

DE PROFESSIONELE ARCHITECTUUR VAN INFORMELE SUPPORT IN AMSTERDAM ZUIDOOST



De professionele architectuur van informele support in Amsterdam Zuidoost

Lex Veldboer en Charlotte Kemmeren

Hogeschool van Amsterdam/ AKMI

Lectoraat Outreachend Werken en Innoveren

Abstract

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zet vol in op het inschakelen van informele sociale verbanden bij het ondersteunen van burgers in kwetsbare posities. Hoewel professionals in wijkteams door de gemeente worden aangesproken op ‘productie’ (aantal casussen, aantal verwijzingen naar specialistische hulp et cetera) krijgen ze ook de opdracht om samen met mantelzorgers, vrijwilligers en buurtgenoten de zelfregie van huishoudens met meervoudige problemen te versterken. Er klinken echter verwijten dat professionals nogal ‘halfslachtig’ met deze opdracht omgaan. Ze zouden vooral oog hebben voor familie en voor erkende en officiële vrijwilligersorganisaties en weinig voor andere informele lokale verbanden. Met vrijwilligersorganisaties zou de samenwerking bovendien merendeels nogal moeizaam verlopen (de wijkteams en de vrijwilligersorganisaties werken niet samen, maar naast elkaar, is het verwijt). In dit onderzoek verkennen we welke informele hulpbronnen door sociale professionals in een wijkteam in Amsterdam Zuidoost worden geselecteerd voor welke taken. En we gaan na hoe professionals de samenwerking tussen hen en vrijwilligersorganisaties zien. Het onderzoek bestaat uit een analyse van een focusgroep waarin drie typical cases over huishoudens met meervoudige problemen in dit gebied zijn besproken volgens de think-pair-share methode. De respondenten waren dertien professionals die verbonden zijn aan een van de Samen DOEN teams in Amsterdam Zuidoost, het team richt zich op ondersteuning aan multiprobleemgezinnen. Op basis van de aanwezigheid van actieve culturele, etnische en religieuze organisaties in dit gebied en op basis van voorafgaand onderzoek waarbij lokale sleutelfiguren bemiddelden tussen beleid en bewoners, veronderstelden wij dat inschakeling van ‘nabije’ informele wijkverbanden door professionals nog het meest waarschijnlijk is in Amsterdam Zuidoost. Uit de analyse van het focusgesprek kwam naar voren dat de respondenten primair inzetten op ondersteuning door familie voor logistieke en emotionele steun (met name

ontspanning bieden). Bij afwezigheid van familie opteert men voor dezelfde taken vooral voor getrainde vrijwilligers van erkende vrijwilligerswerkorganisaties. Informele verbanden uit de lokale civil society werden nauwelijks geselecteerd voor sociale ondersteuning, met uitzondering van de case over een Ghanese familie. Ghanese religieuze wijkorganisaties werden door sommige professionals ingezet vanwege hun uitgebreide ondersteuningsstructuur, anderzijds werden dezelfde kerkelijke organisaties ook kritisch bejegend door professionals ('te besloten'). Van een duidelijke 'Bijlmermethodiek' die teambreed op alle groepen in Zuidoost wordt toegepast, is geen sprake. Hoogstens zien we dat een dergelijke methodiek door individuele teamleden soms wordt beproefd. Ook het inschakelen van vrijwilligers van erkende organisaties is voor de meeste teamleden overigens geen uitgemaakte zaak. De respondenten zien deze samenwerking als zeer gecompliceerd en tijdrovend. Vanwege gebrek aan tijd en vanwege de zwaarte van de problematiek beperken veel respondenten hun werk tot professionele ondersteuning.

Inleiding: Is informele hulp nabij?

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 wettelijk verantwoordelijk voor het ondersteunen van informele zorgverbanden voor burgers in kwetsbare posities. Wmo-professionals in de frontlinie en in wijkteams worden geacht informele hulpbronnen van deze huishoudens te vinden, te stimuleren en te coachen. Welzijns- en zorgprofessionals moeten nog steeds veel casussen onder hun hoede nemen en daarop regie voeren, maar ze worden geacht hierbij samen te werken met 'nabije' burgers, vrijwilligersorganisaties of andere 'ondernemende' partijen in de civil society met sociale toegang tot deze groepen. In Amsterdam is voor deze grotere verantwoordelijkheid voor de civil society de term 'dragende samenleving' gemunt.

De agenda Informele Zorg en Vrijwillige Inzet 2015-2017 - opgesteld door de gemeente Amsterdam en veertig organisaties en informele netwerken - formuleert een duidelijke ambitie met betrekking tot het meer centraal stellen van informele hulpbronnen. 'De zorgvraag, leefwereld en het netwerk van de hulpvrager vormen het punt van vertrek (..) We maken zichtbaar wat er in elke wijk(gebied) aanwezig is op het gebied van zorg, welzijn en informele netwerken en wie de sleutelfiguren zijn.' Voor informele sociale ondersteuning wordt door de gemeente en de netwerkpartijen vooral gerekend op 'familie,

vrienden, kennissen en buurtgenoten'. Daaruit spreekt de (impliciete) aanname dat sociale en geografische nabijheid een belangrijke voorwaarde zijn voor informele hulp. In de optiek van het beleid is nabijheid dus van belang voor ondersteuning, al blijft onduidelijk van welke naasten precies welke ondersteuning zou mogen worden verwacht.

Eerdere pogingen van wijkprofessionals om informele 'nabije' sociale netwerken in kaart te brengen zijn volgens Van der Zwaard (2004) nogal beperkt opgevat door professionals en hun organisaties. Zij stelt op basis van een onderzoeksverslag van de wijkaanpak in 24 grote en middelgrote steden dat 'inventarisaties van de organisaties die tot de 'civil society' worden gerekend, blijven steken in het erkende en officieel geregistreerde vrijwilligerswerk (...) Men kijkt te snel en te oppervlakkig'. Van der Zwaard benadrukt dat men veelal voorbijgaat aan weak ties: contacten in informele sociale verbanden zoals verenigingen en vrijetijdsverbanden op grond van een gedeelde identiteit of verwantschap. Professionals zouden weinig oog hebben voor de betekenis van kerken, sportverenigingen, wandelclubs en leesgroepjes et cetera. Recent onderzoek wijst er eveneens op dat een overeenkomstige sociale interesse of achtergrond gunstig is voor de bereidheid tot onderlinge ondersteuning. Vooral mensen uit een hogere welstandsklasse met veel contacten in de buurt – de zogenaamde welgestelde actieven – springen daarbij in het oog. In wat mindere mate blijken ook gelijkgestemde buurtbewoners uit de lagere welstandsklassen actief te zijn bij onderlinge steun (Kanne en Van den Berg, 2013; Engbersen, Snel, 't Hart, 2015).

In dit onderzoek zijn wij benieuwd welke informele hulpbronnen door sociale professionals in een Samen Doen Team in Amsterdam Zuidoost worden geselecteerd voor welke taken? Selecteren ze informele hulpbronnen conform de observaties van Van der Zwaard vooral via familie en erkende vrijwilligersorganisaties en hebben ze weinig oog voor de ' nabije' informele hulpbronnen in arme buurten of proberen ze wel sociale en of geografische nabije hulpbronnen uit de lokale civil society te betrekken? Dit laatste ligt in Zuidoost mogelijk meer dan in andere kwetsbare buurten in de lijn der verwachting. Amsterdam Zuidoost valt op door een combinatie van grote etnische diversiteit en negatief afwijkende buurtscores op het gebied van werkloosheid, gezinsproblematiek etc.- Een ander opvallend aspect is echter het

grote aantal informele organisaties. Volgens beleidsteksten is juist in Zuidoost 'de civil society zeer uitgebreid, actief en op culturele-, religieuze - en/of etnische basis georganiseerd' (Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 2014). Tegenover de negatieve voorspeller van achterblijvende onderlinge steun als gevolg van een groot aantal mensen in lagere welstandsklassen (vgl. Wilson, 1996) en een grote culturele diversiteit van de bevolking (vgl. Putnam, 2007) staat dus de positieve voorspeller van een geschiedenis van buurtactivisme (vgl. Sampson et al, 2005).

