



Sociaal schaduwwerk in een wijk in Amsterdam Zuidoost

Een onderzoek naar 'informele sociaal werkpraktijken' in Holendrecht

September 2021

Saskia Welschen, Pamela Lucas, Marc Hoijtink

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, Pamela Lucas, Marc Hoijtink.

Met medewerking van Shareefa Musah.

Met dank aan David Sondorp, Joke Fictorie en Peer Smets voor het kritisch
meelezen van tussenversies.

Veel dank aan alle respondenten en anderen die hebben geholpen bij het
onderzoek.

Beeld omslag: Holendrechtplein. Foto Pamela Lucas.

Hogeschool van Amsterdam
September 2021

Inhoud

1. Inleiding	1
1.1 Uitvoer onderzoek en centrale vragen	2
1.2 Operationalisatie	2
1.3 Corona-impact	3
1.4 Case study Holendrecht West	4
2. Deskundigheid: nabije kennis tussen klinische kennis en ervaringskennis?	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Nabije kennis versus wetenschappelijke, klinische en ervaringskennis	7
2.3 Inzet van nabije kennis	10
2.4 Nabije kennis, hybride praktijken?	17
2.5 Tot slot: Behoefte aan deskundigheidsbevordering en netwerkvorming	19
3. Vertrouwen en wantrouwen in sociaal schaduwwerk	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Vertrouwen in de relatie tussen schaduwwerkspelers en bewoners	21
3.3 Vertrouwen en wantrouwen tussen informele spelers onderling	25
3.4 Vertrouwen in de relatie sociaal schaduwwerk en formele spelers	26
3.5 Vertrouwen in de relatie sociaal schaduwwerk met de overheid	28
3.6 Positieve ervaringen: ruimte, persoonlijke relaties en continuïteit	30
3.7 Tot slot	31

4. Op zoek naar daadwerkelijke erkenning van sociaal schaduwwerk	32
4.1 Inleiding	32
4.2 Ervaren erkenning	33
4.3 Uitingvormen van erkenning	36
4.4 Erkenning en deskundigheid	39
4.5 Tot slot: van een lichte naar meer diepgaande vorm van erkenning?	42
5. Slothoofdstuk: Licht op sociaal schaduwwerk in de Amsterdamse praktijk	44
5.1 Intro	44
5.2 Nabije deskundigheid: worstelen met vertrouwen en erkenning	45
5.3 Autonomie en samenwerking: op zoek naar de juiste balans	49
5.4 Tot slot: structurele inbedding van nabije kennis?	53
6. Literatuur	55

1. Inleiding

Het onderzoek waar dit rapport op is gebaseerd maakt deel uit van een groter project naar ‘Sociaal schaduwwerk,’ dat wij vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving¹ in 2020 en 2021 uitvoerden. Het project bestond in de eerste plaats uit een literatuurstudie, getiteld *Licht op sociaal schaduwwerk* (2020), waarin we de bestaande kennis over sociaal schaduwwerk verkennen en analyseren. De tweede, belangrijkste stap in het project was om te onderzoeken hoe sociaal schaduwwerk concreet plaatsvindt in de Amsterdamse praktijk. We hebben daarvoor onderzoek gedaan in twee Amsterdamse buurten – in Holendrecht-West en de Jan Maijenbuurt.

“Sociaal schaduwwerk” is als concept geïntroduceerd door Belgische onderzoekers, die naar dit fenomeen in 2019 een studie hebben gedaan (Schrooten, Thys, & Debruyne, 2019). Het verwijst naar sociaal werkpraktijken die uitgevoerd worden door informele spelers- personen of organisaties die niet vanuit een professionele taakopdracht werken, maar veelal op eigen initiatief en vrijwillig.² Vanuit die positie organiseren zij allerlei vormen van ontmoeting, begeleiding en ondersteuning die overeenkomen met de activiteiten van professionals in het sociaal werk. In navolging van Schrooten et al. (2019) plaatsen we sociaal schaduwwerk *tussen* informele zorg op individueel niveau, zoals mantelzorg, en het meer op de gehele samenleving gerichte ‘community care’. Sociaal schaduwwerk gaat uit van de relatie tussen hulpgever en hulpvrager, maar is tegelijk expliciet gericht op een collectieve insteek; het verbeteren van de sociale positie op groepsniveau (zie ook Welschen, Lucas, Hoijtink, & Veldboer, 2020).

Uit de Belgische studie komt het beeld naar voren dat sociaal schaduwwerk soms een gat opvult, door bewoners te bereiken die door professionele zorg- en welzijnsorganisaties niet of niet goed bereikt worden - vooral bewoners met een migratieachtergrond. Bovendien zijn volgens deze studie dit type sociaal werkpraktijken niet altijd even zichtbaar voor en bekend bij formele organisaties, de lokale overheid en de bredere samenleving.³

Gelden die bevindingen ook in de Amsterdamse context? Zien we in de Amsterdamse praktijk ook voorbeelden van sociaal schaduwwerk? Wat zijn de kenmerken daarvan en welke rol vervult het in deze context? Hoe verhouden deze praktijken zich tot professioneel sociaal werk en tot de (lokale) overheid? Met die vragen begonnen we aan dit deelonderzoek, dat plaatsvond in de buurt Holendrecht-West in het Amsterdamse stadsdeel Zuidoost. In dit rapport presenteren we de bevindingen uit het onderzoek.

1 Penvoerder van de Werkplaats is Lex Veldboer, die als lector Stedelijk Sociaal Werken commentaar heeft geleverd op eerdere versies.

2 We hanteren in dit rapport het begrippenpaar formeel/ informeel, wat in de onderzoeksliteratuur inmiddels gangbare begrippen zijn om onderscheid te maken tussen verschillende betrokken actoren in het sociaal domein. Tegelijk zijn wij ons bewust van de kritische kanttekeningen die bij deze begrippen geplaatst kunnen worden, en de weerstand die dit onderscheid soms in de praktijk oproept. Voor een interessante kritische reflectie op het begrippenpaar en gerelateerde dilemma's, zie Post (2017).

3 Met zichtbaarheid bedoelen wij hoe zichtbaar spelers zijn enerzijds voor buurtbewoners en anderzijds voor formele instanties en gemeente/stadsdeel.

1.1 Uitvoer onderzoek en centrale vragen

Tussen augustus 2020 en april 2021 hebben wij veldwerk gedaan in Holendrecht-West naar spelers in het sociaal schaduwwerk, of informele aanbieders van sociaal werk. De inzet was om in deze lokale context te onderzoeken welke positie zij innemen in het sociaal domein binnen de wijk. We stelden daarbij drie vragen centraal:

- wat kenmerkt de activiteiten, aanpak en werkwijze van sociaal schaduwwerkers in Holendrecht?
- hoe verhouden sociaal schaduwwerkers in Holendrecht zich tot formele aanbieders van sociaal werk in de wijk?
- hoe verhouden sociaal schaduwwerkers zich tot de lokale overheid (stadsdeel Zuidoost)?

We maakten daarbij de belangrijke keuze om deze vragen te verkennen **vanuit het perspectief van informele spelers** zelf. De inzet van het onderzoek was om hen centraal te stellen, en hun zienswijze op de bovengenoemde kwesties op een verdiepende manier te beschrijven.

Die keuze is mede ingegeven door het inzicht, dat uit de literatuur over sociaal schaduwwerk naar voren kwam, dat dit type sociaal werk vaak weinig zichtbaar is en soms ‘in de schaduw’ opereert. Er is ruimte voor en behoefte aan meer kennis van binnenuit over sociaal schaduwwerk.

Aan de andere kant zien we dat er in beleidsdocumenten wel over deze spelers wordt geschreven en dat er stevige verwachtingen zijn van hun bijdrage (zie bijvoorbeeld de Principenota ‘Kansen voor Holendrecht’, Gemeente Amsterdam, 2020). We willen met onze studie bijdragen aan een beter inzicht van binnenuit over hoe deze spelers hun eigen rol zien. Daarmee biedt onze studie dus informatie vanuit een specifiek perspectief – hoewel daarbinnen nog ruimschoots variatie te vinden is.

De studie kan vervolgens bijdragen aan dialoog tussen de informele spelers en andere betrokken partijen, zoals formele organisaties en de overheid.

1.2 Operationalisatie

Voor ons onderzoek hebben wij een kwalitatieve onderzoeksmethode gebruikt, waarbij subjectieve ervaringen en perspectieven centraal staan. Wij hebben diepte-interviews afgenomen met 10 personen die op informele basis actief zijn in het sociaal domein in Holendrecht. Meestal hielden wij twee interviews met respondenten. Daarnaast voerden wij met enkele informele spelers korte gesprekken, waaronder een trekker van een stichting voor vrouwen en een medewerker van een moskee; met deze personen is het niet gelukt een diepte-interview te houden.

Zoals te zien in Tabel 1, zijn onze respondenten uiteenlopende typen sociaal schaduwwerkers, die in die zin een representatief beeld lijken te geven van het brede veld van informele sociaal werkpraktijken. Wij spraken met: vrijwilligers die diverse activiteiten ontplooiën; initiatiefnemers van stichtingen met verschillende thema’s en doelgroepen; vrijwilligers in een migrantenkerk; een informele schuldhulpverlener; een aanbieder van sportactiviteiten en een medewerker bij een migrantenzelforganisatie.

M/V FUNCTIE EN STICHTING/ORGANISATIE		
1	V	<i>vrijwilliger voor verschillende zorg- en welzijnsorganisaties</i> ⁴
2	V	<i>vrijwilliger kookcursus bij een stichting</i>
3	V	<i>initiatiefnemer stichting empowerment bewoners van Zuidoost</i>
4	V	<i>initiatiefnemer stichting voor slachtoffers huiselijk geweld</i>
5	M	<i>initiatiefnemer sportactiviteiten</i>
6	V	<i>jeugdleider migrantenkerk</i>
7	V	<i>voorganger migrantenkerk</i>
8	V	<i>coördinator programma voor vrouwen migrantenkerk</i>
9	M	<i>adviseur bij een migrantenorganisatie</i>
10	V	<i>medewerker informele schuldhulpverlening</i>

Tabel 1: overzicht respondenten met wie we diepte-interviews deden

De werving van respondenten verliep deels via een *snowballing*-methode, waarbij wij een naam doorkregen van een professional of een andere informele speler, soms door zelf een organisatie te benaderen. Voor ons onderzoeksdoel hadden wij vooral interesse in de minder zichtbare sociaal werkpraktijken, die echt in de schaduw plaatsvinden. Hoewel dit geldt voor enkele spelers die wij spraken, zijn wij toch vooral in contact gekomen met de meer zichtbare spelers.

Naast de interviews met informele spelers hebben we 3 interviews afgenomen met professionals ten behoeve van achtergrondinformatie. Tot slot hebben we een groepsinterview afgenomen met 4 informele spelers.

De semigestructureerde diepte-interviews zijn grotendeels getranscribeerd en vervolgens thematisch geanalyseerd in Maxqda. Uit die analyse kwamen drie centrale thema's naar voren, die veel zeggingskracht bleken te hebben over allerlei kwesties die spelen onder aanbieders van sociaal schaduwwerk: deskundigheid, vertrouwen en erkenning. De analyse waarvan in de hierop volgende hoofdstukken verslag wordt gedaan is opgebouwd aan de hand van deze drie thema's.

1.3 Corona-impact

Het veldwerk voor dit onderzoeksproject vond plaats tijdens de coronapandemie. Dat heeft een grote impact gehad, zowel op de wijze waarop wij het onderzoek konden uitvoeren als op de inhoudelijke thematiek van het onderzoek. Door de coronabeperkingen waren we soms genoodzaakt om digitaal interviews af te nemen. Daarnaast konden andere methoden van dataverzameling, zoals observaties en informele gesprekken, veelal niet plaatsvinden. In veel van de interviews was de corona-impact op de wijk, de doelgroepen en de activiteiten van het sociaal schaduwwerk vanzelfsprekend een gespreksthema. Dit thema was oorspronkelijk niet de focus van dit onderzoek en komt ook niet aan bod in deze rapportage. Wel hebben we over dit thema op basis van het veldwerk in Holendrecht een artikel geschreven, dat in het voorjaar van 2020 is gepubliceerd in het magazine 'Op Afstand Nabij' van de Landelijke Werkplaatsen

⁴ Het precieze onderscheid tussen formeel/informeel kan lastig zijn in die gevallen waarbij een formele organisatie vrijwilligers aanstuurt of vrijwillige inzet coördineert. In de praktijk zijn er talloze voorbeelden van die mengvorm van formeel/informeel. Wij beschouwen de vrijwilligers die via een professionele organisatie aan vrijwilligerswerk doen als informele spelers.

Sociaal Domein (Welschen & Lucas, 2021). Deze en andere publicaties benadrukken de belangrijke rol van sociaal schaduwwerk tijdens de coronapandemie.⁵

1.4 Case study Holendrecht West

Introductie

Dit onderzoek speelt zich af in de Amsterdamse wijk Holendrecht-West. Deze wijk is gelegen aan de rand van stadsdeel Zuidoost en is onderdeel van de buurtcombinatie Holendrecht/Reigersbos.

Holendrecht-West telt 7300 inwoners (Gemeente Amsterdam, 2020, p. 8). Het is een zeer diverse wijk; een relatief groot deel van de inwoners (75%) heeft een niet-westerse migratieachtergrond; waarvan Suriname (38,5%), de Antillen (6,1%) en onder andere Ghana de belangrijkste landen van herkomst zijn.⁶

De wijk bestaat voor het grootste deel (92%) uit sociale huurwoningen, in de vorm van portiekflats met vier verdiepingen uit de jaren '70, met daar tussendoor veel groen -waardoor de wijk een rustige uitstraling heeft. In een recent uitgevoerde buurtstudie noemen veel bewoners dat als pluspunt van de buurt (Buurtstudie Holendrecht, 2021).

In Zuidoost heeft in de afgelopen decennia veel stedelijke vernieuwing plaatsgevonden, en in het nabijgelegen Amstel III gebied aan de overzijde van het spoor, bij het UMC, wordt een nieuwe woonwijk opgetrokken. In Holendrecht-West zelf is die vernieuwing minder zichtbaar, en zijn de woningen volgens veel bewoners dringend toe aan een opknapbeurt. Minpunten van de buurt die bewoners noemen zijn: verloedering, overlast en sociaaleconomische problemen van medebewoners, rotzooi in de openbare ruimte en algehele achteruitgang van de buurt (Buurtstudie Holendrecht, 2021). Uit het bewonersonderzoek blijkt bovendien dat bewoners bepaalde voorzieningen missen; een bibliotheek, buurtwerk, sportvoorzieningen en voorzieningen voor jongeren worden veelvuldig genoemd.

Beleidsdocumenten van de Gemeente Amsterdam, waaronder de recente Principenota 'Kansen voor Holendrecht' bevestigen het beeld van hardnekkige sociale problematiek. Armoede is al jaren een groot probleem in Holendrecht, dat doorwerkt in andere leefdomeinen. Relatief veel bewoners van Holendrecht-West komen rond van een minimum inkomen en kampen met gezondheidsproblemen.

Kinderen in Holendrecht groeien vaak op in armoede en hebben daardoor minder kans op een succesvolle schoolloopbaan dan kinderen uit andere wijken. Veel kinderen groeien bovendien op in eenoudergezinnen. Bewoners in armoede zijn onvoldoende in beeld bij formele hulpverlening. Onder bewoners heerst een taboe op armoedeproblematiek, waardoor olopemde schulden te laat worden gesignaleerd. Ook gezondheidsproblematiek, zoals dementie, wordt soms te laat gesignaleerd, doordat er een taboe op heerst (Gemeente Amsterdam, 2021). Het late signaleren van problematiek heeft te maken met armoede en

⁵ Zie ook: <https://blog.uantwerpen.be/armoede-sociale-uitsluiting/sociaal-schaduwwerk-in-corona-tijden-meer-dan-ooit-relevant/>. Voor formele partijen werd de waarde van sociaal schaduwwerk in het bereiken van bepaalde doelgroepen ook bevestigd (bron: persoonlijke communicatie, medewerker Stadsdeel Zuidoost).

⁶ <https://gebiedinbeeld.amsterdam.nl/>

laaggeletterdheid (Gemeente Amsterdam Zuidoost, 2021), maar ook met wantrouwen van bewoners in de lokale overheid en professionele hulpverlening.

Voor verschillende buurten in Amsterdam Zuidoost geldt immers dat sprake is van relatief veel wantrouwen richting de lokale overheid en professionele hulpverlening, zo stelt de Gemeente Amsterdam.⁷ Het lage bereik van hulpverlening en het buiten beeld blijven van bewoners in kwetsbare wijken is recent uitgebreid gedocumenteerd in landelijk onderzoek (Dibi, 2020; Uytterlinde, Fokkema, & Can, 2020). Dibi (2020) constateert op basis van kwalitatief onderzoek onder bewoners in verschillende buurten in Nederland dat zij ‘door jarenlange negatieve ervaringen geen gebruik maken van het aanbod in de wijk’, en dat ‘het geen hulp zoeken leidt tot een verergering van de problemen die mensen hebben, persoonlijk, sociaal en maatschappelijk’ (p. 38). Deze beschrijving lijkt ook van toepassing om de lokale context van Holendrecht-West te begrijpen (zie o.a. Gemeente Amsterdam, 2020).

Het stadsdeel onderkent het gebrek aan voorzieningen in de buurt, en noemt ‘het op peil brengen van de maatschappelijke voorzieningen’ in Holendrecht een prioriteit (Gemeente Amsterdam, 2020). De situatie van jeugd en jongeren in de buurt staat inmiddels hoog op de beleidsagenda. In beleidsstukken wordt gesteld dat ‘de pedagogische infrastructuur in de wijk versterkt moet worden’ ‘door onder andere rolmodellen en vaderfiguren in te zetten’. Welzijnsorganisaties en informele netwerken in de buurt worden expliciet opgeroepen om bij te dragen aan ‘een positief opvoedklimaat in gezin, wijk en school’ (Gemeente Amsterdam, 2021). Een start is gemaakt met een tijdelijke voorziening voor jeugd en jongeren in de oude schoolgebouwen van De Mijehof.

Sterk informeel domein met grote rol in de sociale basis

De andere kant van het verhaal is dat Holendrecht-West een buurt is met naar verhouding veel maatschappelijk initiatief. Er zijn in de wijk veel betrokken bewoners die zich op allerlei manieren, op vrijwillige basis, voor de buurt en hun medebewoners inzetten. Vanuit het beleid wordt deze informele spelers een vrij stevige rol toegedicht, met name binnen de zogenaamde ‘sociale basis’: het geheel aan laagdrempelige voorzieningen op wijkniveau.

Zoals de Gemeente Amsterdam in de Principenota ‘Kansen voor Holendrecht’ schrijft: “dit zijn buurtbewoners die de groep kwetsbare en eenzame mensen beter bereiken dan formele instanties” (2020, p. 11). Informele spelers en netwerken spelen een rol in het ‘zelfredzaam maken’ van kwetsbare volwassenen, aldus de Gemeente, in het vinden van de weg naar formele voorzieningen en in het toegankelijk maken van de sociale basis- rollen die ook bleken uit eerder onderzoek van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving (Berkvens, Metze, & Welschen, 2019; Welschen et al., 2020b).

De gemeente stelt zichzelf daarbij wel de vraag of die informele netwerken van zorg en ondersteuning sterk genoeg zijn in het licht van de grote problemen die in de wijk spelen, in het bijzonder rond zelfredzaamheid van bewoners en opvoedondersteuning. Het informele veld in Holendrecht, zo blijkt uit de Principenota, wil graag zijn autonomie behouden en onafhankelijk blijven van externe, formele partijen. Tegelijkertijd ervaren zij een gebrek aan ondersteuning bij

⁷ Masterplan Zuidoost: https://zoiszuuidoost.nl/wp-content/uploads/2021/05/ZO-Zuidoost-Masterplan_final-2021-2040.pdf

de activiteiten die zij voor de wijk ontplooiën, aldus de Principenota (Gemeente Amsterdam, 2020).

Bredere maatschappelijke en beleidscontext

Holendrecht staat in beleidstermen te boek als een 'ontwikkelbuurt'.⁸ In Amsterdam zijn 32 buurten als zodanig aangemerkt. Recent is er in het landelijk beleid sprake van een hernieuwde aandacht voor de wijkgerichte aanpak ter verbetering van zogenaamde kwetsbare buurten. In mei 2021 trokken vijftien burgemeesters uit het hele land aan de bel om aandacht te vragen voor de groeiende achterstelling van 'kwetsbare wijken'. Speciale beleidsaandacht voor 'kwetsbare wijken' is er in de afgelopen decennia in verschillende perioden geweest, onder verschillende noemers – Vogelaarwijken, aandachtwijken, krachtwijken. Volgens de burgemeesters is die extra aandacht nu bij uitstek (weer) nodig, omdat de coronacrisis de problemen en het gebrek aan kansen alleen maar heeft uitvergroot. Volgens de burgemeesters is een structurele aanpak nodig, in plaats van de kortlopende projectmatige programma's uit het verleden.

Specifiek voor Zuidoost is al ingezet op een meerjarige aanpak ter verbetering van de leefbaarheid, met het in februari 2021 gepresenteerde 'Masterplan Zuidoost'. Dat plan is opgesteld door een maatschappelijke alliantie van gemeente, rijksoverheid, woningcorporaties, politie, OM, allerlei organisaties en bewoners. De inzet is een lange termijn aanpak voor structurele verbeteringen in Zuidoost, in het bijzonder een beter perspectief voor jongeren. Naast het Masterplan Zuidoost is in mei 2019 het 'Social Pact Zuidoost' opgericht, een samenwerkingsverband van formele en informele partijen en Movisie.⁹ Een andere ontwikkeling die aandacht heeft gevestigd op de omstandigheden in Zuidoost, specifiek in relatie tot kansenongelijkheid en institutioneel racisme, waren de *Black Lives Matter*-protesten van 2020.

In overleg met de partners binnen de Gemeente Amsterdam is besloten om het onderzoek naar praktijken van sociaal schaduwwerk in de Amsterdamse context toe te spitsen op Holendrecht-West. De keuze voor dit gebied heeft te maken met de urgentie van de onderzoeksvragen binnen deze lokale context. Holendrecht-West komt uit onze deskresearch naar voren als een wijk waar sociaal schaduwwerk bij uitstek relevant is: er is een opeenstapeling van sociale problematiek in combinatie met wantrouwen in formele instanties. Daarnaast er is veel informeel initiatief, maar lijkt ook sprake van een afstand tussen het informele domein en formele spelers en de overheid. Die kenmerken maken Holendrecht-West een geschikte plek voor een gerichte, illustratieve *case study* naar praktijken van sociaal schaduwwerk in Amsterdam en naar de vraag of en hoe die praktijken (beter) ondersteund kunnen worden.

⁸ Een wijk met hardnekkige en omvangrijke problematiek die op meerdere sociaaleconomische indicatoren onder het stedelijk gemiddelde scoort.

⁹ Uniek sociaal pact zet bewoner Zuidoost centraal | Movisie

2. Deskundigheid: nabije kennis tussen klinische kennis en ervaringskennis?

2.1 Inleiding

Zoals we in de Inleiding al aanstipten, gaat het bij sociaal schaduwwerk om sociaal werk ‘als praktijk’, ter onderscheid van sociaal werk ‘als professie’. Als praktijk verwijst sociaal werk naar een scala van activiteiten, die ook door mensen worden uitgevoerd die niet per se tot sociaal werkers opgeleid zijn, maar die niettemin aansluiting vinden bij de internationale definitie van het sociaal werk. Roose, Spierts en Hoijtink (2020) stellen dat een focus op sociaal werk als louter uitgevoerd door mensen met een diploma sociaal werk, ertoe kan leiden dat initiatieven van informele spelers onder de radar blijven en een afstand wordt gecreëerd tussen zogenaamde ‘deskundigen’ en ‘niet-deskundigen’. Maar welke deskundigheid brengen informele spelers precies in? In dit hoofdstuk laten we zien dat een strakke afbakening tussen verschillende typen kennis moeilijk te maken is en analyseren we deskundigheid van sociaal schaduwwerk als *nabije kennis* tussen wetenschappelijke kennis en klinische kennis aan de ene kant, en ervaringskennis aan de andere kant. Een analyse daarvan is belangrijk, omdat respondenten het belang en de waarde ervan naar voren brengen voor zowel de doelgroep als andere spelers zoals de overheid.

