

Amsterdam University of Applied Sciences

Met elkaar of naast elkaar?

Welschen, S.I.; Metze, R.N.; Haijen, J.R.; Rijnders, J.

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

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

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <http://www.hva.nl/bibliotheek/contact/contactformulier/contact.html>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Met elkaar of naast elkaar?

Wijkteamprofessionals en informele krachten in Oud Noord over kwesties bij de gezamenlijke ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities

Eindrapportage van het wijkteamonderzoek Oud Noord, Amsterdam



Saskia Welschen, Rosalie Metze, Joni Haijen en Jeremy Rijnders. Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving, Hogeschool van Amsterdam, lectoraat Stedelijk Sociaal Werken

Colofon

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

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.

Deze uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving, een samenwerkingsverband tussen regionale instellingen en de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met het Ministerie van VWS.

Auteurs: Saskia Welschen, Rosalie Metze, Joni Haijen en Jeremy Rijnders

Dit rapport kwam tot stand met medewerking van Marc Hoijtink en Lex Veldboer.

Beeld omslag: Franka en Hans Büchi

Hogeschool van Amsterdam, december 2018



Met elkaar of naast elkaar?

Wijkteamprofessionals en informele krachten in Oud Noord over kwesties bij de gezamenlijke ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare posities

Eindrapportage van het wijkteamonderzoek Oud Noord, Amsterdam

Inhoudsopgave

■ Samenvatting	5
■ 1 Inleiding	12
■ 2 Context: kenmerken van het gebied Oud Noord	14
■ 2.1 Inleiding	14
■ 2.2 Woningvoorraad	14
■ 2.3 Populatie	15
■ 2.4 Trends in het sociale domein	16
■ 2.5 Sociale wijkteams in Noord	17
■ 3 Samenwerking: perspectieven van professionals	18
■ 3.1 Inleiding	18
■ 3.2 Netwerkvorming in Oud Noord	18
■ 3.3 Samenwerking formeel-informeel in het ondersteuningsproces	24
■ 3.4 Puzzels in de samenwerking formeel-informeel	28
■ 3.5 Samenwerking: wensen en verwachtingen	30
■ 3.6 Conclusie: het perspectief van professionals op samenwerking	31
■ 4 Samenwerking: perspectieven van informele partijen in Oud Noord	34
■ 4.1 Inleiding	34
■ 4.2 Afbakening en interviewdeelnemers	34
■ 4.3 Beeld van de lokale context	36
■ 4.4 Eigen rolopvatting	38
■ 4.5 Samenwerking met formele partijen	42
■ 4.6 Ontmoetingen tussen formele en informele partijen: (on)bekendheid	42
■ 4.7 Conclusie: perspectieven van informele partijen op samenwerking	47
■ 5 Slotbeschouwing: De moeizame hybridisering van het sociale domein	50
■ Literatuur	58
■ Bijlage 1: Topiclijst interviews professionals	61
■ Bijlage 2: Topiclijst interviews informele partijen	63

Samenvatting

Het beleidsideaal van *hybridisering* in het sociaal domein staat voor een situatie waarin professionals en informele partijen steeds meer onderling verweven raken in hun ondersteuning van kwetsbare huishoudens. Informele en formele partijen zouden in dat ideaal steeds nauwer met elkaar optrekken en taken uitwisselen, en op basis van gelijke waardeoriëntaties komen tot een ‘coproductie’ van ondersteuning. Hybridisering is een belangrijk streven in de gebieden waarin het wijkteamonderzoek van de werkplaats Sociaal Domein (2016-2018) is uitgevoerd. Met dit onderzoek werpen wij licht op de invulling van dat beleidsideaal in de praktijk, door te bestuderen of en hoe professionals uit wijkteams samenwerken met uiteenlopende informele partijen.

In deze samenvatting beschrijven we de kernbevindingen uit de eindrapportages van het wijkteamonderzoek van de werkplaats Sociaal Domein in Oud Noord.

Het deelonderzoek in Oud Noord was onderdeel van een groter onderzoek in de metropoolregio Amsterdam, dat plaatsvond in drie gebieden in Amsterdam (Oud Noord, Slotervaart en de Baarsjes), Purmerend en Hoorn. In Amsterdam hebben we dit onderzoek gericht op alle wijkteams die in de 22 gebieden actief zijn, te weten: de Samen DOEN teams, de activeringsteams, het wijkzorgnetwerk en het Ouder-Kind team. Onder ‘informele partijen’ verstaan we onder andere sociale netwerken, vrijwilligers, actieve buurtbewoners, verenigingen, sociale ondernemers en ervaringswerkers. We hebben ons vooral gericht op hoe formele en informele partijen die ‘nabij sociaal werken’ betekenis geven aan en omgaan met ingewikkeldheden en ambivalenties. De hoofdvraag hierbij was:

Hoe geven direct betrokkenen vorm aan de samenwerking tussen wijkteams en informele partijen (uit de wijk) en wat is nodig om de samenwerking tussen deze partijen die zich richten op nabij sociaal werken te verbeteren?

Om deze vraag in Oud Noord te kunnen beantwoorden zijn interviews gehouden met stakeholders, professionals en informele actoren in het sociaal domein. In totaal zijn interviews afgenomen met 33 personen, waaronder 10 stakeholders, 9 professionals, en 13 informele actoren.

Resultaten

De algehele conclusie van het wijkteamonderzoek in de verschillende gemeenten is dat hybridisering in de praktijk zeer moeizaam tot stand komt. In plaats van coproductie is er eerder sprake van co-existentie in het sociale ondersteuningsdomein. Informele en formele actoren opereren naast elkaar in plaats van met elkaar, vanuit relatief gescheiden parallelle werelden. Uit de onderzoeken komen verschillende factoren naar voren die deze bevindingen kunnen verklaren. Deze factoren hebben wij geordend onder drie O’s: onbekendheid, onenigheid en onbestemdheid. In het slothoofdstuk van deze eindrapportage wordt uitgebreid ingegaan op deze conclusie, en worden de drie O’s nader toegelicht.

In deze samenvatting wordt een overzicht gegeven van de bevindingen in Oud Noord per doelgroep: stakeholders, professionals en informele krachten. In de verslaglegging is besloten om verschillende onderdelen van het onderzoek op te delen. De rapportage van het onderzoek onder stakeholders is te vinden op de website van het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken, Hogeschool van Amsterdam (<http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/lectoraten/lectoraat-stedelijk-sociaal-werken/lectoraat-stedelijk-sociaal-werken.html>). De voorliggende eindrapportage gaat in op de bevindingen uit het onderzoek onder professionals en informele partijen.

Stakeholders

De stakeholders die we voor deze studie hebben geïnterviewd zijn het vrijwel unaniem eens over het idee dat informele en formele partijen in de wijk intensief zouden moeten samenwerken. De waarde van het intensief betrekken van informele partijen bij formele ondersteuning zit volgens verschillende respondenten in het feit dat zij

laagdrempeilig zijn voor bewoners. Zij slagen er daarom makkelijker dan formele partijen in om een vertrouwensband met bewoners op te bouwen. Daarnaast hebben zij volgens verschillende stakeholders een vollediger inzicht in de hulpvraag van specifieke bewoners. Juist bij bewoners die moeilijk door formele hulpverleners bereikt kunnen worden kunnen informele partijen een doorslaggevende rol spelen.

In de praktijk staat de integrale, gebiedsgerichte manier van werken -en in het bijzonder samenwerking met informele partijen- nog in de kinderschoenen, aldus de meeste stakeholders. Samenwerking krijgt in de dagelijkse praktijk een beperkte invulling. Informele partijen worden slechts bij een deel van de hulpverleningscyclus betrokken: wel bij de fase van daadwerkelijke ondersteuning maar niet bij de fasen van indicatiestelling, evaluatie en nazorg. Volgens één van de stakeholders zorgt het feit dat informele partijen niet bij de indicatiestelling worden betrokken er soms voor dat de indicatiestelling op basis van onvolledige informatie gebeurt. Bovendien worden informele partijen nu vooral ingezet om, zo schetst een stakeholder, 'gaten te vullen'. Van een daadwerkelijke samenwerking en het delen van kerntaken lijkt vooralsnog in de huidige praktijk geen sprake. Het opbouwen van een echte gelijkwaardige samenwerkingsrelatie vergt veel tijd en ervaring. Overigens zien de meeste stakeholders een samenwerking waarbij beide partijen elkaar aanvullen -maar dus niet vervangen- als het ideaalbeeld.

Stakeholders benoemen meerdere oorzaken voor de huidige, beperkte invulling van de samenwerking. In de eerste plaats speelt daarin mee dat de overgang naar de gebiedsgerichte en integrale werkwijze bij professionals tot onzekerheid kan leiden over de eigen rol. Ook de werkdruk van professionals, die gebukt gaan onder een grote caseload, staat een investering in nauwe samenwerking in de weg. Een praktisch obstakel is ook wederzijdse onbekendheid. Er is onvoldoende overzicht in het veld van de andere partij, en personeelwisselingen aan de kant van formele organisaties versterken dit. Fysieke nabijheid- in elkaars buurt werken- en ontmoetingen op netwerkbijeenkomsten worden genoemd als de meest kansrijke manieren om bekendheid te vergroten. Tegelijkertijd, en in lichte tegenspraak hiermee, moeten beide partijen niet worden belast met teveel netwerkbijeenkomsten en dreigt ook een risico dat het 'te druk wordt in de wijk'.

Een centrale factor die samenwerking bemoeilijkt is volgens de meeste stakeholders een gebrek aan vertrouwen. Stakeholders geven aan dat een belangrijk deel van de bewoners een wantrouwen koestert jegens formele hulpverleningsinstanties. Ook als het gaat om georganiseerde bewoners is er een deel van kleine, informele partijen dat wantrouwig is en niet gemakkelijk samenwerkt met formele partijen. Maar het wantrouwen is wederzijds: professionals, zo schetsen de stakeholders, hebben ook last van een gebrek aan vertrouwen in informele partijen. Dat wordt gevoed door twijfels over de deskundigheid van informele partijen, hun draagkracht en hun wijze van verantwoording afleggen (of het gebrek daar aan). De onzekerheid over de impact van de nieuwe werkwijze op de eigen functie speelt ook een rol: heeft samenwerking uiteindelijk als gevolg dat mijn baan overtollig wordt? Om over deze beeldvorming heen te stappen is - althans bij een deel van de formele sector - een cultuuromslag nodig. Om een meer gelijkwaardige fase van samenwerking te bereiken is het volgens verschillende stakeholders noodzakelijk dat formele en informele partijen vormgeven aan een gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd is er veel onzekerheid over wat die gezamenlijke verantwoordelijkheid zou moeten behelzen. Volgens één van de stakeholders moet de taakformulering en de verantwoordingswijze van formele partijen daarvoor worden aangepast.

De ingeslagen weg naar gebiedsgericht, nabij en integraal werken wordt in de interviews in het algemeen ondersteund en ook beschouwd als onomkeerbaar. In de vervolgfase zou moeten worden voortgebouwd op de basis van samenwerking die nu in Oud Noord is gelegd. Wijkteams zouden ervoor moeten zorgen dat zij beter zichtbaar zijn, en duidelijker lokaal aanwezig zijn. Professionals moeten de ruimte krijgen om te experimenteren, en formele partijen moeten meer vertrouwen krijgen in de informele sector. De kwartiermaker van de wijkteams wordt breed gezien als een zeer waardevolle actor in dit speelveld.

Professionals

Professionals in Oud Noord zijn in het algemeen positief over de nieuwe, gebiedsgerichte en outreachende manier

van werken. Ze waarderen de nieuwe locaties van waaruit in de wijk gewerkt wordt en de meer informele sfeer die daardoor ontstaat. Tegelijkertijd benoemen de professionals kwetsbaarheden in het beleidsideaal van participatie. Verschillende professionals schetsen Oud Noord als een gebied van contrasten. De verschillen tussen buurten en tussen verschillende bewoners is groot. Er is volgens de geïnterviewden sprake van een relatief sterke onderlinge zorgzaamheid, maar die is vooral naar binnen gericht, binnen de eigen groep. Ontwikkelingen op de woningmarkt zorgen voor veranderingen in de bevolkingssamenstelling, waardoor de onderlinge verbondenheid die er van oudsher tussen hechte gemeenschappen was onder druk komt te staan. Hoewel er volgens de professionals veel (formeel en informeel) aanbod is in Oud Noord, lijkt dit niet alle groepen bewoners in gelijke mate te bereiken. Er zijn volgens de professionals grote verschillen tussen groepen bewoners die wel en groepen die niet meekomen in de samenleving. Juist de meest kwetsbare groepen met multi-problematiek zijn heel moeilijk te mobiliseren voor participatie in informele activiteiten. Onderlinge zorgzaamheid en verbondenheid is voor deze groep moeilijk tot stand te brengen. Juist rondom deze doelgroep zijn sociale relaties afwezig of verstoord. Als de nadruk in de ondersteuning sterker op informele voorzieningen en het eigen netwerk komt te liggen, is het volgens sommige professionals dan ook de vraag of de meest kwetsbaren wel de hulp krijgen die ze nodig hebben.

De professionals die wij interviewden zien voor zichzelf een taak weggelegd om onderlinge verbondenheid te stimuleren. Ze onderkennen daarbij de waarde van informele ondersteuning. Een goed burenccontact is meer waard dan de inzet van een professional, aldus één van de geïnterviewden. De professionals proberen het informele veld bij hun werk te betrekken door vanuit een locatie in de wijk te werken, bijvoorbeeld een buurtkamer. Dat maakt het eenvoudiger signalen op te vangen, en om in contact te treden met moeilijk bereikbare huishoudens. Ook betrekken ze het informele veld door met cliënten naar netwerkevenementen te gaan, en informele organisaties te betrekken in de hulpverleningscyclus. Eerste voorwaarde daarvoor is elkaar beter kennen. De ontmoetingsfunctie van wijkzorgmeetings, of van faciliteiten als het Huis van de Wijk helpen daarbij.

Het mobiliseren van een sociaal en informeel netwerk rondom cliënten of bewoners is volgens professionals geen eenvoudige opgave. Bij deze opgave helpt het de professional als hij of zij een stevig netwerk onder informele partijen heeft. Het opbouwen daarvan kost veel tijd, tijd die professionals onvoldoende zeggen te hebben.

Interessant genoeg wijzen de professionals erop dat lang niet al hun cliënten het prettig vinden als het informele netwerk om hen heen wordt ingezet. Het vraagt veel tijd en energie van de professional om cliënten zover te krijgen dat zij sociaal willen participeren, en dat zij informele partijen bij hun hulpvraag willen betrekken. Voor sommige cliënten werkt het contact met andere hulpbehoevenden bovendien averechts, omdat het vooral verwarring oplevert.

Het grote aanbod informele initiatieven in Oud Noord maakt het lastig voor de professional om de sociale kaart goed te kennen. Zij vallen daarom gemakkelijk terug op de partijen die ze al kennen. Concrete samenwerking met informele partijen beperkt zich vooral tot door professionele organisaties gecoördineerde maatjestrjecten. De samenwerking met wat professionals beschouwen als goed georganiseerde, bekende informele partijen verloopt soepel. Professionals geven aan dat zij het liefste werken met organisaties waar zij al bekend mee zijn, en waar zij positieve ervaringen mee hebben. Als voorbeelden worden de Huizen van de Wijk en Burennetwerk genoemd. De geïnterviewde professionals benadrukken daarbij dat ze graag samenwerken en afstemmen met een professioneel tussenpersoon, zoals een vrijwilligerscoördinator. Als belangrijkste reden hiervoor wordt de kwetsbaarheid van de doelgroep genoemd. Juist daarom is het volgens de geïnterviewde professionals veiliger om samen te werken met een goed lopende, professioneel aangestuurde partij, dan de ondersteuning 'over te laten' aan vrijblijvend burenccontact. Dat hangt samen met het eerder genoemde punt, dat het mobiliseren van onderlinge verbondenheid rondom de meest kwetsbare bewoners moeizaam en breekbaar is. Juist onder die groep signaleren professionals verlegenheid om burenen, familie of vrienden in te schakelen. Samenwerking met informele partijen die niet vanuit een formele organisatie worden begeleid - met kleine bewonersinitiatieven, burenen of familieleden - is onder de geïnterviewde professionals dan ook veel minder aan de orde.

In elke fase van de hulpverleningscyclus komen informele partijen volgens de geïnterviewde professionals aan bod, maar vooral in de ondersteuningsfase is er sprake van daadwerkelijke samenwerking. Anders dan de stakeholders, schetsen de professionals het beeld dat informele partijen wel al vanaf de indicatiestelling worden uitgenodigd om betrokken te zijn. Ook in de fase van nazorg blijft er volgens de professionals contact bestaan.

De professionals schetsen knelpunten in hun samenwerking met gecoördineerde maatjestrjecten. Zo kan de problematiek voor maatjes te zwaar zijn, waardoor overbelasting op de loer ligt. Daarnaast zijn maatjes slechts tijdelijk inzetbaar. Ook uiten professionals twijfels of aspecten van de ondersteuning van de doelgroep wel aan informele partijen overgelaten kunnen worden, zelfs als deze door formele organisaties worden begeleid. Sommige professionals zijn er heel stellig in dat voor bepaalde taken, zoals de indicatiestelling, deskundigheid vereist is. Professionals geven blijk van een mate van wantrouwen in informele partijen, dat wordt gevoed door beeldvorming over een gebrek aan kennis en continuïteit aan de kant van informele partijen. Uitdrukkelijk wordt hierbij ook benoemd dat het soms lastig is om vrijwilligers te vertrouwen die zelf cliënt zijn geweest.

Concluderend blijkt uit de analyse dat de inschatting van de professional over de kwetsbaarheid en zelfredzaamheid van cliënten sterk van invloed is op de vraag of zij samenwerking opzoeken met informele partijen. Juist omdat een belangrijk deel van de doelgroep zeer beperkt zelfredzaam is, weinig eigen regie heeft en breekbare of afwezige sociale relaties, ervaren professionals aarzelingen bij het samenwerken met informele partijen. Is deze doelgroep bij hen wel in goede handen? De problematiek van de doelgroep vraagt volgens de geïnterviewden vaak om een stevige professionele rol in de ondersteuning. Strak aangestuurde informele ondersteuning kan een onderdeel daarvan zijn, maar er is een duidelijke behoefte aan regie en controle vanuit het professionele domein. Dit heeft ook invloed op het vormgeven van een gedeelde verantwoordelijkheid. Vanuit dit perspectief is het als professional immers lastig om los te laten en verantwoordelijkheid aan andere partijen over te laten.

Ondanks deze knelpunten zijn de professionals ervan overtuigd dat de ingeslagen weg naar wijkgericht werken en samenwerking met informele partijen onomkeerbaar is, en willen zij daar zelf actief vorm aan geven. Belangrijke voorwaarden hierbij zijn: meer overzicht in het informele aanbod, meer tijd voor netwerkvorming en meer waardering en ondersteuning voor informele partijen vanuit formele organisaties. De kwartiermakers van de gemeente vervullen een belangrijke rol in het stimuleren van de verbinding tussen beiden.

Informele partijen

Bij de beschrijving van de ervaringen van informele partijen in Oud Noord stonden we eerst stil bij de vraag wat we verstaan onder 'informele partijen' en vooral ook hoe informele partijen zelf betekenis geven aan hun rol. Vanaf het begin was duidelijk dat het gaat om een heel divers veld. Tegelijkertijd zijn er een aantal kenmerken die alle informele partijen lijken te delen.

Een centraal thema in vrijwel alle interviews was vertrouwen; en dan vooral het belang van het winnen van vertrouwen van de bewoner met een hulpvraag. Het beeld uit de interviews is dat er twee typen groepen kwetsbare bewoners in Noord zijn – bewoners met een migratie-achtergrond en 'Oud Noordelingen' met een lagere inkomenspositie - die elk om verschillende redenen weinig vertrouwen hebben in de formele hulpverlening.

De informele actoren die wij spraken zijn zich allemaal bewust van dat gebrek aan vertrouwen, en vullen dat gat op, door zorgvuldig een vertrouwensrelatie op te bouwen en die te bewaken. Dat opbouwen van vertrouwen wordt vergemakkelijkt door nabijheid (in tijd, in de lokale omgeving van de bewoner), herkenning of similariteit ('een van hen' zijn, ervaringskennis), en door de manier waarop ze de bewoner benaderen, en wat ze van hem of haar verwachten. In sommige gevallen is dat door de bewoner vooral met ontspanning en plezier te laten participeren, en daarmee in beeld te krijgen of houden. In andere gevallen is dat door altijd beschikbaar te zijn en acute hulp te bieden als dat nodig is. In beide gevallen vervult de informele partij een essentiële functie door een brug te slaan tussen de bewoner en het formele hulpaanbod. Hij of zij verwijst door, bemiddelt, begeleidt, en staat de bewoner bij als gids in de wereld van de formele ondersteuning. Het valt op dat informele partijen daarmee een heel ander

beeld schetsen van de kwetsbare bewoner dan professionals, die juist aangaven dat hun cliënten er moeite mee hebben als het informele netwerk wordt ingezet.

Of informele actoren in hun ondersteuning van bewoners samenwerken met formele partijen is heel wisselend. We hebben getracht de informele actoren onder te verdelen in vier verschillende typen. Hierbij is gekeken of de informele actor individuele of collectieve ondersteuning biedt, en of hij of zij zelfstandig opereert of begeleid wordt vanuit een formele, professionele (welzijns)organisatie. Die onderverdeling blijkt relevant te zijn voor de uitkomsten op het terrein van samenwerking met formele partijen.

Er lijkt een verband te zijn tussen het 'type' vrijwilliger en de mate waarin deze samenwerking ervaart met formele organisaties. Daarbij heeft de vrijwilliger die zich richt op individuele ondersteuning en dat in formeel verband doet -dat wil zeggen, binnen de context van een door een formele organisatie aangestuurd vrijwilligersproject, zoals de Steunvrouwen van Doras- het meest te maken met formele organisaties. Een kanttekening daarbij is dat het contact met formele organisaties in dit geval meestal niet loopt tussen informele partij en formele partij, maar via de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilliger die actief is in een informeel initiatief –zonder begeleiding of coördinatie vanuit een formele organisatie- met een nadruk op collectieve, groepsgerichte activiteiten – heeft in ons onderzoek het minste te maken met formele partijen. Deze bevinding sluit aan bij de bevinding in het onderzoek onder de professionals, die hierboven is beschreven.

In die gevallen waar formele en informele partijen daadwerkelijk met elkaar in contact komen rondom de ondersteuning van bewoners, zijn de lijntjes soms kort, maar is er ook sprake van spanningen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om botsende doelstellingen in de relatie met een bewoner, of om spanningen over de afbakening van de wederzijdse taken.

We beschrijven in hoofdstuk vier over informele partijen twee voorbeelden waarbij formele partijen informele partijen inschakelen om moeilijk bereikbare, onzichtbare doelgroepen te bereiken. In beide voorbeelden schuurde dat. De formele organisatie hoopte via de informele actor bepaalde doelen te realiseren, die voor de informele partij niet goed te verenigen waren met haar eigen rolopvatting. Het beeld dat hieruit naar voren komt is dat de informele partij wordt 'ingezet' om een taak te vervullen die eigenlijk tot de professional behoort, maar waar die laatste niet in slaagt of aan toekomt. Dat schuurt, omdat het op gespannen voet staat met de rol die de informele partij voor zichzelf ziet: het opbouwen van vertrouwen bij een zeer kwetsbare, onzichtbare doelgroep met stille problematiek. Het schuurt ook, omdat de vrijwilliger daarmee geïnstrumentaliseerd dreigt te worden. Voor de vrijwilliger kan het voelen alsof zij daarmee een verlengstuk wordt van formele partijen, in plaats van dat haar inzet van intrinsieke waarde is.

Bij informele actoren die helemaal geen contact hebben met formele partijen is de gevoelde afstand tot formele organisaties groot. Sommige actieve bewoners die zich inzetten voor collectieve buurtinitiatieven, hebben als bewoners zelf negatieve ervaringen met formele organisaties. Ze nemen die gevoelde afstand mee in hun vrijwilligerswerk, en zien die afstand daarin weer bevestigd. Het wantrouwen manifesteert zich bijvoorbeeld in beelden over wildgroei en gebrek aan continuïteit aan de zijde van formele organisaties.

Conclusie

Het onderzoek in Oud Noord vormt een sterke bevestiging en lokale illustratie van de algemene bevindingen die wij binnen dit bredere wijkteamonderzoek optekenden, en die worden beschreven in het slothoofdstuk van deze eindrapportage.

In Oud Noord opereren formele en informele partijen relatief los van elkaar omdat zij elkaar onvoldoende kennen en kunnen vinden: er is wederzijdse *onbekendheid*. Kenmerkend voor Oud Noord is de wildgroei aan initiatieven, zowel aan formele als informele zijde, die door veel geïnterviewden wordt benoemd. Ook zou in dat aanbod veel verloop zijn, waardoor continuïteit van personen en initiatieven gebrekkig is. Dat bemoeilijkt de wederzijdse bekendheid.

