co-productie' in het sociale domein tussen formele en informele partijen en spreken in termen van yin en yang. Dit optimisme betreft vaak de samenwerking in buurthuizen, bij wijkbeheer of bij nieuwe welzijnsvoorzieningen. In de startfase van de wijkteams is echter vaak gewezen op de moeizame wisselwerking met informele partijen (zie onder andere Linders en Feringa, 2015).

In de afgelopen periode onderzocht de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving in meerdere wijken in Amsterdam, Hoorn en Purmerend in hoeverre vormen van hybridisering zich inmiddels voordoen tussen sociale wijkteams en vrijwilligersorganisaties en bewonersorganisaties. In totaal zijn 157 respondenten (44 stakeholders zoals beleidsmakers en bestuurders, 58 professionals en 55 informele actoren) geïnterviewd. We vroegen vrijwilligers, lokale bewonersorganisaties, zelforganisaties en professionals in wijkteams naar hun onderlinge verbindingen en kwesties die daarbij spelen.

We keken dus vooral naar hybridisering op het uitvoerende niveau van concrete ondersteuning. Hybridisering kan echter op meerdere niveaus plaatsvinden (Denis,




Ferlie, Van Gestel, 2015). Op macroniveau gaat het om verbindingen tussen sociale systemen, bijvoorbeeld de verstrengeling van het verzorgingsstaatmodel met meer informele buurtzorg. Op mesoniveau vindt hybridisering plaats binnen instituties of organisaties. Denk aan een organisatie waar professionals en vrijwilligers samenwerken. Op microniveau gaat het enerzijds om de praktijkverbindingen tussen uiteenlopende formele en informele actoren op straatniveau. Daarnaast kan ook worden gekeken of de identiteit van een en dezelfde actor meer hybride wordt, bijvoorbeeld een professional die zich inspant om meer informeel over te komen of vrijwilligers die zich via interne cursussen meer en meer formele kennis toe-eigenen. Tussen deze niveaus van hybridisering kunnen spanningen en tegenspraken optreden. Die meerdere lagen betrokken we ook in onze casestudies en in een overkoepelende beschouwing.

### **Beperkte hybridisering: co-existentie op praktijkniveau**

Een opvallend resultaat van ons onderzoek is dat er op praktijkniveau sprake lijkt van twee parallelle werelden. In plaats van een sterke vermenging of intensief samenspel zien we co-existentie tussen wijkteamprofessionals en informele wijkactoren. Professionals uit wijkteams en vrijwilligers actief bij informele organisaties en bewonersorganisaties lijken elkaar in de praktijk niet of nauwelijks te zien. Er is vooral indirect contact dat verloopt via intermediairs zoals vrijwilligerscoördinatoren of sleutelfiguren uit de buurt die van wijkteams verzoeken krijgen om (liefst getrainde) vrijwilligers te vinden voor bepaalde diensten. Er is dus wel sprake van een hybride dienstenaanbod aan bewoners in kwetsbare situaties, maar dit vindt vooral naast elkaar plaats in semi-autonome sferen zonder al te veel verbinding en wisselwerking.

### **Wij-zij-denken**

Hoe kunnen we deze co-existentie, dit geringe samenspel, beter begrijpen? Een bekend argument is een gebrek aan tijd bij wijkteamprofessionals. Ook wij signaleerden bij professionals dat een grote caseload het werken aan verbinding met informele partijen in de weg kan staan. Maar er is meer aan de hand. Een terugkerend patroon dat we vonden is een sterk wij-zij-denken. Partijen definiëren zichzelf nadrukkelijk in tegenstelling tot elkaar; de ander is het tegendeel van wat men zelf is. Men zet zich ertegen af (out-group-devaluatie) en is tegelijkertijd erg positief over de eigen groep (in-group-favorisering). Informele partijen positioneren zich bijvoorbeeld sterk op persoonlijke



relaties en ervaringskennis van bewoners met stille problematiek. Zo zien we een sterke tegenidentificatie van zowel migranten- als autochtone bewonersorganisaties in aandachtswijken ten opzichte van professionals die (anders dan zichzelf) niet vertrouwd zouden worden door huishoudens uit hun doelgroep. Professionals formuleren hun handelen daarentegen nadrukkelijker op meer expliciete hulpvragen en op basis van sterker geformaliseerde kennis. Onder hen leeft bijvoorbeeld de opvatting dat de stedelijke problematiek in deze wijken voor informele partijen vaak zo zwaar is, dat zij hoogstens kleine hand-en-spandiensten kunnen verrichten.


### **Onbekendheid, onenigheid en onbestemdheid**

We verkenden in het onderzoek de katalysatoren van dit wij-zij-denken. Allereerst is de bekendheid tussen professionals van wijkteams en informele partijen vaak nog beperkt en gebaseerd op enkele specifieke contacten tussen personen met een ‘onderlinge klik’. Voor een groot aantal informele partijen zijn wijkteamprofessionals vaak weinig zichtbaar en benaderbaar en in het geval van migranten weinig cultuursensitief. Andersom zien we dat wijkteamprofessionals bewonersinitiatieven nogal eens beschouwen als een onoverzichtelijke lappendeken. Ze ervaren onduidelijkheid in aanspreekpunten en continuïteit en hebben ook weinig zicht op het informele gidswerk (bewoners en vrijwilligers die mensen wegwijs maken) richting het professionele aanbod.

Een tweede katalysator van wij-zij-denken is onenigheid tussen de verschillende partijen. De aanname dat nabije wijkactoren hetzelfde denken over ‘doen wat nodig is’, is te rooskleurig. Ze zijn het bijvoorbeeld oneens over de vereiste kennis (ervaringskennis versus geformaliseerde kennis) en ze beoordelen cases dan ook anders. Professionals vrezen soms dat een case te lang bij een vrijwilliger blijft terwijl de problematiek zich verergert en er te laat opgeschaald wordt naar specialistische zorg. Andersom geldt dat informele actieve bewoners aangeven dat ze langer betrokken zijn bij iemand en dus beter kunnen inschatten wat nodig is. Bovendien willen zij serieus genomen worden als zij iemand doorverwijzen voor hulp naar professionals van wijkteams. Deze rolverdelingskwesaties zetten het wij-zij-denken op scherp: het gaat om erkenning en respect.

