

# Laten we beginnen met stilte



Handreiking gebiedsgericht samenspel formele en informele zorg en welzijn in de Oosterparkbuurt.

# Inhoudsopgave

Voorwoord 3

## Samenspel begint met afstemming 4

Een inleiding 4  
De kanteling 4  
Hoe zit dit nu in Oost? 4  
Ontwikkelen binnen het Fieldlab 4  
Lokale verbinding in de wijktafel 4  
Samenspel 5  
Ontwikkeltraject en handreiking 5  
Doel ontwikkeltraject 5  
Voor wie en de verankering 5  
Inhoud en werkvormen 6  
Doel handreiking 6  
Ideeën over inhoud en vormgeving handreiking 6  
Studenten 6

## Aan de slag 7

Creëren van een gemeenschappelijke taal en gezamenlijke waarden 7  
Kwartiermaken en inclusie 7  
Hoofd hart buik 7  
Transitionele ruimte 8  
Beeldvorming 8  
Gelijkwaardigheid 9  
Empowerment, presentie en de drie werelden van Habermas 9  
Present zijn 10  
Het wegnemen van spanningen en blokkades om met elkaar samen te werken 10  
Het web en de stenen van Sandy 10  
Het creëren van een gedeelde kijk op de rolverdeling en het samenspel 10  
Krachten en Prachten en Klachten 10  
Ontstaan van draagvlak voor gezamenlijk verder ontwikkelen 11  
Partnerschap 11  
Partnerschapskaart 11

## Nabeschuwing 15

Starten met een raamwerk en loslaten 13  
Het verkorte samenspel 13  
Naar elkaar toe kruipen 13  
Zonder wrijving geen glans 13  
Vorbereidende groepen 14  
Extra winst door de zijstromen 14  
Onderzoek 14  
Hotspot 15

## Verder lezen 16

Literatuurlijst 18  
Bijlagen 19

Voorkant: De Schreeuw, standbeeld in het Oosterpark gemaakt door Jeroen Henneman  
Titel: Een van de deelnemers is een bijeenkomst begonnen met Stilte  
Leeswijzer: Alle *cursief gedrukte stukken in blauw* gezet, zijn citaten van de deelnemers.

# Voorwoord

## Samen naar een veerkrachtige wijk

In Fieldlab Oost zijn we als HvA samen met stadsdeel Oost en lokale actoren in de wijk op zoek naar manieren en methoden om uitdagende maatschappelijke opgaven binnen stadsdeel Oost verder te helpen. Dit doen we vanuit de overtuiging dat zulke opgaven niet meer alleen door de overheid op te lossen zijn. Grote veranderingen als de decentralisaties van AWBZ en de WMO, de Jeugdzorg en de Participatiewet worden zichtbaar in de wijk en leggen druk op lokale gemeenschappen.

De ambitie van Fieldlab Oost is om actief in te zetten op de veerkracht van wijken, waar bewoners, professionals, ondernemers en andere partijen de ruimte en het vertrouwen krijgen om datgene te doen dat hen en hun buurt krachtig maakt. Betere samenwerking en vormen van co creatie komen al dan snel om de hoek kijken. Het koppelen van individuele belangen aan collectieve belangen blijkt echter niet zo eenvoudig.

Het samenspel in het ontwikkeltraject, dat samen met de Vrijwilligersacademie is ontwikkeld, heeft dit mooi bloot gelegd. Het mobiliseerde lokale krachten, zowel formeel als informeel en maakte dialoog tot elkaar mogelijk. Dit versterkte de bewustwording van onderlinge verschillen en voorgenomen beeldvorming van elkaar. Deelnemers zijn geprikkeld om hun eigen rollen en taken te ontstijgen en te leren kijken naar hun collectieve waarde in de wijk. Hiermee is de aanwezige veerkracht van de Oostparkbuurt zichtbaar gemaakt en een basis gelegd om verder richting te geven aan de onderlinge samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Daniël Haverkort  
Projectmanager BOOT

# Samenspel begint met afstemming

## Een inleiding

*“Alle mensen komen met hun hoofd vol uit allerlei werelden vandaan binnenrennen. Laten we proberen iedereen op één lijn te krijgen door de presentatie te beginnen met stilte”.*

### De kanteling

Er wordt een andere koers gezet in zorg- en welzijnsland. Zeker na de woorden in de troonrede in 2013 over de participatiesamenleving is iedereen zich ervan bewust dat de taak van de centrale overheid met betrekking tot zorg en welzijn wordt overgeheveld naar de lokale overheid en dat er van de bewoners zelf en hun omgeving veel meer verwacht wordt. De meeste zorg en welzijn vindt meer plaats in de eigen kring van de bewoner, door mantelzorgers en anderen uit het netwerk van deze bewoner. Ook vrijwilligers van de diverse informele organisaties kunnen een belangrijke rol vervullen. Als dat niet meer gaat, is er kennis en kunde van beroepskrachten nodig. Vaak gaat het een en het ander in elkaar over en regelmatig spelen formele en informele ondersteuning naast elkaar. Dan is het belangrijk dat er een goede samenwerking is, dat er vertrouwen is in elkaar en dat de overtuiging er is dat er samen goede oplossingen gevonden kunnen worden, kortweg *samensturing* genoemd.

Klinkt mooi. Maar hoe werkt dat? Hoe ziet dat er in de praktijk uit? Hoe verbind je formele en informele krachten met elkaar? Het antwoord daarop vinden blijkt niet eenvoudig. Uit zowel vele praktijkervaringen als uit eerder onderzoek komt naar voren dat er zeker incidenteel met elkaar wordt samengewerkt, maar dat structurele samenwerking tussen formele en informele partijen niet altijd goed van de grond komt en dus zeker niet vanzelf gaat. In de conclusie van een onderzoek bij Samen DOEN teams (Bichbich, 2014) wordt de samenwerking tussen informele en formele zorg en welzijn als een kernkwestie omschreven. Ook een recent onderzoek naar de professionele architectuur van informele support in Amsterdam Zuid Oost wijst er op dat professionals vooral oog hebben voor familie en getrainde vrijwilligers als mogelijk inzetbare informele krachten (Veldboer en Kemmeren, 2016).

### Hoe zit dit nu in Oost?

Sinds de moord op Van Gogh in 2004 is er in Amsterdam Oost veel aandacht besteed aan het verbinden van bewoners en is er veel tot stand gekomen. Burgemeester Eberhard van der Laan verwoordt het 10 jaar na dato in het NOS Journaal<sup>1</sup> als volgt: *“De sfeer in Amsterdam is er al met al sinds de moord op Theo van Gogh vrediger op geworden.”* Ook in het kader van Wijkzorg wordt aandacht besteed aan die verbindingen.

Nienke Gasseling, de trekker van de wijkzorg in Oost, verwoordt het als volgt: *“De nieuwe gekantelde denk- en werkwijze, de integrale blik en het besef van wederzijdsheid zie ik als een enorme uitdaging. Ik zie vooral voordelen van de wijkgerichte aanpak, partnerschap en verbinding. Dit geeft ruimte om binnen de nieuwe wijkzorgaanpak tot nieuwe zorgarrangementen te komen, want wijkzorg doen we samen!”<sup>2</sup>*

Het wijkzorgnetwerk stelt de Amsterdammer centraal. Het doel van het wijkzorgteam: *“Wij zorgen er samen voor dat er geen kwetsbare buurtbewoner buiten de boot valt. Dit doen wij door verbindingen te leggen tussen zorg, welzijn, welzijnsaanbod en informele inzet en oplossingen te zoeken over onze eigen grenzen heen”<sup>3</sup>.*

### Ontwikkelen binnen het Fieldlab

Oost is zeker op weg. Er is in het kader van het Fieldlab Oost<sup>4</sup> besloten om het samenspel formele en informele zorg en welzijn extra aandacht te geven en in de Oosterparkbuurt middels een ontwikkeltraject na te gaan hoe het samenspel tussen formele en informele partijen rondom huishoudens in kwetsbare situaties nog verder verbeterd kan worden.

### Lokale verbinding in de wijktafel

Het welslagen van het ontwikkeltraject is gebaat bij een inbedding van het geleerde na afloop, zodat het samenspel niet verwordt tot een momentopname. In de Oosterparkbuurt is het aansluiten bij de wijktafel, in de Kastanjehof een uitgelezen kans tot verankering.

De wijktafel is een uitvloeisel van de eerder genoemde wijkzorgaanpak. De coördinator wijkservicepunt zorgt

1 Burgemeester van der Laan <http://nos.nl/artikel/2001947-van-der-laan-theo-van-gogh-mag-tevreden-zijn>(gehoord

2 Zie gemeente Amsterdam [www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/wegwijs-in-de-wmo/wmo-onderwerpen/wijkzorg/even-voorstellen-8](http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/wegwijs-in-de-wmo/wmo-onderwerpen/wijkzorg/even-voorstellen-8) (10-02-2016)

3 Ontwikkelagenda Wijkzorg Oud Oost 2015, versie 5 januari 2015

4 Fieldlab Oost biedt een experimenteeromgeving om met praktijkgericht onderzoek nieuwe concrete oplossingen, acties en samenwerkingsvormen te ontdekken voor maatschappelijke vraagstukken in de buurt. Het Fieldlab Oost zal in een nauwe samenwerking tussen de HvA en het Stadsdeel Oost gedurende vier jaar in verschillende stadsgebieden en verschillende gebieden bestrijken: Klimaatontwikkeling in de Watergraafsmeer, collaborative learning (het leren terwijl je werkt) wijkontwikkeling in de Dapperbuurt, en samenwerking formele en informele zorg en welzijn in de Oosterparkbuurt. Zie verder: <http://www.hva.nl/urban-management/fieldlabs/fieldlab-oost/fieldlab-oost.html>

samen met een wijkverpleegkundige voor het opzetten van de betreffende wijktafel, zij organiseren bijeenkomsten om verbindingen tot stand te brengen. Tijdens de besprekingen voorafgaand aan het ontwikkeltraject kwam naar voren dat er behoefte was aan verdieping en dat een samenwerking tussen formele en informele zorg en welzijn gebaat zou zijn bij een verdiepende slag om een meer structureel karakter te krijgen. In die zin waren potentiële deelnemers enthousiast om mee te doen aan het samenspel.