Een stapje verder dan onbekendheid is wederzijds wantrouwen, dat in Oud Noord onder de oppervlakte speelt. Onbekend maakt onbemind. Daarbij valt op dat in Oud Noord sprake is van relatief grote groepen bewoners met een laag vertrouwen in instanties. Informele partijen nemen in Oud Noord –nog sterker dan in sommige andere onderzochte gebieden– een rol in als schakel, als gids voor bewoners in hun contact met formele organisaties.

Aan het wantrouwen ligt ook *onenigheid* ten grondslag over wat bewoners nodig hebben. Formele partijen zijn soms bevreesd om bewoners met complexe problematiek over te laten aan informele partijen, omdat zij vermoeden dat deze niet over de benodigde deskundigheid beschikken om deze personen op te vangen. Informele partijen benadrukken juist het wantrouwen jegens formele partijen van de bewoners met ondersteuningsbehoeften. Zij zien om zich heen dat bewoners met stille problematiek zonder begeleiding van informele krachten de toegang naar formele hulp niet kunnen vinden. Er lijkt een verschillende visie op de hulpbehoevende bewoner aan ten grondslag te liggen: van iemand die vanwege complexe problematiek vooral aangewezen is op formele hulp tot iemand die vanwege gebrek aan vertrouwen niet bereikt wordt door diezelfde formele hulp.

Onbestemdheid zien we vooral terug in de concrete voorbeelden van samenwerking tussen formele en informele partijen. In die voorbeelden valt op dat de samenwerking zich vooral toespitst op een bepaald type vrijwilliger: de geformaliseerde vrijwilliger die aangestuurd wordt door een professionele organisatie. Bij dit type vrijwilliger is er minder onbestemdheid over de wederzijdse rolverdeling en verloopt de communicatie vaak soepel via een vrijwilligerscoördinator, die de taal van beide sectoren beheerst. Ten aanzien van minder geformaliseerde informele krachten is er meer onduidelijkheid en onbestemdheid over de wederzijdse rollen en de begrenzing daarvan. Om die reden kan het voor druk belaste professionals als een brug te ver voelen om dit type informele partijen goed te verkennen en samenwerking daarmee op te zoeken.

De bevindingen in Oud Noord kunnen geïnterpreteerd worden aan de hand van inzichten uit eerder onderzoek, op andere plekken in Amsterdam en daarbuiten. Onze bevinding over de belangrijke rol van informele partijen als schakel tussen formele organisaties en bewoners met een laag vertrouwen en stille problematiek komt overeen met eerder onderzoek. Ten aanzien van bewoners met een migrantenachtergrond is al eerder gewezen op de rol van zelforganisaties als ‘bruggenbouwers’ (Ponzoni 2012). Bij deze doelgroep is, zoals hierboven beschreven, sprake van een onderbereik van het formele ondersteuningsaanbod, vooral in de preventieve sfeer. Informele organisaties vervullen in die gemeenschappen dan ook vaker de rol van ‘toeleider’ die mensen ‘toeleidt’ naar het beschikbare aanbod, als spreekbuis om de behoeften van de doelgroep in kaart te brengen, of als bemiddelaar (Ponzoni 2012:72). Deze rollen passen binnen een perspectief op samenwerking tussen formeel en informeel dat het ‘toegankelijkheidsperspectief’ genoemd wordt (Ponzoni 2012); het verbeteren en versterken van het formele ondersteuningsaanbod staat hierbij centraal. Een contrasterend perspectief is het ‘civil society perspectief’, waarbij de focus ligt op versterking van de informele sociale verbanden rondom een hulpbehoevende bewoner of gezin. De centrale spelers zijn informele partijen, en formele partijen zijn hierin ondersteunend. Informele partijen zijn niet louter instrumenteel of aanvullend, maar hebben eigen intrinsieke waarde door hun persoonlijke aanpak, warme relatie met de bewoner, en hun culturele- of ervaringskennis. Uiteindelijk ligt hier een andere visie op de optimale ondersteuning van kwetsbare bewoners aan ten grondslag.

Onze studie maakt duidelijk dat de rol van de informele partij als bruggenbouwer tussen formeel en informeel kan worden doorgetrokken naar de bredere doelgroep van ‘Oud Noorderlingen’ met een laag vertrouwen. De informele partijen die wij hebben gesproken, en die werken met beide doelgroepen (met een migrantenachtergrond en ‘oud Noordelingen’), zien en positioneren zichzelf als bruggenbouwer, en worden ook door formele organisaties op die manier ‘ingezet’.

Deze bevinding raakt aan een bredere discussie in de literatuur over de aard van de samenwerkingsrelatie tussen formeel en informeel, en de verdeling van verantwoordelijkheden in de ondersteuning van kwetsbare bewoners. Van Bochove en Verhoeven (2014:18) onderscheiden verschillende samenwerkingsvormen tussen formele en informele zorg: professionele verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid of vrijwillige verantwoordelijkheid. In

het eerste geval is de professional leidend en heeft de vrijwilliger slechts aanvullende verantwoordelijkheden. In het tweede geval zijn kerntaken in de ondersteuning (gelijk) verdeeld tussen beide partijen. In het laatste geval is de vrijwilliger leidend, en vervult de professional ondersteunende taken. In vergelijkbare literatuur wordt ook gesproken over een *professionalregime* versus een *vrijwilligersregime* (Van Bochove, Verhoeven en Roggeveen, 2013:187). Het beleidsideaal van de participatiesamenleving is, volgens verschillende auteurs, de situatie waarin de vrijwilliger leidend is en de professional ondersteunend. De vrijwilliger neemt dan daadwerkelijk taken over van de professional (Van Bochove, Verhoeven en Roggeveen 2013).

In de praktijk in Oud Noord zien we eerder dat professionele verantwoordelijkheid de boventoon voert en de vrijwilliger aanvullende taken vervult. De professionele ondersteuning is leidend, en de informele partij komt vooral in beeld als het nodig is om daarmee het bereik of de effectiviteit van de professionele hulpverlening te vergroten. Tegelijkertijd wordt, juist vanuit het beleidsideaal van actief burgerschap en de versoering van de verzorgingsstaat, de rol voor professionele hulpverlening kleiner en moeten professionals meer doen met minder middelen. Het heersende beeld onder informele partijen in Oud Noord is dat professionals daardoor permanent tijd te kort komen. Informele partijen worden naar voren geschoven om dat gat te dichten, maar vullen het soms ook op eigen initiatief in.

Dat heeft gevolgen voor het karakter van de samenwerking tussen formeel en informeel. De samenwerkingsrelatie die lijkt te domineren in Oud Noord is die van een professionalsregime; het professionele aanbod lijkt vooralsnog het uitgangspunt. Informele partijen worden gezien als aanvullend, maar nog in geringe mate als vervangend voor formeel aanbod. In Ponzoni's termen (2012) zien we hier een toegankelijkheidsperspectief; informele partijen hebben vooral de rol om bereik en effectiviteit van formeel aanbod te vergroten.

Opvallend en belangrijk hierbij is dat de informele partijen die wij spraken, zelf nadrukkelijk bijdragen aan dat beeld. Ze schetsen een beeld van formele organisaties als 'lastig bastion' van een systeemwereld dat vanuit de leefwereld van bewoners bedreigend en ingewikkeld is. Ze positioneren zich nadrukkelijk aan de kant van de bewoner, als belangenbehartiger van de bewoner ten opzichte van de formele partijen. Ze beschouwen zichzelf als een essentiële schakel om formele voorzieningen voor bewoners toegankelijk te maken.

Onze voorzichtige conclusie is dan ook dat er onder zowel formele als informele partijen in Oud Noord vooral nog wordt uitgegaan van een toegankelijkheidsperspectief op samenwerking. De aard van de samenwerking is er niet een van gelijkwaardigheid, en er is ook geen sprake van een gelijke verdeling van kerntaken. Formele en informele partijen benadrukken vooral het verschil tussen henzelf en de andere partij in hun manier van omgaan met bewoners. Van een gedeelte kijk op wat de optimale ondersteuning zou zijn, lijkt vooralsnog weinig sprake. Voor een deel komt dit door de wederzijdse onbekendheid, die in het onderzoek naar voren kwam. Daar waar informele en formele actoren elkaar wel kennen, groeit het wederzijds vertrouwen langzaam. Het komt tot stand in concrete persoonlijke relaties tussen formele en informele spelers die elkaar tegenkomen, gaan herkennen en erkennen.

Om dat proces te versnellen, zou actiever moeten worden ingezet op meer structurele vormen van ontmoeting en het uitwisselen van verschillende vormen van kennis en zienswijzen. Uiteindelijk zou daarbij ook de inhoudelijke vraag op de agenda moeten komen, welke samenwerkingsrelatie partijen als ideaalbeeld voor de toekomst zien. Het is spannend en noodzakelijk om de discussie daarover met elkaar te voeren.

1 Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van het wijkteamonderzoek in Oud Noord, één van de 22 gebieden van Amsterdam. Deze rapportage is onderdeel van een groter onderzoek dat is uitgevoerd binnen de Werkplaats Sociaal Domein metropoolregio Amsterdam, en dat zich richtte op de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen. Het onderzoek vond plaats in drie gebieden in Amsterdam (Oud Noord, Slotervaart en de Baarsjes), Purmerend en Hoorn.

In Amsterdam richtten we dit onderzoek op alle wijkteams die in de 22 gebieden actief zijn, te weten: de Samen DOEN teams, de activeringsteams, het wijkzorgnetwerk en het Ouder-Kind team. Onder 'informele partijen' verstaan we onder andere sociale netwerken, vrijwilligers, actieve buurtbewoners, verenigingen, sociale ondernemers en ervaringswerkers.

Bij het bestuderen van hoe partijen iets vorm geven, richten we ons vooral op hoe formele en informele partijen die 'nabij sociaal werken' betekenis geven aan en omgaan met ingewikkeldheden en ambivalenties. We verkennen de kwesties en keuzes die ze tegenkomen in de alledaagse praktijk. In steeds meer literatuur wordt benadrukt dat complicaties op de werkvloer belangrijke leerervaringen zijn. Innoveren is complex en gaat met vallen en opstaan.

Met het onderzoek beogen we de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

Hoe geven direct betrokkenen vorm aan de samenwerking tussen wijkteams en informele partijen (uit de wijk) en wat is nodig om de samenwerking tussen deze partijen die zich richten op nabij sociaal werken te verbeteren?

De hoofdvraag hebben we verder uitgewerkt in de volgende drie deelvragen:

1. *Hoe verloopt de samenwerking tussen professionals uit wijkteams en informele partijen?*
 - a. *Welke kwesties en dilemma's ervaren professionals en informele partijen m.b.t. de samenwerking?*
 - b. *Hoe maken ze daarin keuzes?*
2. *Hoe ervaren hulpvragende burgers de samenwerking tussen formele en informele partijen?*
3. *Wat zijn de consequenties van de bevindingen voor het werkproces van de wijkteam professionals?*

Het is van belang te vermelden dat we aan het onderzoeken van de tweede deelvraag helaas niet zijn toegekomen. Het benaderen van de stakeholders, wijkteam professionals en informele partijen op zich nam meer tijd in beslag dan van te voren ingecalculeerd. Daarbij bleken zowel formele als informele partijen beschermend ten opzichte van de bewoners waar zij mee te maken krijgen, en kregen we via hen uiteindelijk geen toegang. We hebben prioriteit gegeven aan de andere drie respondentgroepen, omdat deze voor de beantwoording van de hoofdvraag cruciaal waren.

Onderzoeksopzet

Om tot beantwoording van de deelvragen, en uiteindelijk de hoofdvraag, te komen, hebben we in alle drie de gemeenten (Amsterdam, Hoorn en Purmerend) dezelfde onderzoeksopzet gehanteerd, die bestond uit vier fasen:

- **Fase 1:** gesprekken met stakeholders, zoals teamleiders van de wijkteams, kwartiermakers wijkzorg, gebiedsmakelaars en andere stakeholders die op een hoger niveau van abstractie, of vanuit beleidskaders, een visie hebben op de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen.
- **Fase 2:** gesprekken met wijkteam professionals om een gedetailleerd beeld te krijgen van de manier waarop en de mate waarin zij in de verschillende fasen van de hulpverleningscyclus samenwerken met verschillende soorten informele partijen.

- **Fase 3:** gesprekken met verschillende soorten informele partijen (vrijwilligers(coördinatoren), actieve buurtbewoners, etc.) om af te zetten tegen de beschrijving die de wijkteam professionals van de samenwerking schetsen.
- **Fase 4:** een vergelijking tussen de 5 onderzoekslocaties (Slotervaart, de Baarsjes, Oud Noord, Hoorn en Purmerend), om tot beantwoording van de hoofdvraag te komen.

We hebben bij de drie respondentgroepen reflexieve interviews afgenomen, en voor iedere respondentgroep hanteerden we een aparte topiclijst. De interviews duurden 30 tot 90 minuten en zijn opgenomen met een voicerecorder. De analyse van alle interviews vond plaats aan de hand van een codelijst die in afstemming tussen de verschillende gebieden/ gemeenten tot stand is gekomen, maar wel ruimte bood voor lokale accenten.

Leeswijzer

Deze rapportage start met een beschrijving van het gebied Oud Noord. Vervolgens doen we verslag van de gesprekken met professionals, waarin we hebben gevraagd naar hun beeld van de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen, en de verwachtingen die ze hebben van deze samenwerking in de toekomst. In het tweede deel komen de informele partijen aan bod. Er zijn voor dit onderzoek ook gesprekken gevoerd met stakeholders in Oud Noord, de deelrapportage daarover is te vinden op: <http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/lectoraten/lectoraat-stedelijk-sociaal-werken/lectoraat-stedelijk-sociaal-werken.html>. In het slothoofdstuk van deze eindrapportage beschouwen we de bevindingen onder professionals, stakeholders en informele partijen in verhouding tot elkaar, maar ook tot de twee andere gebieden in Amsterdam, en de onderzoeken in Hoorn en Purmerend. Dit doen we aan de hand van een theoretische analyse gebaseerd op het concept 'worlds of justification' van Boltanski en Thévenot (2011).

2 Context: kenmerken van het gebied Oud Noord

2.1 Inleiding

Amsterdam-Noord heeft zich in de afgelopen jaren in rap tempo ontwikkeld. Renovatie, nieuwbouw en de komst van vele creatieve en culturele voorzieningen hebben het karakter van Noord drastisch veranderd. Daarbij vormen de gebieden direct aan het IJ en de wijken van Oud Noord het middelpunt.

Oud Noord bestaat uit de wijken Noordelijke IJ-oever West, Noordelijke IJ-oever Oost, Volewijck, Tuindorp Buiksloot, Tuindorp Nieuwendam, Nieuwendammerdijk/ Buiksloterdijk en IJplein/Vogelbuurt (OIS, 2016a). Oud Noord wordt gevormd door de arbeiderswijken die in de 19e eeuw zijn ontstaan. In de periode tussen de verdwijning van de zware industrie en de opkomst van de moderne ontwikkelingen van de 21e eeuw heeft het gebied weinig sociale en economische ontwikkeling doorgemaakt.

Hedendaags Oud Noord is een microcosmos van contrasten, die kenmerkend zijn voor de snel veranderende stedelijke omgeving in stadsdeel Noord. Oud Noord omvat buurten en wijken die van oudsher behoren tot de armste delen van Amsterdam. Tegelijkertijd is juist hier de snelle opwaardering van het stadsdeel in volle gang. Het gebied is in trek bij nieuwe stedelingen, kopers en ondernemers. Het aandeel nieuwe stedelingen groeit sterk en benadert het stedelijk gemiddelde. Toch blijven armoede en sociale problematiek hardnekkig aanwezig.

Van oudsher zijn de buurten van Oud Noord te typeren als 'arbeiderswijken', waar een groot aantal bewoners een lagere sociaaleconomische achtergrond heeft. Met name in de bloemenbuurt, Floradorp en de tuindorpen Nieuwendam en Buiksloot is de demografische samenstelling van de buurt lange tijd behoorlijk homogeen geweest: in 2012 was 68% van de inwoners van de Bloemenbuurt-Noord van Nederlandse afkomst, en 76 % in Tuindorp Buiksloot (tegen 49,5 % in Amsterdam als geheel, Open Society Foundations, 2014). Tegen de achtergrond van de demografische veranderingen in Oud Noord wordt deze groep in de volksmond ook wel aangeduid als 'oud Noorderlingen'. Naast de bewoners met een niet-westerse migrantenachtergrond is er ook binnen deze groep relatief vaak sprake van een opeenstapeling van sociale problematiek en behoefte aan ondersteuning (OIS, 2017).

2.2 Woningvoorraad

De woningvoorraad van Oud Noord bestaat vooral uit kleine, goedkopere corporatiewoningen. Iets minder dan driekwart (74%) van de woningen in Oud Noord is corporatiebezit, daarnaast is het één na grootste deel eigendom van de bewoner en tot slot is een klein deel particuliere huur (OIS, 2016b). Van de woningen in corporatiebezit bestaat het grootste deel uit kleine woningen met een huur onder de Huurtoeslaggrens. (OIS, 2016a). Door toenemende verkoop neemt het percentage woningen in corporatiebezit geleidelijk af (OIS, 2015). Vooral in Volewijck, Tuindorp Buiksloot, Tuindorp Nieuwedam en IJplein/Vogelbuurt, wijken die van origine onderdak boden aan gezinnen met een laag of modaal inkomen, worden corporatiewoningen verkocht (Gemeente Amsterdam, 2016a). Opvallend is dat Amsterdam Noord het enige stadsdeel in Amsterdam is met een overschot in de goedkope koopsector (OIS, 2016b). De ontwikkeling van grootstedelijke voorzieningen leidt tot een toename van (hoog)stedelijk wonen in het stadsdeel (iamsterdam, 2016). De prognose is een 30% toename van de woningvoorraad in de periode van 2016 tot 2035 (OIS, 2016b). Een groot deel hiervan zal nieuwbouw zijn (Ibid.). Ongeveer driekwart van de nieuwbouw vindt plaats in het gebied Oud Noord. Tussen 2015 en 2021 worden voornamelijk aan de Westelijke en Oostelijke IJ-oever ruim 9.700 woningen bij gebouwd (Gemeente Amsterdam 2016).

De ontwikkelingen op woongebied hebben een positieve invloed op de waardering voor de woningen in Oud Noord. In 2009 lag het rapportcijfer voor de eigen woning onder het stedelijk gemiddelde, in 2013 waren deze cijfers nagenoeg gelijk (OIS, 2016a) en momenteel worden de woningen in stadsregio Noord hoger gewaardeerd dan gemiddeld in Amsterdam (OIS, 2016b).

2.3 Populatie

Met 26.620 Inwoners beslaat Oud Noord 29% van de totale populatie van Stadsdeel Noord. In verhouding tot Amsterdam beslaat Oud Noord 2.75% van de totale populatie.

Leeftijd

Ongeveer 20% van de inwoners van Oud Noord is tussen de 0 en 17 jaar, 60% valt tussen de 18 en 64 jaar en tot slot heeft 20% een leeftijd van 65 jaar of ouder. Het aandeel kinderen en ouderen ligt lager dan het gemiddelde in stadsdeel Noord en komt daarmee overeen met het gemiddelde van Amsterdam. Het aandeel nieuwe stedelingen ligt op het moment lager dan het Amsterdamse gemiddelde (OIS, 2016a). De prognose is dat tussen 2015 en 2025 het aantal inwoners in het gebied met 28% zal toenemen, deze groei ligt ver boven het Amsterdams gemiddelde (+9%). Verwacht wordt dat voornamelijk het aantal dertigers tot 2025 met 55% zal toenemen. Als gevolg van deze exponentiele groei wordt verwacht dat het percentage 0 tot en met 3 jarigen in 2025 met 47% toegenomen zal zijn (OIS, 2016a).

Werk

Hoewel Noord een hoge jeugdwerkloosheid kent (OIS, 2016a) lijkt zich al geruime tijd een groei in werkgelegenheid te manifesteren. Tussen 2010 en 2014 kwamen er ruim 250 bedrijven en 1.200 banen bij. Deze groei zette zich tussen 2014 en 2015 door. Het aantal bedrijven en banen nam met respectievelijk 8% en 4% verder toe, een groei boven het Amsterdams gemiddelde (OIS, 2016a). Het aantal Arbeidsplaatsen is in 2016 met nog eens 1.5% gegroeid (OIS, 2016b). Een derde van deze groei komt voort uit de nieuwe werkgelegenheid in onder andere horeca en recreatie (OIS, 2016a). Vooral rond de NDSM-werf vestigen zich nieuwe bedrijven binnen de evenementensector (OIS, 2016a).

Inkomen

Hoewel in Oud Noord een lichte stijging in inkomen wordt geconstateerd (OIS, 2016b) heeft een kwart van de huishoudens een inkomen tot 120% van het wettelijk minimum inkomen (OIS, 2016b). De sociaaleconomische positie van de bewoners is gemiddeld genomen laag, maar verschilt sterk per buurtcombinatie. In Nieuwendammerdijk/ Buiksloterdijk en de Noordelijke IJ-oeveren (West en Oost) is deze bijvoorbeeld hoger dan in de overige buurten (OIS, 2016a). In sommige delen is sprake van structurele armoedeproblematiek, veel huishoudens leven langdurig in armoede en er is veel sprake van schuldenproblematiek (Gemeente Amsterdam, 2016a) waardoor jongeren in Oud Noord relatief vaak opgroeien in een minimumhuishouden (OIS, 2016a). Het aandeel personen binnen de beroepsbevolking dat in Volewijck en Vogelbuurt/ IJplein afhankelijk is van een uitkering ligt ongeveer op 23%. Een deel van deze groep is afhankelijk van professionele ondersteuning (Gemeente Amsterdam, 2016a).

Door de toenemende verkoop van corporatiewoningen in onder andere Volewijck en IJplein/Vogelbuurt nemen de onderlinge culturele, sociale en economische verschillen onder buurtbewoners toe. De toestroom van nieuwe bewoners met een sterke sociaal economische positie leidt tot een groot contrast met de 'oude' bewoners (Gemeente Amsterdam, 2016a). Een doel van de gemeente Amsterdam is de ontmoeting tussen deze groepen te bevorderen om zo de sociaal economisch zwak gepositioneerde bewoner mee te laten profiteren van de huidige economische en culturele groei in Oud Noord (Gemeente Amsterdam, 2016a).

Opleiding

Een kwart van de huishoudens in Oud Noord wordt gekenmerkt door een lage opleiding en een laag inkomen (OIS, 2016b). 43% van de bevolking tussen 15 en 74 jaar heeft voornamelijk een laag of gemiddeld opleidingsniveau (OIS, 2016b). Ook ligt het percentage laag opgeleide schoolverlaters tussen 18 en 22 jaar hoger dan het Amsterdams gemiddelde (14% tegenover 9%) (OIS, 2016b). Vooral in Tuindorp Nieuwendam en Tuindorp Buiksloot wonen relatief veel laagopgeleiden (OIS, 2016a).

Etnische diversiteit

De etnische diversiteit in Oud Noord is onderverdeeld in 66% autochtoon en 44% allochtoon. Het percentage allochtonen is ongeveer in de volgende percentages onderverdeeld: Surinamers 14%, Antillianen 3%, Turken 8%,

Marokkanen 22%, overige niet westerse allochtonen 25% en tot slot westerse allochtonen 28% (OIS, 2016b). Er zijn buurtcombinaties die in etnische diversiteit nagenoeg gelijk verdeeld zijn tussen allochtoon en autochtoon. In IJplein/Vogelbuurt, bijvoorbeeld, heeft bijna de helft (47%) van de bevolking een niet-westerse achtergrond (OIS, 2016a).

Residentiële mobiliteit

Er is een lichte trend van meer vestiging dan vertrek in Noord (OIS, 2016b). In Oud Noord geeft ongeveer 24% van de populatie aan geneigd te zijn te verhuizen (OIS, 2016a). De vestiging in Oud Noord heeft een kleine omslag gemaakt. Voorheen waren het vooral bewoners afkomstig uit Noord die verhuisden naar wijken in Oud Noord en andersom (OIS, 2016a). Momenteel zijn het voornamelijk bewoners uit andere stadsdelen van Amsterdam die richting Oud Noord verhuizen (OIS, 2016a). Een van de redenen van deze residentiële mobiliteit is de verkoop van corporatiewoningen en het eerder genoemde overschot van woningen in het goedkope koopsector (OIS, 2016b).

Participatie

Van de bewoners tussen 19-64 participeert ongeveer 80%. Dit percentage is, samen met Nieuw West, het laagste percentage in Amsterdam, waar het gemiddelde op 87% ligt (OIS, 2016a; OIS, 2016b). Deze 80% doet (vrijwilligers) werk, verleent mantelzorg en/of volgt een opleiding (OIS, 2016a). Hoewel de bewoners minder vrijwilligerswerk uitvoeren, zetten zij zich wel vaker in voor buurt of stad (OIS, 2016a).

De bewoners van Oud Noord geven gemiddeld een 5.8 voor de sociale cohesie (Amsterdam: 6.1). Dit is de op een na laagste score van alle stadsdelen (OIS, 2016b). Op de indicatoren van zelfredzaamheid en eenzaamheid scoort Oud Noord lager dan gemiddeld, er is een grote groep die geen regie over het eigen leven ervaart en er zijn relatief veel bewoners die zich eenzaam en uitgesloten voelen (OIS, 2016a). Volgens de gemeente Amsterdam voelen veel bewoners door een gebrek aan participatie dat zij buiten de samenleving staan en hebben zij het gevoel niet mee te tellen (Gemeente Amsterdam, 2016a).