Een derde en laatste bron van wij-zij-denken is onbestemdheid over de einddoelen op macro-niveau. Wil men bijvoorbeeld toewerken naar een versterkte rol van informele






partijen als toeleiders c.q. gidsen naar professioneel aanbod? Of wil men werken aan een civil society-perspectief waarbij informele sociale verbanden meer en meer taken overnemen van professionele verbanden? (vgl. Ponzoni, 2015). Er vindt opvallend weinig expliciete discussie plaats over het uiteindelijke verbindingsmodel dat men in een wijk wil hanteren tussen formeel en informeel. Terwijl gemeenten vaak hopen op een steeds grotere rol voor de community, zagen wij (met name in stadswijken) veel informele actoren die opteren voor een kleinere rol als 'navigator' en verwijzer van huishoudens in kwetsbare posities naar professioneel aanbod. Expliciete scripts voor de toekomst liggen echter zelden op tafel en dat kan tot onzekerheid leiden. Professionals kunnen bijvoorbeeld het civil society perspectief als een vorm van deprofessionalisering ervaren (vgl. Trappenburg en van Beek, 2017). Andersom zijn informele partijen gevoelig voor 'instrumentalisering'. Ze willen niet dat professionals zomaar cases naar hen gaan doorverwijzen. Ze voelen zich dan een verlengstuk van het beleid.

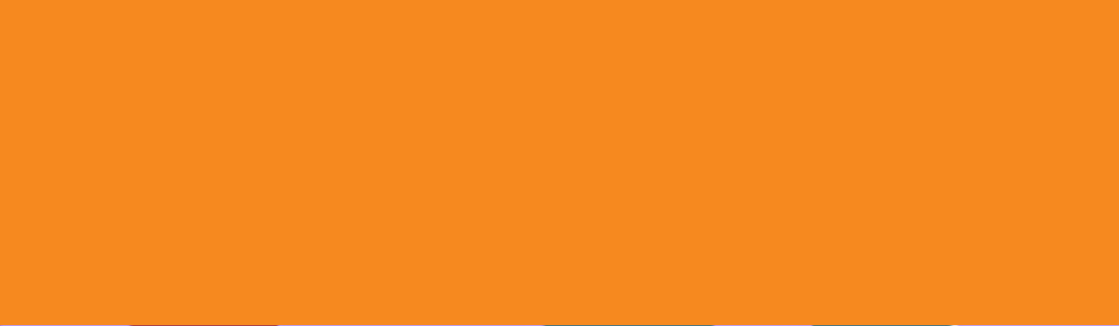
### **Keuzes maken**

Wijkteamprofessionals en informele partijen komen dus om meerdere redenen moeizaam tot samenwerking in het sociale domein. Gemeenten staan dan ook op een kruispunt. Verder gaan op de ingeslagen weg door intensiever te gaan werken aan hybridisering tussen wijkteams en informele partijen of er juist voor kiezen om de wisselwerking informeel en formeel meer te beleggen bij buurthuizen en huizen van de wijk waar al langer een traditie is opgebouwd van samenwerking. In het geval van een verdere intensivering van de samenwerking zijn confrontaties tussen verschillende logica's onmisbaar om het wij-zij-denken tussen de uitvoerende partijen te overwinnen. Door partijen zich in elkaar te laten verplaatsen komt er meer inzicht in elkaars wereld en kan een proces van wederzijdse erkenning op gang komen. Wijktafels en netwerkbijeenkomsten van formele en informele actoren kunnen hierin voorzien. In verschillende van de onderzochte gemeenten bestaan deze al en dat heeft geleid dat partijen minder onbekend met elkaar zijn geworden. In Hoorn en Purmerend wordt volop ingezet op deze verdere hybridisering. De wijkteams worden daar ook nadrukkelijk geformuleerd als onderdeel van de sociale basis. De gemeente Amsterdam trekt echter een andere conclusie over de setting van hybridisering. Vanaf 2020 wordt de verstrengeling van formeel en informeel primair een taak voor professionals in de sociale basis die moeten gaan bijdragen aan lichte vormen van informele hulp en ondersteuning. De wijkteams worden niet gerekend tot deze sociale basis en dat zal naar verwachting hun focus op samenspel verminderen. Mogelijk staan deze keuzes



voor een nieuwe trend. Grotere steden die samenwerking tussen formeel en informeel willen beleggen bij de 'voorposten' van wijkteams en kleinere verzorgingssteden en plattelandsgemeenten die blijven inzetten op hybridsering van wijkteams en informele organisaties.

**Lex Veldboer** is lector Stedelijk Sociaal Werken aan de Hogeschool van Amsterdam.  
**Marc Hoijtink** is onderzoeker bij dit lectoraat en docent bij de Master Social Work.



# ‘Omdat ze mij vertrouwen’

## De informele partij als gids in stadswijken met laag vertrouwen

*Saskia Welschen*


In stadswijken met grote migrantengemeenschappen heerst vaak wantrouwen tegen professionele hulpverlening. Eenzelfde patroon zien we in voormalige arbeiderswijken in Amsterdam. Hoe krijgt in deze low-trust-stadswijken samenwerking tussen formele en informele partijen bij de ondersteuning van kwetsbare huishoudens vorm? Ons onderzoek laat zien dat de informele partij hier een centrale schakel is tussen bewoner en formele ondersteuning.

### **Amsterdam: twee stadswijken met een laag vertrouwen**

De voormalige arbeiderswijken van Oud Noord in Amsterdam Noord kenmerken zich van oudsher door een sterke lokale identiteit en een sterk gemeenschapsgevoel. Oorspronkelijke bewoners (‘oud Noorderlingen’) kampen vaak met sociale problemen op meerdere terreinen, maar beschouwen de hechte buurtgemeenschap als hun belangrijkste vangnet. Een studie onder bewoners in 2014 bevestigde dit beeld van onderlinge zorgzaamheid, waarbij burens komen informeren of alles in orde is als de rolgordijnen een dag niet omhoog gaan. Maar ook werd duidelijk dat dit sociale vangnet onder druk staat. Gentrificatie zorgt voor veranderingen in de wijk en oude bewoners kennen hun burens steeds minder. Een tweede gevonden kenmerk van deze buurten is een laag vertrouwen in formele instanties en zorg-welzijnsorganisaties. Vanuit dat wantrouwen zijn oud Noordelingen geneigd om laat aan de bel te trekken, als problemen al in een gevorderd stadium zijn.

Aan de andere kant van het IJ, in Amsterdam Nieuw West, liggen stadswijken waar de helft van de bewoners een migrantenachtergrond heeft. Ook hier heerst een gering vertrouwen in formele instanties en professionele hulpverlening, zo bleek uit ons onderzoek in de wijk Slotervaart. Dit wantrouwen bij migranten kan te maken hebben met taalbarrières, onzekerheid over de consequenties van het inschakelen van formele hulp of een cultuur van schaamte, waardoor sociale problemen niet met buitenstaanders worden besproken.

In beide Amsterdamse wijken kunnen we daarom spreken van ‘low-trust communities’.



Voor de professionele hulpverlener zijn het wijken met moeilijk bereikbare doelgroepen; met stille problematiek die lastig te adresseren is. Het zijn ook wijken waar de terugtrekkende overheid en het sluiten van voorzieningen als het buurthuis als een verlies worden ervaren.