Recent onderzoek van Van Beveren wijst ook op een grotere kans op participatie in Zuidoost als men het op een manier aanpakt die aansluit bij lokale tradities van activisme. Hij signaleert dat woonprofessionals die participatietrajecten organiseerden bij stedelijke vernieuwing in dit gebied zich succesvol hebben bediend van een zogenaamde 'Bijlmermethodiek'. Van Beveren constateert dat professionals hun heil zochten in Bijlmerspecifieke participatievormen zoals feestelijke bijeenkomsten. Wat bovenal opviel was het inschakelen van sleutelfiguren uit etnische zelforganisaties als belangrijke informatiemakelaars voor groepen waar de professionals zelf geen toegang toe hadden (Van Beveren, 2014, xxii). Zien we bij sociale professionals werkzaam in Amsterdam Zuidoost ook een dergelijke 'lokale' aanpak. Zien ze ook sleutelfiguren als belangrijke *network-brokers* die in dit geval vanuit het etnische of religieuze netwerk een verdeelstation zijn voor sociale ondersteuning?

De tweede vraag is voor welk type ondersteuning professionals informele hulpbronnen selecteren. Onderzoek in andere sectoren laat vaak zien dat logistieke en praktische steun veelal geleverd worden door familieleden, terwijl informatie en begrip vaak voor rekening komen van zogenaamde '*similar others*'; mensen die nu of in het recente verleden met dezelfde problemen kamp(t)en (Gage-Bouchard et al, 2015: 62). Hanteren professionals bewust of onbewust ook een dergelijke informele taakverdeling? Denken ze voor praktische en logistieke steun vooral aan familie en vrijwilligers, terwijl ze voor informatie en erkenning nabije gelijkgestemden of ervaringsdeskundigen uit de buurt als hulpbron selecteren? We willen dus nagaan of professionals van het wijkteam ook aansturen op een bepaalde taakverdeling tussen informele hulpbronnen.

Een derde meer onderliggende vraag die zich gaandeweg het onderzoek aandient is in hoeverre professionals van het betreffende Samen Doen team ruimte zien voor informele hulpbronnen bij de ondersteuning van huishoudens met meervoudige problemen. Hoe beleven professionals het partnerschap tussen hen en informele hulpbronnen? De aandacht is daarbij vooral gericht op de perceptie van vrijwilligerswerk.

Met deze vragen willen we de 'lokale' reflecties van sociale professionals op sociale ondersteuning in kaart brengen. Een belangrijke motivatie is dat we willen proberen verder te kijken dan de vrij algemene weinig plaatsgebonden inzichten die op dit moment domineren in onderzoeken en cursusmateriaal over de relaties tussen formele en informele hulpbronnen. Kenmerkend is bijvoorbeeld dat in de publicatie 'Aan de slag met sociale netwerken' (Kruiswijk et al, 2014) van Movisie, Vilans en Actiz waarin 44 'bekende methoden' zijn verzameld, het woord maatwerk geen enkele keer voorkomt. Er wordt wel gewezen op de potentiële hulp door burens, maar kenmerkende partijen in lokale civil societies zoals sportverenigingen of kerken worden niet genoemd in dit handboek.

Theorie: Het sociale vangnet als lappendeken

Mantelzorgers en vrijwilligers als meest zichtbare ondersteuners

Informele ondersteuning wordt vaak primair opgevat als de combinatie van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Mantelzorg is 'langdurige niet-professionele zorg die wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie' (De Boer en De Klerk, 2013). Er zijn 1,5 miljoen actieve mantelzorgers in Nederland die vooral hulpbieden in de huishouding. In bijna een-derde van de gevallen is sprake van een zware belasting (Steyaert en Kwekkeboom, 2012).

Vrijwilligerswerk in de zorg gaat om 'vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze – bij de start – geen persoonlijke relatie hebben (Scholten, 2011). Voor veel

mensen is vrijwilligerswerk een bewuste keuze. Enerzijds willen mensen met een (voormalig) werkend bestaan zich graag nuttig maken voor de samenleving. Anderzijds zijn er ook veel werkloze of arbeidsongeschikte vrijwilligers die vrijwilligerswerk zien als vervanging van werk. Ongeveer 450.000 mensen vrijwilligers zijn in georganiseerd verband actief in de zorg. Ondanks de imposante aantallen zit er nog maar weinig rek in de informele zorg en dienstverlening. Mensen kunnen niet meer uren maken, maar de vraag naar informele ondersteuning zal nog wel toenemen (Steyaert en Kwekkeboom, 2012).

Mantelzorgers en vrijwilligers zijn bekende partners van sociale wijkteams. Desondanks loopt de samenwerking verre van soepel. Het onderzoeksrapport 'Informele zorg in Nederland' (De Boer & De Klerk, 2013) van het Sociaal en Cultureel Planbureau wijst op een groot spanningsveld in de samenwerking tussen formele en informele partijen. In de praktijk werken de professionele en vrijwilligersorganisaties volgens het rapport eerder langs elkaar dan met elkaar. Bij de matching van vrijwilligers met hulpbehoevenden staan professionals bijvoorbeeld grotendeels buitenspel, dit is geheel het terrein van de vrijwilligersorganisaties. Anderzijds zijn professionals geneigd de rol van informele hulpbronnen vaak te beperken tot aanvullende zorg, zoals praktische en sociaal-emotionele ondersteuning. Als professionals en vrijwilligers wel samen actief zijn dan zien professionals zich volgens het SCP-rapport als eerstverantwoordelijke op het gebied van crisisbehandeling, coördinatie, continuïteit en kwaliteit van zorg. Zij beschermen hun werkterrein op inhoudelijke gronden, maar ook uit angst voor verdringing door vrijwilligers. De auteurs signaleren hierin de elementen van een 'machtsstrijd' tussen de twee partijen. Heldere afspraken over taken, overleg en erkenning zijn volgens de SCP-auteurs en ook volgens andere onderzoekers (Van Bochove et al, 2014) belangrijke voorwaarden voor meer succesvolle vormen van samenwerking.

Ondersteuning vanuit sociale nabijheid

Het beleid onderkent de rol van mantelzorg en vrijwilligerswerk en benadrukt het belang van nabije sociale ondersteuning, maar het mobiliseren van die nabije ondersteuning blijft vaak een

ondergeschoven kind (vgl. Van der Zwaard, 2004). Dat is opmerkelijk, want een belangrijk deel van het sociale vangnet van mensen bestaat niet alleen uit familieleden en vrijwilligers, maar ook uit leden van identiteitsgerichte sociale verbanden. Juist gelijksoortigheid in levensopvatting, leeftijd, etniciteit, geloof, welvaartsklasse et cetera biedt een basis voor ondersteuning (Volker et al, 2007, Steenbekkers en Vermeij, 2013). Een gedeelde welstandsklasse is hiervan een voorbeeld. In kwetsbare buurten bieden arme actieven elkaar onderlinge steun of ze onderhouden lotgenotencontact, net zoals in meer welvarende gebieden welgestelde actieven dit doen. Een goed voorbeeld van 'welgestelde actieven' zijn de Stadsdorpen in Amsterdam waar oudere buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten en naar elkaar om kunnen kijken. Ook etnische overeenkomst is vaak een bron van onderlinge steun, al kunnen de (soorten) sociale steun die etnische groepen elkaar bieden, verschillen per etnische groep. Binnen de meeste niet-westerse migrantengroepen speelt praktische en emotionele ondersteuning evenwel een belangrijke rol (vgl. Schans & Komter, 2006:1, Van Dam, 2015: 65).

Buren zijn niet vanzelfsprekende ondersteuners voor elkaar. Af en toe de boodschappen naar boven dragen is prima, maar veel verder willen mensen niet gaan (Jagers-Vreugdenhil, 2012; Steenbekkers en Vermeij, 2013). In de regel houden burens graag een zekere afstand tot elkaar. Pas als burens sterk op elkaar lijken en er vriendschapspotentieel (Van der Aalst et al, 2012) is of als mensen elkaar kennen uit het verenigingsleven, ligt er een wat steviger basis voor 'peer support' in de buurt. Onderzoek in de Verenigde Staten laat tenslotte zien dat gelovigen kerkgemeenschappen zien als belangrijke en betrouwbare bronnen voor sociale ondersteuning. De sleutelfiguren binnen die gemeenschappen, priesters en andere leiders, gelden in belangrijke mate ook als mobiliseerders van ondersteuning. Met name etnische groepen lijken soms meer vertrouwen te hebben in kerkgemeenschappen dan in overheidssteuning (Whutnow, Hacket & Hsu, 2004).

Differentiering: wie vraagt men voor wat?

