

# Wijkteamonderzoek De Baarsjes: deelrapportage 2: wijkteam professionals en informele partijen

*een rapportage van het onderzoek naar het beeld van wijkteam professionals en informele partijen in de Baarsjes van hun onderlinge samenwerking*

**Author(s)**

Rijnders, Jeromy; Metze, Rosalie; Sedney, Paulina; Remmelink, Linde

**Publication date**

2018

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Rijnders, J., Metze, R., Sedney, P., & Remmelink, L. (2018). *Wijkteamonderzoek De Baarsjes: deelrapportage 2: wijkteam professionals en informele partijen: een rapportage van het onderzoek naar het beeld van wijkteam professionals en informele partijen in de Baarsjes van hun onderlinge samenwerking*. Hogeschool van Amsterdam.

**General rights**

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

**Disclaimer/Complaints regulations**

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

# Wijkteamonderzoek de Baarsjes

Een rapportage van het onderzoek naar het beeld  
van wijkteam professionals en informele partijen in  
de Baarsjes van hun onderlinge samenwerking

*Deelrapportage 2: wijkteam professionals en informele partijen*



## Colofon

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken

Deze rapportage is een product van de Werkplaats Sociaal Domein, metropoolregio Amsterdam. Dit onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de gemeenten Amsterdam, Hoorn en Purmerend, en de Hogeschool van Amsterdam

Auteurs: Jeremy Rijnders, Rosalie Metze, Paulina Sedney, Linde Rummelink

Beeld omslag: Franka en Hans Büchi

Hogeschool van Amsterdam, december 2018



# Wijkteamonderzoek **de Baarsjes**

Een rapportage van het onderzoek naar het beeld  
van wijkteam professionals en informele partijen in  
de Baarsjes van hun onderlinge samenwerking

*Deelrapportage 2: wijkteam professionals en informele partijen*

# Inhoudsopgave

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ■ Inleiding                                                                                 | 5  |
| <b>Deel A: Beeld van het gebied De Baarsjes</b>                                             |    |
| ■ Gebiedsbeschrijving                                                                       | 8  |
| <b>Deel B: De wijkteam professionals</b>                                                    |    |
| ■ Hoofdstuk 1 Functies en verantwoordelijkheden                                             | 12 |
| ■ Hoofdstuk 2 Netwerkvorming in De Baarsjes                                                 | 15 |
| 2.1. Definitie informele en formele ondersteuning                                           | 15 |
| 2.2. Werken in een veranderende context                                                     | 16 |
| 2.3. Beeld sociale participatie en onderlinge zorgzaamheid                                  | 16 |
| 2.4. Stimuleren en faciliteren netwerkvorming                                               | 18 |
| 2.5 Rol formele en informele partijen in netwerkvorming                                     | 19 |
| 2.6. Knelpunten bij netwerkvorming                                                          | 19 |
| ■ Hoofdstuk 3 Samenwerking in de uitvoeringspraktijk                                        | 21 |
| 3.1 Succesfactoren in de samenwerking                                                       | 21 |
| 3.2 Redenen om niet samen te werken                                                         | 24 |
| 3.3 Knelpunten in de samenwerking                                                           | 25 |
| ■ Hoofdstuk 4 Dilemma's                                                                     | 27 |
| 4.1 Community development                                                                   | 27 |
| 4.2 Buren en buurtorganisaties                                                              | 27 |
| 4.3 Geen sterk sociaal netwerk                                                              | 28 |
| 4.4 Professional blijft eindverantwoordelijk                                                | 28 |
| ■ Hoofdstuk 5 Voorkeuren                                                                    | 29 |
| 5.1 Wensen                                                                                  | 29 |
| 5.2 Verwachtingen                                                                           | 29 |
| <b>Deel C: De informele partijen</b>                                                        |    |
| ■ Inleiding Afbakening en respondenten                                                      | 32 |
| ■ Hoofdstuk 1 De respondenten en hun informele activiteiten                                 | 34 |
| ■ Hoofdstuk 2 Rolopvatting                                                                  | 35 |
| ■ Hoofdstuk 3 Ervaringen met samenwerking met formele partijen                              | 36 |
| <b>Deel D:</b>                                                                              |    |
| ■ Concluderend                                                                              | 39 |
| ■ 1 Slotspiegeling De Baarsjes                                                              | 40 |
| ■ 2 Slotbespiegeling wijkteamonderzoek:<br>de moeizame hybridisering van het sociale domein | 43 |
| ■ Literatuur                                                                                | 52 |
| ■ Bijlagen                                                                                  | 54 |

# Inleiding

Voor u ligt één van de twee deelverslagen van het wijkteamonderzoek in Amsterdam de Baarsjes, gericht op de dataverzameling onder wijkteam professionals en informele partijen. Dit verslag is onderdeel van een groter onderzoek dat we in de periode 2016-2018 uitvoerden binnen de Werkplaats Sociaal Domein van de metropoolregio Amsterdam, en dat zich richt op de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen. Het onderzoek vond plaats in Amsterdam (in de gebieden Oud-Noord, Slotervaart en de Baarsjes), Purmerend en Hoorn. Met het onderzoek beoogden we de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

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

De deelvragen die we met dit onderzoek willen beantwoorden, zijn:

- Hoe verloopt de samenwerking tussen professionals uit wijkteams en informele partijen?
- Welke kwesties en dilemma's ervaren professionals en informele partijen met betrekking tot de samenwerking? Hoe maken ze daarin keuzes?
- Hoe ervaren hulpvragende burgers de samenwerking tussen formele en informele partijen?
- Wat zijn de consequenties van de bevindingen voor de facilitering van de professional en diens discretionaire ruimte?

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

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

In Amsterdam includeerden we alle wijkteams die in de gebieden actief zijn, te weten: de SamenDOEN teams, de activeringsteams, het wijkzorgnetwerk en het Ouder-Kind team. Daarnaast hebben we stakeholders uit het gebied - zoals teamleiders, gebiedsmakelaars en kwartiermakers - aan het woord gelaten. Tot slot hebben we gesproken met vertegenwoordigers van informele partijen. Daaronder verstaan we onder andere sociale netwerken, vrijwilligers, actieve buurtbewoners, verenigingen, sociale ondernemers en ervaringswerkers. In het **eerste deelverslag** kwamen de data vanuit de stakeholders aan de orde. Dit verslag is te vinden op de website van het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken, onder 'publicaties'. In dit **tweede deelverslag** kunt u de resultaten van de interviews met wijkteamprofessionals en informele partijen terugvinden.

Voor dit tweede deelrapport hebben we wijkteam professionals en vertegenwoordigers van informele partijen gesproken in de Baarsjes. We hebben gevraagd naar hun visie op de huidige samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen in het gebied, en naar hun wensen en verwachtingen voor de toekomst.

## Onderzoeksopzet

Om tot beantwoording van de deelvragen, en uiteindelijk de hoofdvraag, te komen, hebben we in alle drie de gemeenten (Amsterdam, Hoorn en Purmerend) dezelfde onderzoeksopzet gehanteerd. We hebben de volgende fasering aangehouden:

- **Fase 1:** gesprekken met stakeholders, zoals teamleiders van de wijkteams, kwartiermakers wijkzorg, gebiedsmakelaars en andere stakeholders die op een hoger niveau van abstractie, of vanuit beleidskaders, een visie hebben op de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen;
- **Fase 2:** gesprekken met wijkteam professionals om een gedetailleerd beeld te krijgen van de manier waarop en de mate waarin zij in de verschillende fasen van de hulpverleningscyclus samenwerken met verschillende soorten informele partijen. Hiermee konden we de mini-theorieën vanuit de stakeholders toetsen aan de praktijk van alledag;
- **Fase 3:** gesprekken met verschillende soorten informele partijen (vrijwilligers(coördinatoren), actieve buurtbewoners, etc.) om af te zetten tegen de beschrijving die de wijkteam professionals van de samenwerking schetsen. Ook dit perspectief zorgde voor een aanscherping van de mini-theorieën van de stakeholders.
- **Fase 4:** een vergelijking tussen de 5 onderzoekssettings (Slotervaart, de Baarsjes, Oud-Noord, Hoorn en Purmerend), om tot beantwoording van de hoofdvraag te komen.

We hebben bij de drie respondentgroepen reflexieve interviews afgenomen, en voor iedere respondentgroep hanteerden we een aparte topiclijst (zie bijlage 1 voor de topiclijsten voor de professionals, en bijlage 2 voor die voor de informele partijen). De interviews duurden 30 tot 90 minuten en zijn opgenomen met een voicerecorder. De analyse vond plaats aan de hand van een codelijst die in afstemming tussen de verschillende gebieden/ gemeenten tot stand is gekomen, maar wel ruimte bood voor lokale accenten.

#### Leeswijzer

Deze rapportage is opgedeeld in verschillende delen. In **deel A** vindt u een korte omschrijving van het gebied De Baarsjes. In **deel B** doen we verslag van de ervaringen van wijkteamprofessionals met betrekking tot de samenwerking met informele partijen. We geven eerst een korte omschrijving van de verschillende wijkteam professionals die we voor het onderzoek hebben gesproken. Daarna gaan we achtereenvolgens in op netwerkvorming, samenwerking, dilemma's en voorkeuren. In **deel C** komen de informele partijen aan het woord. Ook hen zullen we eerst kort introduceren, waarna we hun rolopvatting en hun ervaringen in de samenwerking met formele partijen bespreken. **Deel D** bevat twee slothoofdstukken. In de eerste beschouwen we de drie perspectieven – van stakeholders, wijkteam professionals en informele partijen – in verhouding tot elkaar. Het **tweede slothoofdstuk** geeft een overkoepelend beeld van de drie gebieden in Amsterdam, en de onderzoeken in Hoorn en Purmerend.

# Deel A

Beeld van het gebied  
De Baarsjes

# Gebiedsbeschrijving

In dit onderdeel geven we een beeld van het gebied De Baarsjes. We beschrijven de populatie, gaan in op recente ontwikkelingen en geven enkele voorbeelden van het formele en informele aanbod van zorg en welzijn. Hiermee schetsen we de context waarbinnen het wijkteamonderzoek in de Baarsjes heeft plaatsgevonden. We zullen de onderzoeksresultaten in de hierop volgende delen dan ook, indien relevant, koppelen aan deze gebiedsanalyse.

## 1. Het gebied

De Baarsjes bestaat uit de Jan Maijenbuurt (Mercatorbuurt Noord), De Mercatorbuurt, Does, Tromp en Geuzenbuurt, Chassébuurt en de Postjesbuurt (Gemeente Amsterdam, 2016a). De Baarsjes is momenteel een gebied met twee gezichten (Gemeente Amsterdam, 2016a). Aan de ene kant woont er een hoog percentage jonge starters of doorstromers met een hoge opleiding en/of inkomen en aan de andere kant zijn er buurten waar veel mensen met een sociaaleconomische achterstand wonen. Armoede concentreert zich voornamelijk in de Mercatorbuurt Noord. In deze buurt heeft een kwart van de huishoudens een minimum inkomen en twintig procent van de beroepsbevolking een bijstandsuitkering (Gemeente Amsterdam, 2016a: 7).

In het verleden kende de Baarsjes meer armoede, in 2007 kregen een aantal buurten de titel 'probleemwijk', namelijk: De Van Galenbuurt, De Krommert en de Hoofdweg e.o. (Van Ankeren, Tonkens & Verhoeven, 2010). Deze wijken kampten met grote achterstanden, zowel in achterstallig onderhoud van de woningen als in sociaaleconomische zin. Door hun status kregen deze buurten extra geld en aandacht. Een deel van de populatie vertrok rond deze periode uit de Baarsjes en andere groepen kwamen hiervoor in de plaats, zoals jongeren van buiten de stad die voor studie of werk naar Amsterdam kwamen. De afgelopen 20 jaar heeft het gebied een sterke ontwikkeling doorgemaakt.

De laatste jaren is door renovatie en transformatie de woningvoorraad in de Baarsjes sterk veranderd, het aantal sociale huurwoningen nam af en het aantal koopwoningen nam toe. Buurten zoals de Chassébuurt, de Postjesbuurt en de Geuzenbuurt zijn momenteel vooral in trek bij nieuwe stedelingen. In de Chassébuurt nam deze groep in tien jaar tijd met bijna 40% toe (Gemeente Amsterdam 2016a: 7). Ondanks de aanhoudende toename van het aandeel nieuwe stedelingen, wordt de Baarsjes niet gerekend tot een ge-gentrificeerde stadswijk. De voorwaarden en kenmerken voor gentrificatie, waaronder een toenemend winkel- en horeca aanbod en creatieve ondernemingen, zijn volgens de gemeente wel duidelijk aanwezig (Gemeente Amsterdam, 2016a).

Momenteel zijn de aandachtsgebieden de Van Galenbuurt en de Hoofdweg e.o. De bewoners zijn in deze buurten minder tevreden met hun buurt en/of woning dan gemiddeld in Amsterdam. Opvallend zijn de vele spanningen die in beide buurten spelen tussen de bewoners. De sociaal economische positie van bewoners is het meest kwetsbaar in de Van Galenbuurt en de omgeving van het Columbusplein. In de Chassébuurt voelt men zich relatief het vaakst onveilig (OIS, 2016a).

In de nabije toekomst komen er in De Baarsjes meer woningen bij, in totaal 500 extra woningen tussen 2014 en 2025. (Gemeente Amsterdam, 2016a: 2). De ontwikkelingen in De Baarsjes liggen in lijn met de stedelijke trend van de toenemende verkoop van coöperatie woningen en de toename van nieuwe stedelingen en jongeren met een hoog inkomen (OIS, 2016b). Deze twee ontwikkelingen voorspellen een stijging van de woningprijzen en een verandering binnen de huidige bevolkingssamenstelling.

## 2. De populatie

De Baarsjes vertegenwoordigt met een inwonersaantal van 36.967 mensen 4,5% van het totaal aantal inwoners van Amsterdam (OIS, 2016a). Ongeveer 15,4% van de populatie is tussen de 0 en 17 jaar, 76,6% is tussen de 18 en 64 jaar en 8% is 65 jaar en ouder. De verwachting is dat het bewonersaantal in de Baarsjes in de komende jaren

licht zal toenemen (OIS, 2016a). Opvallend is de verwachting dat tussen 2015 en 2025 het aantal 65-plussers zal toenemen (+31%) en dat het aantal 18 tot 24-jarigen licht zal afnemen (-10%) (OIS, 2016a). Deze trends lijken een lichte vergrijzing te voorspellen binnen de Baarsjes.