### Samenspel

Het ontwikkeltraject is een samenwerking van de Vrijwilligersacademie als opleider van vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen, de HvA als opleider van professionals, het stadsdeel en andere organisaties of buurtbewoners uit de Oosterparkbuurt.

In het bovenste figuur wordt aangegeven welke beginse- len ten grondslag liggen aan de HVA werkzaamheden, daaronder een figuur waarin de visie op leren van de Vrijwilligersacademie op basis van reflectie en bewust- wording schematisch wordt weergegeven.

### Ontwikkeltraject en handreiking

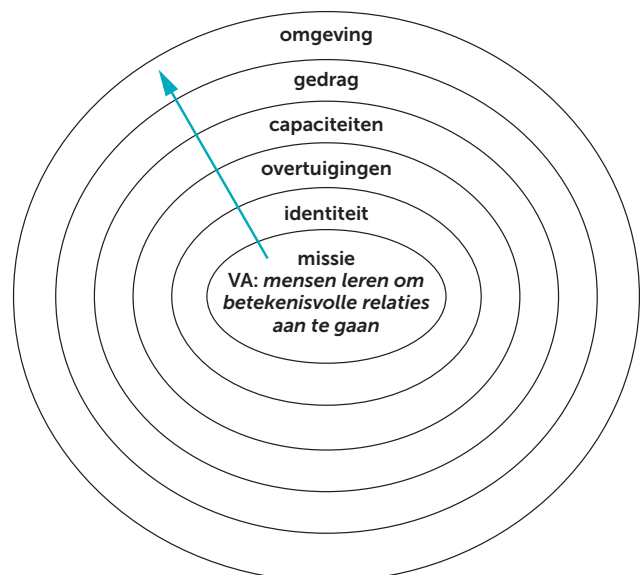
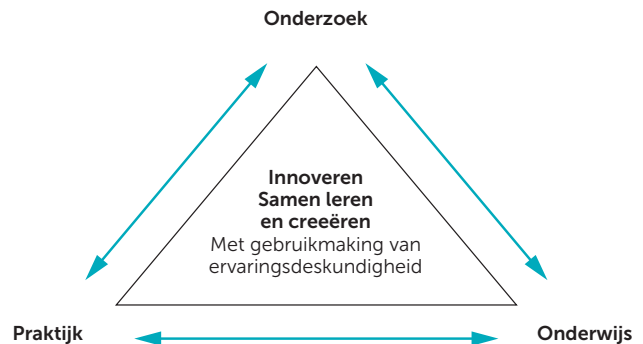
Van te voren is er van het traject alleen een raamwerk bekend: het traject bestaat in principe uit vier, maar in dit geval uit drie lunchbijeenkomsten en een afsluitende presentatie, die alle vooraf worden gegaan door een voorbereidende bijeenkomst. Voor een uitgewerkte raamwerk van een ontwikkeltraject zie bijlage I. De fact- sheet betreffende de uitvoering in de Oosterpark buurt is opgenomen als bijlage II.

### Doel ontwikkeltraject

*"Ontwikkeling, iets af te wikkelen. Afpellen, zonder attitude"*

In het ontwikkeltraject zijn de inspanningen gericht op het verwezenlijken van onder andere de volgende doelen:

- Het formuleren van gezamenlijke waarden, aansluitend bij de activiteiten die in de stad en in Oost al zijn ontwikkeld rondom het thema
- Het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal, om de ander in de samenwerking te begrijpen
- Het creëren van een gedeelde kijk op de rolverdeling en het samenspel
- Ontstaan van draagvlak voor gezamenlijk verder ontwikkelen



- Het wegnemen van spanningen en blokkades om met elkaar samen te werken
- Het opstellen van een handreiking en of een analyse

### Voor wie en de verankering

Deelnemers met een beroepsmatige, vrijwillige, ervaringsdeskundige en mantelzorgachtergrond zijn uitgenodigd. Daarbij maken ook betrokken managers en beleidsmakers onderdeel uit van het proces om de gebiedsgerichte samenwerking op verschillende niveaus te verankeren. Het gaat om het samenkomen van allerlei typen deskundigheid, om vanuit verschillende achtergronden en expertises wederzijdse verwachtingen af te stemmen en nieuwe wegen voor samenwerking te vinden.



## Inhoud en werkvormen

De inhoud van het traject is gaandeweg en samen gecreëerd door de deelnemers zelf in de voorbereidingsgroepjes met wisselende samenstelling met zoveel mogelijk evenredige vertegenwoordiging van formele en informele achtergrond. Deze groepjes ontwerpen de programma's die veelal door de deelnemers zelf worden uitgevoerd. De gesprekken blijken van grote waarde voor het traject. Door met elkaar het proces van de bijeenkomsten te bespreken en uit te wisselen wat een ieder er van meegenomen heeft, ontstaat meer inzicht in de dynamiek van samenwerken

## Doel handreiking

In deze handreiking vindt u:

- Handvatten voor het denken over samenwerking tussen formele en informele krachten of voor het starten van een ontwikkeltraject. Sommige delen gaan over het proces, andere zoomen in op de inhoud.
- Sommige pagina's bevatten bouwstenen: stukjes theorie ter inspiratie voor het samenspel.

In het beoogde kader van samen creëren, samen doen en samen leren, lijkt een handreiking wellicht geen goede term. Volgens Henrike Kowalk (2015), als ervaringsdeskundige verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam, heeft het begrip handreiking een licht superieure bijmaak. Laat ons duidelijk zijn, **de handreiking is geen blauwdruk**, in iedere setting zullen andere krachten en waarden gelden. Het is bedoeld ter inspiratie en als hulpmiddel voor alle mensen die elkaar tegen komen, en bezig zijn het samenspel tussen formele en informele krachten binnen het dynamische, complexe en soms ook weerbarstige werkveld te verwezenlijken.

Voor sommigen kan dit voldoende zijn, voor anderen die dieper in het geleerde willen duiken belicht deze handreiking de thema's die aan de orde zijn gekomen wat uitgebreider en hebben behoefte aan literatuurverwijzingen. Het moge duidelijk zijn dat we niet het één of het ander kunnen doen. Vandaar een mix met een layout waarbij je zelf keuzes kunt maken.

## Studenten

Bij het onderzoek/ontwikkeltraject zijn diverse studenten groepen betrokken. Studenten van BOOT brengen de informele netwerken in de Oosterparkbuurt in kaart. Studenten van de minor inspirerend leiderschap gingen op zoek naar de sleutelfiguren. En studenten van de minor outreachend werken en innoveren gingen in twee groepen aan de slag met a. het monitoren van het ontwikkeltraject en b. het interviewen van de deelnemers. Het ontwikkeltraject, waarvan deze handreiking een weerslag is, vormt een opmaat voor onderzoek in de Oosterparkbuurt en wordt door studenten vastgelegd.



## Ideeën over inhoud en vormgeving handreiking

Eén van de deelnemers vindt dat een handreiking uit één pagina moet bestaan met kernwaardes en hoe ermee om te gaan. Zeker ook een mogelijkheid wat er bijvoorbeeld als volgt uit zou er zo kunnen uitzien<sup>5</sup>: *Niet praten maar doen*.

Een andere mogelijkheid van een handreiking op één pagina is het 'Pamflet voor samensturing', zie bijlage III.



5. Producten door de minorstudenten besproken tijdens de eindpresentatie op 26 januari 2016

# Aan de slag

Er zijn in korte tijd verschillende onderwerpen aan de orde geweest een aantal zullen we in vogelvlucht bespreken. De doelen van het ontwikkeltraject worden als kopjes gebruikt.

## Creëren van een gemeenschappelijke taal en gezamenlijke waarden

### Kwartiermaken en inclusie

*“Een gezamenlijk referentiekader, gezamenlijke waardeontwikkeling. Vanuit een visie van kwartiermaken. Kwartiermaken is het voorbereiden van iets nieuws”<sup>6</sup>*

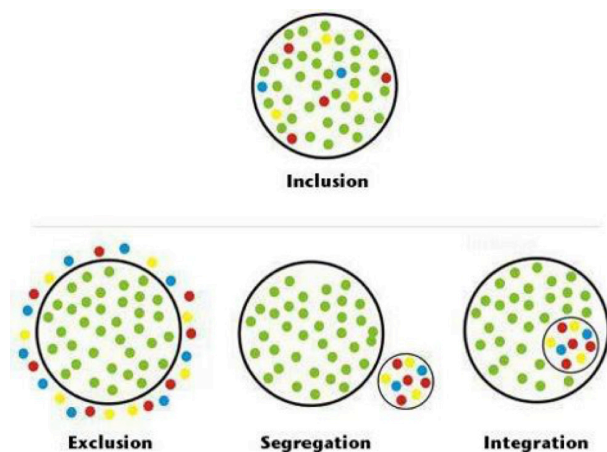
Op verzoek van enkele deelnemers een inleiding en start van het gehele traject over kwartiermaken. Doortje Kal kwartiermakerspecialist en bovendien buurtbewoner levert de aftrap en gaat proberen een aanzet te geven voor het ontwikkelen van gezamenlijke waarden en een gemeenschappelijke taal voor dit traject.