Gage-Bouchard et al (2015) onderzochten in de Verenigde Staten hoe ouders met een ernstig ziek en gehospitaliseerd kind hulpbronnen aanboren voor uiteenlopende taken. De belangrijkste bevinding was dat mensen hun sociale netwerk selectief inzetten. Het sociale vangnet heeft sterk gedifferentieerde functies. De mensen met wie men stevig sociaal verbonden is, de zogeheten, *strong ties* zijn een bron voor logistieke en emotionele support. Bestaande familiale banden worden geïntensiveerd voor transport naar het ziekenhuis, huishoudelijke taken, het oppassen op andere kinderen et cetera. In iets mindere mate biedt deze groep ook emotionele steun door ondersteunende gesprekken en ziekenhuisbezoek. Terwijl voor zorggerelateerde informatie en medisch advies zogenaamde *similar others* -lotgenoten die het zelfde meemaken of hebben meegemaakt - vaak een nieuwe informele hulpbron zijn. Opmerkelijk genoeg blijken collega's in de V.S. vaak een relatief belangrijke bron te zijn van financiële steun via het verzamelen van giften of fundraising. Zorgprofessionals bieden ook toegang tot financiële steun, maar zijn tegelijkertijd ook belangrijk voor emotionele steun volgens dit onderzoek, deels door het linken van ouders aan *similar others*. Dat gelijkgestemde mensen met dezelfde ervaringen een belangrijke bron van informatie en emotionele steun kunnen zijn, spreekt ook uit onderzoek naar alleenstaande moeders (Nelson, 2005) en arme actieven (Linders, 2010). Als mensen over de drempel heen stappen om hulp te vragen, richten ze zich liever tot elkaar, - andere mensen die het ook niet makkelijk redden - dan tot buitenstaanders. Van lotgenoten verwachten ze meer emotionele erkenning (vgl. Bredewold, 2014).

Methode van onderzoek

Om de onderzoeksvragen te verkennen is op een werkdag in juni 2015 tussen twee werkbijeenkomsten van het team door een focusgroep georganiseerd. Focusgroepen of groepsgesprekken bestaan uit een door een gespreksleider gestructureerde discussie onder een kleine groep van belanghebbenden (4-15 personen). In relatief korte tijd kan met deze methode informatie worden verkregen over de voorkeuren, opvattingen, ideeën en belangen van de deelnemers rond een bepaald

onderwerp. Ook kan er worden doorgevraagd, zodat bijvoorbeeld ook achterliggende motieven duidelijk worden. In optima forma is een groepsgesprek een combinatie van een gericht interview en een discussiegroep.

De focusgroep in Amsterdam Zuidoost is gestructureerd volgens de Think-Pair-Share-aanpak, afkomstig uit het onderwijs (Kadoura, 2013). Think staat er voor dat de professionals allereerst in stilte en individueel nadenken over aan hen voorgelegde casussen en vragen daarover op papier beantwoorden op een antwoordformulier. In de volgende fase (Pair) gaan ze in duo's hierop door en bespreken ze elkaars antwoorden. Om vervolgens deze gedachten met elkaar en de interviewers te delen (Share). Voordeel van deze aanpak is dat zowel individuele voorkeuren en groepsopvattingen aan het licht komen. Voor het hele proces was 2 uur tijd beschikbaar.

Voorafgaand aan de Think-Pair-Share sessie is een drietal professionals uit het team in Zuidoost geïnterviewd over hun samenwerking met informele krachten. Deze interviews zijn voornamelijk gebruikt als input voor de sessie. We hebben geïnventariseerd welke informele hulpbronnen er door deze professionals genoemd werden en hebben deze toegevoegd aan een lijst. Deze lijst hebben we in de Share fase van de dataverzamelingssessie uitgedeeld met de vraag hoe bruikbaar deze hulpbronnen potentieel waren, nadat professionals vanuit zichzelf bedacht hadden welke informele hulpbronnen ze als potentieel bruikbaar vonden.

Er is voor het groepsgesprek gestreefd naar het gebruik van typical cases (Gerring, 2007) voor de praktijk van Samen Doen teams in Zuidoost. Met andere woorden er is gezocht naar doorsnee cases die goed herkenbaar zijn voor de professionals. In de kern betreffen de cases; een Surinaams eenoudergezin, met veel kluwenproblematiek en opvoedingsproblemen en weinig contact met de sociale omgeving. Een vereenzamende, depressieve en zich zelf verwaarlozende oudere autochtone man die moeite heeft om zelfstandig te blijven wonen en te participeren. En een Ghanees gezin op het sociaal minimum dat nauwelijks de weg kent in Nederland, dat leunt op de eigen kerk voor ondersteuning en moeite heeft met het ondersteunen van de dochters. Een volledige beschrijving van de cases en het invulformulier is op de volgende pagina te lezen. In de ontwikkelde casussen is veel

onderscheid gemaakt naar strong en weak ties. Aan bod kwamen de intensieve en intense 'zware' verbindingen die mensen onderhouden (vgl. Granovetter, 1973) zoals gezinsleden, familieleden, schoonfamilie, goede vrienden. Anderzijds zijn ook de veel lossere zwakke verbindingen zoals verre vrienden, kennissen, oud-collega's, voormalige medecursisten, sleutelfiguren uit de buurt, directe burens, medekerkgangers et cetera opgenomen. Bij de fictieve cases is er rekening mee gehouden dat strong ties kunnen bestaan uit warme betrouwbare relaties, maar ook uit beschadigde onbetrouwbare relaties. Ook weak ties kunnen meer of minder vertrouwd zijn (vgl. De Groot, De Jong en Schout, 2013: 70).

Vanwege de bijzondere kenmerken van Amsterdam Zuidoost verwachten we niet dat we onze bevindingen kunnen veralgemeniseren naar andere wijken. Anderzijds kunnen we deze case wel beschouwen als een zogeheten 'most likely case' (Gerring, 2007). Als ergens professionals in wijkteams oog zouden kunnen hebben voor de rol van sociale nabije ondersteuners, dan in Amsterdam-Zuidoost met zijn actieve civil society.

Respondenten

De 13 respondenten zijn bijna allemaal vrouw. Slechts een mannelijke respondent nam deel aan het gesprek. De samenstelling van de groep was naar etnische herkomst en leeftijd sterk gemengd. Ook de functieprofielen waren sterk uiteenlopend, conform de gedachte van wijkteams om verschillende specialisten samen te laten werken. Het aantal uren dat men verbonden was aan het wijkteam liep eveneens sterk uiteen. Halverwege de pair-fase moesten 2 respondenten voor hun werk naar elders, zij werden vervangen door 2 andere respondenten. De groepsomvang lag dus steeds op 11 personen. Bij het invullen van de formulieren gebruikten respondenten een alias, waardoor de onderzoekers konden zoeken naar eventuele patronen in de beantwoording. Dit is geanonimiseerd verwerkt in de rapportage. Het groepsgesprek is opgenomen en getranscribeerd. Uitspraken tijdens het groepsgesprek konden niet worden herleid naar respondenten.

In de praktijk bleek het tijdsbestek van twee uur relatief krap te zijn waardoor met name bij de derde case de schriftelijke beantwoording soms beknopt was. De respondenten gaven na afloop aan de beantwoording en de discussie leerzaam te vinden. Ze gaven ook aan de cases te herkennen als typisch voor hun werkpraktijk. De schriftelijke antwoorden en de groepsdiscussie zijn dwars door de cases heen geanalyseerd naar hulpbron.

De cases

Casus 1

Het gaat om een alleenstaande moeder (36) van Surinaamse afkomst. Moeder heeft drie kinderen van respectievelijk 13, 8 en 6 jaar. De vader van de jongste kinderen woont elders in Amsterdam, met hem is nog af en toe contact. Met de vader van haar eerste kind heeft ze helemaal geen contact meer. De vrouw heeft in het verleden een drankprobleem gehad, dat af en toe nog serieus de kop opsteekt. De vader en moeder van de vrouw zijn twee jaar geleden teruggekeerd naar Suriname. Veel broers en zussen en neven en nichten wonen binnen een paar metrohaltes, maar de meesten ziet ze hoofdzakelijk op verjaardagen en op de markt. Ook een paar vriendinnen van de middelbare school ziet ze op onregelmatige basis. Haar lievelingszus met wie ze goed kan praten, woont in Noord en heeft een druk gezinsleven. De vrouw heeft op dit moment geen werk en komt rond van een uitkering. Vier jaar geleden heeft ze buiten de stad een cursus voor edelsmid gevolgd waaraan veel leuke mensen meededen. De meeste deelnemers hebben door de opleiding werk gevonden, maar met geen van die mensen heeft ze nog contact. Ze kampt met huurschulden en andere financiële problemen. Ze maakt zich zorgen over huisvesting, ze kan de huur van hun tweekamer flat soms niet, maar soms ook niet betalen. Ook extra uitgaven voor kleding en school kan ze nauwelijks betalen. Door de stress is ze snel aangebrand en maakt ze soms harde opmerkingen naar haar kinderen. Soms als ze het niet ziet zitten, drinkt ze overmatig en is ze duidelijk aangeschoten waar de kinderen bij zijn. Dat zorgt voor spanningen in huis, zeker nu haar dochter van 13 in de puberteit begint te komen en lang buiten op

straat blijft. De jongste twee zonen lijken ook onder de spanning te lijden en zijn erg druk in hun gedrag.

