

Slotbespiegeling bij de deelstudies

De moeizame hybridisering van het sociale domein

Lex Veldboer en Marc Hoijsink

Hybridisering als ideaal

Beleidsmakers hopen dat professionals en informele partijen in het sociale domein langzaam maar zeker onderling verweven raken in hun ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities. Zij hopen op een voortdurende wisselwerking tussen beide werelden en een onlosmakelijke verbondenheid (vgl. Ter Avest, 2017). Ook de beleidsmakers die we spraken in dit breed opgezette onderzoek van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving zien een ‘hybridisering’ van formeel en informeel als ideaal. Hybridisering oftewel de ‘feitelijke *verbinding of vermenging van tegendelen*, zoals markt of overheid, publiek of privaat, individueel of samenleving’ (Van de Donk en Brandsen: 2005; 35) is een belangrijk streven in de onderzochte gebieden in Amsterdam (Oud-Noord, Slotervaart en De Baarsjes), Hoorn en Purmerend. Het ideaalbeeld in de meeste gemeenten is coproductie en een uitgebalanceerde samenwerking tussen de lokale samenleving en professionele wijkteams. De terugkerende wensgedachte is die van professionals die samen optrekken met mantelzorgers, verenigingen, kerken, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, bewonersorganisaties en zelforganisaties. En waarbij die samenwerking niet wordt gekenmerkt door tegenstrijdigheden, maar door relatief geïntegreerde handelingen, activiteitenpatronen en waardeoriëntaties (vgl. Van de Donk, Brandsen en Kenis, red. 2006).

Een dergelijke hybridisering c.q. integratie is op het punt van activiteiten echter nog verre van vanzelfsprekend, zo blijkt uit de interviews met respondenten die op streetlevel-niveau in de onderzochte gebieden actief zijn. Onze data (N= 157)¹ over onderlinge samenwerking bestaan naast gesprekken met stakeholders vooral uit interviews met vrijwilligers, lokale bewonersorganisaties, zelforganisaties en professionals in wijkteams. We zien bij deze uitvoerende partijen vooralsnog weinig vermenging of integratie in de zin van gezamenlijke activiteiten van professionals van wijkteams en informele ondersteuners. De facto constateren we vooral afstand tussen professionals en deze specifieke informele partijen. Waar *coproductie* door beleidsmakers werd gehoopt en verwacht, overheerst ‘op de werkvloer’ vaak *co-existentie*: twee tamelijk los van elkaar opererende parallelle werelden.

Als professionals van wijkteams en deze informele partijen wel samenwerken, dan is dat vaak indirect en via een intermediair zoals bijvoorbeeld een vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator regelt bijvoorbeeld de activiteiten van aan formele organisaties

¹ In totaal zijn 44 stakeholders, 58 professionals en 55 informele partijen geïnterviewd.

verbonden vrijwilligers die zich richten op ‘aanvullende taken’ bij individuele ondersteuning. Deze samenwerking verloopt bijna zonder direct contact tussen de wijkteam-professional en de vrijwilliger. De coördinator is de schakelpersoon tussen beide werelden, die verder gescheiden blijven. Het aanvullende werk dat vrijwilligers doen, vindt plaats buiten het zicht van de professionals. In sommige wijkteams wordt er over deze informele inzet soms letterlijk gesproken als ‘uitbesteed werk’.

Deze parallelle werelden zijn wellicht geen verbazende uitkomst omdat ook uit andere onderzoeken naar voren komt dat samenwerking tussen deze formele en informele partijen een van de moeizaamste onderdelen is van de decentralisaties. De onderzochte gemeenten in dit onderzoek vormen daarop dus geen uitzondering. Er bestaat echter nog beperkt zicht op de vraag *waarom* hybridisering in deze gevallen moeizaam van de grond komt. In de deelonderzoeken zijn we nagegaan hoe pogingen daartoe tussen formele en informele partijen in de dagelijkse praktijk vorm krijgen en welke kwesties daarbij spelen. In dit overkoepelende slothoofdstuk proberen we deze *co-existentie* beter te begrijpen.