We starten daarom met een bespreking van nabije kennis. Wat kenmerkt deze? Waarin verschilt deze van andere typen kennis? Ook staan we stil bij de vraag hoe en ten behoeve van wie sociaal schaduwwerkers nabije kennis inzetten. We maken daarin een onderscheid tussen de doelgroep die zij bedienen, andere informele spelers, formeel sociaal werk en de (lokale) overheid. We eindigen dit hoofdstuk tenslotte met de vraag in hoeverre een duidelijk onderscheid met andere typen kennis gemaakt kan worden, omdat veel respondenten ook andere typen kennis bezitten. Zij wijzen in de interviews echter vooral op de waarde en het belang van nabije kennis.

2.2 Nabije kennis versus wetenschappelijke, klinische en ervaringskennis

Net als sociaal werkers werkzaam vanuit door de overheid gefinancierde organisaties krijgen de respondenten te maken met uiteenlopende, vaak complexe en onvoorspelbare situaties, waarop zij antwoord moeten geven. Het nodige is al geschreven over de brede kennisbasis die opgeleide sociaal werkers daarbij inzetten. Baillergeau en Duyvendak (2016) maken een onderscheid tussen wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis. Ze gebruiken de term ‘klinische kennis’ voor de kennis die sociale professionals bezitten; een combinatie van wetenschappelijke kennis en praktijkkennis. Klinische kennis is in het sociale domein inmiddels een erkend type deskundigheid die professionals tijdens het volgen van hun opleiding en in de praktijk opdoen en inzetten (Van Bommel, Van Doorn, de Jonge, & Kloppenburg, 2017).

Naast wetenschappelijke en klinische kennis wordt ervaringskennis inmiddels ook steeds meer erkend als belangrijke derde kennisbron (Baillergeau & Duyvendak, 2016; Weerman, de Jong, Karbouniaris, & Overbeek, 2019). Hoe het voelt om in een buurt te wonen, hoe het is om te

maken te krijgen met stigmatisering, wat als wel en niet werkzaam ervaren wordt; het toegenomen belang van zulke directe ervaringen komt naar voren in de opkomst van ervaringsdeskundigen in verschillende delen van het sociale domein, bijvoorbeeld in de GGZ en de maatschappelijke opvang (Keuzenkamp, 2018; Sedney, 2016; Weerman et al., 2019).

In dit hoofdstuk brengen we een ander type kennis over het voetlicht dat informele spelers bezitten en dat zich laat omschrijven als *nabije kennis*. Dat sociaal schaduwwerkers beschikken over unieke, specifieke kennis, is in eerder onderzoek wel beschreven (zie ook Schrooten et al., 2019; Welschen et al., 2020a), maar niet als een relatief zelfstandig type naast wetenschappelijke, klinische en ervaringskennis. Deze specifieke kennis van sociaal schaduwwerkers ontstaat en ontwikkelt zich niet tijdens een formele opleiding, noch louter door eigen ervaring met een bepaalde problematiek of sociaal vraagstuk, maar vanuit een directe nabijheid bij en met de bewoners en de buurt.

Nabije kennis onderscheidt zich enerzijds van ervaringskennis doordat sociaal schaduwwerkers niet per se soortgelijke posities en ervaringen kennen als hun doelgroep. Tegelijkertijd is hun opgebouwde kennis van de leefwereld van hun doelgroepen door de fysieke en sociaal-culturele nabijheid dermate indringend en rijk dat zij dicht tegen ervaringskennis aan zit. Anderzijds onderscheidt nabije kennis zich van wetenschappelijke en klinische kennis, doordat deze vorm niet opgebouwd is op basis van wetenschappelijke kennis, maar op dagelijkse ervaringen en interacties, én een sterke verbondenheid met de doelgroep in de buurt. Voor we ingaan op de vraag hoe en in relatie tot welke andere spelers respondenten deze nabije kennis inzetten, zoomen we in op een cruciaal element ervan, dat deze kennis onderscheidt van andere typen kennis, en dat is ‘community connectedness’.

Community connectedness

De respondenten die wij spraken in en rondom Holendrecht-West kennen de problematiek die speelt onder de bewoners, waaronder relatief veel eenoudergezinnen, jongeren, mensen die laaggeletterd zijn of een licht verstandelijke beperking hebben.¹⁰ Juist in deze wijk speelt volgens respondenten veel stille problematiek, zoals armoede, schulden, huiselijk en seksueel geweld, dementie, discriminatie en opvoedproblemen. Anders dan vaak het geval is bij professionals in dienst van formele instanties of ambtenaren werkzaam bij de (lokale) overheid, wonen zij zelf ook in de buurt. Zij zijn in de eerste plaats medebuurtbewoner. Ook in etnisch-cultureel opzicht zijn zij veelal nabij de bewoners, die meestal een Surinaamse, Ghanese, of Antilliaanse achtergrond hebben. Ze kennen de cultuurspecifieke codes of sociaal-culturele normen uit de gemeenschap omdat ze er zelf onderdeel van zijn, of de gemeenschap van nabij kennen. Daardoor kunnen zij inspelen op cultuurspecifieke kwesties waarmee de bewoners te maken hebben.

Als je het hebt over de kerkgemeenschap, die spelen een ontzettend grote rol in Zuidoost. Zeker als je kijkt naar de Ghanese doelgroep, want die zijn ontzettend gelovig. Op het moment dat er problematieken zijn binnen het gezin, dan is toch wel de kerk een eerste plek waar zij dan naartoe stappen. (expert, semi-informele organisatie)

¹⁰ Kansen voor Holendrecht, Principenota, Gemeente Amsterdam, 2020

Sociaal schaduwwerk vindt plaats binnen een context van dagelijkse interacties tussen buurtbewoners. Veelal staat niet hulpverlening maar ontmoeting voorop, vanuit een gedeelde interesse, zoals geloof of sport, of een gedeelde culturele achtergrond, zoals eerder onderzoek in Vlaanderen en Nederland heeft uitgewezen (Schrooten et al., 2019; Welschen et al., 2020a). Deze nabijheid brengt sociaal schaduwwerkers op het spoor van noden en behoeften van gezinnen en in gemeenschappen die nogal eens buiten het zicht van de formele instanties blijven. Zij springen in het gat tussen 'moeilijke bereikbare' groepen en de wijze waarop formele instanties hun aanbod organiseren en invulling geven. Deze bevindingen uit eerder onderzoek zien wij weerspiegeld in de interviews met onze respondenten. Respondenten geven aan dat zij gemakkelijk toegang hebben tot de intieme leefwereld van buurtbewoners en daar zien wat er speelt.

Binnen onze zwarte cultuur is een uitspraak 'je houdt je vuile was binnen'. Maar achter de voordeur, als je ziet wat daar allemaal voor problemen zijn, ongelooflijk. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Veel bewoners in de buurt leven in armoede en hebben schulden, maar kunnen volgens de respondenten hun weg niet goed vinden in 'het systeem' van formele instanties, door bijvoorbeeld laaggeletterdheid, gebrek aan digitale vaardigheid, of een taalbarrière.

De doelgroep die ik bedien is heel breed. Diverse achtergronden en problemen, met name schulden, mensen met betaalachterstanden, mensen die niet taalvaardig zijn. Echt mensen die tussen wal en schip vallen en die telkens opbotsen tegen het systeem. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Met hun fysieke en vaak ook sociaal-culturele nabijheid bij bewoners hebben schaduwwerkers een grote mate van 'community connectedness' (Fretwell, Osgood, O'Toole, & Tsouroufli, 2019). De informele contacten met bewoners, waarin volgens Hernández-Plaza, Alonso-Morillejo en Pozo-Muñoz (2006) sprake is van gelijkwaardigheid, continuïteit en intimiteit, geven ruimte voor de uitwisseling van steun en informatie. In deze contacten en interacties ontwikkelen informele spelers veel kennis over de sociale omstandigheden waaronder bewoners leven, en welke noden, behoeften en vragen zij hebben. Nabije kennis is een vorm van lokale kennis, gebonden aan een buurt en gemeenschap; "contextgebonden, gemeenschaps-specifiek en onsystematisch, doordat zij ontstaat vanuit de sociale praktijk van het dagelijks leven" (Canagarajah, 2002).

Nabijheid is een van de werkzame elementen van sociaal schaduwwerk, in samenhang met onder meer vertrouwen en een relatief autonome positie van overheid of professionele instanties, waarop we verder ingaan in de volgende hoofdstukken. De werkwijze van sociaal schaduwwerkers vertoont elementen van wat in het sociaal domein algemeen bekend staat als de presentiebenadering,¹¹ zoals de relatie centraal stellen, 'er zijn' voor bewoners, benaderbaar zijn, aansluiten bij de leefwereld van bewoners, en focussen op de mogelijkheden van mensen in plaats van alleen hun problemen.

¹¹ <https://www.andriesbaart.nl/presentie/>; <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentiebenadering-basis-goede-zorg>

2.3 Inzet van nabije kennis

De doelgroep

Door de kloof die bestaat tussen kwetsbare groepen bewoners en formele instanties, is een rijke variatie aan initiatieven ontstaan gericht op ondersteuning aan buurtbewoners. De sociaal werkpraktijken waarin respondenten voorzien lopen uiteen van ontmoeting, opvoedondersteuning, begeleiding naar werk, ondersteuning bij financiën en formulieren, voorlichting, empowerment door middel van sport, tot counseling en materiële steun, aan bewoners met diverse achtergronden. Vanuit hun 'community connectedness' kunnen de informele spelers hun nabije kennis van thema's en groepen die veelal onder de radar van formele organisaties blijven, inzetten en ontwikkelen.

Een aantal respondenten richt zich bijvoorbeeld (vooral) op eenoudergezinnen, vaak alleenstaande moeders. Zij zien dat deze ouders, vaak in situaties van armoede en psychosociale problemen, worstelen met de opvoeding, wat mede kan leiden tot problemen bij jongeren, zoals schooluitval en criminaliteit. Een stichting noemt haar kernactiviteit daarom 'het versterken van de moeder-kindband', omdat het werken aan deze relatie een preventief effect heeft, zo is de ervaring. In dat verband stelt een andere respondent bijvoorbeeld dat het helpen van kinderen bij hun schoolwerk moeilijk is voor ouders die de taal niet goed spreken, of voor 'Surinaamse moeders die voornamelijk bezig zijn met werk of andere dingen aan hun hoofd hebben.'

Ze weten dat de cijfers verkeerd gaan en dat het niet goed gaat, maar vinden het moeilijk om de jongeren daarin te ondersteunen. Het gaat anders bij kinderen die wél een moeder en vader hebben. Daar zie je wel, dat zij er meer bovenop zitten. (jeugdleider migrantenkerk)

Anderen helpen vrouwen uit een isolement te komen, of begeleiden hen naar werk. Bijvoorbeeld door vrouwen die, aldus een respondent, 'thuis zitten met een uitkering' te helpen met het maken van een CV en andere zaken waarvan 'de gemeente verwacht dat ze dat kunnen'.

Van de gemeente krijg je te horen: maak je cv. Je moet nu echt werk vinden en je moet solliciteren. Als je dat tegen de mensen zegt, die kunnen helemaal niet solliciteren. Ze kunnen zelf helemaal geen CV maken. Bijna vijftig procent van die vrouwen kan dat niet doen. ... De gemeente verwacht dat mensen solliciteren. Het gebeurt niet. Want die mensen weten de weg niet meer. ... Ze zijn echt verdrietig. Hier willen wij gewoon mensen helpen vanaf nul. (programmacoördinator migrantenkerk)

Een stichting waarvan een van de initiatiefnemers Marokkaans is, wist op welke manier zij geïsoleerde moslimvrouwen met diverse migratieachtergronden uit huis kon krijgen en begeleiden: door in het buurthuis voor hun kinderen Arabische taallessen te organiseren.

Die moeders kunnen de deur niet uit als ze niet een smoes kunnen vertellen aan hun man van: 'Ik breng mijn kinderen naar de Arabische les.' Daar kregen ze wel toestemming voor. En toen konden wij verder met de moeders. Daar werden de kinderen bezig gehouden. Met de Arabische les en knutselen en weet ik veel wat allemaal en wij waren bezig met de moeders. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Anderen werken weer veel met jongeren. Jeugdleiders in een migrantenkerk benoemen diverse problematiek van jongeren in de buurt, zoals een laag zelfbeeld, automutilatie, suïcidaliteit, of in

de criminaliteit geraken. Zij zien relatief veel jongeren die ervaringen hebben met seksueel geweld. Via praatgroepen en individuele gesprekken komen deze ervaringen, vaak voor het eerst, aan de orde.

We hebben veel jongeren die verkracht zijn, sommigen door hun werkgever, sommige door hun oom. En daar zijn ze nooit voor uitgekomen. Maar dan zie je ze wel op een gegeven moment heel down. En als je het gesprek wel hebt en een relatie probeert op te bouwen, gaan ze zich steeds een klein beetje openen en uiteindelijk komt het gewoon eruit. (jeugdleider migrantenkerk)

De jeugdleiders organiseren daarnaast onder meer groepsactiviteiten en dialogen tussen ouders en kinderen. Zij willen de zelfredzaamheid van jongeren bevorderen door hen zelf taken te laten uitvoeren en middels een mentorsysteem. Jongeren die vanuit armoede proberen aan geld te komen via drugshandel of prostitutie, proberen zij te begeleiden met school, of op weg naar werk.

Na een paar gesprekken hebben wij hem meer geconfronteerd omdat wij het idee hadden, dat hij bezig was met het verkopen van drugs. Op een gegeven moment zei hij: 'Ja, sommige benaderen mij en ik heb geld nodig voor mijn moeder, thuis.' Hij heeft geen werk. Hij kan geen werk vinden omdat hij elke keer geweigerd wordt. We hebben hem gezegd: 'Luister, én je bent donker, als je één keer erin wordt ingeluisd of je wordt opgepakt, dan ga je nóóit aan werk komen. Dan wordt het nóg lastiger. Want én je bent donker én je hebt een strafblad. Hoe gaan we je helpen dan? [...] Ik heb gezegd, laten we gaan zitten en je CV even doornemen. Wat zeg je, als je belt en vraagt naar werkt? Ga je met een pet naar binnen? Zulke dingen. (jeugdleider migrantenkerk)

Een andere informele speler richt zich onder meer op het verspreiden van kennis over dementie, waarop, zo geeft zij aan, een taboe heerst in de gemeenschap waar zij deel van uitmaakt.

Surinaamse mensen... wij... ik zeg wij-vorm, we hebben geen zicht in wat dementie is. In Suriname weten ze dit niet. Oma is kindsie zeggen ze. Kindsie is een beetje vergeetachtig en oma doet domme dingen. Oma wordt opgesloten, springt over de schutting, en die gaat weglopen. ... Dan zetten ze hun moeder in een hok. De omgeving moet het niet weten. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Behalve dat informele spelers hun sociaal werkpraktijken vaak verrichten in het kielzog van andere activiteiten, bieden zij veelal ook op meerdere vlakken ondersteuning. Deels gaat het om verschillende, overlappende, doelgroepen; een vrijwilliger die kookcursussen geeft, helpt bijvoorbeeld ook Spaanstalige bewoners met formulieren en is mantelzorger voor diverse bewoners in de wijk. Daarnaast bieden de schaduwwerkers een meer integrale benadering van de bewoners die zij ondersteunen, anders dan wat vaak gebruikelijk lijkt bij formeel aanbod. Zo biedt een speler sportactiviteiten aan in het kader van zowel fysieke als mentale versterking van bewoners: 'Het is de body-mind-soul.' En een initiatiefnemer van een stichting voor bewoners die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld, biedt hen, naast begeleiding via empowermenttrainingen en praatgroepen, ondersteuning bij hun financiën, of hun dagplanning:

Ik doe allerlei verschillende dingen. We gaan niet de hele dag praten over huiselijk geweld en dat soort zaken, want daar worden mensen alleen maar depressiever van. Wat ik dus ook wel doe, is dat ik met mensen ga kijken naar: Hoe is je financiële situatie? ... Hoe zit je met het plannen van je leven? Daar breng ik mensen ook dingen in bij, via een agenda, desnoods

met een stickertje. Ik heb ook lijsten gemaakt, om mensen het overzicht over hun geld te laten hebben. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Kenmerkend voor informeel sociaal werk is ook de flexibiliteit in het aanbod, afhankelijk waaraan de meeste nood is. Zo is een stichting vanwege de coronapandemie een alternatieve voedselbank begonnen. De stichting biedt waar mogelijk ondersteuning aan de bewoners die afkomen op deze laagdrempelige voedselvoorziening, grotendeels ongedocumenteerde bewoners. Ook verschillende andere respondenten hebben contacten met ongedocumenteerde, en/of dak- en thuisloze bewoners, groepen die normaliter onder de radar van instanties blijven, en bieden hen psychosociale ondersteuning, of praktische steun, bijvoorbeeld door te zorgen voor een slaapplek.

Andere informele spelers

Uit de interviews klinkt een sterke onderlinge erkenning van elkaars deskundigheid door. Een deel van de sociaal schaduwwerkers zoekt actief de samenwerking met andere informele spelers in de buurt op. Zij zitten soms samen in een Whatsappgroep, of in hetzelfde gebouw. Gebruik maken van elkaars deskundigheid kan bijvoorbeeld door bewoners naar de ander door te verwijzen.

De kookclub, dat is de groep van tante X. Als ik cliënten heb die zich een beetje eenzaam voelen, of ze geven dat aan, dan nodig ik ze gewoon uit om deel te nemen aan de kookclub hier, de club van X. (informele medewerker schuldhulpverlening)

Spelers zeggen daarnaast de deskundigheid van andere informele spelers in te roepen als zij te maken hebben met een bewoner met specifieke problematiek waarin zij zelf geen expertise hebben.

Er is in de omgeving huiselijk geweld, geestelijke mishandeling van allerlei doelgroepen. ... Dan doe ik mijn vraag soms naar [andere informele speler], naar iemand die mij advies kan geven wat ik moet doen. ... Dan probeer ik het via andere wegen, zodat die personen – die ik relatie heb opgebouwd – dat ze uitkomen met hun problemen, want we willen geen zelfmoordpogingen. ... Bijvoorbeeld ouderenmishandeling. Weet je, dat is ook iets van [andere informele speler]. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Soms klinken signalen door van rivaliteit, bijvoorbeeld door overlapping in thema's en doelgroepen. De meeste informele spelers spreken echter de wens uit elkaar aan te vullen en te versterken.

We pikken niet andermans ideeën in. Dat is bij bepaalde mensen en dat vind ik jammer. Doe iets waar jij sterk in bent. Niet een dag dat, een dag dit, een dag dat, oh die loopt goed, dat ga ik oppakken en dat doen. Dat werkt niet. Wij zijn niet goed in ... zo wil ik het ook niet zeggen, maar in... oudere jongens. ... En daar zou ik een andere organisatie binnenhalen: "Jullie zijn goed daarin, kom. Dit is niet mijn core business, van jullie wel." Dus dat kun je verschuiven maar niet alles willen, dat gaat gewoon niet. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Er is heel veel jeugdbeweging vanuit kerken. Dat is soortgelijk aan wat wij doen. Ik zou meer willen zien dat we elkaar kunnen aanvullen en versterken. (jeugdleider migrantenkerk)

Formele aanbod

Uit de interviews komt naar voren dat de informele spelers, behalve dat zij zelf vaak uitgebreide ondersteuning bieden, tegelijkertijd zorgen dat bewoners zo nodig worden begeleid naar formele hulp. De voornaamste reden die respondenten noemen om professionele deskundigheid in te schakelen is dat hun eigen kennis -naast hun vaak beperkte capaciteit en middelen- begrensd is.

Bijvoorbeeld, kijk, met sommige dingen, je komt met depressieve klachten. We hebben een psycholoog. We kunnen sessies inplannen met haar en dat doet ze gewoon vrijwillig. Maar er zijn ook bepaalde dingen waarvan wij zeggen, maak een afspraak met de huisarts. (voorganger migrantenkerk)

Dit is bijvoorbeeld het geval als een situatie van een jongere onveilig lijkt te worden:

Afwegend in welke geestelijke staat zij was, en dat zij relaties had die emotioneel maar ook fysiek bedreigend waren, dachten we, ze heeft wel echt meer hulp nodig dan wat wij kunnen bieden op dit moment. (jeugdleider migrantenkerk)

Een migrantenzelforganisatie zegt eveneens zelf veel informatie te kunnen geven aan bewoners, maar verwijst zo nodig door naar een instantie, bijvoorbeeld bij opvoedproblemen met pubers.

Zoals alleenstaande moeders, sommigen van hen hebben problemen met hun kinderen, als die naar de middelbare school gaan. Wij verwijzen hen door naar andere organisaties want wij zijn niet gespecialiseerd. Sommige kinderen van die leeftijd, zonder vader, met alleen een moeder... het is moeilijk om met hen om te gaan. (adviseur migrantenorganisatie)

Naast het toeleiden naar formele hulp, beschrijven sommige spelers ook positieve voorbeelden van een bredere samenwerking met instanties. Daarbij lijkt sprake van wat samenwerking tussen formele en informele spelers zou moeten zijn, volgens Thys en Anciaux (2019): een wederzijdse uitwisseling waarbij beide partijen open staan om te leren van elkaars deskundigheid. Zo werkt een actieve bewoonster als vrijwilliger voor meerdere zorg- en welzijnsorganisaties. Zij ontvangt trainingen van hen en begeleidt themabijeenkomsten, bijvoorbeeld voor mantelzorgers. Organisaties doen een beroep op haar om bepaalde bewoners te ondersteunen. Regelmatig is er casuïstiekbespreking. Deze speler zegt zo nodig advies in te winnen bij formele instanties:

Bijvoorbeeld Jellinek. Als ik wat vraag, dan kunnen ze me echt [adviseren]. Of bijvoorbeeld mensen die ontruimd zijn, mensen die geen onderdak hebben, ongedocumenteerde mensen die in Zuidoost rondlopen. Dan kan ik hulp vragen van echt deskundigen. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Een migrantenzelforganisatie zegt eveneens samen te werken met formele instanties, onder meer de GGD en de politie, in het organiseren van voorlichtingen of dialoogsessies voor de gemeenschap, bijvoorbeeld over gezondheidskwesties, rechten van ongedocumenteerden, of homoseksualiteit. Deze samenwerking tussen instanties en zelforganisaties of sleutelfiguren lijkt in de praktijk bij te dragen aan het bespreekbaar maken van cultuurspecifieke taboe-onderwerpen.¹²

¹² Zie bijvoorbeeld ook <https://www.movisie.nl/verandering-binnenuit>

Eerst waren de meeste van onze mensen niet gewend aan sommige dingen in de Nederlandse samenleving, omgaan met homoseksuele mensen. Meestal zijn mensen opgevoed met het idee dat homoseksualiteit een misdaad is of zoiets. Maar stap voor stap zijn we in staat om hen erover te informeren. We organiseren ook talkshows en we nodigen experts uit. (adviseur migrantenorganisatie)

Enkele respondenten geven aan dat zij wel willen samenwerken met formele instanties, maar dat op dit moment geen sprake is van 'samenwerking', vanwege de eenzijdigheid van het contact. De informele speler kan bijvoorbeeld advies vragen bij de instantie, maar andersom gebeurt dit niet.

Nee, samenwerking is het nog niet echt. Ik kan 'expertise opvragen'. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Respondenten beschrijven ook diverse voorbeelden waarin volgens hen de deskundigheid van het formele aanbod in zorg en welzijn tekortschiet. Dit betreft enerzijds het bereik van kwetsbare bewoners en anderzijds het aanbod zelf dat niet goed aansluit bij de doelgroep.