### **De belofte van hybridisering: intensieve samenwerking tussen actoren in de wijk**

Ter compensatie van dit verlies is er sinds de decentralisaties de belofte van gebiedsgericht en nabij sociaal werken door sociale wijkteams. Door in de wijk, dicht bij de mensen om wie het gaat, te werken en aan te sluiten bij lokale, informele netwerken hopen gemeenten en instellingen de ondersteuning sneller en beter te organiseren. In een eerder artikel in deze bundel beschreven Veldboer en Hoijtink dat het beleidsideaal van hybridisering - het verbinden van formele en informele netwerken bij ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities – moeizaam tot stand komt. Uit ons onderzoek en dat van anderen blijkt dat professionals van wijkteams slecht aan deze taakopdracht toekomen. De gemeente Amsterdam onderkent dit en heeft daarom besloten om wijkteams voortaan te richten op casuïstiek. Voor welzijns- en opbouwwerkers buiten de wijkteams wordt de samenwerkingsopdracht echter des te centraler.

In dit licht is het belangrijk te verkennen hoe de alledaagse praktijk eruit ziet in die samenwerking tussen formeel en informeel in stadswijken als Oud Noord en Slotervaart. Meer specifiek: welke rol vervullen informele partijen zoals bewoners- en vrijwilligersorganisaties in dit soort wijken, tegen de achtergrond van de vertrouwenskloof tussen professionele hulpverleners en bewoners? Is hybridisering in deze context een haalbaar ideaal, of liggen andere samenwerkingsvormen meer voor de hand?

### **De informele partij als gids**

Uit ons onderzoek in Oud Noord en Slotervaart komt een opmerkelijk beeld naar voren van de rol die informele partijen in dit soort low-trust-wijken vervullen. Die rol is er een van gids, die de bewoner begeleidt in het vinden van zijn of haar weg naar formele ondersteuning. Informele partijen spelen daarmee in op de kloof tussen formeel aanbod en bewoner. Ze herkennen het wantrouwen en de afstand die bewoners voelen ten opzichte van formele ondersteuning. Een belangrijke reden daarvoor is dat informele partijen vaak afkomstig zijn uit dezelfde gemeenschap als de bewoners, of ervaring

hebben met dezelfde sociale problemen. Vanuit een 'insider' positie beschikken ze over 'community connectedness,' of verbondenheid met de gemeenschap, die hen in staat stelt een vertrouwensband op te bouwen.

### **Linking sociaal kapitaal**

Dat informele actoren, zoals voortrekkers van zelforganisaties, een cruciale brugfunctie kunnen vervullen tussen bewoners met een migrantenachtergrond en formele organisaties is bekend uit eerder onderzoek. Ponzoni en Distelbrink vergeleken dit soort informele partijen met zogenaamde 'sociale makelaars'(vgl. Szreter, 2002). Ze brengen een verbinding tot stand tussen moeilijk bereikbare of wantrouwende bewoners en formele organisaties, door middel van 'linking social capital'. Ze beschikken over de vaardigheden om die verbindingen te leggen: ze spreken de taal van en hebben een netwerk in beide werelden. In Slotervaart gaat die rol nog een stap verder; daar nemen informele partijen bijvoorbeeld een bemiddelende rol in tussen gezinnen, huisartsen, politie en jeugdzorg.

### **Brugfunctie bij verschillende low trust communities**

Ons onderzoek in Oud Noord laat zien dat deze brugfunctie van informele partijen zich niet beperkt tot migrantengemeenschappen. Ook bij autochtone bewoners, die door gebrek aan vertrouwen afstand ervaren tot het formele aanbod, neemt de informele partij een cruciale rol in als schakel.

Wat hun positie daarbij versterkt, is dat ze zich onderscheiden van formele organisaties en professionals. Informele partijen benadrukken sterk het verschil tussen hun eigen aanpak en die van formele werkers. Ze brengen veel tijd met bewoners door, houden zich niet aan kantooruren en hebben 'hun voordeur altijd open staan'. Bewoners associëren informele partijen niet met hulpverlening en nemen hen dan ook sneller in vertrouwen. Hun rol als gids vullen de informele partijen op uiteenlopende manieren in: van het meenemen van folders over het ondersteuningsaanbod in de buurt tot het begeleiden van bewoners naar gesprekken met instanties en daar, indien nodig, het woord overnemen. Soms is de ondersteuning meer indirect, door te luisteren of voor iemand te bidden. Dat kan net het zetje zijn dat een bewoner nodig heeft om zijn of haar problemen aan te pakken, en hulp te vragen bij formele organisaties. In hun werkwijze doen deze informele partijen denken aan de zogenaamde 'best persons': professionals of informele spelers die het verschil maken in achterstandswijken (Van de Brink et al in 2012).

## **De informele partij als onmisbare schakel**

De nadruk op het gidsen en de brugfunctie heeft gevolgen voor de samenwerkingsrelatie tussen formele en informele partijen in deze wijken. In deze relatie draait het vooral om het beter toegankelijk maken van het professionele aanbod, via de informele partij. Deze 'toeleveranciersrol' zit de meer gelijkwaardige, horizontale vorm van samenwerking, zoals nagestreefd in het hybridiseringsideaal, in de weg. Informele partijen en formele organisaties ervaren elkaar niet als gelijkwaardige spelers en vullen de samenwerking ook niet vanuit die gedachte in. Informele partijen stellen zich sterk op naast de bewoner, als belangenbehartiger van de bewoner tegenover een 'systeemwereld' die door henzelf meestal ook als ontoegankelijk en ingewikkeld wordt ervaren. Ze werken daarmee eerder vanuit een parallelle wereld, dan vanuit dezelfde wereld als professionals.

Maar ook zonder optimaal 'samenspel' vervullen bewonersorganisaties en vrijwilligersorganisaties in low-trust-wijken een waardevolle rol. Door hun gidsfunctie scheppen zij de voorwaarden, die maken dat bewoners de weg naar hulp vinden, of zich beter kunnen redden als formele ondersteuning niet beschikbaar is. Juist in die wijken en onder die bewoners voor wie eigen kracht en zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend is, zijn informele partijen met linking sociaal kapitaal van onmisbare waarde. Ze zijn de smeerolie die ervoor zorgt dat juist op die plekken bewoners niet verder op achterstand komen te staan.

**Saskia Welschen** is onderzoeker en projectleider bij het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken van de Hogeschool van Amsterdam.

# De hybride werker: tussen ideaal en praktijk

*Meta de Lange*

**In Purmerend krijgen sociaal professionals volop de gelegenheid om actieve buurtbewoners te betrekken in hun werk en informeel nabij te zijn. Deze professionals krijgen een grote professionele handelingsvrijheid en laten de specifieke context de inhoud van hun werk bepalen. Vooral nog kleeft er wel een nadeel aan: dit type werken blijkt niet voor iedere professional haalbaar of wenselijk.**

In een buurthuis in Purmerend bogen wijkprofessionals zich over een groot vel wit papier en begonnen druk te tekenen. Het lege vel papier werd gevuld met dorps- buurtaferelen. Huisjes, kronkelende paden en vooral veel mensen al hangend tegen bomen, pratend op bankjes en wandelend met honden.