#### **Etnische samenstelling**

De verdeling tussen Nederlanders met en zonder migratieachtergrond is nagenoeg gelijk (49,2% tegenover 50,8%). Nederlanders met een migratieachtergrond zijn o.a. Surinamers (5,3%), Antillianen (1,2%), Turken (6,3%), Marokkanen (9,8%), overige niet-westerse migratieachtergrond (9,4%) en westerse migratieachtergrond (17,1%) (OIS, 2016b). Het percentage nieuwe stedelingen is 40,9%, kenmerkend voor de Baarsjes is dat dit percentage toeneemt (OIS, 2016a). De verklaring hiervoor ligt voornamelijk in de toegenomen verkoop van huurwoningen door corporaties en particulieren (OIS, 2016a). Nieuwe stedelingen zijn voornamelijk jongeren die voor hun studie of werk van buiten Amsterdam woonruimte hebben gevonden in de Baarsjes (OIS, 2016a). De trend lijkt te zijn dat de etnische diversiteit in de Baarsjes tussen 2016 en 2030 verder zal toenemen. Door de toenemende populariteit van de Baarsjes neemt ook de diversiteit in de buurt toe (Gemeente Amsterdam, 2016a).

#### **Inkomen**

Het aantal banen per 1.000 inwoners ligt in de Baarsjes de helft lager dan het Amsterdams gemiddelde (OIS, 2016a). Opvallend is dat een vijfde van alle ZZP'ers (zelfstandigen zonder personeel) in Amsterdam zich in West heeft gevestigd (OIS, 2016b). Gemiddeld 70% van de bedrijvigheid in de Baarsjes bestaat uit ZZP vestigingen (OIS, 2016a). Het hoge percentage ZZP'ers wordt gevormd door starters en doorstromers die zich (tijdelijk) vestigen in de Baarsjes. Naast de toestroom van starters en doorstromers met een hoog inkomen is er een grote groep bewoners met een sociaal economische achterstand (Gemeente Amsterdam, 2016a). Ongeveer een kwart van de inwoners tussen de 15 en 74-jarigen is laagopgeleid (OIS, 2016a).

Binnen de Baarsjes is er relatief veel verborgen armoede, 17,2% van de huishoudens zijn minimahuishoudens (OIS, 2016a) en ongeveer 20,4% van de jongeren zijn zogeheten minima jongeren (OIS, 2016a). Deze percentages liggen iets hoger dan het Amsterdamse gemiddelde. De jeugdwerkloosheid ligt echter gemiddeld lager dan in de rest van Amsterdam (Gemeente Amsterdam, 2016b). Ongeveer 9% van de inwoners tussen 15 en 64-jarigen heeft een bijstandsuitkering (Amsterdam: 6,5%) (OIS, 2016a) en ongeveer 3% van de inwoners van 18 jaar of ouder zit in de schuldhulpverlening (OIS, 2016a).

#### **Inkomensdiversiteit**

De lage inkomensgroepen zijn relatief sterk vertegenwoordigd in de Baarsjes (Gemeente Amsterdam, 2016b). Met de toestroom van starters en doorstromers met een hoog inkomen lijkt de inkomensongelijkheid toe te nemen. De gevestigde bewoners die gekenmerkt worden door een laag inkomen en een lage opleiding (Gemeente Amsterdam, 2016b) worden uitgebreid met een groep nieuwkomers met een hoog inkomen en een hoge opleiding.

#### **Residentiele Mobiliteit**

In de Baarsjes is ongeveer 30% van de inwoners geneigd te verhuizen (OIS, 2016a). De daadwerkelijke residentiele mobiliteit kenmerkt zich voornamelijk door de mobiliteit van twintigers en dertigers. De Baarsjes is gezien de kleine woningen, ligging en faciliteiten erg aantrekkelijk voor deze doelgroep. Op het moment dat deze groep in de gezinsvormende fase komt verruilen zij veelal de Baarsjes voor een grotere woning ergens anders (OIS, 2016a).

### **3. Participatie**

De Baarsjes heeft in het algemeen gemiddelde scores op de indicatoren van participatie en zelfredzaamheid (Gemeente Amsterdam, 2016b). De sociale cohesie in West scoort een 6,2 (Amsterdam: 6,1) (OIS, 2016b). De maatschappelijke participatie van de 19 tot 65-jarigen in de Baarsjes ligt met 84% iets onder het gemiddelde (Amsterdam: 87%) (OIS, 2016a). Ongeveer 22% van de bewoners zet zich in voor de stad of buurt, 37% van de bewoners voert vrijwilligerstaken uit en 9% is mantelzorger (OIS, 2016a). Participatie van bewoners wordt op

verschillende manieren mogelijk gemaakt. Gebiedsteams zijn aanspreekpunt voor ideeën en suggesties van de bewoners. Daarnaast wordt jaarlijks een online enquête gehouden waardoor men kan participeren (Gemeente Amsterdam, 2016a). De gemeente beoogt een evenwichtige sociale cohesie te bewerkstelligen door op het gebied van woningen aan te sturen op diversiteit (Gemeente Amsterdam, 2016a). ‘Sociale Helden West’ is een ander voorbeeld waarmee de gemeente aanstuurt op maatschappelijke en sociale participatie. Het is een initiatief waarbij de gemeente lokaal ondernemerschap stimuleert. De gemeente verstrekt een subsidie (tot 25.000 euro) aan mensen of bedrijven die een product of dienst aanbieden welke een bijdrage levert aan de verbetering van de leefbaarheid in de buurt of aan een maatschappelijke opgave (Gemeente Amsterdam, z.j.).

De Baarsjes staat bekend als een buurt met veel zelforganisatie. Kenmerkend voor de participatie in buurt is het bewoners- en ondernemersinitiatief ‘Ik geef om de Jan en Eef’ dat zich inzet voor de Jan Evertsenstraat en omgeving (geefomdejaneef.nl, z.j.). De winkelstraat vereniging richt zich voornamelijk op de diversificatie van het winkelaanbod door ondernemers en buurtbewoners samen te laten werken en in te zetten om het aanbod meer aan te laten sluiten op de behoeftes van de buurt (geefomdejaneef.nl, z.j.). Dit doen zij onder andere door langdurige, duurzame, en op de omgeving aansluitende invullingen te zoeken voor leegstaande winkels. Daarnaast draait ‘Ik geef om de Jan en Eef’ in samenspraak met de gemeente een pilot onder de naam ‘de Freezone’. Door een versoepeling van gemeentelijke regels krijgen ondernemers en buurtbewoners de mogelijkheid om creatief ondernemerschap te ontwikkelen wat tot een positieve bijdrage aan de omgeving zal moeten leiden (geefomdejaneef.nl, z.j.).

#### 4. Attitude buurtbewoners

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over hun buurt en de ontwikkeling die de buurt doormaakt (OIS, 2016a). Iets meer dan een derde is van mening dat de buurt ‘vooruit gaat’ en er is relatief weinig burenhoreca overlast (vergelijkbaar met het Amsterdams gemiddelde). De jongerenoverlast ligt daarentegen iets hoger dan het Amsterdams gemiddelde. Bewoners geven daarnaast aan zelf initiatieven te willen uitvoeren zonder overheidsbemoeienis (Gemeente Amsterdam, 2016a). Het succes van de eerder genoemde ‘Sociale Helden West’ en ‘ik geef om de Jan en Eef’ initiatieven, illustreren dat bewoners zelfstandig een bijdrage willen leveren aan de ontwikkeling van de buurt. Hiernaast moet wel genoemd worden dat spanningen ontstaan over de richting waarin de buurt zich ontwikkelt. De spanningen tussen gevestigde bewoners en nieuwkomers uit zich in discussie over de uitgedragen identiteit van de Baarsjes. In lokale media wordt onder andere discussie gevoerd over de straatversiering (De Westkrant, 2016) en de beleving van een oneerlijke concurrentie onder gevestigde winkeliers door de voordelige ‘Freezone’ regelingen voor ZZP’ers (De Westkrant, 2017).

#### 5. Welzijn populatie

Het aandeel huishoudens met minstens één regeling op het gebied van zorg en welzijn, inkomensondersteuning, jeugdzorg, onderwijs of arbeidsparticipatie ligt in de Baarsjes lager dan gemiddeld (39% versus 45% in Amsterdam) (OIS, 2016a: 5). Van deze huishoudens gebruikt 10% vijf of meer regelingen (Amsterdam 12%). Het gebruik en de stapeling van regelingen is in de Van Galenbuurt en Hoofdweg e.o. hoger dan gemiddeld in De Baarsjes, maar is gemiddeld voor Amsterdam. Volgens de gemeente lijkt in De Baarsjes weinig gezinsproblematiek te spelen, gezinnen worden relatief weinig ondersteund door SamenDOEN teams bij complexe problemen (1,1% versus 1,5% gemiddeld) (OIS, 2016a: 5). Opvallend is dat in De Baarsjes relatief veel bewoners zich erg eenzaam voelen (16% versus 11% in Amsterdam) (OIS, 2016a: 5). Het aandeel bewoners dat geen regie ervaart over het eigen leven ligt iets lager dan het stedelijk gemiddelde (8% versus 10%) (OIS, 2016a: 5).

Het aandeel jeugdige verdachten is met 3,6% gemiddeld voor Amsterdam (OIS, 2016a: 6). In de Van Galenbuurt staan relatief veel jeugdige verdachten geregistreerd (10,4%). Het gaat voornamelijk om jongeren met een postadres bij de RVE Inkomen. Met de komst van de vestiging (in 2013) is het percentage groter geworden, voor de komst van de vestiging was het percentage gelijk aan het stadsgemiddelde.

## 6. Formele zorg en welzijn

De Baarsjes kent een groot welzijns- en zorgaanbod. Voor ons is nog onduidelijk in welke wijken dit aanbod is gecentreerd, en daarbij is een deel van het aanbod stadsbreed. Een eerste oriëntatie geeft het idee dat het welzijnsaanbod zich vooral richt op schoolgaande en afgehaakte jeugd, kinderen, gezinnen, jonge vrouwen, ouderen en minima. Het zorgaanbod lijkt zich voornamelijk te richten op gezinnen en jeugd die als overlast veroorzakend beschouwd worden.

Onder het welzijnsaanbod vallen vooral het Ambachtshuis en de Vrouwenacademie West op. Het Ambachtshuis richt zich, in samenwerking met het ROC, op jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het Ambachtshuis biedt een plek waar jongeren werkervaring en inspiratie op kunnen doen (Gemeente Amsterdam, 2016a). De Vrouwenacademie West is een samenwerking tussen verschillende organisaties die diverse activiteiten (o.a. cursussen en vrijwilligerswerk) organiseren. Deze activiteiten worden door vrouwen voor vrouwen georganiseerd met als doel het begeleiden van deelnemers richting een opleiding of werk (Amsterdam, 2016a). Opvallend is dat in het gebiedsplan van de Gemeente Amsterdam (2016a) het Jeugd Preventie Team (van Connect) niet genoemd wordt.

In De Baarsjes zijn verschillende formele zorgteams actief. Het betreft onder andere: OKT Jeugdhulp, wijkzorg, Activeringsteams en SamenDOEN (OIS, 2016a). Een opvallende vorm van formele zorg is het Buurt Praktijk team. Dit team is actief rondom het Columbusplein en bestaat uit meerdere organisaties waaronder het Veiligheidshuis, politie, Bureau Jeugdzorg, Spirit, Streetcornerwork, Bureau Leerplicht, ABC/CentraM, het Stadsdeel West en andere partners. Het team doet een beroep op bestaande netwerken en zet bewoners, ouders, ondernemers en professionals in om iets te betekenen voor de buurt. Ze zetten zich voornamelijk in op het verminderen van overlast en criminaliteit van jongeren in de buurt. De bottom-up benadering heeft geleid tot een vermindering van schoolverzuim en een meer passende aanpak van complexe problematiek waar gezinnen in de buurt mee kampen. Tevens worden kraakpanden die lang leegstonden ter beschikking gesteld aan kleine, vaak creatieve, lokale ondernemers en organisaties die zich inzetten voor de buurt (Goot, z.j.).

## 7. Informeel aanbod zorg en welzijn

Een belangrijke aanbieder van informele zorg en welzijn in de Baarsjes is de Hudsonhof. Dit is een door bewoners georganiseerde ontmoetingsplaats voor ouderen uit de buurt. De activiteiten richten zich voornamelijk op ouderen met een laag inkomen en met verschillende etnische achtergronden. Het doel van de Hudsonhof is preventie en het vergroten van de zelfredzaamheid van deze ouderen. De activiteiten hebben als doel het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid. Vrijwilligers bedenken en organiseren de activiteiten in nauwe samenwerking met organisaties zoals de Voedselbank, de GGZ, het platform voor mensen met een beperking en diverse zelforganisaties (De Hudsonhof, z.j.). Een ander voorbeeld is het wijkcentrum De Tagerijn. Daar kunnen buurtbewoners, met de hulp van de sociale wijkteams van de ABC Alliantie, activiteiten en cursussen opzetten. Daarnaast worden hier vrijwilligers gekoppeld aan bewoners die bijvoorbeeld een klus hebben of op een ander gebied ondersteuning vragen. Bij Atelier de Mix, onderdeel van De Tagerijn, kunnen buurtbewoners, vrijwilligers, en jonge ontwerpers elkaar ontmoeten en samenwerken. Atelier de Mix richt zich op de maatschappelijke participatie van vrijwilligers met verschillende achtergronden en culturen (ABC Alliantie Welzijn, z.j.).

# Deel B

## De wijkteam professionals

In dit deel doen we verslag van de gesprekken die we hebben gevoerd met de wijkteamprofessionals vanuit verschillende wijkteams.

# 1 Functies en verantwoordelijkheden

Hieronder volgt een kort overzicht van de functie, werkzaamheden en werkwijzen van de geïnterviewde professionals (n= 10). Alle professionals zijn werkzaam in het gebied de Baarsjes en hebben verschillende werkzaamheden en werkwijzen.

**Ambulant begeleider HVO Querido:** De ambulant begeleider biedt ambulante begeleiding aan cliënten uit de Baarsjes. Zij voert de intakegesprekken, geeft beoordelingen af, stelt het hulpverleningstraject op en doorloopt dit traject samen met de cliënt. Hiernaast gaat zij naar netwerkbijeenkomsten in de wijk en is zij verantwoordelijk voor de registratie en administratie van de zorg die zij levert.

**Buurtwerker ABC:** De buurtwerker is werkzaam in de Jan Maijebuurt en de Mercatorbuurt. Hij was vroeger opbouwwerker in Noord, heeft daarna acht jaar in Bos en Lommer gewerkt en is nu sinds zeven jaar als buurtwerker werkzaam in de Baarsjes. Hij richt zich op het faciliteren en ondersteunen van bewonersinitiatieven, en fungeert als een ‘vertegenwoordiger’ van de bewoners in het gebied. Hierbij probeert hij (zelf-)vertrouwen op te bouwen onder de bewoners, en hen te activeren om de activiteiten waar zij in het gebied behoefte aan hebben te organiseren.