Volgens een aantal schaduwwerkers hebben formele instanties te weinig kennis van de kwetsbare situaties van bewoners, bijvoorbeeld redenen waarom deze niet op een afspraak komen. Een speler vertelt dat zij deze beweegredenen altijd probeert te achterhalen in zulke gevallen:

Dan hoor je verhalen van: 'Ja, ik had geen geld om daar te komen.' Het is niet dat iemand niet wil. Er speelt weer iets waardoor iemand daar niet kan komen. (informele medewerker schuldhulpverlening)

Een andere tekortkoming in de deskundigheid van formele instanties die in de interviews naar voren komt is hun relatieve onbekendheid met cultuurspecifieke issues, waar sociaal schaduwwerkers bij uitstek kennis van hebben. Een voorbeeld daarvan betreft 'remittances', het geld dat veel bewoners in Zuidoost sturen naar hun familieleden in het land van herkomst, omdat dat van hen verwacht wordt. Hoewel zij zelf vaak met moeite financieel de eindjes aan elkaar kunnen knopen, zijn zij degenen in de familie die nu in Nederland wonen, een huis en gezin hebben, en geacht worden de achterblijvende familie te steunen. Formele organisaties zijn vaak niet op de hoogte van de problemen en stress die dit kan opleveren, of begrijpen deze niet, aldus een informele speler:

Dat is dat aspect wat soms niet meegenomen wordt omdat men dat niet weet. Ik zie letterlijk mensen heel veel opofferen om te zorgen dat het goed gaat met de familieleden. Formele instanties, ik denk niet dat zij het zien, nee. Want ze zullen nooit begrijpen: Waarom moet je überhaupt geld terugsturen? Voor wat? Voor wie? Hebben ze daar geen baan? (voorganger migrantenkerk)

Een andere informele speler zegt eveneens dat het moeilijk is je in te leven in een cultuur als je deze niet van dichtbij kent of zelf deel uitmaakt van een gemeenschap:

De meeste mensen uit andere landen hebben vaker een wij-cultuur. En vanuit een ik-cultuur iemand helpen in een wij-cultuur is heel erg moeilijk. Om je ook te kunnen inleven in waar iemand vandaan komt. ... Ik noem het inbedden in je cultuur een beetje. Dat mensen ook weten dat we uit hetzelfde hout gesneden zijn. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Sociaal schaduwwerkers hebben daarnaast eigen opvattingen over wat de juiste aanpak zou zijn, gegeven de doelgroep, en welke onderwerpen belangrijk zijn. Meerdere informele spelers geven aan dat volgens hen te snel op drastische wijze wordt ingegrepen, bijvoorbeeld dat kinderen uit huis worden geplaatst, of de politie erbij gehaald, in plaats van te praten met mensen. Een initiatiefnemer van een stichting voor mensen die te maken hebben met huiselijk geweld bijvoorbeeld zegt:

Soms is er een klein probleem. Te weinig boodschappen, baan kwijt of whatever. Praat met ze, probeer mensen perspectief te geven. ... Als ik kijk in de afgelopen maanden, ik ben soms 's avonds uit mijn bed gebeld dat er een buurman weer een buurvrouw aan het verbouwen was. Ja, dan sta ik daar in mijn eentje zonder politie, maar het komt wel in orde. Die boekjes die ik allemaal gekregen heb (van instanties), die handleidingen, dan moet ik meteen de politie bellen. Maar dat doe ik niet. Ik ga praten met die mensen en kijken: waar kan ik je wel helpen? Kan ik je doorverwijzen? Dat werkt veel beter voor een gezin dan dat Jeugdzorg binnen komt lopen en kinderen weghaalt. Moeder wordt ergens weet ik naartoe gebracht. Terwijl die mensen dat eigenlijk niet eens willen.

Eenzijds erkennen respondenten dus dat professionele deskundigheid nodig is bij bepaalde problematiek en dat zij daarvoor aangewezen zijn op het inschakelen van formele instanties. Anderzijds benoemen informele spelers allerlei tekortkomingen van het formele aanbod.

Lokale overheid

Respondenten benadrukken het belang en de waarde van hun nabije kennis. Niet alleen voor de doelgroep zelf, maar bijvoorbeeld ook voor de lokale overheid. Dat punt kwam onder andere naar voren in de context van problematiek van jongeren en veiligheid- een thema dat ten tijde van ons onderzoek zeer actueel was in de wijk. Sociaal schaduwwerkers stellen dat zij over kennis beschikken om bij te dragen aan oplossingen voor deze problematiek.¹³

We kunnen drie argumenten van sociaal schaduwwerkers onderscheiden waarop zij deze claim onderbouwen. Ten eerste bezitten zij door hun nabijheid waardevolle kennis over oorzaken van vraagstukken, noden, problemen en behoeften van de doelgroepen die zij bereiken met hun initiatieven en ondersteuning. Meerdere spelers zoeken bijvoorbeeld de oorzaak en oplossing van de onveiligheid in de buurt vooral in de armoede en opvoeding:

Het gaat niet goed, absoluut niet. De meeste jongeren lopen gewoon met wapens. ...De [oorzaak] ligt één, in de armoede. En de opvoeding, denk ik. Geen aandacht, daarom zeggen we ook, je moet, van moeder en kind, de band versterken. Want dat mis je. Het is niet alleen dat die jongeren geen liefde kennen, maar ook de moeders weten niet de liefde te geven. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Ten tweede wijzen sommige sociaal schaduwwerkers er op dat nabije kennis hen uit eerste hand diep inzicht geeft hoe overheidsbeleid en sociale interventies uitpakken voor hun doelgroepen. Dat kan gaan over ervaringen met beleid op landelijk niveau, zoals bijvoorbeeld gedupeerden van de toeslagenaffaire, maar ook over sociale interventies op lokaal niveau, zoals het aanbod aan activiteiten voor jongeren in de wijk vanuit lokale welzijnsorganisaties. Zo zegt een speler:

¹³ Daarbij moet wederom worden benadrukt dat dit een weergave is vanuit het perspectief van de sociaal schaduwwerkers en geen objectieve uitspraak over de effectiviteit van het formele jongerenwerk.

De jongerenwerkers... die zijn ook nalatig geweest. Ja, zoals ik altijd zeg, van koken en chillen kom je niet vooruit. De meeste jongeren die koken al thuis. Dus dit is toch geen stimulans? 'Wat ga je doen?' 'Koken.' Weet je hoeveel subsidies uitgedeeld worden aan dat soort projecten van jongeren? Ik hou meer van het cultuursnuiven, er is meer dan de keuken. We hebben wel een muziekschool hier maar daar moet je weer voor betalen. Ik heb liever dat het gewoon in de buurthuizen wordt gegeven. Dat de jongeren de kans krijgen om daar gratis muziekles... Weet je. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Op basis van deze nabije kennis over oorzaken van problemen en behoeften, en kennis over effecten van bestaand beleid en sociale interventies, ontwikkelen verschillende sociaal schaduwwerkers, ten derde, ideeën over aanvullend of alternatief beleid en sociale interventies voor de doelgroepen. Deze zouden volgens hen beter aansluiten bij de doelgroep en daardoor effectiever zijn om de positie en kwaliteit van levens van de doelgroepen te verbeteren. Zij spreken zich bijvoorbeeld uit tegen uithuisplaatsing van kinderen en zijn voor een preventieve aanpak:

Zonder tussenkomst van een Jeugdzorg. Dat voor die tijd al... ik vind dat je je moet focussen op het opvoeden. En je wint er helemaal niks mee. Dus als we dat kunnen voorkomen, scheelt heel veel geld voor de Jeugdzorg. Het scheelt een gestreste moeder. En het is voor de kinderen goed... Die worden weggepakt en naar een ander gezin geplaatst, ik ben helemaal tegen dat. Als het moet, dan moet het. Als er extreme gevallen zijn, ja terecht. Maar je kan het voorkomen. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Een vrijwilliger in de migrantenkerk beschrijft hoe de lokale overheid op het thema veiligheid en jongerenproblematiek in haar ogen voor een te beperkte aanpak kiest – een focus op de jongeren waarbij de situatie van de ouders onvoldoende wordt meegewogen:

De criminaliteit. Jullie hebben gehoord van die mensen met een mes. En de gemeente wil de kinderen graag helpen. De gemeente heeft een heel mooi plan om die kinderen te helpen, maar het gaat niet lukken. Die kinderen doen dit soort dingen. Ja, die kinderen zijn hier, die maken foutjes. Maar vader en moeder hebben geen baan. Ze zijn depressief. Die vechten elke dag, er is geen eten, geen geld om de schoenen kopen, geen werk, niet geïntegreerd. En de gemeente wil de kinderen helpen. ... Dus de gemeente gaat iets doen, maar het gaat geen goed resultaat brengen. (programmacoördinator migrantenkerk)

Om de situatie waarin de doelgroepen die zij weten te bereiken te verbeteren, brengen verschillende informele spelers deze nabije kennis ook in bij hun contacten bij de lokale overheid. Dit kunnen ambtenaren zijn, raadsleden, soms wethouders, of een professional van een lokale welzijnsorganisatie die in de wijk als brug functioneert naar de lokale overheid. We kunnen daarbij onderscheid maken tussen stillere, subtielere vormen van beïnvloeding, en meer open, publieke acties gericht op het behartigen van belangen van de doelgroepen. Zo maakt een sociaal schaduwwerker gebruik van stille diplomatie.

Bijvoorbeeld de banken van Zuidoost, voor oudere mensen. In Holendrecht willen de meeste mensen een beetje naar buiten gaan. Ze willen zitten op een bank, maar voor de lange en de oudere mensen, zijn de banken zo ingezakt en laag. ... Daar moeten ze rekening mee houden. De struiken zijn hoog en dat is ook veiligheid. Het lukt wel maar duurt lang. Vroeger hadden we vuilnisbakken met deksel. Die deksels ontbreken en nu zie ik dat de gemeente nieuwe vuilnisbakken plaatst. Af en toe komt [een ambtenaar] naar ons toe en dan kunnen we het hem vertellen. Of we kunnen een brief sturen naar iemand van de gemeente. Ik heb contacten en weet hoe ik het moet doen. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Daarnaast staan meer publieke, open pogingen van beïnvloeding. Enkele schaduwwerkers schromen niet om bijvoorbeeld de media op te zoeken als hun pogingen naar hun oordeel onvoldoende effect sorteren. Een speler illustreert dit zo:

Dat is hier ook voorgekomen, dat ze de subsidie wilden stoppen. Toen zijn we gaan protesteren. Helemaal naar de Stopera, herrie gemaakt, en toen lieten ze ons met rust. De media was erbij. AT5 was erbij, die wisten ervan. ... Ik vind deze plekken, ... ook al ben ik als medewerker, maar ook als buurtbewoner, als mens, ik zie elke dag echt de twee kanten. Ik zie elke dag mensen struggelen, mensen die gewoon die hulp nodig hebben. (informele medewerker schuldhulpverlening)

2.4 Nabije kennis, hybride praktijken?

Sociaal schaduwwerkers benadrukken het belang van nabije kennis, maar veel informele spelers beschikken ook over klinische kennis en/of ervaringskennis. Hun inzet van kennis is met andere woorden hybride; nabije kennis wordt gecombineerd met andere typen kennis.

Ten eerste zetten zeggen meerdere respondenten dat zij ervaringskennis inzetten. Vaak is hun motivatie om andere bewoners te helpen ontstaan vanuit persoonlijke ervaringen met bepaalde problematiek en hoe zij, als ervaringsdeskundige, daarmee hebben leren omgaan. Ervaringskennis wordt, zo stellen Van der Kooij en Keuzenkamp (2018), als een aparte kennisbron erkend juist omdat deze, anders dan wetenschappelijke en klinische kennis, voorkomt uit persoonlijke ervaringen met bepaalde thematiek. Een speler, een informele schuldhulpverlener, is ervaringsdeskundige. Zij zegt uit eigen ervaring te weten hoe belangrijk deze informele hulp is voor bewoners in kwetsbare posities. Zelf voelde zij zich niet geholpen toen zij jaren geleden bij de MaDi¹⁴ aanklopte. Haar ervaringskennis maakt dat zij bewoners kan helpen, aldus deze speler:

Met dezelfde soort ervaringen kan je mensen bereiken en echt helpen. Je bent een soort spiegel voor iemand. (informele medewerker schuldhulpverlening)

Een andere schaduwwerker heeft zelf ervaring met huiselijk geweld en richtte een stichting op voor slachtoffers. Zij bereikt vooral jongvolwassenen. Ze beschrijft een casus van discriminatie binnen een relatie, waarbij een jongen met een donkere huidskleur verbaal en fysiek wordt mishandeld door zijn vriendin, die een lichtere huidskleur heeft. De informele speler vertelt dat ze langs ging bij het stel en toen kon doordringen tot de jongen door hem te confronteren:

Ik ben ook echt de confrontatie met ze aangegaan. Ik zeg: Jongens, kijk, als jullie willen dat ik jullie echt help en begeleid, of wat jullie dan ook willen van mij, dan wil ik wel dat jullie echt eerlijk zijn, want anders komen we niet ver. Wat ik hier zie is anders dan wat jullie me voorschotelen. En toen begon hij te huilen. ... Een keer zei hij... Hij belde me op. Hij zegt "Tante XX, ik heb voor het eerst zo kunnen praten. Het lijkt, alsof mijn hart lucht heeft gekregen". (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Baillergeau en Duyvendak (2016) beschrijven dat ervaringsdeskundigen in de rol van mentor jongeren een spiegel kunnen voorhouden, en daarnaast hen alternatieven kunnen laten zien voor het risicovolle gedrag waartoe zij verleid worden. Dit laatste zagen wij ook bij een andere

¹⁴ Maatschappelijke Dienstverlening. De MaDi Zuidoost is in 2021 overgegaan in Buurteam Amsterdam.

informele speler, die sportieve activiteiten aan met name jongeren in de buurt biedt. Hij laat jongens bijvoorbeeld bewust worden van de nadelen van het snelle geld.

Ik houd hen een spiegel voor. Je moet het zo zien: ze zien een tweeling. ...Soms zien ze een rapper en denken: Hé, hij heeft veel geld gehaald. Ze zien alleen de winst. Met alle gevolgen van dien. Dan moet [ik] weer gaan uitleggen, van kijk, dit komt er allemaal bij kijken wil je dat gaan doen. 'Ah, dat wist ik niet. Thanks, man!' Die organisaties doen dat vaak niet. (initiatiefnemer sportactiviteiten).

Het op een dergelijke manier – zo nodig- confronteren van bewoners om hen verder te helpen, is iets wat verschillende respondenten beschrijven in de interviews, zonder dat zij per se ervaringskennis hebben. Dit voorbeeld laat zien hoe dicht de nabije kennis van sociaal schaduwwerkers tegen ervaringskennis aanzit.

In de tweede plaats beschikken sociaal schaduwwerkers ook over klinische kennis, of 'professionele kennis'. Enerzijds doen zij deze kennis op via bijvoorbeeld trainingen of scholing vanuit formele instanties, bijvoorbeeld om voorlichting aan bewoners te kunnen geven over bepaalde thema's. Daarnaast combineert een aantal informele spelers bovendien een betaalde, formele functie in zorg en welzijn met hun inzet als sociaal schaduwwerker. Zij zijn zowel professional met klinische kennis als informele speler met nabije kennis. Ook Schrooten et al. (2019, p. 41) zagen dit in hun onderzoek. Net als hen zien wij dat deze spelers hun professionele kennis toevoegen aan hun informele sociaal werkpraktijken.

Zo hebben respondenten die als vrijwilliger in een migrantenkerk veel met jongeren werken, een betaalde baan in zorg/welzijn of sociale dienstverlening. Zij verrichten diverse sociaal werkpraktijken, zoals het faciliteren van groepsactiviteiten, praatgroepen begeleiden, interventies in gezinnen plegen en loopbaanbegeleiding. Een speler vertelt dat zij professionele technieken toepast in individuele gesprekken met jongeren met problemen:

Het gaat bijvoorbeeld niet goed op school of thuis, ze kampen met verslaving, hebben gedragsproblemen, bepaalde trauma's. Wat ik zelf vanuit mijn eigen werk doe, ik doe coachgesprekken met doelen en bepaalde technieken. Cognitieve gedragstechnieken, en zulke dingen probeer je wel toe te passen bij hun. En ook om te kijken of zij extra ondersteuning nodig hebben, als afkicken, bijles op school, of hoe om te gaan met agressie en hoe je daar anders mee om kunt gaan dan dat je mensen bedreigt? (jeugdleider migrantenkerk)

Een andere vrijwilliger in de kerk die vrouwen ondersteunt op weg naar werk, heeft een bedrijfskundige opleiding. Ook zij vertelt dat het werk als professional overloopt in haar sociaal schaduwwerk door kennis, technieken en materiaal uit haar betaalde baan toe te passen. Zij helpt vrouwen, waaronder nieuwkomers, te ontdekken waar hun talenten liggen, of met solliciteren. Zij stimuleert de zelfredzaamheid van de vrouwen, bijvoorbeeld door hen te leren overzicht te krijgen op hun financiën, of brieven van de gemeente en de belastingdienst te doorgronden.

Sociaal schaduwwerkers maken dus gebruik van een complexe, hybride inzet van verschillende soorten kennis. De informele spelers in ons onderzoek hebben veelal een groot geloof in hun eigen, unieke expertise en daarbij doelen zij vooral op hun nabije kennis.

2.5 Tot slot: Behoeftte aan deskundigheidsbevordering en netwerkvorming

Naast de overtuiging van het belang van nabije kennis voor beleidsbepalers, en de inzet ervan ten behoeve van hun doelgroepen, brengen verschillende schaduwwerkers naar voren dat zij behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering en netwerkondersteuning. Zoals ook Van Hulst en Matelski (2021) constateren, hebben informele spelers behoefte aan persoonlijke en professionele ontwikkeling, en reflectie of uitwisseling met anderen in vergelijkbare posities. Juist vanwege hun relatief unieke positie en het specifieke type kennis komt dit niet vanzelf op hun pad. Er is een duidelijke behoefte aan het samenbrengen van deze nabije kennis met anderen in vergelijkbare posities en zij zien een rol weggelegd voor de lokale overheid in het faciliteren daarvan. Sommige spelers zien daarin ook een mogelijkheid om hun nabije kennis met meer verenigde kracht te laten landen door gemeenschappelijke kwesties te agenderen en zo meer impact te creëren.

We weten uit onderzoek (Van den Toorn, Davelaar, Hamdi, Rechtes, & Van Keulen, 2020) dat sociaal schaduwwerkers vaak vooruitlopen in vergelijking met de lokale overheid in het signaleren en anticiperen op maatschappelijke ontwikkelingen, juist vanwege hun unieke positie in de wijken en de daaraan gerelateerde nabije kennis. We zullen in het derde hoofdstuk echter zien dat daadwerkelijke erkenning daarvan een centraal thema is waarmee verschillende respondenten worstelen. Eerst gaan we in het volgende hoofdstuk in op het thema vertrouwen.

3. Vertrouwen en wantrouwen in sociaal schaduwwerk

3.1 Inleiding

Een concept dat als een rode draad door alle lagen van dit onderzoek heenloopt, is vertrouwen – en de keerzijde daarvan; wantrouwen. Vertrouwen is per definitie een relationeel begrip. Het geeft een waarde aan de kwaliteit van relaties; tussen personen onderling maar ook tussen personen en abstractere eenheden als ‘de overheid’, ‘de politiek’, ‘de samenleving’ (Meurs, 2008, p.12).

Vertrouwen speelt op verschillende manieren een centrale rol in de dynamiek rondom sociaal schaduwwerk. Dat geldt voor beide dimensies van vertrouwen die in de literatuur worden onderscheiden: enerzijds sociaal vertrouwen of vertrouwen tussen burgers onderling en anderzijds politiek of institutioneel vertrouwen van burgers in maatschappelijke en politieke instituties en professionele organisaties (o.a. Schmeets, 2018).

Voor Nederland als geheel is de beeldvorming de laatste jaren dat er een afname van zowel sociaal als institutioneel vertrouwen zou zijn, maar dat beeld wordt door statistieken tegengesproken (Schmeets, 2018, p.3). Voor de specifieke onderzoeklocatie van dit onderzoek in het bijzonder, Amsterdam Zuidoost, blijkt een laag vertrouwen -zowel in instanties als tussen burgers onderling- wel degelijk uit verschillende onderzoeken (zie o.a. Boutellier et al., 2012). Het in 2021 gelanceerde, ambitieuze *Masterplan Zuidoost* verwijst dan ook veelvuldig naar een laag vertrouwen en de noodzaak van herstel van vertrouwen in het stadsdeel. Blijkens het onderstaande citaat:

Vertrouwen is iets wat je moet verdienen. Niet iedereen in de Bijlmermeer heeft goede ervaringen met overheden en officiële instanties. Werken aan die vertrouwensband is dus een van onze eerste en belangrijkste opgaven. Daar willen we als Alliantie keihard op gaan inzetten. Zonder dat vertrouwen in elkaar gaan we het niet redden. (Masterplan Zuidoost, feb 2021, p. 6).

Uit bestaande literatuur komt het beeld naar voren dat sociaal schaduwwerk van groot belang is in een context van laag institutioneel vertrouwen; van laag vertrouwen in formele voorzieningen (Welschen, 2019; Welschen et al., 2020a). We hebben gezien dat sociaal schaduwwerk vaak een gat opvult voor bewoners of in buurten waar men afstand ervaart tot formele hulpverlening. Laag institutioneel vertrouwen maakt de noodzaak van sociaal schaduwwerk des te groter; het schaduwwerk heeft een kloof te overbruggen die voor een groot deel wordt gevormd door wantrouwen. Ook in onze onderzoekbuurt, Holendrecht-West in Amsterdam, lijkt dat het geval.

Tegelijkertijd is sociaal of onderling vertrouwen tussen bewoners een cruciale voorwaarde voor succesvol sociaal schaduwwerk. Vertrouwen vormt het hart van de *modus operandi* van aanbieders van sociaal schaduwwerk. Zij weten bewoners, die wantrouwend zijn ten opzichte van instanties, toch te bereiken, en dat doen zij vooral doordat zij werken vanuit een diepe vertrouwensrelatie. De voorwaarde hiervoor is het bestaan van persoonlijke vertrouwensrelaties

tussen personen, die gebaseerd zijn op verschillende ingrediënten die we hieronder zullen bespreken. Vervolgens dragen de schaduwwerkspelers er vaak toe bij om het wantrouwen van bewoners in instanties weg te nemen -maar lang niet altijd, zoals we zullen zien. We zien in het onderzoek ook een zekere mate van ‘gedeeld wantrouwen’: trekkers van het schaduwwerk delen regelmatig het wantrouwen van bewoners in formele instellingen.

In dit hoofdstuk onderzoeken we hoe het begrippenpaar vertrouwen/wantrouwen van toepassing is op verschillende typen relaties: die van de aanbieders van sociaal schaduwwerk tot andere bewoners en tot elkaar; tussen schaduwwerkspelers en formele organisaties; en tussen schaduwwerkspelers en de (lokale) overheid.

3.2 Vertrouwen in de relatie tussen schaduwwerkspelers en bewoners

Het eerste niveau waarop vertrouwen een centrale rol speelt is op het niveau van de relatie tussen bewoners en de initiatiefnemers van informele sociaal werkpraktijken; tussen hen is, zoals gezegd, sprake van sociaal of onderling vertrouwen. Ons onderzoek in Holendrecht bevestigt het beeld dat ook al naar voren kwam in ander onderzoek (Welschen et al., 2020a; Schrooten et al., 2019), dat vertrouwen voor deze initiatiefnemers de sleutel is tot het realiseren van hun rol richting bewoners.

Het institutioneel wantrouwen onder bewoners komt op verschillende manieren in het interviewmateriaal naar voren. Het lijkt soms zelfs een basishouding te zijn die in de buurt onder bewoners leeft en die onderling en van generatie op generatie wordt voortgezet. Dat laatste wordt benoemd door een sociaal schaduwwerker die veel met jongeren werkt:

Ze zien niet dat er echt werkelijk uitkomsten uit kunnen komen. En bij sommige, hun ouders zelf gaan al naar professionals en ze zien dat er daar niet iets uitkomt. Waardoor ze heel erg wantrouwend worden, die jongeren. (jeugdleider migrantenkerk)

Daarnaast komt in de interviews naar voren dat rondom specifieke onderwerpen een sfeer van wantrouwen en taboe hangt, die soms door geïnterviewden in culturele termen wordt verklaard. De cultuurspecifieke dimensie van problematiek kwam al aan bod in Hoofdstuk 2. Zo benoemen geïnterviewden dat ‘in de zwarte cultuur veel schaamte is om bepaalde onderwerpen naar buiten te brengen’ of dat ‘dementie een taboe is in de Surinaamse gemeenschap’. Die schaamte of taboesfeer maakt dat mensen minder geneigd zijn om met hun problemen bij formele instanties aan te kloppen. Dat komt overeen met het beeld uit eerder onderzoek naar het bereik van instanties in zogenaamde ‘krachtwijken’ (Dibi, 2020; Welschen et al., 2020b).