Voor een verklaring van de *co-existentie* staan we allereerst stil bij het sterke wij-zij-perspectief dat de onderzochte formele en informele actoren hanteren. Partijen definiëren zichzelf nadrukkelijk in tegenstelling tot elkaar; men spreekt over de ander als het tegendeel van wat men zelf is. Vervolgens onderscheiden we drie bronnen voor dit wij-zij-perspectief tussen formele en informele actoren, namelijk *onbekendheid*, *onenigheid* en *onbestemdheid*. Ten slotte stellen we de vraag of co-existentie eigenlijk problematisch is en benoemen we praktijken die kunnen bijdragen aan samenwerking en (aanzetten tot) hybridisering.

Co-existentie en wij-zij-denken als praktijk

Waar *coproductie* en hybridisering werd gehoopt en verwacht door beleidsmakers, overheerst dus in de onderzochte gemeenten op de werkvloer vaak *co-existentie*. Er is sprake van een geringe verbinding tussen de activiteiten van vrijwilligersorganisaties, buurtverbanden en zelforganisaties en die van professionele wijkteams. Daarbij valt bovendien op dat formele en informele partijen zichzelf omschrijven in contrast tot de andere partij. We zien een sterke teruggetrokkenheid op eigen posities en handelingen. Informele partijen positioneren zich in hun ondersteuning sterker op persoonlijke relaties en kennis van bewoners met hulpvragen en proberen dichtbij stille problematiek te komen. Professionals handelen in hun hulp en ondersteuning nadrukkelijker op meer expliciete hulpvragen en op basis van sterker geformaliseerde kennis. Letterlijk en figuurlijk staan ze op iets meer afstand (vgl. Bredewold et al, 2018).

Optimistisch is deze co-existentie wel eens omschreven als een yin-en yang-verhouding, waarbij de tegendelen sterk samenhangen en elkaar kunnen versterken (Ter Avest, 2017). Een andere – minder rooskleurige – interpretatie van het wij-zijperspectief is een gespannen insider-outsider-dynamiek tussen tegengestelde partijen (Kleinmans, 2017 vgl. Tajfel en Turner, 1979). De onderliggende gedachte is dan dat de oproep tot vermenging c.q.

hybridisering juist aanzet tot distinctiegedrag, omdat de eigen rol en identiteit in het geding komt door samenwerking. Men wil zich daarom onderscheiden en zet zich af tegen de andere partij ('out-group-devaluatie'). Naar de eigen partij ontstaat tegelijkertijd een versterkte interne identificatie ('in-group favorisering'), waarbij de eigen identiteit beschermd en uitgedragen wordt. Met name in de grootstedelijke context zien we duidelijke voorbeelden van een sterke insider-outsider-dynamiek in de relaties tussen formele en informele partijen. Zo zien we in de rapportages 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. Tegelijkertijd leeft bij stedelijke professionals sterk de opvatting dat de stedelijke problematiek in deze wijken vaak te zwaar is om aan informele partijen over te laten. Of dat informele partijen in deze wijken over te weinig vormen van kapitaal beschikken om mensen te ondersteunen. Ook in de reacties van ervaringsdeskundigen en professionals op elkaar zien we sterke sporen van deze insider-outsider-perspectieven. Deze 'devaluerende' beelden over en weer gingen tijdens de interviews veelvuldig over tafel en bemoeilijken hybridisering. Partijen hebben niet het idee er samen in te staan.

Is er dan helemaal geen hybridisering? Zeker wel. Er is zelfs relatief veel sprake van hybridisering, maar dan *binnen* het eigen 'deel' van het sociale domein. We zien professionals die zich inspannen om hun werkwijze te informaliseren; ze willen 'van mens tot mens' werken en persoonlijker worden in hun relaties met cliënten. In Purmerend kwamen we bijvoorbeeld tegen dat professionals hun privételefoonnummer aan huishoudens geven. We zien gemeenten zoals Hoorn die nadrukkelijk inzetten op 'hybride werkers' die casework en communitywork combineren. We zien ook vrijwilligers die zich via cursussen bekwamen om beter te kunnen omgaan met ondersteuningsvragen en daarmee de weg bewandelen van wat De Swaan (1989) 'protoprofessionalisering' noemt. En er zijn ervaringsdeskundigen die steeds hogere opleidingsniveaus behalen. We zien daarnaast ook professionals die aan het hoofd staan van vrijwilligersorganisaties. De grenzen tussen professioneel en niet-professioneel werk zijn in het sociale domein duidelijk vloeiender geworden, zoals dat in de geschiedenis van sociaal werk vaker het geval is geweest (vgl. Koenis, 1993, Spierts en Hoijtink, 2017). Binnen allerlei onderdelen wordt het sociale domein dus steeds meer hybride. Tegelijk maken de data zichtbaar dat partijen zich sterk blijven uitdrukken in 'wij' en 'zij' en dat er schotten tussen formeel en informeel werk blijven bestaan.