**Cliëntondersteuner MEE:** De cliëntondersteuner biedt kortdurende cliënt ondersteuning waarbinnen zij zich richt op het in kaart brengen van de hulpvraag van een cliënt op verschillende leefgebieden. Er wordt een samenwerkingsplan opgesteld waarbinnen ze samen met de cliënt bekijkt hoe de cliënt geholpen kan worden met zijn/haar hulpvraag. De ondersteuning die zij biedt, varieert van enkele ondersteunende gesprekken tot het aanmelden voor een cursus of een doorverwijzing naar een meer gespecialiseerde vorm van ondersteuning.

**Coördinator Veiligheid gemeente Amsterdam:** De coördinator veiligheid is voornamelijk werkzaam op en rondom het Columbusplein en heeft twee functies: Projectleider Jeugd & Veiligheid en Projectleider Veiligheid. Hij is verantwoordelijk voor het voorkomen of stoppen van jeugdoverlast op straat, en werkt nauw samen met de politie en de straatcoaches die actief zijn binnen de Baarsjes. Hij voert overleg met de verschillende jeugdnetwerken, ouder- en kind centra, scholen en bewoners in het gebied ten behoeve van de veiligheid. Dit varieert van bemiddeling tussen bewonersgroepen tot het nadenken over de vormgeving van de openbare ruimte, zoals de herindeling van een bepaald plein binnen het gebied.

**Ergotherapeut Ergo DOEN:** De ergotherapeut ondersteunt bewoners met een probleem op activiteitsniveau. Dit houdt in dat hij zich richt op de ontwikkeling van (fysieke) activiteiten waar bewoners moeite mee hebben. Het hoofddoel is bewoners te ondersteunen om actief te kunnen zijn. Dit varieert van het ondersteunen bij de uitvoering van huishoudelijke taken of ADL (algemene dagelijkse levensbehoefte) taken. Hij begeleidt mensen die bepaalde activiteiten of handelingen niet of moeilijk kunnen uitvoeren.

**Jeugdgeneralist SamenDOEN (1):** Deze jeugdgeneralist is afkomstig van de moederorganisatie Altra en heeft een regiefunctie binnen de ondersteuning van gezinnen met kinderen. Ze richt zich voornamelijk op opvoedingsvraagstukken en werkt samen met een maatschappelijk werker of een andere ondersteuner. Ze beoordeelt welke ondersteuning nodig is in een situatie en verwijst eventueel door wanneer specialistische ondersteuning nodig is.

**Jeugdgeneralist SamenDOEN (2):** De tweede jeugdgeneralist is van origine opvoedhulp en is afkomstig van de moederorganisatie Spirit. Ze regisseert en registreert de hulpverlening aan gezinnen met kinderen die zij ondersteunt in de Baarsjes. Ze analyseert de problematiek binnen een gezin en maakt vervolgens de koppeling met de hulpverleningsinstanties die het gezin kunnen helpen.

**Klantmanager WPI Activeringsteam:** De klantmanager richt zich op de ondersteuning en activering van bewoners met een uitkering. Deze ondersteuning verschilt per bewoner en is afhankelijk van de vraag van de bewoner. Het



hoofddoel is mensen met een uitkering te stimuleren om in de maatschappij te participeren en hierbinnen samen met de bewoner te bekijken wat deze zou willen doen. Zijn werkzaamheden en taken zijn divers en breed omdat een klantmanager vraaggestuurd te werk gaat.

**Maatschappelijk werker ABC Alliantie:** De maatschappelijk werker ondersteunt voornamelijk kwetsbare buurtbewoners in de Baarsjes met een hulpvraag. Ze is sinds 2008 werkzaam binnen het gebied. De doelgroep bestaat uit bewoners met een GGZ (geestelijke gezondheidszorg) achtergrond of het vermoeden van een lichte verstandelijke beperking, mantelzorgers, mantelzorg ontvangers, oudere bewoners of bewoners die gekenmerkt worden door enige vorm van armoede problematiek. Naast deze doelgroep ondersteunt ze ook bewoners die zich actief inzetten voor de buurt, zoals vrijwilligers, en ondersteunt zij ook bij de realisatie van bewonersinitiatieven.

**Wijkverpleegkundige Cordaan thuiszorg:** De wijkverpleegkundige verleent zorg aan cliënten in diverse zorgsituaties, variërend van verpleegtechnische handelingen tot de ondersteuning bij zelfzorg. Ze is vijventwintig jaar werkzaam binnen Cordaan, hiervoor is zij als verpleegkundige werkzaam geweest in een ziekenhuis. Ze heeft daarnaast als niveau 5 verpleegkundige wat team begeleidende taken en is vanuit deze hoedanigheid aanwezig op wijkzorgnetwerk bijeenkomsten.

## 2 Netwerkvorming in De Baarsjes

### 2.1. Definitie informele en formele ondersteuning

We hebben de professionals gevraagd wat zij verstaan onder informele en formele ondersteuning. Hieronder lichten we de gegeven definities toe.

#### Informele ondersteuning

Informele ondersteuning is, volgens de coördinator veiligheid en de ergotherapeut, niet gesubsidieerd of betaald door de gemeente of zorgverzekering, en heeft geen opdracht van deze partijen. Informele ondersteuners zijn veelal bewonersinitiatieven, buurthuizen, vrijwilligers of ZZP'ers die niet stelselmatig worden ingezet. De jeugdgeneralist (1) vult aan dat de buurvrouw/-man of oppasmoeder ook vormen van informele ondersteuners zijn. De jeugdgeneralist (2) is van mening dat het overdragen van de regie aan de informele ondersteuning niet kan, en dat zij geen verplichtend karakter hebben. De wijkverpleegkundige geeft aan dat de informele ondersteuning vaak niet bekwaam is om specifieke zorgtaken uit te voeren door het ontbreken van de officiële kwalificatie: *'Ze moeten gewoon een papertje daarvoor hebben'*. Is dit wel het geval, dan is dit automatisch formele ondersteuning, aldus de wijkverpleegkundige. De jeugdgeneralist (1) geeft aan dat de scheidslijn minder duidelijk is dan soms gesteld wordt. Zij vraagt zich bijvoorbeeld af of een leraar een formele of informele ondersteuner is.

Informele ondersteuning richt zich volgens de professionals op emotionele en praktische ondersteuning door mensen bij elkaar te brengen. De jeugdgeneralist (1) ziet bijvoorbeeld dat informele partijen ingezet worden als een *'gereedschap'* om *'het gezin beter te maken'*. Hierdoor worden informele partijen als aanvullend op de formele zorg gedefinieerd.

Informele ondersteuning kan minder betekenen voor de cliënt dan formele ondersteuning, omdat de laatstgenoemde: *'meer te bieden [heeft]'*, aldus de jeugdgeneralist (2). Een andere reden die de respondenten noemen is dat de informele ondersteuning een minder duidelijke rolverdeling hanteert waardoor kwesties betreffende afstand en nabijheid spelen. Mede hierdoor zijn, volgens een aantal respondenten, sommige van deze partijen niet bekwaam om bepaalde (formele) taken over te nemen.

Volgens de ambulant begeleider verschilt de rol van de informele ondersteuning ten opzichte van de formele ondersteuning. Ze geeft aan dat ze geen duidelijk beeld heeft van wat bij de formele of informele ondersteuning hoort omdat dit per cliënt verschilt. Wat de rol van de informele ondersteuning is hangt af van de problematiek van de cliënt, in de ene situatie kan deze aanvullend zijn en in een andere situatie vervangend. De ergotherapeut is de enige respondent die aangeeft dat de informele ondersteuning gelijkwaardig is aan de formele ondersteuning. Hij beargumenteert dat beide vormen van ondersteuning dezelfde doelen hebben met elk hun eigen professionaliteit en verantwoordelijkheden. Hoewel de ergotherapeut uit gaat van gelijkwaardigheid, erkent hij dat dat de formele ondersteuning in de praktijk vaak boven de informele ondersteuning gaat staan.

Het valt op dat de wijkverpleegkundige het *'eigen netwerk'* niet onder de informele ondersteuning schaaft.

#### Formele ondersteuning

De professionals definiëren formele partijen als door de gemeente of zorgverzekering gesubsidieerde ondersteuners, die stelselmatig ingezet worden en wiens ondersteuning een verplichtend karakter kan hebben. De formele ondersteuning is officieel gekwalificeerd en heeft hierdoor meer rechten en plichten binnen de ondersteuning die zij aanbieden. Volgens de professionals hanteren formele partijen een duidelijke rol- en taakverdeling omdat zij meer verantwoordelijkheden dragen dan informele partijen. Het grootste verschil tussen formele en informele partijen ligt in de verantwoordelijkheden die zij dragen; volgens de professionals dragen informele partijen minder verantwoordelijkheden en is het moeilijk verantwoordelijkheid over te dragen aan deze partijen. Dit maakt dat het lastig is om de informele ondersteuning aan te spreken wanneer er iets *'mis'* of *'verkeerd'* gaat. De klantmanager

geeft bijvoorbeeld aan dat het aanspreken van informele ondersteuners op hun verantwoordelijkheden in het verleden tot conflict en discussie heeft geleid.

## 2.2. Werken in een veranderende context

De professionals beschrijven de Baarsjes als een gebied waarin de laatste jaren veel veranderingen hebben plaatsgevonden. Zo is enerzijds veel veranderd in de manier van werken ten gevolge van beleidshervormingen en anderzijds is de bewonerssamenstelling van het gebied aan verandering onderhevig.

### **Beleid**

De professionals beschrijven als eerste de veranderingen in de manier van werken als een gevolg van beleidshervormingen die in 2015 zijn doorgevoerd. De klantmanager geeft bijvoorbeeld aan dat de nadruk is verschoven van ‘controle’ richting ‘hulpverlenen’. Hij stelt dat het leggen van verbindingen tussen klanten en de wijk belangrijker is geworden en dat hij meer samenwerkt met andere hulpverleners die in het gebied actief zijn. De wijkverpleegkundige geeft aan dat vóór 2015 meer gekeken werd naar wat een cliënt mankeerde, terwijl men tegenwoordig kijkt naar wat een cliënt nog wel kan. De wijkverpleegkundige ziet dit ‘omdenken’ als een verbreding van taken die zich niet alleen op medische ondersteuning richten maar ook op sociale ondersteuning. De ambulant begeleider geeft aan dat hierdoor de nadruk is komen te liggen op samenwerking tussen de verschillende partijen die in hetzelfde gebied werkzaam zijn. Hoewel zij aangeeft dat dit nog verbeterd kan worden, vindt zij dat het de goede kant op gaat.

### **Bewonerssamenstelling**

De afgelopen jaren is het gebied ‘gegentrificeerd’, aldus de maatschappelijk werker. De buurtwerker beschrijft dat in verschillende straten meer koopwoningen zijn gerealiseerd waardoor een ‘duidelijke scheiding’ tussen groepen bewoners lijkt te ontstaan. Er heeft zich in de afgelopen jaren een nieuwe groep gevestigd binnen de Baarsjes waardoor de relaties tussen burens veranderd zijn. De komst van hoger opgeleide en voornamelijk autochtone jonge bewoners verandert niet alleen het beeld dat oorspronkelijke bewoners hebben van het gebied maar ook het straatbeeld door het verdwijnen van traditionele winkels en het ontstaan van winkeltjes die vooral gericht zijn op de ‘nieuwe’ bewoners, aldus de maatschappelijk werker. Vooral oudere autochtone, maar ook de allochtone, bewoners herkennen de buurt niet meer. De gezelligheid en onderlinge familiariteit die de oude buurt kenmerkte, heeft plaats gemaakt voor afstandelijkheid en anonimiteit. De buurtwerker geeft aan dat deze actief bezig is de verbinding tussen de ‘oude’ en ‘nieuwe’ bewoners tot stand te brengen maar dat de realisatie hiervan per gebied en straat verschilt. De buurtwerker beschrijft bijvoorbeeld dat ‘nieuwe’ bewoners geen gebruik meer willen maken van bestaande buurtvoorzieningen en voorzieningen gericht op hun eigen doelgroep wensen. Hiernaast is volgens de jeugdgeneralist (2) sprake van een taalbarrière die de verbinding tussen de autochtone en allochtone bewoners in het gebied bemoeilijkt. De jeugdgeneralist geeft aan dat bewoners van dezelfde culturele achtergrond zich voornamelijk met elkaar bezig houden.

## 2.3. Beeld sociale participatie en onderlinge zorgzaamheid

We vroegen de wijkteam professionals naar hun beeld de sociale participatie en de onderlinge zorgzaamheid in de Baarsjes. Hieronder komen beide aspecten aan bod.

### **Sociale participatie**

Er zijn verschillende gradaties van sociale participatie in de Baarsjes. Volgens de ergotherapeut zijn bewoners over het algemeen met elkaar betrokken en bereid samen te werken, en de buurtwerker stelt dat er in het algemeen veel bewonersinitiatieven zijn binnen de Baarsjes. De jeugdgeneralist (2) geeft aan dat, hoewel veel aangeboden wordt binnen het gebied, er alsnog veel bewoners zijn die niet op de hoogte zijn van alle participatie mogelijkheden. De maatschappelijk werker beschrijft dan ook dat het grootste deel van de bewoners in de Baarsjes sociaal participeert door bijvoorbeeld bij elkaar op bezoek te gaan of een praatje op straat te maken. Tot slot schetst de klantmanager

dat veel mensen in de Baarsjes bereid zijn bijvoorbeeld vrijwilligers werk te doen maar dat niet iedereen over de middelen beschikt om hier tijd voor vrij te maken.

Kenmerkend voor de sociale participatie binnen het gebied is dat de bewoners in twee categorieën zijn te verdelen. Aan de ene kant is er een groep die participeert door gebruik te maken van dat wat aangeboden wordt in de buurt. Zij maken voornamelijk gebruik van de verschillende buurtverenigingen, activiteiten georganiseerd door Huis van de Wijk de Tagerijn, en bewonersinitiatieven die trachten mensen met elkaar in contact te brengen. Deze groep, die eerder beschreven werd als de 'oude' bewoners, bestaat volgens de ergotherapeut uit 'typische Amsterdammers' en bewoners met een migratieachtergrond. Aan de andere kant staat een groep die voornamelijk zelf nieuwe initiatieven opstart. Deze groep wordt volgens de coördinator veiligheid voornamelijk gekenmerkt doordat zij zich richten op de ontwikkeling van de buurt waar zij wonen ten behoeve van de toekomst van hun kinderen. Deze groep bestaat vaak uit hoogopgeleide bewoners zonder migratieachtergrond, ofwel de 'nieuwe' bewoners. Deze groep is volgens de maatschappelijk werker eerder actief op sociale media en binnen platformdiensten dan dat zij fysiek participeren binnen bijvoorbeeld buurthuizen.