Om een beeld te krijgen een paar belangrijke kernwaarden van kwartiermaken:

- Kwartiermakers hanteren een paradoxale strategie: ze labelen eerst de groep, benoemen de kwetsbaarheid juist om er iets aan te kunnen doen. Zetten als tussenstap apart om apartheid te bestrijden.
- Erkenning voor vreemdheid (kwetsbaarheid en anderszijn), de samenleving ziet hen als vreemden en de betrokkenen voelen zich vaak vreemd in de samenleving
- Een beweging opdat de zorg meer let op de helende werking van maatschappelijke deelname. Iemand krijgt echt de kans om deel te nemen. Mensen met een beperking een stimulerende rol geven, de samenleving geschikt maken voor mensen in kwetsbare situaties.
- De Zorgkant moet meer naar de hulpbronnen in de maatschappij kijken - die mobiliseren en benutten (en de stressbronnen bestrijden). Maar ook andersom: Maatschappelijke organisaties moeten meer naar de mensen met kwetsbaarheid kijken, zich ontfemen over deze mensen, zij hebben ook hun verantwoordelijkheid hierin. Voor mensen de kansen te creëren om mee te doen en er bij te horen, naar eigen wens, wat past bij iemand.

De kwartiermakersuitgangspunten kunnen zo geplakt worden op het samenspel in Oosterpark. Ook in de Oosterparkbuurt moet kwetsbaarheid een plek krijgen in de samenleving en zijn inclusie en exclusie belangrijke gespreksonderwerpen voor samenspel.

Zonder *inclusie* is samenspel een farce. En wat betekent inclusie (insluiting)<sup>7</sup> nu precies? Samenspel kan alleen in een open inclusieve omgeving, als je bereid bent zowel de overeenkomsten als verschillen op te pakken. Dit in tegenstelling tot exclusie, segregatie en integratie.



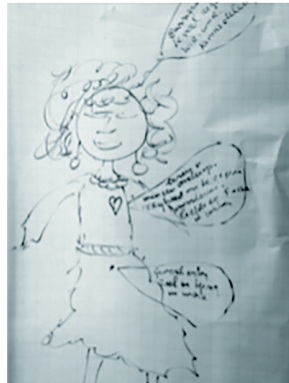
### Hoofd hart buik

Hoe je elkaar ziet hangt samen met hoe je met elkaar kennismaakt. Om niet in geijkte rollen te vervallen, geen bijgedachten te hebben bij iemands functie of zijn/haar achtergrond begint de gezamenlijke start in het ontwikkeltraject met voorstellen aan de hand van een tekening.

Daarvoor maakt elke deelnemer een zelfportret en tekent daarin wat er in het hoofd, hart en buik zit, als je denkt aan samenspel tussen formeel en informeel. Dat levert aanleidingen genoeg op om verder door te praten over beelden en wensen onder andere over ervaringen en rond 'goede samenwerking'. Vooral de buik, zeker de pijn in de buik, levert veel informatie op.

6. Doortje Kal inleider 27 oktober 2015. Bijzonder lector Kwartiermaken bij Hogeschool Utrecht, auteur van boeken over kwartiermaken en bewoner van de Oosterparkbuurt

7. <http://diversiteitenverandering.nl/inclusie-wat-is-dat/>



Enkele reacties:

*"Je rol beïnvloedt je ingeving"*

*"Ik zit nog heel erg in het systeem denken. Systeemwereld is moeilijk om los te laten. Hoe zou dat nou zijn voor de kwetsbare burger."*

*"Was erg leuk. Hoe anderen tegen andere dingen aankijken. Echt contact hebt met elkaar, bespreekt wat je zorgen zijn, wat je bezighoudt en wat je gevoel is".*

Later in het traject komt ook het kennismaken met functies en organisaties aanbod, naar aanleiding van veler wens te werken aan een sociale kaart.

### Transitionele ruimte

*"Je bent autonoom in je bestaan en het belang is dat je verschillende autonome groepen hebt die je respecteert in het anders zijn....Dit is ook een reflectie van jezelf. Voor hen ben je ook anders. We vergeten vaak de eigen kwetsbaarheid".*

Volgens één van de deelnemers die in de tweede bijeenkomst een inleiding geeft fungeren de Samenspel bijeenkomsten als transitionele ruimte, een "tussen ruimte", tussen de situatie met je werk die bekend was en de nieuwe situatie met nieuw werk die (deels) onbekend, (deels) nog on-ontwikkeld is en veelal bestaat uit aannames en (voor)oordelen.

"De ruimte waar communicatie plaatsvindt tussen jezelf en de 'vreemde ander'. Er is zowel kwetsbaarheid als ruimte voor creativiteit".<sup>8</sup>

De "tussen ruimte", ook wel liminele ruimte genoemd, kent men uit de organisatiepsychologie, het stelt mensen in staat de spanning te verwerken die bij (opgelegde)

veranderingen hoort. Het oude wordt in deze ruimte losgelaten zonder te weten wat er voor in de plaats komt. Je mag ook dromen over hoe je het (anders) zou willen en over hoe je dat wilt bereiken. Het geeft gelegenheid om je denken en je gevoel aan te passen, af te stemmen aan de nieuwe situatie

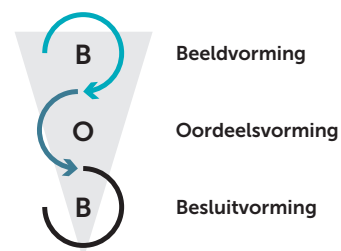
Het is een plek om na te denken en te reflecteren en creatieve oplossingen te bedenken. Belangrijk is dat daarbij aan **vier** voorwaarden wordt voldaan. Tijd, plaats, legitimiteit en een groep waarin veiligheid en vertrouwen bestaat en die in staat is voldoende 'containment' te bieden zodat kwetsbaarheden, experimentele gedachten, capriolen en botsingen zonder oordelen worden opgevangen Amado & Ambrose (2001).<sup>9</sup>

### Beeldvorming

*"Ik had een beeld. Ik heb hele slechte ervaringen met hulpverleners. Dat is nu onder andere door jullie aan het veranderen".*

Tijdens de bijeenkomsten is beeldvorming een herhaaldelijk terugkomend onderwerp. *"Beeldvorming komen we overal tegen. Privé en op werk. Een voorbeeld daarvan zit bij ons in de groep op het moment. De wijkagent. Iedereen heeft een beeld van politieagenten."* Zo begint één van de deelnemers zijn inleiding over beeldvorming en gelijkwaardigheid en worden de andere deelnemers direct geconfronteerd met hun eigen (voor) oordelen over enerzijds formeel en anderzijds informeel en wordt duidelijk hoe groot de invloed is van beeldvorming op de besluitvorming. *"Wat wij doen als informeel, dat is met gevoel en dat is pas echt"*, een volgens een deelnemer neerbuigende opmerking ten opzichte van de formele zorg en het confronteerde hem met zijn eigen houding.

Het model



8. Citaat uit Managen van diversiteit op de werkvloer van Kitlyn Tjin A Djie & Irene Zwaan (2010)

9. Vergelijkbaar aan een holding environment van Winnicott (1953), waarin de aanwezige compassie en empathie maakt dat je voor een groot deel jezelf kunt zijn.



## Gelijkwaardigheid

*"Ik denk dat professionals het soms moeilijk vinden om een vrijwilliger in te schakelen als gelijke, is dit wel goed?. Kunnen ze dat wel"...."je zegt het goed, als een professional een vrijwilliger inzet, inschakelt. In de woordkeus zit al ongelijkwaardigheid"*

Richard Sennett (2003) keek in zijn boek "Respect in a world of inequality" naar maatschappelijke effecten van respect en gelijkwaardigheid. Hij zegt dan: gelijkwaardigheid kan alleen ontstaan uit respect. Het probleem is dat respect van zichzelf niet gelijk is. Kenmerken zoals achtergrond, maatschappelijke positie of kleding spelen daarbij een rol.

Respect kun je niet opeisen of verwerven, respect heeft te maken met contact maken, met de ander zien voor wie hij is. Het enige wat je kunt doen is respect aan een ander geven en hopen dat het wederkerig wordt. Het is eigenlijk net als bij het autorijden, als je van rechts komt heb je geen recht op voorrang, de ander heeft de plicht om het je te geven. Je hebt geen recht op respect, maar je hebt de gunst om het aan een ander te geven.

Belangrijk daarbij is dat je zelf weet wie je bent en wat je kan, dat je autonoom bent, onafhankelijk bent in wat je denkt. Het gaat over je stevigheid van waaruit je vragen kan stellen, nieuwsgierig kan zijn en onzeker kunt weten. Autonomie is een voorwaarde om de ander te kunnen zien voor wie hij/zij is.

Een van de deelnemers geeft hiervan een beeldend voorbeeld, nadat hij eerst een inleiding heeft gehouden in colbert, trekt hij een hoodie aan en zet een pet op. Er staat opeens een heel andere jongen voor ons, qua uiterlijk. Onbewust zouden we de twee "mensen" die we nu gezien hebben in twee totaal verschillende hokjes hebben geplaatst, geïnterpreteerd en wellicht ook daarvoor anders hebben bejegend. Direct een link naar de eigen praktijk.