2.4 Trends in het sociale domein

Gezondheid

Een derde van de bewoners van Oud Noord ervaart een matige of slechte gezondheid en zij scoren op de indicatoren voor leefstijl ongunstig (OIS, 2016a). Meer dan de helft van de huishoudens (57%) maakt gebruik van één of meerdere regelingen op het gebied van jeugdzorg, onderwijs, arbeidsparticipatie, inkomensondersteuning of zorg en welzijn. Ongeveer 14% maakt gebruik van vijf of meer regelingen (in Amsterdam is dit percentage 12%) (OIS, 2016a). De ongunstige gezondheid van de bewoners van Oud Noord hangt samen met de relatief zwakke sociaaleconomische status van de populatie (OIS, 2016a). Zowel lichamelijke beperkingen als psychische klachten worden vaker ervaren dan gemiddeld in Amsterdam (13% tegenover 7%) (OIS, 2016a). Vooral in IJplein/Vogelbuurt wonen veel kwetsbare bewoners en is sprake van gezondheidsproblematiek. De bewoners van Oud Noord roken vaker dan gemiddeld, bewegen minder vaak voldoende en hebben relatief vaker overgewicht (OIS, 2016a). Het percentage overmatig/zwaar alcoholgebruik is gemiddeld in vergelijking met Amsterdam maar daarentegen hoger dan andere gebieden in Noord (OIS, 2016a).

Leefbaarheid

Bewoners beoordelen de sociale kwaliteit van Oud Noord als gemiddeld (OIS, 2016a). Er zijn relatief veel spanningen tussen bewoners, deze spanningen vinden plaats tussen 'oude' bewoners en nieuwe bewoners en tussen bewoners met en zonder migratieachtergrond (OIS, 2016a). Hiernaast geven bewoners overlast ten gevolge van hard en/of agressief rijdend verkeer aan als een van de verbeterpunten voor de leefbaarheid van de buurt (OIS, 2016a). Oud Noord wordt als bovengemiddeld onveilig beleefd, er is veel criminaliteit en overlast in het gebied in de vorm van inbraken, mishandelingen, bedreigingen en straatroven (OIS, 2016a).

Buurttevredenheid

Bewoners uit Oud Noord zijn redelijk tevreden over hun eigen buurt. Waar zij ontevreden over zijn is voornamelijk

over het onderhoud en het schoonhouden van de openbare ruimte (OIS, 2016a). Oud Noord heeft in 2014 de hoogste Verloederingscore van alle 22 gebieden in Amsterdam (OIS, 2016a). De huidige ontwikkelingen in het gebied worden over het algemeen als positief ervaren, terwijl ongeveer een kwart van de bewoners aangeeft dat de buurt achteruit is gegaan (OIS, 2016a). Deze ontevredenheid lijkt in lijn te liggen met de toenemende spanningen tussen de 'oude' bewoners en nieuwe bewoners.

De afgelopen jaren is in Oud Noord sterk ingezet op de verbetering van de situatie in de zogenoemde 'focuswijken'. IJplein/Vogelbuurt en Volewijk blijven echter in sociaal en economisch opzicht kwetsbaar (Gemeente Amsterdam, 2016a). De trend is dat de ontwikkeling van deze wijken tot stand moet komen door in te zetten op de bevordering van participatie van de buurtbewoner (Gemeente Amsterdam, 2016a). Deze bevordering van participatie moet ook de groeiende sociaaleconomische kloof tussen 'oude' en nieuwe bewoners zien te verkleinen. De gemeente wil gebruik maken van de economische en culturele groei van het gebied om bewoners met elkaar te verbinden en ze te verheffen.

2.5 Sociale wijkteams in Noord

De organisatie van de wijkteams en van de sociale basisinfrastructuur is in Noord anders ingericht dan in de rest van Amsterdam (De Kreek, Brinkhuijsen, Veldboer en Bos, 2018). In het geval van de wijkteams, in Amsterdam sinds 2011 Samen DOEN, zien we dat die teams in Noord alleen gericht zijn op de doelgroep jonger dan of 18 jaar en gezinnen waarin de kindveiligheid in het geding is. In de rest van Amsterdam heeft Samen DOEN een bredere opdracht rondom 'kwetsbare huishoudens of burgers met een stapeling van problemen' (Movisie, 2014). Deze situatie is ontstaan doordat voor de komst van Samen DOEN de Krijtmolenalliantie in 2009 al is ontstaan met een dergelijke brede opdracht die 'Beter Samen in Noord' heet.¹ Deze samenwerking bestaat intussen uit: Doras, Eevan, BovenIJ Ziekenhuis, Cordaan, Amstelring, Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra, Arkin, Stadsdeel Noord, Mee Amstel en Zaan, HvO-Querido, Leger des Heils en Dock. Daarnaast opereren in Noord vier Ouder – en Kindteams.

Als het gaat om de sociale basisinfrastructuur is vanaf eind 2016 in navolging van de Krijtmolen-alliantie een samenwerking aan een integrale opdracht gestart in 'Samen Noord'² met een ongedeelde budget. "De gezamenlijke ambitie daarvan en daarvoor is dat oude en nieuwe Noorderlingen zich verbonden voelen, elkaar helpen en steunen, harmonieus samenleven en iedereen mee kan doen" (Samen Noord, 2016: 0). De samenwerkende organisaties zijn: Doras, Regenboog Groep, Wijsneus, Eva & Adam – Participatiecentrum Amsterdam Noord, Dock, Stichting Speeltuinen in Noord (SPIN), Leefkringhuis, Prisma en Vrijwilligerscentrale Amsterdam.

Er is in Noord, net als in andere stadsdelen in Amsterdam, sinds eind 2017 een wijkzorgalliantie. Deze 'Wijkzorg Alliantie Noord' bestaat uit Doras (trekker), Mee, Amstelring, HvO-querido, Cordaan en Evian. Een dergelijke alliantie geeft samen met zorgaanbieders, lokale partners (zoals huisartsen en informele partijen) en gemeente vorm aan wijkzorg. De opdracht daarbij is om via de samenwerking de cliënt de beste ondersteuning en zorg te bieden.

In Oud Noord wonen relatief veel jongeren met problemen of zorg (Gemeente Amsterdam, 2016a). Ongeveer 8.8% van de jongeren tussen 0 en 18 jaar is in het bereik van Jeugdhulp of Zorg (OIS, 2016b) waarvan 6.6% contact heeft met de Ouder Kind Teams (OIS, 2016a). Daarnaast is 1.8 % van de gezinnen in bereik van de Samen DOEN teams (OIS, 2016a). In absolute aantallen is het aantal cliënten van de wijkteams als volgt onderverdeeld: er zijn 375 jeugdigen met OKT jeugdhulp, 639 openstaande dossiers Wijkzorg, 1514 klanten van activeringsteams en tot slot 95 gezinnen met gezinshulp vanuit Samen DOEN (OIS, 2016b).

¹ <https://www.betersameninnoord.nl/historie/samenwerking>

² <http://www.stichting-spin.nl/wp-content/uploads/2017/03/Samen-toekomst-maken-Samen-Noord-visie.pdf>

3 Samenwerking: perspectieven van professionals

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de wijkteam professionals en hun ervaringen met het samenwerken met informele partijen. We hebben de volgende professionals gesproken:

- Een cliëntbegeleider vanuit MEE, onderdeel van het wijkzorgnetwerk
- Een coördinerende begeleider van stichting Philadelphia, onderdeel van het wijkzorgnetwerk:
- Een klantmanager binnen Oud Noord, onderdeel van het activeringsteam
- Een klantmanager gericht op schulphulpverlening in heel Noord en tevens deelnemer van het ontruimingsoverleg MPG, onderdeel van het activeringsteam
- Een persoonlijk begeleider van het ambulante team wijkzorg van HVO-Querido, onderdeel van het wijkzorgnetwerk
- Een wijkverpleegkundige van Evian, en daarnaast betrokken bij S1, ongeïndiceerde zorg en preventie, onderdeel van het wijkzorgnetwerk
- Een ouderenadviseur in Tuindorp Oostzaan, onderdeel van het wijkzorgnetwerk
- Twee medewerkers van Samen DOEN Noord (Oud Noord en Noord Oost)

3.2 Netwerkvorming in Oud Noord

In het eerste segment van het interview hebben we de respondenten gevraagd naar hun visie op de sociale structuren binnen Oud Noord. Om hier zicht op te krijgen, zijn we ingegaan op: hun definitie van informele ondersteuning/ informele partijen, de huidige veranderingen in beleid en context in Oud Noord, hun beeld van de sociale participatie en onderlinge zorgzaamheid in het gebied en manieren waarop zij dat ondersteunen, en tot slot de knelpunten die ze tegenkomen bij de netwerkvorming.

Definities informele ondersteuning

In grote lijnen kijken de respondenten hetzelfde naar informele ondersteuning, namelijk als iets laagdrempeligs en waar geen indicatie voor nodig is. In de woorden van de cliëntbegeleider van MEE:

‘Wat ik als informele zorg omschrijf is alles waar je als cliënt heel laagdrempelig heen kan wat echt gericht is in jouw wijk. Waar dus geen indicatie voor nodig is. Dus voor cliënten ook kosteloos of hooguit een kleine vergoeding.’

De één noemt hierbij vooral familieleden, vrienden en burens, de ander denkt eerder aan het Huis van de Wijk en andere initiatieven die wel nauw verbonden zijn aan de wijk maar formeel worden gecoördineerd. Ook de kerk wordt af en toe genoemd.

Netwerken binnen een veranderende context

We hebben niet expliciet gevraagd naar veranderingen in de context waarbinnen de wijkteam professionals hun werk uitvoeren, maar deze kwamen vaak vanzelf naar voren, omdat ze een sterke invloed hebben op, bijvoorbeeld, de doelgroep die professionals tegenkomen, of de mogelijkheden die ze zien om hun werkzaamheden wel of juist niet goed uit te voeren.

Zo zijn de klantmanagers vooral positief over de outreachende manier van werken, die ze sinds de start van de activeringsteams hanteren. Een klantmanager vergelijkt de werkwijze in Amsterdam met de in Rotterdam:

‘In Rotterdam moet je verplicht vrijwilligerswerk doen. Omdat Leefbaar Rotterdam daar de scepter zwaait. Mensen die worden gewoon ingezet, ook trede 1 en 2, om allerlei klussen waar ze helemaal geen zin in hebben, maar ze moeten het doen omdat ze anders een korting krijgen op hun uitkering. Dat is het verhaal in Rotterdam. En je weet hoe het in Amsterdam is. Ik werk liever in Amsterdam dan in Rotterdam. Dat kan ik je wel vertellen.’

De andere klantmanager beschrijft de verandering als volgt:

'Als ik een nieuwe klant voor het eerst spreek, die denkt van: nu word ik opgeroepen voor een gesprek en nu moet ik vast iets gaan doen. Die beginnen meteen van: het gaat zo slecht en pijn hier en daar. Die beginnen een muur op te werpen om jou maar te laten weten op een indirecte manier van: ik kan niks hoor. [...] Als ik dan laat merken van: je hoeft niets mee te doen, dan is die sfeer direct helemaal anders. Ik vind dat echt een geweldige ontwikkeling. Een grote winst.'

Ook de locatie waar ze hun klanten spreken is veranderd. Waar ze voorheen hun klanten op het Stadsdeelkantoor ontvingen, in een sterk formele omgeving, zitten ze nu vaak in Huizen van de Wijk of Buurthuis kamers, met een meer informele sfeer. Sommige klantmanagers gaan nu ook op huisbezoek. Een klantmanager zegt hierover:

'[...] als je bij mensen thuis komt zijn ze wel veel opener. Je ziet natuurlijk ook heel veel. Dat is dan één aspect van het werk in de wijk. Maar dat vind ik op zich wel heel goed.'

Tot slot geven ze nu hun eigen contactgegevens, waardoor klanten hen direct kunnen bereiken, en ook de manier van contact leggen informeler is geworden.

Vanuit het wijkzorgnetwerk horen we dat professionals meer taken en verantwoordelijkheden bij mensen zelf en hun netwerk neerleggen. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido licht toe:

'En je kan niet, als hulpverlener...uren lang...op de bank zitten bij je klant en het zelf, alle leefgebieden gaan oplossen. Je moet echt de boer op. Je moet gaan kijken: wat is er in de wijk?'

Ze zien daarin wel spanningen ontstaan. Een ouderenadviseur vertelt:

'Het is natuurlijk ook heel goed dat we kunnen kijken van: wat kunnen mensen zelf? Wat kan de familie zelf, wat kan de omgeving zelf, en wat kunnen vrijwilligers aan de andere kant? Dat betekent ook voor de hele kwetsbare ouderen dat het steeds moeilijker wordt om de zorg te ontvangen die ze nodig hebben. Het is toch wel een wrijvingsvlak.'

Sociale participatie in Oud Noord

De respondenten signaleren binnen Oud Noord veel ontwikkelingen op het gebied van de sociale participatie van bewoners. In bepaalde wijken wordt sociale woningbouw verkocht of omgezet naar vrije sector huur, wat meer hoogopgeleide en welvarende bewoners trekt, en zorgt voor veel wisselingen. In andere buurten vertrekken oude Noorderlingen en komen er jonge mensen van allochtone afkomst voor in de plaats. Een medewerker van Samen DOEN signaleert dat deze ontwikkelingen ook veel beweging op het gebied van buurtinitiatieven met zich meebrengen:

'Nou, Oud Noord is heel erg in opmars. Het is echt van een wijk in armoede naar een upgrading. Zowel dat woningen gerenoveerd worden als dat ook veel yuppen in een bepaalde wijk komen wonen. Er is ook heel veel bereidheid voor buurtinitiatieven, voor nieuwe dingen. [...] Dus het is ook een soort, dat je moet bewegen in wat er allemaal is als werker. En er is gewoon ontzettend veel.'

De cliëntbegeleider vanuit MEE ziet wel dat de nieuwkomers moeilijk mengen met de hechte groep Oud Noorderlingen:

'Je hebt echt een paar gebieden hier in Noord waar het ons kent ons is, een soort van hechte minigemeenschap in Noord dan. Dat is dan wat lastiger om daar als nieuwkomer tussen te komen. Het verandert steeds met de verandering in de maatschappij. Dat zie je hier dan ook weer echt op kleine schaal terug. Hoe daar de authentieke Noorderlingen op reageren, dat valt wel op. Eerst waren het de buitenlanders, toen waren het de yuppen die de buurt veranderen, en nu zijn het de statushouders die er nu ook weer bijkomen. Met beiden vinden ze het dan weer lastig om daarmee om te gaan.'

Ze vindt ook dat er duidelijk een meer actieve groep is, en een groep die zich meer afzondert. Een teamlid van Samen DOEN ziet dit vooral als verschil tussen mensen die betrokken zijn bij de buurt, en mensen die met zichzelf bezig zijn, omdat ze problemen hebben of juist omdat ze een druk leven hebben dat zich grotendeels buiten de buurt afspeelt. De ouderenadviseur ziet ook bij ouderen verschillen tussen actieve ouderen die veel organiseren, en ouderen die juist niet mee kunnen komen in de participatie, door fysieke, psychogeriatrische of financiële problemen. Een klantmanager ziet ook dat persoonlijke problemen de participatie in de weg kunnen zitten:

'Doordat er zoveel problemen zijn op meerdere vlakken zijn het ook de mensen die het minste participeren. Die zijn vaak niet bezig met maatschappelijke participatie. Die zijn helemaal naar binnen gekeerd en gefocust op hun problemen en daardoor totaal verlamd. Als je daar gaat praten over participatie en vrijwilligerswerk dan ben je ze kwijt.'

Deze klantmanager is wel erg positief over de voorzieningen in Oud Noord, en vindt het vooral opvallend hoe druk het is in Huis van de Wijk de Meeuw, en hoeveel activiteiten daar georganiseerd worden. De andere klantmanager bevestigt dit beeld:

'Ik ben heel blij dat ik in Oud Noord ben gaan werken omdat ik Oud Noord de beste van de drie vind. [...] Kijk naar de voorzieningen die er allemaal zijn. Daar zie je het al aan. Oud Noord is natuurlijk centraal.'

Kortom, wat betreft het aanbod aan activiteiten en de deelname daaraan vanuit bewoners is iedereen positief. Echter, de participatie van mensen met complexe en meervoudige problemen, die er wel baat bij zouden kunnen hebben, lijkt achter te blijven.

Onderlinge zorgzaamheid in Oud Noord

Ook wat betreft de onderlinge zorgzaamheid in Oud Noord schetsen de respondenten een gevarieerd beeld. Er zijn, volgens de wijkverpleegkundige en de persoonlijke begeleider van HVO-Querido, buurten die sterk bij elkaar betrokken zijn, en buurten die meer anoniem zijn. Daarbij lijkt de zorg die bewoners van Oud Noord aan elkaar verlenen gebonden te zijn aan achtergrond en afkomst. De cliëntbegeleider van MEE benoemt bijvoorbeeld dat veel onderlinge zorg verleend wordt binnen de Turkse, Marokkaanse, Ghanese en Koptisch Egyptische gemeenschap, en dat van oudsher veel onderlinge binding bestaat tussen de meer volkse 'oude' Noorderlingen. Dit zijn volgens haar hechte gemeenschappen, maar daarmee ook exclusief.

Verskillende respondenten signaleren dat, net als de participatie, ook de onderlinge verbondenheid aan het veranderen is door de recente demografische ontwikkelingen binnen Noord, en niet altijd ten goede. Een andere verandering is het verdwijnen van kleine buurtwinkels, die vaak een belangrijke rol vervulden in het uitoefenen van sociale controle. De Ouderenadviseur licht toe:

'Jaren geleden had je altijd bij het grote winkelcentrum, bij het postagentschap – daar kon je vroeger geld pinnen – daar hadden we ook een contact mee. Als verwarde mensen drie keer per week kwamen om geld te pinnen, dan werd er wel gebeld naar ons van: we maken ons zorgen over die mevrouw. Dat is nu helaas er niet meer.'

Een ander punt dat een aantal respondenten naar voren brengt, is dat de onderlinge verbondenheid rondom de cliënten waar ze mee werken moeizaam loopt, door hun problematiek. Een medewerker van Samen DOEN benoemt dat het netwerk van haar cliënten vaak zelf veel problemen heeft, en dus niet in staat is ondersteuning te bieden, en ze ziet veel mensen van wie ze vermoedt dat ze LVB zijn. Ook een klantmanager benoemt dat haar doelgroep bestaat uit mensen waar anderen vaak afstand van houden:

'Omdat het soms ook overlast gevende gezinnen zijn. Daar willen niet veel mensen iets mee te maken hebben. Of mensen met verslavingen, alcohol, die staan best wel alleen in hun leven.'

De cliëntbegeleider van Philadelphia ziet dat burens die haar cliënten ondersteunen soms verdrukt raken door de zwaarte van de taak die ze op zich hebben genomen:

'Die wederkerigheid kan je heel slecht verwachten. Als je dan zegt: die buurman van twee straten verderop komt jouw computer doen en jij gaat daar de tuin doen, dan haken ze af. Want ze kunnen dat niet overzien, maar ook niet begrijpen.'

Ze benadrukt het belang van het bieden van goede ondersteuning hierbij door professionals. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido herkent dit beeld, en schakelt om die reden liever Burenhulp in dan dat ze individuele burens betreft.

Stimuleren en faciliteren netwerkvorming in Oud Noord

Stimuleren

Op de vraag naar manieren waarop wijkteam professionals de onderlinge zorgzaamheid in Oud Noord proberen te stimuleren, kregen we veel verschillende antwoorden. Sommige respondenten kiezen een directe insteek, door zelf actief mensen (burens) en informele organisaties met elkaar te verbinden. De cliëntbegeleider van Philadelphia noemt als voorbeeld dat ze cliënten mee heeft genomen naar de informele netwerkmarkt 'Noord voor Noord', om mensen direct in contact te brengen met verschillende buurtinitiatieven. Dit lukt echter maar met een paar van haar cliënten, voor de rest is het 'onbetrouwbaar terrein'. En als het wel lukt, moet ze veel energie steken in het stimuleren en motiveren van haar cliënten:

'[...] we hopen ze mee te trekken. Maar soms moeten we ook letterlijk mee. Want zonder jou kom ik niet. [...] Ik moet cliënten stimuleren, motiveren, de dag ervoor nog even bellen, de ochtend zelf nog even bellen van: leuk dat je gaat!'

Een klantmanager vertelt dat hij wekelijks bij Buurtwerkkamer 'Ons Koekoeksnest' zit, waar hij spreekuur houdt en tegelijkertijd veel bewoners tegenkomt en zo de buurt beter leert kennen:

'Ik praat daar heel veel met vrijwilligers, al dan niet met een uitkering. Ik leer daar ook de buurt gewoon heel goed kennen. En dat niet alleen, het Leefkringhuis zit daar om de hoek. De vrouwen die bij het Leefkringhuis verblijven [...] die zitten daar dus ook overdag allemaal. Ik heb ook wel best goede contacten met het Leefkringhuis. Maar ook met Roads, die heeft daar ook weer activiteiten in die buurt. Die persoon van Roads, die komt daar ook heel graag op de donderdag, omdat hij dan met mij kan praten, omdat hij weet dat ik klantmanager ben.'

Ook kwamen meer indirecte manieren om de onderlinge zorgzaamheid te versterken aan de orde, zoals het voorleggen van informele opties aan klanten, het samenwerken met informele partijen zoals het Vriendennetwerk of het Burennetwerk, of het actief leggen van verbindingen tussen verschillende (n)formele partijen. De cliëntbegeleider vanuit MEE vertelt over haar samenwerking met het Burennetwerk:

'Maar het Burennetwerk heeft voor Noord wel een beetje de overkoepeling, die probeer ik eigenlijk wel altijd in te zetten als dat mogelijk is. Het is toch wel altijd fijn als dat uit de buurt kan. Het geeft mensen ook een goed gevoel als ineens blijkt dat een buurvrouw bereid blijkt te zijn om diegene te helpen. Dan ben je ook een keer bereid om diegene te helpen.'

Hierbij vinden de respondenten het belangrijk om goed te weten wat Oud Noord te bieden heeft, en meent de ene respondent hier voldoende kennis over te hebben terwijl de ander nog een volledig beeld wil krijgen. Een klantmanager vindt het *'[...]verbazingwekkend hoeveel mooie, leuke, goede initiatieven van de grond komen in Noord, daar heb ik een beetje een beeld van en dat leg ik voor aan mijn klanten'*. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido beschrijft:

‘[...] wat ik probeer voornamelijk in Noord is iedereen te laten samenwerken. Dus heel veel contacten hebben met alle partijen, zowel formeel als informeel, in de wijk. Ik probeer op zoek te gaan, stadsbreed, naar nieuwe netwerkpartners die nog niet zo veel weten van de wijkzorg, en waar we heel erg mee kunnen samenwerken. [...] Dat is mijn voornaamste werk, dat ik op dit moment heel erg bezig ben met de routes leren. [...] Ik kijk wel naar burenitiatieven met klanten, maar niet dat je overal gaat aanbellen. [...] Het moet uit een persoon komen. En je prikkelt en je plant zaadjes. En je vertelt over wat je zelf wel eens... of wat iemand anders wel eens tegen je gezegd heeft.’

Ook werkt ze veel met het genogram, om te kijken wie allemaal om een cliënt heen staan. Ook de cliëntbegeleider van MEE beschrijft dat ze altijd vraagt naar het sociale netwerk rondom cliënten, maar ook dat ze cursussen in de buurt organiseert, zoals ‘Noorderpark in beweging’, die als neveneffect hebben dat mensen uit de wijk elkaar ontmoeten. Een respondent vanuit Samen DOEN beschrijft dat ze via haar klanten veel leert over de activiteiten binnen Oud Noord:

‘Dus het is ook heel vaak dat opvolgend van wat de gezinnen doen, leer ik het soms ook kennen. Dat vind ik ook het leuke ervan’.

Klanten helpen haar dus bij het inzicht krijgen in de sociale kaart van de wijk, waarna ze die nieuwe kennis weer kan gebruiken bij andere huishoudens.

Faciliteren

Naast de activiteiten die de respondenten zelf ondernemen om de onderlinge zorgzaamheid te stimuleren, benoemen ze ook een aantal factoren die faciliterend werken. Zo benoemt de cliëntbegeleider van MEE de zorgmeetings en google drive als belangrijke informatiebronnen. Ook noemt ze een aantal informele partijen, zoals het Burennetwerk en de Huizen van de Wijk, die mogelijkheden bieden voor mensen om elkaar te ontmoeten. De cliëntbegeleider van Philadelphia maakt zelf gebruik van de ontmoetingsfunctie van het Huis van de Wijk:

‘Wij zitten nu in het Huis van de Wijk, een vaste kantooruimte, daar zijn we blij mee. [...] We hebben een ideale positie hier. [...] Toch die stimulans van: je komt zo veel mogelijk naar kantoor toe. Dat scheelt mij reistijd maar dat is ook wat de gemeente wil. Doordat ze [klanten] hier binnen komen, zien ze de bibliotheek, zien ze beneden de bar, kan je beneden koffie drinken met hun, of iets drinken met hen’.