### Onderlinge zorgzaamheid

In het algemeen beschrijven de professionals dat wel degelijk sprake is van onderlinge zorgzaamheid in het gebied, al schetst de buurtwerker dat de onderlinge zorgzaamheid niet altijd zichtbaar is:

*'Er zijn ook andere vrijwilligers die hun werk doen. Ook mantelzorgers, dat is een heel grote groep eigenlijk. Dat is overal in Amsterdam denk ik. Er zijn heel veel mensen actief. En van heel veel mensen weten wij het ook niet. We hebben geen contact eigenlijk. Ze doen het. Ze helpen de burens met boodschappen doen. Misschien ook nog wel de tuinen onderhouden van andere mensen.'*

De maatschappelijk werker sluit hierbij aan en geeft aan dat ook zij geen volledig beeld heeft van de onderlinge zorgzaamheid binnen het gebied, maar dat de grote mate van sociale controle wel opvalt. In het algemeen kijken bewoners naar elkaar om en spreken zij elkaar aan als het om algemene praktische taken gaat zoals het onderhouden van de gezamenlijke leefomgeving. Andere vormen van onderlinge zorgzaamheid komen tot stand tussen bewoners wanneer deze een goede relatie met elkaar hebben. De coördinator veiligheid geeft daarbij wel aan dat de mate van onderlinge zorgzaamheid minder is geworden de laatste jaren.

### Verschillende mate van onderlinge zorgzaamheid

De mate waarin bewoners voor elkaar zorgen verschilt volgens de professionals. Zo zijn er groepen die veel naar elkaar omkijken en voor elkaar zorgen, en groepen waar dit minder is. Bewoners met dezelfde migratieachtergrond zijn bijvoorbeeld eerder geneigd naar elkaar omkijken dan naar andere bewoners. De jeugdgeneralist (2) beschrijft vanuit haar eigen ervaring dat het voornamelijk Nederlanders met een migratieachtergrond zijn die onderling steun bij elkaar zoeken:

*'De mensen komen uit een wij-cultuur. Ze zijn het ook gewend om er met elkaar te zijn, voor elkaar te zijn. Dat is één van de weinige dingen die je in Nederland kan vasthouden. Ik denk dat ze zich vastklampen aan het kleine beetje waar ze zich nog aan kunnen vastklampen om die herkenning te vinden. Dat gelijkt met elkaar.'*

Dit geldt niet voor de groep bewoners zonder migratieachtergrond. Deze bestaat vaak uit hoger opgeleide jonge bewoners die zich bezighouden met het welzijn van de buurt. Deze groep kijkt om naar alle groepen in de buurt en probeert deze verschillende groepen met elkaar te verbinden. De ergotherapeut geeft tot slot aan dat er ook een groep bewoners is voor wie het lastig om ondersteuning in eigen omgeving te vinden. Dit komt enerzijds omdat zij een klein netwerk hebben en anderzijds omdat deze groep liever niet om hulp vraagt. Volgens de ergotherapeut is dit niet perse kenmerkend voor de Baarsjes en speelt dit ook in andere stadsdelen. De klantmanager schets tot slot een ander beeld van de onderlinge zorgzaamheid binnen het gebied:

*‘Meestal is het alleen gewoon van “hai” en “doei”. Het is vredig. Maar ze weten niets van elkaar. Zo een beetje het stadsgebeuren: je weet wie je burens zijn maar je hoeft er geen vrienden mee te worden’*

Volgens de klantmanager zijn de bewoners meer gereserveerd en vragen zij elkaar niet snel om hulp. Deze vraag wordt in zijn ervaring eerder bij een formele instantie neergelegd dan dat bewoners elkaar om hulp vragen.

#### 2.4. Stimuleren en faciliteren netwerkvorming

We hebben aan de professionals de vraag voorgelegd in hoeverre en op welke manier zij vanuit hun professie netwerkvorming tussen informele en formele partijen, en tussen bewoners onderling, stimuleren en of faciliteren, om bij te dragen aan de onderlinge zorgzaamheid.

Het faciliteren van netwerkvorming vindt volgens de respondenten plaats door bijvoorbeeld bijeenkomsten te organiseren waar bewoners met elkaar in contact kunnen komen. De buurtwerker stelt dat het belangrijk is om een platform te bieden waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en elkaar beter kunnen leren kennen. De coördinator veiligheid sluit hierop aan en stelt dat alleen al de kennismaking tussen twee groepen die elkaar nog niet goed kennen, leidt tot een groter gevoel van veiligheid en zorgzaamheid binnen een buurt. De klantmanager organiseert bijvoorbeeld 1 á 2 keer in de maand bijeenkomsten waar bewoners bijeen kunnen komen om met elkaar in gesprek te gaan. Vaak worden deze bijeenkomsten georganiseerd door de bewoners zelf en heeft de klantmanager een meer ondersteunende rol. In deze bijeenkomsten worden bewoners aan elkaar gekoppeld om samen een initiatief te starten waaraan volgens hen in de buurt behoefte is. De coördinator veiligheid en de buurtwerker werken op een vergelijkbare manier. De coördinator haalt vragen en wensen op uit de buurt door bijvoorbeeld bij een school in gesprek te geraken met buurtbewoners. De thema's die hieruit voortkomen, probeert hij te koppelen aan acties en activiteiten gericht op de gezamenlijke activering van buurtbewoners. Hij organiseert bijeenkomsten waar twee groepen bewoners met elkaar in contact gebracht worden met het doel elkaar te leren kennen en onderlinge verbanden te leggen. De buurtwerker en de jeugdgeneralist (1) inventariseren wat de mogelijkheden zijn en verwijzen cliënten naar een geschikte netwerkpartner om mee samen te werken. Hiernaast verbinden zowel de buurtwerker als de maatschappelijk werker cliënten die in een gelijke situatie zitten met elkaar wanneer er geen geschikt initiatief in de buurt aanwezig is. De maatschappelijk werker geeft hierbij aan dat op deze manier cliënten ook weer met elkaars netwerk in contact komen, wat leidt tot een vergroting van het sociale netwerk van een cliënt. De ergotherapeut geeft tot slot aan zich te richten op participatie en dat netwerkvorming hier een onderdeel van kan zijn. Hij ondersteunt bij het vergroten van het sociaal netwerk wanneer cliënten geen sociaal vangnet hebben. Hiernaast verwijst hij, net zoals de buurtwerker en de twee jeugdgeneralisten, vaak naar de verschillende Huizen van de Wijk ten behoeve van de uitbreiding van de sociale contacten van een cliënt.

#### **Netwerkvorming minder op de voorgrond**

De cliëntondersteuner richt zich minder op het faciliteren en stimuleren van netwerkvorming en meer op de problemen van de cliënt. Ook de ambulant begeleider en de jeugdgeneralist (2) geven aan dat netwerkvorming geen prioriteit heeft binnen hun werkzaamheden. De ambulant begeleider geeft aan wel mee te denken tijdens de netwerkbijeenkomsten en haar cliënten te stimuleren gebruik te maken van de faciliteiten die de informele zorgpartners in het gebied aanbieden. De jeugdgeneralist (2) focust zich naar eigen zeggen alleen op de uitbreiding van de sociale contacten van haar cliënten wanneer dit een uitgesproken wens is van de cliënt zelf. De jeugdgeneralist (2) geeft aan dat, hoewel zij het nog nooit geprobeerd heeft, het haar lastig lijkt netwerkvorming te faciliteren door eigenhandig haar klanten te koppelen aan andere buurtbewoners. De cliëntondersteuner en de klantmanager beargumenteren beide dat zij wat terughoudend zijn om hun cliënten te stimuleren om bijvoorbeeld burens te betrekken. Volgens de cliëntondersteuner en de jeugdgeneralist (2) is schaamte vaak een obstakel om mensen uit het eigen netwerk te betrekken. De cliëntondersteuner licht toe:

*‘Ik vraag vaak wel: hoe is de relatie met de burens? Maar ik krijg toch wel vaak het antwoord van: die wil ik er niet bij betrekken. Of schaamte of afhoudendheid. Mensen hebben daar niet zo de behoefte aan merk ik.’*

Ook de klantmanager is hierin enigszins terughoudend omdat hij dit niet als zijn taak als klantmanager ziet, volgens hem is dat de taak van bijvoorbeeld een gebiedscoördinator.

## 2.5 Rol formele en informele partijen in netwerkvorming

Volgens de ambulant begeleider hebben de informele partijen een belangrijke rol in het faciliteren van netwerkvorming, door bijvoorbeeld een platform te bieden voor burgers om (nieuwe) contacten op te doen. De jeugdgeneralist (1) geeft specifiek aan dat informele partijen ingezet worden tegen eenzaamheid. De wijkverpleegkundige benoemt dat een buurthuis, zoals de Tagerijn, mensen bijvoorbeeld de mogelijkheid biedt om hun sociale contacten te 'verbreden'. De activiteiten die aangeboden worden hebben, volgens de jeugdgeneralist (1) een 'sneeuwbal' effect op het opdoen van nieuwe sociale contacten:

*'In buurthuis de Tagerijn zit er ook een bepaalde huiskamer. Als mensen niet zoveel mensen om zich heen hebben om daar toch de contacten te verbreden in de buurt. Op zondagmorgen gaan ze bijvoorbeeld van alles doen en daar stroomt dan weer uit voort dat ze naar een kookclubje kunnen gaan. Dat doen ze ook een paar keer in de week. Of inderdaad klaverjassen en dat soort dingen als ze dat leuk vinden.'*

De jeugdgeneralist vult aan dat naast het buurthuis ook het eigen netwerk (mogelijk) een rol vervult, door praktische ondersteuning te bieden, zoals boodschappen doen, of sociaal-emotionele ondersteuning in de vorm van gesprekken zodat een cliënt haar of zijn verhaal kwijt kan. In dit opzicht omschrijven de professionals de rol van informele partijen met betrekking tot netwerkvorming als een aanvullende en enigszins controlerende. De ergotherapeut beschrijft bijvoorbeeld dat informele partijen, deels, het hebben van een klein sociaal netwerk kunnen opvangen en een spreekwoordelijk oogje in het zeil kunnen houden bij kritische gevallen die formele partijen vaak niet opmerken. De ergotherapeut geeft hierbij aan zowel de meer georganiseerde (vrijwilligersorganisaties, maatjesprojecten) als minder georganiseerde (bewonersinitiatieven, burens) informele partijen te betrekken in de netwerkvorming. De coördinator veiligheid geeft tot slot aan dat informele partijen vooral een informatieverstrekende rol hebben binnen netwerkvorming.

## 2.6. Knelpunten bij netwerkvorming

De professionals beschrijven enkele knelpunten die zij ervaren binnen het faciliteren en stimuleren van netwerkvorming. De cliëntondersteuner en de jeugdgeneralist (2) gaven eerder al aan schaamte als knelpunt te ervaren bij netwerkvorming. Bewoners willen liever niet dat burens kennis nemen van de problematiek waar zij mee kampen. Daarnaast beschrijven de professionals andere knelpunten die zij ervaren bij netwerkvorming tussen bewoners.

### **Bewoners kennen elkaar niet**

Het meest genoemde knelpunt is dat bewoners elkaar niet kennen. De buurtwerker schetst bijvoorbeeld dat, buiten de georganiseerde activiteiten in het buurthuis, bewoners niet met elkaar optrekken. Volgens hem komt dat omdat ze elkaar niet kennen. Volgens de ergotherapeut is het lastig om bewoners aan elkaar te koppelen als zij elkaar niet goed kennen, of elkaar eerst nog moeten leren kennen. Volgens hem is het wel vaak nodig om bewoners (meer) met elkaar in contact te brengen omdat het eigen netwerk van de bewoner vaak klein is of niet nabij aanwezig is. Naast afwezigheid van het eigen netwerk, stellen beide jeugdgeneralisten dat etniciteit een veel beleefd knelpunt is bij netwerkvorming. De jeugdgeneralist (2) geeft aan dat bewoners vaak gericht zijn op medebewoners met dezelfde etnische achtergrond, en dat de taalbarrière het moeilijk maakt verschillende bewoners aan elkaar te koppelen. De jeugdgeneralist (1) vult aan dat het, in haar ervaring, voor bewoners zonder migratieachtergrond (soms) lastig is buiten de formele zorg hulp te vragen en ontvangen. Ze stelt dat verschillen tussen een 'ik'- en 'wij'-cultuur kenmerkend zijn voor het verschil tussen bewoners zonder- ('ik'-cultuur) en met een migratieachtergrond ('wij'-cultuur). Doordat bewoners elkaar niet kennen of niet bekend zijn met elkaars cultuur is het soms moeilijk bewoners aan elkaar te koppelen. De buurtwerker noemt tot slot dat ontmoetingsruimtes door een tekort aan



financiering zijn wegbezuinigd, waardoor er minder plekken zijn voor bewoners om elkaar te ontmoeten en te leren kennen.