Casus 2

Een alleenstaande Nederlandse oudere man (76) woont in een benedenwoning in Holendrecht, sinds 6 jaar is hij weduwnaar. Hij leeft behoorlijk geïsoleerd, omdat de afgelopen jaren veel van zijn contacten zijn weggevallen. Zijn twee zoons wonen in het zuiden van het land en komen slechts af en toe langs. Voor een lange tijd heeft hij zich goed alleen kunnen redden, maar de laatste tijd vindt hij het steeds lastiger om voor zichzelf te koken, de kat te verzorgen en het huis op orde te houden. Eerder bezocht hij het buurthuis regelmatig, maar doordat zijn gehoor achteruit is gegaan en hij steeds slechter ter been is blijft hij soms dagenlang alleen binnen. Daardoor is hij vaak erg neerslachtig. Als er wel iemand langskomt, vertelt hij graag over zijn tijd op de grote vaart als zeeman. Af en toe krijgt hij bezoek van een oud-collega en luisteren ze samen naar zeemansliederen. Zijn burens klagen dan over de harde muziek. Ook omdat hij zijn vuilniszakken soms buiten in de tuin neerzet, waar ongedierte op afkomt, is de relatie met de burens inmiddels tamelijk verstoord. De man kijkt erg uit naar SAIL 2015. Hij gaat dan op een van de dagen met andere ouderen de boten bekijken vanaf MPS de Zonnebloem.

Casus 3

Een Ghanees gezin met twee kinderen woont al jaren in Zuidoost. De oudste dochter van 16 doet het goed op school en ook de jongste dochter van 13 komt welbespraakt en opgewekt over. Toch zijn er zorgen over het gezin. Bij de jongste dochter is sprake van snel toenemend overgewicht. Daarnaast heeft de vader anderhalf jaar geleden een kortstondige gokverslaving gehad en dat heeft destijds tot veel spanningen geleid, waarbij moeder enkele keren is mishandeld. De burens hebben toen de politie gebeld. Beide ouders (40 en 42) spreken nauwelijks Nederlands. Vader werkt soms op uitzendbasis als schoonmaker, maar is ook vaak aangewezen op een uitkering. Behalve een broer die druk bezig is met zijn eigen carrière als markthandelaar,

hebben ze geen familie in Amsterdam of Nederland. In Amsterdam gaan ze vooral om met andere Ghanezen, die ze kennen van de kerk. Ze hebben weinig contact met andere bevolkingsgroepen of de burens. Het gezin lijkt maar net rond te komen. Het is niet precies duidelijk waarom moeder vaak zwaar vermoeid is, maar in elk geval kan ze daardoor het huishouden niet goed doen. De dochters moeten vaak bijspringen. Beide dochters hebben de ambitie om aan de universiteit te studeren, rechten en economie. Vader en moeder geven alles er alles aan te willen doen om hun dochters te kunnen laten studeren, maar ze kennen het onderwijsstelsel in Nederland niet goed. Als er in goede periodes wat geld overblijft vergoekt vader het niet meer, maar hij geeft wel veel geld weg aan de kerk die ze elke week bezoeken. Er blijft voor de dochters weinig tijd en geld over voor kleding, sport of filmbezoek. De oudste dochter gaat wel regelmatig huiswerk maken bij een Ghanees vriendinnetje van wie de ouders in Accra hebben gestudeerd.

Resultaten

Alle professionals zeggen het belangrijk te vinden dat het aanzoeken van steun uit het netwerk in eerste instantie altijd met de cliënt moet worden besproken. Tegelijkertijd geven professionals aan zelf ook een verantwoordelijkheid te voelen voor het netwerk rondom het huishouden. Ze willen ervoor zorgen dat het netwerk *'groot, betrouwbaar en duurzaam'* is, zoals een van hen het verwoordt. Welke keuzes maken ze daarin?

Familie

Tijdens de verschillende fases (think pair share) van het groepsgesprek was er een constante: een sterke neiging om heel veel informele support allereerst bij de familie te leggen, tenzij die daarvoor de mogelijkheden niet heeft. In de tweede casus wonen de twee zonen bijvoorbeeld te ver weg om in het leven van alledag veel te kunnen doen voor hun vader, maar ook dan wordt er nog veel beroep op hen gedaan (*'de zonen moeten worden benut'*). In de derde casus is er bijna geen familie om op terug te vallen. *'Bijna geen familie in Amsterdam, dat is een probleem'* schrijft een van de professionals. Bij de eerste case waar de

familie wel in de buurt woont, zijn alle professionals bijna unaniem van mening dat de moeder haar familienetwerk moet activeren voor praktische en sociaal-emotionele ondersteuning. Familiebanden bieden volgens de professionals de kans op wederkerigheid: *‘Als familie kun je een beroep doen op elkaar. Betrokken familie vormt vaak de oplossing’*. Eventuele schroom dient overwonnen te worden: *‘moeder moet gewend raken haar netwerk in te zetten’*.

Meerdere respondenten leggen in de eerste casus het initiatief bij de lievelingszus (*‘die het vertrouwen van moeder heeft’*), voor het bijeenroepen van een familieberaad. Deels wordt ook gekozen voor een Eigen Kracht Conferentie (een familiegroepsplan) waar meningen en ideeën van familie een plaats kunnen krijgen. *‘Een Eigen Kracht Centrale vind ik op zich een fijn middel en ook het plan dat eruit komt, alleen met sommige gezinnen is het moeilijk om ze aan de taken te houden’*. Er wordt vaker op gewezen dat de familie vaak wel veel bereidheid toont, maar het niet altijd kan opbrengen om steun te geven. *‘Vaak willen ze elkaar wel helpen, maar lukt het niet. De druk is zo hoog’*. Daartegenover staan ook voorbeelden van familieleden *‘die grote taken op zich nemen: ‘Zij is heel goed thuis in de PGB waar we haar voor hebben ingezet. Beter nog dan ik’*. Soms wordt er ook gewaarschuwd voor de keerzijde van toenemende afhankelijkheid:

‘Steun zoeken in familie betekent dat relaties gaan schuiven, opnieuw gedefinieerd worden. Dit kan extra stress geven (..) Moeder wordt kwetsbaar voor kritiek van de familie’.

Naast praktische logistieke en emotionele ondersteuning wordt in de eerste case ook sociale controle genoemd als familietaak (dat de familie een oogje in het zeil kan houden met betrekking tot het drankgebruik van moeder). Over sociale controle als taak voor de familie heerst wel controverse. De huiver wordt het duidelijkst verwoord: *‘Ze zouden zich niet teveel met de opvoeding moeten gaan bemoeien, zo van tante Miep regelt het wel, maar misschien wel een keertje met het kind naar het park gaan. Op dat niveau vind ik het wel goed (..) Niet zozeer inzetten op regelen, maar op ontlasten’*. Een andere professional trekt hier ook de grens.

‘Moeder is verslaafd en daarin is professionele hulp nodig’

Overigens wordt de vader van de kinderen, relatief weinig genoemd door de professionals. Als hij wordt genoemd gaat het om *‘oppassen’*; *‘leuke dingen doen met de kinderen’* of *‘als tweede milieu voor de kinderen’*.

Vrijwilligers

Het inschakelen van familie heeft vaak een flinke streep voor boven het inzetten van vrijwilligers. Vrijwilligers gelden wel als een substituut bij gebrek aan familiebanden, zoals vooral blijkt uit casus twee waar de familie ver weg woont. In deze casus over de zichzelf verwaarlozende vereenzamende oudere autochtone man, is de rol van vrijwilligers zeer groot. Een van de respondenten ziet bijvoorbeeld in deze case een vrijwilliger als iemand om *'aansluiting mee te vinden; de vrijwilliger als redder'*.

Het takenpakket voor vrijwilligers is in deze casus zelfs zeer omvangrijk. Het omvat zowel emotionele (gezelschap bieden, samen leuke dingen doen), praktische en logistieke ondersteuning (gezamenlijk koken, vervoer naar buurthuis), signalering en activering. Ook buurtbemiddeling voor het conflict met de burens vraagt volgens professionals om vrijwillige inzet. Er is wat verschil van mening of men de vrijwilligers moet verzoeken om te praten over de man zijn depressies. Nee, zeggen veel professionals, draai het om. Vrijwilligers halen hem uit het isolement en zo kan zijn neerslachtigheid afnemen. Een enkele professional waarschuwt dat *'de man misschien te afhankelijk wordt van vrijwilligers'* of vraagt zich af of een *'slechthorende man die alleen over zijn hobby varen wil praten, wel interessant is voor een vrijwilliger'*.