Op één aspect lijkt er wel sprake te zijn van hybridisering *tussen* formele en informele partijen in het sociale domein. Ogenschijnlijk heeft zich op het gebied van waarden wel een sterke vermenging c.q. hybridisering voorgedaan. Waar voorheen informele en formele partijen andere waarden centraal stelden (vgl. Ponzoni, 2012), zien we nu meer eenduidigheid. Op basis van de interviews concluderen we dat die vermenging van waarden tot uitdrukking komt in een sterke algemene consensus over het belang van onderlinge zorgzaamheid, zelfredzaamheid en 'meedoen'. Wie zich daar ook over uitliet, de waarden van de participatiesamenleving werden breed gedeeld. Er lijkt sprake van een sterk gedeeld noodzakelijkheidsdiscours. In de eerder uitgevoerde Q-studie in de drie betrokken gemeenten

(zie o.a. Berg, Botman, Rijnders en Veldboer, 2017)² vonden we eenzelfde patroon: grote overeenstemming over het algemene discours. We zagen echter tegelijkertijd dat deze consensus op de werkvloer uiteenvalt in een veelvoud van conventies en concepties. Als we professionals confronteerden met een lange set van uitspraken over samenwerken met informele partijen kregen we een grote pluriformiteit aan antwoorden terug. Collega's konden diametraal tegenovergestelde standpunten innemen, bijvoorbeeld over de vraag of zorgbehoevende huishoudens ondersteuning door informele partijen wel op prijs stellen. Een andere terugkerend discussiepunt betrof de verantwoordelijkheden en kerntaken van professionals. Hoort bijvoorbeeld communitywork (activering van sociale organisatie in de wijk) tot de basis van het werk in professionele wijkteams? Een laatste grote puzzel voor professionals is de vraag hoe de verantwoordelijkheden worden verdeeld over formele en informele partijen. Wat kan aan wie worden overgelaten en wie is daarbij de architect? (vgl. Van Bochove et al, 2014). Op het punt van waarden kunnen we dus overeenstemming (hybridisering) op hoofdlijnen constateren, maar daaronder op uitvoeringsniveau blijken tal van verschillen te bestaan, tussen de beide delen, maar ook binnen de beide delen. Er is een discrepantie tussen een meer algemene omarming van overkoepelende concepten en het praktiseren ervan – de concepties – door formele en informele respondenten (vgl. Veldboer, 2018; Bredewold et al, 2018).

Kwesties bij hybriditeit

Waarom is hybridisering in het sociale domein zo ingewikkeld en is er in veel gevallen sprake van co-existentie? Die vraag behandelen we aan de hand van drie kwesties, die we als rode draden hebben geselecteerd uit de data en die we hier presenteren als 3 'o's. Respectievelijk onbekendheid, onenigheid en onbestemdheid.

1. Onbekendheid

Een eerste verklaring voor co-existentie en wij-zij-denken is onbekendheid met 'de andere wereld' binnen het sociale domein. Hoewel er dus veel wordt gesproken over samenwerking kennen beide partijen elkaar vaak maar oppervlakkig, is onze bevinding.

Als we preciezer inzoomen op deze onderlinge onbekendheid, dan blijkt dat formele partijen door informele actoren niet alleen als weinig zichtbaar maar ook als moeizaam benaderbaar worden ervaren, zoals bijvoorbeeld in de onderzochte Amsterdamse wijken het geval is. Professionals lijken daarbij een voorkeur te hebben voor sterk geformaliseerde vrijwilligers met afgebakende taken. Daarnaast ervaren met name zelforganisaties van migranten formele partijen als te weinig cultureel sensitief naar de te ondersteunen doelgroepen, zoals

2. In 2016/2017 hebben wij 113 sociaal professionals in drie gemeentes 33 stellingen voorgelegd en laten sorteren. Via deze Q-methode konden we voorkeuren van professionals verkennen en gedeelde zienswijzen onderscheiden.

bijvoorbeeld genoemd is in Slotervaart. Andersom geldt dat professionals in wijkteams bewonersinitiatieven kunnen opvatten als een wirwar en een onoverzichtelijke lappendeken. Men ziet door de bomen het bos vaak niet en ervaart onduidelijkheid in aanspreekpunten en continuïteit en heeft daardoor bijvoorbeeld weinig zicht op het informele gidswerk (bewoners en vrijwilligers die mensen wegwijs maken) dat vanuit bewonersorganisaties voor huishoudens wordt gedaan richting professioneel aanbod.