#### **Koppeling aan informele ondersteuning duurt te lang**

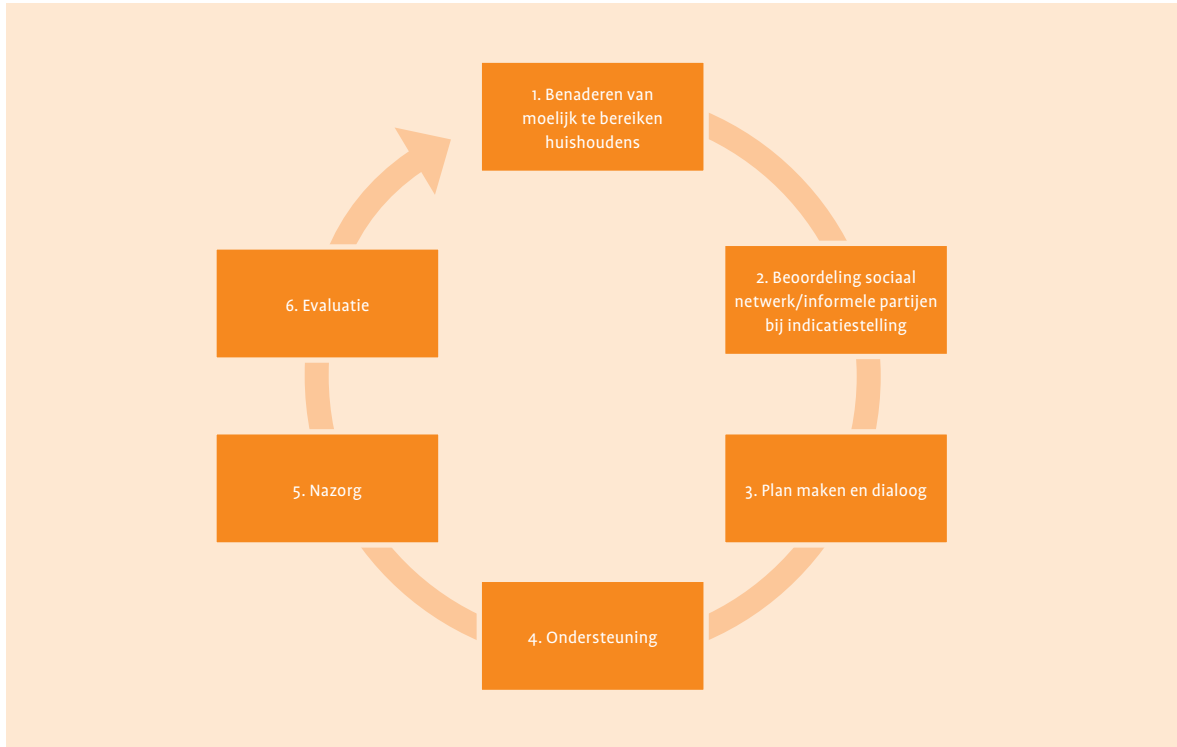
De ambulant begeleider geeft aan dat netwerkvorming voor het deel van haar cliënten dat kampt met GGZ problematiek wat meer voorwaarden eist. Ze beschrijft dat het bij de inzet van vrijwilligers of maatjes belangrijk is dat de persoonlijk begeleider aanwezig is tijdens de eerste kennismaking. Hiernaast vertelt ze dat het inzetten van een maatje of een vrijwilliger kortdurend is en dat hier vaak een langdurig proces aan vooraf gaat. Dit heeft volgens haar vaak een demotiverend effect op de cliënt. De ergotherapeut herkent dit knelpunt, hij geeft aan dat het *'soms maanden kan duren voor er een vrijwilliger betrokken is'*.

#### **Het imago van de formele ondersteuning**

Volgens de maatschappelijk werker vormt onderlinge concurrentie tussen de formele en informele partijen een knelpunt om tot netwerkvorming te komen. Daarnaast schetst ze dat het imago van formele partijen terughoudendheid bij de bewoners bewerkstelligt. De coördinator veiligheid sluit hierbij aan en beschrijft dat veel bewoners bang zijn dat, wanneer zij in contact komen met een formele partij, dit onmiddellijke consequenties heeft voor bijvoorbeeld de uitkering of hun kinderen. Dit gebrek aan vertrouwen belemmert de stimulering en/of facilitering van netwerkvorming door de professional.

### 3 Samenwerking in de uitvoeringspraktijk

We hebben de professionals 6 fases in het hulpverleningsproces voorgelegd en gevraagd te reflecteren op de samenwerking met informele partijen in de verschillende fases. De fases die wij onderscheiden zijn: 1) Benaderen van moeilijk te bereiken huishoudens, 2) Indicatiestelling huishouden en beoordeling sociaal netwerk/ informele partijen, 3) Plan maken in dialoog, 4) Ondersteuning, 5) Nazorg en 6) Evaluatie.



Hieronder noemen we de informele partijen waar de professionals het meest mee samenwerken, in volgorde van het meest genoemd naar het minst genoemd:

- Vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers (o.a. Burennetwerk, Markant, De Regenbooggroep Humanitas, Prisma en Vriendenkring West)
- De Huizen van de Wijk (o.a. De Tagerijn)
- Het eigen netwerk (familie, vrienden en kennissen)
- Buren
- Buurtinitiatieven (door bewoners zelf georganiseerde initiatieven)
- Lotgenoten (o.a. alleenstaande moeders en cliënten zelf)
- Verenigingen (o.a. sportverenigingen en etnische verenigingen)
- Kerken en Moskeeën

#### 3.1 Succesfactoren in de samenwerking

We hebben de professionals gevraagd wat, per bovenstaande fase, de succesfactoren zijn in de samenwerking met informele partijen. De resultaten leiden we in met een algemene beschouwing, waarna we per fase beschrijven wat de professionals aanmerken als succesfactoren in de samenwerking die zij aangaan.

##### Algemeen

Voor alle fases geldt dat een duidelijke afstemming van taken en rollen een succesvolle samenwerking tussen de professionals en de informele partijen tot stand brengt. Volgens de ergotherapeut belemmert een onduidelijke taakverdeling de samenwerking. Informele ondersteuning is vaak minder afgebakend dan formele zorg waardoor

de rol van informele partijen minder duidelijk is in het ondersteuningsproces. Volgens de coördinator veiligheid moet duidelijk uitgesproken worden wat de onderlinge rol- en taakverdeling is. Communiceren is dus essentieel:

*‘Samenwerken is wat mij betreft communiceren. Ook als problemen verergeren, dat je elkaar weer inschakelt. Als je echt een informele zorgpartner hebt, dan gebeurt dat gewoon niet altijd. Daar leg je iets neer, een vraag, en vervolgens hoor je daar nooit iets meer van. Dat is niet samenwerken.’*

Verder valt op dat, in de samenwerking met vrijwilligers, professionals (veelal) niet fysiek in overleg gaan met de vrijwilligers die in de verschillende fases actief zijn. Het zijn de coördinatoren van de vrijwilligersorganisaties die in gesprek gaan met de professionals, en die vervolgens de afspraken communiceren richting de vrijwilligers. In enkele gevallen sluit de vrijwilliger aan bij dit overleg, maar dit is niet van structurele aard. De wijkverpleegkundige beschrijft bijvoorbeeld dat de aanwezigheid van een vrijwilliger onder bepaalde voorwaarden plaatsvindt:

*‘Eigenlijk heb ik geen intake dat de vrijwilliger erbij zit, tenzij het inmiddels een soort van vriendin is geworden en diegene niet meer zo goed uit de voeten kan en dat die er even bij zit om te helpen of zo. Dat gebeurt ook nog wel eens.’*

De ergotherapeut beschrijft tot slot globaal hoe de samenwerking met de informele ondersteuning tot stand komt en beargumenteert dat een positieve samenwerkingservaring de grootste succesfactor is om samen te (blijven) werken:

*‘[A]ls de samenwerking goed verloopt dan kom je daar weer terug [...] Het gaat om een gunfactor, niet alleen een financiële gunfactor, maar ook omdat je op een gegeven moment gewoon prettig samenwerkt.[...] Nieuwe partijen worden bijvoorbeeld uitgetoetst als dat bevalt dan wordt daar in de toekomst meer mee samengewerkt.’*

#### 1) Benaderen van moeilijk te bereiken huishoudens

De coördinator veiligheid is de enige professional die in deze fase direct samenwerkt met een informele partij. Hij vertelt dat bijvoorbeeld overlast meldingen direct bij hem binnenkomen vanuit buurtbewoners. De samenwerking tussen de overige professionals en verschillende informele partijen is, in deze eerste fase, voornamelijk succesvol door de bemiddeling van tussenorganisaties. Informele partijen melden hun zorgen bij organisaties, zoals Jeugdbescherming, Veilig Thuis, meldpunt zorg- en woonoverlast, straatcoaches, Wijkzorg en zelfs via school.

Volgens de maatschappelijk werker en de buurtwerker is het succes van deze vorm van samenwerking te danken aan het feit dat deze partijen toegang hebben tot de moeilijk te bereiken huishoudens. Door een ‘warme lijn’ te onderhouden met informele partijen bereikt de maatschappelijk werker deze huishoudens makkelijker dan wanneer ze geen goed contact heeft met eventuele informele ondersteuners. Volgens de buurtwerker is onderling vertrouwen een essentiële succesfactor:

*‘[B]ij het informele netwerk, die samenwerking met hun, is er één ding belangrijk: vertrouw elkaar. Als je elkaar vertrouwt, dan gaat het zo makkelijk. En je kan ook op andere momenten, in het weekend bijvoorbeeld, bij elkaar komen. Je kan op straat ergens afspreken. Ik vind het zelf persoonlijk makkelijker dan met onze formele partner eigenlijk. Dan moet je echt duidelijk een afspraak maken.’*

In deze fase vindt de samenwerking bij het grootste deel van de geïnterviewde professionals indirect plaats. Het succes van de samenwerking is dat de informele ondersteuning in direct contact staat met de moeilijk bereikbare huishoudens. Een voorwaarde is dat de relatie tussen de professional en de informele ondersteuning door vertrouwen gekenmerkt wordt.

#### 2) Indicatiestelling huishouden en beoordeling sociaal netwerk/ informele partijen

Een succesfactor in de samenwerking in deze tweede fase is de waardevolle informatie die informele partijen kunnen leveren. Hoewel de jeugdgeneralist (2) beschrijft dat zij dit niet als samenwerken ziet, maar als ‘informatie vragen’,

vinden de overige professionals wel dat 'informatie vragen' als 'samenwerken' gezien kan worden. De coördinator veiligheid wint bijvoorbeeld informatie in door er zelf op uit te trekken en te spreken met buurtbewoners over (problematische) situaties die in de wijk gemeld zijn. Enkele professionals geven aan dat zij naast het inwinnen van informatie geen andere samenwerking aangaan in deze fase, terwijl sommige aangeven helemaal niet samen te werken in deze fase. In het geheel vindt in deze fase weinig samenwerking plaats tussen de professional en de informele partijen.

### 3) Plan maken in dialoog

Alle professionals vinden een duidelijke taakverdeling een belangrijke voorwaarde voor een goede samenwerking in de uitvoering van de hulpverlening. Zo geeft de wijkverpleegkundige bijvoorbeeld aan dat onderlinge afstemming met betrekking tot wie wanneer aanwezig is bij de bewoner tot een succesvolle samenwerking leidt. Dit wordt volgens haar vastgelegd in de fase van het plan maken. Het overleg wordt in deze fase, in de ervaring van de wijkverpleegkundige, veelal gevoerd met zowel de vrijwilligerscoördinator als de vrijwilliger zelf. Ook de aanwezigheid van betrokken partijen tijdens de bijeenkomst waarin het ondersteuningsplan wordt opgesteld als een succesfactor. Op deze manier kunnen zij de onderlinge verantwoordelijkheden op elkaar afstemmen.

De jeugdgeneralist (2) geeft tot slot aan dat zij in deze fase inventariseert of een vrijwilliger kan helpen en vervolgens benadert zij deze. Hier is dus geen sprake van direct overleg of samenspraak tijdens het opstellen van het begeleidingsplan, de daadwerkelijke samenwerking lijkt pas plaats te vinden in de volgende fase, de fase van ondersteuning.

### 4) Ondersteuning

In de vorige fase is het maken van duidelijke afspraken aangegeven als succesfactor in de samenwerking tussen professionals en informele partijen. In de fase van ondersteuning benadrukken meerdere professionals deze succesfactor nog eens extra. De ergotherapeut beschrijft dat een goede samenwerking in deze fase tot stand komt door het uit- en bespreken van verwachtingen, taken en rollen. Ook de jeugdgeneralist (2) geeft aan dat het 'handig' is om in deze fase duidelijke afspraken te maken. Hiernaast geeft de cliëntondersteuner aan dat ook de ondersteuning van vrijwilligers door een vrijwilligerscoördinator een belangrijke succesfactor is voor een goede samenwerking. Volgens haar heeft de coördinator een belangrijke functie door een match te vinden voor een cliënt en fungeert deze vervolgens als aanspreekpunt tijdens de ondersteuning.

### 5) Nazorg

De wijkverpleegkundige, de maatschappelijk werker, en de ambulant begeleider geven aan dat een informele ondersteuner vaak betrokken blijft wanneer de formele ondersteuning stopt. Hier wordt volgens hen niet bewust op ingezet, dit 'ontstaat' uit het contact dat de informele ondersteuner en de cliënt in de fase van ondersteuning hebben. De jeugdgeneralist (2) sluit hierop aan en stelt dat het actief inzetten op informele ondersteuning in de fase van het plan maken, leidt tot betrokkenheid van een informele ondersteuner in de fase van nazorg. De jeugdgeneralist (1) maakt hierbij de notitie dat niet altijd sprake is van informele ondersteuning in de fase van nazorg en dan vindt dus ook geen samenwerking plaats. Dit verschilt per (cliënt-)situatie, vertelt ze. De ambulant begeleider sluit hier op aan en stelt dat de wens van de cliënt bepaalt of überhaupt sprake is van nazorg:

*'Tenzij een cliënt zelf zegt van: ik wil niet meer. En klaar. Dan is dat natuurlijk de keuze van de cliënt. Dan is er ook geen nazorg trouwens, want meestal is er dan ook geen bemoeienis. Dan hebben ze zoiets van: doe ik, ik vind het allemaal wel best. Dus heel veel nazorg wordt er niet geboden maar dat is in overleg met de cliënt.'*

De jeugdgeneralist (2) beargumenteert dat zij alle fases als overlappend beschouwt en stelt dat elke afzonderlijke en fase-geïsoleerde succesfactor doorwerkt in de nakomende fases. De ergotherapeut sluit hierbij aan en stelt dat, in de taak- en rolverdeling die in de fase van het maken van het plan vastgesteld wordt, ook de (eventuele) rolverdeling in de nazorgfase wordt besproken.

## 6) Evaluatie

Geen van de professionals evalueert samen met betrokken informele partijen. Een enkele terugkoppeling vindt wel eens plaats, aldus de jeugdgeneralist (1) en de ergotherapeut, maar er is geen sprake van een structurele samenwerking of evaluatie in deze laatste fase. De wijkverpleegkundige vertelt dat het nog nooit is voorgekomen dat zij de onderlinge samenwerking samen met een informele ondersteuner geëvalueerd heeft. De cliëntondersteuner en de ambulant begeleider hebben een andere ervaring. De cliëntondersteuner geeft aan dat een evaluatie met een informele partij alleen plaatsvindt wanneer zij hiertoe zelf het initiatief neemt. De ambulant begeleider stelt dat de aanwezigheid van een informele ondersteuner binnen de fase van evaluatie afhankelijk is van de cliënt. Desalniettemin wijst de praktijk uit dat dit niet vaak voorkomt.