In de derde casus over het Ghanese gezin is de rol van vrijwilligers weer veel kleiner. Voor het leren van de taal willen de professionals een taalmaatje zoeken. Daarnaast willen ze op zoek gaan naar een vrijwilliger die mee wil gaan sporten, zodat het gezin meer gaat bewegen. Vergeleken met familieleden staan vrijwilligers ook minder scherp op het netvlies.

'Vorige week bracht ik in een overleg een zaak in, en toen bracht de teamleider wel verschillende vrijwilligersorganisaties aan. Dat ik dacht, o ja! (...)'

In het verleden is hier wel aandacht structureel meer aandacht voor geweest, maar door de positionering in de tweede lijn van Samen Doen ligt de nadruk minder op het inschakelen van vrijwilligers.

'In de overlegstructuur was dat ook een punt van aandacht. Dan werd een casus ingebracht en dan waren er een aantal onderwerpen die gevraagd werden. Dat staat nu niet meer.'

Vrijwilligers die al wel actief zijn, raken vaak emotioneel betrokken bij de cliënten volgens de professionals. *‘Een vrijwilliger raakt heel snel ingezogen’*, stelt iemand. Deze ‘ingezogen vrijwilliger’ kan dan volgens de professionals gezien worden als een soort *‘tante figuur’* dichtbij het huishouden. Vrijwilligers bieden dus emotionele steun. Dat impliceert weer wel dat men in deze rol niet verantwoordelijk is voor sociale controle. *‘Ze hoeven geen signalen te melden over kindveiligheid’*.

Vrijwilligers worden (na overleg met de cliënt) al met al als substituut voor familieondersteuning ingeschakeld door professionals. De toebedeelde taken lopen uiteen van helpen bij formulieren, activiteiten voor kinderen zoals voorlezen, logistieke steun (kinderen van school halen), mentorfuncties en vooral ontspanning bieden (*‘uit isolement halen’*; *‘zorgen dat de moeder wat naar buiten komt’*). Professionals hebben daarbij een duidelijke voorkeur voor getrainde vrijwilligers boven onbegeleide vrijwilligers.

Buren

Buren worden in de cases relatief weinig ingeschakeld door de teamleden. Buren worden in de eerste case pas genoemd nadat een lijst met mogelijke informele hulpbronnen is uitgedeeld. Buren worden in de tweede casus door 1 professional gezien als ondersteuners bij praktische zaken, zoals vuilnis buiten zetten. In casus drie hopen twee professionals op positieve burenenrelaties. In het groeps gesprek komen burenen slechts zijdelings aan de orde:

‘Familie wel, burenen doe ik heel weinig mee moet ik zeggen; zou misschien wel moeten, maar het zit niet op mijn netvlies’.

Similar others

Tegen de verwachting in wordt weinig beroep gedaan op mensen met soortgelijke ervaringen als de huishoudens die centraal staan in de cases. In de eerste case wordt overwogen een buddy voor de alcoholverslaafde moeder te zoeken. In de eerste en derde casus wordt gedacht aan een Maatje voor de dochters. Opvallend is dat in de tweede case over de oudere autochtone man geen van de professionals expliciet leeftijdsgenoten naar voren schuift als mogelijke vrijwilliger.

Etnische groepen

In de eerste case komt de Surinaamse cultuur impliciet aan bod. *‘Vanuit haar cultuur zou moeder anderen in de familie kunnen inschakelen om mee te moederen’*, stelt een van de professionals. Voor het overige wordt echter weinig verwezen naar de Surinaamse sociale infrastructuur in Amsterdam Zuidoost.

In de tweede casus wordt geen enkele keer verwezen naar de in de onderzoeksliteratuur beschreven autochtone cultuur van arme actieven. Mogelijk is de omvang van deze groep in dit deel van Amsterdam Zuidoost ook zeer klein.

In de derde casus worden Ghanese rolmodellen nadrukkelijk door sommige professionals naar voren geschoven als relevante hulpbronnen voor het gezin. De professionals willen de hogeropgeleide ouders van een vriendin van de dochter inschakelen om informatie door te geven over het Nederlandse onderwijsstelsel.

‘Zij moeten de ouders laten inzien dat zij hun dochters kunnen stimuleren actief deel te nemen aan de maatschappij’.

‘Het gezin heeft een brug nodig tussen twee culturen’.

Ook wordt soms overwogen *‘een Ghanese organisaties (vrijwilligers) te benaderen om het gezin wegwijs te maken in Nederland’* (..) *hen te helpen met de taal, financiën en andere sociale contacten’*. Bijna altijd wordt die etnische ondersteuning gelinkt aan Ghanese kerken.

‘Ghanezen hebben meestal alleen contact met landgenoten, dus daar ligt de oplossing. De kerk heeft veel invloed op hen. De kerk kan alle nodige hulp voor dit gezin inzetten’.

Juist in de derde case zien we bij sommige professionals iets van een Bijlmermethodiek doorschemeren, dat wordt nog duidelijker als we kijken naar de rol die kerken krijgen toebedeeld door de professionals.

Kerken

Als kerken worden ingeschakeld voor ondersteuning denken de professionals vooral aan de Afrikaanse gemeenschap in Zuidoost.

'Ik merk met name dat in de Afrikaanse gemeenschap de kerk heel belangrijk is. De pastor, die weet ook heel veel vrijwilligers, die budgetcursussen of taalcursussen geven'.

Kerken zelf stellen zich vaak op als gids van huishoudens in kwetsbare omstandigheden: *'Ik hoorde van een vrouwtje van het OKT, van een Ghanees gezin, dat er in de kerk heel vaak wordt gezegd van, tegen hulpverleners moet je dit en dat en dat zeggen, want dan kunnen ze dit doen (..) dus dan kunnen ze het allemaal voor hen regelen'.*

In de derde casus spelen religieuze Ghanese organisaties dan ook een grote rol. Sommige professionals zijn daarvan sterk overtuigd. *'De kerk heeft de mensen die nodig zijn in hun netwerk (..) De kerk kan helpen met alles (taalles, budgettering et cetera)'. Een andere professional overweegt om de kerk te vragen te helpen 'bij ondersteuning in het huishouden'.*

Veel professionals constateren een sterke nadruk op soevereiniteit in eigen kring Dit schrikt een deel van de professionals ook af. *'De kerk (met name Ghanees) is een gesloten bolwerk'. Een collega pleit daarom voor 'netwerkversterking van buiten de gemeenschap'. Anderen accepteren de beslotenheid als feit.*

'Andere informele hulp zullen zij niet toelaten (..) Ze laten geen vreemden toe'.

Het inschakelen van kerken vraagt om goed overleg met de cliënt, die mogelijk terugschrikt om iets te vragen aan de kerk.

'Soms moet je wel echt goed doorvragen, want soms gebeurt het dat ze heel nauw betrokken zijn bij het hele kerkgebeuren, maar dat niemand in de kerk op de hoogte is van hun problematiek. De pastor mag niet weten dat ze opvoedondersteuning krijgt, dat ze bij de Altra loopt'.

Collega's/ studiegenoten

In de eerste case wordt het contact herstellen met werkzame ex-studiegenoten door de helft van de respondenten genoemd. Anderen gaven in de groepsdiscussie aan dat ze *'cursisten niet hadden meegenomen'.*

In de tweede casus wordt de oud-collega die op bezoek komt soms gekenmerkt als 'ongunstig netwerklid' (vanwege de luide muziek die aangaat als hij op bezoek komt), maar anderen stellen daartegenover: *'het bezoek van de oud-collega doet hem goed'.*

Percepties over de samenwerking met informele hulpbronnen

Het laatste deel van de rapportage gaat over de manier waarop de respondenten de samenwerking met informele hulpbronnen en vrijwilligers in het bijzonder beleven. Dit bleek in de gesprekken in de focusgroep voor professionals een belangrijk thema te zijn. Wanneer professionals vertellen over de samenwerking met informele krachten valt direct op dat ze het als een tijdrovende taak zien, waaraan ze relatief weinig prioriteit geven.

‘Als ik heel eerlijk ben, ik heb daar geen tijd voor. Ik lees het zo en dan denk ik, ik zou dat meer moeten doen, maar als ik in het gezin duik, pak ik op wat er is en dan ren ik weer verder. Ik zou meer netwerk in moeten zetten. Ik heb wel vrijwilligers aangevraagd, maar dat duurt dan weer zo lang en dan ben ik alweer verder gerend’.