Tegen de achtergrond van laag vertrouwen in formele voorzieningen en de overheid is het opbouwen van vertrouwen een delicaat proces. Het is juist ook deze uitgangssituatie van wantrouwen -vaak resulterend in onderbereik – in combinatie met relatief zware sociale problematiek, die sociaal schaduwwerk noodzakelijk maakt. Sociaal schaduwwerkers bouwen op verschillende manieren vertrouwen op: dankzij hun profiel en door hun manier van werken.

Profiel: inzet nabijheid om vertrouwen te creëren

Informele spelers benutten hun nabijheid om persoonlijk vertrouwen te winnen. Die nabijheid komt voort uit het profiel van de meeste informele spelers, uit hun eigen achtergrond en biografie. Daarmee ontstaat een sterke vorm van persoonlijk en sociaal vertrouwen gebaseerd

op samenbindend sociaal kapitaal¹⁵, tussen bewoner en sleutelfiguur, maar ook binnen een grotere groep personen die door de sleutelfiguur samengebracht worden.

Dankzij hun eigen profiel en biografie zijn de informele spelers op allerlei manieren nabij voor bewoners. In de eerste plaats, zoals we eerder noemden, omdat ze mede buurtbewoner zijn, waardoor ze naar eigen zeggen vaak een bekend gezicht zijn in de wijk:

Mensen zien je komen, ze zien je wandelen, ze zien je overal. De herkenning is één. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Ik woon bijvoorbeeld midden in de wijk. Ik ken heel veel bewoners en heel veel bewoners kennen ook mijn persoonlijk verhaal. En ik denk dat dat al sowieso ervoor zorgt dat mensen ... Ze kennen je, ze weten dat ik hier werk. Ze stappen hier binnen. Dus het gesprek verloopt sowieso anders; het begint gewoon anders. En vertrouwen is gewoon heel belangrijk, omdat er heel veel taboe rust op problemen bespreken met andere mensen en ook zeker mensen van je eigen soort, zeg maar. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Informele spelers zijn daarnaast vaak, zoals gezegd, cultureel nabij. Ze kennen de cultuurspecifieke codes of sociaal-culturele normen uit de gemeenschap, omdat ze er zelf onderdeel van zijn of deze van nabij kennen. Ook dat kan een bron zijn van persoonlijk vertrouwen en van vertrouwen binnen de groep. De hierboven geciteerde mantelzorger en vrijwilliger, die van Surinaamse komaf is, vertelt hierover:

Het gaat er ook om, dat ouders jou vertrouwen met hun kinderen. Er moest een Surinaamse vrouw bij, want mijn toon, mijn accent en het praten, wat in me zit, dat scheelt. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Een informele speler werd bij een huisartsbezoek door een van de huisartsen gevraagd te vertalen voor een bewoonster met dezelfde migratieachtergrond:

Dus ik kwam daar, die vrouw was helemaal emotioneel van: 'Wat ben ik blij dat je hier bent, dat je me kunt verstaan. Ik kom hier met heel veel kwalen maar ik spreek geen Engels of Nederlands.' Dus ik kom wel met iets, maar dan loop ik weer terug met dezelfde kwaal. (voorganger migrantenkerk)

Bewoners herkennen zich in de informele speler, ook omdat deze vaak handelt vanuit eigen ervaring met de problematiek waarmee zij worstelen. Zoals we al in het vorige hoofdstuk lieten zien, kan ervaringsdeskundigheid drempelverlagend werken; bewoners vertrouwen dat de informele speler hun problemen daardoor goed begrijpt.

Ik sta wel ergens voor en ik spreek de taal van die mensen. Er is geen diploma daar tegenop gewassen. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Nabijheid komt ook tot uiting in de manier waarop bewoners en sleutelfiguren over elkaar praten. Opvallend vaak wordt hierbij de metafoor van de familie gebruikt; sleutelfiguren zijn 'tantes' of 'moeders'. Dat gaat verder dan een simpele koosnaam. Het symboliseert ook de manier waarop informele spelers zich verhouden tot de mensen die zij ondersteunen. Veel van de

¹⁵ 'Samenbindend sociaal kapitaal' wordt door Putnam (2000) gedefinieerd als een vorm van sociaal kapitaal die de banden in homogene groepen versterkt onder mensen die iets met elkaar gemeen hebben, zoals etnische zelforganisaties of informele netwerken binnen een kerkgemeenschap. Dat heeft positieve, maar ook potentieel negatieve consequenties; het kan uitsluiting in de hand werken en negatieve effecten op deelnemers hebben. Hechte, gesloten netwerken kunnen tot vooroordelen en conflicten met andere groepen leiden (Hernández-Plaza et al., 2006; Welschen et al., 2020a).

geïnterviewden stellen zichzelf op als ‘moeder’ of ‘zuster’ van de jongeren met wie zij werken, en winnen daarmee vertrouwen:

Ze weten van, ik zeg ze ook wanneer ze binnenkomen van: Ik ben je moeder. Als er iets is, dan laat het me weten. Als je iets nodig hebt, dan laat het me weten. Als ik je kan helpen, laat het maar weten. (voorganger migrantenkerk)

Ze kennen mij. Ik woon hier al 11 jaar, ik ben de oma van de buurt. Mensen weten, als ik iets aan [XX] vertel, blijft het bij haar. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Hun persoonlijke profiel is voor de informele spelers in hun relatie met bewoners een bron van vertrouwen, die hen een voorsprong geeft op formele spelers, die meestal niet over dat profiel beschikken.

Werkwijze: 24/ 7 aanwezig

Behalve hun persoonlijke profiel, is hun *werkwijze* een belangrijke bron voor het vertrouwen dat zij opbouwen in relatie met de bewoner/ hulpvrager.

Eén van de manieren waarop sociaal schaduwwerkers vertrouwen opbouwen, is door “24/7” bereikbaar te zijn voor bewoners. Ze worden soms letterlijk 's nachts uit bed gebeld voor noodgevallen en zijn dan direct beschikbaar. Een respondent geeft hiervan een voorbeeld:

Ik heb net een huiselijk geweld achter de rug. Twee, drie uur 's nachts appen omdat ze zich niet veilig voelde, die vrouw. De ex, of bijna-ex, was in huis, dus ze kon niet [praten], begrijp je? Tot 3, 4 uur 's ochtends zitten we te appen. De volgende ochtend moest ik hier zijn. Maar het heeft haar er wel doorheen gebracht, het heeft haar wel versterkt. Dat ze alleen doorgaat, dat ze nu voor haar kinderen kiest. Ze is nu zichzelf aan het empoweren. Dit stuk heeft ze kunnen afsluiten. En dat is niet van 9 tot 5, dat zijn dingen die pas in de avonden binnenkomen. En dan moet je wel klaarstaan. ... Daarom zeggen we altijd: ‘Wij werken 24/7.’ We hebben geen (openings)tijden. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Ze nemen de tijd voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie, zodat er ruimte ontstaat voor een bewoner om hulp te vragen.

En dan, je ziet dat die mensen echt niet open zijn. Ze lijken niet geïnteresseerd, maar na een paar activiteiten zie je gewoon andere gezichten, en komen er vragen. Kunnen jullie mij helpen? Dan zie je dat het echt mogelijk is. Je moet gewoon geduld hebben met hen. Zij hebben geen vertrouwen meer in organisaties. Ze denken gewoon: ja, die snapt niets van mij. Dus we moeten gewoon geduld hebben met sommige mensen, die echt zo veel problemen hebben. (programmacoördinator migrantenkerk)

Maar het vragen om hulp is niet de inzet van de relatie. De inzet is meestal iets anders: ontmoeting, het samen vieren van het geloof of cultuur, samen activiteiten ondernemen. In de context van dergelijk laagdrempelig contact ontstaat ruimte voor het opbouwen van persoonlijke vertrouwensrelaties en vertrouwen binnen de groep. Maar ook dan dringen de informele spelers hun hulp niet op, maar opereren ze vooral in reactie op initiatief van de hulpvrager.

Werkwijze: responsieve houding

In hun werkwijze voert een responsieve houding -reageren op de noden en behoeften van de hulpvrager- de boventoon, waar de instituten van de verzorgingsstaat door geïnterviewden

nogal eens worden geassocieerd met een meer repressieve aanpak. Dat komt vooral naar voren in voorbeelden die geïnterviewden geven over de *bejegening* door formele instanties.

Instanties houden volgens hen te weinig rekening met de kwetsbare situatie van bewoners, die maakt dat zij bijvoorbeeld niet op een afspraak komen, aldus deze geïnterviewde:

Kijk, als je echt volgens het systeem mensen die superkwetsbaar zijn, dat gaat inzetten, dan raak je ze gewoon kwijt. Als iemand bijvoorbeeld vanuit de MaDi is doorverwezen naar de psycholoog. En die persoon verschijnt niet op de afspraak. Dan is het niet handig als MaDi gaat bellen én nog eens de psycholoog én nog iemand anders. Dat voelt gelijk als een druk. Omgangsvorm met kwetsbare mensen, vooral die doelgroep, dat zou wel anders kunnen. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Ze benadrukt de onderscheidende, meer responsieve manier waarop zij bewoners ontvangen in hun (informele) voorziening:

Als je ergens binnenloopt dat je het gevoel hebt van oké, hier mag ik mijn verhaal doen. Hier mag ik gewoon zijn wie ik ben, hier mag ik kwetsbaar zijn. Ik mag huilen. Het mag allemaal. En als ik een keer te laat kom voor mijn afspraak, dan is er niemand die zegt: "Als u nog twee keer laat komt, dan ligt u uit het traject" of wat dan ook, iets in die trant. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Daarnaast is het volgens de geïnterviewden van belang dat zij niet geassocieerd worden met formele instanties of de overheid, door bijvoorbeeld niet te vragen naar papieren of persoonsgegevens.

Er is een meisje die thuis woont. Echt met heel veel problemen. Zij kent geen organisatie. En de gemeente wil er niks van horen. Maar wij werken niet met de gemeente, en daarom kwam zij hier. Zij willen meteen het sofnummer. Dat hoeft hier niet. Als je begint met [wat is] je naam, adres en sofnummer dan zeggen de mensen niks. (programmacoördinator migrantenkerk)

Vertrouwen in de hulpvrager als mens

In de wijze waarop sociaal schaduwwerkers vervolgens ondersteunen valt nog iets op: ook hier lijken de meeste informele spelers te opereren vanuit vertrouwen, ditmaal vanuit een sterk vertrouwen in de ander als mens. Ze beschouwen de persoon die bij hen om hulp aanklopt vaak vanuit een holistisch perspectief; niet als iemand die gedefinieerd wordt door zijn of haar probleem. Ze leggen vaak de nadruk op de kwaliteiten en talenten van de persoon die ze ondersteunen, zetten diens bredere ontwikkeling centraal in plaats van uitsluitend te focussen op het oplossen van concrete problemen. Ze bekijken de hulpvrager vanuit een breed vertrouwen in diens kunnen en dragen daarmee ook bij aan het bevorderen van het vertrouwen van de betreffende persoon in zichzelf en de samenleving:

Je wilt de mensen actief maken, niet passief laten. En in het actief maken moet je mensen zelf laten nadenken. Vooral de ruimte geven om zelf na te denken over wat er op dat moment speelt. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Deze geïnterviewde heeft juist dát zo gewaardeerd toen zij in het verleden zelf aanklopte bij het informele sociaal werk:

Toen ik hier kwam, realiseerde ik me, wacht even, ik moet het zelf gaan doen. Hier was voor mij een opening want ik kon hier wel, aan mijn coach bijvoorbeeld ... kon ik wel vertellen wat

ik moet doen en waar ik sta, wat mijn dromen zijn. Dus hier ben ik weer begonnen met dromen. Want er was oor naar. En ik werd niet gezien als de ziek-zwak-misselijke vrouw die veel heeft meegemaakt.

Vertrouwen in de buurt

Interessant is ook een vorm van buurtsolidariteit die duidelijk uit de interviews spreekt. Holendrecht wordt als ontwikkelbuurt van buitenaf vaak een negatieve identiteit toegeschreven. Een informele speler vertelt daarover:

Maar dat heeft mij ook veranderd dat ik heb gezegd van: "Nee man, ik ga stoppen met werken. Ik ga nu dingen in de buurt doen". Dat ik thuiskom en ik zie gewoon Holendrecht op NOS. Nee toch, dat kan toch niet? En niet één keer of twee keer, maar een paar keer. Dan zag ik van: wacht even, ze gaan bepaalde wijken extremer aanpakken, omdat ze niet weten wat ze met een hoopje donkere mensen moeten doen. (initiatiefnemer sportactiviteiten)

Het negatieve beeld lijkt intern juist gevoelens van onderlinge solidariteit, vertrouwen en (positieve) groepsidentiteit te versterken. Dat interne, sterke, op bonding gebaseerde vertrouwen zie je bijvoorbeeld ook terug in de manier waarop informele werkers opereren – uitgaan van het vertrouwen in buurtgenoten, en in hun talenten en kracht – in plaats van uitgaan van wantrouwen naar buurtgenoten als hulpbehoevend, kwetsbaar en vol problemen, of als ‘gevaarlijke hangjongeren’. Niet dat informele spelers ontkennen dat er problemen zijn, maar ze benadrukken dat ze te werk gaan vanuit vertrouwen in de doelgroep. Bijvoorbeeld, dat je jongeren ‘s avonds gewoon kunt aanspreken op hun gedrag en dat ze dat van jou als ‘tante’ of als ‘broer’ vanuit onderling vertrouwen aannemen.

Want als [informele speler XX] één van die jongens op straat aanspreekt – ik noem maar een dwarsstraat – die met zo'n machete rondloopt, geloof me maar dat hij het laat liggen als [XX] zegt: "Maar wat ben jij aan het doen?" Maar staat daar iemand anders, waarvan ze zoiets hebben van 'nou ja, wat moet je?' Dan gaat ie zwaaien met zo'n ding. Dat is het verschil wat wij dus hier hebben. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

3.3 Vertrouwen en wantrouwen tussen informele spelers onderling

In Holendrecht-West zijn relatief veel informele spelers actief. Hoe verhouden zij zich tot elkaar? Het beeld is op dit onderdeel is dubbel. Enerzijds zien we een sterke interne loyaliteit en ‘bonding’ (verbindend) kapitaal, dat we registreerden tussen informele spelers en bewoners, ook terug in de vertrouwensband tussen informele spelers onderling.

Het trekken van duidelijke scheidslijnen tussen de eigen groep en externe partijen (formeel, overheid, andere buurten) versterkt de interne bonding verder. In de focusgroep kwam dit wederzijds vertrouwen tussen informele spelers sterk naar voren. Dat is gebaseerd op vertrouwen in elkaars competenties, deskundigheid wat betreft de doelgroep, representativiteit en recht om te spreken voor de doelgroep (vanwege gedeelde status als bewoner).

Tegelijkertijd zien we in het onderzoek ook barsten in het onderlinge vertrouwen binnen de groep informele spelers. Verschillende respondenten benadrukken de versnippering van het informele domein en het gebrek aan samenwerking onderling:

Je noemde net [informele speler X]. Zij doet bijna hetzelfde als wat wij doen. Hoe mooi zou het zijn als je dat zou bundelen en nog meer mensen kunt bereiken, en nog meer mensen

kunt helpen. Dat zou mooi zijn. Ik vind dat we te veel eilandjes zijn. En er gaat te veel geld uit naar die eilandjes, vind ik. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Eén geïnterviewde reageert voorzichtig op de suggestie van dit soort fragmentatie. Ze straalt daarmee uit dat ze de lieve vrede wil bewaren en de interne solidariteit in stand wil houden.

Ik zie veel, maar houd het voor mezelf. Daarom is het zo moeilijk, dat sommige mensen niets voor elkaar krijgen. Je ziet fraude en corruptie, maar dat gaat me niets aan. ... Als iemand het me vertelt, dan zeg ik: "Laat het." Mijn doelstelling is: Iedereen in onze omgeving beschermen. Laten we van elkaar houden. Laten we een ander niet de grond intrappen. Dat is niet mijn motto. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Maar voor anderen kan er wel degelijk spanning of competitie ontstaan, bijvoorbeeld omdat hij/zij het gevoel heeft dat een ander aan de haal gaat met zijn of haar ideeën, om daar goede sier mee te maken of om financiering binnen te halen.

Over onderlinge samenwerking en het belang van vertrouwen zegt een van de geïnterviewden:

Ik werk niet met mensen samen waar ik geen vertrouwen in heb, dat doe ik sowieso niet en dat weet het stadsdeel ook. Als ik moet samenwerken bepaal ik met wie ik wil samenwerken want anders gaat het stuk, krijg je spanningen en dat is best wel... Ja, dat het straks een strijd wordt en als je iets wil opbouwen moet je met vertrouwde mensen kunnen samenwerken. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Onderlinge spanning lijkt te worden versterkt door de dynamiek rondom subsidieverstrekking, en de schaarste van erkenning en financiering. Daar komen we in Hoofdstuk 4 op terug.

3.4 Vertrouwen in de relatie sociaal schaduwwerk en formele spelers

In de manier waarop zij werken, creëren de informele spelers zoveel mogelijk laagdrempeligheid, ogenschijnlijk als antwoord op de afstand en het wantrouwen tot het formele aanbod dat volgens hen zo sterk is onder bewoners. We schreven hierboven al dat verschillende schaduwwerkers kritiek hebben op de werkwijze van formele instanties, die zij als minder responsief ervaren. Verschillende spelers hekelen wat in de literatuur wordt beschreven als de 'meetcultuur' van formele instanties (Meurs, 2008, p. 15). Die blijkt in hun ogen bijvoorbeeld uit het feit dat je bij de intake bij schuldhulpverlening direct allerlei informatie moet overleggen en voortdurend gecontroleerd wordt – een cultuur die wantrouwen als uitgangspunt lijkt te hebben.

Kritiek is er ook op de versobering en de ondercapaciteit van formele voorzieningen, die onder andere blijkt uit wachtlijsten en onvoldoende aanbod voor specifieke doelgroepen, op de inhoudelijke aanpak en op de bejegening van bewoners door formele organisaties.

Sommige spelers zijn kritisch op de intenties van formele organisaties, die vooral commerciële doelen voor ogen zouden hebben. Ze worden in de optiek van sommigen bovendien gekenmerkt door verkokering en een onwil om over grenzen heen te kijken. Een van hen vertelt:

Al die directeuren van die organisaties zijn allemaal weg. Want je wist niet wie ze waren, ze waren achter, ze gaan stiekem in een hokje zitten bij het stadsdeel, je weet niet, ze sluizen het door, dan moeten die mensen daaronder zogenaamd allerlei dingetjes doen in de buurt van ja, 'armoedebestrijding' of 'jongerenwerk'. Ja, die ouders denken van: donder op man! Ik weet wel wie je baas is hoor, we gaan ook gewoon voor het geld. We kunnen het ook zelf doen. Als zij het kunnen, waarom kunnen wij het niet? (initiatiefnemer sportactiviteiten)

Zoals gezegd, herkennen informele spelers het wantrouwen van bewoners jegens formele instanties vaak uit eigen ervaring en lijken ze dat ook te delen. Tegelijkertijd hebben we, op basis van de literatuur, gesteld dat informeel sociaal werk een gat opvult dat wordt veroorzaakt door datzelfde wantrouwen. Dat wantrouwen maakt ruimte voor een stevige rol van informele spelers - naast de daadwerkelijke versoering van voorzieningen op algemeen niveau en in specifieke wijken. Daarom zouden we kunnen concluderen dat het sociaal schaduwwerk haar bestaansrecht in elk geval deels vindt in dit wantrouwen – een factor die van invloed zou kunnen zijn op de manier waarop sociaal schaduwwerkers over formele instanties spreken.

Ondanks gedeeld wantrouwen toch een brugfunctie

We zien verschillende manieren waarop informele spelers omgaan met het wantrouwen van bewoners en dat van henzelf in formele instanties. We zouden kunnen verwachten dat dat gedeelde wantrouwen ertoe leidt dat informele spelers weinig geneigd zijn om de samenwerking met formele spelers op te zoeken, of om bewoners met hulpvragen te begeleiden naar formele hulpverlening.

Hoewel dat soms ook gebeurt, heeft die reactie zeker niet de overhand bij de deelnemers in ons onderzoek. In plaats daarvan zien we vooral dat informele spelers, ondanks dat ze het wantrouwen van bewoners in formele instellingen herkennen, een rol op zich nemen als gids, als brug naar formele hulp. Ze onderkennen dat ze formele spelers nodig hebben om tot goede uitkomsten voor hulpvragers te komen. Dat sluit aan bij wat we eerder optekenden in het hoofdstuk over deskundigheid.

Ze dichten zichzelf letterlijk een rol toe als ‘buffer’ tussen formele voorzieningen en bewoners:

Dus het hele idee is dat je weet dat er iemand is die naar je gaat luisteren. En wanneer wij aanvoelen tijdens het gesprek van: Nee, wat jij zoekt is niet alleen dit, het moet verder gaan dan dit. Het is gewoon een buffer, een tijdelijke fix, maar we moeten je doorverwijzen. Oké, het zou goed zijn om even een afspraak te maken met de huisarts. Even met de huisarts praten van: Ik zit met depressieve klachten of ik ben somber of ik wordt misbruikt of ik voel me niet gehoord of ik voel me niet gezien op bepaalde gebieden. (voorganger migrantenkerk)

Informele spelers stellen zichzelf op als gids, als buffer; in de eerste plaats om mensen door te geleiden naar de juiste hulp. Maar deels ook om ‘er tussen te zitten’, om een vinger aan de pols te houden. Daaruit blijkt weer dat de informele spelers er niet zomaar op vertrouwen dat de bewoner bij de formele partij in goede handen is. Ze hebben behoefte aan een ‘warme overdracht’ waarmee ze zich nog ‘met van alles kunnen blijven bemoeien’, zo vertelt de medewerker informele schuldhulpverlening. Ze hebben er geen vertrouwen in dat als ze de hulpvrager ‘koud’ doorverwijzen, alles dan zomaar goed komt.

Ruimte voor eigen autonomie of identiteit

Sommige sociaal schaduwwerkers hebben het idee dat zij vanuit wantrouwen beoordeeld worden vanwege hun identiteit. Een vertegenwoordiger van de migrantenkerk in onze studie schetst dat ze bang is voor vooroordelen op basis van de identiteit van haar organisatie. Dat werkt zo ver door dat ze deze niet bekend maakt bij het doorverwijzen naar formele spelers:

En dat is ook één van de redenen, want als je zegt van: Je bent kerk, ... dan is er meteen een soort stigmatisering. Gewoon iets van: dat is het, dit zit zo. Dus dan vind ik niet dat de

hulp die echt aangeboden moet worden er echt is, want dan komt er een soort bias in waardoor het niet echt gaat lopen zoals het hoort. Dus dan willen we het ook niet want we willen het gewoon benaderen van: We hebben te maken met individuen dus zo gaan we het ook doen. Dus niet dat je iemand gaat belemmeren of iemand gaat... Dat je een keuze maakt om iemand niet te helpen omdat die vanuit een soort kerkinstantie komt of noem maar, daar heb je weer zo'n gekke gelovige. (voorganger migrantenkerk)

Persoonlijk of onderling vertrouwen tussen formele en informele spelers

De meeste informele spelers uit ons onderzoek zijn in principe op zoek naar samenwerking met formele spelers. In de interviews worden ook veel concrete voorbeelden van samenwerking benoemd, al zijn er wel sterke verschillen in de frequentie en intensiteit van die samenwerking.

Binnen die concrete praktijken van samenwerking en in de directe, persoonlijke relaties tussen formele en informele spelers hebben vertrouwen/wantrouwen weer een centrale rol. In deze relatie is wederzijds vertrouwen geenszins vanzelfsprekend, maar moet dit steeds opnieuw 'veroverd worden'. Informele spelers wijzen zelf op een gebrek aan wederzijds vertrouwen als obstakel en spreken regelmatig de behoefte uit aan een groter vertrouwen over en weer.