Uit de data spreekt overigens ook dat er nog de nodige onbekendheid is tussen formele partijen. Professionals opererend in de traditie van het social casework (in Nederland het maatschappelijk werk) kunnen bijvoorbeeld onbekend zijn met werkwijzen uit het communitywork (opbouwwerk) en andersom, zoals bijvoorbeeld in Hoorn geconstateerd is. Ook *binnen* formele partijen lijken onderlinge devaluerende onderlinge beelden de ronde doen, zo wijst bijvoorbeeld het gevoel hebben dat opbouwwerkers soms op hun werk wordt neer wordt gekeken door professionals die zich meer met casework bezig houden. We constateren dat deze onbekendheid en beeldvorming tussen formele actoren onderling maar vooral tussen professionals en informele partijen het wij-zij-denken in stand houdt en hybridisering (voor zover wenselijk) in de weg zit.

Deze onbekendheid kan mogelijk worden weggenomen door het organiseren van regelmatige ontmoetingen tussen formele en informele partijen. Onbekend maakt immers onbemind. Daartoe worden al initiatieven ontwikkeld via bijvoorbeeld wijktafels en netwerkbijeenkomsten. In verschillende gemeenten is gerapporteerd dat hybridisering van activiteiten weliswaar nog steeds ingewikkeld is, maar dat formele en informele actoren meer met elkaar bekend raken dan eerder het geval was. Wel gebeurt dat nog tamelijk willekeurig en vaak op basis van al langer bestaande persoonlijke contacten tussen formele en informele actoren. Juist de wat meer reguliere partijen die zich bezighouden met verbinden zoals vrijwilligerscoördinatoren en organisatoren van wijktafels lijken bij uitstek geschikt om ontmoetingen te initiëren en te organiseren.

2. Onenigheid

Een tweede aangetroffen bron van co-existentie is onenigheid tussen de verschillende uitvoerende formele en informele partijen bij casuïstiek. De veronderstelling dat partijen er onderling samen weten uit te komen en co-creatief ‘doen wat nodig is’, blijkt in de praktijk van de onderzochte gemeenten te rooskleurig. Achter algemene consensus over meer onderlinge samenwerking verschuilen zich verschillende, soms tegenstrijdige logica’s gebaseerd op persoonlijke ervaringen, waarnemingen en overtuigingen. Een deel van de literatuur wijst ook op deze spanningen. Het letterlijk samenkomen (of hybridiseren) van frames rond een bepaalde case, is vaak een complexe opgave (vgl. Boltanski & Thevenot, 2006) en vergt veel ‘emotiewerk’ (Linders en Feringa, 2015).

In onze bevindingen is rondom casuïstiek een grote pluriformiteit in zienswijzen te zien, zowel tussen professionals onderling als tussen professionals en informele partijen. Zo wijzen

formele actoren zeker in grootstedelijke omgevingen op de complexiteit en zwaarte van casuïstiek als reden om terughoudend te zijn met de inzet van vrijwilligers, bewonersverbanden of zelforganisaties. Deze terughoudendheid wordt vaak gerechtvaardigd door (impliciete) opvattingen over professionele standaarden voor zorgvuldige en deskundige hulp. Professionals vertrouwen niet altijd op ervaringskennis of vrezen bijvoorbeeld dat een case te lang bij een vrijwilliger blijft terwijl de problematiek zich verergert en er uiteindelijk dan te laat wordt opgeschaald naar specialistische zorg. Professionals zetten ook vraagtekens bij de continuïteit van de inzet van vrijwilligers of bewonersinitiatieven. Kort samengevat: hulpbehoevenden zouden niet te sterk afhankelijk moeten zijn van de grilligheid van de civil society.