De respondenten geven aan dat door de hoge caseload er weinig tijd overblijft voor andere zaken dan de directe hulpvraag. Zaken als emotionele ondersteuning en netwerkversterking schieten er bij in.

‘Ik was net bij een cliënt bezig met de belastingpapieren, tussen neus en lippen door moest ik haar vertellen dat ze geen urgentie kon krijgen dus ze werd emotioneel. En toen dacht ik, ik moet eigenlijk met haar in gesprek, maar die belasting papieren zijn ook belangrijk, ingevuld en toen moest ik alweer verder. Dus ja, ik zou het wel willen, maar ik heb er nu nog geen tijd voor’.

Meer professionals geven aan vooral ‘van casus naar casus te rennen’. Eerder gaven ze al aan dat er in de overlegstructuur het inschakelen van sociale netwerken en vrijwilligers soms wel en soms niet een punt van aandacht is. Meer structurele aandacht voor het inschakelen van informele hulpbronnen juichten ze ook niet direct toe. Sommige respondenten voeren aan dat de samenwerking met familie, burens en vrijwilligers een nieuwe, extra prioriteit is die ‘vanuit de aansturing wordt opgelegd’, zonder dat daar extra tijd voor beschikbaar is.

‘Ik vind ook wel, het idee van zelfredzaamheid, en vrijwilligers, dus het netwerk inzetten, dat wordt heel erg van bovenaf bedacht, zonder te kijken wat er in de praktijk reëel is. Het is een mooi idee maar kijk naar de realiteit, kijk wat wij daarvoor nodig hebben, investeer daar ook in, anders dan gaan wij eigenlijk met de handen op de rug. We willen wel, maar vaak ligt de lat gewoon echt te hoog’.

Op incidentele basis werken de respondenten wel samen met informele ondersteuners, als ze toevallig een vrijwilliger of andere informele kracht tegenkomen die ze in kunnen zetten, maar vooral door schaarste aan tijd ervaren ze het nog niet als een structureel onderdeel van hun werk.

Voor de meeste respondenten ligt de prioriteit van hun werk eerder bij andere zaken zoals de veiligheid van kinderen in de gezinnen.

'We zijn heel erg aan het zoeken in de casuïstiek van hoe kan je alles, ook de nieuwe werkwijze van Samen DOEN goed integreren, ook de netwerken, maar vervolgens concluderen we met elkaar van, we moeten eigenlijk nu heel erg de focus op de veiligheid van de kinderen leggen. Wat op een gegeven moment ging het alleen nog maar over de financiën en andere leefgebieden, terwijl de kinderen nauwelijks aan bod kwamen. Dus we hebben afgesproken van nu weer de veiligheid van de kinderen als prioriteit. En als je die als prioriteit neemt ben je zo een uur verder met de casus zonder dat dit punt ter sprake kwam.'

Deels zorgt deze nieuwe prioriteit ervoor dat informele krachten soms aangeboord worden, omdat een tweede milieu belangrijk kan zijn voor de ontwikkeling van veel kinderen. Opmerkelijk is dat de professionals zich hierbij sterk beperken tot het familienetwerk.

Relaties met vrijwilligersorganisaties

Wanneer de respondenten spreken over samenwerking met informele krachten gaat het naast familie veelal over vrijwilligers die opereren vanuit vrijwilligersorganisaties. De professionals hebben sterk uiteenlopende ervaringen met verschillende vrijwilligers, die ze vaak koppelen aan de manier van werken van de organisatie. Bij veel organisaties worden vrijwilligers door een coördinator aan een huishoudens gekoppeld, de Samen DOEN professionals zijn daar dan niet bij betrokken. Ook de communicatie met de vrijwilliger loopt dan via de coördinator. Dat is vaak een pijnpunt voor professionals.

'In eerste instantie kreeg ik die contactgegevens niet, toen heb ik aangegeven dat ik dat echt een probleem vind. Toen heeft ze dat gecheckt bij die vrijwilligers en die waren akkoord dat ik de contactgegevens kreeg, dus daar mail ik nu mee'.

Een andere kwestie die de respondenten aandragen is de snelheid waarmee organisaties geschikte vrijwilligers vinden. Sommige organisaties worden door zorgvuldige communicatie en een snelle koppeling van vrijwilligers zeer gewaardeerd, maar de respondenten kennen ook situaties dat het relatief lang duurt voordat organisaties

een vrijwilliger vinden die geschikt is om aan een bepaald huishouden te koppelen. Voor professionals zorgt de lengte van het aanvragen van een vrijwilliger voor een extra tijdsinvestering. Het wachten daarop belemmert ook het proces van ondersteunen en *empoweren* van het huishouden:

‘Op een gegeven moment wordt zo’n moeder zelf ook boos, zo van, er zou toch iemand komen? Dan sta ik daar van, ja sorry, ik heb daar best wel in geïnvesteerd, maar het lukt nog niet. En het is al heel wat om een moeder zover te krijgen om het toe te staan, dat er iemand bij komt. Dus het is heel kwetsbaar ook, om iemand in te brengen. En als je het dan voorstelt, dan zijn ze er eindelijk aan toe, dan duurt het veel te lang. Dan hoeft het niet meer, dan hebben ze zelf al iets. Dat is ook mooi, als ze het zelf oplossen, maar soms werkt het dan toch weer niet goed, dat vind ik heel erg jammer’.

De respondenten vinden dat vrijwilligersorganisaties dit ‘selectieproces’ beter moeten stroomlijnen. Bovendien vinden ze dat vrijwilligers bij hun organisatie terecht moeten kunnen voor intervisie en andere steun, niet alleen voor waardering, maar ook om te leren en te ontwikkelen. Als gezegd zien professionals vrijwilligers vooral als additionele helpers die relatief dichtbij huishoudens staan en zich daar soms (te) sterk mee identificeren (*‘ingezogen zijn’*). Door training zouden ze iets meer distantie kunnen opbouwen. Tegelijkertijd moet dit niet doorslaan naar ‘concurrerende’ professionalisering of naar het inzicht hebben in vertrouwelijke informatie.

‘Ik heb ook ervaring met een organisatie, om het gezin te helpen met formulieren, en dan willen zij een hele intake gaan doen met het gezin. Niet alleen voor de formulieren, maar alle leefgebieden’.

Resumerend zien we dat professionals benadrukken dat vrijwilligersorganisaties professioneel met hun vrijwilligers omgaan, in de zin van trainingen en intervisies. Tegelijkertijd hoeft de organisatie niet door te schieten in professionaliteit, omdat er dan kans op overlap ontstaat met het werk van Samen DOEN.

Samenwerking op microniveau van de vrijwilligers

Contacten met individuele vrijwilligers verlopen volgens de respondenten ook niet altijd soepel. De professionals ondervinden dat vrijwilligers de casussen en typen problematiek waarvoor ze gevraagd worden niet passend of aansluitend vinden. Zo zouden vrijwilligers ondersteuning bij huishoudens te ingewikkeld (bijvoorbeeld als sprake

is van chronische ziekten of illegaliteit) of juist te saai vinden (als bijvoorbeeld alleen vraag is naar administratieve ondersteuning). Professionals noemen ook dat vrijwilligers vanuit organisaties die in de hele stad werken het specifieke gebied waar dit Samen DOEN team actief is 'te ver' vinden.

Wanneer vrijwilligers eenmaal in beeld zijn, vinden professionals het belangrijk om direct contact met de vrijwilliger te kunnen hebben. Naast mailcontact en telefonisch contact stellen professionals het op prijs als ze kunnen zien hoe een vrijwilliger in het gezin werkt. Een professional vertelt hoe er in nabijheid en frequentie van het contact met het huishouden een spanningsveld kan ontstaan.

'Misschien dat vrijwilligers soms veel dichterbij het gezin komen te staan dan hulpverleners. Misschien dat je daar ook een soort spanningsveld krijgt, want die vrijwilliger weet op den duur meer dan jij. Het is niet slecht, maar je moet daarin kijken hoe je van elkaar gebruik maakt'.

Een andere spanning ligt in het geven van feedback. Een teamlid vertelde over een vrijwilliger die in meerdere huishoudens uit haar caseload actief was, wat ze aanvankelijk prettig vond. Ze ontmoetten elkaar regelmatig om de ontwikkelingen in de huishoudens te bespreken. Na enige tijd ontstonden er problemen wat betreft het uitwisselen van feedback, een punt waar het contact uiteindelijk op stuk liep.