Qua type vertrouwen is het van belang dat we het wantrouwen jegens formele spelers vooral moeten zien als een institutioneel wantrouwen, in 'instanties' als onpersoonlijk systeem. Maar de in de inleiding genoemde andere vorm van vertrouwen, namelijk persoonlijk of sociaal vertrouwen, loopt daar vaak doorheen of staat daar tegenover.

Op het persoonlijke niveau kan, ondanks de kritische houding op institutioneel niveau, toch vertrouwen ontstaan. Dat komt tot stand in relaties waarbij er korte lijnen zijn tussen informele werker en professional – en waarbij het lukt om een warme overdracht te realiseren.

Je hebt er een paar die echt heel formeel zijn en er zijn er een paar die zeggen van: "We gaan even deze instantie benaderen namens deze persoon of we zoeken uit wie deze persoon kan helpen." En daar kom je toch heel ver mee. Dus je moet net weten hoe het zo'n beetje in elkaar zit en wie klaar staat voor je en wie helemaal niks wil horen daarover. En je weet dat deze persoon klaar staat en die zegt van: "Kom, maak een afspraak. We gaan het even bespreken en dan gaan we kijken hoe we het zo snel mogelijk kunnen oplossen." (medewerker informele schuldhulpverlening)

Dit lijkt misschien een broos, breekbaar vertrouwen, omdat het gebaseerd is op toevallige, particuliere ervaringen ten overstaan van een breed wantrouwen in een ondoorzichtig onpersoonlijk 'systeem'. Toch lijkt dit niveau van persoonlijk vertrouwen voor de geïnterviewden in dit onderzoek een belangrijke factor die het verschil kan maken.

Daarnaast benoemen informele spelers het belang van elkaar leren kennen via netwerk mogelijkheden, van gezamenlijke doelen en gezamenlijke successen: elementen die ook in de bestaande literatuur worden genoemd als bevorderend voor de opbouw van vertrouwen (o.a. WRR 2005).

3.5 Vertrouwen in de relatie sociaal schaduwwerk met de overheid

Vertrouwen speelt in de relatie tussen sociaal schaduwwerkers en de (lokale) overheid op verschillende manieren een rol. In de eerste plaats is, zoals we al schetsten, ook hier in bepaalde mate sprake van een gedeeld wantrouwen: informele spelers herkennen het breed gevoelde

wantrouwen van bewoners jegens de overheid. Tegelijkertijd zijn zij ook in deze context vaak in de positie om een brugfunctie te vervullen en wantrouwen onder bewoners richting de lokale overheid te verminderen. Bovendien zoeken spelers zelf samenwerking met de lokale overheid op -ten behoeve van de doelgroep en de wijk- en hebben zij behoefte aan ondersteuning vanuit de lokale overheid om hun eigen rol te vervullen.

In dat complexe speelveld zien we een centraal dilemma: tussen de behoefte aan ondersteuning van de lokale overheid enerzijds en autonomie, onafhankelijkheid en een eigen identiteit anderzijds.

In de paragrafen hiervoor zagen we hoe schaduwwerkers dankzij hun profiel en werkwijze vertrouwen weten te winnen in de context van een laag institutioneel vertrouwen onder bewoners. Dat danken zij ook aan hun positie waarin een zekere afstand bestaat tot de lokale overheid. Een sterkere verwevenheid met de lokale overheid -bijvoorbeeld door een subsidierelatie, of door actieve samenwerking – kan het broze vertrouwen dat schaduwwerkers onder bewoners hebben onder druk zetten.

Daarnaast zijn informele spelers soms terughoudend om al te afhankelijk te worden van de overheid, omdat zij bang zijn dat dit hun werkwijze aantast. Sociaal schaduwwerk onderscheidt zich door een hoge mate van flexibiliteit ofwel een responsieve aanpak, zoals we hierboven al schetsten.

Sociaal schaduwwerkers zien vaak als eerste welke noden en behoeften er zijn en welke maatschappelijke ontwikkelingen spelen in de buurt. Maar om daar goed op te reageren, is ruimte nodig om in te spelen op veranderende omstandigheden of te experimenteren met wat wel en niet werkt. Die ruimte kan flink beperkt worden als een (grotere) afhankelijkheid van overheidssteun gepaard gaat met meer controle en verantwoordingmechanismen. Dat brengen de volgende spelers duidelijk onder woorden:

Kijk, we hebben flexibiliteit in de zin van dat men weet dat we laagdrempelig zijn, ze kunnen gewoon langskomen met heel veel dingetjes. Maar als het iets wordt van dat men het gevoel krijgt van, het is niet meer vertrouwelijk en het is niet meer persoonlijk omdat er bepaalde ladders zijn nu, dan zeggen wij: "Nee, laat het maar, dat korte lijntje dat wij met bewoners hebben, met de mensen hebben, willen we graag zo houden." Als er bepaalde regels bij komen van: Nu krijg je een subsidie, dus nu moeten jullie dit anders gaan doen en dit moet nu en nu moeten jullie dit rapporteren en jullie moeten dit en dat. Nee, dat kunnen we niet doen. (voorganger migrantenkerk)

Het stadsdeel weet ook, ik hou niet van regels, kom niet met regels, dat werkt bij mij niet en bij de mensen werkt het ook niet. Je moet kunnen schakelen. Lukt dat niet, dan ga je (verder) schakelen. Maar als je alleen maar volgens de richtlijnen, regeltje daar en daar moeten we wat inzetten. Nee, bij mensen werkt het anders. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Wat in de interviews doorklinkt, is dat in de subsidierelatie met de lokale overheid soms ook wantrouwen wordt ervaren: de spelers ervaren de verantwoordingsvereisten soms als een signaal van wantrouwen vanuit de lokale overheid over hun praktijken.

En dan moet je met vijftigduizend bonnen komen aanzetten, waar ze met een loep op kijken om te zien dat er ook een luciferstokje op staat en waar dat precies voor is. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Een ander schetst het gevoel gecontroleerd te worden door de overheid bij de uitvoer van zijn project:

Ik ben nog niet eens begonnen en Jeugd en Veiligheid, die belt mij al om te vragen: "Wat ga je doen met die, met de jongeren?" Ik zeg: "Ik ben nog niet..." ... Die zegt van ja, ik heb op [onhoorbaar]. Wat ga je doen, wat ga je doen met die jongeren? Dus angst. Dus er komt een volwassen man van de gemeente naar mij toe van "wat ga je doen". (initiatiefnemer sportactiviteiten)

In antwoord op de vraag wat ze graag anders zou willen zien in haar relatie met de lokale overheid, zegt een van de geïnterviewden dan ook:

Nou, minder bureaucratie bijvoorbeeld. En mensen, als ze dus niet geloven wat wij allemaal doen – ik zal het maar even zo zeggen... Dat ze ook mee mogen lopen, want wij zijn transparant. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Een andere sociaal schaduwwerker:

Maar kijk, als ze zeggen van: "We willen samenwerken met jullie zonder dat wij bepaalde eisen op jullie leggen." Prima, natuurlijk. Zeker, van harte welkom, want uiteindelijk draait het om één ding, dat wij allemaal zien dat het goed gaat met Holendrecht, met de maatschappij daar en met de mensen daar, dat toch alles goed draait want je hebt toch heel veel mensen die echt onder de maat leven. Dus dat we toch handen kunnen vasthouden en zeggen van: "Laten we dit samen doen." Zonder dat er meteen een eis wordt gelegd van dit en dat en nu moet je alles gaan documenteren. Nee, bepaalde dingen kun je niet op papier zetten. (voorganger migrantenkerk)

Een ander neveneffect van meer afhankelijkheid en het voldoen aan verantwoordingseisen waarvoor verschillende spelers huiverig zijn is verlies van zingeving en motivatie.

Bij de gemeente Amsterdam, komt er veel meer bij kijken. De bonnen inleveren, de gegevens van de bewoners en wie er, wat erbij betrokken is. Dat kan ik niet, omdat dat te veel wordt voor mij. Ik ben gewoon actief in de wijk, door mijn ding te doen voor de mensen. Ik kan niet achter een bureau zitten en het papierwerk doen voor de gemeente en dat de gemeente morgen zegt: "Je hebt teveel gekregen, want je hebt te weinig ingeleverd." Dat geeft mij stress. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Meer algemeen gezegd raakt te veel aanpassing en inkapseling door lokaal overheidsbeleid niet alleen aan de werkzame elementen, maar ook aan de identiteit van sociaal schaduwwerk en een verlies van motivaties van spelers zelf. Waarom zij het initiatief ooit zijn gestart of daarbij aangehaakt zijn, raakt dan uit beeld.

3.6 Positieve ervaringen: ruimte, persoonlijke relaties en continuïteit

Sociaal schaduwwerkers hebben ook positieve ervaringen in het samen met de lokale overheid optrekken ten behoeve van de doelgroepen en bewoners. Zoals gezegd is er sprake van een gemengd beeld. Voorwaardelijk aan deze positieve ervaringen is dat er voldoende onderling vertrouwen bestaat. Het belang van vertrouwen wordt vaak genoemd en vanuit het perspectief

van schaduwwerkers kunnen we (naast een eerdergenoemde 'klik') verschillende factoren benoemen die van invloed zijn op de vraag of vertrouwen groeit of weglekt.

De eerste factor is ruimte. Zoals Meurs (2008) stelt, gaat het geven van ruimte gepaard met het nemen van een zeker risico dat iets niet (helemaal) lukt, ofwel met onzekerheid. Andersom zorgt het uitsluiten van zulke risico's en onzekerheid (bijvoorbeeld via vooraf vastgestelde, nauw gedefinieerde prestatie-indicatoren of subsidie-eisen), voor een lage mate van responsiviteit vanwege een gebrek aan manoeuvreerruimte en beperkte reflectie op wat wel en niet werkt. Een schaduwwerker prijst om die reden de samenwerking die met de komst van enkele nieuwe ambtenaren een boost heeft gekregen, waarbij ruimte is gekomen om te experimenteren. Ze verwoordt dat zo:

Maar dat was de vorige, he, het is nu een nieuw team, nieuwe DB, nieuwe managers, ambtenaren dus er is weer een verse start. Dan kan je weer opnieuw beginnen en dat gaat wel inderdaad de goede kant op. ... We willen ook buiten de box gaan denken, maar dat is met ambtenaren, kijken of we een ander soort hulp kunnen binnenhalen. We hebben met de ambtenaren gesproken als, als een pilot, dan kunnen we kijken of het helpt. Ik vind dat leuk. Experimenteren. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Ten tweede worden korte lijnen en de kwaliteit van de relaties tussen schaduwwerkers en ambtenaren belangrijk gevonden. Een enkele speler spreekt in dit verband over 'een klik' en sommigen zoeken ook bewust ambtenaren op met wie zij op één lijn (denken te) zitten. Het belang hiervan vloeit onder meer voort uit de noodzaak om snel in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden. Korte lijnen helpen in het creëren van wederzijdse bekendheid en daarmee onderling vertrouwen.

Een derde factor is continuïteit in zowel mensen en middelen. Vertrouwen opbouwen kost tijd en energie en, zo laat onderzoek naar burgerinitiatieven zien (Hurenkamp, Tonkens, & Duyvendak, 2006), gedijt slecht in een omgeving waarin de omloopsnelheid van ambtenaren als hoog ervaren wordt of ondersteuning in termen van faciliteiten en subsidie als weinig duurzaam beleefd wordt. Dat hebben we eerder in dit hoofdstuk al geïllustreerd met enkele citaten.

3.7 Tot slot: vertrouwen en behoud van autonomie

Als de lokale overheid gebruik wil maken van nabije deskundigheid, dan is vertrouwen belangrijk. Zoals we al stelden is vertrouwen een relationeel begrip. We constateren echter dat vertrouwen als glas is: het is mooi als het er is, maar ook broos en precair en afhankelijk van soms moeilijk grijpbare factoren, zoals het ervaren van een onderlinge klik tussen mensen in hun rol als sociaal schaduwwerker of ambtenaar, maar ook van factoren die sterker in de invloedssfeer van de lokale overheid lijken te liggen, zoals het organiseren van continuïteit, korte lijnen en ruimte; condities waarin vertrouwen makkelijker kan ontstaan en ontwikkelen. Tegelijk speelt ook een spanning die inherent lijkt aan sociaal schaduwwerk. Enerzijds hebben verschillende informele spelers behoefte aan meer samenwerking met de overheid rond de noden, behoeften, vragen en problemen van bewoners; anderzijds is er de wens om relatief autonoom te opereren en zijn er verschillende redenen waarom tegelijk sprake is van terughoudendheid ten opzichte van teveel verwevenheid met diezelfde overheid.

4. Op zoek naar daadwerkelijke erkenning van sociaal schaduwwerk

4.1 Inleiding

Uit het voorgaande en uit eerder onderzoek is duidelijk dat sociaal schaduwwerk een belangrijke sociaal werk-bijdrage levert en daarmee aanzienlijke groepen bewoners weet te bereiken – met name in stadswijken waar sprake is van een laag vertrouwen in formele instanties. Naast deskundigheid en vertrouwen was erkenning een belangrijk thema in ons onderzoek. Hebben de aanbieders van sociaal schaduwwerk het idee dat zij erkend worden voor de bijdrage die zij leveren? In de interviews hebben we verkend hoe erkenning een rol speelt in de relatie van schaduwwerkaanbieders tot hun doelgroep, tot formele aanbieders van sociaal werk, en tot de (lokale) overheid. Het beeld dat daaruit naar voren komt weerspiegelt bevindingen in eerdere studies, die door ons zijn beschreven (Schrooten et al., 2019; Welschen et al., 2020a): informele spelers ervaren een gebrek aan erkenning.

Rondom erkenning spelen in onze ogen twee vragen. De eerste vraag gaat over de inhoudelijke dimensie: wat is het waarvoor erkenning gezocht of gegeven wordt? Het antwoord op die vraag heeft nauw betrekking op het thema deskundigheid. De roep om erkenning die wij in de interviews optekenden kan in de eerste plaats worden beschouwd als een roep om erkenning van de waarde van nabije deskundigheid. Het naar waarde schatten van die deskundigheid vormt de kern van erkenning voor de meeste geïnterviewden.

De tweede vraag gaat over het proces, de relatie tussen twee partijen waarin die erkenning tot uiting komt, en de concrete manieren waarop die tot uiting komt. Erkenning is -net als vertrouwen- een relationeel concept: sociaal schaduwwerkers in ons onderzoek zeggen ermee te worstelen in hun relaties en interacties met organisaties voor formeel sociaal werk en met het openbaar bestuur, de lokale overheid. Voor verschillende geïnterviewden gaat erkenning door formele organisaties of de lokale overheid over een houding waaruit vertrouwen spreekt: vertrouwen in de deskundigheid, de aanpak en de bijdrage van aanbieders van sociaal schaduwwerk. Erkenning wordt ervaren als informeel sociaal werk met vertrouwen wordt beoordeeld en gewaardeerd door formele spelers en de lokale overheid.

Tot slot zijn er in de relatie tussen lokale overheid en informele spelers manieren waarop die erkenning van nabije deskundigheid en het vertrouwen in de rol van informele spelers tot uiting kunnen komen, in concrete vormen van ondersteuning, waaronder materiële en meer symbolische vormen van erkenning.

In het eerste deel van dit hoofdstuk verkennen we hoe geïnterviewden over erkenning spraken, hoe zij al dan niet erkenning zeggen te ervaren vanuit de lokale overheid en in welke concrete vormen erkenning volgens hen tot uiting zou kunnen komen. In dit gedeelte bespreken we ook hoe erkenning zich verhoudt tot het thema vertrouwen. In het tweede deel bespreken we de erkenning van verschillende vormen van kennis en de plek die nabije kennis daarbinnen in kan nemen.

Onder de geïnterviewde informele spelers lijkt brede consensus te bestaan over het feit dat schaduwwerk in het algemeen onvoldoende wordt erkend. Het is daarbij wel van belang onderscheid te maken tussen erkenning vanuit de doelgroep - vanuit bewoners- en erkenning vanuit formele organisaties of de lokale overheid.

4.2 Ervaren erkenning

Erkenning vanuit de doelgroep: bewoners

Uit de voorgaande hoofdstukken komt het beeld naar voren dat sociaal schaduwwerk een cruciale rol vervult in het bereiken van bepaalde groepen bewoners, en dat het die positie dankzij nabije deskundigheid en een stevige vertrouwenspositie kan vervullen. Volgens de geïnterviewden kennen en herkennen bewoners de rol van informele spelers, en zoeken zij de informele spelers op voor ondersteuning of andere activiteiten. Hieruit spreekt een vorm van erkenning die voor veel van onze geïnterviewden een belangrijke drijfveer is. Een van hen zegt:

Het gaat bij mij om de mensen, om de mensen om mij heen. De mensen waar ik van houd, de mensen die mij vertrouwen en ik vertrouw ze ook. Dat dus mijn toegevoegde waarde naar de mensen die hulp nodig hebben. (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties)

Erkenning vanuit het formele domein en de lokale overheid

Als het gaat om erkenning vanuit het formele domein of vanuit de lokale overheid is het beeld minder positief. Veel geïnterviewden beschrijven een gebrek aan erkenning door deze partijen. Een respondent die de organisatie waarvoor ze werkt 'een vreemde eend in de bijt' noemt binnen het veld van welzijn en ondersteuning in de wijk, ervaart dat deze organisatie door formele spelers 'minder wordt gezien':

Soms heb ik het gevoel van zien ze ons wel? Zien ze wel wie we zijn? Ik weet dat we vreemd zijn, we zijn een beetje raar, maar we doen niet minder. Misschien juist meer. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Sommige ambtenaren zien nog steeds een bewoner van Zuidoost, een bewoner van Holendrecht, zijn we ook, maar we zijn ook [stichting X]. En dat stukje blijft bij sommigen een beetje haken. Daar zijn we best wel heel erg pittig in. Het interesseert ons niet, we zeggen het ook direct, hou daarmee op. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Nou, ik zou graag zien dat ze de actieve bewoners erkennen voor wat ze al die jaren hier gedaan hebben. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Dit beeld -veel erkenning door bewoners maar minder door formele organisaties en de overheid- komt overeen met de bevindingen van Van den Toorn et al. (2020) in hun studie naar de maatschappelijke activiteiten van levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam. Zij concluderen dat de meeste organisaties in hun studie vinden dat ze grote erkenning genieten in eigen kring (81%), in veel mindere mate uit de samenleving (30%) en al helemaal weinig vanuit de gemeentelijke overheid (18%) (p. 50). Dat bevestigt het beeld dat ook naar voren komt in ander onderzoek, gericht op het bredere informele domein (Ponzoni & Distelbrink, 2016; Schrooten et al., 2019).

Zichtbaarheid

Een obstakel dat erkenning uit de samenleving en vanuit de lokale overheid in de weg kan staan is het gebrek aan zichtbaarheid van de sociaal werkbijdrage van informele spelers. Lang niet al het informeel sociaal werk lijkt even zichtbaar te zijn voor formele organisaties en de (lokale) overheid, zo beschreven Schrooten et al. in hun studie naar sociaal schaduwwerk in 2019. Zonder zichtbaarheid of bekendheid is erkenning überhaupt niet aan de orde.

In onze studie in Holendrecht valt echter op dat de meeste geïnterviewden redelijk goed zichtbaar zijn. Wel zijn er gradatieverschillen. Sommigen zijn behoorlijk goed zichtbaar en ook regelmatig in de (landelijke) media geweest. Persoonlijke kenmerken en vormen van sociaal of cultureel kapitaal spelen hierbij waarschijnlijk een rol. Te denken valt aan een stevig netwerk inclusief contacten in het formele domein, en de vaardigheid om de taal van verschillende werelden te spreken.¹⁶ Anderen zijn vooral op kleinschalig, lokaal niveau zichtbaar – en worden gekend en herkend door bewoners en andere informele spelers, maar minder door de instanties en de bredere samenleving. Een geïnterviewde brengt dat verschil onder woorden:

Mensen die altijd vooraan staan, die worden altijd weer in het zonnetje gezet. Ik word overal uitgenodigd, omdat ik dus door durf te trappen. ... Maar er zijn nog twintigduizend anderen. Die krijgen die erkenning niet. Terwijl eigenlijk niemand van ons hier zou zitten zonder die bewoners eigenlijk. (Initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

De praktijken van de geïnterviewden die actief zijn binnen een levensbeschouwelijke organisatie, zoals de kerk in onze studie – lijken nog het minst zichtbaar te zijn voor formele organisaties en de (lokale) overheid. De voorganger van de kerk stelt:

Ja, zij (formele organisaties) weten niet van welk punt wij komen. ... Zij weten niet wat wij allemaal doen en dat soort dingen.

Dat komt overeen met een inzicht uit de literatuur, dat juist bij levensbeschouwelijke organisaties de sociaal werkbijdrage niet altijd even zichtbaar is. Deze organisaties hebben bij uitstek verschillende foci en functies – in de eerste plaats het gezamenlijk belijden van het geloof – waardoor hun welzijnsrol niet altijd bekend is (zie voor een vergelijkbaar punt Schrooten et al., 2019, p.22). In onze studie in Holendrecht viel verder op dat de kerk ook minder dan andere spelers geneigd was om financiering van overheidswege aan te vragen voor haar welzijnsrol. De voorganger van de kerk vertelt daarover:

Nee, wij krijgen geen ondersteuning van de gemeente, tot nu toe. Sommige kerken doen niks. Wij hebben niks gevraagd aan de gemeente. Misschien gaan we dat in de toekomst vragen. Wij moeten zoveel dingen doen. Soms is het ook moeilijk. Want alle activiteiten die je doet, moet je toestemming voor vragen.

We hebben daarnaast ook gezien dat sociaal schaduwwerkers soms bewust minder zichtbaarheid of formele erkenning opzoeken. Dat klinkt bijvoorbeeld door in het volgende citaat:

Ik hoef niet op de voorgrond te zijn, ik hoef geen betaalde baan. Ik heb het gemerkt hoor. Als je hoger zit, dan vergeet je die mensen die naast jou liepen. Want dan heb je ander werk, andere verplichtingen. En dat wil ik niet. Ik wil mijn mensen naast mij behouden. Ik wil hebben dat ze vertrouwen in mij hebben. Ik wil dat als ze me wat vertellen dat ik het voor mezelf houd

¹⁶ Zoals bijvoorbeeld beschreven in Welschen et al. (2020b), over “verbinders” in de sociale basis.

en dat ik hulp voor hun zoek. De mensen zijn blij met mij. (vrijwilliger zorg- en welzijns-organisaties)

Deze schaduwwerker lijkt niet te veel 'in de koplampen' te willen staan, omdat ze vreest dat dat juist het vertrouwen onder de doelgroep aantast.

Erkenning en vertrouwen

Het ervaren gebrek aan erkenning van de eigen rol door formele organisaties en de (lokale) overheid heeft niet alleen met verminderde zichtbaarheid te maken. Veel van onze geïnterviewden in Holendrecht zijn immers behoorlijk goed zichtbaar. Erkenning gaat een stap verder dan zichtbaar zijn, gekend zijn, of herkend worden. Het gaat -zo kunnen we uit de interviews opmaken- over de wijze waarop je als informele speler beoordeeld wordt door formele organisaties of door de overheid. Wordt de bijdrage van sociaal schaduwwerk inhoudelijk gezien, gerespecteerd, naar waarde geschat?