Andersom geldt dat informele partijen zichzelf een bepaalde mate van ervaringsdeskundigheid aanmeten en juist de professionele deskundigheid bij een case betwisten. Bovendien zien we soms dat informele partijen op hun beurt juist discontinuïteit ervaren. Informele partijen zijn langer betrokken en als professionals cases afsluiten gaat hun ondersteuning vaak nog gewoon door. Actieve bewoners zijn daarnaast gevoelig voor ‘instrumentalisering’. Ze willen niet dat professionals zomaar cases naar hen doorverwijzen en voelen zich dan een verlengstuk van het beleid. Tegelijkertijd willen informele partijen wel graag serieus genomen worden als zij omgekeerd iemand doorverwijzen naar het professionele aanbod. Vaak is deze gedachte van een volwaardige partij tegelijkertijd met enige ambivalentie omkleed omdat informele partijen ook hun grenzen willen kunnen aangeven. Informele partijen willen met andere woorden niet grensoverschrijdend bezig zijn.

We zien kortom dat meningen sterk kunnen verschillen over de vraag wat nodig is en wie wat moet doen. Navenant sterk zijn de verschillende opvattingen over welke kennis moet worden ingezet. Zeker in de complexe en diverse omgeving van de stad zien we op het niveau van de dagelijkse uitvoering vaak botsende normatieve logica's rondom casework, maar deze lijken vaak onuitgesproken te blijven waardoor juist het wij-zij-denken zich voortzet, de afstand blijft en wederzijdse erkenning uitblijft. De cliënt zelf blijft bij de vraag wie het beste weet wat de cliënt nodig heeft, opvallend genoeg vaak buiten beeld.

Boltanski en Thevenot (2006) benadrukken dat pas op basis van confrontaties tussen logica's terugtrekgedrag en wij-zij-denken kunnen worden overwonnen en bruggen kunnen worden geslagen tussen mensen met verschillende logica's. Door partijen zich in elkaar te laten verplaatsen (via 'sociale reflectie') komt er meer inzicht in elkaars wereld en kan een proces van wederzijdse erkenning en compromisvorming op gang komen. Dit proces is delicaat en fragiel. Het is ook hier van belang dat mensen in een veilige omgeving kritiek op elkaar kunnen geven en kunnen zoeken naar overeenstemming. Die compromissen zullen zich in dit geval uiteindelijk ook moeten richten op het oplossen van de grote puzzels die spelen. Deze puzzels hangen vooral samen met de uiteindelijke bestemming van de samenwerking tussen formeel en informeel. Dat brengt ons bij een derde bron van co-existentie en wij-zij-denken.

3. *Onbestemdheid*

Een derde gevonden bron van co-existentie en wij-zij-denken is onbestemdheid. Op heel algemeen niveau is er overeenstemming over waarden, maar zo gauw het aankomt op het definiëren van de einddoelen, dan zijn deze al niet helder voor de betrokken ‘uitvoerende’ partijen. Wordt bijvoorbeeld vanuit het lokale beleid gewerkt richting een toegankelijkheidsperspectief of richting een civil society perspectief (Ponzoni, 2012)? In het toegankelijkheidsperspectief zijn informele partijen vooral de toeliders van huishoudens met problematiek naar het beschikbare professionele hulpaanbod. Terwijl in het civil society perspectief formele partijen uiteindelijk ondersteunend zijn aan de onderlinge zorgzaamheid binnen informele sociale verbanden. In deze eindvisie staat vooral onderlinge peer support in een huiselijke en veilige sfeer voorop. Dat zijn twee sterk verschillende eindstations, waarbinnen ook nog weer tussenvarianten kunnen worden geformuleerd. Zo kan er bijvoorbeeld voor gekozen worden om toe te werken naar juist een combinatie van toegankelijkheidsperspectief en enkele specifieke aanvullende taken voor de civil society (zoals praktische en emotionele ondersteuning). Omgekeerd zien we ook dat er soms ingezet wordt op het civil society perspectief waarbij men hoopt dat dit model organisch ontstaat zonder sturing van bovenaf (Purmerend). Hier lijkt als lokale sturingsgedachte te gelden: ‘no-governance’. Maar dat roept soms ook onzekerheid op bij dagelijkse uitvoerders.