Professionals hebben niet altijd grip op de ondersteuning die een vrijwilliger aan een huishouden biedt en de informatie die hij heeft. Dit ervaren ze soms als een knelpunt. Professionals geven voorbeelden van vrijwilligers die zich niet aan plannen en afgesproken doelen hielden of juist verder gingen dan dat. Dat heeft tot ingewikkelde situaties geleid, zoals een vrijwilliger die een huishouden een huis beloofde, terwijl dat niet mogelijk bleek te zijn. Een andere professional vertelt over vrijwilligers die 'hartstikke warrig' zijn of kinderen die op het schoolplein zijn blijven staan terwijl de afspraak was dat vrijwilligers ze ophaalden. Deze ervaring heeft haar huiverig gemaakt om samen te werken met vrijwilliger.

Voorwaarden en suggesties

Tijdens de focusgroep kwamen professionals met voorwaarden en suggesties om de samenwerking met vrijwilligers vanuit organisaties makkelijker te maken. Meer structurele aandacht, meer beschikbare tijd en kortere lijnen met vrijwilligersorganisaties worden het vaakst genoemd.

'Het helpt wel als je mensen kent. Die twee van de Regenboog ken ik nu, ik merk dat het een kort lijntje is. Ze hebben nu een kamp waar ik kinderen voor mag aanmelden, ik kreeg een mailtje van ze, van heb je kinderen voor het kamp? Dus je hebt contacten nodig'

Andere suggesties waar Samen DOEN teamleden mee kwamen zijn een eigen poule van vrijwilligers en een 'contactpersoon vrijwilligers', iemand die met vragen vanuit het team aan de slag gaat en op zoek gaat naar vrijwilligers die aansluiten op deze vragen. Een persoon met die functie zou contact hebben met de organisaties en snel naar de professionals terugkoppelen, die dan vervolgens met het gezin kan bespreken hoe de ondersteuning wordt ingestoken.

Conclusie

In dit onderzoek verkenden wij de vraag welke informele hulpbronnen door sociale professionals in een Samen DOEN Team in Amsterdam Zuidoost worden geselecteerd voor welke taken. Op basis van de aanwezigheid van actieve culturele, etnische en religieuze organisaties in dit gebied en op basis van voorafgaand onderzoek waarbij lokale sleutelfiguren bemiddelden tussen beleid en bewoners, veronderstelden wij dat inschakeling van 'nabije' informele wijkverbanden door professionals in Amsterdam Zuidoost het meest waarschijnlijk is. Een derde meer onderliggende vraag die zich gaandeweg het onderzoek aandienende is in hoeverre professionals van het betreffende Samen DOEN team ruimte zien voor informele hulpbronnen bij de ondersteuning van huishoudens met meervoudige problemen

Uit de analyse van de antwoordformulieren over drie typical cases en het focusgesprek kwam naar voren dat de respondenten willen aansluiten op de wensen van de huishoudens die ze bijstaan, maar zelf ook ideeën hebben over sociale ondersteuning. In zijn algemeenheid wordt gesteld dat men er naar streeft dat netwerken rondom cliënten

groot, betrouwbaar en duurzaam moeten zijn. Als wordt ingezoomd op de cases zien we dat de respondenten primair inzetten op ondersteuning door familie voor logistieke en emotionele steun (met name ontspanning bieden). Bij afwezigheid van familie opteert men voor dezelfde taken vooral voor getrainde vrijwilligers van erkende vrijwilligersorganisaties. Op deze 'aanleverende' vrijwilligersorganisaties zijn professionals kritisch omdat zorgvuldigheid in de communicatie en bij de matching van vrijwilligers niet altijd vanzelfsprekend is. Ook vinden professionals het lastig dat ze niet altijd 'regie' kunnen voeren op vrijwilligers. Nabije informele wijkverbanden zoals etnisch-religieuze organisaties komen als ondersteuners bij de professionals vooral in beeld bij de Ghanese wijkbevolking. Deze organisaties worden deels kritisch bejegend ('te besloten'), maar anderzijds door sommige professionals ook ingeschakeld vanwege hun uitgebreide ondersteuningsstructuur. Van een duidelijke 'Bijlmermethodiek' die teambreed op alle groepen in Zuidoost wordt toegepast, is geen sprake. Hoogstens zien we dat een dergelijke methodiek door individuele teamleden soms wordt beproefd. Een terugkerend geluid is dat de respondenten het inschakelen van sociale netwerken zien als een sluitpost van hun tijdsbegroting. Vanwege gebrek aan tijd, maar ook vanwege gebrek aan sturingsmogelijkheden op sociale ondersteuners en vanwege de zwaarte van de problematiek beperken veel respondenten hun werk tot professionele ondersteuning.

We kunnen op basis van de data al met al concluderen dat het selecteren van 'lokale' informele support uit etnische en culturele maatschappelijke verbanden zoals kerken, verenigingen en clubs sterk afhangt van individuele factoren bij professionals. Op individueel niveau zien we soms wel veel kennis over de mogelijkheden van nabije ondersteuning, maar als team in het geheel is er niet veel zicht op deze buurtverbanden als bron van sociale ondersteuning. Een eenduidige teamaanpak hierover ontbreekt. Wat ten slotte ook opvalt is dat veel professionals inzoomen op de schaduwkanten van de wijk (sociale controle, stigmatisering).

Reflectie op resultaten

Een plausibele verklaring voor het ontbreken van ‘tijd voor een Bijlmermethodiek’ is de herpositionering van Samen DOEN teams. Door de komst van andere teams in de buurt is het ‘preventief werken in de leefwereld’ niet langer altijd het beginpunt. Samen DOEN krijgt nu verwijzingen van ‘zwaardere gevallen’ en gaat van daaruit naar huishoudens toe (‘outreaching werken vanuit de tweede lijn’). Professionals hebben echter weinig tijd en middelen om alle beleidsdoelen te realiseren. Die schaarste leidt tot allerlei keuzedilemma’s. Professionals kunnen gaan overwerken, proberen efficiënter te werken, of prioriteiten stellen. Een bekende strategie is om in een situatie van veel werk en schaarste aan tijd sommige taken te prioriteren (Tummers en Musheno, 2019:9). Dat lijkt hier ook het geval te zijn. Omdat de nadruk bij de teams deels verschoven is naar professionele ondersteuning bij zwaardere problematiek en het voorkomen van onveilige situaties lijkt er minder accent te worden gelegd op preventie en werken met informele ondersteuners. Deze ‘micropolitics’ binnen wijkteams bieden mogelijk een verklaring voor het ‘aanpassen’ van de beleidsdoelen aan de praktijk. Professionals maken dit soort keuzes ‘to get the job done’.

Het is echter de vraag of het alleen terug te voeren is op de herpositionering van de Samen DOEN teams. Steyaert constateert dat in het hele agogische veld er wel veel oog is voor het persoonlijke sociale netwerk van mensen en voor de instituties die hen omgeven, maar dat de sociale verbanden en de maatschappelijke steunstructuren die een positie daartussen hebben, vaak buiten beeld blijven. ‘Er lijkt tussen genogrammen (gezinnen, familiebanden) en ecogrammen (verhoudingen ten aanzien van onderwijs, werk etc) een braakliggend terrein te liggen, het in beeld brengen en bij de zorg betrekken van de zwakkere sociale contacten van een cliënt’ (Steyaert, 2012).

Voor zover de teamprofessionals een visie hebben op het sociale weefsel van wijken dan ligt de sterkste nadruk op de wijk als ‘guuroord’ en niet als ‘kuuroord’ (vgl. Duyvendak, 2001). De impliciete en indirecte verwijzingen ondersteunen vooral de hypothesen van Wilson (in arme wijken is er weinig onderlinge steun) en Putnam (in etnisch diverse wijken is er weinig onderlinge steun) en veel minder de aanname van Sampson (in wijken met veel buurtactisme is er veel onderlinge steun).

Hoe dan ook is er binnen het team weinig zicht op de eventuele aanwezigheid van beschermende factoren in een 'moeilijke' buurt. Voortbouwend op dit onderzoek en vanuit de veronderstelling dat deze bevindingen door meer onderzoek worden bevestigd, willen we graag de uitdaging aangaan om een completer en gedifferentieerder wijkmodel c.q. 'wijkgram' te maken dat professionals kunnen gebruiken bij de architectuur van sociale ondersteuning. Dit model zal een verbinding moeten vormen tussen een ecogram en een genogram. Anderzijds is er ook de noodzaak om te onderkennen dat niet alle informele hulp van dichtbij hoeft te komen, soms is hulp van veraf ook prettig, want relatief anoniem. Hoe het ook zij, het lijkt in elk geval van belang om samenwerking met informele hulpbronnen explicieter op te nemen in de prestatiecriteria van professionals. En daar de condities ook voor te verbeteren.