Gelijkwaardigheid is een onderwerp dat als een rode draad door het ontwikkeltraject Samenspel liep.

## Empowerment, presentie en de drie werelden van Habermas<sup>10</sup>

Tijdens de voorbereiding van de eindpresentatie komen de deelnemers met drie ideeën/wensen: stilte, theorie en aan de slag. Als theoretisch onderwerpen worden gekozen voor Empowerment, Presentie, Habermas, en de drie werelden van Habermas. Hiermee wordt tijdens de eindpresentatie de verbinding gemaakt met de allereerste bijeenkomst die ging over kwartiermaken en inclusie.

Van Regenmortel (2009) beschouwt empowerment als een 'multi-level' construct, waarbij drie niveaus zijn te onderscheiden: het individuele niveau (persoonlijk empowerment), het niveau van de organisatie (betrokken professionals en vrijwilligers die hun eigen verantwoordelijkheid nemen voor hun werk en organisatie) en het niveau van de gemeenschap (community empowerment). Belangrijk is volgens haar het besef dat deze niveaus met elkaar verbonden zijn.



## Presentie

*"We moeten een keer open gaan staan voor elkaar. Anders gebeurt er niets. Laten we gewoon een keer openstaan. Informatie uitwisselen, elkaar vinden, eerlijkheid, durven toegeven, gewoon samen doen. Sommige dingen zijn ook eng en een bedreiging."*

10. Ellen Bruggeman tijdens de eindpresentatie op 26 januari 2016

Andries Baart is de grondlegger van de presentie-theorie<sup>11</sup>.

De grondbeginselen van de presentie methode gelden ook voor een vruchtbaar samenspel.

- Naar de ander toe in plaats van andersom
- Integralisme
- Onvoorwaardelijk
- Langdurig
- Aansluiten bij de belevingswereld
- Zonder oordeel
- Open agenda, de ander centraal stellen
- Open, flexibel en 'echt'

Habermas introduceert drie werelden: de wereld van de feiten (waarheid), de wereld van de normen en waarden (juistheid) en de innerlijke subjectieve wereld (waarachtigheid). Vanuit deze drie werelden zou je naar professionaliteit kunnen kijken. En dan gaat het om technisch instrumentele professionaliteit (wereld van de feiten), om normatieve professionaliteit (normen en waarden) en expressieve professionaliteit (innerlijke wereld). Alle drie de aspecten van professionaliteit zijn van belang en zouden met elkaar in evenwicht moeten zijn. De drie werelden zijn ook belangrijk bij het aangaan van samenspel. Het delen van feiten, het benieuwd zijn naar of kennen van elkaars normen en waarden, en openstaan voor de beweegredenen van de ander zijn daarbij voorwaarden.

## Het wegnemen van spanningen en blokkades om met elkaar samen te werken

### Het web en de stenen van Sandy

*"De uitnodiging naar elkaar is belangrijk. Je moet je welkom voelen".* Eerder tijdens het kwartiermaken is aangegeven dat om je eerst als groep sterk te maken om vervolgens de overstap te maken naar de andere partij. *"Eerst labelen van de groep, benoemen de kwetsbaarheid juist om er iets aan te kunnen doen"* leidt tot bewustwording. Daartoe enkele activiteiten:

De formele kant staat aan de ene kant van de zaal, de informele aan de andere. Beide groepen krijgen vier stenen en een opdracht. De opdracht is de overkant te halen en daarmee de posities van de formele en informele deelnemers om te wisselen.

*"Elkaar vertrouwen, om over te durven steken". "Vertrouwen en gelijkwaardigheid. Je moet openstaan om te ontmoeten. Bij elkaar langs gaan en fysiek kennen. Letterlijk tegenover elkaar staan en een draai maken."*

Zoals een goede dialoog uitlokt, ontstaat er ook wat wrijving. Zo vraagt een van de deelnemers: *"Is er wel een fundament om samen te werken?"*

Uit de opmerkingen die volgen is echter duidelijk dat we daar mee bezig zijn tijdens dit traject. Het bouwen van een fundament om samen te werken.

Het webspel is bedoeld om aan den lijve te ondervinden wat het betekent als iemand loslaat. Je hebt elkaar nodig om samenspel te verwezenlijken als er een schakel uitvalt, is de verbinding verbroken. *"Wanneer je het touw strak vast houdt, voel je hoe sterk de verbinding is. Wanneer iemand los laat, wordt het systeem wankel. Wanneer we allemaal een voor een loslaten, merk je dat het uit elkaar valt."*

## Het creëren van een gedeelde kijk op de rolverdeling en het samenspel

### Krachten en Prachten en Klachten

Bij een inventarisatie van krachten en prachten en de wens tot ondersteuning wordt door ieder benoemd wat zijn/haar inzet kenmerkt. Er blijken, zoals verwacht, tussen formele en informele inzet verschillen en overeenkomsten te zijn.

Wat opvalt is dat het beeld dat over-en-weer van de ander bestaat soms gekleurd is of afgeleid is van stereotypen. Door dit op te merken en erover met elkaar in gesprek te gaan worden zaken duidelijker en kunnen meningen worden bijgesteld.

Bij sommige deelnemers aan de informele kant lijkt het beeld te zijn ontstaan dat formele organisaties er zitten voor het geld en dat hiermee het intermenselijke contact vergeten wordt. Terwijl juist dit contact al de helft van de oplossing is. Bij sommige deelnemers van formele zijde is er het beeld dat je als hulpverlener werkt om jezelf overbodig te maken. Deelnemers zijn het erover eens dat de grote kracht van het maatschappelijk werk juist in het intermenselijk contact zit.

11. Andries Baart vertelt op zijn website <http://www.presentie.nl/> in een paar zinnen wat volgens hem preventie is: *een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting daárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.*

Eigen krachten door deelnemers van informele zijde benoemd:

- kan tijd nemen voor mensen / is flexibeler met inzetten van tijd voor iemand
- laagdrempelig
- tijd om te luisteren en in te leven
- hoeft niet te (be)oordelen
- vanuit de wil om iets te betekenen, niet/minder omdat het moet

Eigen krachten door deelnemers van formele zijde genoemd:

- kennis en ervaring
- verbinden
- gebonden aan tijd en budgetten
- inzicht in organisaties
- training
- continuïteit

Aan de orde komt de kracht uit studie en uit ervaringskennis. De kracht van menselijkheid en empathie. Over de behoefte om de krachten te combineren.

*"We moeten niet meer kijken naar vrijwilliger en professionaal, maar naar WIJ. Niet meer afzonderlijk maar samen, we zitten hier met een doel, een gezamenlijk doel. We staan voor hetzelfde",* vormt een samenvatting aan het einde van de gevoerde discussie.

## Ontstaan van draagvlak voor gezamenlijk verder ontwikkelen

### Partnerschap

Een voorwaarde voor draagvlak en verankerd samenspel is een gedeeld idee over wat partnerschap betekent.

Partnerschap is wederzijds. Verwachtingen managen is daarbij een voorwaarde. Dit doe je aan het begin van de samenwerking maar ook tussendoor moet het steeds op de agenda staan. De kunst is het uit te spreken. De doelen van de organisaties waarvoor de partners werken kunnen hier doorheen lopen en een stoorzender zijn.

Die lijken dan een beperkende factor. Het hangt ervan af hoe je er vervolgens mee omgaat. Hoeveel vrijheid voel je? Hoeveel vrijheid neem je binnen de kaders die er zijn? En zelfs, kunnen partners elkaar daarin steunen? Door het op tafel te leggen en steeds weer te kijken waar voor de bewoner of het gezin de kansen liggen.

Soms is het goed om de bewoner of het gezin niet als klant te zien maar ook tot partner te maken. Vaak heeft iemand op zijn eigen terrein ook deskundigheid verworven, vaak weet iemand zelf het beste wat voor hem of haar reëel is. Dit gaat over een diepe gelijkwaardigheid.

### Partnerschapskaart

Een hulpmiddel om open communicatie tussen partners tot stand te brengen is de 'partnerschapskaart'. Mary Hook (2006) heeft hiervoor het model ontworpen dat uitgaat van dialoog, wederkerigheid en het elkaar helpen actief deel te nemen. De WMO-werkplaats binnen de Hogeschool Arnhem en Nijmegen heeft het model doorontwikkeld tot deze kaart.

Rondom een thema, project of casus waaraan je wilt samenwerken bepaal je samen hardop de doelen, de verwachtingen, de voorwaarden en de acties. De kaart is daarbij een geen blauwdruk, maar een hulpmiddel om het gesprek en de verbinding tot stand te brengen. Voor toelichting en gebruik zie bijlage IV.

Tijdens de laatste bijeenkomst is met de partnerschapskaart aan de slag gegaan. In kleinere groepjes zijn niet alleen de onderdelen van de partnerschapskaart bediscussieerd er zijn ook daadwerkelijk mogelijke verbanden ontstaan. Zo hebben verschillende partijen met elkaar bekeken wat ze samen aan kunnen gaan bv wanneer is onze samenwerking geslaagd:

*"betere hulp, krijgt wat ze nodig heeft",* wat ga ik doen?: *"Meet en Greet en op casusniveau delen"* hoe beslissen we samen: *"met goeie monitorafspraken"*.