Beleidsmakers en stakeholders hebben dus een uitgebreid keuzepalet bij het formuleren van een bepaald type hybridisering als einddoel voor het lokale sociale domein. Maar deze keuzes worden niet altijd als helder ervaren op de werkvloer. Bovendien voelen lang niet alle ‘uitvoerende’ spelers zich hierbij gehoord of betrokken. Last but not least: keuzes zeggen nog niet alles over de uitvoerbaarheid ervan. Worden die keuzes bijvoorbeeld wel ondersteund met randvoorwaarden? Beleidsmakers kunnen bijvoorbeeld wel stellen dat ze willen werken aan het civil society perspectief, maar als professionals maar schaarse tijd en middelen ervaren en vooral afgerekend worden op hun caseload dringt de vraag zich op of dit perspectief dan wel een grote prioriteit heeft. Ook dat kan een bron zijn waarom professionals minder aan communitywork en een civil society perspectief toekomen. En wat te doen – zoals bijvoorbeeld in Purmerend – als er in een wijk wordt gekozen om aan de slag te gaan met een civil societyperspectief (‘alle bewoners zijn lid van het wijkteam’), terwijl de lokale civil society zich de facto nogal stil lijkt te houden voor dat appel? Of wat te doen als een wijkteam wel het toegankelijkheidsperspectief omarmt, maar het overzicht mist om toeleidende informele partijen te vinden (De Baarsjes). Is het dan vooral zaak om eerst te werken aan bekendheid? Juist deze vragen over de uitvoerbaarheid vragen om aandacht bij bestemmingsdiscussies.

Onduidelijkheid over ‘de’ bestemming blijkt vaak een katalysator voor ongemakkelijke gevoelens bij partijen over hybridisering. Voor professionals in wijkteams speelt de kwestie tot hoever vrijwillige inzet eigenlijk gaat: te vloeibare grenzen raken aan de eigen deskundigheid, taken en verantwoordelijkheden en kunnen tot gevoelens van deprofessionalisering leiden. Andersom geldt vanuit informele partijen de eerdergenoemde vrees voor instrumentalisering waarin vrijwilligers en bewonersorganisaties dienstbaar

worden gemaakt aan een formele wereld. Dat kan tot gevoelens van miskennis, maar ook tot demotivatie leiden (vgl. Rijnders, 2018). Bij het vaststellen van bestemmingen is onvermijdelijk ook de eigen uiteindelijke positie dus aan de orde. Juist het gevoel van aantasting voedt contrasterend wij-zij denken. Wat betekenen eenmaal gemaakte keuzes voor elk van de uitvoerende partijen?

Overigens zien we in de praktijken ook aangrijpingspunten, zo laten onze gegevens ook zien. In Oud-Noord wijzen de data uit dat zowel bewonersorganisaties als wijkteams opteren voor het toegankelijkheidsperspectief en enkele aanvullende taken. Sleutelfiguren van bewonersorganisaties fungeren meer en meer voor huishoudens met ‘stille problematiek’ als contactpersoon, als gezelschap, als vervanger van sommige professionele diensten en als gids bij hun contact met instanties. Dit toegankelijkheidsperspectief-plus en de rolverdeling daarbij zou ook kunnen worden ‘vastgelegd’.

Voorbij de co-existentie?

In het voorgaande zijn we dieper ingegaan op co-existentie en het wij-en zij-denken tussen formele en informele partijen. We constateerden veel ‘spanningsvolle’ insider-outsider-dynamiek in de zin van een neiging tot devaluatie van de andere partij en een sterke identificatie met de eigen partij. De wens van beleidsmakers tot hybridisering van het sociale domein blijkt in de praktijk een voedingsbron te zijn voor dergelijke distinctieprocessen. We hebben bovendien gekeken naar drie onderliggende bronnen en verklaringen hiervoor: onbekendheid, onenigheid en onbestemdheid.

We staan ten slotte kort stil bij de vraag of co-existentie eigenlijk een probleem is. Zou er ook gepleit kunnen worden voor het voortbestaan van co-existentie als eindstation? Vanuit beide werelden zijn er immers ook rechtvaardigingen om afstand tot elkaar te houden, zo hebben we vastgesteld. Een duidelijke scheiding van rollen en verantwoordelijkheden zou prettiger kunnen zijn dan werken in verwarrende ‘fluïditeit’ en ‘hybriditeit’ met onderlinge ‘afschuifmechanismen’ en distinctie. Een andere vraag is of de context van de plaats ertoe doet. Gedijt hybriditeit niet beter in het sociale domein van kleine welhaast dorpse omgevingen waar de problemen overzichtelijk zijn, de anonimiteit gering is en de onderlinge vertrouwde relatie groot is? Hoeveel hybriditeit is eigenlijk wenselijk in het sociale domein van anonieme stedelijke aandachtswijken waar zware problemen als kansongelijkheid, eenzaamheid, de landing van de vermaatschappelijking en sociale uitsluiting zich concentreren? Is er dan wel meer mogelijk dan de rol van informele vertrouwenspersonen die mensen toeleiden naar een (cultuursensitief) professioneel aanbod? We denken dat deze vragen belangrijk zijn en onderdeel van de discussie moeten uitmaken.