Op eenzelfde manier maakt een klantmanager gebruik van Buurtwerkkamer ‘Ons Koekoeksnest’, een plek die voor buurtbewoners, maar ook voor hem zelf geldt als goed ontmoetingspunt. Ook benoemt een klantmanager dat de adviseur participatie voor de activeringsteams een belangrijke facilitator is:

‘[Hij] is zo’n soort vooruitgeschoven post, die probeert allerlei soorten initiatieven binnen te halen of mensen weten hem te vinden. Dan gaat hij dat weer naar ons door communiceren van: ik heb weer een nieuw project, “Bondgenoten” bijvoorbeeld. Maar het is niet meer dat dat gepresenteerd wordt. Er is vaak iets nieuws en dat gaat dan vaak over de mail’.

Tot slot heeft de persoonlijk begeleider van HVO-Querido zelf een belangrijke functie in het stimuleren van de netwerkvorming binnen wijkzorg:

‘[...] binnen het team ben ik de persoon die heel veel voorlichting en presentaties geeft over de wijkzorg. Maar ook binnen HVO-Q heb je heel veel ambulante teams die nog niet heel veel kennis hebben van de wijk, en daar hebben we nu, ik en een collega, een workshop voor gemaakt om meer de wijkzorggedachte, de nieuwe manier van werken, te laten prikkelen.’

Knelpunten bij netwerkvorming

Uiteraard komen de respondenten ook knelpunten tegen bij de netwerkvorming binnen Oud Noord, en bij

het stimuleren van de participatie en de onderlinge zorgzaamheid. Hieronder gaan we achtereenvolgens in op knelpunten op beide gebieden.

Knelpunten bij stimuleren van sociale participatie of onderlinge zorgzaamheid

De cliëntbegeleider van Philadelphia merkt dat het stimuleren van haar cliënten om bijvoorbeeld vrijwilliger te worden in het Huis van de Wijk, of deel te nemen aan een evenement als de tuintjesdag, veel energie kost. Ook andere respondenten zien dergelijke knelpunten. Zo benoemt de Ouderenadviseur dat mensen vaak geen (nieuwe) burens willen betrekken. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido ziet dat cliënten nog erg in de 'jij-oplossing' zitten, in plaats van zelf de verantwoordelijkheid te nemen: *'Ik denk dat mensen heel erg in die lay back houding zitten, en zo hebben we ze als hulpverleners ook gemaakt hè'*. Maar, ook professionals zijn volgens haar nog niet altijd zo ver:

'Je hebt nog steeds collega's die zeggen: ja, maar dat duurt weken en maanden. [...] Ik zie ze niet bij de wijktafels, ze waren er niet tijdens de allianties, ze zitten in geen alliantie, dan denk ik: waar ben je? [...] Je moet gaan samenwerken, je moet de wijk in!'

Ook wanneer cliënten wel in actie komen, lijkt dit fragiel. Een medewerker van Samen DOEN beschrijft bijvoorbeeld dat wanneer mensen naar het Huis van de Wijk gaan, ze soms juist veel problemen van anderen te horen krijgen, of informatie krijgen die voor anderen klopt, maar in hun situatie niet opgaat. Dit werkt verwarrend in plaats van ondersteunend. Daarbij signaleert de cliëntbegeleider van Philadelphia dat cliënten gemakkelijk afhaken wanneer bijvoorbeeld iets mis gaat in de communicatie. Als goed voorbeeld benoemt ze de stamtafel van Prisma. Daar kunnen mensen goedkoop eten en zijn de betrokken medewerkers en vrijwilligers erg actief in het helpen herinneren en stimuleren om daadwerkelijk te komen.

Knelpunten bij netwerkvorming

Ook bij het vormen van een netwerk van informele en formele partijen in het gebied komen de respondenten knelpunten tegen. Het meest benoemde knelpunt is het gebrek aan zicht op alle informele initiatieven in Oud Noord. De wijkverpleegkundige vertelt:

'En nou gaan we op een gegeven moment inzetten op samen met fysiotherapeuten een cursus valpreventie, of in ieder geval een middag valpreventie te geven, maar is zo'n initiatief er al of...? En dat is heel erg lastig, want daar kan je mee samenwerken, dan kan je aan elkaar aanhaken, maar 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.'

Dit heeft ermee te maken dat er veel kleinere initiatieven zijn, die elk ook weer voor verschillende doelgroepen bedoeld zijn. Dat maakt het ook lastig om de trekkers van deze initiatieven bij de wijkzorgmeetings te betrekken. Door dit gebrek aan overzicht, lijken professionals terug te vallen op wat ze al kennen en minder snel met voor hen nieuwe initiatieven in zee te gaan. De cliëntbegeleider van MEE vertelt hierover:

'Er zijn natuurlijk een aantal grote spelers, die heb je natuurlijk goed op je netvlies. Maar we hebben natuurlijk heel veel kleine initiatieven. Die kunnen misschien nog wel passender zijn. Maar die moet je dan ook wel goed scherp houden.'

Een tweede knelpunt, dat verschillende respondenten (waaronder Samen DOEN, de wijkverpleegkundige en het activeringsteam) benoemen, is dat de werkdruk te hoog is om uit te zoeken en bij te houden welke informele partijen er zijn en waar ze zich mee bezig houden. Een klantmanager zegt hierover:

'Het zou sowieso meer gaan leven als we ze konden gaan bezoeken. Waar zijn die initiatieven? Wat wordt er gedaan? Als je op de werkvloer kan gaan kijken. [...]

I: Zou dat vanuit zo een [adviseur participatie] dan georganiseerd kunnen worden?

R: Die doet dat ook wel [...]. Dan heb je ook nog heel veel mensen die zeggen van: ik heb geen tijd. Dus hij kan wel zijn best doen, maar het komt soms heel ongelegen. Wij spreken ook direct met klanten. Onze core business, we plannen onze agenda helemaal nokvol eigenlijk. We moeten ook aan ons aantal gesprekken komen. Als we dat niet doen dan gaat er ook een belletje van: waar ben je mee bezig?

Voor de klantmanagers worden bijvoorbeeld soms bezoeken aan informele partners georganiseerd, maar dan hebben ze er geen tijd voor. De wijkverpleegkundige geeft aan dat de coördinatie van de Kwartiermaker wijkzorg helpt bij het creëren en behouden van overzicht, en zij vindt het dus ook jammer dat de Kwartiermaker er slechts tijdelijk is:

‘Het gaat de laatste tijd wat beter sinds de kwartiermaker het coördineert, maar die valt dadelijk ook weer weg, dus dan moet het echt vanuit de wijk zelf gaan dan. Maar dat is dan heel lastig omdat...want dan heb je naast het informele het formele en het is soms wel heel erg versnipperd.’

Een derde knelpunt gaat over het grote aantal verschillende overleggen in het gebied, en de aard van de overleggen. Zo vindt een medewerker van Samen DOEN het bijvoorbeeld lastig om te bepalen waar ze wel en niet heen moet gaan. Wat betreft de focus van de bijeenkomsten benoemen beide klantmanagers dat aansluiting bij wijkzorg lastig is. Eén van hen merkt op:

‘Ik heb niet zo heel veel te maken met mensen die gewoon lichamelijk slecht zijn. Psychisch zou het kunnen, maar als ik daar zit bij zo’n hele bijeenkomst van twee uur lang en het gaat niet om mensen met een uitkering, dan vraag ik me af wat ik daar doe.’

Hij zou daar graag meer partijen treffen die zich met activering bezig houden. Ook de andere klantmanager vindt dat het nu niet goed loopt, ze zou de verschillende partners in de wijk moeten kennen, maar voor haar is dat in ieder geval niet het geval. Daarbij is het de bedoeling dat alle partijen in RIS werken, waardoor samenwerking gemakkelijker zou moeten worden. Beide klantmanagers geven aan hier veel moeite mee te hebben en dit ook van andere klantmanagers terug te horen.

Ten vierde horen we vanuit de activeringsteams wat betreft netwerkvorming een keerzijde van het wijkgericht werken, namelijk dat de klantmanagers zoveel in de wijk zitten dat ze het zicht op elkaar en elkaars kennis kwijtraken. Een klantmanager, die in heel Noord werkt en zich specifiek op klanten met schulden richt, zegt hierover:

‘Zo weet je van elkaar niet meer waar je mee bezig bent en welke contacten je hebt. Voor mij is het best wel jammer want ik heb niet één caseload die op één buurt is gericht. Ik heb een caseload van mensen die uit heel Noord komen. Dan is het voor mij best wel handig om te weten wat er in heel Noord gebeurt met die klantmanagers en welke contacten ze hebben.’

3.3 Samenwerking formeel-informeel in het ondersteuningsproces

Als het gaat om daadwerkelijke samenwerking, dan valt op die vooral plaatsvindt dat met een bepaald type informele partij. Gecoördineerde maatjestrjecten vanuit Doras, de Regenbooggroep, Cordaan en Humanitas worden vaak genoemd als samenwerkingspartners, burens, vrienden en bewonersinitiatieven juist relatief weinig. Met kleinere initiatieven, ervaringsdeskundigen en maatjes waarbij geen betaalde coördinator betrokken is, wordt het minste samengewerkt.

Algemeen

De respondenten lijken vooral positief over de samenwerking met goed georganiseerde informele partijen, zoals het Burennetwerk, Huis van de Wijk de Meeuw en de Regenbooggroep. Over het Burennetwerk zegt de cliëntbegeleider van Philadelphia bijvoorbeeld:

'Hij [de computer] doet het niet, hij is vervuild. Dan merken ze van: hij loopt vast. Dan kan ik bellen met Burennetwerk of een mail sturen naar Burennetwerk van: willen jullie bij die en die cliënt [...] de computer schonen. Dan zet ik een vraag uit op internet. Die wordt dan netjes behandeld. Dan gaan zij zoeken naar een buurtgenoot die langs wil komen, die ingeschreven staat in het systeem van: ik wil wel bij mensen hun computerstoringen gaan verhelpen. [...] Dat is gratis. Het woord gratis daar gaan mensen heel hard voor lopen. Het is betrouwbaar en overzichtelijk.'

Een van de klantmanagers benadrukt dat de samenwerking met de partners die zij kent soepel verloopt, zoals Huis van de Wijk de Meeuw: 'Iedereen die daar werkt die is heel erg bereid om met je mee te denken. Er komen ook mensen aandragen. [...] Dat gaat prima, maar je moet het wel allemaal een beetje klein houden en dan wordt het overzichtelijk'. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido is positief over het informele aanbod: 'Ik vind dat ze zichzelf veel willen profileren, ik vind dat de kwaliteit verbeterd is, de afgelopen tijd. Als je als hulpverlener assertief bent, denk ik dat je een goede samenwerking kunt opzetten met het informele netwerk'. Ze is vooral positief over de Regenbooggroep, daar heeft ze al jaren een goede samenwerking mee, met wederzijdse ondersteuning en betrokkenheid.

'We hebben een plan gemaakt, we zijn in dialoog geweest, we koppelen terug, we ondersteunen elkaar... Er is altijd nazorg, ze zijn gewoon altijd...één keer in de maand bij onze 'cliënt aan kracht' aanwezig, een half uurtje. [...] Maar ook als ik bijvoorbeeld denk van: ja, ik loop ergens tegenaan, die cliënt die wil misschien wel, maar misschien ook niet, zou je een keer langs willen komen? Kan je een keer uitleggen? Dus je hebt heel snel één-tweetjes.'

Hoe de samenwerking verloopt, hangt volgens de coördinerend begeleider van Philadelphia vooral af van hoe het contact begon:

'Als de start soepel loopt, dan loopt het door. Dan ben je beiden open van: ik vind dit stukje moeilijk. Of: ik kwam vandaag de cliënt tegen en ik snap hem niet. Als je daarover niet kan communiceren dan loop je langs elkaar heen. Dan werkt de hele samenwerking niet.'

Sommige respondenten hebben ook positieve ervaringen met het informele netwerk van cliënten. De wijkverpleegkundige benoemt dat ze, wanneer ze ergens zorg komt verlenen, altijd kijkt wat de burens zouden kunnen doen. Ook de coördinerend begeleider van Philadelphia benoemt het belang van ondersteunende burens:

'[...] als cliënten weglopen met een buurman of een buurvrouw waar ze een enorme klik mee hebben, dan is dat fantastisch. Die hebben veel meer meerwaarde dan ik als professional. Want die buurman die is er 24 uur per dag. Of tenminste, die leeft daarnaast. Dan heb je daar veel meer aan als houvast dan dat je bij mij komt.'

Ook kerken of verenigingen kunnen volgens haar een belangrijke rol vervullen. Wat betreft familieleden is de ouderenadviseur de enige die benoemt dat er tijdens het hele hulpverleningsproces veel contact is met de familie van haar cliënten.

Samenwerking in verschillende fasen van de hulpverleningscyclus

Samenwerking komt volgens de geïnterviewde professionals het meest voor in de ondersteuningsfase. Maar ook in de voorafgaande fasen van de hulpverleningscyclus spelen informele partijen volgens de professionals een rol. Zo kunnen informele ontmoetingsplekken een plek zijn om een hulpvraag te signaleren, of kunnen burens of betrokken vrijwilligers signalen doorgeven. In de fase van indicatiestelling worden informele partijen in sommige gevallen uitdrukkelijk uitgenodigd om betrokken te zijn. De klantmanager van het activeringsteam geeft aan dat cliënten in de uitnodigingsbrief worden gewezen op de mogelijkheid om een persoon uit hun sociale netwerk mee te nemen. De ouderenadviseur is de enige professional die benoemt dat ze bij de indicatiestelling direct contact legt met de familie van haar cliënt:

'Ik vind het altijd heel belangrijk, zeker in het begin, de kinderen erbij betrekken. Ik wil graag altijd niet alleen de klant zien, ik wil ook de familie zien. Dat is altijd ook heel prettig hoe zij de situatie zien, wat zij belangrijk vinden. Wat zij kunnen, wat zij niet kunnen.'

In de ondersteuningsfase werken professionals vooral samen met de grotere vrijwilligersorganisaties, zoals maatjes van de Regenbooggroep, Doras, Roads of activiteiten bij de Huizen van de Wijk. Daarbij hebben de professionals een voorkeur voor bekende organisaties waar al positieve ervaringen mee zijn opgedaan. Ook het Huis van de Wijk De Meeuw wordt genoemd als een plek van waaruit het gemakkelijk is om mensen naar activiteiten door te verwijzen.

Professionals zijn vooral te spreken over de samenwerking als er een professionele tussenpersoon is met wie zij kunnen afstemmen, zoals de vrijwilligerscoördinator van de Regenboog of Roads. De voorkeur voor een maatje dat professioneel begeleid wordt hangt ook samen met de inschatting van de professionals, dat hun doelgroep te 'zwak' is voor wederkerig burenccontact. Professionals van Samen Doen en van het activeringsteam geven dan ook aan weinig samen te werken met burens. Ook samenwerking met familieleden en vrienden wordt nauwelijks genoemd. Een professional binnen het wijkzorgnetwerk heeft wél ervaring in het samenwerken met burens:

'Als het nodig is hebben we daar [buurvrouw die ondersteunt] overleg mee. Als zij ook wel dingen signaleert dan belt ze. Dan is er telefonisch contact. En moet er meer contact komen dan maken we een afspraak. Maar je zorgt samen dan dat die cliënt goed vaart. Of goed zijn dingen kan doen. Dat is wat je wilt.'

De geïnterviewde wijkverpleegkundige benoemt als enige samenwerking met kerken, verenigingen en middenstand.

Knelpunten in de samenwerking met informele partijen

Algemeen

De respondenten benoemen een aantal algemene obstakels voor een goede samenwerking met informele partijen. Hierbij beperken ze zich tot het georganiseerde vrijwilligerswerk, en nog specifiek tot ondersteuning vanuit maatjes. Dit komt ook omdat de daadwerkelijke samenwerking met informele partijen zoals familieleden, vrienden, burens, maatjes zonder betaalde coördinator, kleinere en meer onbekende initiatieven en ervaringsdeskundigen in de praktijk weinig tot stand komt.

In de samenwerking met maatjes in het algemeen is een eerste knelpunt dat situaties soms te complex en te zwaar voor hen zijn. De ouderenadviseur vertelt:

'Als mensen soms grensoverschrijdend verdrag vertonen, dan moet je heel sterke vrijwilligers hebben die zeggen van: dit kan en dit kan niet. [...] Als het niet soepel loopt dan denk ik van: hebben we iets gemist? Zijn alle afspraken duidelijk? Zijn alle verwachtingen duidelijk? Dat is ook zo. Zijn alle verwachtingen duidelijk of hebben wij ons misrekend dat de situatie te complex is?'

Volgens de coördinerend begeleider van Philadelphia geldt ook voor burens en familieleden dat situaties soms te complex zijn, en relaties te verstoord. Dan kunnen ze mogelijk wel een rol vervullen, maar moet de professional dat begeleiden.

Als tweede knelpunt ziet de coördinerend begeleider van Philadelphia het probleem dat maatjestrjecten altijd tijdelijk zijn, maximaal een jaar, en dat vrijwilligers gemakkelijker opstappen dan professionals. Ze legt uit:

'Dat betekent dan dat je elke keer van persoon moet veranderen. Dat is lastig. Of je moet het doel houden. Als ik maar iemand heb om mee te wandelen. Dat maakt niet zoveel uit. Maar is het voor een betrouwlijker doel, dan wil je iemand voor de langere termijn.'

Als derde knelpunt benoemt een medewerker van Samen DOEN dat samenwerking met veel verschillende informele initiatieven qua tijd niet te doen is. Zij vindt daarom dat de verantwoordelijkheid voor die contacten bij het huishouden zelf moet liggen, en niet bij haar. Via haar cliënten raakt zij dan op de hoogte van alle mogelijkheden die er zijn wat betreft informele ondersteuning. Ook een klantmanager ziet tijd als een obstakel om met informele

partijen samen te werken, en heeft juist behoefte aan professionals: '[...] waarvan ik kan zeggen: jij pakt dat aan. Jij pakt dat aan. Dat is voor mij wat makkelijker'. Een medewerker van Samen DOEN herkent dit beeld, en geeft aan dat hulpverleners het vaak zelf willen doen omdat ze dan weten dat het goed gebeurt.

Een laatste knelpunt, dat de coördinerend begeleider van Philadelphia naar voren brengt, is de angst van professionals om overbodig te worden: '[...] dat is ook de angst van veel mensen die bij het wijkteam werken. In het begin zeker'.

Op specifieke momenten in de hulpverleningscyclus

Ook op specifieke momenten in de hulpverleningscyclus komen professionals knelpunten tegen in het betrekken van informele partijen. Bijvoorbeeld bij de signalering van problematiek of de indicatiestelling. Zo geeft de ouderenadviseur aan dat ze het lastig vindt om cliënten te benaderen wanneer ze signalen krijgt vanuit de omgeving (kinderen, de huisarts, de wijkverpleging), terwijl de oudere zelf geen hulpvraag heeft. Ook in de indicatiestelling brengt dit volgens haar soms belangenverstrengeling met zich mee:

'Ik vind het altijd best wel moeilijk, als iemand niet altijd zelf direct kan aangeven wat die wilt of wat die niet wilt, en de omgeving heeft toch een bepaalde indruk, dan kost het toch wel even tijd om iemand te leren kennen en wat iemand zelf ook wil natuurlijk. Die belangen kunnen nog wel eens uit elkaar liggen.'

De coördinerend begeleider van Philadelphia is dan ook terughoudend in het betrekken van het sociale netwerk in de indicatiestelling:

'Meestal doe ik de indicatiestelling. Ik heb wel informatie van cliënten nodig. Dus ook vragen van: hoe is je sociaal netwerk en wie zou jou nog kunnen helpen in de zorg? Dus ik vraag wel uit. Ik heb soms contact met mensen uit het informele circuit zoals burens en gezinsleden, maar ik doe de indicatiestelling. Ik bepaal – dat klinkt heel dominant – zij kunnen niet inschatten hoeveel ze nodig hebben'.

Bij het maken van het hulpverleningsplan merkt een van de klantmanagers dat hij bij de geijkte partijen blijft steken:

'[...] maar ik weet echt dat er nog veel meer is. [...] Nee, en het verandert ook vaak. Het ene project daar kan je je dan op aanmelden, en op een gegeven moment is het weg of is het vol. [...] Je moet er tijd voor maken. Dan kan het wel. Maar dat is dan juist wat we niet hebben'.

Ook hier komt het knelpunt terug dat de situatie van klanten soms te zwaar is voor informele organisaties, met de aanvulling dat ook mantelzorgers en betrokken burens vaak al veel druk ervaren en juist ontlast moeten worden. Pogingen om nieuwe burens te betrekken komen vaak niet van de grond, aldus de cliëntbegeleider van MEE:

'Dat levert helaas heel weinig op. Omdat mensen het toch niet altijd durven te vragen of het niet willen of bang zijn dat het summiere contact dat ze hebben met de burens dat dat verstoord wordt als ze die vraag stellen. En ook de angst dat ze nee te horen krijgen.'

In de ondersteuningsfase ervaren de respondenten de meeste positieve factoren, maar komen ze ook de meeste knelpunten tegen in de samenwerking met informele partijen.

Het grootste bezwaar dat de respondenten noemen, is dat ze informele partijen minder betrouwbaar vinden dan hun professionele collega's. Dit heeft te maken met verschillende factoren. Zo verwijst een klantmanager naar de vrijblijvendheid van vrijwilligerswerk:

'Ik krijg betaald. Ik ben er volgende maand ook nog wel. Maar een informele partij, ik heb daar zeker wel negatieve ervaringen mee. [...] Daarom ben ik veel meer geneigd om mensen naar het formele toe te verwijzen. Terwijl ik het informele gebeuren best wel omarm. Maar het is meer hapsnap. Het is van: nu ok, maar niet voor de lange tijd'.

Ook benoemt hij de angst dat kleine informele initiatieven plotseling ophouden te bestaan, of niet professioneel genoeg zijn en bijvoorbeeld geen terugkoppeling geven over hoe het gaat. Een tweede factor is een gebrek aan vertrouwen in de vrijwilligers zelf, die soms zelf een achtergrond als cliënt hebben. Zo heeft een medewerker van Samen DOEN negatieve ervaringen met vrijwilligers van Humanitas, en moest ze het werk alsnog zelf doen. Ze zegt hierover: *'Ik doe het liever zelf, dan weet ik dat het goed gebeurt'*.

Naast het gebrek aan vertrouwen in informele partijen, benoemen verschillende respondenten de beperking dat ook informele partijen slechts voor een bepaalde periode ingezet kunnen worden. Hierdoor kan de respondent van MEE bijvoorbeeld moeilijk vrijwilligers vinden voor hulpvragen die een vaster karakter hebben of waarvan de duur onbekend is. Ook cliënten geven dan de voorkeur aan een professional, omdat die meer stabiele en langdurige ondersteuning kan bieden. Ook de persoonlijk begeleider vanuit HVO komt dit probleem tegen, en zegt hierover: *'Daar zit een gat, waar nog een brug voor gemaakt moet worden. We zijn wel in overleg met de Regenbooggroep om langere trajecten te kunnen fabriceren.'*

Een bijkomend probleem is dat situaties soms erg zwaar en complex zijn, en informele partijen zich niet altijd staande kunnen houden. Zo benoemt de persoonlijk begeleider van HVO een situatie waarin een vrijwilliger te maken kreeg met een cliënt met zware psychiatrische problemen en daar geen raad mee wist. De wijkverpleegkundige geeft een ander voorbeeld, van mantelzorgster die te veel hooi op haar vork nam en overbelast raakte. Daar moet je volgens haar als professional scherp op blijven: *'Dus inderdaad, goed blijven observeren: wat kan iemand aan en wat moet je dan ook inderdaad van iemand verwachten?'*

3.4 Puzzels in de samenwerking formeel-informeel

Tijdens de gesprekken kwamen een aantal puzzels naar voren die een belangrijke rol lijken te spelen in de keuze van onze respondenten om wel of niet samen te werken met informele partijen, en in de manier waarop de samenwerking vorm krijgt. Hieronder gaan we in op dilemma's rondom eigen regie en verantwoordelijkheid.

Eigen regie als puzzel

De mate waarin klanten/ cliënten in staat zijn om zelf regie te voeren over hun leven, lijkt bepalend te zijn voor de rol die informele partijen, volgens hulpverleners, kunnen spelen in het hulpverleningsplan. Hierin spelen de volgende aspecten een rol: de doelgroep is kwetsbaar, cliënten moeten zelf informele partijen willen betrekken, en netwerken van cliënten zijn vaak zwak.

Kwetsbare doelgroep

Veel van de professionals die we hebben gesproken hebben te maken met kwetsbare doelgroepen, die slechts zeer beperkt in staat zijn zelf regie te voeren over hun leven. De cliëntbegeleider van Philadelphia omschrijft haar doelgroep als volgt:

'Ze zijn kwetsbaar, sociaal, emotioneel, psychisch ook. Het is ook de groep waar veel misbruik plaatsvindt, die dat ook niet door hebben, dan ook onvoorzichtig zijn daarin. [...] We moeten echt meekijken vind ik.'