# Invulkaart Partnerschap v2.0

versie ingevuld door \_\_\_\_\_

acties		+	voorwaarden		+	samenwerking		=	succes				
<b>Wat ga ik doen?</b> • ..... • ..... • .....		}	<b>Wat vragen we van mensen?</b> • aan waarden? ..... • aan procesvaardigheid? ..... • aan inhoudscompetentie? ..... • aan reflectie/introspectie? .....		}	<b>Wat moeten we kunnen? (en vanuit welke rol)</b> • ..... • ..... • .....		}	<b>Hoe gaan we kennis delen?</b> • ..... • ..... • .....		}	Ik vind ..... geslaagd als .....	
<b>Wat gaan we doen?</b> • ..... • ..... • .....			<b>Wat vragen we van de omgeving?</b> • aan veiligheid? ..... • aan tijd? ..... • aan ondersteuning? ..... • aan verbanden? .....			<b>Hoe communiceren we?</b> • ..... • ..... • .....			<b>Hoe gaan we zeggenschap delen?</b> • ..... • ..... • .....			Ik vind ..... geslaagd als .....	
<b>Wat vragen we aan anderen om te doen?</b> • ..... • ..... • .....			<b>Hoe betrekken we iedereen?</b> • ..... • ..... • .....			<b>Hoe blijft ieder in eigen kracht?</b> • ..... • ..... • .....			<b>Hoe beslissen we samen?</b> • ..... • ..... • .....			Ik vind ..... geslaagd als .....	
<b>Stap 5</b> <b>ACTIES</b>		<b>Stap 4</b> <b>CONDITIES</b>		<b>Stap 3</b> <b>HANDELEN</b>		<b>Stap 2</b> <b>RELATIES</b>		<b>Stap 1</b> <b>WAARDEN</b>					

De logisch model voor prioriteit is gebaseerd op: Hoek, M.L., 2006 | Permetring with pete m. a. concept, pete, for action, Journal of advanced Nursing, 56, 329-345

*Bij gebruik in kleur of drukken op A3-formaat of groter!*

Tot 2010 gelicentieerd door de Universiteit van Tilburg | 811020-000  
Zorgbeleg, met steun van ZonMw en Nationale Programma Oudere rooig

# Nabeschouwing

De ervaring leert dat een ontwikkeltraject niet eindigt bij de laatste bijeenkomst. Na het traject is er nog vaak contact met deelnemers hetgeen weer leidt tot voortschrijdende inzichten, uitwisseling van (theoretische) kennis, ook met betrekking tot het ontwikkeltraject zelf. Ook ontstaan er nog andere/nieuwe activiteiten en verbindingen. Onderstaand geven we wat van deze ontwikkelingen en inzichten weer.

## Keuzen maken

### Starten met een raamwerk en loslaten

Zowel in de voorgesprekken als tijdens de ontwikkeltrajecten zelf blijken deelnemers het ingewikkeld te vinden om niet volgens een van te voren gesteld stramien of programma te werken. Men heeft moeite om los te laten en vanuit onzekerheden nieuwe verbindingen en oplossingen te vinden. Toch menen we dit te moeten handhaven vanuit de gedachte dat onzeker weten en loslaten nieuwe krachten oplevert zoals ook beschreven in de 7 principes van transformatieleren (Stam en Wilkens 2015).<sup>12</sup>

### Het verkorte samenspel en tijd

Gewoonlijk bestaan de ontwikkeltrajecten uit vier bijeenkomsten en een afsluitende bijeenkomst waar de deelnemers andere mensen uit hun omgeving bij uitnodigen en waarbij veelal de deelnemers de presentatie verzorgen door de 'gasten' in de besproken thema's mee te nemen.

Vanwege tijdsdruk zijn er nu drie bijeenkomsten geweest en heeft de eindpresentatie gegolden als de vierde bijeenkomst. *Alles tezamen kan worden geconcludeerd dat er door het traject heen een bewustwording van elkaars taken en elkaars positie in de hulpverlening is gekomen. Er is ook een bewustwording ontstaan van een bepaalde ongelijkheid tussen de informele en formele krachten. Er is ook bereidheid gekomen om dit te overstijgen en elkaar ondanks ongelijkheid wel gelijkwaardig te behandelen. Toch mist er een essentieel deel bij het ontwikkeltraject, en dat is een concreet uitvoerbaar plan om dit gelijkwaardig waarden in praktijk te brengen.*<sup>13</sup> Deelnemers hebben aangegeven dat ze de tijd te kort vonden om een verankering te verwezenlijken. Na de laatste bijeenkomst zijn er wel stappen gezet. Het is duidelijk dat het ontwikkeltraject minstens vier inhoudelijke

bijeenkomsten moet bevatten naast een bijeenkomst waarin het geleerde wordt gedeeld met collega's en andere mensen uit het gebied.

### Vorm van de inbreng van de cassussen

De besprekingen van één van de cassussen gaf behoorlijk wat reuring en ook boude uitspraken. Het feit dat er van te voren niet een vorm gekozen is waarin de casus besproken wordt, er zou voor een intervisieachtig model gekozen kunnen zijn, is om zo realistisch mogelijk de werkelijkheid in beeld te brengen, niet alleen van de casus inhoudelijk, maar van situaties zoals ze zich voordoen tijdens de dagelijkse praktijk. Verschillende deelnemers ondersteunden de casusinbrenger, onder hen zeker ook degenen die bij het voorbereidend groepje aanwezig waren geweest, dat geeft hoop voor het samenspel.

## Wat goed werkt

### Naar elkaar toe kruipen

*"Nu is het beeld wat beter over zorg, maar ik zie veel als tijdnood, geen onwil".*

Dit citaat van één van de deelnemers is een voorbeeld van hoe voor een aantal het beeld van "de vreemde ander" is gewijzigd, en er na 4 bijeenkomsten meer begrip voor elkaars situatie is ontstaan. Tijdens de laatste bijeenkomst in het badhuistheater was het ook vanwege de atmosfeer bijna onmogelijk om niet nader tot elkaar te komen en de wens tot samenwerken kwam vooral naar voren tijdens het invullen van de partnerschapskaart. Ook mensen die elkaar niet eerder echt hadden aangesproken vonden elkaar in de gedachte dat het met de bijeenkomst niet afgelopen moet zijn, dat de opgedane veiligheid en contacten hun plek moeten vinden in de wijktafel.<sup>14</sup>

### Zonder wrijving geen glans

Tijdens de casusbespreking werd er een kritische uitspraak gedaan: *"Hulpverlener weet vaak niets"*. Hier zijn de andere deelnemers het niet mee eens. Als hulpverlener hoef je niet op alle situaties voorbereid te zijn. Dit wordt ook vanuit de informele kant erkend. Zoals uit bovenstaande blijkt en ook nog op andere momenten zijn harde woorden niet geschuwd.

12. 7 principes van transformatieleren in Leren Transformeren (2015)

13. Conclusie uit onderzoek van minorstudenten januari 2016

14. Wijktafels: Dat zijn netwerkbijsessies die eens per zes weken worden georganiseerd, eerder aan de orde geweest als uitvloeisel van de wijktafel.



*"Ik heb ook erg het idee dat iedereen voor zijn eigen toko werkt. Ik heb het idee dat niemand zijn nek uit steekt en verantwoordelijkheid pakt. Anders wordt je kop er afgehakt." .... "Je wil grip houden op de vrijwilliger, mantelzorger, netwerk. Het is bijna niet meer te doen. De taak is zo groot" ....*

Dat geeft niets, als er maar wel iets mee gedaan wordt en het niet blijkt hangen. Zoals een van de deelnemers zei: *"zonder wrijving geen glans"*. Echter in een groep kan dat alleen als er veiligheid en vertrouwen is opgebouwd. Voor sommigen gold dit anderen hadden liever vaker in kleine groepen geopereerd. *"Ik had wel liever met een kleinere groep gewerkt zodat je meer de diepte in kan."*

Volgens de studenten is er ondanks de soms te grote groep wel veel gebeurd: "Het is duidelijk dat de discussie naarmate de bijeenkomsten dieper gaat en feller wordt. Er lijkt genoeg vertrouwen en veiligheid te zijn op gebouwd om ook te kunnen praten over pijnpunten in de samenwerking. Dat is uiteindelijk belangrijk in een samenwerking. Niet alleen praten over wat goed gaat, maar ook waar het (momenteel) minder gaat."<sup>15</sup>

### Vorbereidende groepen

Ook nu weer waren de voorbereidende groepjes een mooie vorm om nader tot elkaar te komen en elkaars krachten te leren kennen en zelf de taal te vinden om een bijdrage te leveren aan de grote bijeenkomsten. Veel deelnemers hebben zo gedurfd te presenteren

### Extra winst door de zijstromen

Het bijzondere van een ontwikkeltraject is dat er naast het traject zelf allerlei nevenactiviteiten, gedachtewisselingen of bewegingen op allerlei manieren op gang komen. Enkele concrete voorbeelden:

#### Geschoold worden en zelf scholen

*"Het heeft mij geholpen om even achterover te leunen en te reflecteren op de ontwikkelingen. En het heeft me uitgedaagd om de praktijk te verbinden met theorie"*

Een van de deelnemers heeft zijn kennis en kunde ingezet in het onderwijs, zowel als gastdocent als als meedenker over de rollen die de studenten op de HvA zouden kunnen innemen. Ook zijn er deelnemers die op uitnodiging symposia hebben bijgewoond en daar vaak niet alleen als toehoorder maar ook als kennisoverdrager hebben deelgenomen. Sommigen hebben hun ervaringen over het ontwikkeltraject gedeeld zowel inhoudelijk als de resultaten. *"Als ik niet met traject had meegedaan,*

*had ik hier nooit gestaan, het helpt me bij weer een toekomst op te bouwen"*.