Bij die discussie zou ook de stand van de literatuur over hybriditeit betrokken kunnen worden. De literatuur geeft echter nog niet veel uitsluitsel over wat de beste keuzes zijn. Vaak wordt gewezen op potentiële voordelen van hybriditeit als ‘waarde-creatie’ en innovatie. Daar tegenover staan evenveel aanwijzingen voor een mogelijke ‘spanningsvolle pluriformiteit’. In deze studie hebben we vooral die spanningsvolle pluriformiteit aangetroffen waarbij

tegenstellingen zich moeizaam laten overwinnen. In het algemeen zijn in de bestuurskundige literatuur over hybriditeit de bevindingen echter nog te weinig uitgekristalliseerd om harde uitspraken te doen (vgl. Van de Donk, Brandsen en Kenis, red. 2006). Bovendien is de literatuur sterk gericht op organisaties en nog weinig op hybridisering van domeinen. Duidelijke handvatten biedt de literatuur dus niet.

Gebaseerd op onze eigen data zouden beleidsmakers die de hybriditeit in het sociale domein willen verstevigen, aan de slag kunnen gaan met de drie gevonden bronnen van wij-zij-denken tussen formele en informele partijen: onbekendheid, onenigheid en onbestemdheid. Bij het doorlopen van die bronnen gaven we in het voorafgaande al aan wat mogelijke aangrijpingspunten zijn. Allereerst: het organiseren van ontmoetingen tussen formele en informele partijen via bijvoorbeeld wijktafels of vergelijkbare initiatieven; met name culturele sensitiviteit speelt bij deze ontmoetingen een belangrijke rol. Voor een deel gebeurt dit al, zo constateren we, maar deze ontmoetingen moeten voor beiden partijen aantrekkelijker worden gemaakt om te komen, zo geven verschillende formele en informele partijen aan. Ten tweede: het entameren van een ‘veilige’ dialoog en sociale reflectie (gericht op wederzijds inlevingsvermogen) over gezamenlijke casuïstiek. En misschien wel het belangrijkste advies: het formuleren van een uitvoerbaar hybridiseringsmodel voor het lokale sociale domein, met haalbare einddoelen. Waarbij dus goed bedacht moet worden wat men precies nastreeft en wat daarbij realistisch verwacht kan worden van het handelen van lokale uitvoerende partijen.

Schematisch ziet dit handelingsschema er als volgt uit:

Bronnen van wij-zij-denken	Voorbeelden uit de deelstudies	Interventieopties
Onbekendheid	<p>‘Die samenwerking is best nog minimaal. Daar moet gewoon veel meer tijd en energie in gestoken worden om eigen elkaar blind te kunnen vinden’. (professional)</p> <p>‘Er zijn legio organisaties, legio buurtinitiatieven, dat je soms door de bomen het bos niet meer ziet. Dat maakt dat...dat community development wel heel erg lastig is’. (professional)</p>	<p>Kennismaking en vertrouwdheid organiseren.</p> <p>Oog hebben voor culturele sensitiviteit.</p> <p>Intermediairrol van vrijwilligers-coördinatoren, kwartiermakers etcetera beter benutten</p>
Onenigheid	<p>‘Bij een casus, er wordt meteen gekeken van wat voor zorg kunnen we inzetten, dan kom jij met het preventieve van wacht eens eventjes, wat kunnen ze zelf?’. (professional)</p> <p>‘Zingeving. Dat soort dingen daar zitten ouderen vooral mee. Dat is</p>	<p>Debatteren over wat nodig is bij gezamenlijke casuïstiek.</p> <p>Verplaatsen in elkaars positie (sociale reflectie).</p>