Dit getekende buurtscenario was een antwoord op onze vraag om de samenwerking tussen formele en informele partijen te visualiseren. Op de tekening waren de twee partijen niet van elkaar te onderscheiden, maar dit bleek precies de bedoeling. De professionals hadden, zo werd later toegelicht, hun ‘professionele cape’ afgeslagen en bewogen zich onopvallend in de wijk.


## **Afscheid van professionele en bureaucratische logica**

Ergens linksboven op het vel papier was een kantoorpand getekend met een grote kruis erdoorheen. De professionals lieten hiermee weten dat ze afscheid hebben genomen van professionele en bureaucratische logica. Geen vooropgestelde plannen, richtlijnen en projecten bepalen meer de inhoud van hun werk, maar de specifieke context.

Uit de tekening blijkt dat dit betekent dat je soms een stukje gaat wandelen met een bewoner, een andere keer bemiddel je ‘spontaan’ een burenruzie, schakel je familie of burens in, en als het echt niet anders kan verwijst je door naar een collega. Het idee is immers dat mensen eerst zelf hun problemen oplossen voordat formele partijen ingeschakeld kunnen worden.

Op de tekening was ook een flatgebouw te zien en een bewoner die van een balkon afviel. Eén persoon stond onderaan de flat om de bewoner op te vangen: professionals blijven immers professionals en als de nood hoog is staan ze klaar om hulp te verlenen.





Deze werksessie was een onderdeel van een grootschalig onderzoek naar de samenwerking tussen wijkprofessionals en informele partijen in Amsterdam, Hoorn en Purmerend in de periode 2016-2018. Uit dit onderzoek blijkt dat de gewenste nauwe samenwerking tussen formele en informele partijen in de praktijk vooralsnog verre van vanzelfsprekend is (Veldboer & Hoijtink, 2019).

### **Professionals en wijkbewoners werken samen in een gegeven context**

In Purmerend wordt – meer dan in de andere door ons onderzochte steden – ruimte gemaakt voor samenwerking tussen professionals en wijkbewoners. Het ideaaltypische handelen van professionals is geïnspireerd op de filosofie van het contextgedreven werken.

De kerngedachte is steeds dat elke situatie anders is waardoor geen methodiek, vaste werkwijzen of macrokennis het handelen van professionals moet bepalen, maar de context waarin hij of zij zich begeeft (zie Van Dinten & Schouten, 2008).

### **Sociale wijknetwerken realiseren**

We zien in ons onderzoek dat Purmerendse werkers nadrukkelijk twee uitgangspunten vooropstellen. Allereerst zoeken ze naar gelijkwaardige samenwerkingsverbanden met actieve buurtbewoners. Van deze ‘sociale wijknetwerken’ wordt gehoopt dat ze langzaam maar zeker steeds meer verantwoordelijkheden van professionals gaan overnemen.

In Purmerend spreekt men dan ook liever niet van sociale wijkteams. Dat vindt men te institutioneel. De filosofie voor het realiseren van deze sociale wijknetwerken is om geleidelijk korte lijnen tot stand te brengen en steeds meer persoonlijk contact, kortom: een samenwerking ‘van mens tot mens’.

*‘Wij zijn op een andere manier gaan kijken naar vrijwilligers. Wij proberen veel meer bewoners in de buurt te activeren door iets voor een medebewoner te doen. Dus als ik iemand nodig heb (..) dan zet ik geen advertentie ‘vrijwilliger gezocht’ meer, maar dan kijk ik in de buurt wie dat eventueel zou kunnen doen en dan is het ineens ook veel minder formeel’* WIJKPROFESSIONAL

## **De hybride werker kan goed waarnemen en snel schakelen**

Ten tweede zien we in Purmerend de omarming van de ‘hybride werker’ die verweven is in de buurt en zijn beroepsidentiteit hierbij zoveel mogelijk relativeert (professionals bij Clup Welzijn geven bijvoorbeeld hun privénummers aan huishoudens). Achter het informele masker dient echter een vakkundig persoon schuil te gaan die een aantal ‘nieuwe’ professionele vaardigheden, anders dan geformaliseerde kennis, bezit.

Termen die in de interviews voorbij zijn gekomen zijn ‘goed waarnemen’, ‘snel kunnen schakelen’, ‘tegen onzekerheid kunnen’, ‘slim en ondernemend zijn’, ‘verbindingen maken’, en ‘verwachtingsloos werken’. De laatste vaardigheid omschrijft het vermogen van professionals om niet de verwachting te wekken dat zij er zijn om hulp te verlenen. De focus moet liggen op het activeren van het sociale netwerk van personen in plaats van het oplossen van problemen.

*‘Op het moment dat je een interventie gaat doen, dan haal je de sociale samenhang weg. Terwijl als je dat informeel doet van ‘he, hoe is het?’ dan heb je wel je gezicht laten zien. Vroeger zouden we dan een interventie hebben gedaan en dan gingen we daar met z’n allen wat van vinden, terwijl nu doen we niks, maar je bent wel heel hard aan het werk’* COÖRDINATOR SOCIALE WIJKTEAM

### **Informeel nabij; a point of no return**

Purmerend streeft dus een dubbele hybridisering na – een sterke verwevenheid tussen professionals en wijkbewoners en een sterke vermenging van professioneel en informeel handelen bij de professional. De respondenten die zich deze nieuwe manier van werken eigen hebben gemaakt, spreken van een ‘kanteling’ in het sociale domein en een point of no return.

Het radicale beleid in Purmerend heeft tot een toename van ‘hypercontextuele’ professionalisering geleid. Door contextgedreven en informeel te werken ontwikkelen wijkprofessionals vaardigheden waardoor ze dichterbij de burgers zijn komen te staan.

De informele houding is populair bij de ‘verhuiselijking’ van de verzorgingsstaat (Bredewold et al, 2018). Meer dan in andere onderzochte steden zien we in Purmerend het archetype van de hybride professional die informeel nabij is, maar toch ook professioneel kan handelen.

## **Obstakels bij uitvoering van beleid**

Uit gesprekken met professionals blijkt dit type werken lang niet voor iedereen en in iedere situatie haalbaar en wenselijk is. Professionals geven aan dat zij door een zware caseload weinig tijd overhouden om duurzame relaties aan te gaan met bewoners en onderlinge netwerkvorming te stimuleren (zie ook Metze & Von Meyenfeldt, 2019). Zij geven aan zelf hulp te verlenen wanneer een netwerk ontbreekt omdat zij niet willen dat ondersteuning stagneert.