Een andere deelnemer heeft het belang geproefd van met elkaar optreden en kennis delen.

*"Ik nodig de HvA uit om dat meer te doen. Idee: organiseer een minor of iets anders waarbij begeleider en student samen college volgen en de student een opdracht voor de organisatie van begeleider uitvoert"*.

#### Samen aan de slag

Naar aanleiding van het leggen van een netwerk-contact en het daardoor ontstaan van een nieuw project gaan twee deelnemers (die elkaar eerst niet kenden) samen aan de slag. Heel concreet, in een wijk, met bewoners, betrokken beroepskrachten en met de wens om vrijwilligers erbij te vragen. En natuurlijk nieuwsgierig naar het samenspel dat daar ontstaat.

#### Stadsdeel en ervaringsdeskundigheid

Inzetten van ervaringsdeskundigheid is een speerpunt van het stadsdeel. Door het ontwikkeltraject is nu een ervaringsdeskundige en een student betrokken bij de aanpak van het stadsdeel, en kan de verwezenlijking van het speerpunt met nog meer kracht uit de praktijk worden waargemaakt.

#### Onderzoek

Voorafgaand aan het samenspel zijn er door studenten met zes deelnemers interviews afgenomen, na drie bijeenkomsten zijn deze deelnemers nogmaals geïnterviewd. Ook zijn de bijeenkomsten van het samenspel gevolgd. Op deze manier is er geprobeerd de ontwikkeling van de waarden van de deelnemers in kaart te brengen. Wederkerigheid, vertrouwen, gelijkwaardigheid, netwerk en waardering waren de belangrijkste factoren. Deze werden door geïnterviewden van formele en informele zijde gedeeld. *"Eindelijk daad bij woord zetten"*, zo refereerde een van de deelnemers in een interview aan het gezamenlijke proces dat we hebben doorgemaakt. *"We hebben elkaar nodig"*. Een citaat van een van de deelnemers tijdens bijeenkomst twee van het samenspel. Deze twee citaten omschrijven het proces. Een proces waarin de deelnemers naar elkaar toe zijn getrokken, elkaar hebben leren kennen en elkaar hebben leren waarderen. De grootste ontwikkeling zit echter in bereidheid. Bereidheid om in denken en handelen te veranderen. Om elkaar op te zoeken en samen te werken. Niet langer individueel, maar samen, op basis van gelijkwaardigheid.

15. Commentaar van de moniteurs tijdens de derde bijeenkomst.

## Hotspot

Martin Stam<sup>16</sup> ziet overeenkomsten tussen de principes van herstel en het creëren van een vruchtbaar samenspel. Meer hierover in bijlage V.

Ook merkt hij op dat de setting zoals het samenspel in Oost met zo'n diversiteit aan deelnemers makkelijk kan leiden tot een hotspot, een groep waar iedereen bij wil horen. Dat betekent wel losmaken van competitie, rivaliteit, verkokerd denken en zeker weten. Het ontwikkeltraject helpt mensen buiten hun comfortzone te stappen en contact te maken met anderen die ze niet kennen. Vanuit die eerste stappen ligt de wereld open voor onverwachte ontmoetingen en samen dingen voor elkaar krijgen.

16. Martin Stam is lector Outreachend werken en Innoveren bij de Hogeschool van Amsterdam

# Verder lezen

Deze handreiking is -mede- ontleend aan bijeenkomsten in het kader van een ontwikkeltraject in Amsterdam Oost in de Oosterparkbuurt. Voor de in ons Samenspel besproken thema's en de onderwerpen die we hebben aangestipt staan hier linken naar de nieuwste artikelen, boeken etc.

[Cocreatie](#) als basis voor inhoud, met onder andere als doel om aansluiting tot stand te brengen tussen [informele en formele](#) krachten. Om zo integrale samenwerking en ondersteuning van burgers in brede zin te bevorderen. Hier een aantal tips, voor wie meer wil lezen. Onder de onderstreepte woorden telkens een link naar literatuur.

Tijdens onderzoek naar [Samen DOEN teams](#), sociale wijkteams in Amsterdam, in het kader van de [WMO werkplaats van de Hogeschool van Amsterdam](#), bleek dat samenspel tussen informele en formele krachten niet vanzelfsprekend is. Meer hierover in [Samen DOEN in de buurt, een praktijkanalyse van drie Samen DOEN teams in Amsterdam](#). Mede naar aanleiding van dat onderzoek hebben we ons ontwikkeltraject opgezet. Op meerdere plaatsen worden acties ondernomen, om het samenspel te bevorderen. Burgers krijgen ondersteuning bij het opzetten en vormgeven van eigen initiatieven en er worden manieren ontwikkeld om deze te waarderen: [Hoe waardeer je een maatschappelijk initiatief?](#) Over de woelige wereld van lokale burgerinitiatieven verscheen het boek ['De ondernemende burger'](#); maar ook in het dossier ['Burgers nemen het over'](#) op de website [Sociale Vraagstukken](#) is veel uitwisseling over dit onderwerp. Uiteindelijk komen [Actieve burgers aan het roer](#), aldus de [Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning](#).

Zowel in beleid als praktijk is de [transformatie van het sociaal domein](#) volop gaande. Deze veranderingen zijn onder andere het gevolg van de [Wet maatschappelijke ondersteuning](#) (Wmo) en [Welzijn Nieuwe Stijl](#). Beleid waaraan het kabinet in de Troonrede van 2013 het begrip [participatiesamenleving](#) koppelde: 'Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving'. Wat deze ontwikkelingen voor het sociaal werk kunnen betekenen, is vastgelegd in het in opdracht van de Raad voor de Maatschappelijke ontwikkeling (RMO) geschreven essay [Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland](#). Ook in [De affectieve burger](#) worden de gevolgen van dit beleid in de praktijk geschetst. Er lijkt sprake van een spanning: de overheid verleidt burgers om verantwoordelijkheid voor zichzelf en ondersteuning van anderen te nemen, maar geheel vrijblijvend is die verantwoordelijkheid niet.

De urgentie van bepaalde aspecten van Welzijn Nieuwe Stijl, als integrale ondersteuning, dichtbij burgers en formeel en informeel in optimale verhouding worden onder andere beschreven in [Hemelse modder](#). Ook het boek [De dag dat Peter de deur dichttimmerde](#) geeft een scherp inzicht in wat te versnipperde zorg voor burgers kan betekenen en onderstreept het belang van samenwerking tussen formeel en informeel. Barend Rombout, directeur van het Rotterdamse bureau Frontlijn stelt dat ['Romantische hulpverlening het einde nabij is'](#)

Een ander baken van Welzijn Nieuwe Stijl is de focus op [outreaching werken](#), het direct op de burgers afgaan en aansluiten bij de leefwereld, behoeften en vragen. Volgens sommigen is daarvoor een [systeemwijziging](#) noodzakelijk. De vraag is hoe we meer nabij en ondersteunend kunnen samenwerken, zodat uiteindelijk een meer samenredzame samenleving ontstaat. Op die vraag is geen pasklaar antwoord. Cocreatie is een interessante manier van de rollen omkeren en het door HvA-lector Martin Stam beschreven ['onzeker weten'](#) is daarbij een belangrijke kracht. Van consument tot coproductent; ook dat is transitie. Anders leren denken en doen moet gezamenlijk en op alle niveaus; zowel [positie van een zorgvrijwilliger](#), als uitvoerend, anders wordt het niks. Hoe we dat kunnen realiseren, leest u in [Outreaching besturen in tijden van transitie](#), maar ook de recente essaybundel [De decentralisaties in het Sociaal Domein: wie houdt er niet van kakelbont](#) is lezenswaardig.

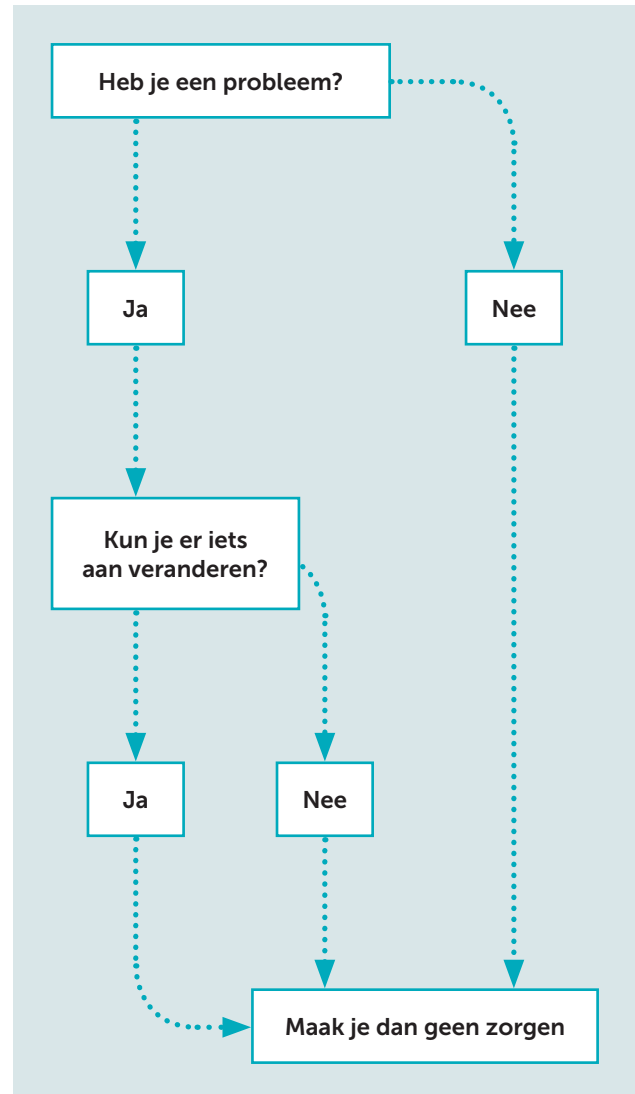
Volgens Paul Vlaar van MOVISIE hebben vrijwilligers, mantelzorgers, actieve burgers en professionals [elkaar hard nodig](#). Het is opvallend dat het schrijven over samenwerking tussen professionals en vrijwilligers vooral vanuit het perspectief van professionals wordt gedaan. In [Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management](#) wordt ingegaan op de taakverdeling: welke taken passen vooral bij betaalde krachten en welke taken en eigenschappen lijken juist vrijwilligers toevertrouwd? Ook in het Nederlandse publieke debat heerst die vraag, en dan vooral wat aan vrijwilligers kan worden [overgelaten](#). De kwestie gaat niet zelden over verantwoordelijkheid, wie wat op zich neemt en wie kaders stelt. Er wordt verschillend gedacht over de [positie van een zorgvrijwilliger](#). In [Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?](#) gaat het over die verhoudingen: vrijwilligers zijn onmisbaar, maar juist in nauw samenspel met professionals. [Nabij is beter](#) stellen Jos van der Lans en Pieter Hilhorst dan ook in hun uitgebreide artikelenreeks. Maar kijk uit, zegt Lector Martin Stam, ondanks alles systematiseren we te veel en daardoor [lijken eigen kracht en zelfregie verder weg dan ooit](#).