	nog steeds niet voldoende doorgedrongen tot professionals'. (vrijwilliger)	Verschillen erkennen en benoemen (ruimte voor angst, onzekerheid)
Onbestemdheid	<p>'Maar ik zou het belangrijkste vinden dat er wel een soort van overeenstemming is of dat er een soort globaal van doel is van dit vinden wij belangrijk en ga daar vorm aan geven. Dat je er niet in je eentje voor staat bij dit soort doelen.' (professional)</p> <p>'Dus dat is een beetje, dat is mijn vraag van: ja, mensen van de formele zorg zijn blij met alle informele zorg en de informele zorgers willen dat ook graag, maar je wil niet het gevoel hebben dat het een soort afschuif mechanisme is.' (actieve bewoner)</p>	<p>Keuzes in het hybridiseringsmodel verhelderen (bijvoorbeeld toegankelijkheidsperspectief of civil society perspectief).</p> <p>Keuzes maken met oog voor de lokale context, motivaties en uitvoerbaarheid</p>

De slotvraag is wie die interventies het beste kan leiden. Beleidsmakers zijn vanzelfsprekend belangrijk als het gaat om het vaststellen van 'de' bestemming van hybridisering in het sociale domein. De data wijzen verder uit dat op de werkvloer een intermediaire derde partij bijzonder geschikt zou kunnen zijn. We denken bijvoorbeeld aan vrijwilligerscoördinatoren die ook nu al belangrijke schakels zijn tussen formele en informele werelden. Juist deze actoren hebben zich echter ook bewezen als link tussen de beide deelwerelden en zouden – met deskundige ondersteuning – kunnen uitgroeien tot belangrijke actoren en tot de ideale gespreksvoorzitters om wij-zij-denken bespreekbaar te maken en de tegendelen dichter bij elkaar te brengen.

Literatuur

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

Berg, J. , Botman, S. , & Veldboer, L. (2017). *Puzzelen in de praktijk: opvattingen over samenwerking tussen informele en formele partijen in de gebiedsteams van I.Hoorn verkend via de q-methode*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.

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.

Boltanski, L. & Thevenot, L. (2006). *On Justification: Economies of Worth*. New Jersey: Princeton University Press.

Brandsen T., Donk, W. van de, Kenis, P. red. (2006). *Meervoudig Bestuur: Publieke Dienstverlening door Hybride Organisaties*. Den Haag: Boom/Lemma.

[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 Genneep.

Donk, W. van de, Brandsen, W. van de (2005). *Griffins or chameleons? Hybridity as a permanent and inevitable characteristic of the third sector*. In: International Journal of Public Administration 28 (9-10), pp: 749-65.

Kleinhans, R. (2017). Co-production or counter-production? The struggle of Dutch community enterprises with local institutions. In: Ham, van M., Reuschke, D., Kleinhans, R. Mason, C. & S. Syrett (2017). *Entrepreneurial neighbourhoods. Towards an Understanding of the Economies of Neighbourhoods and Communities*. Cheltenham/ Northampton. Edward Elgar Publishing Limited.

Koenis, J. (1993). *De preciaire professionele identiteit van sociaal werkers*. Utrecht: NIZW.

Linders, L. & D. Feringa (2015). *Stilstaan om vooruit te komen. Casuïstiekbundel rond het thema informele ondersteuning*. Utrecht: Movisie.

Ponzoni, E., (2012). *Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. (Kenniskerkplaats-Tienplus).

Rijnders, J. (2018). 'You just have to figure it out for yourself'. An exploration of justifications for neighborhood level volunteering. Master thesis Sociology 2017-2018. Universiteit van Amsterdam.

Spierts, M. & Hoijtink, M. (2017) Vier historische kwesties in het sociaal werk. In: Spierts, M., Sprinkhuizen, A., Scholte, M., Hoijtink, M., Jonge, de, E. & L. van Doorn. *De brede basis van sociaal werk. Grondslagen, praktijken en methoden*. Bussum: Coutinho. pp: 68-73.

Swaan, A. de (1989). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.

Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). An Integrative Theory of Intergroup Conflict. In: Austin, W.G. & Worchel, S. (Eds.), *The Social Psychology of Intergroup Relations*. Monterey, CA: Brooks-Cole.

Veldboer, L. (2018). *De stad als setting van sociaal werk*. Lectorale Rede, 29 mei 2018. Hogeschool van Amsterdam.