Bij zulke kwetsbare mensen durven professionals het dus niet altijd aan om zaken aan informele partijen over te laten, of vinden ze het teveel gevraagd van vrijwilligers om zich voor deze mensen in te spannen. Een klantmanager zegt hierover:

'Wij hebben te maken met een moeilijke doelgroep. [...] Er zitten mensen bij die doen het uitstekend, maar er zitten ook echt mensen bij die heel moeilijk leven. Daar is die uitkering voor. Dan vind ik niet dat je de burens en buurtorganisaties daarvoor moet laten vliegen.'

Sommige professionals zijn daarnaast bang dat bepaalde informele partijen misbruik kunnen maken van hun

kwetsbare cliënten. Dat dit voor professionals soms lastige situaties zijn als het gaat om bescherming versus eigen regie, blijkt uit het volgende voorbeeld:

'Maar als ik het [een bepaald contact, bv. Jehova's getuigen] niet vertrouw dan zeg ik het ook van: weet je, mijn gevoel is dat ik er niet helemaal blij mee ben. Dan moet dat maar net bespreekbaar zijn. [...] Dan zeggen de cliënten ook van: wat bemoei jij je met mijn leven! Deur dicht. Dat is natuurlijk ook heel logisch. Ik ben niet diegene die dat soort contacten bepaalt'.

Uit de kwetsbaarheid van de doelgroep vloeit voort dat ze niet altijd in staat zijn om zelf te participeren in de vorm van het deelnemen aan activiteiten of het doen van vrijwilligerswerk. De coördinerend begeleider van Philadelphia geeft aan dat haar cliënten misschien wel willen deelnemen aan activiteiten, maar het vaak niet kunnen. Ook één van de klantmanagers signaleert dat de klanten van WPI vaak (verstandelijke) beperkingen hebben, waardoor ze zelf geen vrijwilligerswerk kunnen doen.

Alleen als klanten het zelf willen

Het hiervoor genoemde voorbeeld over de Jehova's getuigen, speelt ook andersom: professionals willen alleen informele partijen betrekken wanneer hun cliënt of klant dat zelf ook wil. Een medewerker van Samen DOEN benoemt bijvoorbeeld dat ze geen burens of iemand vanuit de kerk gaat benaderen wanneer een gezin daar niet voor open staat. Ze licht toe:

'Anders doe je afbreuk aan de gezinnen en dan begin je met een valse start. Stel, iemand is er niet en ik ga naar de burens en zeg: ik ben die en die... Nou, stel je eens voor dat je zelf diegene bent die hulp nodig heeft en jouw burens weten daar al van alles van, nou dat kan natuurlijk gezien de privacy niet.'

Zwakke netwerken

Vooraf bij mensen in een kwetsbare positie zou het sociale netwerk een belangrijke rol kunnen/ moeten spelen om hen te ondersteunen bij het zelf regie voeren over hun leven. Echter, veel van de klanten van de professionals die we hebben gesproken, hebben nauwelijks een netwerk, of netwerken die weinig kunnen bijdragen. Een klantmanager ziet het als volgt: 'Arme mensen kennen arme mensen. Ze trekken elkaar niet naar een hoger niveau'. Ook is het voor mensen soms moeilijk om hun netwerk deelgenoot te maken van hun problemen, en om hulp te vragen.

Verantwoordelijkheid als puzzel

Ook wat betreft wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is, kwamen een aantal puzzels naar voren. Die gingen over de vraag wie eindverantwoordelijk is voor de informele ondersteuning, of je de cliënt wel of niet de kans moet geven om dingen zelf te doen en ontdekken, en de mate waarin de professional de cliënt wel of niet 'los laat'.

Eindverantwoordelijkheid voor informele ondersteuning?

Over de vraag wie eindverantwoordelijk is voor de informele ondersteuning, verschillen de meningen nogal. Sommige respondenten (de coördinerend begeleider van Philadelphia, één van de klantmanagers en een medewerker van Samen DOEN) uitten expliciet dat de professional altijd eindverantwoordelijk blijft. De coördinerend begeleider van Philadelphia licht dit als volgt toe:

'Ik ben er ook verantwoordelijk voor dat de informele kant goed loopt, zeker als ik die zelf initieer. [...] Dat Regenboog maatje, dan blijf ik eindverantwoordelijk dat die schuldhulpverlening op gang komt. En dat het contact goed doorloopt. [...] Stel dat daar iets gebeurt dan blijf ik eindverantwoordelijk en een aanspreekpunt voor een resultaat vanuit de cliënt of vanuit andere organisaties'.

De medewerker van Samen DOEN vindt dit ingewikkeld: wanneer het bij een informele ondersteuner verkeerd gaat, wordt zij er wel op aangekeken. Burens en buurtorganisaties hebben volgens haar niet de juiste expertise, en wanneer zij vanuit Samen DOEN eindverantwoordelijk blijft, houdt ze liever ook zelf de touwtjes in handen.

De andere Samen DOEN medewerker legt de eindverantwoordelijkheid voor de informele ondersteuning juist bij de informele partij zelf. Ze herkent echter wel dat dit een zorg is voor veel professionals. Ook de ouderenadviseur vindt dat zij niet de verantwoordelijkheid draagt voor wat informele partijen doen:

'[...] ik ben natuurlijk verantwoordelijk voor het geen ik doe. Ik ben natuurlijk nooit eindverantwoordelijk voor de zorg. Iedereen heeft natuurlijk zijn eigen verantwoordelijkheden. Dus ik kan niet eindverantwoordelijk zijn voor een informele nazorg.'

De cliënt moet de kans krijgen het zelf te doen

Een ander aspect van verantwoordelijkheid, gaat over de eigen verantwoordelijkheid van de klant of cliënt. Vooral de persoonlijk begeleider van HVO-Querido heeft hier een zeer uitgesproken mening over, namelijk dat de klant de ruimte moet krijgen om eigen keuzes, en dus ook fouten, te maken, omdat dat de enige manier is waarop ze daadwerkelijk wijzer worden. Ze vertelt over een cliënt:

'Dus we gaan samen, elke keer maar weer, kijken. En dan hoop ik dat steeds meer zaadjes in zijn tuintje komen waar dan toch iets uit gaat bloeien in plaats van dat hij het kapot trapt, stuk maait of wat dan ook. Maar het is zijn aandeel. [...] Ik zeg: als u straks in de winkel staat en u moet iets oplossen met iemand, dan ben ik er ook niet. Boos, boos. Maar het is gelukt, hij heeft het gedaan, op zijn manier. Hij moet het leren, ik kan het niet voor hem doen. Dat werkt niet. We nemen op dat moment iets van hem af. Het is een korte termijn oplossing. [...] er moet intrinsiek iets gebeuren om uiteindelijk dat kanaal over te zwemmen. Als we de hele dag een vlot er onder zetten of een boot sturen, dan blijft dat dus. Weet je hoeveel die boot kost?'

De professional moet loslaten

Om klanten daadwerkelijk de kans te geven zelf hun problemen aan te pakken, moet de hulpverlener, volgens sommige van onze respondenten, meer gaan loslaten. De persoonlijk begeleider van MEE ziet bijvoorbeeld dat professionals geneigd zijn vooral andere professionals in te zetten, omdat ze denken dat dit gemakkelijker en stabiel is dan het gebruik maken van informele partijen. De aanpak 'Anders kijken, anders doen' (AKAD) is hier expliciet op gericht en helpt hier volgens haar wel bij. Ook de persoonlijk begeleider van HVO-Querido herkent dit probleem, en zegt over sommige van haar collega's

'Zij zitten nog allemaal geplakt op de tien leefgebieden. Dus ze zijn allemaal mede-probleemeigenaar van een cliënt zijn tien leefgebieden. Dat is weer heel, dat voelt heel anders dan dat jij de helikopter bent en de routes naar de oplossingen, hoe je het ook wilt noemen, van de leefgebieden bent. Snap je?'

3.5 Samenwerking: wensen en verwachtingen

We hebben de respondenten gevraagd naar wensen en verwachtingen die ze hebben wat betreft de samenwerking met informele partijen. In algemene zin verwachten de meeste respondenten dat de ontwikkeling naar meer wijkgericht werken zich zal voortzetten en dat informele partijen de formele hulpverlening steeds meer zullen gaan aanvullen. Wanneer deze ontwikkeling zich inderdaad voortzet, hebben ze wel bepaalde wensen om dit goed te laten verlopen. Deze wensen richten zich onder andere op: een beter overzicht over het informele aanbod, meer tijd en aandacht voor netwerkvorming, meer waardering voor informele partijen, hen meer betrekken, en nog een aantal meer specifieke wensen. Hieronder lichten we de wensen van onze respondenten nader toe.

Overzicht over informele aanbod

Ten eerste hebben verschillende respondenten de wens om een beter overzicht te hebben over het informele aanbod in de wijk. De coördinerend begeleider vanuit Philadelphia ziet hierbij een website voor zich:

'[...] als ik als een soort supermarkt kan gaan zoeken van: wat voor producten heb ik allemaal nodig, een maatje of een computerman of een dit of een dat, dan is het makkelijk zoeken en bereiken.'

Eén van de klantmanagers benoemt hierbij de wens het aantal informele organisaties waar ze mee samenwerken klein te houden:

'Het overzicht is voor mij belangrijk van: daar zit het vrijwilligerswerk en daar zit sport, daar is educatie. Ik zou niet al te veel partijen betrekken en daar niet al te veel administratie aan vasthangen'.

De wijkverpleegkundige vindt het creëren van overzicht en hierover communiceren de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Meer tijd en aandacht voor netwerkvorming

Een andere veel gehoorde wens is het organiseren van meer tijd en aandacht voor netwerkvorming. Vooral de klantmanagers hebben zeer grote caseloads, van soms wel 250 klanten, waardoor ze veel druk ervaren om hun klanten goed te bedienen. Ruimte en tijd om kennis te maken met informele partijen ervaren ze nauwelijks. Ook bij verschillende andere stakeholders is tijdsgebrek een knelpunt, maar zij geven ook aan dat gebrek aan aandacht voor netwerkvorming een rol speelt. De persoonlijk begeleider van HVO-Querido zegt hierover:

'[...] ik denk dat de hulpverleners moeten verbeteren om veel pro-actiever te zijn in het zoeken van samenwerking met informele partijen. Ik denk dat het meer bij de hulpverleners ligt. Als je op markten kijkt of bij wijktafels, de informele partijen zijn er wel hoor! Maar als jij als hulpverlener op je oude manier verder gaat en denkt: ik vraag de indicatie aan en ik zit zes uur met mijn oude indicatie bij de klant op de bank, dat je totaal niet bezig bent met wat er nu gebeurt... Ja, dan sla je de plank mis en dat vind ik heel kostbaar, ook voor de klant.'

Ook de ouderenadviseur vindt dat ze zelf meer tijd moet vrijmaken om te investeren in kennis over en contacten met de informele zorg:

'Ik bedoel, het is makkelijker om de wijkverpleging in te schakelen. Dat is makkelijker om te doen. Terwijl, een stukje investeren in informele zorg kost gewoon veel tijd. En dat deden we niet altijd'.

De wijkverpleegkundige is het hier mee eens, maar zou het ook fijn vinden wanneer informele partijen uit zichzelf naar hen toe komen om te vertellen over hun aanbod.

Meer waardering voor informele partijen

Deze wens spreekt vooral de cliëntbegeleider vanuit MEE expliciet uit. Vooral mantelzorgers voelen zich sterk verantwoordelijk voor hun naaste, en verlenen die zorg toch wel. Deze respondent denkt

'[...] dat daar wel nog meer in te winnen is. Dat mantelzorgers nog meer waardering voelen en krijgen en nog meer in het zonnetje gezet worden dan nu misschien gedaan wordt'.

Ook aandacht voor het welbevinden van vrijwilligers vindt ze van belang:

'Vraag aan een vrijwilliger die uitgevallen is: wat was de reden? Hoe komt dat? Zijn dat dingen die te voorkomen zijn? Wat hebben mensen nodig om het wel langer vol te houden?'

Dit laatste punt benoemde ook de ouderenadviseur, die zelf wat vaker aan vrijwilligers die bij haar cliënten betrokken zijn zou willen vragen hoe het met ze gaat.

Informele partijen meer betrekken

De cliëntbegeleider vanuit MEE en de ouderenadviseur vinden daarnaast dat informele partijen meer betrokken moeten worden. De cliëntbegeleider vanuit MEE oppert bijvoorbeeld dat bewoners en ervaringsdeskundigen hun ervaringen komen delen tijdens wijkzorgmeetings:

‘[...] dan blijft het naar mijn idee beter hangen dan wanneer je het uit een foldertje van weer een professional hoort’.

Ook de ouderenadviseur zou op die manier graag willen leren van vrijwilligers, familie of burens. Daarnaast zou ze op wijkniveau willen zorgen voor meer ondersteuning van informele partijen, zodat zij bijvoorbeeld beter geïnformeerd zijn of steun kunnen vinden bij elkaar.

3.6 Conclusie: het perspectief van professionals op samenwerking

Professionals in Oud Noord zijn in het algemeen positief over de nieuwe, gebiedsgerichte en outreachende manier van werken. Ze waarderen de nieuwe locaties van waaruit in de wijk gewerkt wordt en de meer informele sfeer die daardoor ontstaat. Tegelijkertijd benoemen de professionals kwetsbaarheden in de beleidsidealen van participatie en hybridisering.

Oud Noord is een gebied van contrasten. De verschillen tussen buurten en tussen verschillende bewoners is groot. Er is sprake van relatief sterke onderlinge zorgzaamheid, maar die is vooral naar binnen gericht, binnen de eigen groep. Ontwikkelingen op de woningmarkt zorgen voor veranderingen in de bevolkingssamenstelling, waardoor de onderlinge verbondenheid die er van oudsher tussen hechte gemeenschappen was onder druk komt te staan. Hoewel er volgens de professionals veel (formeel en informeel) aanbod is in Oud Noord, lijkt dit niet alle groepen bewoners in gelijke mate te bereiken. Er zijn volgens de professionals grote verschillen tussen groepen bewoners die wel en groepen die niet meekomen in de samenleving. Juist de meest kwetsbare groepen, met meervoudige problematiek, zijn moeilijk te mobiliseren voor participatie in informele activiteiten. Onderlinge zorgzaamheid en verbondenheid is voor deze groep lastig tot stand te brengen. Juist rondom deze doelgroep zijn sociale relaties afwezig of verstoord. Als de nadruk in de ondersteuning sterker op informele voorzieningen en het eigen netwerk komt te liggen, is het volgens sommige professionals dan ook de vraag of de meest kwetsbaren wel de hulp krijgen die ze nodig hebben.

De professionals die wij interviewden zien voor zichzelf een taak om onderlinge verbondenheid te stimuleren. Ze onderkennen de waarde van informele ondersteuning. Een goed burenccontact is meer waard dan de inzet van een professional, aldus één van de geïnterviewden. De professionals proberen het informele veld bij hun werk te betrekken door vanuit een locatie in de wijk te werken, bijvoorbeeld een buurtkamer. Dat maakt het eenvoudiger signalen op te vangen, en om in contact te treden met moeilijk bereikbare huishoudens. Ook betrekken ze het informele veld door met cliënten naar netwerkevenementen te gaan, en informele organisaties te betrekken in de hulpverleningscyclus. Eerste voorwaarde daarvoor is elkaar beter kennen, en de ontmoetingsfunctie van wijkzorgmeetings, of van faciliteiten als het Huis van de Wijk helpen daarbij.

Het mobiliseren van een sociaal en informeel netwerk rondom cliënten of bewoners is volgens professionals geen eenvoudige opgave. Een primair obstakel hierbij is tijdsgebrek. Het vraagt veel tijd en energie van de professional om cliënten zover te krijgen dat zij sociaal willen participeren, en dat zij informele partijen bij hun hulpvraag willen betrekken. Vaak stuiten professionals hierbij op weerstand van de cliënt. Voor sommige cliënten werkt het contact met andere hulpbehoevenden bovendien averechts, omdat het vooral verwarring oplevert. Bij deze opgave kan het de professional helpen als hij of zij een stevig netwerk onder informele partijen heeft. Het opbouwen daarvan kost veel tijd, die professionals onvoldoende zeggen te hebben.

Het grote aanbod informele initiatieven in Oud Noord maakt het lastig voor de professional om de sociale kaart goed te kennen. Zij vallen daarom gemakkelijk terug op de partijen die ze al kennen. Concrete samenwerking met informele partijen beperkt zich vooral tot door professionele organisaties gecoördineerde maatjestracten. De samenwerking met wat professionals beschouwen als goed georganiseerde, bekende informele partijen verloopt soepel. Professionals geven aan dat zij het liefste werken met organisaties waar zij al bekend mee zijn, en waar zij positieve ervaringen mee hebben. Als voorbeelden worden de Huizen van de Wijk en Burennetwerk genoemd. De geïnterviewde professionals benadrukken daarbij dat ze graag samenwerken en afstemmen met een professioneel tussenpersoon, zoals een vrijwilligerscoördinator. Als belangrijkste reden wordt hiervoor de kwetsbaarheid van

de doelgroep genoemd. Juist daarom is het volgens de geïnterviewde professionals veiliger om samen te werken met een goed lopende, professioneel aangestuurde partij, dan de ondersteuning 'over te laten' aan vrijblijvend burenccontact. Dat hangt samen met het eerder genoemde punt, dat het mobiliseren van onderlinge verbondenheid rondom de meest kwetsbare bewoners moeizaam en breekbaar is. Juist onder die groep signaleren professionals verlegenheid om burens, familie of vrienden in te schakelen. Samenwerking met informele partijen die niet vanuit een formele organisatie worden begeleid, met kleine bewonersinitiatieven, burens of familieleden is onder de geïnterviewde professionals dan ook veel minder aan de orde.

In elke fase van de hulpverleningscyclus komen informele partijen volgens de geïnterviewde professionals aan bod, maar vooral in de ondersteuningsfase is er sprake van daadwerkelijke samenwerking. Anders dan de stakeholders, schetsen de professionals het beeld dat informele partijen al vanaf de indicatiestelling worden uitgenodigd om betrokken te zijn. Het is de vraag hoezeer dat in de praktijk ook gebeurt, en waarom (niet). Ook in de fase van nazorg blijft er volgens de professionals contact bestaan.

De professionals schetsen ook knelpunten in hun samenwerking met gecoördineerde maatjestrjecten. Zo kan de problematiek voor maatjes te zwaar zijn, waardoor overbelasting op de loer ligt. Daarnaast zijn maatjes slechts tijdelijk inzetbaar. Ook uiten professionals twijfels over de vraag of aspecten van de ondersteuning van de doelgroep wel aan informele partijen overgelaten kunnen worden – zelfs als deze door formele organisaties worden begeleid. Sommige professionals zijn er heel duidelijk in, dat voor bepaalde taken –zoals de indicatiestelling- deskundigheid vereist is. Professionals geven blijk van een mate van wantrouwen in informele partijen, dat wordt gevoed door beeldvorming over een gebrek aan kennis en continuïteit aan de kant van informele partijen. Uitdrukkelijk wordt hierbij ook benoemd dat het soms lastig is om vrijwilligers te vertrouwen die zelf cliënt zijn geweest.

Alles overziend komt in de analyse van de interviews met professionals duidelijk naar voren dat de kwetsbaarheid en de mate waarin bewoners of cliënten regie hebben over hun eigen leven sterk van invloed is op de samenwerking tussen formele en informele partijen. Juist omdat een belangrijk deel van de doelgroep zeer beperkt zelfredzaam is, weinig eigen regie heeft en breekbare of afwezige sociale relaties, ervaren professionals aarzelingen bij het samenwerken met informele partijen. Is deze doelgroep wel in goede handen bij informele partijen? De problematiek van de doelgroep vraagt volgens hen om een stevige professionele rol in de ondersteuning. Strak aangestuurde informele ondersteuning kan een onderdeel van die ondersteuning zijn, maar er is een duidelijke behoefte aan regie en controle vanuit het professionele domein. Dit heeft ook invloed op het vormgeven van een gedeelde verantwoordelijkheid. Vanuit dit perspectief is het als professional immers lastig om los te laten en verantwoordelijkheid aan ander partijen (de cliënt zelf, informele partijen) over te laten.

Ondanks deze knelpunten zijn de professionals ervan overtuigd dat de ingeslagen weg naar wijkgericht werken en samenwerking met informele partijen onomkeerbaar is, en willen zij daar zelf actief vorm aan geven. Belangrijke voorwaarden hierbij zijn: meer overzicht in het informele aanbod, meer tijd voor netwerkvorming en meer waardering en ondersteuning voor informele partijen vanuit formele organisaties. De kwartiermakers van de gemeente vervullen een belangrijke rol in het stimuleren van verbinding.

4 Samenwerking: perspectieven van informele partijen in Oud Noord

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de samenwerking tussen professionals en informele partijen, vanuit het perspectief van personen die bij uiteenlopende informele partijen in Oud Noord betrokken zijn. In dit hoofdstuk wordt allereerst ingegaan op de afbakening van de doelgroep, en worden de respondenten geïntroduceerd. Vervolgens worden de bevindingen besproken. Daarbij schetsen we eerst hoe de informele actoren aankijken tegen een aantal algemene thema's, zoals buurtkenmerken, kenmerken van de doelgroep van kwetsbare bewoners en de aanwezigheid van maatschappelijk initiatief in Oud Noord. De lokale context en de beeldvorming daarover zijn van belang, omdat dit het landschap vormt waarin samenwerking tussen formele en informele partijen gestalte krijgt. Vervolgens gaan we eerst in op de manier waarop informele actoren betekenis geven aan hun eigen rol en positie in het sociale domein in Oud Noord. Daarna bespreken we hun ervaringen met samenwerking met formele actoren in het algemeen en professionals van wijkteams in het bijzonder. In de slotparagraaf koppelen we de belangrijkste bevindingen aan een aantal inzichten uit de bestaande literatuur over samenwerking.

4.2 Afbakening en interviewdeelnemers

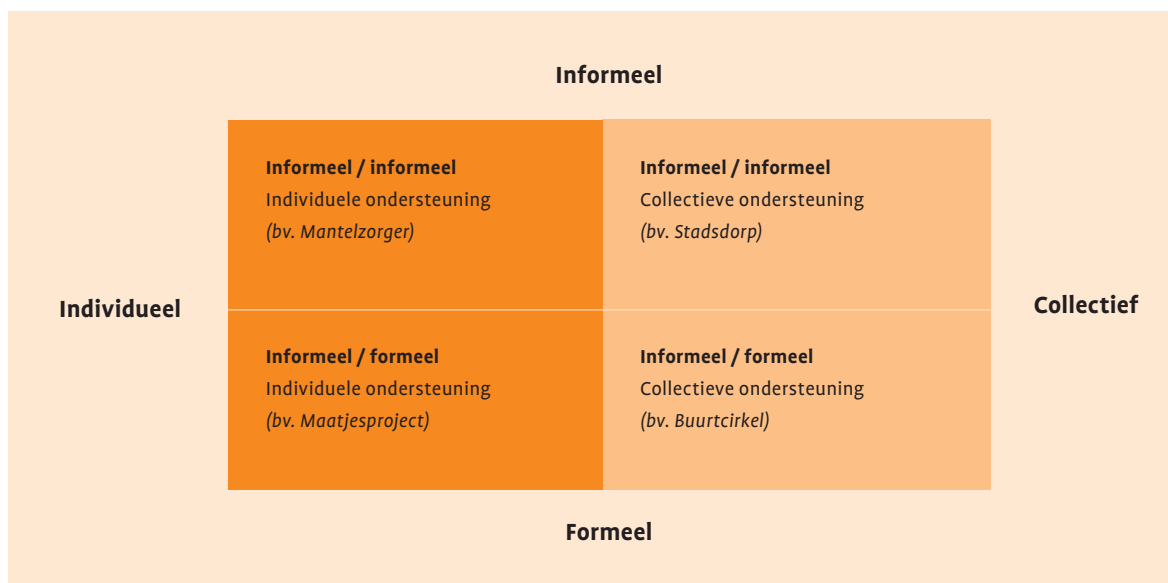
De afbakening van de doelgroep van dit deelonderzoek, 'informele partijen', is niet eenvoudig. In een eerdere studie binnen dit wijkteamonderzoek hanteerden wij de volgende definitie: 'onder 'informele partijen' verstaan we onder andere sociale netwerken, vrijwilligers, actieve buurtbewoners, verenigingen, sociaal ondernemers en ervaringswerkers' (Berg et al. 2017). Stakeholders en professionals die eerder in dit wijkonderzoek zijn bevestigd, benadrukten al dat in Oud Noord sprake is van een groot en zeer divers aanbod in informele ondersteuning. Daarnaast is de grens tussen formeel en informeel volgens sommige stakeholders lastig te trekken. Professionals in Oud Noord gaven eerder aan informele partijen te zien als 'iets laagdrempeligs, waar geen indicatie voor nodig is' (deelrapportage wijkteamonderzoek onder professionals in Oud Noord, 2018). Daaronder vallen zelfhulp, vrijwillige zorg en buurthulp (IWW, 2017)

In de literatuur worden daarnaast criteria als het al dan niet betaald worden, een formele opdracht en erkende kwalificaties hebben, beroepshalve of juist op eigen initiatief optreden genoemd om het onderscheid tussen formele en informele partijen aan te geven (Ponzoni en Distelbrink, 2015, IWW, 2017, Van Bochove, Verhoeven en Roggeveen 2013).³

Daarmee wordt weliswaar duidelijk wat het verschil is tussen formeel en informeel, maar de categorie 'informeel' blijft veelomvattend en divers. In de loop van dit onderzoek werd duidelijk dat het zinvol is hierbinnen verschillende typen informele partijen te benoemen. Informele partijen kunnen op een kwadrant langs twee assen worden ingedeeld.⁴ De verticale as loopt van informeel naar formeel, en geeft de mate aan waarin informele initiatieven gepaard gaan met (een mate van) ondersteuning/ begeleiding vanuit een formele organisatie. Een informeel/ formeel initiatief is bijvoorbeeld een maatjestrage, waarbij het maatje weliswaar een vrijwilliger is, maar bij zijn activiteiten (intensief) ondersteund en begeleid wordt door een professional, meestal een vrijwilligerscoördinator in dienst van een maatschappelijke dienstverlenende instelling. De horizontale as loopt van individueel naar collectief, en geeft of informele actoren zich richten op de ondersteuning van individuen, of dat zij zich eerder bezighouden met vormen van collectieve ondersteuning.