Over het verbinden van formele en informele zorg en welzijn wordt een mooi beeld van de uitwerking in de praktijk gegeven in de [Masterclasses](#).

De vakbond stelt dat vrijwilligerswerk [aanvullend](#) is op betaald werk, of dat vrijwilligers in elk geval wat taken en verantwoordelijkheden betreft geen onbetaalde professionals moeten zijn. Dit raakt aan het punt van [concurrentie](#), dat ook in het ontwikkeltraject naar voren kwam en zorgvuldig besproken is. Betrokkenen hebben zelfs opgemerkt dat informele krachten op hun 'professionele been' gingen staan. De vraag is wat daar precies de oorzaak van is. [Lilian Linders](#) schrijft over [De betekenis van nabijheid](#), maar ziet ook dat vrijwilligerswerk steeds meer professionaliseert. Zij denkt dat we moeten waken voor het [verlies](#) van belangrijke waarden als warmte en zorgzaamheid, die vaak aan de basis liggen van vrijwilligerswerk. In [Lokale coordinatie](#) worden adviezen aan vrijwilligersorganisaties geformuleerd. Veel mensen willen liever niet afhankelijk zijn, ook niet van vrijwilligers, maar je kunt ook [Gelukkig worden van afhankelijkheid](#), zegt psycholoog Eddy van Tilt, die trouwens ook vindt dat we van [welzijn maar weinig verstand hebben](#).

Een centraal begrip is [gelijkwaardigheid](#), mooi beschreven door onder anderen [Sennett](#) (zie literatuurlijst). [Inclusie](#) is net zo belangrijk: dat iedereen op een of andere manier mee wil doen is het uitgangspunt van de participatiessamenleving. Deze processen ondersteunen en stimuleren zonder direct op de voorgrond te staan is de grote uitdaging voor de nieuwe sociale professionals. [De zeven eigenschappen van effectief leiderschap](#) gebaseerd op het werk van Covey zijn heel bruikbaar bij het vinden van deze positie. De WMO werkplaats van de Hogeschool Arnhem Nijmegen heeft deze samenwerkingsrelaties uitgewerkt in de [partnerschapskaart](#) en nadere definities van [emotionele en taakallianties](#).

Belangrijk voorwaarde voor dit alles is om echt nader met elkaar in gesprek te komen. Dan helpt om te denken in kansen en mogelijkheden. 'Jamaar' brengt het gesprek niet verder. Hoe kunnen we dat ombuigen naar 'Ja, en?' [Omdenken](#), daar gaat het om. Omdenken gedijt het beste bij vernieuwen, vernieuwen geeft ruimte. In deze tijden van transitie en transformatie een heel bruikbare filosofie die vernieuwing verder brengt in plaats van vast zet. Denk om!



## Literatuurlijst

Amado, G & Ambrose, A (2001), *The transitional approach to change*, Karnac Books, Londen en Newyork.

Bichbich F. et al (september 2014) *SamenDOEN in de Buurt, een praktijkanalyse van drie Samen DOEN-teams in Amsterdam*, Amsterdamse Wmowerkplaats van Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Gratton L.(2007) *Hotspots Why some companies buzz with energy and innovation-and others don't*. Berrett-Koehler Publishers Inc, San Francisco.

Hart W. (2015 11<sup>e</sup> druk). *Verdraaide Organisaties, terug naar de bedoeling*. Vakmedianet, Deventer

Hook, M.L. (october 2006) *Partnering with patients-a concept ready for action*. Journal of advanced nursing, volume 56, issue 2.

Huber, M & Bouwes, T. (2011), *Samensturing in de maatschappelijke opvang, de tegenstelling voorbij*. WMOwerkplaatsen, Amsterdam

Kooiman, A., J. Wilken, M. Stam, E. Jansen en M. van Biene (2015). *Leren Transformeren*. WMOwerkplaatsen, Amsterdam

Kowalk, H. (2015). *Het andere perspectief. Het verhaal van een ervaringsdeskundige bij de Hogeschool van Amsterdam*. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam.

Kruiter, A.J. e.a. (2008). *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Nicis Instituut, Den Haag.

Regenmortel, T. (2009). *Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. In: Journal of social intervention: Theory and Practice (2009), vol. 18, Issue 4, pp. 23-42.

Sennett, R. (2003) *Respect in a World of Inequality*, W.W. Norton & Company, New York.

Stam, M. (2013) *Het belang van het onzeker weten, over de revisie van de verzorgingsstaat*, HvApublicaties, Amsterdam.

Tjin a Dije, K. & Zwaan, I. (2010) *Managen van diversiteit op de werkvloer*, van Gorcum, Assen.

Tonkens, E., Van den Broeke, J., Hoijtink, M., (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier, samenwerking tussen vrijwilligers, mantelzorgers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NICIS.

### Aan deze handreiking hebben direct of indirect meegewerkt:

Afifa Tadmire

Jeanette de Waard

Paula Peijnenburg

Serdal Yilmaz

René Ambags

Jose van Kooten

Elja den Uyl

Arie van Tol

Lenie Nissink

Maarten Doedes

Mike Manicardi

Urmy Macnack

Clara Breuste

Sandy Gaartman

Nesime Akkanat

Eilbron Varda

Barbara Bijlsma

Mathijs Brinkman

Mirjam Smit

Nienke Gasseling

Katerijn van den Boogert

Stevina ten Hulsen

Karin Hanekroot

Martin Stam

Doortje Kal

Ruud Kraakman

Josephien van Klaveren

Ellen Bruggeman

Marese Deckers

Charlotte Kemmeren

Gerard van Vliet

Daniel Haverkort

Marc Räkens

Wonah de Koningh

Tineke Bouwes



# Bijlagen

## I. Het ontwikkeltraject

De Vrijwilligersacademie en de Hogeschool van Amsterdam ontwikkelen in samenwerking met het Stadsdeel en gebiedsgerichte formele en informele organisaties een zogeheten ontwikkeltraject.

In het ontwikkeltraject zijn de inspanningen gericht op het verwezenlijken van de volgende doelen:

- Creëren van gedeelde kijk op rolverdeling en samenspel
- Het wegnemen van angsten en blokkades om met elkaar samen te werken
- Het formuleren van gezamenlijke waarden, aansluitend bij de activiteiten die in de stad en in Zuid Oost al zijn ontwikkeld rondom het thema
- Ontstaan van draagvlak voor gezamenlijk verder ontwikkelen
- Het opstellen van een handreiking en of een analyse

Aan deze doelstellingen wordt gewerkt in het hieronder beschreven programma:

### A. Bijeenkomsten

1. *Vorbereidende bijeenkomst* (max. 2) waarin managers en opleidingen van zowel formeel als informeel samenkomsten en het ontwikkeltraject in heel grove lijnen schetsen, en verantwoordelijkheid afstemmen met betrekking tot:
  - Uitnodigingsbeleid en verantwoordelijkheid ten aanzien van:
    - Deelnemers: Aantal, gelijkwaardige instroom, zowel uitvoerenden als managers. (richtlijn: totaal maximaal 20, met managers en opleidingen)
    - Wie nodigt wie uit?
    - Inhoud uitnodiging?
    - Data, locatie, catering?
    - Kosten
  - Verwachtingen ten aanzien van elkaar en de resultaten
  - Bewaking voortgang
  - Verslaglegging en terugkoppeling
2. *Uitvoering: bijeenkomsten*
  - Minimaal vier<sup>17</sup> bijeenkomsten
  - Voor iedere bijeenkomst is een wisselend voorbereidingsgroepje met gelijkwaardige verdeling formeel en informeel, deze wordt aan het einde van de voorafgaande bijeenkomsten samengesteld
  - Inhoud en structuur bijeenkomsten worden per bijeenkomst gevormd door voorbereidingsgroepje
  - Iedere bijeenkomst bevat een klein stukje theorie ter ondersteuning van de praktijk.
  - Deelnemers dragen zelf bij aan uitleg opdrachten / werkvormen, theorie, presentaties en andere onderdelen
  - Opleidingen formeel en informeel geven letterlijk vorm aan de bijeenkomsten: ze faciliteren met werkvormen, gevraagde theorieën en anderszins,
  - In de laatste bijeenkomst wordt zowel gekeken hoe het geheel mooi afgerond kan worden als hoe vervolg aan het proces kan worden gegeven.