### 3.2 Redenen om niet samen te werken

Naast de vraag wat succesfactoren zijn voor de samenwerking in de verschillende fases, hebben wij de professionals de vraag voorgelegd wat voor hen redenen zijn om in de verschillende fases niet samen te werken met informele partijen. Als eerste bespreken we algemene redenen die de professionals noemen om niet samen te werken, vervolgens beschrijven we per fase de redenen om geen samenwerking aan te gaan met informele partijen.

#### Algemeen

Volgens de ergotherapeut kan een eerdere slechte samenwerkingservaring een reden zijn om niet samen te werken met een informele partij. Dit argument lijkt stilzwijgend voor alle professionals te gelden. Hiernaast beargumenteert de ambulant begeleider dat de wens van de cliënt een reden kan zijn om niet samen te werken. De maatschappelijk werker beschrijft tot slot dat een algemene reden om niet samen te werken samenhangt met het aspect van 'privacy'. Hoewel dit voor haarzelf geen reden is om niet samen te werken, beschrijft ze dat een *'traditionele manier van denken waarin je niet alles zo makkelijk deelt [...] een samenwerking [blokkeert].'*

#### 1) Benaderen van moeilijk te bereiken huishoudens

De cliëntondersteuner geeft aan dat een informele partij zonder toestemming van de cliënt niet kan samenwerken met een formele partij. Hoewel dit een gegronde reden lijkt om niet samen te werken, kan men zich afvragen of dit stand houdt wanneer informele partijen melding doen van zorgelijke situaties. De professionals gaven immers ook aan dat informele partijen een belangrijke rol spelen om in contact te komen met moeilijk te bereiken huishoudens. Hoe dit zich in de praktijk verhoudt wordt niet verder toegelicht.

#### 2) Indicatiestelling huishouden en beoordeling sociaal netwerk/ informele partijen

In de ervaring van de maatschappelijk werker is indicatiestelling een formele aangelegenheid en in deze fase is dus geen plek voor een informele ondersteuner. Ze geeft aan dat zij zelf actie onderneemt en samenwerking zoekt door bijvoorbeeld informatie in te winnen bij buurtbewoners en betrokken vrijwilligers, om zo een beter beeld te krijgen van de cliënt. De klantmanager benoemt het privacy aspect als een reden om in deze fase niet samen te werken. Hij zegt hierover het volgende:

*'Om achter die informatie te komen benader ik niet een andere partij. Incidenteel zou dat wel eens kunnen. Maar dat is bijna ook niet mogelijk. Zelfs de formele bedrijven die geven die informatie niet.'*

Hij illustreert hier dat informatievergaring, kenmerkend voor deze fase, in het geheel belemmerd wordt door de naleving van privacy richtlijnen.

#### 3) Plan maken in dialoog

De coördinator veiligheid vertelt dat informele partijen (veelal) niet aansluiten bij het maken van het plan. Hier zijn volgens hem alleen formele partijen bij aanwezig omdat het *'onmogelijk is om alle betrokken partijen aan een tafel te krijgen'*. De maatschappelijk werker sluit hierbij aan. Wel geven alle professionals aan dat het plan samen met de cliënt gemaakt wordt. De cliëntondersteuner benoemt tot slot dat de cliënt sociaal wenselijke antwoorden

kan geven wanneer bijvoorbeeld iemand uit het eigen netwerk aanwezig is. Uiteindelijk is en blijft de wens en de behoefte van de cliënt bepalend voor het wel of niet samenwerken met een informele partij in deze fase.

#### 4) Ondersteuning

De jeugdgeneralist geeft in de fase van de ondersteuning als reden om niet samen te werken dat informele partijen vaak beperkt zijn in hun mogelijkheden tot het bieden van hulp. Cliënten hebben vaak meer hulp nodig dan een informele partij kan bieden, waardoor het inzetten van een informele partij eerder als belastend, dan bevorderend wordt beoordeeld. Hiernaast is het vaak de vraag of een informele ondersteuner een 'match' is met de cliënt. Het uitblijven van een match wordt door enkele professionals aangehaald als een reden om niet (verder) samen te werken met bijvoorbeeld een vrijwilliger.

#### 5) Nazorg

De buurtwerker vertelt dat de samenwerking met de informele ondersteuning in deze fase het moeizaamst vergaat. Helaas geeft hij hier verder geen toelichting bij, en geven ook de andere professionals weinig informatie over de samenwerking met informele partijen in deze fase.

#### 6) Evaluatie

Vanwege het uitblijven van een evaluatie met informele partijen, uiten de professionals geen directe redenen om niet samen te werken in deze fase. De ambulant begeleider grijpt terug op de eerder aangegeven 'wens van de cliënt' of samenwerking plaatsvindt tussen de professional en informele partijen. Daarmee wordt het uitblijven van deze wens een reden voor de professional om geen samenwerking aan te gaan in deze fase.

### 3.3 Knelpunten in de samenwerking

Naast succesfactoren en redenen om niet samen te werken met de verschillende informele ondersteuners, ervaren de professionals ook knelpunten in de samenwerking met de informele ondersteuners in de verschillende fases.

De coördinator veiligheid geeft bijvoorbeeld aan dat het in de fase van indicatiestelling lastig is de validiteit van de informatie van de informele partijen (in zijn geval burens en bewoners) vast te stellen. Dit komt mede omdat informele partijen een drempel beleven bij het benaderen van formele partijen, zij hebben een enigszins wantrouwende houding tegenover de formele ondersteuning omdat ze bang zijn dat het directe consequenties kan hebben wanneer deze betrokken worden. De coördinator beschrijft daarnaast dat beide partijen vaak verschillende percepties hebben van de beste manier om iets aan te pakken. Hij stelt dat informele partijen moeite kunnen hebben met zich aan de 'professionele regels' te houden en dat zij soms een werkwijze of manier hanteren die de formele hulpverlening niet als 'de goede manier' beschouwt.

De ergotherapeut benoemt dat verwachtingen 'soms scheef zitten'. Hij doelt hier op een onduidelijke taakverdeling tijdens de samenwerking. Hij schetst dat taken soms aan vrijwilligers toebedeeld worden terwijl sommige (formele) taken niet aan informele partijen overgedragen kunnen worden en informele partijen in een informele rol behoren te houden. Hij geeft het volgende voorbeeld van een situatie in de ondersteuningsfase waarin een vrijwilliger zich anders opstelde dan hij graag zou zien:

*'Het is goed om [als vrijwilliger] tips en advies te geven of: in die situatie heb ik het zo en zo gedaan, maar dat is wat anders dan dat je mensen in een soort van plan gaat drukken van: dit is wat ik zou doen. Dat werkt niet. Je moet wel bij je rol blijven denk ik. Volgens mij is dat heel belangrijk om dat samen vast te stellen van welke rol ga jij vervullen in het totaalplaatje.'*

De jeugdgeneralist (1) benoemt dat de informele partijen waar zij mee samenwerkt weinig tijd hebben om daadwerkelijk samen te werken. De wijkverpleegkundige geeft aan dat een mismatch tussen de informele ondersteuning en de doelgroep het enige knelpunt is dat zij in de samenwerking tegenkomt. Ze stelt dat dit



voornamelijk geldt voor de doelgroep met psychiatrische problematiek. Tot slot sluit de cliëntondersteuner aan op het knelpunt dat de wijkverpleegkundige noemt, door te stellen dat informele ondersteuners overbelast kunnen geraken wanneer zij niet goed ‘matchen’

## 4 Dilemma's

Tijdens de gesprekken kwamen een aantal puzzels naar voren, waar we niet expliciet naar hebben gevraagd maar die wel een belangrijke rol lijken te spelen in de keuze van onze respondenten om wel of niet samen te werken met informele partijen, en in de manier waarop de samenwerking vorm krijgt.

### 4.1 Community development

Het werken aan gemeenschapsvorming, ofwel community development, lijkt voor geen van de geïnterviewde professionals gesneden koek, en is voor niemand expliciet een kerntaak. Wanneer de overheid wil dat we toewerken naar een participatiesamenleving, is community development echter wel een cruciale activiteit. De ergotherapeut zegt hierover dat community development *'hele complexe materie'* is, en ook voor de wijkteamleden is het geen expertise. Zij hebben volgens de ergotherapeut te maken met:

*'[...] zo een diverse samenleving die zo gesegregeerd is dat je niet meer kan spreken over losse community's. En dat het dus heel lastig is om dat aan te pakken. Ik denk dat er ook maar bar weinig projecten zijn die slagen op het gebied van community development. Ik denk dat wij allemaal proberen om voor de wijk het beste te organiseren. Maar dat doen we vanuit onszelf. En echt een goede community development dat moet ik nog zien in de praktijk.'*

De cliëntondersteuner heeft zelfs nog nooit van community development gehoord, en stelt daarom ook dat het geen expertise is voor de meeste wijkteamprofessionals.

### 4.2 Buren en buurtorganisaties

Het betrekken van burenen en buurtorganisaties lijkt nog slechts sporadisch te gebeuren. Ook hiervoor geldt dat, wanneer dit wel zou gebeuren, dit bij zou kunnen dragen aan gemeenschapsvorming, wat een belangrijk vangnet kan zijn voor mensen in de meest kwetsbare situaties. De wijkverpleegkundige geeft echter aan dat door het betrekken van burenen en buurtorganisaties de wijkteams *'groot'* en *'onoverzichtelijk'* worden want:

*'[...] iedere keer schuift er wel weer iemand anders aan. Dan ben je het overzicht gewoon kwijt. Ik vind het nu al met die informele partners – je hebt zoveel groeperingen en iedereen die doet wat. Het is allemaal prima wat ze doen. Ik zie soms door de bomen het bos niet meer.'*

De jeugdgeneralist (1) stelt dat burenen en buurtorganisaties niet als *'verlengstuk'* van de wijkteams gezien kunnen worden. Ze probeert deze partijen wel altijd te betrekken wanneer het gezin daar behoefte aan heeft, maar ze zou het eerder een *'aanvulling'* noemen. De ergotherapeut vindt dat burenen en buurtorganisaties er wel voor open moeten staan om betrokken te worden. Burenen zijn volgens hem in dat opzicht minder makkelijk te betrekken dan buurtorganisaties, want *'mensen voelen zich niet altijd geroepen om iemand anders te helpen, hebben hun eigen problemen waar ze mee bezig zijn'*. Het betrekken van burenen doet een beroep op hun tijd, wat voor sommige professionals een schaarste is, aldus de ergotherapeut. De maatschappelijke werker vindt het daarentegen erg belangrijk dat wijkteam professionals samenwerken met burenen en buurtorganisaties:

*'Ik vind juist dat sociale wijkteams verder gaan dan alleen professionals. Maar dat een sociaal wijkteam ook te maken heeft met buurtorganisaties. Je kan niet jezelf als een professional in een wijk gaan vestigen en dan over alle buurtorganisaties en burenen heen lopen en met een aanbod komen, dat is een beetje onzin. Dus ik vind dat die erbij horen.'*

De samenwerking met deze partijen is volgens de maatschappelijke werker *'heel belangrijk'* omdat deze een *'streepje verder gaan'* dan professionals. De buurtwerker stelt zelfs een vorm van formalisering voor door te opperen deze actieve partijen een vergoeding of contract aan te bieden, of een samenwerking *'in papieren'* vast te leggen.

#### 4.3 Geen sterk sociaal netwerk

Een ander dilemma dat de professionals tegenkomen, is de afwezigheid van een sterk sociaal netwerk bij juist de bewoners in de meest kwetsbare posities. Zo ziet de jeugdgeneralist (2) dat het eigen netwerk van de cliënt gekenmerkt wordt door gelijkende problematiek en dat de cliënt zich niet kan 'optrekken' aan zijn omgeving. Ook de cliëntondersteuner heeft de ervaring dat cliënten vaak geen sterk sociaal netwerk hebben. De coördinator veiligheid stelt zelfs dat het sociale netwerk de problematiek in stand houdt. Volgens hem komt het gebrek aan toezicht vanuit de gemeenschap voort uit een combinatie van verschillende factoren, zoals etniciteit en cultuur van de burens, mate van opleidingsniveau van de ouders en *'je beeld over hoe je opvoedt'*.

#### 4.4 Professional blijft eindverantwoordelijk

De wijkverpleegkundige geeft aan dat de professional in staat moet zijn een traject af te sluiten, zodat de eindverantwoordelijkheid over de informele ondersteuning kan worden overgedragen aan de bemiddelaar van de informele organisatie, zoals een vrijwilligerscoördinator. De beide jeugdgeneralisten en de cliëntondersteuner vullen hierbij aan dat zolang een cliënt niet afgesloten is je als professional wel verantwoordelijk blijft. Volgens de ergotherapeut ligt de eindverantwoordelijkheid altijd bij de cliënt zelf.

## 5 Voorkeuren

We hebben de professionals gevraagd naar hun wensen en verwachtingen met betrekking tot het samenwerken met informele partijen. Eerst bespreken we de wensen, waarin onder andere de wens voor meer tijd en ruimte om samen te kunnen komen uitgesproken wordt. Vervolgens gaan we in op de verwachtingen, waaronder de verwachting dat informele partijen een grotere rol gaan spelen in de toekomst.

### 5.1 Wensen

Om te beginnen vindt de ambulant begeleider dat de samenwerking op het moment naar wens verloopt. Ze benoemt bijvoorbeeld dat het aansluiten van de gemeente op de netwerkbijeenkomsten van grote waarde is en wenst dat dit voortzet. De buurtwerker signaleert een gebrek aan ontmoetingsruimtes waar mensen bij elkaar kunnen komen, hij spreekt de wens uit om een aantal buurthuizen open te stellen om zo over meer fysieke ruimte te beschikken waar hij mensen bij elkaar kan brengen. Zo kan hij meer samenwerking teweeg brengen tussen alle partijen die actief zijn in de buurt. Ook de cliëntondersteuner wenst meer 'fysieke nabijheid' omdat dit de mogelijkheid biedt om meer inzicht te krijgen in wat beide partijen (formeel en informeel) te bieden hebben en wat zij aan elkaar kunnen hebben. Dit zou volgens haar tot stand kunnen komen wanneer de informele partijen bijvoorbeeld meer betrokken worden bij de wijkzorg. Ook spreekt ze de wens uit dat informele partijen een meer signalerende functie op zich gaan nemen. Wanneer informele partijen merken dat meer hulp of zorg nodig is, zouden zij bijvoorbeeld contact met haar kunnen opnemen om haar in contact te brengen met de cliënt. Ze zou meer wisselwerking wensen tussen formele en informele partijen omdat dit in het belang van de cliënt is.