‘Dat is wel waar ik nu een beetje moeite mee heb, met de nieuwe manier van werken. Dat wij heel erg mensen moeten aanmoedigen om gebruik te maken van hun eigen netwerk. En niet van het formele netwerk. Maar dat zoveel mensen geen netwerk hebben. Het frustriert mij niet, maar het frustriert mij wel dat dat heel erg gevraagd wordt van ‘eerst binnen eigen netwerk oplossen.’ Het netwerk is vaak net zo zwak als ze zelf zijn waardoor ze – als ze het al hebben – vaak nog meer in de problemen komen’ (professional).

Een tweede aandachtspunt is dat professionals in Purmerend obstakels ervaren bij de uitvoering van het beleid in wijken waar de bewoners individualistischer zijn en waar een hechte buurtgemeenschap met burenbetrokkenheid ontbreekt. Contextgedreven werken gedijt beter in wijken waar er nog een community-traditie is om als vangnet voor elkaar op te treden.

## **Zonder randwoorden geen mogelijkheid tot professioneel handelen**

Bovendien blijkt het nieuwe werken ook niet bij iedere professional te passen. Een handicap van het contextgedreven werken (een bottum up filosofie die top down wordt ingevoerd) is dat het gebrek aan kaders het werken voor sommige professionals juist ingewikkelder maakt. Sommige van hen zeggen te zwemmen in de grote professionele ruimte die zij toebedeeld krijgen.

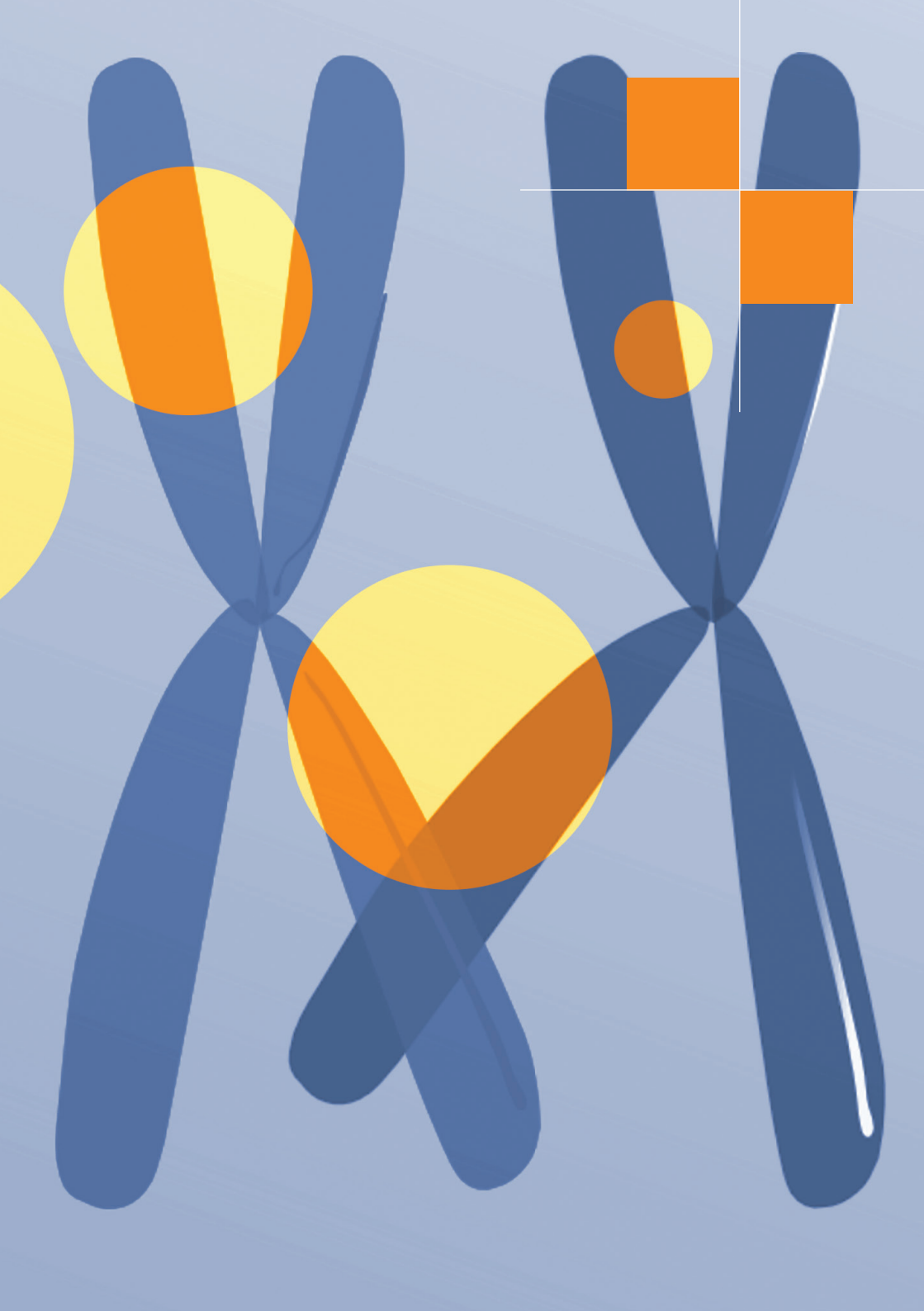
Sommige professionals geven aan behoefte te hebben aan meer regie van bovenaf (meer structuur en houvast), de zichtbaarheid van wijkteams te vergroten als instituut (zoals centrale telefoonnummers), fysieke plekken om elkaar te ontmoeten (zoals buurthuizen en kantoren) en extra tijd om duurzame relaties met bewoners op te bouwen.



De behoefte aan organisatie en ondersteuning maakt duidelijk dat er altijd aan randvoorwaarden gedaan moet worden om professioneel te kunnen handelen. Alleen leunen op organische groei en hypercontextueel werken is niet voldoende.

**Meta de Lange** is onderzoeker bij het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken van de Hogeschool van Amsterdam.

*Gemeente Purmerend was in de periode 2016-2018 co-financier van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving.*



# Schakelen tussen casework en communitywork, een kwestie van tijd?

*Rosalie Metze en Lone von Meyenfeldt*


## **Inleiding**

Sinds de decentralisaties worden pogingen ondernomen om in sociale wijkteams casework en communitywork met elkaar te verbinden. Eind 2016 betrokken Jos van der Lans en Pieter Hilhorst bijvoorbeeld de stelling dat alles op alles moet worden gezet om wijkteamleden afkomstig uit hulporganisaties collectief te leren kijken, bijvoorbeeld door het aanstellen van opbouwwerkers (Van der Lans & Hilhorst, 2016). De afgelopen jaren is uit eigen en andermans onderzoek echter veelvuldig naar voren gekomen dat bij het bieden van maatschappelijke ondersteuning wijkteamprofessionals nog steeds relatief weinig werk maken van collectief samenspel met informele partijen (zie van Arum & Schoorl, 2016; Welschen et al., 2018; Von Meyenfeldt et al., 2018). Sinds de oproep van Van der Lans en Hilhorst zien we dat in de praktijk twee tendensen zijn ontstaan. Aan de ene kant een verdere intensivering van pogingen om caseworkers meer te richten op communitywork. Tegelijkertijd zien we ook een ontwikkeling de andere kant op: lichte vormen van casework die worden toebedeeld aan communitywerkers die buiten de wijkteams staan en die al een traditie hebben van samenwerking met informele partijen.