### B. Resultaten en producten

- Formulering gedeelde waarden
- Kennis van elkaars metier en mogelijkheden
- Gebiedsgericht netwerk
- (Theoretische) kennis-uitbreiding en verbreding van zienswijze(n).
- Gezamenlijk geschreven handreiking met tips en tops voor samenspel, voor ontwikkeltrajecten zelf en literatuurverwijzingen.

17. In Oost is een uitzondering gemaakt en zijn er 3 bijeenkomsten geweest. Omdat duidelijk werd dat 3 bijeenkomsten te weinig zijn voor alle onderdelen van een traject, is de presentatie ook gebruikt als een inhoudelijke bijeenkomst.

**Urenbelasting ontwikkeltraject gebiedsgericht samenspel formele en informele zorg en welzijn voor deelnemers.**

Activiteiten	Hoe/Wanneer	Tijdsinvestering	Bijzonderheden
4 Bijeenkomsten	Tijdens lunchtijd 2 uur per bijeenkomst	8 uur	Op een locatie in de wijk
1 Voorbereidende bijeenkomst voor elke van de 4 bijeenkomsten	Voor plm 3 deelnemers, volgens afspraak	1,5 uur	Facultatief.
Bijdrage aan ideeën en/of schrijven handreiking	Wie wil, volgens afspraak	2 uur	Facultatief
Voorbereidende bijeenkomst handreiking <sup>18</sup>	Voor plm 3 deelnemers, volgens afspraak	1,5 uur	Facultatief
Uitreiking handreiking	Eind van de dag	3 uur	Met feestelijk slot

Lunchtijd op dinsdagen van 12.00-14.00 uur

18. Aanvankelijk zou er een rapportage komen en is er niet gewerkt aan een handreiking. Dit blijkt toch een omissie in traject en mede op verzoek van het stadsdeel gebeurt dit na de presentatie en wordt de handreiking op een ander moment gepresenteerd.

## II. Factsheet

### **25 deelnemers van 22 verschillende organisaties:**

1. Stadsdeel Oost: gebiedsmakelaar en samendoenteamleider
2. Dynamo: participatiemedewerker/buurtrestaurant en participatie/ouderenadviseur en medewerker/samendoen
3. Buurthulp Oost en Doortje: vrijwilliger en projectleider
4. St. De Bloem
5. Team Ed/Vliegende brigade
6. Burenhulp oost (telefooncirkels)
7. Sipi
8. Burennetwerk
9. Dwars in de Buurt
10. Regenboog
11. Oase
12. Bewoner Oosterpark
13. Badhuistheater
14. SAN
15. Cordaan/Kastanjehof
16. Eveen/ trekker wijktafel
17. Politie: Wijkagent
18. Boot
19. WPI
20. Homestart
21. Centrale Stad Kwartiermaker wijkzorgnetwerk
22. Ouder Kind Team

### **Opleiding/onderwijs**

- 4 groepen studenten
  - 2 studenten Boot onderzoek naar Sociale Kaart
  - 4 studenten Minor Inspirerend leiderschap naar Best persons
  - 2 studenten Minor outreachend innoveren verslaglegging van de bijeenkomsten
  - 2 studenten Minor outreachend innoveren onderzoek naar effecten van ontwikkeltraject
- 1 onderzoeker opdrachtgever
- 3 begeleidende docenten van verschillende opleidingen
- 1 trekker ontwikkeltraject HvA
- 1 trekker ontwikkeltraject Vrijwilligersacademie
- 4 gastdocenten

### III. Een handreiking van één pagina

# Samensturing

#### **Kwaliteitskenmerken:**

**Present zijn voor elkaar**  
de relatie staat voorop  
*Ben jij er voor de ander?*

#### **Elkaars leertraject erkennen**

samen zoeken naar elkaars kennis, kunde en waarde, leren van fouten met ruimte voor onverwachte ideeën of gebeurtenissen  
*Wat kan je van de ander leren? En de ander van jou?*

#### **Leef- en Belevingswereld gericht werken**

kennis van de omgeving en hoe iemand die ervaart  
*Hoe is het voor de ander?*

#### **Steunbronnen effectief inzetten**

netwerk, ervaringsdeskundigen/vrijwilligers en organisaties  
*Wie kun je betrekken?*

#### **Onderling vertrouwen stimuleren**

wederzijds respect om ongelijkwaardigheid tegen te gaan en daarmee veiligheid van handelen te creëren  
*Heb ik respectvol gehandeld? Ben ik uit gegaan van goede intenties?*

#### **Resultaat gericht werken waar mogelijk** voor motivatie en verantwoording

*Wat hebben we bereikt? Waar kunnen we naar toe werken?*

#### **Successen met elkaar vieren**

## IV. Partnerschapskaart

De partnerschapskaart is een dialogisch instrument dat behulpzaam is in het bouwen aan partnerschapsrelaties in transdisciplinaire (=gemengde) groepen. Hierbij kun je denken aan burgers en beroepskrachten, patiënten en medici, maar ook docenten en hun leidinggevenden. De rationale achter deze kaart is dat je door voorafgaand aan een project of initiatief je eigen beeld bij de samenwerking te conceptualiseren en daarover in gesprek te gaan met de andere partners, je op voorhand goede afspraken kunt maken over hoe je de samenwerking als collectief vorm geeft. De partnerschapskaart wordt inmiddels op vele plaatsen en in vele settings met veel succes en enthousiasme toegepast.

De partnerschapskaart is gebaseerd op een beschrijvend conceptueel model van Hook (2006) over cliëntparticipatie in de zorg en is oorspronkelijk ontwikkeld in het project *Krachtig Cliëntperspectief* van CSO/Zorgbelang in het kader van het NPO door Erik Jansen, Nynke Wilbrink, Vivianne Baur, Maarten De Wit en Tineke Abma. De wmo-werkplaats Nijmegen heeft zorg gedragen voor een doorontwikkeling tot de huidige versie 2.0. Toepassing is breed mogelijk: dit kan binnen een organisatie of in een samenwerking tussen organisaties. Om die reden is de partnerschapskaart bij uitstek geschikt om relaties in heterogene netwerken vorm te geven.

**Methodiek:** Het gaat om een dialogische en praktische werkvorm bestaande uit 5 stappen, waarbij je van rechts naar links de partnerschapskaart invult *in een gemengde groep van betrokkenen/partners* bij een project of programma. Bij veel tijd kun je elke stap apart invullen, bij weinig tijd kun je stap 1 eerst doen en vervolgens stappen 2, 3, 4 en 5 samen nemen.

Het idee is dat je eerst overeenstemming bereikt over welke *waarden* je stelt, en wanneer je over succesvolle samenwerking kunt spreken.

Zodra je deze waarden hebt kun je gaan bepalen hoe je daarin samenwerkt in termen van de onderlinge *relaties* en de eisen die daarvoor gesteld worden aan het *handelen* en de vaardigheden van de partners. Daarna zul je moeten formuleren welke *voorwaarden* er worden gesteld om het vereiste handelen te kunnen uitvoeren en om de relaties te onderhouden. Tenslotte vul je de *acties* in die je van jezelf, het collectief of van anderen vraagt.

Houd bij alle stappen in de gaten dat:

- Het gaat om *dialog*
- Het gaat om *wederkerigheid*
- Deelnemers elkaar *helpen om actief deel te nemen*
- Verschillende partners best verschillende waarden kunnen hebben. De vraag is hoe creëer je een win-win situatie.



## V. De relatie van herstelprincipes met het Samenspel traject

- Dichtbij je gevoel blijven, uitvinden waardoor je je uitgedaagd en versterkt voelt.
- Nadenken over een gedeelde, passende taak
- De werkelijkheid niet opknippen, niet los, maar met elkaar.
- Als de managers het niet snappen gaat het niet lukken. Het traject valt en staat met samen leren. Daarom ook managers en beleidsmakers bij het traject betrekken.
- De wijk is een plek om op zoek te gaan naar gemeenschappelijke waarden. Wat bindt ons in waarden en belangen?
- Identiteit van wijken zijn min of meer verdwenen, bewoners zijn doorgaans trots op een identiteit. Maak met elkaar duidelijk, wat maakt dat we trots zijn dat we hier wonen, hoe kunnen we het elan met elkaar maken en verder brengen.
- Hou scherp: het leven wordt integraal geleefd.
- Ga zorgvuldig na: welke informele krachten zijn er?
- Wat we nodig hebben zijn verbindingen tussen mensen, *van rationaliteit naar relationaliteit*
- Deelnemers traject zouden een stempel als netwerker of *samenspeler* moeten krijgen.
- We zouden met elkaar een *hotspot* kunnen zijn, dat betekent losmaken van competitie, rivaliteit, verkokerd denken en zeker weten
- Situaties veranderen van praten over naar praten met
- Mensen erbij betrekken, ook degenen met wie je liever niet geconfronteerd wordt. Ook stemmen die in eerste instantie anders zijn toch in het koor krijgen.
- Schuring gaat glans geven, benut onzekerheid, wees niet bang
- *'Maak er een ongelikte bijeenkomst van!'*