De coördinator veiligheid benoemt een tweede belangrijke voorwaarde voor de samenwerking met informele partijen. Hij zou willen dat het makkelijker wordt voor bewoners om signalen af te geven zonder dat dat consequenties heeft of dat bewoners het idee hebben dat dit consequenties met zich meebrengt. Er zou volgens hem meer overzicht moeten zijn van het aanbod vanuit informele partijen, zodat (ook) burgers weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en zorgen. De ergotherapeut vult aan dat in de ideale situatie de terminologie van formeel en informeel 'overboord' wordt gezet. Hij schetst een situatie van gelijkwaardigheid tussen beide partijen, ieder met zijn eigen specifieke rol. Hij erkent dat dit praktisch onmogelijk is maar communiceren van het ideaal van gelijkheid is volgens hem erg belangrijk om tot onderlinge afstemming te komen.

De klantmanager wenst meer samenwerking op maat. Hij spreekt geen wens uit met betrekking tot de samenwerking tussen formele en informele partijen, maar wel om zelf meer tijd te hebben voor de analyse van de situatie van de klant. Het 'tijdsgebrek' dat de klantmanager ervaart, lijkt invloed te hebben op de mate waarin hij kan samenwerken met informele partijen. Wel spreekt hij uit dat samenwerking met informele partijen alleen plaats moet vinden als zij een specifieke bijdrage kunnen leveren, er moeten zich *'niet teveel mensen [...] gaan bemoeien'* met de cliënt. De jeugdgeneralist (2) sluit hierbij aan door uit te spreken dat de informele partijen meer op maat ingezet moeten worden. Hierbinnen zou de informele partij geen onbekende moeten zijn van de cliënt. Ze spreekt hier de wens uit voor een grotere rol voor het eigen netwerk van de cliënt. Dit zou gerealiseerd kunnen worden wanneer de formele zorg de 'grote dingen' oppakt, zodat de informele partijen *'er net iets meer voor open [staan]'* om bij de 'kleine dingen' te ondersteunen. Ze doelt op een duidelijke taakverdeling waarbij de formele partijen de zwaardere ondersteuning op zich neemt zodat de informele partijen minder belast zullen worden en eerder ondersteuning zullen bieden.

### 5.2 Verwachtingen

De professionals delen de verwachting dat de rol van informele partijen in zekere mate zal toenemen. De cliëntondersteuner verwacht bijvoorbeeld dat, hoewel het *'steeds meer [moet] in gaan dalen in [hun] werkwijze'*, de inzet van ervaringsdeskundigen gaat toenemen. De buurtwerker illustreert levendig de huidige context waarbinnen hij zijn werk uitvoert:



*‘We leven helaas in een samenleving waarin meer scheiding komt. Meer segregatie. Meer eilandjes eigenlijk. Niet alleen tussen autochtoon en allochtoon. Maar ook tussen rijk en arm. Jongere en oudere mensen. We moeten bij elkaar komen en elkaar eigenlijk beter leren kennen. Het moment dat zij bij elkaar komen kan je ook in gesprek gaan met mensen.’*

Hij spreekt hier de verwachting uit dat de ‘scheiding in de samenleving’ groter wordt en schetst toenadering als tegengewicht. De ergotherapeut verwacht dat het vervullen van de wens van de professionals om de formele en informele partijen nader tot elkaar te brengen, lastig zal zijn. Er is volgens hem (nog) geen onderlinge afstemming tussen deze partijen en vanwege de veelheid aan partijen die binnen het gebied bij een cliënt betrokken zijn zal dit in de praktijk een moeilijke opgave zijn. De Wijkverpleegkundige verwacht verder dat de financiële situatie van de zorgverlening in Nederland zal zorgen dat minder formele zorg ingezet kan worden. Hierdoor zal volgens haar meer zorg bij de informele partijen komen te liggen. Ze verwacht dat informele partijen in de toekomst meer structureel ondersteund gaan worden door formele organisaties, en stelt dat de maatschappelijk werkers die in de buurthuizen aanwezig zijn zich hier op kunnen richten vanuit de sociale verantwoordelijkheid die zij hebben. Ze spreekt tot slot uit dat dat de toekomstige overheveling van (meer) zorgtaken naar informele partijen onwenselijk is. De kwaliteit van zorg moet volgens haar gewaarborgd worden, ondanks de structurele ondersteuning zullen de informele partijen moeten professionaliseren wanneer zij daadwerkelijk meer taken gaan overnemen in de zorg.

# Deel C

## De informele partijen

In dit deel doen we verslag van de gesprekken die we hebben gevoerd met informele partijen. Doordat we slechts moeizaam toegang kregen tot de informele partijen in het gebied, hebben we slechts twee respondenten voor dit deel kunnen interviewen. Dit is dus geen representatieve afspiegeling van het informele veld in De Baarsjes.

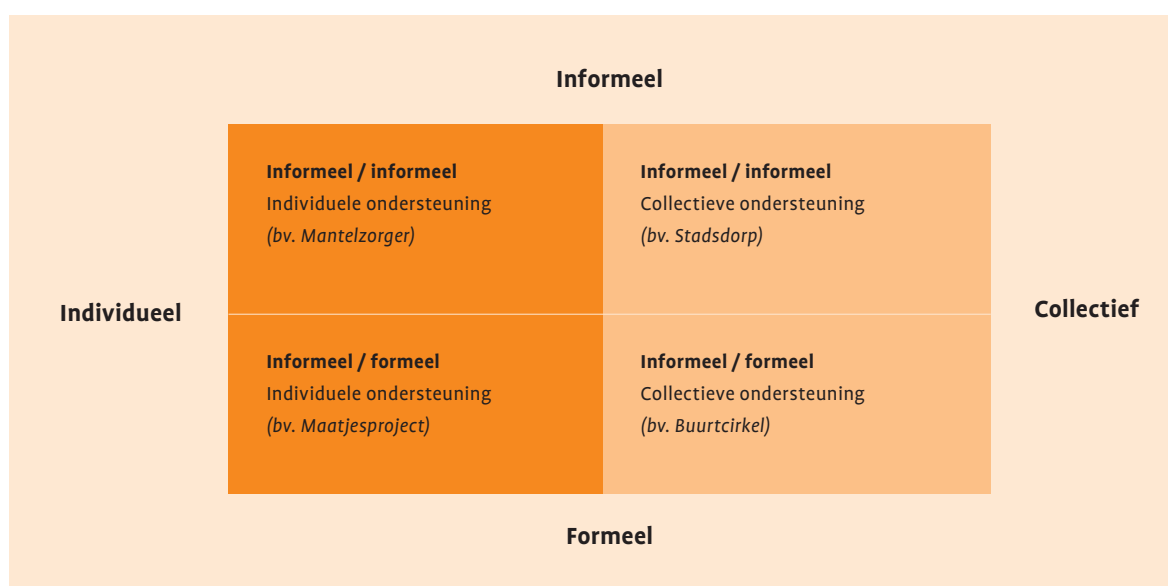
# Inleiding

Dit onderdeel van de rapportage gaat in op het perspectief van personen die bij informele initiatieven in de Baarsjes betrokken zijn. Door tijdgebrek en het moeizaam verkrijgen van ingangen bij verschillende *informele* partijen, hebben we slechts twee respondenten gesproken. We introduceren allereerst de respondenten en hun concrete activiteiten. Daarna gaan we in op de manier waarop ze betekenis geven aan hun eigen rol en positie in het sociale domein in de Baarsjes, en tot slot bespreken we hun ervaringen met samenwerking met formele partijen in het algemeen en wijkteams in het bijzonder.

## Afbakening en respondenten

De afbakening van de doelgroep van dit deelonderzoek, 'informele partijen', is niet eenvoudig. In een eerdere studie binnen dit wijkteamonderzoek, de Q-studie, hanteerden wij de volgende definitie: '*onder "informele partijen" verstaan we onder andere sociale netwerken, vrijwilligers, actieve buurtbewoners, verenigingen, sociaal ondernemers en ervaringswerkers*' (Berg et al., 2017). Stakeholders en professionals die eerder in dit wijkonderzoek zijn bevraagd, benadrukten al dat in heel Amsterdam sprake is van een groot en zeer divers aanbod in informele ondersteuning. Daarnaast is de grens tussen formeel en informeel volgens sommigen lastig te trekken. Professionals in Oud-Noord gaven eerder aan informele partijen te zien als 'iets laagdrempeligs, waar geen indicatie voor nodig is'. Daaronder vallen zelfhulp, vrijwillige zorg en buurthulp (Integraal Werken in de Wijk, 2017). In de literatuur worden, om het onderscheid tussen formele en informele partijen aan te geven, criteria genoemd zoals: het al dan niet betaald worden, een formele opdracht en erkende kwalificaties hebben, en beroepshalve of juist op eigen initiatief optreden (Ponzoni en Distelbrink, 2016, Integraal Werken in de Wijk, 2017).<sup>1</sup>

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



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



Voor de selectie van respondenten in dit deelonderzoek streefden we naar een goede verdeling van personen die actief zijn in de vier kwarten van dit schema. Daarbij moet worden opgemerkt dat veel vrijwilligers zich inzetten voor meerdere initiatieven tegelijk, en dus niet gemakkelijk in één subcategorie ingedeeld kunnen worden. Zoals eerder aangegeven, is het (mede door tijdgebrek) lastig gebleken in contact te komen met informele actoren in het algemeen, en uiteindelijk hebben we slechts twee respondenten kunnen spreken. De eerste is een ZZP'er die zich inzet als vrijwilligerscoördinator bij 'het productiehuis'. De twee werkt als coördinator van het inlooppreekuur bij de Tagerijn.

Met deze personen zijn in september 2018 semigestructureerde diepte interviews afgenomen, die in lengte varieerden van 1 tot 2 uur. De topiclijst die we voor de interviews hebben gehanteerd, is te vinden in bijlage 2.

1 NB Machielse: Er zijn wel kanttekeningen te plaatsen bij de tegenstelling 'formeel staat voor professioneel' versus 'informeel staat voor vrijwillig'. Ook vrijwilligers kunnen professionals zijn of professioneel tewerk gaan. We zien een toenemend aantal hoog opgeleide vrijwilligers die hun beroepservaring en expertise op vrijwillige basis inzetten. Ook volgen steeds meer vrijwilligers cursussen en opleidingen waarin zij gespecialiseerde kennis en vaardigheden verwerven. De tegenstelling verwijst dan ook naar de mate waarin deskundigheid wordt ingezet in het (vrijwilligers)werk).

# 1 De respondenten en hun informele activiteiten

## Inleiding

Zoals hiervoor in de inleiding al naar voren kwam, kunnen veel verschillende partijen geschaard worden onder de noemer 'informele partij'. Daarom geven we hieronder een specifieke beschrijving van de informele respondenten die we hebben gesproken. We hadden de ambitie om vanuit alle vier de kwadranten uit figuur 1, één of meerdere respondenten te werven. Via snowball sampling zijn we met sleutelfiguren in aanraking gekomen die ons toegang zouden kunnen geven tot alle vier de kwadranten, maar dit heeft helaas niet geresulteerd in een daadwerkelijke vertegenwoordiging van de vier kwadranten. Zo is alleen de onderste helft van het kwadrant vertegenwoordigd. De coördinator van 'het productiehuis' valt onder collectieve formele/ informele ondersteuning, en de coördinator van het inloopsprek uur verzorgt eerder individuele formele/ informele ondersteuning. We hebben de indruk dat de zeer licht georganiseerde partijen, die vooral in en vanuit de leefwereld handelen, meer gesloten zijn dan de zwaarder georganiseerde informele partijen zoals vrijwilligersorganisaties en Huizen van de Wijk.

## Concrete activiteiten

De eerste respondent is coördinator bij het inloopsprek uur bij Huis van de Wijk de Tagerijn. Daarnaast is hij vijf uur per week bezig met het organiseren van buurtactiviteiten in het kader van de armoede aanpak in de Jan Maaijen buurt. Ook ondersteunt hij (op eigen titel) verschillende oudere buurtbewoners. Hij gaat bij ze langs, maakt een praatje met ze en kijkt hoe het met ze gaat. Hij vertelt hierover: *'Ja, er zijn mensen waar ik een extra oogje op houd, ik heb ook een sleutel van heel veel mensen gewoon die slecht ter been zijn en als ze niet opnemen dan ga ik daar naartoe'*. Verder organiseert hij het inloopsprek uur in de Jan Maaijen kerk. Hij voert dan intake gesprekken met cliënten en bekijkt of hij ze kan helpen, of dat ze professionele hulp nodig hebben, bijvoorbeeld van een maatschappelijk werker of schuldhulpverlener. Tot slot heeft hij een computercursus opgericht, maar die komt nog moeilijk op gang omdat hij alleen verouderde computers tot zijn beschikking heeft.

De tweede respondent is ZZP'er en benoemt zichzelf als sociaal werker en theaterdocent. Ze is vrijwilligerscoördinator bij de Tagerijn en heeft daarnaast een stichting, 'het Productiehuis'. Dit is, zo is te lezen op de website [wikistad.nl](http://wikistad.nl), een *'[...] leerwerkgemeenschap voor én door mensen in langdurige werkloosheid, met een kleine beurs en niet zelden met schulden. Deze gemeenschap biedt mensen in kwetsbare financiële positie steun om in een beschutte omgeving regie te krijgen over hun financiële situatie, maatschappelijke participatie en eigen ontwikkeling'* ([www.wikistad.nl/productiehuis/](http://www.wikistad.nl/productiehuis/), geraadpleegd op 9 oktober 2018). Ze werken met vier niveaus, verder toegelicht in de afbeelding op de volgende pagina. Ze hadden ten tijde van het interview ongeveer 10 trekkers, met daarachter een groep van 50 tot 60 vrijwilligers en daarachter een groep van 1000 bewoners uit de buurt die gebruik maken van al die voorzieningen. De vrijwilligerscoördinator legt verder uit:

*'En nu ben ik daar de spil. Maar dat moet dan overgenomen worden door hen. Dat heb ik ook aangekondigd: eind volgend jaar wil ik eruit. Wil ik stoppen. En ik merk dat er een aantal zijn: ja maar ik wil die functie die jij hebt, die wil ik wel. Dan ga je ook kijken: wat heb je nodig om dat te kunnen doen?'*

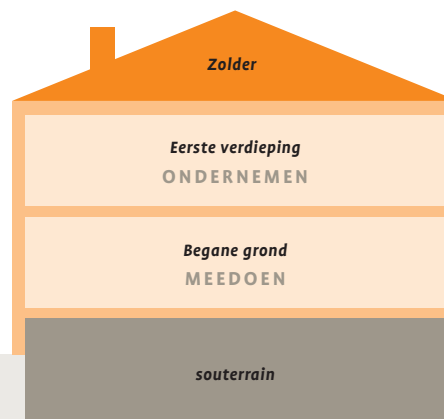
## Productiehuis 'De Doorbaak'

**Zolder:** trekkers ontwikkelen verdienmodellen. Of ze 'vliegen uit' naar een bepaalde baan.

**Eerste verdieping:** de trekkers aan het werk met hun initiatieven en in het Productieplatform.

**Begane grond:** trekkers voeren hun activiteiten uit en bewoners doen daar aan mee (meedoeners)

**souterrain:** plek voor mensen die de eerste stappen uit hun isolement zetten en steun en aandacht nodig hebben (gasten)



## 2 Rolopvatting

### Inleiding

Omdat de twee informele actoren die we hebben geïnterviewd behoorlijk van elkaar verschillen, omschrijven zij ook uiteenlopende rolopvattingen en motivaties. Hieronder geven we achtereenvolgens van de coördinator van het inloopspreekuur en de vrijwilligerscoördinator aan hoe zij naar hun informele activiteiten kijken.