In Hoofdstuk 3 hebben we al gezien dat gebrek aan vertrouwen van formele instanties in het sociaal schaduwwerk soms in de weg staat van erkenning ervan. Uit de bestaande literatuur weten we dat dit gebrek aan vertrouwen in sociaal schaduwwerk meerdere oorzaken kan hebben. Vaak heeft het te maken met spanningen over deskundigheid. Zo beschrijft een professional die voor deze studie is geïnterviewd:

Op het moment dat wij een samenwerking zouden moeten aangaan met informele partijen, zichtbaar of minder zichtbaar, kijkt men ook wel veel naar de kwaliteit die zo'n partij kan leveren. Niet kijkend naar bijvoorbeeld een asset die zij wel hebben en dat ze dus direct toegang hebben tot doelgroepen, die vaak de formele partijen gewoon minder goed of helemaal niet bereiken. Daar zie je wel dat er nog slagen te maken zijn. (expert, semi-informele organisatie)

Schaduwwerkers ervaren wel dat er waardering is voor hun inzet, maar er is meer vertrouwen van de lokale overheid nodig om hun nabije deskundigheid ook een duidelijke positie te geven, om beleid gericht op de doelgroep te voeden en te verbeteren. Een sociaal schaduwwerker wijst in dit verband (impliciet) op de ongelijkwaardigheid die zij hierin ervaart ten opzichte van formele spelers:

Ik ken ze niet allemaal, maar dan moet ik telkens weer vertellen wie ik ben, waar ik vandaan kom. Ik woon gewoon hier in Zuidoost. Jullie hadden toen voor mij moeten zorgen, ik zat in de schulden, hebben jullie niet gedaan. Ik heb mezelf geholpen en ik help nu andere mensen en dan zou je denken dat iets hier gaat prikkelen van oké, we moeten nog meer mensen in de wijk die met hetzelfde probleem zitten even ondersteunen op de juiste manier, zodat ze ook andere mensen kunnen helpen. Dus je moet jezelf telkens bewijzen en ik word daar gewoon een beetje moe van. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Sommige spelers in het sociaal schaduwwerk worden met argwaan bekeken, omdat ze vanuit bepaalde culturele of religieuze kaders werken. De voorganger van de migrantenkerk beschrijft hoe ze daarbij ervaart dat ze met vooroordelen wordt bekeken:

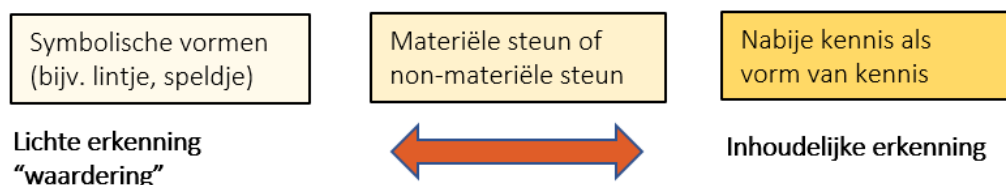
En dat is ook één van de redenen, want als je zegt van: Je bent kerk [...] dan is er meteen een soort stigmatisering. Gewoon iets van: dat is het, dit zit zo.

In de literatuurstudie ‘Licht op sociaal schaduwwerk’ beschreven we hoe er in informele netwerken soms meer ruimte is voor cultuurspecifieke vormen van ondersteuning, die afwijken van het dominante, mainstream beleid van formele organisaties (Welschen et al., 2020a, p.11). Dat kan een bron van wantrouwen zijn vanuit het formele domein of de overheid, die erkenning in de weg staat. Voor de initiatiefnemers van deze informele voorzieningen kan erkenning eruit bestaan dat die eigenheid gerespecteerd en erkend wordt. De voorganger van de kerk beschrijft hoe belangrijk dat voor haar is:

Dus als het anders kan, dat wij dan gewoon ons ding kunnen blijven doen maar dat het toch vanuit waar wij werken geaccepteerd wordt, het draagt toch iets bij de maatschappij. Het is misschien niet officieel maar een klein percentage draagt het toch bij. Dus dat het toch anders wordt gezien en anders ontvangen wordt of benaderd wordt. Ik denk dat dat heel erg zou helpen.

4.3 Uitingvormen van erkenning

Erkenning kan op verschillende manieren tot uiting komen. Dat zien we terug in de interviews. Op basis daarvan kunnen we een continuüm schetsen. Aan het ene uiteinde staan lichte vormen van erkenning, die zich eigenlijk nauwelijks onderscheiden van waardering. Hieronder zullen we dit aan de hand van citaten toelichten. In het midden staan iets zwaardere vormen van erkenning die zich manifesteren in materiële of non-materiële steun – bijvoorbeeld in het beschikbaar stellen van financiële middelen, werkruimtes of andere hulpbronnen. Aan het andere einde van het continuüm staat een meer inhoudelijke vorm van erkenning. Die gaat over de erkenning van de inhoudelijke bijdrage van sociaal schaduwwerk, dat wil zeggen de waarde van nabije deskundigheid. Bij die laatste vorm van erkenning hoort dat de nabije kennis van sociaal schaduwwerk een vaste plek gaat innemen naast andere, steviger gevestigde vormen van kennis zoals wetenschappelijke en klinische kennis.



Figuur 1: Mate van erkenning

Lichte vormen van erkenning

Erkenning en waardering liggen dichtbij elkaar, en worden ook vaak in één adem genoemd. Tegelijkertijd zijn er belangrijke verschillen. Informele spelers worden gewaardeerd om de rol die ze vervullen, en hun kennis en bereik in de wijk worden wel degelijk gezien en ook benut door formele spelers en de lokale overheid. Maar toch lijkt waardering voor verschillende geïnterviewden een dimensie die aan de oppervlakte blijft. Het roept associaties op met symbolische en uiterlijke vormen zoals lintjes en ‘heldenverkiezingen’, maar het is iets anders dan diepgaande erkenning. Dat blijkt duidelijk uit de volgende citaten:

Oké, je krijgt een speldje? En nu? Leuk. ... Terwijl je weet, dat speldje wordt voor tien cent gemaakt hierzo om de hoek. (initiatiefnemer sportactiviteiten)

Ja, maar eigenlijk, als je gaat kijken naar wat we werkelijk doen, zou de overheid zeggen: Nou, weet je? Ja, in speeches. 'En ja, dank je wel [X]. Dank je wel [Y]. Dank je wel [Z].' Maar dat is tot hoe ver er erkenning plaatsvindt. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Het onderscheid tussen erkenning en waardering wordt ook benoemd door Van den Toorn et al. in hun studie naar levensbeschouwelijke initiatieven in Rotterdam. Zij beschrijven dat de gemeente de informele hulp en ondersteuning weliswaar waardeert, maar niet per definitie erkent; erkennen betekent in de optiek van de auteurs “erkennen van hun bijdrage aan de samenleving en het aanspreken van Ibo's (levensbeschouwelijke organisaties) als gelijkwaardige en vanzelfsprekende partner in de wijk” (2020, p. 54).

Materiële en non-materiële ondersteuning als vorm van erkenning

Erkenning materialiseert zich in financiële steun, zoals subsidies of het beschikbaar stellen van ruimtes, en in vormen van non-materiële ondersteuning. Dat de overheid middelen beschikbaar stelt om ervoor te zorgen dat de schaduwwerkspelers kunnen (blijven) doen wat ze doen, is voor veel van onze geïnterviewden een cruciaal punt. Het gaat een stap verder dan de hierboven beschreven vormen van waardering; de waarde van de initiatieven wordt ingezien en dat uit zich in de toekenning van materiële of non-materiële steun.

Random financiële erkenning speelt altijd een zekere ambivalentie als het om sociaal schaduwwerk gaat. Aan de ene kant benadrukken velen dat geld niet een reden is om te doen wat ze doen. Bovendien laat hun responsieve, flexibele en persoonlijke werkwijze zich niet altijd goed verenigen met de veelal bureaucratische en langzame route naar financiering. Die spanning komt naar voren in dit citaat:

Ouderen die financieel misbruikt worden. Ik ren, I don't care. Geld komt later wel. Maar we gaan nu, want de situatie is nu. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Dit gezegd hebbende, geven de geïnterviewden bijna allemaal aan dat zij meer financiële en materiële steun nodig hebben om hun activiteiten te kunnen verrichten. Een geïnterviewde zegt daarover:

We hebben echt financiële steun nodig. En soms ook andere nieuwe ideeën, gewoon van alles. In de kerk komen niet zoveel rijke mensen. We zijn gewoon normale mensen met een normaal inkomen. We kunnen niet zoveel geld geven. Anders gaan we ook naar [Stichting met een voedselbank, red.] (lacht). We hebben echt financiële steun nodig. Heel erg. (programmacoördinator migrantenkerk)

Een argument dat soms gebruikt wordt in deze context is dat actieve bewoners met hun inzet bijdragen aan kostenbesparingen, omdat ze zwaardere vormen van (professionele) hulpverlening weten te voorkomen. Het wringt dat daar vaak geen financiële erkenning tegenover staat, zoals deze geïnterviewde onder woorden brengt:

Ik heb in de afgelopen maanden – zonder één cent ontvangen te hebben – heb ik twee meiden van zelfmoord kunnen afhouden ... Ze kunnen één op één met mij hele lange gesprekken hebben. Wie... wie vergoedt mij dat? Het is wel ten goede van de wijk. Ik doe het nog steeds met mijn hart, maar de overheid vertikt het om bijvoorbeeld daarbij stil te staan. Want het moment dat je declareert... (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Daarnaast geven verschillende geïnterviewden aan behoefte te hebben aan non-materiële steun, zoals netwerkversterking en kennisuitwisseling.

Maar de overheid of het stadsdeel zou wel bijvoorbeeld kunnen ondersteunen door, ja, kennis, kennisoverdracht en... en netwerk en kijken welke netwerkpartners (informele speler X) eventueel zou kunnen aansluiten. (jeugdleader migrantenkerk)

Toegang tot financiële ondersteuning van de overheid is niet altijd eenvoudig voor de sociaal schaduwwerkers, zo blijkt uit het onderstaande citaat.

Ik ben bezig om te kijken of ik subsidie kan krijgen van de gemeente. Die doet ook heel moeilijk en ik snap niet waarom. Want de subsidie die ik vraag, als ik drie mensen help, die betaalt zich vanzelf terug ... Als je bijvoorbeeld een alleenstaande ouder helpt die twaalfhonderd per maand krijgt en per jaar vijftienduizend plus een toeslag. Dat is gewoon heel veel geld. Dus als de gemeente ons gaat steunen dan kunnen we echt heel veel mensen helpen en de gemeente gaat er echt iets aan verdienen! (programmacoördinator migrantenkerk)

Binnen de reikwijdte van dit onderzoek kunnen we niet verklaren of en waarom deze drempels daadwerkelijk hoog zijn, maar we noteerden wel enkele redenen die de geïnterviewden zelf hiervoor noemden. Zo stellen respondenten dat door bezuinigingen de financiële ondersteuning is versoberd.

Iedere keer als ik aanklop om geld, subsidie of wat en dan hoor ik... krijg ik terug: "Er is geen geld, we zijn aan het bezuinigen" (vrijwilliger zorg- en welzijnsorganisaties).

Ook wordt genoemd dat begeleiding bij het aanvragen van financiering, zoals budgetten voor bewonersinitiatieven, vroeger beter was en nu eigenlijk ontbreekt.

Ze zeiden bij de nieuwe... bij de nieuwe setting die ze nu een paar jaar geleden hebben gehad, hebben ze dus alles omgegooid. Alle regels, alle initiatieven, alles is omgegooid. Veel strenger, veel moeilijker, minder toegankelijk. Waardoor dus eigenlijk bewoners die eigenlijk al jarenlang actief waren, minder snel bij zo'n bewonersinitiatief kunnen komen. Dat is een kwalijke zaak. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Verschillende spelers noemen daarnaast het gebrek aan continuïteit van financiële ondersteuning als een groot probleem voor de uitvoer van hun sociaal werkpraktijken.

Toen is het gestopt, alles wat ik opgebouwd had. Weg. Als je een paar maanden bezig bent van kleine groep naar een buurthuis, dat je het hele buurthuis nodig hebt op zaterdag. We hadden kinderen en de moeders, zo leuk samen. Zoveel dingen kunnen horen wat zich afspeelde. Echt veel kunnen horen wat afspeelde. En ja, dat is ineens gestopt. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Een ander vertelt:

Nu wordt het vastgezet voor drie jaar, dat de organisatie geld krijgt. Maar het kan gewoon zo veranderen. Je weet het maar nooit. Dat is niet zo fijn, dat idee, dat ze de stekker eruit willen trekken. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Sommige respondenten suggereren dat de overheid niet altijd gemakkelijk uit de voeten kan met informele spelers die wat meer omvangrijke, kostbare projecten opzetten die het vrijwilligersniveau ontstijgen:

We hebben best wel gestruggeld met sommige ambtenaren zal ik maar zeggen. We struggelden niet als we vrijwilligerswerk moesten gaan doen maar, want dat was prima, oké, toppers. Op het moment dat je een prijskaartje aan een bepaald project hangt dan is het: Oeh, kan niet. Dan kom je aan 'nee-tjes' en het negatieve. Dat vind ik wel jammer. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Daarnaast zagen we in het hoofdstuk over vertrouwen al dat tussen informele spelers onderling wantrouwen kan ontstaan omdat er verschillen zijn in de mate waarin men wordt erkend – en of men al dan niet overheidssubsidie of andere vormen van ondersteuning ontvangt.

Als de gemeente een potje heeft, wil iedereen het hebben. Iedereen vecht met elkaar ervoor. En dat vind ik wel vervelend. Ja, iedereen kan met een doel komen. Je moet zorgen dat je doel goed ingesteld is, dan gaat de gemeente jou helpen. Maar als je geen goed doel hebt, kunnen ze jou niet helpen. Maar iedereen vecht met elkaar, iedereen wil iets doen. (vrijwilliger bij een stichting)

4.4 Erkenning en deskundigheid

Naast lichte vormen van erkenning en de iets stevigere materiële en non-materiële erkenning is de meest vergaande vorm van erkenning in onze optiek van inhoudelijke aard: de erkenning van de deskundigheid van sociaal schaduwwerkers. In Hoofdstuk 2 hebben we uitgebreid stilgestaan bij het specifieke karakter van deze deskundigheid, die we typeerden als 'nabije kennis'. Sociaal schaduwwerkers ontwikkelen die nabije kennis vanuit een directe nabijheid bij en met de bewoners en de buurt. Zij zijn zich er meestal van bewust dat zij over deze nabije kennis beschikken, en hopen ook dat die vorm van kennis invloed heeft op en wordt meegewogen bij besluitvorming over sociaal beleid met betrekking tot hun doelgroep of hun wijk. Met andere woorden: ze hopen dat de inhoudelijke waarde van hun kennis wordt erkend en dat daarnaar wordt gehandeld. In deze paragraaf bespreken we hoe de geïnterviewden praten over de erkenning van hun nabije kennis. Ervaren zij die, of niet, en waar blijkt dat volgens hen uit?

Roep om erkenning van de eigen deskundigheid

Sommige geïnterviewden zijn duidelijk op zoek naar een meer inhoudelijke erkenning van hun deskundigheid. Een van hen zegt daarover:

Als ik bijvoorbeeld ergens loop en ik zie [actieve bewoner X] op een grote poster of bij een, een – weet ik veel – op een goed praatprogramma met betrekking tot, hè, hoe, hoe slim ze bezig is in de buurt. Ja, daar komen ook andere mensen die ook tegen haar zeggen van, ja kijk dan, ik heb hier wat liggen. Hier, neem... doe er wat mee. ... Kijk, kijk naar mijn kunde en promoot dat. (initiatiefnemer sportactiviteiten)

'Erken ons om onze deskundigheid', lijkt het voornaamste punt van deze speler, 'want daarmee kunnen wij onze initiatieven ook versterken'. Elders in het gesprek verzet hij zich ook tegen associaties tussen de schaduwwerkers en beeldvorming over inclusie, diversiteit of achterstandswijken- waar het volgens hem om gaat is hun kunde, meer niet:

En dan hoeft het niet over de achterstand-gezeik de hele tijd, maar meer over van: kijk hoe slim deze vrouw is en hoe ze daarmee omgaat. (initiatiefnemer sportactiviteiten)

De sociaal schaduwwerkers die wij interviewden zijn zich ervan bewust dat hun vorm van kennis zich onderscheidt van de professionele kennis van formele organisaties en benadrukken dat onderscheid ook. Dat staat los van het feit dat ze, zoals we al zagen, zelf vaak tegelijkertijd over nabije kennis én professionele kennis beschikken. In de gesprekken benadrukken zij vooral de waarde van hun nabije kennis van de leefwerelden van de doelgroepen waarmee zij dagelijks in direct contact staan. Meerdere schaduwwerkers benadrukken dat zij dankzij hun werkwijze en hun nabijheid (beter) zien hoe concrete kwesties onderdeel zijn van een bredere alledaagse leefwereld. Het vraagstuk van erkenning gaat voor de respondenten voor een belangrijk deel over de vraag in hoeverre die kennis 'landt' bij formele instanties en de lokale overheid.

Worsteling om erkenning voor nabije kennis

Uit de interviews komt naar voren dat het voor sociaal schaduwwerkers niet altijd eenvoudig is om gehoor te vinden voor hun input, of om erkenning te vinden voor de waarde van hun nabije kennis bij actoren binnen het formele domein. Het inbrengen van hun kennis bij formele organisaties of bij de lokale overheid is vaak een taai proces. De worsteling om erkenning van de eigen kennis vormt gelijkenissen met de moeizame erkenning van ervaringsdeskundigheid als volwaardige vorm van deskundigheid binnen het sociaal domein. Zo voelen schaduwwerkers zich in contact met formele organisaties niet altijd als een gelijkwaardige gesprekspartner behandeld, voelen ze zich beschouwd als 'amateur' in een wereld waar geformaliseerde, wetenschappelijke of professionele kennis uiteindelijk de hoogste positie lijkt te bekleden. In de woorden van deze respondent:

We zijn eigenlijk een beetje een vreemde eend in de bijt. Dus we komen uit het niks, maar wij spreken wel de taal van de problemen. Aan de ene kant is het een kracht, aan de andere kant kunnen anderen dat als amateuristisch zien. Dat kan ook. [...] Dus ik denk ja, ik behoor niet echt tot de grote jongens. Maar dat hoeft ook niet. (medewerker informele schuldhulpverlening)

Een andere speler heeft moeite met het in dit onderzoek gehanteerde onderscheid tussen formeel en informeel sociaal werk. Dit zou de suggestie kunnen wekken dat het één -formeel-belangrijker zou zijn dan het ander -informeel- in een speelveld met meerdere spelers die sociale hulp en steun voor en met bewoners organiseren. Ze zegt daarover:

Ja, ik wil het ook niet horen. Het werd een keer door een ambtenaar benoemd en toen was ik boos, 'de formele en informele organisatie'. [...] Nee, want dan zie je mij als minder dan een andere organisatie. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

Volgens een ander gaat het, als je het onderscheid informeel – formeel maakt, al snel over de vorm, terwijl het, aldus deze speler, zou moeten gaan over de inhoud: wat werkt voor de buurt en de bewoners.

Kijk, als je op kwaliteit bent, dat hoeft niet te betekenen dat iedereen opeens in een pak hoeft te lopen. Je kan ook informeel zijn en voor kwaliteit zijn. Dus dat moet meer rinkelen in beide kampen. ... Maar nu kijk je naar structuur, je kijkt niet dat naar wat werkt. ... Ik judge niet, maar dat ik ook graag wil dat iemand mij ook zegt van [naam], hoe zit het met jouw kwaliteit? Begrijp je wat ik bedoel? En elkaar scherp houden in plaats van 'Hé, ik ken je ook he? Jij zit ook aan tafel he?' Ja, en dan wat? (initiatiefnemer sportactiviteiten)

Het oppikken van signalen en instrumentalisering

Als het gaat om de inhoudelijke erkenning van de nabije kennis van schaduwwerkers zien we twee bronnen van frustratie in de interviews.

In de eerste plaats klagen sommigen erover dat signalen die zij afgeven over de doelgroep door formele instanties en de lokale overheid onvoldoende worden opgepikt. Dankzij hun nabije kennis signaleren de informele spelers zoals gezegd vaak snel welke noden en behoeften er zijn onder hun doelgroep. Een bron van frustratie voor meerdere geïnterviewden, die ook gezien kan worden als een gebrek aan erkenning, is dat de signalen die zij daarover afgeven aan formele partijen niet (altijd) lijken te worden opgepikt. Dat kwam meerdere malen ter sprake in de context van het thema jongeren en veiligheid.

Veiligheid, je weet zelf wel dat er heel veel schietpartijen en steekpartijen in Holendrecht zijn geweest en daar wordt heel weinig mee gedaan. En dat gaat steeds van kwaad naar erger en dat is wat ik ook bedoelde van, we waren niet geliefd. Dit hebben wij tien jaar geleden al aangekaart. In tien jaar tijd had je heel veel kunnen doen. Was het niet van kwaad naar erger gegaan. Tien jaar verloren tijd. (initiatiefnemer stichting empowerment bewoners)

In Hoofdstuk 2 citeerden we een vrijwilliger van de kerk over een in haar ogen beperkte blik op jongeren, zonder naar de context van hun gezinnen, en de situatie van hun ouders te kijken. Ze suggereert dat de gemeente signalen vanuit informele spelers om breder te kijken, naast zich neerlegt:

Dus wat de gemeente eigenlijk gaat doen, dat is gewoon hier een klein beetje negeren, als ik dat mag zeggen en hier: wat gebeurt hier, wat is er aan de hand met jullie ouders? Want het probleem is niet hier. ... Maar de gemeente wil dat niet horen. Die wil de mensen helpen: kinderen. Het gaat nooit gebeuren. (programmacoördinator migrantenkerk)

Zoals we in het laatste hoofdstuk zullen beschrijven, zijn de verhoudingen tussen ervaringskennis en nabije kennis aan de ene kant, en professionele, klinische kennis aan de andere kant, wel in beweging. Dat is het geval zowel op een breder maatschappelijk niveau als in de persoonlijke ervaringen van individuele sociaal schaduwwerkers. Dat laatste klinkt door in onderstaande citaten:

Dus ik heb vanaf toen gezegd: "Ik weet hoe het voelt en ik zou het graag anders willen zien, want zo werkt het bij kwetsbare mensen." In het begin waren ze er niet blij mee. Je wordt gezien als een amateur en nou, wat heb jij nou te zeggen over ons systeem? Maar nu is het wel anders. Ze zijn wel in gaan zien van dat de benadering en omgaan met de mensen... ... Van oké, we moeten echt anders omgaan met de mensen. (medewerker informele schuldhulpverlening)

De overheid beseft nu ook dat wij als buurtbewoners een beter contact hebben met onze eigen mensen om ook het probleem van dichtbij eerder te signaleren. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Een tweede kwestie waarmee geïnterviewden worstelen als het gaat om de erkenning van hun rol, is wat we kunnen aanduiden als de "instrumentalisering" van schaduwwerkers. Dat verwijst naar het proces waarbij schaduwwerkers worden 'ingezet' om bepaalde beleidsdoelen te bereiken, met als risico de aantasting van hun autonomie en zonder daarvoor expliciet erkend te worden, zonder er de *credits* voor te krijgen. De kennis van sociaal schaduwwerkers wordt in

dit geval wel gezien, vanuit het besef dat zij een betere aansluiting lijken hebben bij de doelgroep of de wijk dan formele spelers:

Alles wat eigenlijk hier speelt, komt er eerst bijvoorbeeld een soort van bewonersvraag: wat kunnen jullie eraan doen? Kunnen jullie helpen? En wij rennen de wijk in, omdat wij ons hart hier hebben liggen. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

Tegelijkertijd frustrleert het de schaduwwerkers dat er in hun ogen weinig tegenover deze inzet staat. In de voorbeelden die zij daarover gaven, klinkt weer de ervaren ongelijkheid tussen formele en informele spelers door:

En dan zeggen ze: "Oké, komt goed. We gaan even in overleg." En dan wandelt hier Jan met zijn colbert rond of Jacques of weet ik veel hoe ze heten. En dan mogen wij komen vertellen waar de mensen zitten en mogen wij het ook gaan opruimen. Krijgen we per uur vijftien euro uitgereikt, omdat wij dan vrijwilligers zijn. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

In sommige citaten klinkt daarnaast een onvrede door over een vermeende ongelijkheid langs lijnen van kleur. De formele spelers die uiteindelijk de erkenning en de financiële middelen opstrijken, zijn 'wit' terwijl het merendeel van de bewoners en de schaduwwerkers 'van kleur' is. Dat klinkt door in de volgende citaten:

En dat gaan ze niet zelf doen. Nee, ze zetten ons ervoor in. En als de mensen te voorschijn zijn gehaald, zetten ze daarbuiten een groot wit bedrijf eigenlijk er tegenover die miljoenen krijgt. En wij krijgen totaal niks. Wij mogen het vuile werk doen. (initiatiefnemer stichting huiselijk geweld)

En wat [XX] zegt van die witte organisaties, al die dingen en wat we daar vaak zien is dat die marketinggame voor hun of die zakelijke spelletjes wat ze spelen, ja, aan de tafel is al afgetikt. En ja, wij aan deze kant spelen dus een heel ander spel. En dat zijn zat mensen die zelf onze eigen kleur zijn. (initiatiefnemer sportactiviteiten)

4.5 Tot slot: van een lichte naar meer diepgaande vorm van erkenning?

Juist in wijken zoals Holendrecht-West lijkt er, ook bij de lokale overheid, een groeiend besef te zijn dat informele sleutelfiguren een onmisbare overbruggende rol spelen naar moeilijk bereikbare bewoners, of bewoners die onvoldoende in beeld zijn. Zoals in de Inleiding al beschreven, wordt dit expliciet benoemd en onderkend in beleidsstukken over de wijk. Het gebrek aan erkenning dat sociaal schaduwwerkers ervaren gaat dan ook niet om het feit dat hun rol niet wordt gezien – in die zin opereren zij niet 'in de schaduw'. Wel ervaren zij, zoals we in dit hoofdstuk zagen, onvrede over de verschillende vormen van erkenning waar zij mee te maken krijgen.