³ Jonkers en Machielse (2013: 18) plaatsen een kanttekening bij de tegenstelling 'formeel staat voor professioneel' versus 'informeel staat voor vrijwillig', en wijzen op het feit dat vrijwilligers ook professioneel kunnen zijn en professioneel te werk kunnen gaan.

⁴ Hier gaat het om een ander kwadrant dan het bekende vrijwilligerskwadrant dat Movisie heeft ontwikkeld om verschillende kwaliteiten en behoeften bij vrijwilligers te onderscheiden (ego-gericht versus omgevingsgericht, uitdaging versus veiligheid zoekend), <https://www.movisie.nl/tool/wat-vrijwilligers-heeft-u-wilt-u>.



Figuur 1: kwadrant indeling informele initiatieven: formeel versus informeel en collectief versus individueel

Voor de selectie van interviewdeelnemers in dit deelonderzoek is gestreefd naar een goede verdeling van personen die actief zijn in de vier hoeken van dit kwadrant. Daarbij moet worden opgemerkt dat veel vrijwilligers zich inzetten voor meerdere initiatieven tegelijk, en dus niet gemakkelijk in één categorie ingedeeld kunnen worden. Het is daarnaast lastig gebleken om iemand te spreken die als mantelzorger actief is. Hierbij kan een rol hebben gespeeld dat tussenpersonen die ons in contact zouden kunnen brengen met mantelzorgers, die laatsten soms willen beschermen tegen aanvullende belasting.

Er zijn interviews afgenomen met 9 personen die als informele kracht actief zijn in Oud Noord. Vier van hen bieden individuele ondersteuning, als maatje, steunvrouw of buur (bij de Burenbond), en worden daarin begeleid door een vrijwilligerscoördinator. Daarnaast hebben wij gesproken met vier vrijwilligers die actief zijn in een (individueel of met anderen samen opgestart) bewonersinitiatief, gericht op collectieve ondersteuning en zonder formele begeleiding. Een negende persoon zet zich in voor de buurt als actieve bewoner en vanuit zijn (professionele) betrokkenheid bij een lokale kerkgemeenschap.

Naast deze negen personen zijn vier interviews afgenomen met personen die als (betaalde en in 1 geval onbetaalde) vrijwilligerscoördinator werkzaam zijn bij een maatschappelijke instelling. Er is bewust gekozen om de interviews met vrijwilligerscoördinatoren op te nemen in het deelonderzoek naar informele partijen. De reden hiervoor is dat uit ons onderzoek bleek dat de vrijwilligerscoördinator een cruciale rol vervult in het speelveld, als schakel tussen formeel en informeel. Daarbinnen neemt de coördinator vaak een plek in die dicht bij de informele partijen staat. De inzichten van de coördinator vormen daarom een waardevolle aanvulling op de inzichten van de informele partijen zelf.

Functieomschrijving interviewdeelnemers:

- 1 Actieve bewoner in het Huis van de Wijk (koffieochtend)
- 2 Vrijwilliger in steunvrouwproject (Doras)
- 3 Actieve bewoner in de buurtkamer Bloemenbuurt
- 4 Actieve bewoner in de buurtkamer Bloemenbuurt
- 5 Vrijwilliger Stichting voor minima kinderen en hun ouders
- 6 Oprichter en vrijwilliger Stichting voor minima kinderen en hun ouders
- 7 Maatje schuldhulpverlening (Regenbooggroep)
- 8 Vrijwilliger bij de Burenbond (individueel) en oprichter stadspasuitjes (collectief)
- 9 Actieve bewoner in de buurtkamer/ buurtwerker vanuit de lokale buurtkerk

- 10 Vrijwilligerscoördinator bij Doras
- 11 Directeur Lokaal en Sociaal
- 12 Mentorcoördinator School's cool Amsterdam
- 13 Vrijwillige coördinator Vluchtelingenwerk

Als we de indeling van de kwadrant toepassen op de geïnterviewde vrijwilligers (1-9), ziet het er als volgt uit (1 persoon heeft een duidelijke dubbelrol en is ook in twee categorieën opgenomen):

Informeel/ Informeel/ Individueel (mantelzorger)	Informeel/ Informeel Collectief	Informeel/ Formeel/ Individueel (maatjes)	Informeel/ Formeel/ Collectief
	Vrijwilliger Stichting minima kinderen	Vrijwilliger (Burenbond)	Actieve bewoner (buurtkerk)
	Oprichter Stichting minima kinderen	Maatje (Steunvrouw)	Actieve bewoner (Huis van de Wijk)
	Oprichter stadspasuitjes		
	Actieve bewoner (Buurtkamer) (2x)	Maatje (Regenbooggroep)	

Figuur 2: Typen informele partijen in deze studie

Met deze personen zijn in de periode februari-mei 2018 semigestructureerde diepte interviews afgenomen, die in lengte varieerden van één tot twee uur. Tot slot is met twee bewoners van Oud Noord gesproken, die in hun dagelijks leven te maken hebben met ondersteuning vanuit de formele en informele sector. Deze bewonersinterviews dienen als extra illustratie op de praktijk van samenwerking. Enkele waardevolle inzichten uit die interviews zijn in deze deelrapportage verwerkt.

4.3 Beeld van de lokale context

Hieronder beschrijven we de belangrijkste thema's die naar voren kwamen in de interviews met informele partijen. Daarbij kijken we zowel naar thema's die breed en vrijwel unaniem gedeeld werden, als naar thema's die onder de respondenten juist op zeer verschillende manieren werden beleefd of ingevuld.

Lokale context

Laag vertrouwen in formele instanties bij twee doelgroepen

Uit de interviews komt het beeld naar voren van een kloof tussen bewoners met een ondersteuningsbehoefte en formele instanties.

In de eerste plaats gaat het hierbij om bewoners met een migrantenachtergrond. Een groot aantal van de vrouwen die in het steunvrouwen project van Doras worden ondersteund ervaart door taal- en cultuurverschillen een heel directe drempel in contact met formele organisaties. Een vrijwilliger die dezelfde taal- of culturele achtergrond heeft, kan dan de enige optie zijn om toegang tot de bewoner te krijgen. De vrijwilligerscoördinator van Doras zegt hierover:

‘Een steunvrouw kan ook heel vaak het opstapje zijn naar de professionele hulpverlening. Omdat, ze schamen zich om met hun financiële problemen hulp te gaan zoeken. Met de steunvrouw durven ze dan wel naar Doras toe te komen. Soms geeft de professionele hulpverlening een soort van angstgevoel bij de klanten’.

Uit het verhaal van de geïnterviewde steunvrouw blijkt dat er situaties kunnen zijn, waarin een informele kracht de enige manier is om voet tussen de deur te krijgen. Formele partijen zien dit dan als hun enige ingang, waardoor de druk op de vrijwilliger in kwestie hoog kan zijn.

Volgens de vrijwilligerscoördinator van Doras is er bovendien een onzichtbare groep van vrouwen die nog niet lang in Nederland zijn, omdat zij door hun in Nederland wonende partner als bruid uit het buitenland zijn gehaald.

'Dat is juist een onzichtbare groep, want dat zijn ook niet de moeders die naar de speeltuin gaan. Dat zijn moeders die thuis blijven en die hun kind naar school brengen en snel weer naar huis gaan. En dat is voor ons, ook als project Steunvrouwen, heel moeilijk om die vrouwen binnen te krijgen' (vrijwilligerscoördinator, Doras)

Deze bevindingen komen overeen met bestaand onderzoek, waarin is aangetoond dat personen met een migratieachtergrond de weg naar zorginstanties minder goed kunnen vinden dan anderen, en dat zij ook minder goed of te laat bereikt worden door instanties. Oorzaken hiervan zijn onbekendheid, een taalbarrière of botsende communicatiestijlen. Een andere factor is de vrees onder deze groep voor de gevolgen van het inschakelen van formele hulp, in het bijzonder op het gebied van kinderen en jeugd. Onderzoek wijst daarnaast op een schaamtecultuur binnen migrantengroepen: een taboe op het praten over persoonlijke problemen met buitenstaanders, en een voorkeur voor het oplossen van problemen *binnen* het eigen sociale netwerk (Koçak en Jonkman, 2016).

Vooraf migranten van de eerste generatie zijn niet of nauwelijks geneigd om op vrijwillige basis hulp te vragen (Van Vliet et al. 2009). Het gevolg is dat het bij deze groep vaak ontbreekt aan effectieve preventieve hulpverlening, en ondersteuning pas op gang komt als de problematiek in een vergevorderd stadium is. Zij zijn daarom ondervertegenwoordigd binnen lichtere vormen van hulpverlening, en oververtegenwoordigd binnen zwaardere (meer repressieve) vormen van hulpverlening.

Uit ons onderzoek komt naar voren dat ook de andere kwetsbare groep bewoners in Oud Noord - de zogenaamde 'oud Noorderlingen' met een lagere sociaaleconomische status - een relatief hoge drempel ervaart bij het inschakelen van hulp. Ook hier is - volgens onze respondenten - sprake van een schaamtecultuur en van wantrouwen in instanties. Een geïnterviewde vrijwilliger die zich inzet voor een buurtkamer in Oud Noord, beschrijft dit als volgt:

'Dat is echt op een gegeven moment bij de Noorderlingen, [...], dat als het echt te hoog is, dat je bijna je huis uit gezet wordt, zelfs als je zonder gas en licht zit, dan interesseert het ze niet, dan gaan ze het nog niet aan de klok hangen. Maar als het echt te hoog wordt, dan willen ze nog wel eens bij iemand aankloppen. Maar dan is het echt dat je zegt: je huis uitgezet wordt. En dan pas gaan ze naar instanties, kan ik geholpen worden? Eerder niet. Eerder doen ze het niet. Die brieven die ze krijgen van deurwaarders gooien ze apart. Kijken ze niet naar om'. (actieve bewoner, buurtkamer).

Bestaand onderzoek toont aan dat personen met een laag huishoudinkomen minder sociaal vertrouwen hebben en minder vertrouwen in specifieke instanties (Arends en Schmeets, 2015). Soms gaat het hierbij om zorgmijders, die vanwege negatieve ervaringen in het verleden instanties niet meer vertrouwen en niet inschakelen (Jonkers en Machielse, 2013). Hun problematiek kan lange tijd onzichtbaar blijven voor hulpverleners; het gaat dan om zogenaamde 'stille problematiek'.⁵

Interessant genoeg gaven onze respondenten aan dat juist daarom informele partijen een cruciale rol vervullen in de ondersteuning van kwetsbare bewoners in Oud Noord. Juist vanwege de drempels die men ervaart en het algemene wantrouwen in instanties kunnen informele actoren de cruciale schakel zijn, om bewoners met een laag vertrouwen of bewoners die de weg naar formele hulp niet kennen, te begeleiden. Ze vervullen daarmee een

⁵ Voor beide groepen (migranten en oud Noorderlingen) geldt dat de directe woonomgeving en de informele ondersteuningsnetwerken daarbinnen van relatief groot belang zijn. Juist voor groepen met een lagere sociaaleconomische status is ondersteuning in de directe woonomgeving essentieel (CBS, 2015)

brugfunctie en helpen ook het bereik van de formele hulpverleners te vergroten. Informele initiatieven kunnen ertoe bijdragen dat mensen weer gaan participeren, en daarmee weerbaarder worden. Van daaruit wordt het ook makkelijker voor formele partijen om deze groepen in beeld te krijgen en te bereiken.

Wildgroei en gebrek aan continuïteit

Uit de interviews kwam een tweede interessant thema naar voren, dat te maken heeft met het sociaal domein in Oud Noord in algemene zin. Dat is het beeld van wildgroei aan initiatieven in Noord, of het nu aan de informele zijde is of aan de formele kant. De organisatiegraad lijkt erg hoog, iets wat op zichzelf als positief wordt aangemerkt. Tegelijkertijd ontstaat een gevoel van 'door de bomen het bos niet meer zien'. Verschillende respondenten ervaren het formele veld als onoverzichtelijk. Als dit al geldt voor actieve bewoners, dan zal dat voor bewoners met stille problematiek des te sterker het geval zijn. Daarbij geven sommige respondenten aan dat er weinig continuïteit is in de bemanning van formele initiatieven, waardoor het lastig is een duurzaam netwerk en korte lijnen op te bouwen.

'Dan doen ze bijna hetzelfde, en dan denk ik: jeetje, wat een mikmak is er niet allemaal. Veel te veel. En eigenlijk weet je er helemaal niets van wat er hier nou eigenlijk precies rond loopt'. (actieve bewoner, buurtkamer)

Tegelijkertijd wordt ook het informele veld in Oud Noord gekenmerkt door een hoge organisatiegraad, en ook hier is sprake van wederzijdse onbekendheid, overlap en soms concurrentie.

Informele partijen reageren op verschillende manieren op deze vermeende wildgroei. Waar het voor sommigen wantrouwen in formele organisaties lijkt te versterken, gaan anderen er op een meer pragmatische wijze mee om. Ze helpen bewoners met een hulpvraag hun weg te vinden in het (rijke) ondersteuningsaanbod in Noord, zowel dat van formele en informele initiatieven. Deze actieve bewoner in het Huis van de Wijk doet dat met verve:

'Ik weet heel veel wat er te doen is. Laatst was er iemand die wilde stoppen met roken en dan roep ik meteen van: dat kan ook via Doras. Hoe weet je dat? Je moet eens op de site kijken, daar staat heel veel op. We hebben overal flyers en die neem ik ook mee. Als mensen dan wat willen weten, dan heb ik mijn tas bij me, en als ik iets niet weet dan heb ik een schriftje en dan schrijf ik het op. Dan zeg ik van: ik kom er op terug. Dan ga ik echt in die week kijken waar ze heen kunnen'. (actieve bewoner, Huis van de Wijk).

4.4 Eigen rolopvatting

De informele sector is zoals gezegd breed en divers. Vrijwilligers vervullen een breed spectrum aan verschillende activiteiten. Daarbinnen bestaan ook zeer uiteenlopende manieren waarop vrijwilligers hun eigen rol opvatten, en hoe zij aan de hand daarvan handelen in hun vrijwilligerswerk. Interessant aspect daarbij is de afbakening van de eigen rol. Terwijl sommigen hun rol duidelijk afbakenen en zich ook aan die afbakening houden, is bij anderen de eigen rolopvatting fluide en afhankelijk van wat in een specifiek geval nodig lijkt te zijn.

Vertrouwen door similariteit en ervaringskennis

De vrijwilligers die wij gesproken hebben geven aan dat zij het vertrouwen van personen uit deze doelgroep kunnen winnen, omdat bewoners zich met hen identificeren. Regelmatig hebben vrijwilligers zelf ervaring met de problematiek waar de bewoner ondersteuning bij zoekt.

Een van de redenen waarom de vrijwilliger er (naar eigen zeggen) wel in slaagt om het vertrouwen te winnen van bewoners met een laag vertrouwen in formele instanties, is vanwege de herkenning. De vrijwilliger is - of presenteert zich als - gelijke van de hulpvragende bewoner, als 'een van hen'. Twee van de vrijwilligers die zich inzetten voor bewoners die in armoede leven benadrukken dat zij vertrouwen winnen, omdat ze ervaringskennis hebben: ze leven zelf ook van een minimuminkomen, of hebben met schulden te maken (gehad).

'En met een vreemde gaan dat willen ze niet. Ik ken ze, ik ben één van hun. [...] Ik zit in dezelfde situatie. Ik ben nog steeds minima. Ik heb niet de problemen die zij hebben, maar ik ben wel minima'. (vrijwilliger en oprichter, Stichting voor minima kinderen en hun ouders)

Twee respondenten die betrokken zijn bij het Steunvrouwenproject van Doras, beschrijven dat dit heel letterlijk het geval kan zijn, omdat de steunvrouw een taal- of cultuurgenoot van de bewoner is.

'Er wordt gedacht vanuit een Nederlands systeem. Als iemand hier acht jaar in Nederland woont, die weet helemaal niet hoe het systeem persé werkt. Met je kinderen, met je financiën, met je belastingaangifte, en dat is wel eens ingewikkeld en dat beseft de hulpverlening niet. Het is logisch, voor ons is dat gewoon normaal. Zo leven wij, zo werkt onze maatschappij. Daarom is het voor de hulpverlening ingewikkeld om zich goed in te leven in zo'n vrouw die vanuit een hele andere mindset komt' (vrijwilligerscoördinator, Doras).

Vertrouwen door tijd en nabijheid

Vrijwilligers geven daarnaast aan dat zij het vertrouwen van bewoners winnen omdat ze veel tijd investeren in het contact. Zij onderscheiden zich van formele partijen doordat ze vaak meer tijd met de bewoner doorbrengen. Dat beperkt zich ook niet altijd tot kantooruren: in sommige gevallen 'staat de voordeur de hele dag open'. Privéleven en vrijwilligerswerk lopen door elkaar; de informele kracht woont in de buurt en komt de bewoner tegen op allerlei momenten in het dagelijkse leven⁶. Informele partijen geven aan dat zij door deze tijdsinvestering de hulpbehoefte van de bewoner uiteindelijk beter op tafel kunnen krijgen.

'De formele sector heeft geen tijd meer tegenwoordig om achter de echte hulpvraag te komen. En omdat wij informeel zijn, heb ik gemerkt dat burens dan makkelijker echt wat durven te zeggen. Omdat ze soms bang zijn met formele sector om weer in een of ander hokje geplaatst te worden, en dat heeft consequenties. Dat is mijn eigen ervaring met de burens die ik dan bij me heb gehad' (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes)

De vertrouwensrelatie die de vrijwilliger opbouwt kan zorgen dat ook bewoners met stille problematiek, die uit zichzelf niet naar instanties stappen, toch in beeld komen en ondersteuning krijgen.

Vrijwilliger als gids

Vanuit het vertrouwen dat vrijwilligers op deze manier opbouwen, maken zij daarna soms de stap om als een soort gids voor bewoners op te treden in hun contact met formele instanties. Met hulp van de vrijwilliger zetten bewoners de stap over de drempel richting formele ondersteuning. Die hulp kan eruit bestaan dat de vrijwilliger meegaat naar gesprekken met formele organisaties, brieven leest en beantwoordt, bemiddelt of telefoongesprekken voert namens de bewoner. Deze vrijwilliger vergezelt de bewoners regelmatig bij hun contacten met formele instanties:

'Ik ga mee naar het UWV, naar het DWI. Naar de gemeente, waar het nodig is. Omdat ze mij vertrouwen.

Q: Hoe gaat dat dan? Wordt er geluisterd?

Ik zit. Als het niet gaat dan neem ik het heel even over' (vrijwilliger en oprichter, Stichting voor minima kinderen en hun ouders).

Een bewoner die wij interviewden beschrijft dat hij ontevreden was over zijn thuishulp, maar zelf (mede vanwege zijn diagnose ADD) geen idee had hoe hij dat moest aankaarten. De informele hulpverlener met wie hij via de kerk in contact staat greep direct in toen ze dit hoorde:

⁶ Jonkers en Machielse (2013) schrijven in dit verband dat informele hulpverleners zich graag van professionals onderscheiden door te verwijzen naar de eigenheid in hun motivatie en relatie met hun cliënten. Vaak wordt die motivatie gekoppeld aan altruïsme, namelijk 'goed willen doen voor de ander' en aan een belangeloze, ongedwongen relatie met de cliënt waarbinnen de vrijwilliger alle tijd heeft.

'Ze zegt gewoon 'dan ga ik meteen naar Cordaan bellen' en ze zegt: 'die meneer die heeft hulp nodig, en die wil een gesprek hebben maar het schiet niet op'. (bewoner, Oud Noord)

Na de interventie van de informele hulpverlener was een nieuwe thuiszorgmedewerker snel geregeld.

In andere gevallen gaat het meer om indirecte steun, om het versterken van de bewoner door een luisterend oor te bieden, er te zijn, voor de persoon te bidden. Daarmee voelt de bewoner zich gesterkt en uiteindelijk in staat zelf zijn problematiek aan te pakken, en hulp te zoeken. Dat komt naar voren in de onderstaande citaten:

'Nou, en dan proberen we ook mensen er weer toe te laten doen. Dat je er weer toe doet. Dat zeg ik altijd, dat je gezien wordt, gehoord wordt, dat je weer bestaat. Zo ben ik zelf ook weer onder de mensen gekomen, dat ik er weer toe doe.' (vrijwilliger Burenbond en oprichter Stadspasuitjes)

Een ander geïnterviewde beschrijft dit 'voorwaardelijk bezig zijn' als volgt:

'Of dat je ook als kerk ook een luisterend oor bent en een persoon een verhaal laat doen. En voor diegene bidt waardoor diegene al een stuk rust gaat vinden, waardoor hij de energie krijgt om met zijn problemen aan de slag te gaan of te blijven volhouden'. (actieve bewoner en medewerker buurtkerk)

Hierbij is de link naar de participatiesamenleving en zelfredzaamheid interessant. Deze informele actoren geven aan dat het nodig is voorwaarden te scheppen om bewoners zelfredzaam te maken. Zelfredzaamheid komt niet bij iedereen vanzelf tot stand, soms is daarbij de smeerolie van informele ondersteuning essentieel.

Ontspanning versus holistische, 24/7 hulpverlening

De mate waarin het oplossen van een concrete hulpvraag, en het 'gidsen' naar formele hulp, centraal staat in de eigen rolopvatting verschilt sterk per vrijwilliger. Sommige vrijwilligers zien hun rol heel duidelijk in het bieden van ontspanning, een zorgeloos moment, en zijn daardoor niet heel sterk gefocust op een hulpvraag. Bewoners met (veel) problemen hebben het juist nodig om af en toe niet te worden gedefinieerd door hun problemen. Dat idee wordt bevestigd in ander onderzoek. Jonkers en Machielse (2013) geven aan dat het juist bij zorgmijders van belang kan zijn dat de focus in de informele ondersteuning niet ligt op hulpverlenersdoelen. 'De vrijwilliger', zo stellen zij, 'is dan meer een onderdeel van een sociaal vangnet rondom de kwetsbare cliënt'. (2013:43). Een vrijwilliger die wij spraken onderschrijft dat idee duidelijk:

'Ze heeft zelf verteld dat er heel veel hulpverleners bij haar aan huis komen. De ochtend (koffie-ochtend in het Huis van de Wijk) is gewoon voor haar een uitje. Zo wil ik het ook. Ik wil het gewoon een gezellig uitje houden. [...] Ik vraag de mensen niet uit, ik ben er voor de gezelligheid. Dat is wat mijn doelstelling is. Dat lukt goed. Gewoon gezellig met elkaar kunnen praten, dat is belangrijk'. (actieve bewoner, Huis van de Wijk)

Tegelijkertijd houden de meeste vrijwilligers de ondersteuningsbehoefte wel degelijk in de gaten. De achterliggende gedachte is dat de eerste stap is om hulpbehoevende bewoners uit hun besloten omgeving of hun isolement te krijgen, en ze weer maatschappelijk te laten participeren. Als de bewoner dan gaat meedoen met de groep, bieden groepsactiviteiten de kans contact te maken en te houden, en in de gaten te houden wat (mogelijk) speelt. Juist deze indirecte route naar het signaleren van een hulpvraag kan bij bewoners met een laag vertrouwen de meest effectieve zijn. De vrijwilliger die hierboven ook al werd geciteerd, voelt goed aan hoe nauw dat bij bepaalde bewoners komt:

'Ik wil niet meteen een persoon voor het blok zetten, want als je dat doet dan blijven ze misschien weg. Dan zijn we nog verder van huis als iemand wegblijft. Want dan hebben we er helemaal geen grip meer op'. (actieve bewoner, Huis van de Wijk)

Op een subtiele en niet dwingende manier probeert zij, als dat nodig is, de bewoner in kwestie bewust te maken van de mogelijkheid om formele hulp te zoeken:

'Als mensen zoiets tegen je zeggen dan ga je dus met hen praten. Of ga eens met [de maatschappelijk werker van Doras] praten. Wil je dat ik mee ga? Dat is gewoon het fijne dat het allemaal neutraal is. Er is geen moeten bij. Als iemand tegen mij zegt van: ik wil het alleen maar tegen jou zeggen, dan is het ook prima'. (actieve bewoner, Huis van de Wijk)

Bij andere vrijwilligers staat de hulpvraag prominenter op de voorgrond. Dat kan ermee te maken hebben dat informele partijen door het opgebouwde vertrouwen en de nabijheid dicht bij bewoners staan. Ze hanteren daarbij geen negen tot vijf mentaliteit, maar geven aan altijd beschikbaar te staan als een luisterend oor. Die permanente beschikbaarheid en het vertrouwen dat bewoners in de vrijwilliger stellen, geeft – in hun beleving – ook een verantwoordelijkheid om te helpen waar dat nodig is. Juist als acute hulp nodig is komen deze informele partijen in actie, omdat het formele hulptraject dan als te complex of te langzaam wordt beschouwd. De actieve bewoner en medewerker van de buurtkerk beschrijft de gevolgen van de nabijheid van informele partijen:

'Maar de informele partij, zeker als die zich wat betrokken voelt, zit er heel dicht op, dus die wordt geconfronteerd met de directe nood. En natuurlijk zit daar ook alle dynamiek in van: je kunt ook teveel helpen, je kunt ook weer teveel overpakken en zo. Maar misschien is dat wel de kern van waar het soms wringt [...] als een informele partij echt dicht bij betrokken is, die worden harder geconfronteerd met de dagelijkse praktijken op de werkvloer van de persoon die geholpen moet worden. Terwijl de formele partijen [...] die sluiten om vijf uur het kantoor en zeggen: 'kom volgende week maar terug'. (actieve bewoner en medewerker buurtkerk)

Nabij en vertrouwd maakt ook kwetsbaar

De rol als cruciale schakel tussen bewoner en formele hulpverlening kan vrijwilligers kwetsbaar maken. Het kan voor vrijwilligers in deze positie lastig zijn hun grenzen aan te geven, en duidelijk af te bakenen waar de eigen rol eindigt en die van formele instanties begint. Ook de vertrouwensrelatie maakt kwetsbaar. In het interview met een steunvrouw en diens coördinator kwam naar voren dat het feit dat de vrijwilliger cultuurgenoot is van de bewoner, ook kwetsbaar kan maken. In dit voorbeeld bemoeilijkte de culturele similariteit de relatie met de bewoner en haar echtgenoot, omdat de vrijwilliger daarom voor haar gevoel met minder respect werd bejegend dan formele hulpverleners. Ze werd door de echtgenoot in haar eigen taal aangesproken op haar afkomst en nationaliteit, en bekritiseerd om de vrijgevochten manier waarop zij als cultuurgenoot leefde.