Valorisatie

Deze rapportage over de professionele architectuur van informele zorg en ondersteuning door Samen DOEN professionals uit Zuidoost is in het najaar van 2015 gevaloriseerd in een focusgroep. Deze focusgroep bestond uit veertien professionals, waarvan een deel wel en een deel niet bij de think-pair-share sessie aanwezig was.

Bespreekpunten

Voor de valorisatiebijeenkomst is een samenvatting gemaakt van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Het betrof de onderstaande aandachtspunten.

- Professionals kijken vooral naar familie en vrijwilligers als sociale ondersteuners. Ze schakelen hen in voor additionele taken en twifelen over grotere verantwoordelijkheden en over meer 'eigenaarschap' voor informele verbanden.
- Het verbinden van informele en formele zorg verloopt niet optimaal, vooral de werving van vrijwilligers is tijdrovend. Het ontbreekt aan een duidelijke makelaar/ makelpunt tussen wijkteams en vrijwilligersorganisaties. Zolang dat ontbreekt is het nog vaker 'naast elkaar' dan met 'met elkaar'.

- Door de verzwaarde problematiek van cliënten verschuift het accent voor professionals naar crisishulp. Dit beperkt de ruimte voor het betrekken van informele hulpbronnen.
- Er is onder professionals relatief weinig oog voor de rol van lokale etnische en culturele vrijetijdsverbanden als maatschappelijke steunstructuren. Er worden van deze verbanden deels ook schaduwkanten benoemd. Anders dan verwacht is er niet sprake van een 'Bijlmermethodiek'. Een enkele professional past dit wel toe.
- Er wordt ook relatief weinig gekeken naar burens, collega's en naar lotgenoten van cliënten (*similar others*) als mogelijke ondersteuners
- Om beter aan de opdracht van samenwerking met maatschappelijke organisaties te kunnen voldoen, dient samenwerken met kansrijke informele hulpbronnen te worden opgenomen in de outputcriteria van professionals. Hiervoor moeten wel de condities worden verbeterd.
- Het betrekken van kansrijke informele hulpbronnen bij de ondersteuning van huishoudens dient ook weer structureel aandacht te krijgen in teambijeenkomsten en casuïstiekbesprekingen.
- Een 'wijkgram' kan in de leemte tussen ecogram en genogram voorzien.

Reacties uit de focusgroep

De aanwezigen herkenden zich in de aandachtspunten. Zij onderschrijven dat er weinig 'teamzicht' is op wat er allemaal precies in de buurt gebeurt, welke lokale etnische en culturele steunstructuren er zijn. De deelnemers van de focusgroep gaven aan dat ze cliënten vooral koppelen aan vrijwilligers omdat ze bepaalde vrijwilligersorganisaties al kennen. Ze onderschrijven dat de ervaringen met vrijwilligers vaak wisselend zijn en pleiten ervoor van te voren wederzijdse verwachtingen beter af te stemmen. Met andere informele hulpbronnen dan familie en vrijwilligers zijn zij naar eigen zeggen inderdaad minder bekend. Ervaringsdeskundigen zijn bijvoorbeeld nauwelijks in beeld.

Dat er relatief weinig lokale gemeenschappen en burens worden ingeschakeld als ondersteuners hangt volgens hen deels samen met door huishoudens niet gewenste sociale controle door mensen uit dezelfde etnische gemeenschap en door burens. Ook wijzen ze op de grote dynamiek en geringe duurzaamheid van lokale burgerinitiatieven in Zuidoost. Aan inzetten op een Bijlmermethodiek zitten dus volgens hen ook haken en ogen. De deelnemers aan de focusgroep onderschrijven de noodzaak van een dynamische kaart om informele verbanden in de buurt beter in kaart te kunnen brengen. Daarnaast benadrukte men het belang om nauwer samen te werken met gebiedsmakelaars/ participatiemakelaars. De afstemming met deze makelaars is te langzaam van de grond gekomen, wordt aangegeven. Men wil per direct concrete afspraken gaan maken. De deelnemers waren verdeeld over de vraag of het zicht hebben op de buurt een taak is voor specialisten (makelaars) of ook voor generalisten zoals zichzelf. Veel van de deelnemers aan de focusgroep ervaren niet dat ze veel tijd hebben voor dit soort verdiepende kennis. Er is volgens hen weinig tijd voor leren, omdat het werken met cliënten voorgaat.

De deelnemers herkenden zich in de constatering dat het inschakelen van het sociale netwerk niet het startpunt is, maar eerder het sluitstuk is van hun aanpak, omdat voorrang wordt gegeven aan crisishulpverlening op het gebied van veiligheid en basiszorg. De ernst van de problematiek vraagt daar in het begin volgens hen om. Pas later kan volgens de deelnemers aan de focusgroep aandacht worden aan sociale participatie en activering van cliënten.

Literatuur

- Beveren, P. van (2014). *Bewonersparticipatie in de Bijlmermeer: Inbreng en invloed bij stedelijke vernieuwing*. IOS Press.
- Bochove, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform 31.
- Boer, A., de & de Klerk, M. (2013). *Informele zorg in Nederland*. Sociaal en Cultureel Planbureau. Den Haag.
- Bredewold, F. H. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. PHD Universiteit van Amsterdam.
- Dam, R. Van (2015). *Armoede in Amsterdam. Het belang van sociale netwerken en de rol van etniciteit voor mensen die langdurig in armoede leven*. Masterscriptie Sociologie Universiteit van Amsterdam.
- Duyvendak, J.W. (2001). Column Guuroord of Kuuroord. Aedes Magazine, Vaktijdschrift voor woningcorporaties.
- Engbersen, G., Snel E. & M. 't Hart (2015). *'Mattheüs in de buurt. Over burgerparticipatie en ongelijkheid in steden'*. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Gerring, J. (2006). *Case study research: principles and practices*. Cambridge University Press.
- Gage-Bouchard, E. A., LaValley, S., Panagakis, C., & Shelton, R. C. (2015). The architecture of support: The activation of preexisting ties and formation of new ties for tailored support. *Social Science & Medicine*, 134, 59-65.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 1360-1380.
- Groot, N., de Jong, G., & Schout, G. (2013). Sociale netwerken bij Eigen Krachtconferenties. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(3), 65-84.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland?: De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam University Press.

- Kaddoura, M. (2013). Think pair share: a teaching learning strategy to enhance students' critical thinking. *Educational Research Quarterly*, 36(4), 3.
- Kanne, P., & Berg, J. van den & Albeda, H.(2013). Niet iedereen is toe aan de 'participatiesamenleving'. Handreiking voor een gesegmenteerde doe-democratie-strategie.
- Kruijswijk, W, Veer, M. van der, Brink, C. Calis, W. Maat J.W. van der & I. Redeker (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Movisie, Actiz & Vilans.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt* (Doctoral dissertation, Universiteit van Tilburg).
- Nelson, M. K. (2000). Single mothers and social support: The commitment to, and retreat from, reciprocity. *Qualitative Sociology*, 23(3), 291-317.
- Putnam, R.D. (2007). E pluribus unum. Diversity and community in the twenty-first century. The 2007 Johan Skytte Prize Lecture. In: *Scandinavian Political Studies*, 30(2), 137-174.
- Sampson, R. J., McAdam, D., MacIndoe, H., & Weffer-Elizondo, S. (2005). Civil Society Reconsidered: The Durable Nature and Community Structure of Collective Civic Action1. *American Journal of Sociology*, 111(3), 673-714.
- Schans, D. & Komter, A. (2006). Intergenerationele solidariteit en etnische diversiteit. *Migrantenstudies*, 22 (1), 2-22.
- Steenbekkers, A. en L. Vermeij (red.) (2013). *De dorpenmonitor. Ontwikkelingen in de leefsituatie van dorpsbewoners*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). De zorgkracht van sociale netwerken.
- Völker, B. (2005). *Burgers in de buurt: samenleven in school, wijk en vereniging* (Vol. 79). Amsterdam University Press.
- Wilson, W.J. (1996). *When Work Disappears: The World of the New Urban Poor*. Knopf.
- Wuthnow, R., Hackett, C., & Hsu, B. Y. (2004). The effectiveness and trustworthiness of faith-based and other service organizations: A study of recipients' perceptions. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 43(1), 1-17.
- Zwaard, J. van der (2004). *Zoek de verbanden! Sociaal kapitaal als basis voor sociaal beleid*. In: *Aannemen of waarnemen? Een dynamische kijk op sociaal*

kapitaal. Tilburg, PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord Brabant, 2004, 20-57.