Met name de gemeente Amsterdam past in die tweede richting van communitygedreven casework. Die gemeente is van plan vanaf 2020 hernieuwd te gaan investeren in opbouwwerkers en welzijnswerkers en hen te stationeren in de sociale basis. Deze sociale basis richt zich volgens de beleidsnota's op verbondenheid en samenredzaamheid en heeft als activiteiten ontmoeting, vroegsignalering en lichte ondersteuning. Amsterdamse wijkteams – die worden samengevoegd - hoeven vanaf volgend jaar dus niet langer deze preventieve taken te verrichten en schuiven dus langzaam weer op naar traditioneel casework.

## **Meer verstrengeling in drie gemeenten: een kwestie van organisatie**

Hoe kunnen we de verschillen in ingeslagen richtingen verklaren? Onze stelling is dat de 'balans' tussen casework en communitywork veel te maken heeft met de wijze waarop sociale wijkteams zijn georganiseerd. Die stelling poneren we op basis



van ons onderzoek. In de afgelopen drie jaar hebben we namelijk via casestudies in drie gemeenten Amsterdam, Hoorn en Purmerend de samenwerking tussen sociale wijkteams en informele partijen in kaart gebracht.

De nieuwe arbeidsdeling in Amsterdam is allereerst mede het antwoord op de complexe werkwijze in het sociale domein van de hoofdstad. We zien in Amsterdam een breed scala aan sociale wijkteams, met ieder een specifieke focus: de één richt zich op meervoudige problematiek, de ander op enkelvoudige problematiek bij gezinnen, en een derde op de activering van uitkeringsgerechtigden. In een overkoepelend wijkzorgnetwerk zijn de wijkteams, andere professionals en informele partijen vertegenwoordigd. Alles bij elkaar is het een complex geheel. Doordat de teams ieder hun eigen specifieke hulpverleningsrol hebben, verdwijnen communitywork, preventie en outreachend werken bijna automatisch naar de periferie van het gezichtsveld. Door alle drukte richt de aandacht zich vooral op onderling goed samenwerken tussen de teams. Wat 'in de wirwar van de sociale basis' plaatsvindt is daardoor relatief onbekend voor de wijkteams. 'Men zit nog erg in het formele' zoals een kwartiermaker het verwoord.

Geen tijd is de tweede – meer klassieke – verklaring in Amsterdam. Op de werkvloer blijft onder druk van de wekelijks opstapelende caseloads, in combinatie met de verantwoording op basis van cliëntcontact, een werkverdeling in stand waarbij wijkteam professionals weinig andere keus hebben dan vasthouden aan hun 'oude' stijl van individueel hulpverlenen. Informele netwerkversterking beperkt zich grotendeels tot inventariseren wat het eigen sociale netwerk voor iemand kan betekenen. Slechts in een enkel geval heeft een professional expliciet de taak, en daarmee de uren, om aan netwerkvorming met informele partijen te werken. Natuurlijk vonden we ook enkele good practices van communitywork door wijkteamleden, maar die lijken vooral voort te komen uit de agency van enkele best persons.

Hoorn en Purmerend zijn gemeenten die juist inzetten op een verdere verstrengeling en vermenging van casework en communitywork. Dat is grotendeels te verklaren uit de weg die men daar is ingeslagen. In Hoorn is de beleidswens nadrukkelijk dat de sociale wijkteams naast casework ook collectieve activering tot hun kerntaak rekenen. In deze gemeente is de wens van Van der Lans en Hilhorst bijvoorbeeld gehonoreerd en is bij de teams een opbouwwerker aangesteld. De gemeente Purmerend legt zich expliciet toe op contextgedreven werken waarbij de grenzen tussen formeel en informeel werk

en tussen communitywork en casework sterk moeten gaan eroderen. Medewerkers hoeven niet te registreren, en hebben geen vast casuïstiekoverleg of vaste werkplek, waardoor zij al hun tijd kunnen inzetten om in de wijk om samen met bewoners te 'doen wat nodig is'. Deze 'reset' is in Purmerend stevig ingezet (zie ook het artikel van Meta de Lange *De Hybride werker: tussen ideaal en praktijk* in deze bundel).

### **Moeizame hybridisering**

Desondanks zijn ook in Purmerend en Hoorn de ervaringen met hybridisering van casework en communitywork moeizaam. We zien vaak dezelfde kwesties die we ook in Amsterdam tegenkwamen. De opbouwwerkers in de Hoornse teams vormen nog niet het kantelpunt naar een andere werkwijze binnen de teams en zijn eerder een schakel tussen de wijkteams en de welzijnsorganisaties waaruit zij gerekruteerd zijn. Op de werkvloer blijven casework en communitywork grotendeels nog gescheiden. De meeste van de caseworkers zijn zich er weinig van bewust dat zij geacht worden ook zelf collectief te gaan kijken (Von Meyenfeldt et al., 2018).

In Purmerend zijn vergaande maatregelen getroffen om een werkwijze te faciliteren waarbij casework en community work met elkaar vervloeien. Desondanks waren hulpverlenende professionals nog erg zoekende. Niet iedereen ziet netwerkontwikkeling als zijn vaardigheid of taak en er is onduidelijkheid in taakafbakening - met collega's, met informele actoren en met professionals van andere organisaties - over wie wat doet (De Lange & Elshout, 2018). Het communitywork wordt conform de gedachten bij contextgedreven werken sterk aan individuele zienswijzen overgelaten. Dit leidt tot gebrek aan houvast bij professionals; voor de omgeving is het bovendien moeilijk aanhaken. Professionals en informele partijen geven aan behoefte te hebben aan meer regie, structuur en afstemming. Ook bestaan er zorgen dat casussen, bij gebrek aan afstemming, te laat worden opgeschaald naar tweedelijns voorzieningen. Een professional heeft het gevoel dat men op eigen eilandjes langs elkaar heen werkt:

*“We hebben helemaal geen overleggen meer. We hebben geen intervisie. We bespreken geen casussen meer met elkaar. Aan de ene kant is dat hartstikke mooi want dan heb je veel meer tijd over om naar buiten te gaan. Maar ik heb af en toe ook wel het idee dat mensen op hun eigen eilandje zitten. En de samenwerking nog veel meer gezocht kan worden. De ene doet dat sneller dan*



*de andere. Plus dat je ook merkt dat sommige organisaties bang zijn voor hun eigen bestaansrecht en daardoor zelf dingen gaan aanbieden die er al zijn”*


Met name van oudsher bestaande vrijwilligersorganisaties voelen zich gepasseerd in de nieuwe werkwijze. Met hen worden volgens sommige respondenten nauwelijks verbindingen aangegaan en subsidies worden gekort. In een dergelijke setting verzandt het ideaal van ‘iedereen is het wijkteam’ in een praktijk waar mensen langs elkaar heen werken met een gevoel van onderlinge concurrentie.