De vertrouwensband brengt de informele partij soms in een lastige positie, juist als het gaat om afstemming met formele hulp.

'Het is voor ons soms een beetje een spanningsveld van naar wie luisteren we? Naar de professional of naar de familieleden?' (directeur Lokaal en Sociaal).

Informele partijen moeten soms schipperen tussen het broze vertrouwen van een bewoner, dat ze met moeite hebben gewonnen, diens privacy en het belang van interventies door formele instanties. Dat komt naar voren in het citaat van deze vrijwilliger, die onder meer minimahuishoudens ondersteunt:

'Maar dat ze anoniem toch eten kunnen. Een lieve actieve bewoonster hier heeft regelmatig eten van de Voedselbank of bedrijven gekregen en dan staat haar keuken helemaal vol. Dan gooi ik het in de App en dan zeg ik: 'jongens, kom maar halen dan en neem je eigen tas mee'. En dan zie je ze echt met tranen in hun ogen. Dan hoeft de rest, niemand hoeft dat te weten. Dat is ook mijn kracht, omdat ik ze in hun waarde laat. De gemeente wil dat wel weten, maar je gaat van mij geen namen krijgen, tenzij het met wederzijdse goedkeuring is. Dat doe ik niet, want ze hebben al dat hoge schaamte niveau en hun trots'. (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes).

4.5 Samenwerking met formele partijen

Voorkeur voor samenwerking met bepaald type vrijwilliger

Uit de interviews komt naar voren dat de mate van contact en samenwerking met formele partijen sterk verschilt tussen informele partijen. Daarbij lijkt het erop dat de plek die een vrijwilliger inneemt in de kwadrant in Figuur 1 samenhangt met de mate van samenwerking. De vrijwilligers die het meest met formele organisaties te maken hebben, zijn vrijwilligers die individuele ondersteuning bieden. Vooral vrijwilligers die werken vanuit een formele organisatie - in een project met begeleiding en ondersteuning vanuit die organisatie - hebben (regelmatig) met formele organisaties te maken. Vrijwilligers die zich op eigen initiatief, of met andere actieve bewoners, inzetten in informele en groepsgerichte projecten, geven veel minder blijk van dat contact.

Er zijn een aantal verklaringen te geven voor deze bevinding. Aan de ene kant zijn de individuele vrijwilligersprojecten, zoals maatjestrjecten, direct gericht op het (individueel) ondersteunen van hulpbehoevende bewoners. Dit type vrijwilligersactiviteiten komt dan ook snel in beeld als een professionele hulpverlener het ondersteuningsaanbod voor een persoon of gezin wil aanvullen met informele hulp. De bewoners of gezinnen waar maatjes aan gekoppeld worden, hebben vaak ook al te maken met hulpverleningstrajecten van formele organisaties.⁷ Het maatje in kwestie heeft een afgebakende (specifieke) rol in het hulpverleningstraject en heeft daar, dankzij begeleiding en training vanuit de formele organisatie, ook de juiste vaardigheden voor. Voor hele specifieke, of zwaardere problematiek, zoeken formele organisaties naar vrijwilligers die ook expliciet in die problematiek zijn getraind (Machielse en Jonkers, 2013).

Rol vrijwilligerscoördinator

Tegelijkertijd speelt mee dat er bij vrijwilligers die begeleid worden door een formele organisatie een grote rol is weggelegd voor de vrijwilligerscoördinator van die organisatie. In de praktijk vindt het contact tussen formele partijen en de vrijwilliger vaak plaats via de coördinator. We hebben in dit onderzoek zelden gezien dat dit type vrijwilliger zelf intensief afstemt met een formele partij.

De coördinator is een opgeleide, betaalde kracht die zelf als professional in het sociaal domein werkt. De kerntaken van de coördinator zijn het werven van geschikte vrijwilligers, het begeleiden van de vrijwilligers, zorg dragen voor de juiste matching en de samenwerking met formele partijen. Daarmee bekleedt de vrijwilligerscoördinator een belangrijke plek in het gedecentraliseerde zorglandschap. Hij of zij spreekt de 'taal' van de formele organisatie en vormt daarmee een laagdrempelig en vertrouwd contactpersoon voor formele organisaties bij het inschakelen van informele hulp. Tegelijkertijd fungeert de coördinator als coach en mentor van de vrijwilligers. Een mentorcoördinator vertelt over haar werk met vrijwilligers:

'Het is een, ja toch een vak of zo. Het klinkt zo makkelijk: je koppelt een maatje aan iemand en het gaat goed, maar het blijkt dus dat de begeleiding van zo'n maatje heel belangrijk is. Daarbij is de duur, intensiteit, het coachen en leren doelen stellen van zo'n mentoraat belangrijk voor het uiteindelijke resultaat.'(mentorcoördinator, School's Cool)

Opvallend genoeg noemen de geïnterviewde coördinatoren als belangrijkste de drijfveer van hun werkzaamheden: het bevorderen van het welbevinden van de vrijwilligers in het gedecentraliseerde zorglandschap.

'In de participatiesamenleving wordt er vanuit gegaan dat we alles maar zelf regelen. Dan vraag je ongelooflijk veel van de vrijwilligers. Door de prestatiedruk van professionals is er continu sprake van overbelasting van vrijwilligers. Je kunt dan niet zonder coördinator, anders is het een direct ticket op een burn-out' (vrijwilligerscoördinator, Humanitas).

De coördinatoren vervullen een bufferfunctie waarin ze aan de ene kant de vrijwilliger beschermen tegen overbelasting, aan de andere kant bewaken ze de kwaliteit van de zorg. Door de monitoring van de groep vrijwilligers die de coördinator onder zijn of haar hoede heeft, worden problemen op tijd gesignaleerd. Op het moment dat de hulpvraag te complex wordt voor de vrijwilliger, trekt de coördinator aan de bel en zorgt voor doorverwijzing naar specialistische hulp.

⁷ Zie bijvoorbeeld Dekker et al. 2013.

'Dus wij zeggen, koppel vooral terug naar ons. We hameren er op dat je niet mag rondlopen met welke vraag dan ook en we bouwen op een heleboel ervaring. Maar het [doorverwijzen] is wel op kleine schaal hoor' (mentorcoördinator, School's Cool)

De vrijwilligerscoördinator begeleidt de vrijwilligers, bewaakt de kwaliteit van de zorg en slaat een brug tussen de formele en informele partijen. Daarmee bekleedt de coördinator een sleutelpositie in de samenwerking tussen formele en informele partijen.

Ervaringen met Samen Doen of wijkteams

Op de vraag met welke formele organisaties men wel eens te maken heeft zijn de antwoorden divers. Gezien de focus van het onderzoeksproject op wijkteams is expliciet gevraagd in hoeverre respondenten ervaringen hebben met de Samen DOEN teams of andere wijkteams. Verschillende respondenten lieten merken dat dat voor hen niet echt relevant is, omdat zij er niet bij stil staan of de professionals met wie zij contact hebben onderdeel uitmaken van een wijkteam. Ze geven aan dat ze hun vaste contactpersonen hebben bij bepaalde organisaties, met wie de lijntjes kort zijn. Het gaat dan meer om persoonlijke relaties met specifieke professionals dan om afstemming met wijkteams.

'Ik ken de mensen allemaal persoonlijk. [...] Het zit allemaal in de Meeuw of bij Doras, dus daar vind je elkaar.' (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes)

Het Samen DOEN team lijkt voor deze informele partijen geen bekend fenomeen:

'Maar ik heb niet zoiets van: oh ja! Er gaat niet meteen een luikje open van: oh ja, Samen DOEN.' (actieve bewoner en medewerker buurtkerk)

Ook niet alle vrijwilligerscoördinatoren hebben contact met het Samen DOEN team:

'Ik heb wel heel incidenteel contact met een buurtregisseur. Maar dat is natuurlijk anders dan een wijkteam. Het is dichterbij voor ons denk ik, dan die wijkteams dan. Het kan heel goed dat de consulent vanuit Vluchtelingenwerk wel contact heeft met het sociale wijkteam, zonder dat ik daar als coördinator in de wijk iets vanaf weet' (vrijwillige coördinator Vluchtelingenwerk).

Een interessante vraag hierbij (die in dit onderzoek niet is gesteld) is of informele partijen hierbij al naar gelang de casuïstiek naar verschillende (specialistische) contactpersonen stappen, of dat zij een enkel contactpersoon hebben die vervolgens doorverwijst naar meer specialistische professionals.

Slechts twee van de negen respondenten hebben direct te maken gehad met professionals die opereerden vanuit het Samen DOEN team. Daarbij ging het er bijvoorbeeld om dat Samen DOEN een bewoner aandroeg voor het steunvrouwenproject van Doras. In het traject wat daarop volgde onderhield de Samen DOEN professional contact met de vrijwilligerscoördinator. In een ander voorbeeld had een vrijwilliger, die actief is bij de Regenbooggroep, zelf direct contact met een Samen DOEN professional. Wat opvalt aan beide voorbeelden, is dat sprake is van spanningen over de vraag welk beroep de formele partij kan doen op de informele partij, welke inzet door de formele partij van de informele partij gevraagd kan worden.

Spanningen in de samenwerking: over onderlinge taakverdeling en doelstellingen

Het steekt vrijwilligers soms dat zij gevraagd worden dingen te doen waarvan zij zelf niet vinden dat deze binnen hun verantwoordelijkheid/ takenpakket liggen. Dat kan een hele praktische reden hebben: als de vrijwilliger de indruk heeft dat de formele partij 'vervelende klusjes' te gemakkelijk bij de informele partij neerlegt.

'Die instellingen waar die professionele partijen werken, die hebben het zo druk dat ze gewoon dingen naar ons proberen door te spelen. Deze vrijwilligster had daar moeite mee. Die durfde niet goed nee te zeggen, dat kan ik ook wel begrijpen. Ik heb er geen moeite mee'. (vrijwilliger Regenbooggroep)

'Wat ik nog wel even kan vertellen, is dat voor mijn gevoel formele zorgpartijen eerder geneigd zijn de 'moeilijke gevallen' door te verwijzen; mensen die ver weg wonen, erg veeleisend zijn; zeer specifieke wensen hebben, etc. ik weet niet of het echt zo is. Dat merk ik wel een beetje' (directeur Lokaal en Sociaal)

Een andere respondent liet de term 'afschuifmechanisme' vallen. Het beeld dat sterk leeft onder informele partijen (zoals ook al bij rolopvatting aan de orde kwam) is dat formele partijen continu tijdgebrek hebben en calculerend en afgepast met hun casuïstiek moeten omgaan. Dan lijkt het er soms op dat bepaalde taken, die eigenlijk bij de taken van de formele partij horen, bij de informele partij worden neergelegd omwille van tijdsbesparing.

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 afschuifmechanisme is van: 'nou, mooi dat we daar nog een beetje redden dan kunnen wij onze case load, dan kunnen we verder met andere casussen'. (actieve bewoner en medewerker buurtkerk)

Jonkers en Machielse (2013) wijzen erop dat vrijwilligers soms vrezen hun autonomie en identiteit te verliezen omdat zij het idee hebben een uitvoerend verlengstuk te worden van de beroepskracht.

Soms is het bezwaar van principiële aard. Het kan voorkomen dat de doelstellingen van een professional botsen met de doelstellingen van een vrijwilliger. De vrijwilliger is er, vanuit zijn of haar eigen rolopvatting en die van het project waarin hij of zij werkt, vooral op gericht om vertrouwen te winnen van de bewoner en om naast de bewoner te staan, en de bewoner te versterken. Uitgangspunt daarbij is dat de vrijwilliger handelt in overleg en afstemming met de bewoner. Het past daarbinnen niet goed om als vrijwilliger een bewoner (tegen zijn zin) dingen op te leggen. De lichte drang die onderdeel kan zijn van het handelingsrepertoire van een sociaal werker, past niet in het repertoire van de vrijwilliger.

De vrijwilligerscoördinator die betrokken is bij het steunvrouwenproject illustreert dit met haar voorbeeld. Dit voorbeeld draait om een gezin met multi-problematiek, waar zowel Samen DOEN als de steunvrouw bij betrokken zijn. Volgens de respondent had de Samen DOEN professional in dit voorbeeld doelstellingen, die botsten met de doelstellingen van de informele kracht en die ook ingingen tegen de zin van de moeder van het gezin. Dat past niet bij de manier waarop de vrijwilliger haar eigen rol ziet.

'De moeder in kwestie heeft al een heel team van hulpverleners van: je moet dit en je moet dat. Moeder wordt daar moedeloos van en dat is een punt waarvan ik vind dat Samen DOEN daar meer rekening mee moet houden. Verplaats je in zo een moeder, die afspraken heeft met heel veel mensen. Die wordt overal maar met het vingertje gezegd van hoe het moet' (vrijwilligerscoördinator, Doras)'

Daarbij speelt mee dat bewoners zich ten opzichte van formele organisaties soms anders opstellen dan ten opzichte van de vrijwilliger, met wie ze eerder een vertrouwensband hebben of die ze als hun gelijke zien. Ook dat bleek uit ditzelfde voorbeeld:

'Bij dat voorbeeld van dat sporten, dan zegt die mevrouw - Samen DOEN heeft dat gezegd van het moet en dat is gezond - jaja. Maar als die Samen DOEN mevrouw dan weg is en de vrijwilligster komt, dan is het van 'ik kan niet. Ik ben ziek'. Vaak is dat het patroon, eerst afmelden en later komt de aap uit de mouw dat ze niet gemotiveerd zijn voor dat stukje'. (vrijwilligerscoördinator, Doras)

Rolverdeling: duidelijke grenzen of vage grenzen?

Een van de belangrijkste thema's in de samenwerking tussen formele en informele partijen is de afbakening van wederzijdse rollen. Welke aspecten van de ondersteuning kunnen worden ingevuld door informele partijen, en welke door formele partijen? Op grond waarvan wordt die grens getrokken? Uit het interviewmateriaal komt een interessant beeld naar voren van hoe informele partijen hiermee omgaan.

De vrijwilligers die hun voornaamste rol zien in het bieden van ontspanning, zijn vaak ook duidelijk over de grenzen van hun rol. Ze zien zichzelf niet als hulpverlener, en begeven zich dan ook niet (direct) op het terrein van hulpverlening. Wel weten ze, zoals hierboven al werd beschreven, te herkennen wanneer het nodig is formele hulp in te schakelen. Dat kan met kennis te maken hebben: respondenten geven aan dat ze soms tegen de grenzen van hun eigen deskundigheid aanlopen, en beseffen dat voor bepaalde problematiek specialistische kennis nodig is. Dan aarzelen ze ook niet om die in te schakelen, of om de bewoner naar die hulpverlening door te verwijzen. Een van de vrijwilligers beschrijft aan ons hoe ze om is gegaan met een bewoner van wie ze gehoord had dat diegene er over dacht om uit het leven te stappen:

'Dus wel met heel veel humor, maar dan schakel ik wel weer terug naar Doras, van: 'ik heb gehoord, die persoon heeft rare plannen, alsjeblijft, pak het even op want ik kan daar verder niks mee'. Het enige wat ik wel kan is om die persoon eruit te halen en onder de mensen te houden en de zin in het leven terug te geven. Dat is wat ik kan, dat kan ik wel. Maar dan weet ik wel: er moet dan wel extra professionele hulp bij komen om dat ook op te pakken'. (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes)

Maar dat is niet het hele verhaal. Er zijn ook vrijwilligers bij wie de grens fluïde is, en waarbij de vrijwilliger zelf geen duidelijke afbakening hanteert. De meer holistisch gemotiveerde vrijwilliger, die 24 per dag beschikbaar is en helpt uit altruïstische of levensbeschouwelijke motieven, zal eerder geneigd zijn zelf aan oplossingen te werken - zeker als er weinig vertrouwen is dat formele ondersteuning snel en effectief op gang komt. Vanwege hun sterke nabijheid en het opgebouwde vertrouwen is het voor sommige vrijwilligers heel moeilijk 'los te laten'. Waar een professionele partij op een zeker moment een casus afsluit, ligt dat voor een informele partij vaak lastiger. Informele partijen zien de bewoners ook na een afgerond traject van hulpverlening nog regelmatig, en hebben soms de indruk dat formele partijen te vroeg hebben 'losgelaten'. Het zou volgens hen goed zijn als de formele partij ook vinger aan de pols houdt, en terugkoppeling doet naar de informele partijen over de afsluiting van het formele ondersteuningstraject.

'Dat de maatschappelijk werker dan zegt, in principe zijn we nu klaar, de serie gesprekken hebben we gehad, dus je moet het nu voor jezelf kunnen. En dat de persoon dan zegt: ja, maar ik kan het niet helemaal zelf. In ieder geval is het nog onaf. Ik loop er nog best mee rond'. (actieve bewoner en medewerker buurtkerk)

Een vrijwilliger die als maatje werkt voor de Regenbooggroep beschrijft hoe zij op bepaalde momenten gebruik maakt van de discretionaire ruimte in haar vrijwilligerswerk:

'En als het een twijfelgeval is, dan denk ik van: kan ik dit zo even regelen? Ja, en dan doe ik het gewoon. Ik ben geen pietlut en je moet een beetje flexibel zijn. En niet zeggen van: nee, dat hoort niet bij mij, je moet gewoon een beetje - als ik iets zelf kan doen dan doe ik het gewoon lekker zelf'. (vrijwilliger, Regenbooggroep)

Het levert een tegenstrijdig beeld op: enerzijds kan het vrijwilligers frustreren dat zij taken op hun bordje krijgen die eigenlijk bij de professional thuishoren, anderzijds kunnen diezelfde vrijwilligers op bepaalde momenten taken naar zich toetrekken en eigenstandig handelen als zij denken dat dat op dat moment nodig is. De gemene deler lijkt het (vermeende) tijdsgebrek van formele partijen, dat zorgt voor een (vermeend) gat in de hulpverlening. Sommige informele partijen hebben de indruk dat zij door formele partijen te gemakkelijk of onterecht ingezet worden om dat gat op te vullen. Tegelijkertijd springen zij zelf ook in dat gat, omdat ze vinden dat dat nodig is om een goede ondersteuning aan de bewoner te waarborgen.

4.6 Ontmoetingen tussen formele en informele partijen: (on)bekendheid

Naast directe samenwerking rondom casuïstiek, hebben verschillende informele partijen op andere manieren contact met formele partijen. Ze treffen elkaar bijvoorbeeld tijdens voorlichtingsbijeenkomsten, of initiatieven als de wijkzorgmeetings. Dat de relatie tussen beide partijen nog wat onwennig is, en er sprake kan zijn van gevoelens van ongelijkwaardigheid, wordt duidelijk uit een aantal citaten van respondenten over deze ontmoetingen.

'In het begin toen ik begon te vertellen, hadden ze zo iets van: wat kom jij nu doen? Je bent maar een vrijwilliger. Ik kom langs om te praten en ik vertelde dat ik wel diploma's had. En dan zie je ze opeens veranderen. Maar dan denk ik van: waarom zou je ineens veranderen als ik diploma's heb?' (oprichter Stichting minimakinderen en hun ouders)

Daarnaast wordt vaak gezegd dat meer erkenning en waardering zou moeten worden geuit voor de bijdrage die informele partijen leveren in het sociale domein.

De respondenten benadrukken dat gevoelens van ongelijkwaardigheid ook te maken hebben met onbekendheid, en dat onderling vertrouwen kan groeien als men elkaar vaker in dit soort settings treft. Volgens een respondent is dat proces van elkaar leren kennen aan de gang in Amsterdam-Noord, en groeit het vertrouwen.

'Netwerken is heel belangrijk. Want ik merk helemaal, omdat wij vrijwillig zijn, hoe vaker je allianties maakt, en het bij elkaar komen en dat je de gezichten ziet bij de onderdelen van wie wat is, dan wordt die gun factor ook wat groter. Want dan hebben ze, dan weten ze wie ze voor zich hebben. Ik begrijp die formele sector ook wel, want er poept van alles op. Wij zijn de 'Burenbond', je hebt 'Burennetwerk', en dan zijn er nog veel meer...' (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes)

'Wij proberen netwerkbijeenkomsten en dergelijke ook bij te wonen, juist om contact te houden. Ik heb volgende week ook weer een netwerkochtend in Noord, dat is altijd heel erg leuk [...] En dan leer je de kaart kennen' (vrijwilligerscoördinator School's Cool).

Uiteindelijk hebben beide partijen belang bij de vorming van een stevig netwerk en wederzijdse contacten. Formele partijen hebben het netwerk en het bereik van informele partijen soms hard nodig om de bredere doelgroep te bereiken, bijvoorbeeld als het gaat om voorlichtings- of trainingssessies. De hierboven geciteerde vrijwilliger geeft aan dat zij vaak wordt benaderd als de gemeente iets extra's wil doen voor mensen in armoede:

'Nou ken ik er best wel, ik ken er wel best wel heel veel die onder de radar zitten, die net niet in aanmerking komen voor een stadspas of bij de voedselbank net niet in aanmerking komen, maar die kan ik wel bereiken op die manier dat ook gemeente af en toe vraagt: 'ken jij nog mensen?'' (vrijwilliger Burenbond en oprichter stadspasuitjes)

Het valt op dat vrijwilligers bij volledig informele, op groepen gerichte initiatieven, vrijwel geen contact met formele organisaties hebben en het gevoel hebben door hen niet gekend en erkend te worden. Deze twee partijen lijken elkaar nauwelijks te ontmoeten.

Er zijn verschillende verklaringen te geven voor de kloof tussen deze twee partijen. Bij informele, groepsgerichte activiteiten zoals een buurtkamer is hulpverlening meestal geen directe doelstelling. Het gaat vaak om grote groepen deelnemers van wie maar een beperkt deel behoefte heeft aan (formele) ondersteuning. Tegelijkertijd zijn dit wel de plekken waar bewoners met stille problematiek, die zelf niet actief hulp zoeken, mogelijk bereikt kunnen worden.

Een actieve medewerker van de buurtkamer geeft aan dat de groep van zorgmijders wel bij hen over de vloer komt:

'Maar 9 van de 10 mensen hier, die hier komen met zulk soort problemen krijg je niet naar instanties meer. Dat vertrouwen in de instanties is helemaal weg.' (vrijwilliger, buurtkamer)

Tegelijkertijd geeft deze vrijwilliger aan geen enkel contact of samenwerking te hebben met formele partijen. Het is van belang dat de trekkers van dit soort initiatieven weten bij wie ze terecht kunnen, wanneer zij iets signaleren. Daarvoor zijn korte lijnen noodzakelijk, die worden opgebouwd door elkaar (frequenter) te ontmoeten en serieus te nemen. De trekkers van dit soort initiatieven zijn zelf (vaak) actieve bewoners, die vanuit hun eigen ervaringen misschien net als de doelgroep een gering vertrouwen in formele instanties hebben. Om dat om te buigen is een actieve inzet nodig om bekendheid en onderling vertrouwen te bevorderen.