Van de meest lichte vorm van erkenning – de symbolische erkenning van gezien worden, 'in het zonnetje' gezet worden, lijkt sprake te zijn, maar deze wordt door de geïnterviewden veelal als te mager beschouwd. Als het gaat om meer substantiële erkenning in de vorm van financiële steun, worden verschillende pijnpunten genoemd. Allereerst zijn dat de ervaren hoge drempels om financiële steun aan te vragen, de administratieve rompslomp die ermee gepaard gaat en de vrees om autonomie en eigenheid te verliezen. In de tweede plaats is er onvrede over de continuïteit van financiële ondersteuning en de vermeende grilligheid daarvan. Onder informele spelers leeft een beeld van versobering en het afbouwen van subsidies, wat onder meer leidt tot concurrentie tussen informele spelers die allemaal meedingen naar dezelfde beperkte

subsidiepot. Deze dynamiek verdient een eigen onderzoek waar binnen de reikwijdte van dit onderzoek geen ruimte voor was.¹⁷

Uiteindelijk is voor de meeste sociaal schaduwwerkers inhoudelijke erkenning van hun nabije kennis van het grootste belang, zo is het beeld uit de interviews. Die vorm van erkenning impliceert gelijkwaardigheid en invloed op beleid. Een concrete erkenning van de deskundigheid van informele spelers is bijvoorbeeld het uitnodigen van die spelers in besluitvormingsprocessen over sociaal beleid in de wijk. Op de vraag wat de consequenties zijn van een daadwerkelijke erkenning van nabije kennis gaan we in het slothoofdstuk van deze rapportage dieper in. We sluiten dit hoofdstuk af met een citaat van een geïnterviewde, die een vorm van ondersteuning schetst die recht doet aan een sterker gevoel van gelijkwaardigheid:

Kijk waar ik naartoe wil gaan is dit: het woord 'ondersteuning'. Het moet 'bovensteuning' zijn Als je al weet, we zijn mensen die jullie dingen kunnen oplossen, dan moet je gaan praten erover. Geef me die tools, geef me het handboekje met het geld [onhoorbaar]... En dat is wat ik bedoel met ondersteuning, ondersteuning van gemeente. 'Bovensteuning'. Geef gewoon gelijk de tools en dan gaan we praten van wat kan je hiermee doen? (initiatiefnemer sportactiviteiten)

¹⁷ Dit is het perspectief van de geïnterviewden, en daarmee relevant voor dit onderzoek. Het gaat hier niet om de vraag of er in de afgelopen jaren feitelijk is bezuinigd op de ondersteuning van informeel initiatief.

5. Slothoofdstuk: Licht op sociaal schaduwwerk in de Amsterdamse praktijk

5.1 Intro

Sociaal schaduwwerk als sociaal werkpraktijk

Om het begrip sociaal schaduwwerk af te bakenen hebben we in Hoofdstuk 2 een onderscheid gemaakt tussen sociaal werk ‘als professie’ en sociaal werk ‘als praktijk’. Als professie verwijst sociaal werk naar de activiteiten die ontplooid worden door mensen die opgeleid zijn tot sociaal werkers. Als praktijk verwijst sociaal werk naar een diversiteit van activiteiten, die ook worden uitgevoerd door mensen die niet tot sociaal werkers zijn opgeleid – zoals actieve burgers en zelforganisaties – maar die niettemin aansluiting vinden bij de opdracht van het sociaal werk zoals verwoord in de internationale definitie (Roose et al., 2020).

Sociaal schaduwwerk heeft betrekking op sociaal werk als praktijk (Schrooten et al., 2019; Welschen et al., 2020a). De uitvoerders van sociaal schaduwwerk hebben geen formele taakopdracht van de overheid en ontvangen ook geen vergoeding in het kader van beroepsuitoefening. In deze empirische studie naar sociaal schaduwwerk in Amsterdam Zuidoost hebben we uiteenlopende typen spelers geïnterviewd, waaronder stichtingen, een migrantenkerk, een trekker van sportactiviteiten en een migrantenzelforganisatie, die diverse informele sociaal werkpraktijken aanbieden. Zoals we zagen, zijn sociaal schaduwwerkers fysiek en sociaal-cultureel nabij de bewoners en bereiken zij juist de -voor het formele aanbod- ‘moeilijk bereikbare’ doelgroepen, veelal met een migratieachtergrond.

We benadrukken hier nogmaals dat in dit onderzoek het perspectief van sociaal schaduwwerkers centraal staat. Daarvoor is bewust gekozen, omdat vanuit de literatuur bleek dat met name over het minder zichtbare gedeelte van informeel sociaal werk kennis ontbreekt. De inzet van de studie is om bij te dragen aan een beter inzicht in sociaal schaduwwerk *van binnenuit*. Het onderzoek geeft een diepgaand inzicht in hoe een select aantal sociaal schaduwwerkers in deze specifieke Amsterdamse context hun eigen rol zien. Dat is tegelijk een beperking, waar we in het trekken van conclusies op basis van dit onderzoek terdege rekening mee moeten houden.

Sociaal schaduwwerk als concept

Eerder hebben we het concept sociaal schaduwwerk als waardevol, maar ook discutabel geanalyseerd (Welschen et al., 2020a). Waardevol, omdat de term duidelijk maakt dat de spelers die in deze praktijken voorzien, gaten opvullen die ontstaan doordat formele spelers bepaalde groepen niet bereiken. Gesteld kan worden dat informele sociaal werkpraktijken iets opvullen in de schaduw van de verzorgingsstaat, of van het formele sociaal werk. Daarnaast geeft de term ‘schaduw’ uitdrukking aan de relatieve onzichtbaarheid voor overheid en bredere samenleving waarmee dit type spelers, vaak in het kielzog van heel ander soort activiteiten, aan sociaal werk doet.

Tegelijk roept de term interessante vragen op. De aanduiding ‘schaduw’ suggereert een relatie; een schaduw wordt altijd ergens door opgeworpen. Dat beeld gaat al snel gepaard met een idee van ongelijke machtsverhoudingen, bijvoorbeeld dat het formele sociaal werk de machtigere partij is die in het volle licht staat. De vraag is bovendien of informele sociaal werkpraktijken inderdaad in de schaduw opereren, of dat ze, als voorbeeld van de ‘participatiesamenleving’, juist vol in de koplampen staan.

Sociaal schaduwwerk in Holendrecht: twee centrale kwesties

Op basis van dit empirische onderzoek in Amsterdam Zuidoost concluderen we dat er binnen het bredere veld van bewonersinitiatieven en zelforganisaties flinke variaties zijn in de mate van zichtbaarheid van spelers. We kunnen dus constateren dat delen van het informele veld in de koplampen staan en delen in de schaduw. Daartussen bevindt zich een schemerzone met vele grijstinten, die staan voor verschillende gradaties van zichtbaarheid. Dit betekent niet dat het concept sociaal schaduwwerk in het Nederlandse debat over sociaal werk en voor empirisch onderzoek een onbruikbaar concept is. Ondanks de kanttekeningen zit er onmiskenbaar waarde in de term voor het herkennen en erkennen van minder zichtbare vormen van sociaal werk. We constateren naar aanleiding van ons onderzoek bijvoorbeeld dat twee centrale kwesties die spelen bij veel sociaal schaduwwerkers en initiatieven los staan van de mate van zichtbaarheid. Zo worstelen ze met een gebrek aan erkenning van het belang en de waarde van nabije kennis in een concurrerend veld van typen deskundigheid. Bovendien bestaat er een spanning tussen de behoefte aan autonomie en de wens tot meer samenwerking met formele instanties en de overheid. In dit slothoofdstuk gaan we op beide kwesties dieper in.

5.2 Nabije deskundigheid: worstelen met vertrouwen en erkenning

Waardevolle kennis

In dit onderzoek brengen we een type kennis over het voetlicht die sociaal schaduwwerkers bezitten, dat zich laat omschrijven als *nabije kennis*. Sociaal schaduwwerk biedt ondersteuning vanuit geografische en sociaal-culturele nabijheid aan (‘low trust’) groepen in kwetsbare posities die zich veelal onder de radar van het formele aanbod bevinden. Dat sociaal schaduwwerkers beschikken over unieke, specifieke kennis, is in eerder onderzoek wel beschreven, maar niet als een relatief zelfstandig type naast wetenschappelijke, klinische en ervaringskennis. Noch is er een poging gedaan om de worstelingen van informele spelers in een breder theoretisch kader over kennis te plaatsen, waardoor ze mogelijk beter te begrijpen of verklaren zijn. We bieden hiertoe een denkrichting aan als aanzet voor een discussie over deze worstelingen en als richting voor eventueel vervolgonderzoek.

We hebben de nabije kennis van sociaal schaduwwerkers tussen wetenschappelijke kennis en klinische kennis aan de ene kant, en ervaringskennis aan de andere kant gepositioneerd. Deze specifieke kennis ontstaat en ontwikkelt zich niet tijdens een formele opleiding, noch louter door eigen ervaring met een bepaalde problematiek of sociaal vraagstuk, maar vanuit een directe nabijheid bij en met de bewoners en de buurt. Dit is ten eerste fysieke nabijheid: anders dan vaak het geval bij professionals of ambtenaren, zijn sociaal schaduwwerkers veelal medebuurtbewoner van de bewoners die zij ondersteunen, in Holendrecht bewoners met vooral een Surinaamse, Antilliaanse, of Ghanese achtergrond. Ook in sociaal en etnisch-cultureel

opzicht zijn zij veelal nabij de bewoners, doordat ze zelf onderdeel uitmaken van de gemeenschap, of deze van nabij kennen. Deze ‘community connectedness’ is een cruciaal element van de nabije kennis van sociaal schaduwwerkers, zo stelden we eerder. Daarnaast doen sociaal schaduwwerkers hun nabije kennis op door een werkwijze die nabijheid mogelijk maakt, zoals we beschreven in Hoofdstuk 2.

Sociaal schaduwwerkers bereiken bewoners die om verschillende redenen afstand ervaren tot formele instanties; veelal bewoners met een (niet-westerse) migratieachtergrond. Vanuit hun nabije positie en kennis signaleren de spelers snel directe noden onder hun doelgroepen. Illustratief hiervoor is hun flexibel inspringen op nieuwe, of verergerde bestaande problematiek onder invloed van de recente coronapandemie, dat wij beschreven in een artikel, al genoemd in de Inleiding. We zagen ook dat de spelers naast nabije kennis beschikken over klinische en/of ervaringskennis. Respondenten benadrukken echter vooral de waarde en het belang van hun nabije kennis.

Nabijheid komt ook tot uiting in de manier waarop bewoners en sleutelfiguren over elkaar praten. Het veelvuldig gebruik van de metafoer van de familie - sleutelfiguren zijn ‘tantes’ of ‘moeders’ - symboliseert de manier waarop informele spelers zich verhouden tot de mensen die zij ondersteunen. Dat het sociaal schaduwwerk een cruciale rol vervult in het bereiken van bepaalde groepen bewoners dankt zij vooral aan haar nabije deskundigheid én een zeer stevige vertrouwenspositie bij de bewoners. Vertrouwen vormt het hart van de modus operandi van aanbieders van sociaal schaduwwerk.

Vertrouwen en erkenning

Ons onderzoek weerspiegelt bevindingen uit eerder onderzoek dat sociaal schaduwwerk van groot belang is in een context van laag institutioneel vertrouwen (Welschen, 2019; Welschen et al., 2020a); het heeft een kloof te overbruggen die voor een groot deel wordt gevormd door wantrouwen. In Amsterdam Zuidoost blijkt een laag vertrouwen zowel in instanties als tussen burgers onderling te bestaan (zie o.a. Boutellier et al., 2012). Sociaal schaduwwerkers herkennen het wantrouwen van bewoners naar formele instanties en de overheid vaak uit eigen ervaring. Zij vinden in zekere zin ook hun bestaansrecht en legitimiteit voor een deel in het wantrouwen van bewoners.

Dat wantrouwen maakt ruimte voor een stevige rol van deze spelers, naast de versoering van voorzieningen op algemeen niveau en in specifieke wijken. Het is een interessante, maar ook gevoelige vraag of sociaal schaduwwerkers niet een zeker belang hebben bij het blijven voortbestaan van dat wantrouwen. Tegelijkertijd is sociaal of onderling vertrouwen tussen bewoners een cruciale voorwaarde voor succesvol sociaal schaduwwerk. Respondenten weten bewoners, die wantrouwend zijn ten opzichte van instanties, toch te bereiken, en dat doen zij vooral doordat zij werken vanuit een diepe vertrouwensrelatie. Sociaal schaduwwerkers stellen zichzelf op als gids, als buffer; in de eerste plaats om mensen door te geleiden naar de juiste hulp. Maar deels ook om ‘ertussen te zitten’, om een vinger aan de pols te houden.

Dit vertrouwen en deze werkwijze betalen zich terug in de erkenning die respondenten vanuit de doelgroep krijgen van de waarde en het belang van hun nabije kennis. Door hun nabijheid ontwikkelen sociaal schaduwwerkers hun kennis van de bewoners in deze wijk in Zuidoost en

kunnen zij de specifieke behoeften en problemen van bewoners signaleren en adresseren. Ook tussen informele spelers onderling is er een breed gedeelde consensus over het belang en de waarde van hun nabije kennis (illustratief hiervoor is dat een deel van de sociaal schaduwwerkers actief de samenwerking met andere informele spelers in de buurt opzoekt).

Volgens de informele spelers is hun nabije kennis niet alleen waardevol voor de doelgroep zelf, maar ook voor formele instanties en de lokale overheid, bijvoorbeeld in de context van problematiek van jongeren en veiligheid. Behalve dat zij kennis hebben over oorzaken van vraagstukken, noden en behoeften van de doelgroepen die anders niet bereikt worden, zijn zij nabije getuige van hoe overheidsbeleid en sociale interventies uitpakken voor deze bewoners. Zij hebben op basis daarvan ideeën over aanvullend of alternatief beleid om de positie en kwaliteit van levens van hun doelgroepen te verbeteren. Anders dan het vertrouwen en de erkenning vanuit hun doelgroep of onderling, ervaren sociaal schaduwwerkers veel minder, of zelfs geen erkenning van formele instanties en de overheid van het belang van nabije kennis.

Concurrerende kennistypen?

Zoals we in Hoofdstuk 4 beschreven, kan erkenning op verschillende manieren tot uiting komen. Erkenning en waardering liggen dichtbij elkaar en worden vaak in één adem genoemd, maar er zijn ook belangrijke verschillen. Informele spelers worden gewaardeerd om de rol die ze vervullen; hun kennis en bereik in de wijk worden wel degelijk gezien en ook benut door formele spelers en de lokale overheid. Maar, zo lieten we zien, waardering lijkt voor respondenten een dimensie die aan de oppervlakte blijft. Het roept associaties op met symbolische en uiterlijke vormen, zoals lintjes en 'heldenverkiezingen', maar het is iets anders dan wezenlijke erkenning. Dat raakt aan een dieperliggende kwestie, namelijk de status van nabije deskundigheid in een breder dynamisch veld van concurrerende typen kennis rond sociale vraagstukken en interventies.

Baillergeau en Duyvendak (2016) maken - zoals we beschreven in Hoofdstuk 2- een onderscheid tussen wetenschappelijke kennis, klinische kennis en ervaringskennis. 'Klinische kennis' is de kennis die sociale professionals bezitten; een combinatie van wetenschappelijke kennis en praktijkkennis. Nabije kennis onderscheidt zich zoals we zagen enerzijds van ervaringskennis doordat sociaal schaduwwerkers niet per se soortgelijke posities en ervaringen kennen als hun doelgroep. Tegelijkertijd zit hun opgebouwde kennis van de leefwereld van hun doelgroepen door de fysieke en sociaal-culturele nabijheid dicht tegen ervaringskennis aan. Anderzijds onderscheidt nabije kennis zich van wetenschappelijke en klinische kennis, doordat zij niet gebaseerd is op wetenschappelijke kennis, maar op dagelijkse ervaringen en interacties met de doelgroep in de buurt.

De waarde die informele spelers zelf toeschrijven aan deze nabije kennis, valt, zo concluderen wij, niet per se samen met de wijze waarop verschillende andere actoren deze – naar hun ervaring - van buitenaf beoordelen. De moeilijkheden en worstelingen rond erkenning van hun nabije kennis wijst op een marginale positie van deze kennis ten opzichte van meer gevestigde vormen van kennis zoals wetenschappelijke en klinische kennis. Anderzijds wordt nabije kennis in het formele sociaal werk als ideaal het laatste decennium juist steeds meer gewaardeerd,

maar komen professionals, bijvoorbeeld in de wijkteams¹⁸, lang niet altijd toe aan een outreachende werkwijze (zie bijvoorbeeld Veldboer & Hoijtink, 2019).¹⁹ Daarnaast moet worden opgemerkt dat het hierbij gaat om een werkwijze van professionals waarbij zij zich toegang verschaffen tot bewoners(groepen), terwijl sociaal schaduwwerkers, waaronder onze respondenten, al een bepaalde verbondenheid met en nabijheid bij de bewoners hebben.

Het belang en de positie van wetenschappelijke en klinische kennis in het sociale domein komt onder andere naar voren in de opmars van een concept als ‘evidence based practice’ in het sociale beleid en sociaal werk in Nederland en elders in Europa (Van der Zwet, 2018; Van Lanen, 2014). Baillergau en Duyvendak (2016) stellen in navolging van andere onderzoekers dat het in de huidige, snel veranderende samenleving, waarin sprake is van een permanente conditie van verandering, onzekerheid en risico, echter de vraag is of wetenschappelijke kennis en klinische deskundigheid afdoende zijn om adequaat antwoord te kunnen bieden op sociale vraagstukken en problemen. In dat licht analyseren zij de meer recente opkomst van ervaringsdeskundigheid in het sociale domein. Ten opzichte van wetenschappelijke en klinische deskundigheid heeft ervaringsdeskundigheid het afgelopen decennium onmiskenbaar aan erkenning gewonnen. Dat valt niet alleen op te maken uit de belangstelling ervoor van onderzoekers en beleidsmakers, maar ook in concrete zin. In delen van het sociale domein, zoals de maatschappelijke opvang en de GGZ, zijn ervaringsdeskundigen inmiddels al lang geen vreemde eend in de bijt meer (Sedney, 2016). Hun kennis wordt niet alleen gewaardeerd als aanvulling, maar steeds vaker erkend in de vorm van een geformaliseerde positie in een kennisveld naast wetenschappelijke en klinische deskundigheid.

Wel waardering, geen erkenning?

Nabije kennis is nauw verwant aan ervaringsdeskundigheid, zoals we hebben geanalyseerd in het eerste hoofdstuk, en de worstelingen en strijd rond erkenning van dit type kennis kent opmerkelijke parallellen met de recent in gang gezette emancipatie van ervaringsdeskundigheid. Uit het onderzoek komt naar voren dat het voor informele spelers verre van eenvoudig is om gehoor te vinden voor hun input, of om erkenning te vinden voor de waarde van hun nabije kennis bij actoren binnen het formele domein. Het inbrengen van hun kennis bij formele organisaties of bij de lokale overheid is vaak een taai proces, zo stelden we reeds. Als het gaat om de inhoudelijke erkenning van nabije kennis ervaren respondenten dat signalen die zij afgeven over de doelgroep door formele instanties en de lokale overheid onvoldoende worden opgepikt. Bovendien is bij deze spelers een terugkerende ervaring dat hun meerwaarde wel wordt ‘ingezet’ door formele spelers om bepaalde doelen te bereiken, maar dat zij daar vervolgens geen inhoudelijke erkenning voor krijgen, ook niet door de overheid.

Van de meest lichte vorm van erkenning – de symbolische erkenning van gezien, of ‘in het zonnetje’ gezet worden, lijkt zoals aangegeven wel sprake te zijn, maar deze wordt door de informele spelers veelal als te ‘mager’ beschouwd. Als het gaat om meer substantiële erkenning in de vorm van financiële steun, worden verschillende pijnpunten genoemd: hoge drempels om

¹⁸ Sinds 1 april zijn in Amsterdam de buurtteams gestart, die als doel hebben meer outreachend te werken (Werkkader Amsterdamse Buurteamorganisaties, Gemeente Amsterdam, april 2021).

¹⁹ In 2018-2019 onderzocht de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving de samenwerking tussen wijkteams en informele spelers in drie Amsterdamse stadsdelen, waaruit bleek dat deze vaak moeizaam tot stand komt en verloopt. Zie naast Veldboer & Hoijtink (2019) onder andere Metz, Rijnders, & Welschen, (2018).

financiële steun aan te vragen, administratieve rompslomp die ermee gepaard gaat en de vrees om autonomie en eigenheid te verliezen, waarop we zo dieper ingaan. Ook speelt onvrede over de continuïteit van financiële ondersteuning en de vermeende grilligheid daarvan²⁰, en over concurrentie tussen informele spelers die allemaal meedingen naar dezelfde beperkte subsidiepot - die door versobering van de verzorgingsstaat alleen maar heviger is geworden. Van gelijkwaardigheid en invloed op beleid, bijvoorbeeld het meedenken en -besluiten over sociaal beleid in de wijk is volgens de informele spelers helemaal geen sprake. Sociaal schaduwwerkers voelen zich in contact met formele organisaties vaak niet bejegend als een gelijkwaardige gesprekspartner.

De worsteling om erkenning van nabije kennis kent gelijkenissen met de moeizame erkenning van ervaringsdeskundigheid als volwaardige vorm van deskundigheid binnen het sociaal domein, al heeft de laatste inmiddels zoals gezegd een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Vanuit dit perspectief dringt de vraag zich op of nabije kennis en de waarde ervan een soortgelijk proces met bijbehorende strijd staat te wachten. Uiteindelijk is voor de meeste informele spelers inhoudelijke erkenning van hun nabije kennis van het grootste belang, zo constateren we op basis van het veldwerk. Verschillende spelers geven aan tegen barrières op te lopen als zij willen professionaliseren, of collectiviseren -om samen met andere initiatieven een sterkere positie voor hun nabije kennis te krijgen in het veld van concurrerende kennisperspectieven. In hun optiek zijn bestaande structuren, ter ondersteuning van informele initiatieven, de laatste jaren door bezuinigingen van de overheid eerder verzwakt dan versterkt.²¹ Zo ontstaat bij respondenten een beeld van een overheid die enerzijds wel geïnteresseerd is en ook wel waardering uitspreekt, maar geen daadwerkelijke erkenning organiseert.

5.3 Autonomie en samenwerking: op zoek naar de juiste balans

Onafhankelijkheid van de overheid: een groot goed

Een tweede centrale kwestie betreft de spanning tussen een behoefte aan autonomie en de wens tot meer samenwerking met formele instanties en de overheid. Zoals blijkt uit eerder onderzoek (Schrooten et al., 2019; Welschen et al., 2020a) is onafhankelijkheid van de overheid een belangrijk kenmerk van informeel sociaal werk en een groot goed voor veel sociaal schaduwwerkers. De kracht van het sociaal schaduwwerk ligt voor een groot deel in haar autonomie, zowel ten opzichte van formele organisaties als van de overheid. Die positie maakt het mogelijk om flexibele en specifieke ondersteuning te bieden, zonder de bureaucratische verantwoordingsplicht die formele organisaties hebben. Ook maakt de autonomie dat deze spelers effectief bewoners of groepen kunnen ondersteunen die wantrouwend staan tegenover formeel aanbod.