### **Hoe nu verder?**

Uit de onderzoeksbevindingen in Amsterdam, Hoorn en Purmerend maken we op dat gebrek aan tijd wel degelijk een prominente rol speelt, maar dat het daarnaast nog steeds zoeken is naar de optimale condities om casework en communitywork en samenwerking tussen formeel en informeel te vermengen. Gemeenten staan op een kruispunt. Is naast casework het organiseren van verbindingen tussen formele en informele ondersteuners wel of niet een taak van het sociale wijkteam? Gaat het om een lange adem, geduld en zoeken naar fine tuning? Of moeten we concluderen dat casework en communitywork in sociale wijkteams niet zijn te integreren -en is de gekozen koers van opdeling in Amsterdam het voorland voor andere gemeenten?

Voor de opleidingen zijn de laatste Amsterdamse ontwikkelingen ook spannend. Welke sociaal werkers gaan het werk in de sociale basis doen? Wat vraagt het van de professionals in de sociale basis om hun community activiteiten te verbinden met casework? De Amsterdams beleidsnotitie Samen Vooruit geeft hier nog geen antwoorden op. Ons onderzoek brengt ons tot de volgende aanbevelingen:

- Het expliciet oormerken van uren voor het opbouwen van contacten met zowel formele als informele zorgactoren binnen de wijk. Ongeacht of deze uren nu worden vervuld door een opbouwwerker in een sociaal wijkteam (Hoorn) of daarbuiten in de sociale basis (Amsterdam). Door tijd te reserveren komt er ruimte om deel te nemen aan wijktafels, themabijeenkomsten etc. Communitywerkers die al actief zijn in de sociale basis bij het ondersteunen van bewonersactiviteiten krijgen er dan een zorggerelateerde community-taak bij, maar ook uren. We hebben in ons onderzoek gezien dat de onbekendheid tussen formele en informele zorgactoren vaak tot wantrouwen leidt, meer communitywork-uren en meer presentie kan dit tegengaan.

- 
- Zoeken naar de juiste balans tussen professionele ruimte en coördinatie. Bijna iedereen waarschuwt voor doorgeslagen administratieve verplichtingen, die werken beknellend en ontmoedigend voor professionals op de werkvloer. Tegelijkertijd zijn structuren en afbakening nodig voor een gevoel van houvast. Juist collectief werken op de grens van communitywerk en casework vraagt coördinatie rond samenwerking en adequaat doorverwijzen.
  - Leren schakelen. De nieuwe Sociaal Werk opleiding die in september 2019 in Amsterdam van start gaat, wil haar studenten opleiden als schakelaar tussen cases en communities. Beide kunnen het startpunt vormen. Zo kan het ondersteunen van verschillende individuele bewoners een signaal, en daaropvolgende actie, opleveren waar de bredere gemeenschap bij betrokken kan worden en baat bij kan hebben. Aan de andere kant kan een project dat zich richt op verbinding tussen bewoners leiden tot signalering van een individueel probleem, en het bieden van ondersteuning daarbij. Het schakelen tussen deze verschillende dimensies is een belangrijk maar vooralsnog onderbelicht aspect van het vak.

**Rosalie Metze** en **Lone von Meyenfeldt** werken als onderzoekers en projectleiders bij het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken van de Hogeschool van Amsterdam.

# Literatuur

Avest, D. ter (2017). Formeel en informeel in het sociale domein zijn als yin en yang. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 25 oktober 2017 op <https://www.socialevraagstukken.nl/formeel-en-informeel-in-het-sociale-domein-zijn-als-yin-en-yang>. Geraadpleegd 31 oktober 2018.

De Lange, M., & Elshout, J. (2018). Pas als je loslaat ontstaan de mooie dingen: analyse van de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen in Purmerend. *Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving*.

Denis, J. L., Ferlie, E., & Van Gestel, N. (2015). Understanding hybridity in public organizations. *Public Administration*, 93(2), 273-289.

Dinten, W.L. & van, Schouten, I.F.M., (2008). Zijn zij gek of ben ik het. Delft: Eburon.

Fretwell, N., Osgood, J., O'Toole, G., & Tsouroufli, M. (2018). Governing through trust: Community based link workers and parental engagement in education. *British Educational Research Journal*, 44(6), 1047-1063: p. 8

Gemeente Amsterdam, Gebiedsanalyse 2017 9, Slotervaart Stadsdeel Nieuw-West [https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017\\_gebiedsanalyse\\_9.pdf](https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017_gebiedsanalyse_9.pdf), geraadpleegd op 03 april 2019

Gemeente Amsterdam (2018). Samen Vooruit. Op zoek naar een stevige sociale basis in Amsterdam. *Stedelijk kader 2010-2023*.

Hilhorst, P. & Van der Lans, J. De meerwaarde van gebiedsgericht werken, *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 30 juni 2015 op: <https://www.socialevraagstukken.nl/de-meerwaarde-van-gebiedsgericht-werken/> Geraadpleegd op 03 april 2019

Koçak, S. en Jonkman, H. (2016). Over sociale wijkteams en diversiteit: een verkenning. *Kennisplatform Integratie en Samenleving*.

Ponzoni, E. (2015). Reframing cooperation: Challenges in overcoming tensions between professional services and volunteer organizations providing parenting support in

immigrant communities. *Social Service Review*, 89(1), 40-76.

Linders, L. & Feringa, D. , (2016). Professionals zijn in verwarring over de veranderende verzorgingsstaat. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 5 oktober 2016 op: <https://www.socialevraagstukken.nl/onbehagen-in-de-veranderende-verzorgingsstaat/>. Geraadpleegd op 31 oktober 2018

Ponzoni, E., & Distelbrink, M. (2015). Opvoedsteun in de buurt. Schakelen tussen formele en informele voorzieningen. Verwey Jonker Instituut.

Szreter, S. (2002). The state of social capital: Bringing back in power, politics, and history. *Theory and society*, 31(5), 573-621.

Trappenburg, M. & G. van Beek (2017). 'My profession is gone': how social workers experience de-professionalization in the Bredewold, F.H., Duyvendak, J.W., Kampen, T.G., Tonkens, E.H., Verplanke, L.H. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Gennep.