4.7 Conclusie: perspectieven van informele partijen op samenwerking

In dit hoofdstuk zijn wij ingegaan op vraag hoe informele partijen, die actief zijn in het sociale domein in Oud Noord, de samenwerking met formele partijen ervaren. Voordat we dat thema behandelden, was het nodig om eerst stil te staan bij de vraag wat we verstaan onder 'informele partijen' en vooral ook hoe informele partijen zelf betekenis geven aan hun rol. Vanaf het begin was duidelijk dat het gaat om een heel divers veld. Tegelijkertijd waren een aantal kenmerken die alle informele partijen lijken te delen. Een centraal thema in vrijwel alle interviews was vertrouwen; en dan in het bijzonder het belang van het winnen van vertrouwen van de bewoner met een hulpvraag. Het beeld uit de interviews is dat twee groepen kwetsbare bewoners in Noord –bewoners met een migratie-achtergrond en 'oud- Noordelingen' met een lagere inkomenspositie- elk om verschillende redenen weinig vertrouwen hebben in de formele hulpverlening. De informele actoren die wij spraken zijn zich allemaal bewust van dat gebrek aan vertrouwen, en vullen dat gat op, door zorgvuldig een vertrouwensrelatie op te bouwen en die te bewaken. Dat opbouwen van vertrouwen wordt vergemakkelijkt door nabijheid (in tijd, in de lokale omgeving van de bewoner), herkenning of similariteit ('een van hen' zijn, ervaringskennis), en door de manier waarop ze de bewoner benaderen, en wat ze van hem of haar verwachten. In sommige gevallen is dat door de bewoner vooral met ontspanning en plezier te laten participeren, en daarmee in beeld te krijgen of houden. In andere gevallen is dat door altijd beschikbaar te zijn en acute hulp te bieden als dat nodig is. In beide gevallen vervult de informele partij een essentiële functie door een brug te slaan tussen de bewoner en het formele hulpaanbod. Hij of zij verwijst door, bemiddelt, begeleidt, en staat de bewoner bij als gids in de wereld van de formele ondersteuning.

Of informele actoren daarbij samenwerken met formele partijen is heel wisselend. We hebben getracht de informele actoren onder te verdelen in vier verschillende typen, die onderdeel zijn van de kwadrant op pagina 40 (Figuur 1). Die onderverdeling blijkt relevant te zijn voor de uitkomsten op het terrein van samenwerking met formele partijen. Er lijkt een verband te zijn tussen het 'type' vrijwilliger en de mate waarin deze te maken heeft met formele organisaties. Daarbij heeft de vrijwilliger die zich richt op individuele ondersteuning en dat in formeel verband doet -dat wil zeggen, binnen de context van een door een formele organisatie aangestuurd vrijwilligersproject, zoals de Steunvrouwen van Doras- het meest te maken met formele organisaties. Een kanttekening daarbij is dat het contact met formele organisaties in dit geval meestal niet loopt tussen informele partij en formele partij, maar via de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilliger die actief is in een informeel initiatief –zonder begeleiding of coördinatie vanuit een formele organisatie- met een nadruk op collectieve, groepsgerichte activiteiten – heeft in ons onderzoek het minste te maken met formele partijen.

In die gevallen waar formele en informele partijen daadwerkelijk met elkaar in contact komen rondom de ondersteuning van bewoners, zijn de lijntjes soms kort, maar is er ook sprake van spanningen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om botsende doelstellingen in de relatie met een bewoner, of om spanningen over de afbakening van de wederzijdse taken. We beschrijven twee voorbeelden waarbij formele partijen informele partijen inschakelen om moeilijk bereikbare, onzichtbare doelgroepen te bereiken. In de beide voorbeelden schuurde dat; de formele organisatie hoopte via de informele actor bepaalde doelen te realiseren, die voor de informele partij niet goed te verenigen waren met haar eigen rolopvatting. Het beeld dat hieruit naar voren komt is dat de informele partij wordt 'ingezet' om een taak te vervullen die eigenlijk tot de professional behoort, maar waar die laatste niet in slaagt of aan toekomt. Dat schuurt, omdat het op gespannen voet staat met de rol die de informele partij voor zichzelf ziet: het opbouwen van vertrouwen bij een zeer kwetsbare, onzichtbare doelgroep met stille problematiek. Het schuurt ook, omdat de vrijwilliger daarmee geïnstrumentaliseerd dreigt te worden. Voor de vrijwilliger kan het

voelen alsof zij daarmee een verlengstuk wordt van formele partijen, in plaats van dat haar inzet van intrinsieke waarde is. Bij informele actoren die helemaal geen contact hebben met formele partijen is de gevoelde afstand tot formele organisaties groot. Sommige actieve bewoners die zich inzetten voor collectieve buurtinitiatieven, hebben als bewoners zelf negatieve ervaringen met formele organisaties. Ze nemen die gevoelde afstand mee in hun vrijwilligerswerk, en zien die afstand daarin weer bevestigd. Het wantrouwen manifesteert zich bijvoorbeeld in beelden over wildgroei en gebrek aan continuïteit aan de zijde van formele organisaties.

De bevindingen in Oud Noord kunnen geïnterpreteerd worden aan de hand van inzichten uit eerder onderzoek, op andere plekken in Amsterdam en daarbuiten. Daarbij is vooral de aard van de samenwerkingsrelatie zoals die uit ons materiaal naar voren komt interessant. Dit raakt aan de discussie in de literatuur over de verdeling van verantwoordelijkheden tussen formeel en informeel in de ondersteuning van kwetsbare bewoners. Van Bochove en Verhoeven (2014) onderscheiden verschillende samenwerkingsvormen tussen formele en informele zorg: professionele verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid of vrijwillige verantwoordelijkheid. In het eerste geval is de professional leidend en heeft de vrijwilliger slechts aanvullende verantwoordelijkheden. In het tweede geval zijn kerntaken in de ondersteuning (gelijk) verdeeld tussen beide partijen. In het laatste geval is de vrijwilliger leidend, en vervult de professional ondersteunende taken. In vergelijkbare literatuur wordt ook gesproken over een professionalregime versus een vrijwilligersregime (Van Bochove, Verhoeven en Roggeveen, 2013:187). Het beleidsideaal van de participatiesamenleving is, volgens verschillende auteurs, de situatie waarin de vrijwilliger leidend is en de professional ondersteunend. De vrijwilliger neemt dan daadwerkelijk taken over van de professional (Van Bochove, Verhoeven en Roggeveen 2013).

In de praktijk en in ons onderzoek zien we eerder dat professionele verantwoordelijkheid de boventoon voert en de vrijwilliger aanvullende taken vervult. De professionele ondersteuning is leidend, en de informele partij komt vooral in beeld als het nodig is om daarmee het bereik of de effectiviteit van de professionele hulpverlening te vergroten. Tegelijkertijd wordt, juist vanuit het beleidsideaal van actief burgerschap en de versoering van de verzorgingsstaat, de rol voor professionele hulpverlening kleiner en moeten professionals meer doen met minder middelen. Het heersende beeld onder informele partijen is dat professionals daardoor permanent tijd te kort komen. Informele partijen worden naar voren geschoven om dat gat te dichten, maar vullen het soms ook op eigen initiatief in.

Onze bevinding over de belangrijke rol van informele partijen als schakel tussen formele organisaties en bewoners met een laag vertrouwen en stille problematiek komt overeen met eerder onderzoek. Ten aanzien van bewoners met een migrantenachtergrond is al eerder gewezen op de rol van zelforganisaties als 'bruggenbouwers' (Ponzoni 2012). Bij deze doelgroep is, zoals hierboven beschreven, sprake van een onderbereik van het formele ondersteuningsaanbod, vooral in de preventieve sfeer. Informele organisaties vervullen in die gemeenschappen dan ook vaker de rol van 'toeleider' die mensen 'toeleidt' naar het beschikbare aanbod, als spreekbuis om de behoeften van de doelgroep in kaart te brengen, of als bemiddelaar (Ponzoni 2012:72). Voor Ponzoni passen deze rollen binnen een perspectief op samenwerking tussen formeel en informeel dat zij het 'toegankelijkheidsperspectief' noemt; het verbeteren en versterken van het formele ondersteuningsaanbod staat hierbij centraal. Een contrasterend perspectief is het 'civil society perspectief', waarbij de focus ligt op versterking van de informele sociale verbanden rondom een hulpbehoevende bewoner of gezin. De centrale spelers zijn informele partijen, en formele partijen zijn hierin ondersteunend. Informele partijen zijn niet louter instrumenteel of aanvullend, maar hebben eigen intrinsieke waarde door hun persoonlijke aanpak, warme relatie met de bewoner, en hun culturele- of ervaringskennis. Uiteindelijk ligt hier een andere visie op de optimale ondersteuning van kwetsbare bewoners aan ten grondslag. In de case studie van Ponzoni (2012) is het toegankelijkheidsperspectief dominant onder formele partijen, maar prevaleert het civil society perspectief bij informele partijen. Het feit dat beide kanten redeneren vanuit verschillende perspectieven maakt samenwerking ingewikkeld en veroorzaakt spanningen en onbegrip.

Onze studie maakt duidelijk dat de rol van de informele partij als bruggenbouwer tussen formeel en informeel kan worden doorgetrokken van bewoners met een migrantenachtergrond, naar de bredere doelgroep van Oud

Noorderlingen met een laag vertrouwen. De informele partijen die wij hebben gesproken, en die werken met beide doelgroepen, zien en positioneren zichzelf als bruggenbouwer, en worden ook door formele organisaties op die manier 'ingezet'.

Dat heeft gevolgen voor het karakter van de samenwerking tussen formeel en informeel. De samenwerkingsrelatie die lijkt te domineren in Oud Noord is die van een professionalsregime; het professionele aanbod lijkt vooralsnog het uitgangspunt. Informele partijen worden gezien als aanvullend, maar nog in geringe mate als vervangend voor formeel aanbod. In Ponzoni's termen zien we hier een toegankelijkheidsperspectief; informele partijen hebben vooral de rol om bereik en effectiviteit van formeel aanbod te vergroten.

Opvallend en belangrijk hierbij is dat de informele partijen die wij spraken, zelf nadrukkelijk bijdragen aan dat beeld. Ze schetsen een beeld van formele organisaties als 'lastig bastion' van een systeemwereld dat vanuit de leefwereld van bewoners bedreigend en ingewikkeld is. Ze positioneren zich nadrukkelijk aan de kant van de bewoner, als belangenbehartiger van de bewoner ten opzichte van de formele partijen. Ze beschouwen zichzelf als een essentiële schakel om formele voorzieningen voor bewoners toegankelijk te maken.

Onze voorzichtige conclusie is dan ook dat er onder informele partijen in Oud Noord vooral nog wordt uitgegaan van een toegankelijkheidsperspectief. De aard van de samenwerking met formele partijen is er niet een van gelijkwaardigheid, en er is ook geen sprake van een gelijke verdeling van kerntaken. Informele partijen benadrukken vooral het verschil tussen henzelf en formele organisaties in hun manier van omgaan met bewoners. Van een gedeelde kijk op wat de optimale ondersteuning zou zijn, lijkt vooralsnog weinig sprake. Voor een deel komt dit door de wederzijdse onbekendheid, die in het onderzoek naar voren kwam. Daar waar informele en formele actoren elkaar wel kennen, groeit het wederzijds vertrouwen langzaam. Het komt tot stand in concrete persoonlijke relaties tussen formele en informele spelers die elkaar tegenkomen, gaan herkennen en erkennen.

Om dat proces te versnellen, zou actiever moeten worden ingezet op meer structurele vormen van ontmoeting en het uitwisselen van verschillende vormen van kennis en zienswijzen. Uiteindelijk zou daarbij ook de inhoudelijke vraag op de agenda moeten komen, welke samenwerkingsrelatie partijen als ideaalbeeld voor de toekomst zien. Wat betekent een overgang naar een aanpak die meer op de civil society benadering is gebaseerd, en welke rollen zien de deelnemers daarbij voor zichzelf? Het is spannend en noodzakelijk om de discussie daarover met elkaar te voeren.

5 Slotbeschouwing: De moeizame hybridisering van het sociale domein

Lex Veldboer en Marc Hoijtink

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)⁸ 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 parallele 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 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 parallele 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.

⁸ In totaal zijn 44 stakeholders, 58 professionals en 55 informele partijen geïnterviewd.

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 (Kleinans, 2017 vgl. Tafel 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. Ogenscheinlijk heeft zich op het gebied van waarden wel een sterke vermenging c.q. hybridisering voorgedaan. Waarvoorheen 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)⁹ 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 community work (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 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 community work (opbouwwerk) en andersom, zoals bijvoorbeeld in Hoorn

⁹ 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.

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 & Thévenot, 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 vrezes 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. Navent 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 Thévenot (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 toeleiders 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 miskenning, 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 'fluiditeit' 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 vertrouwdeheid relatief groot is? Hoeveel hybriditeit is eigenlijk wenselijk in het sociale domein van anonieme stedelijke aandachtswijken waar zware problemen als kansengelijkheid, 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 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 <i>community development</i> wel heel erg lastig is.’ (professional)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Kennismaking en vertrouwdeheid organiseren. – Oog hebben voor culturele sensitiviteit. – Intermediairrol van vrijwilligers-coördinatoren, kwartiermakers etcetera beter benutten
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 nog steeds niet voldoende doorgedrongen tot professionals.’ (vrijwilliger)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Debatteren over wat nodig is bij gezamenlijke casuïstiek. – Verplaatsen in elkaars positie (sociale reflectie). – 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 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>	<ul style="list-style-type: none"> – Keuzes in het hybridiseringsmodel verhelderen (bijvoorbeeld toegankelijkheidsperspectief of <i>civil society</i>-perspectief). – Keuzes maken met oog voor de lokale context, motivaties en uitvoerbaarheid.

Figuur 3. Handelingsschema



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

- Arends, J., & Schmeets, H. (2015). *Sociaal en institutioneel vertrouwen in Nederland*. The Hague: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 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 1.Hoorn verkend via de q-methode*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.
- Berg, J., Rijnders, J., Veldboer, A. P. M., & Metze, R. N. (2017). Gedeelde concepten, verschillende concepties: Samen DOEN professionals en hun opvattingen over eigen kracht en over het samenwerken met informele partijen.
- Berkvens, E., Bichbich, F., Metze, R.N. (2015). *Praktijkanalyse 'Samen DOEN in de buurt'*. Amsterdam Noord-oost. Uitgave van: Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum AKMI, Lectoraat Outreachend Werken en Innoveren.
- 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. & Thévenot, 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 Gennep.
- De Kreek, M., Brinkhuijsen, A., Veldboer, L., & Bos, E. (2018). *Verbinding als motor van het sociale domein in Amsterdam Noord: een verkenning van informeel en formeel sociaal werk in de Molenwijk en Tuindorp Oostzaan*.
- Dekker, F., van Straaten, R., & el Kaddouri, I. (2013). *Maatjes Gezocht*.
- 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.
- Integraal Werken aan de Wijk (IWW), (2017). *Sociale Wijkteams en Informele Zorg: Issues die spelen en Oplossingen die werken*.
- 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.
- Koçak en Jonkman (2016). *Over sociale wijkteams en diversiteit: een verkenning*. Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- Koenis, J. (1993). *De precaire 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.
- Machielse, J. E. M., & Jonkers, M. D. J. (2013). *De verbinding tussen formele en informele hulp aan sociaal kwetsbare burgers. Een relatieadvies voor een verstandshuwelijk*. Utrecht: LESI.
- Welschen, S. (2014). *White Working Class Communities in Amsterdam*. Open Society Foundations.
- Ponzoni, E., & Distelbrink, M. (2015). *Opvoedsteun in de buurt. Schakelen tussen formele en informele voorzieningen*.
- 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.
- Van Bochove, M., Verhoeven, I., & Roggeveen, S. (2013). *Sterke vrijwilligers, volhardende professionals: nieuwe verhoudingen door de Wmo*.
- Van Bochove, M., Verhoeven, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Extra, evenknie of eigenaar: Samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals. Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*, 17-39.
- Van Vliet, de Gruijter en Bulsink (2009) *Perspectieven van aanbieders op deelname van allochtonen aan gezondheidsbevordering in Nederland*. Verwey Jonker Instituut.
- Veldboer, L. (2018). *De stad als setting van sociaal werk*. Lectorale Rede, 29 mei 2018. Hogeschool van Amsterdam.

Overige bronnen

- Beter Samen in Noord, <https://www.betersameninoord.nl/historie/samenwerking>. Geraadpleegd op 12-11-2018
- Gemeente Amsterdam, 2016a. *Gebiedsplan Oud Noord 2016*. Geraadpleegd op 13-02-2017 via: <https://www.amsterdam.nl/bestuurorganisatie/volgbeleid/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2016/gebiedsplannen-noord/document-1/>

- 
- Gemeente Amsterdam, 2016b. Noord/Zuidlijn. Waarom de Noord/Zuidlijn. Geraadpleegd op 17-02-2017 via: <https://www.amsterdam.nl/noordzuidlijn/informatie/aanleiding/>
 - iamsterdam, 2016. *Noordelijke IJ-oever*. Stedelijke vernieuwing ontmoet landelijke rust. Geraadpleegd op 13-02-2017 via: <http://www.iamsterdam.com/nl/uit-inamsterdam/ontdek-amsterdam/amsterdamse-buurten/noordelijke-ij-oever>
 - Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS), (2016a). Gebiedsanalyse 2016. Oud Noord Stadsdeel Noord. Geraadpleegd op 13-02-2017 via: https://www.ois.amsterdam.nl/pdf/2016_gebiedsanalyse_18.pdf
 - OIS (2016b). *Amsterdam in cijfers. Jaarboek 2016*. Geraadpleegd op 16-01-2017 via: <http://www.ois.amsterdam.nl/assets/pdfs/2016%20jaarboek%20amsterdam%20in%20cijfers.pdf>
 - OIS (2017). *Gebiedsanalyse 2017-2018. Oud Noord, Stadsdeel Noord*. Geraadpleegd op 1-11-2018 via https://www.ois.amsterdam.nl/pdf/2017_gebiedsanalyse_18.pdf
 - Stichting SPIN (2017): Samen Toekomst maken. <http://www.stichting-spin.nl/wp-content/uploads/2017/03/Samen-toekomst-maken-Samen-Noord-visie.pdf>. Geraadpleegd op 12-11-2018

Bijlage 1

Topic list interviews professionals (31 mei 2017)

Deelvraag 4. In dit deel van het onderzoek brengen we in kaart hoe wijkteams vorm en betekenis geven aan de samenwerking met informele partijen. Welke kwesties spelen er? Welke dilemma's zijn er? Hoe maken ze daarin keuzes?

Introductie vragenlijst

Uit onderzoek blijkt dat in het hele land wijkteams nog relatief weinig samenwerken met informele partijen. Wij zijn benieuwd of u dat ook zo ervaart en zo ja, waarom volgens u de samenwerking met informele partijen moeizaam verloopt. Ook willen wij te weten komen waar u op verschillende momenten in uw werk in de praktijk precies tegenaan loopt in de samenwerking met informele partijen en hoe u daarmee omgaat. Kortom, wanneer werkt samenwerking tussen formele en informele partijen wel, en wanneer niet?

Topics

1. Introductie

- Wilt u zichzelf voorstellen?
- Kunt u uw functie omschrijven en kort ingaan op uw werkzaamheden?

2. Preventie/ Netwerkvorming

- Hoe zou u in het algemeen de sociale participatie van burgers in de wijk waar u werkt omschrijven?
- En wat is uw beeld van de onderlinge zorgzaamheid in de wijk waar u werkt?
- Hoe bent u aan dit beeld gekomen?
- In hoeverre probeert u vanuit het wijkteam de onderlinge zorgzaamheid in de wijk te stimuleren en/of faciliteren?
- Met welke informele partijen werkt u daarbij samen?
- Waar loopt u daarbij tegenaan?

3. Fases in het ondersteuningsproces

We onderscheiden de volgende zes fases in het ondersteuningsproces:

- 1 Benaderen van moeilijk te bereiken huishoudens
- 2 Indicatiestelling huishouden en beoordeling sociaal netwerk/ informele partijen
- 3 Plan maken in dialoog
- 4 Ondersteuning
- 5 Nazorg
- 6 Evaluatie

Onder informele partijen verstaan we bijvoorbeeld: sociaal netwerk, vrijwilligersorganisaties, buurtorganisaties, burgerinitiatieven, burens, kerken, sportclubs, verenigingen etc.

- Kunt u aangeven in welke van deze 'fases' de samenwerking met het sociale netwerk/ informele partijen het meest gemakkelijk verloopt? Doorvragen op wat in die fase gebeurt, welke keuzes ze maken en wat de succesfactoren zijn.
- In welk van deze fases gaat samenwerking het meest moeizaam? Doorvragen op wat er gebeurt, welke keuzes ze maken en waar de spanningen zitten.

Zijn er daarnaast in de fasen die we nog niet besproken hebben andere spanningen in de samenwerking met informele partijen (anders dan hiervoor genoemd)?

4. Stellingen

We leggen u graag een aantal stellingen voor over de samenwerking met informele partijen. Kunt u er twee of drie uitkiezen waarin u zich herkent, of waarover u zich bv. boos maakt, of waarover u uw visie wilt toelichten. (Vraag respondenten hun keuze toe te lichten)

- *Community Development is voor de meeste wijkteamleden niet hun expertise*
- *Je kunt burens en buurtorganisaties niet zomaar inschakelen als verlengstuk van wijkteams*
- *Voor onze doelgroep is het realistisch om bv. kerken en sportclubs te betrekken bij de ondersteuning*
- *Onze klanten/bewoners hebben vaak geen sterk sociaal netwerk*
- *Met veel informele samenwerkingspartners verloopt de samenwerking soepel*
- *Als professional blijf je altijd eindverantwoordelijk, dus ook voor informele nazorg*
- *Mijn functioneren moet bovenal worden beoordeeld op de samenwerking met informele partijen*

5. Voorkeuren

Als u het voor het zeggen had hoe zou u de samenwerking met informele partijen en sociale netwerken aanpakken?

Bijlage 2

Topiclijst informele partijen

De Hogeschool van Amsterdam onderzoekt in hoeverre wijkprofessionals, zoals klantmanagers, Ouder-Kind-adviseurs of generalisten, samenwerken met vrijwilligers, mantelzorgers, buurtorganisaties, familieleden, burens etc. die ook contact hebben met hun cliënten. In dit interview gaan we graag met u in gesprek over de samenwerking die tussen u, degene(n) die u helpt en de professional bestaat. We vragen naar het ontstaan van de samenwerking, hoe de samenwerking eruit ziet en welke verschillen u ervaart.

Onderzoeksvraag

Hoe ervaren informele partijen de samenwerking met professionals uit de wijkteams?

Introductie

- Kunt u zichzelf voorstellen?
- Hoe zou u zichzelf benoemen? [mantelzorger, vrijwilliger, actieve bewoner?]
- Wat doet u voor de wijk?

Werkzaamheden

- Hoeveel uur per week besteedt u aan ...? [de informele ondersteuning die ze bieden]
- Wat heeft u hierin de afgelopen week gedaan?
- Doet u weleens iets met buurtorganisaties, zoals het Huis van de Wijk of ...? Welke? [verschillende voorbeelden uit het gebied benoemen]
- Wie helpt u op dit moment? En hoe?
- Wat is uw motivatie om dit te doen?

Ontstaan contact tussen professional en vrijwilliger

- Met welke hulpverleningsorganisatie(s) heeft u contact?
- Hoe is dat contact ontstaan?
- Wat betekent dit contact? Wat doen ze voor u? Wat doet u voor hen?

Aard samenwerking tussen professional en vrijwilliger [bij contact met meerdere professionals steeds naar de verschillende hulpverleners/ organisaties vragen]

- Hoe vaak heeft u contact met de professional(s)?
- Op wat voor manier hebben jullie contact? Welk(e) middel(en) gebruiken jullie? (telefoon, mail, face-to-face)
- Wie heeft volgens u de regie in de samenwerking tussen jullie? Kunt u uitleggen waarom?
- Hoe zijn de rollen/taken verdeeld? Is het duidelijk wie wat doet?
- Hoe ervaart u uw positie ten opzichte van de professional(s)?
- Wat vindt u van de samenwerking met de professional(s)?
 - Wat gaat goed?
 - Wat zou u graag anders willen zien? Bespreken jullie dat met elkaar?
- Heeft de professional u in contact gebracht met andere bewoners/ vrijwilligers/ buurtorganisaties?

Verwachtingen samenwerking

- Waar hebben u en ... (degene die wordt geholpen) professionals/ hulpverleningsorganisaties voor nodig?
- Doet de professional/ hulpverleningsorganisatie dat ook? Waarom wel/ niet?
- Wat verwacht u precies van de professional?
- Wat is volgens u het grootste verschil in de wijze waarop u en de professional ... (degene die wordt geholpen) benaderen? Hoe weet u dat?



Afsluiting

Heeft u nog onderwerpen gemist? Is er nog iets belangrijks niet ter sprake gekomen?

Heel hartelijk dank voor uw tijd en bereidwilligheid om met ons te praten. Bent u geïnteresseerd om op de hoogte te worden gehouden van dit onderzoek?