Dit beeld zien wij weerspiegeld in de interviews. In Hoofdstuk 3 zagen we hoe schaduwwerkers dankzij hun profiel en werkwijze vertrouwen weten te winnen in de context van een laag institutioneel vertrouwen onder bewoners in Amsterdam Zuidoost. Dat danken zij onder meer

²⁰ Die wordt versterkt omdat financiële middelen niet structureel, maar incidenteel aan het stadsdeel worden toegekend, en dus ook incidenteel aan bewoners (bron: persoonlijke communicatie, medewerker Stadsdeel Zuidoost)

²¹ Dit is het perspectief van de sociaal schaduwwerkers, het gaat hier niet om de vraag of dit daadwerkelijk zo is. Voor dit onderzoek is het relevant dat de ervaring en perceptie van sociaal schaduwwerkers is dat ondersteuning is afgebouwd en versoerd.

aan hun positie waarin een zekere afstand bestaat tot de lokale overheid. Informele spelers zeggen bijvoorbeeld niet naar persoonsgegevens te vragen, zoals dat onder meer bij de gemeente gebeurt, of dat bewoners weten dat zij geen gegevens delen met anderen.

Wat we vooral in dit onderzoek zagen is dat de eigenheid van sociaal schaduwwerk vaak de sleutel tot succes is, bijvoorbeeld als het gaat om het bereiken van mensen met een institutioneel wantrouwen. Een belangrijke kracht ligt ook in de vrijheid om een eigen aanpak te hanteren, die gekenmerkt wordt door laagdrempeligheid, flexibiliteit en responsiviteit.

Paradox: ondersteuning van de overheid bedreigt autonomie

We zien in ons onderzoek een spanning die we eerder beschreven (Welschen et al., 2020a) en die inherent lijkt aan sociaal schaduwwerk: enerzijds hebben verschillende sociaal schaduwwerkers behoefte aan meer ondersteuning van en samenwerking met de (lokale) overheid, anderzijds is er de wens om relatief onafhankelijk te opereren van die overheid. De paradox is: meer samenwerking met en/of ondersteuning vanuit de overheid tast onvermijdelijk de autonomie en de werkzame bestanddelen van het sociaal schaduwwerk aan.

Zoals we in de Inleiding al schreven, blijkt ook volgens de Principenota 'Kansen voor Holendrecht' (2020) dat dit dilemma speelt voor respondenten. Het informele veld in Holendrecht wil graag zijn autonomie behouden en onafhankelijk blijven van externe, formele partijen. Tegelijkertijd ervaren zij een gebrek aan ondersteuning bij de activiteiten die zij voor de wijk ontplooiën, aldus de Principenota.

Redenen voor terughoudendheid t.a.v. overheidssteuning

Zoals we zagen in het derde hoofdstuk, zijn er verschillende redenen waarom onder de informele spelers, tegelijk met de behoefte aan samenwerking met en ondersteuning van de overheid, sprake is van terughoudendheid ten opzichte van te veel verwevenheid met diezelfde overheid. Een sterkere verwevenheid met de lokale overheid -bijvoorbeeld door een subsidierelatie, of actieve samenwerking – kan het broze vertrouwen dat schaduwwerkers onder bewoners hebben, onder druk zetten. De vertrouwensrelatie van sociaal schaduwwerkers met bewoners hangt deels juist samen met hun relatief onafhankelijke positie.

Daarnaast zijn sociaal schaduwwerkers soms terughoudend om al te afhankelijk te worden van de overheid, omdat zij bang zijn dat dit hun werkwijze aantast. Sociaal schaduwwerk onderscheidt zich door een hoge mate van flexibiliteit ofwel een responsieve aanpak, zoals we al schetsten. Sociaal schaduwwerkers hebben, om goed te kunnen inspelen op de noden en behoeften van bewoners, ruimte nodig om flexibel te opereren. Afhankelijkheid van overheidssteun kan die ruimte inperken. Daarnaast worden de controle- en verantwoordingsmechanismen die vaak daarmee gepaard gaan door sommige informele spelers ervaren als een signaal van wantrouwen vanuit de lokale overheid. Tot slot zagen we dat al te grote administratieve verplichtingen het gevoel van zingeving en motivatie van schaduwwerkers onder druk kan zetten.

Meer algemeen vrezen sommige schaduwwerkers dat zij, als zij overheidssteun zouden krijgen, hun eigenheid of identiteit moeten opgeven of aanpassen om in het beleid van de overheid ingepast te worden. Voor hen is dat een reden om – vooralsnog- geen financiering of andere

ondersteuning te willen aanvragen, of om na eerdere pogingen hiervan af te zien. Eerder onderzoek liet zien dat migrantenzelforganisaties om diezelfde reden soms bewust ervoor te kiezen financiering te weigeren (zie o.a. Plovie, 2018).

Intensievere ondersteuning door en samenwerking met de lokale overheid brengt dus het risico met zich mee van een aantasting van de werkzame bestanddelen en de identiteit van sociaal schaduwwerk, en een verlies van motivatie en zingeving voor de spelers zelf. Anderzijds is er veel bereidheid en zijn er ook wensen bij respondenten tot meer samenwerking en verbinding met de overheid. Ook in de relatie tussen sociaal schaduwwerkers en formele instanties in het sociaal domein is de paradox tussen autonomie en de behoefte aan samenwerking te herkennen.

Autonoom samenwerken

Gezien deze paradox lijkt de kunst om sociaal schaduwwerk te erkennen *in haar eigenheid, met haar eigen identiteit* en met behoud van voldoende mate van autonomie. In 2012 adviseerde de ROB al dat overheden burgers en hun sociale verbanden meer zeggenschap moeten geven. De overheid zou meer ruimte moeten laten voor maatschappelijk initiatief en de 'samenleving zelf invulling laten geven van de eigen en gedeelde belangen', aldus de ROB (2012, p. 10). Valkuilen die de ROB schetste voor de 'voorwaarden scheppende overheid': 'het overvragen van vrijwilligers, het overnemen van het initiatief of het overspoelen van het initiatief met procedures en regels' (ROB, 2012, p. 10). Het rapport droeg niet voor niets de titel '*Loslaten in vertrouwen*'. Deze inzichten zijn ook in onze onderzoekscontext relevant.

De vrijheid om een eigen aanpak te kiezen is essentieel om tot nieuwe oplossingen en een responsieve aanpak te komen, zo geven respondenten in ons onderzoek aan. We zien de roep om vrijheid en vertrouwen ook terug in de aversie tegen te veel regels en administratieve verplichtingen. Meurs hekelt in dit verband de 'meetcultuur' die volgens haar 'funest is voor vertrouwensvorming': 'het vertrouwen in de ander wordt steeds opgeschort of voorwaardelijk gemaakt' (2008, p. 15). Uiteindelijk is het effect hiervan dat de vrijheid van de ander wordt ingeperkt of zelfs uitgeschakeld. In plaats daarvan zou vertrouwen moeten draaien om het 'omgaan met de vrijheid van anderen', aldus Meurs.

Deze behoefte aan 'ruimte om te bewegen', zoals een van de respondenten het noemt, gaat samen met de noodzaak tot ondersteuning vanuit de (lokale) overheid, zoals we in de interviews hoorden. Respondenten hebben veelal behoefte aan zowel financiële, logistieke als inhoudelijke ondersteuning. Ook bijvoorbeeld Kleinhans, Doff, Van Ham en Romein (2015) stellen in hun onderzoek dat bewoners die zich willen organiseren, afhankelijk zijn van financiering, zoals startkapitaal en subsidies, dat zij verder komen met behulp van de deskundigheid van medewerkers van gemeenten en professionals, en dat 'de kans van slagen' van hun initiatieven 'groter is als er relaties zijn met bestaande organisaties in de wijk'.

In hun studie naar zogenaamde 'best persons' in de wijk benadrukken Van Hulst en Matelski (2021) het belang van autonomie van personen die -vanuit formele of informele rollen- actief zijn in kwetsbare wijken. Zij wijzen erop dat autonoom kunnen opereren niet haaks hoeft te staan op overheidsondersteuning, maar onder geschikte condities juist daardoor kan worden versterkt. Het beschikken over een locatie of continuïteit in financiële ondersteuning kan de autonomie

van actieve bewoners juist versterken (Van Hulst & Matelski 2021, p. 29). Volgens de auteurs zijn best persons tegelijk autonoom én voortdurend op zoek naar verbinding en samenwerking. Ze spreken in deze context van de paradox van het 'autonoom samenwerken' (2021, p. 29) en beschrijven hoe dat kan; samenwerking opzoeken en tegelijk autonomie behouden. In het vinden van deze balans tussen autonomie en erkenning/ ondersteuning ligt de uitdaging voor lokale overheden die sociaal schaduwwerk willen versterken.

Deze verschillende punten weerspiegelen de inzichten uit de literatuurstudie 'Licht op Sociaal Schaduwwerk' (Welschen et al., 2020a). Daarin benoemden we het bewaken van de autonomie van informele spelers als belangrijke voorwaarde voor succesvolle samenwerking, naast gelijkwaardigheid en het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie op samenwerking.

Op basis van de literatuurstudie lijkt er voor (lokale) overheden, naast een financieel ondersteunende rol, vooral een rol weggelegd in het faciliteren van samenwerking tussen verschillende spelers in het veld. Het is daarbij, met het oog op de veel genoemde autonomie, van belang dat overheden de inhoud van de samenwerking aan partijen in het veld overlaten. Ook als het gaat om financiering vanuit de overheid, is het de kunst om bij het opleggen van subsidievoorwaarden ervoor te waken dat de informele speler zijn onafhankelijkheid en authenticiteit verliest.

Persoonlijk en institutioneel vertrouwen: geen uitersten maar onderling verbonden

Een ander belangrijk punt dat we in Hoofdstuk 3 beschreven, is dat er in weerwil van het sterke, algehele institutioneel wantrouwen, voorbeelden zijn van persoonlijk vertrouwen op een lager niveau die verschil kunnen maken. Die ervoor kunnen zorgen dat sociaal schaduwwerkers zich erkend, ondersteund en gezien voelen. Interessant is hoe dat persoonlijk vertrouwen vaak hand in hand kan gaan met een diep institutioneel wantrouwen. In de literatuur over vertrouwen is het onderscheid tussen interpersoonlijk vertrouwen en 'systeemvertrouwen' of 'institutioneel vertrouwen' gebruikelijk (Luhman, geciteerd in Mendoza-Botelho, 2013).²² Tegelijk is een scherp onderscheid te eenvoudig en is er een interessante wisselwerking tussen beide vormen van vertrouwen. Immers, mensen vertrouwen sommige instituten juist vanwege de personen die die instituten vertegenwoordigen.

In plaats van een contrast tussen persoonlijk en institutioneel vertrouwen bestaat er een correlatie tussen beiden, omdat instituten uiteindelijk worden vertegenwoordigd door personen. Rothstein en Stolle (2001) stellen dat de ervaringen die mensen hebben met de vertegenwoordigers van instanties – en de mate waarin deze als eerlijk en onpartijdig worden beschouwd – van duidelijke invloed zijn op zowel institutioneel als algemeen vertrouwen. Overheden hebben de mogelijkheid om institutioneel wantrouwen te beïnvloeden door de manier waarop zij hun beleid vormgeven, en hoe de vertegenwoordigers van die overheid 'on the ground', de zogenaamde 'frontlijn-werkers', zich opstellen. Mendoza-Botelho (2013) noemt

²² Interpersoonlijk vertrouwen gaat over het vertrouwen tussen personen en heeft vaak betrekking op gedrag, terwijl systeemvertrouwen gaat over het vertrouwen in vreemden en complexe organisaties, en meestal betrekking heeft op een houding (Mendoza-Botelho, 2013).

decentralisatie, met een formele rol voor burgerinitiatief in onderhandelingen met lokale overheden, als voorbeeld.²³

Het is interessant om in vervolg op dit onderzoek te doordenken wat deze ideeën betekenen voor de lokale context van dit onderzoek in Holendrecht. Een van de mogelijke vervolgstappen zou kunnen zijn om de persoonlijke, vertrouwenwekkende aanpak die informele spelers op persoonlijk niveau (soms) ervaren, beter structureel te beleggen in de hele organisatie van zowel lokale overheid als formeel sociaal domein. Om ervoor te zorgen dat een organisatie niet als een onpersoonlijk systeem wordt ervaren, om te investeren in herkenbare en vertrouwde gezichten op wijkniveau - die tegelijk handelingsruimte en zeggenschap hebben.

Uit de literatuur over buurtinitiatieven (zie bijvoorbeeld WRR, 2005; Van Stokkum & Toenders, 2010) blijkt daarnaast dat vertrouwen wordt gestimuleerd door het formuleren van gezamenlijke doelen en het behalen van gezamenlijke successen. Ook daarvan noemen de informele spelers goede voorbeelden. Op die manier samenwerken kan bijdragen aan de totstandkoming van persoonlijke relaties, die zoals gezegd bronnen van vertrouwen kunnen zijn.

Gedurfde nieuwe aanpakken, die het institutionele niveau 'losschudden', zijn ook vertrouwenwekkend ondanks alle risico's en onzekerheden die daarin zitten, omdat ze door informele spelers worden beschouwd als oprechte intenties om zaken beter aan te pakken dan voorheen. De afgelopen jaren zijn op veel plekken in Nederland nieuwe vormen van burgerparticipatie ontwikkeld en ook nieuwe manieren van lokale overheden om daar op in te spelen – denk aan de uit Engeland overgewaaid 'buurtrechten' (Schaap, Hendriks, Karsten, van Ostaaijen, & Wagenaar, 2019). Een evaluatie van LSA uit 2018²⁴ laat zien dat sommige buurtrechten, zoals het recht van bewonersinitiatieven op zelfgekozen ondersteuning, nog minder vaak worden toegepast dan andere.

De rol van buurtrechten bij het ondersteunen van sociaal schaduwwerk zou een interessante vraag kunnen zijn om nader te verkennen. Daarnaast is er een steeds sterkere roep om (opnieuw) stevig in de zogenaamde fysieke kant te investeren in de sociale basis, in een sociale infrastructuur van toegankelijke basisvoorzieningen. Naast innovatieve rechten voor bewoners - zoals buurtrechten- wijzen sommige auteurs op het belang van een meer klassiek 'recht op publieke plekken', juist ook voor bewoners in armere wijken (Engbersen, Repetur, Veldboer, & Jager-Vreugdenhil, 2020). Die infrastructuur is van belang als fysieke basis waarbinnen sociaal schaduwwerk zich verder kan ontwikkelen.

5.4 Tot slot: structurele inbedding van nabije kennis?

In deze studie staat, zoals gezegd, het perspectief van sociaal schaduwwerkers centraal. We stellen op basis van ons onderzoek dat erkenning van sociaal schaduwwerk een stap verder gaat dan zichtbaarheid en toegang tot overheidssteuning- waarbij we tegelijk het belang hiervan voor velen willen benadrukken. Het gaat informele spelers ook en vooral om erkenning als een gelijkwaardige partner met deskundigheid die vanuit vertrouwen, en met respect voor autonomie, wordt opgenomen in de structuren van invloed en besluitvorming over (lokaal)

23 'Empirisch bewijs laat zien dat in gevallen waarin formele onderhandelingsmechanismen worden gecreëerd tussen lokale overheden en maatschappelijke organisaties als onderdeel van decentralisatie, lokale communities een uniek gevoel van eigenaarschap krijgen over publieke projecten ('social appropriation') (Mendoza-Botelho, 2013).

24 (www.isabewoners.nl/buurtrechten).

sociaal beleid. Sociaal schaduwwerkers -zo hebben we laten zien- beschikken over een vorm van nabije kennis, die zich onderscheidt van wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis. Nabije kennis heeft een cruciale intrinsieke waarde en zou daarom een stevige en meer structurele plek kunnen krijgen in de vormgeving van het lokale sociaal domein.

6. Literatuur

Baillergeau, E., & Duyvendak, J. W. (2016). Experiential knowledge as a resource for coping with uncertainty: evidence and examples from the Netherlands. *Health, Risk & Society*, 18(7-8), 407-426.

Berkvens, E., Metze, R., & Welschen, S. (2019). *Wijkteamonderzoek Slotervaart: Een rapportage van het onderzoek naar de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen*. Amsterdam: Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving.

Boutellier, J. C. J., Broekhuizen, J., van Wonderen, R., Boers, J., van Marissing, E., & Slot, J. (2012). *Samenleven met verschillen: Signaleren van spanningen en versterken van vertrouwen in Amsterdamse buurten*. Gemeente Amsterdam, Bureau Onderzoek en Statistiek.

Bureau de Hamvraag & Sabo Advies (2020). *Buurtstudie Holendrecht*.

Canagarajah, S. (2002). Reconstructing local knowledge. *Journal of Language, Identity, and Education*, 1(4), 243-259.

Dibi, B. (2020). *Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau*. Utrecht: Bureau Krachtwijken.

Engbersen, R., Repetur, L., Veldboer, L., & Jager-Vreugdenhil, M. (augustus 2020). Investeer in paleizen voor gewone mensen. *Sociale Vraagstukken*.

Via <https://www.socialevraagstukken.nl/investeer-in-paleizen-voor-gewone-mensen/>

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

Gemeente Amsterdam (2021). Gebiedsgerichte uitwerking 2022. Sociale basis Amsterdam (Gaasperdam-Driemond).

Gemeente Amsterdam (2020). Kansen voor Holendrecht. Principenota.

Gemeente Amsterdam Zuidoost (2021). Gebiedsplan 2021 Gaasperdam, Driemond.

Hernández-Plaza, S., Alonso-Morillejo, E., & Pozo-Muñoz, C. (2006). Social support interventions in migrant populations. *British Journal of Social Work*, 36(7), 1151-1169.

Hurenkamp, M., Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2006). *Wat burgers bezielt: een onderzoek naar burgerinitiatieven*. NICIS/Platform31

Kleinhans, R. J., Doff, W., van Ham, M., & Romein, A. (2015). Zelforganisatie in arme wijken: geef bewonersbedrijven een kans!

Mendoza-Botelho, M. (2013). Social capital and institutional trust: Evidence from Bolivia's popular participation decentralisation reforms. *The Journal of Development Studies*, 49(9), 1219-1237.

Metze, R., Rijnders, J., & Welschen, S. (2018). *Met elkaar of naast elkaar. Stakeholders in Oud Noord over kwesties bij gezamenlijke ondersteuning van huishoudens in kwetsbare posities*. Hogeschool van Amsterdam.

- Meurs, P. (2008). *Sociaal vertrouwen: een kwestie van durf*. SER/Verwey Jonker.
- Plovie, E. (november 2018). De overheid worstelt met de stem van kritische burgers: Onderzoek brengt burgerinitiatief in kaart. [Analyse XL] Sociaal.net. Via <https://sociaal.net/achtergrond/burgerinitiatief-in-kaart/>
- Ponzoni, E. & Distelbrink, M. (2016). *Opvoedondersteuning in de multi-etnische wijk: Onderzoek naar verbindingen tussen wijkteams en informele ondersteuners*. Utrecht: KIS.
- Post, F. (2017). Met de benen op de (keuken) tafel? Formeel en informeel in het sociale domein. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(4), 71-76.
- Raad voor het Openbaar Bestuur, 2012. *Adviesrapport Loslaten in Vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt en samenleving*.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2001, September). Social capital and street-level bureaucracy: An institutional theory of generalized trust. In *Trust in Government Conference at the Centre for the Study of Democratic Politics, Princeton University*.
- Roose, R., Spierts, M., & Hoijtink, M. (2020). Wat is sociaal werk in de huidige tijd? In M. Van Pelt, R. Roose, M. Hoijtink, M. Spierts, & L. Verharen, *Professionalisering van sociaal werk: Theorie, debat en praktijk in Nederland en Vlaanderen* (in druk). Bussum: Couthino.
- Schaap, L., Hendriks, F., Karsten, N., van Ostaaijen, J., & Wagenaar, C. (2019). Ambitieuze en ambivalente vernieuwing van de lokale democratie in Nederland. *Bestuurswetenschappen*, 73(2), 47-69.
- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). *Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap*. Brussel: Politea.
- Schmeets, H. (2018). Vertrouwen op de kaart. *Statistische Trends*.
- Sedney, P. (2016). De inzet van Ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk. In A. van Hout, & L. Witte (Eds.), *Integraal sociaal werk: naar de sociale professional van de toekomst* (pp. 181-198). Boom Publishers.
- Thys, R. & Anciaux, B. (2019). Etnisch-culturele organisaties in Vlaanderen en Brussel: Ongemerkt bouwen aan betere levensomstandigheden in de Belgische samenleving. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk: Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 65-79). Brussel: Politeia.
- Uyterlinde, M., M. Fokkema & Can, E. (2020). *Werken aan opgaven in de wijk*. Den Haag: Platform 31.
- Van Bommel, M., van Doorn, L., de Jonge, E., & Kloppenburg, R. (2017). Kennis in sociaal werk: de basis, de toepassing en de ontwikkeling. In *De brede basis van het sociaal werk: Grondslagen, methoden en praktijken*, 79-98.
- Van den Toorn, J., Davelaar, M., Hamdi, A., Reches, L., & Van Keulen, M. (2020). *Omvang en karakter van de maatschappelijke activiteiten van levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- Van der Kooij, A., & Keuzenkamp, S. (2018). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?* Utrecht: Movisie.
- Van der Zwet, R. (2018). *Implementing evidence-based practice in social work: a shared responsibility.*
- Van Hulst, M., & Matelski, M. (2021). *Mensen die een verschil maken in kwetsbare wijken: Best persons, tien jaar later.* Universiteit van Tilburg.
- Van Lanen, M. T. A. (2013). *Wat doen sociaal werkers wanneer ze sociaal werk doen? Een etnografie van professionaliteit.* Eburon.
- Van Stokkum, B., & Toenders, N. (2010). *De sociale cohesie voorbij: actieve burgers in achterstandswijken.* Amsterdam University Press.
- Veldboer, L., & Hoijtink, M. (2019). Hybridisering van wijkteams en vrijwilligersinitiatieven lijkt nog ver weg. *Sociale Vraagstukken*. Via <https://www.socialevraagstukken.nl/hybridisering-van-wijkteams-en-vrijwilligersinitiatieven-likt-nog-ver-weg/>
- Weerman, A., de Jong, K., Karbouniaris, S., & Overbeek, F. (2019). Ervaringsdeskundigheid: een bijdrage van de derde bron van kennis. *Vakblad voor Contextuele Hulpverlening*, 24(1), 20-25.
- Welschen, S. (2019). Informele partijen zijn hulpverleningsgids voor wantrouwende Amsterdammers. *Sociale vraagstukken*. Via <https://www.socialevraagstukken.nl/informele-partijen-zijn-hulpverleningsgids-voor-wantrouwende-amsterdammers/>
- Welschen, S. & Lucas, P. (2021). 'Maar ik heb wel mensen te helpen': Herpositionering van formeel en informeel sociaal werk in coronatijd. In *Op afstand nabij: Hoe een crisis leidt tot nieuwe inzichten in het sociaal domein*. Werkplaatsen Sociaal Domein Magazine, maart 2021.
- Welschen, S., Lucas, P., Hoijtink, M., & Veldboer, L. (2020a). *Licht op sociaal schaduwwerk: literatuurstudie naar (Nederlandse) informele sociaalwerkpraktijken die plaatsvinden onder de radar.* Amsterdam: Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving.
- Welschen, S., Lucas, P., Von Meyenfeldt, L., Hoijtink, M., Rijnders, J., & Veldboer, L. (2020b). *Toegankelijkheid in divers perspectief. Bewoners, verbinders en professionals over de sociale basis in een ontwikkelbuurt. Eindrapportage onderzoek toegankelijkheid basisvoorzieningen Geuzenveld, Amsterdam.* Amsterdam: Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, (2005). *Vertrouwen in de buurt* (Vol. 72). Amsterdam University Press.



Werkplaatsen
Sociaal Domein

Werkplaatsen Sociaal Domein 2021

www.werkplaatsensociaaldomein.nl