Van Arum, S., & Schoorl, R. (2016). Sociale (wijk)teams in beeld. Movisie.

Van den Brink, G. J. M., van Hulst, M. J., de Graaf, L. J., & van der Pennen, T. (2012). *Best persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Amsterdam: Boom Lemma

Van de Donk, W.B.H.J., & Brandsen, T. (2005). Vermenging of verbinding van tegendelen? Betekenis en belang van hybriditeit. *Bestuurskunde*, 14(2), 34-42.

Van der Lans, J. & Hilhorst, P. (2016). Collectief kijken blijkt blinde vlek van wijkteams, *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 12 december 2016 op <https://www.socialevraagstukken.nl/29-collectief-kijken-blijkt-blinde-vlek-van-wijkteam>. Geraadpleegd op 03 april 2019.

Von Meyenfeldt, L., Kemmeren, C., & De Lange, M. (2018). "Je hangt de vuile was niet buiten". Stakeholders, wijkteamprofessionals en informele partijen over kwesties bij gezamenlijke ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities. Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving.

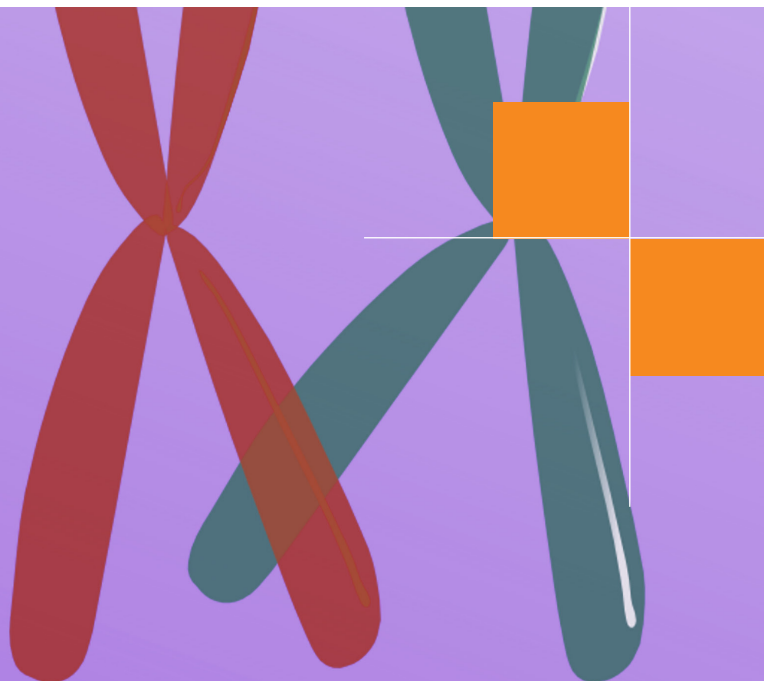


Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.

Welschen, S. (2014a). White Working Class Communities in Amsterdam. Open Society Foundations.

Welschen, S. (2014b). Onzekerheid, maar ook veel potentie in Amsterdamse tuindorpen, *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 15 september 2014 op: <https://www.socialevraagstukken.nl/onzekerheid-maar-ook-veel-potentie-in-amsterdamse-tuindorpen/>, Geraadpleegd op 03 april 2019.

Welschen, S., Metze, R., Haijen, J., & Rijnders, J. (2018). Met elkaar of naast elkaar?: wijkteamprofessionals en informele krachten in Oud Noord over kwesties bij de gezamenlijke ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities. Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving.



# Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving

Werkplaatsen Sociaal Domein zijn partnerschappen van gemeenten, hogescholen, praktijkpartners en onderwijs. In Nederland zijn 14 regionale Werkplaatsen Sociaal Domein actief, die allemaal verbonden zijn aan een hogeschool. Werkplaatsen variëren in opzet en thema's, wat zij gemeen hebben is een basisfinanciering door het Ministerie van VWS en het doel om de transities in het sociale domein te helpen versnellen. Verder van de werkplaats in de metropoolregio Amsterdam is het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken van de Hogeschool van Amsterdam.


Naast kernpartner Gemeente Amsterdam zijn actuele partners van de WPSD Amsterdam en omgeving Gemeente Amstelveen, Gemeente Hoorn, diverse lectoraten van het Amsterdams Kenniscentrum Maatschappelijke Innovatie, de HvA opleiding Social Work, alsmede GGD Zaanstreek-Waterland. Daarnaast zijn tal van andere praktijkinstellingen betrokken.

De Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving is gericht op nabij sociaal werk. De decentralisaties op het gebied van jeugd, participatie en maatschappelijke ondersteuning hebben immers als doel de hulp en ondersteuning dichterbij de burgers in kwetsbare posities te organiseren. Street level professionals binnen en buiten stedelijke wijkteams moeten in de nabijheid van deze burgers gaan opereren en samen met informele actoren innovatieve werkwijzen ontwikkelen voor toegankelijke voorzieningen.

## Onderzoeksagenda

Gemeenten in de metropoolregio Amsterdam hopen dat nabije sociale werkers komen tot een nieuwe mix van formele en informele ondersteuning. Ze hopen op nieuwe oplossingen - zoals meer maatschappelijke participatie of meer bewegen - in plaats van dure medische zorg of zware professionele begeleiding. De werkplaats Amsterdam richt zich de komende drie jaar vooral op de ervaringen, dilemma's, keuzes en oplossingsrichtingen van formele en informele partijen waarbij de kernvraag luidt:

*Hoe mobiliseren 'nabije' formele en informele partijen toegankelijke vormen van sociale ondersteuning/maatschappelijke participatie voor mensen in kwetsbare posities?*



Deze hoofdvraag is samen met de regionale partners uitgewerkt in vier onderzoeksvragen.

- *Hoe proberen professionals in wijkteams hun werkzaamheden te verbinden met informele sociale verbanden met het oog op de zorg-ondersteuning van burgers in kwetsbare posities? Wat zijn bij deze ‘hybridisering’ van sociaal werk inzichten uit de literatuur?*
- *Hoe proberen professionals in wijkteams, informele partijen en andere partijen de maatschappelijke participatie van burgers in kwetsbare posities te versterken?*
- *Hoe kunnen professionals bijdragen aan toegankelijke basisvoorzieningen in snel veranderende diverse wijken?*
- *Hoe kunnen deelnemers van de werkplaats Sociaal Domein van en met elkaar leren van de onderzoekstrajecten en de ontwikkeltrajecten die voortkomen uit bovenstaande vragen.*

Het uiteindelijke doel van de werkplaats is de verkregen kennis en ontwikkeltrajecten te verbinden met de praktijkpartners en de opleiding Social Work van de Hogeschool van Amsterdam (bachelor en master).



Werkplaatsen  
**SOCIAAL DOMEIN**