### Motivatie en rolopvatting

De coördinator van het inloopspreekuur heeft zelf in het verleden, als alleenstaande vader, veel hulp gehad van zijn buurtgenoten met de opvang van zijn zoontje. Nu zij zelf hulp nodig hebben, staat hij voor hen klaar. Daarnaast kan hij, door zijn gezondheidssituatie, geen betaald werk doen, maar vindt hij het wel belangrijk bezig te blijven. Wel signaleert hij het probleem dat vrijwilligers in zijn omgeving minder gemotiveerd raken omdat ze niet betaald krijgen. Hij zegt hierover:

*‘De motivatie neemt een beetje af. Het was eerst knorren, dan hoorde ik het achteraf, maar nu krijg ik het openlijk te horen. [...] Nee, ze krijgen geen vergoeding voor dat inloopspreekuur. En het werk wat ze hier verrichten, petje af. Ik heb heel veel respect voor ze want ik ben hier komen aanwaaien en van hun heb ik het werk ook moeten leren door vragen te stellen als ik vast liep.’*

Hij vindt het belangrijk om bewoners bij alles wat hij doet te betrekken, omdat mensen dan een gevoel van eigenaarschap krijgen en dat de motivatie weer kan versterken.

De vrijwilligerscoördinator heeft de sterke overtuiging dat meer nodig is voor mensen om van vrijwilligerswerk de stap te maken naar een betaalde baan, en daar wil ze zich voor inzetten. Ze vindt dat aandacht voor vrijwilligers, visie op de doorontwikkeling, en een budget voor een vrijwilligersvergoeding en voor bijvoorbeeld reiskosten en trainingen van groot belang is. Haar overtuiging is:

*‘[...] als je vrijwilligers om je heen hebt, betekent dat ook dat je zo nu en dan gesprek hebt met diegene hoe gaat het. Ik ken mensen die hebben nog nooit met iemand van de organisatie een gesprek gehad. Ja met mij. Omdat ik daar mee bezig ben.’*

Verder zegt ze stellig: *‘[...] wat we niet willen, is dat we meewerken aan wat de bovenlaag verdient aan ellende van de ander’*. Haar doel als coördinator is er naartoe te werken dat iemand uit de buurt haar functie kan gaan overnemen.

### 3 Ervaringen met samenwerking met formele partijen

#### Inleiding

We hebben beide respondenten gevraagd naar hun ervaringen en de samenwerking met formele partijen. Ze benoemde om te beginnen een aantal positieve ervaringen, maar kwamen ook met wat knelpunten en minder prettige samenwerkingsrelaties. Ook kwam het verschil in werkwijze tussen formele en informele partijen aan de orde.

#### Positieve ervaringen

De coördinator van het inloopspreekuur vertelt dat tijdens het inloopspreekuur altijd een maatschappelijk werker aanwezig is, met wie hij snel kan schakelen. Ook zoekt hij soms zelf contact met het wijkteam:

*‘Soms bel ik zelf als ik niemand kan bereiken en vooral als het een dringende zaak is want heel veel mensen wachten echt totdat het heel dringend is. Soms komen mensen hier omdat ze ontruimd gaan worden en de ontruiming vindt op dezelfde dag plaats of de dag daarna. Dus dan moet je gelijk handelen.’*

Ook wanneer hij een vermoeden heeft van psychische problematiek en hij merkt dat het echt niet goed met hem of haar gaat, schakelt hij soms professionals in om in het dossier te kijken en indien nodig hulp aan te bieden. Hij heeft sowieso om de week overleg met professionals vanuit verschillende disciplines. Hij heeft verschillende mooie voorbeelden van samenwerking, bijvoorbeeld het volgende verhaal:

*‘Iedereen maakt fouten. Ik maak fouten, we moeten alleen wel van de fouten willen leren. En je hebt professionals die het toegeven. Dat heb ik meegemaakt met iemand van de sociale dienst. Ik dwaal een beetje af, een cliënt kwam hier en die had een klacht ingediend tegen de klantmanager en ik belde de klantmanager want ik had de papieren bekeken en ik zag een fout daarin. Ik belde de klantmanager en die luisterde wel naar mij, want het boterde niet tussen haar en de cliënt. En ze ging het nakijken, ze zou me terugbellen en ze belde me van: ze moet echt toch goed kijken want het klopt werkelijk waar niet. Ze belde me om 17:50 uur terug. Ik was al van hier, ik was thuis, ik was aan het koken. En ze zegt van: het is mijn fout. Ik zeg: ik ga de cliënt bellen dat het goed komt. Ze zegt: nee, het is mijn fout, ik heb de fout gemaakt, ik ga zelf de cliënt bellen. Ik was zo trots op die mevrouw.’*

De vrijwilligerscoördinator benoemt dat mensen van het Productiehuis een beschutte omgeving hebben van waaruit zij met wijkteams kunnen samenwerken. Ze benoemt geen voorbeelden van een goede samenwerking, maar zegt wel: *‘[...] een aantal van hen werken ook heel goed samen met wijkteams, een aantal werken prima samen’*.

#### Negatieve ervaringen

Naast deze positieve ervaringen, benoemen beide respondenten ook wat minder positieve aspecten aan de samenwerking.

Zo benoemt de coördinator van het inloopspreekuur dat sommige professionals *‘[...] zichzelf veel hoger achten dan een vrijwilliger’*. Dit lijkt bevreemdend voor hem, aangezien hij toen hij nog regulier werk deed, een hogere functie had dan de professionals waar hij nu mee samenwerkt. Hij zegt hier verder over: *‘Veelal het gevoel en het gedrag van bepaalde professionals, niet van allemaal, de waardering naar de vrijwilligers is bij bepaalde mensen... Mensen laten je je een drol voelen. Door hun gedrag en uitspraken’*. Dit gaat vooral over wat hij ziet gebeuren bij de andere vrijwilligers van het inloopspreekuur, zelf heeft hij hier geen ervaringen mee. Verder benoemt hij het gebrek aan terugkoppeling vanuit professionals naar hem toe, en het gebrek aan flexibiliteit van sommige professionals. Tot slot geeft hij aan dat ontmoeting en kennismaking met professionals binnen de Tagerijn niet vanzelfsprekend is: *‘[...] de meeste professionals leer ik bij toeval kennen, die heb ik bij toeval leren kennen ook, er is nooit een kennismaking geweest. Ik had dat wel gevraagd’*.

De vrijwilligerscoördinator is zelf betaalde kracht, maar hoort en ziet wel veel als het gaat over de samenwerking tussen informele partijen en professionals. Het grootste probleem dat ze signaleert is de waarde die professionals hechten aan scholing. Zo vertelt ze:

*‘Enerzijds vinden ze [professionals] het wel: goh, wat goed dat je dat vrijwillig doet. Wat fijn dat je je inzet. En vervolgens gaan ze over: maar je bent niet bevoegd. En dat bevoegd, dat niet bevoegd zijn, nee ze hebben niet een scholing. Maar ze hebben een praktijksholing. Hoe heet het ook alweer, eigen vaardigheden ontwikkelen.’*

Ze merkt dat vrijwilligers door dit soort opmerkingen het gevoel krijgen dat ze niet gerespecteerd worden, en hier ook (over)gevoelig op kunnen reageren. Zelf werkt ze als betaalde kracht al lange tijd samen met vrijwilligers, en ze heeft ervaren dat ze dingen alleen kan waarmaken met een grote groep vrijwilligers om zich heen. Ze zegt hierover:

*‘Omdat dat steeds vergeten wordt, moet ik echt een gevecht ook instellingen voeren. Ik zeg: jullie investeren niet in ons. Je gebruikt ze. Je gebruikt ze om je eigen doelstellingen te halen. Maar je investeert niet, je wilt niet weten waar ze naartoe willen, wat ze willen groeien, wat wil je zelf, wat zijn jouw dromen, hoe kan ik je helpen? [...] Er is echt nul beleid op doorontwikkeling met vrijwilligers.’*

Ze heeft het gevoel dat professionals soms (nog) onvoldoende beseffen dat ze te gast zijn in de wereld van bewoners, waar zij wonen en vrijwilligerswerk doen.

#### **Verschil in aanpak tussen formeel en informeel**

Veel van zowel de positieve als de negatieve ervaringen lijken samen te hangen met het verschil in werkwijze tussen wijkteam professionals en informele partijen. Voor de positieve ervaringen geldt dat, in sommige gevallen, professionals en informele partijen elkaar kunnen aanvullen, zoals uit de beschrijving van de positieve ervaringen naar voren kwam. Echter, de negatieve ervaringen lijken te overheersen en benadrukken de botsingen die veroorzaakt worden door de verschillende structuren waar professionals en informele partijen in werken.

Wat vooral naar voren komt, zijn de regels en structuren waar professionals aan gebonden zijn, en daar tegenover de vrijheid die informele partijen ervaren om te doen wat nodig is. De coördinator van het inloopsprekuren geeft als voorbeeld:

*‘Ja, ik probeer de cliënt aan de juiste vrijwilligers te koppelen. Bijvoorbeeld vandaag is het dinsdag en ik zie wat ik hier aan mensen heb, vrijwilligers hadden het niet kunnen doen en ik heb woensdag betere, dan laat ik je gewoon morgen komen. Want als ik dan naar de professional ga die pas over twee weken een afspraak kan maken met de cliënt, dat is soms te lang.’*

Ook vertelt hij dat hij gemakkelijker contact kan houden met bewoners die hij heeft geholpen om te kijken of ze daadwerkelijk de goede hulp hebben gekregen, terwijl professionals aan tijd gebonden zijn. Hij zegt:

*‘[...] ik ben een beetje een koppig persoon, ik ga buiten mijn boekje. Ik zeg: regels zijn richtlijnen voor mij. Want ik ben een doorzetter en ik wil mijn zaken goed afgerond hebben want anders ben ik niet tevreden.’*

Ook de vrijwilligerscoördinator benoemt dat het langere tijd aandacht besteden aan iemand, zonder tijdslimiet, soms noodzakelijk is om iemand echt goed te helpen. Een voorbeeld vanuit het Productiehuis:

*‘[...] we hebben nu 2 mensen die 10 jaar in de uitkering hebben gezeten, betaalde banen. [...] En dan denk ik: ja, dat komt toch door dat stug doorakkeren. In de buurt blijven, alert blijven op waar de mogelijkheden zitten, dat verticale netwerk wat ik zelf kan inbrengen omdat ik allerlei mensen ken. Maar dat is ook kenmerkend aan het Productiehuis.’*



In aanvulling hierop ziet de vrijwilligerscoördinator bij bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen dat ze meer uitgaan van wat in het verleden gewerkt heeft door middel van ‘ritselen en regelen’, terwijl professionals meer vasthouden aan hoe het hoort.

De vrijwilligerscoördinator zou graag zien dat meer bewust een keuze wordt gemaakt om bepaalde kwesties/ problemen/ doelgroepen vanuit het informele circuit te ondersteunen. Volgens haar is de insteek nu vaak formeel, en worden informele partijen erbij gehaald maar wel onder de formele voorwaarden. Ze vertelt:

*‘Ik denk: nee, bewust kiezen voor informeel, laagdrempelig, niet alles in systemen gewaarborgd. Dat willen we juist niet. Dat gaan we niet doen. En dat maakt dat wij kunnen helpen als mensen komen met een vraag en dan iets anders willen, zeggen we niet: ja, moeten jullie de volgende keer terugkomen bij een ander loket. Dat doen we allemaal niet. We gaan praten met mensen, iedereen is welkom. Dat is hun hele DNA.’*

Zowel de vrijwilligerscoördinator als de coördinator van het inloopsprekkuur zouden de regie, in bepaalde gevallen, meer bij informele partijen en/of bewoners zelf willen leggen, zodat professionals er ook op een gegeven moment uit kunnen stappen en de kwaliteiten van informele partijen echt goed uit de verf kunnen komen.

# Deel D

## Concluderend

In dit laatste deel komen we tot een aantal concluderende opmerkingen. In het eerste concluderende hoofdstuk zetten we de uitkomsten van de gesprekken met de stakeholders, de wijkteam professionals en de informele partijen naast elkaar. Het tweede hoofdstuk is een overkoepelend concluderend hoofdstuk met een analyse gericht op het totale wijkteamonderzoek. Dit houdt in dat we de uitkomsten van het onderzoek in de drie gebieden in Amsterdam (De Baarsjes, Oud-Noord en Slotervaart, Hoorn en Purmerend tegen elkaar af zetten.

# 1 Slotspiegeling De Baarsjes

In deze slotbespiegeling geven we een korte samenvatting van de inzichten vanuit de drie respondentengroepen (stakeholders, wijkteam professionals en informele partijen) en zetten deze tegelijkertijd tegen elkaar af.

## Stakeholders

De stakeholders omschrijven informele partijen als een partijen die 'doen' en die formele partijen de mogelijkheid bieden om in contact te komen met burgers die in eerste instantie moeilijk bereikbaar of onbereikbaar lijken. Omdat buurtbewoners de basis zijn van de informele ondersteuning is deze vaak laagdrempelig, waardoor de informele ondersteuning een groter bereik heeft onder bepaalde groepen bewoners dan de formele ondersteuning. De informele ondersteuning richt zich volgens de stakeholders voornamelijk op sociale en praktische ondersteuning. De stakeholders zien de formele ondersteuning als gefinancierd en (in zekere mate) gestuurd door het stadsdeel.

De huidige samenwerking tussen de formele- en informele partijen vindt volgens de stakeholders niet structureel plaats en heeft tijd nodig om zich te ontwikkelen. De stakeholders signaleren dat de kanteling in het sociaal domein - de overgang van een zorgstaat richting een participatiemaatschappij - gepaard gaat met onduidelijkheden op beleidsniveau. Het gemeentelijke beleid veroorzaakt ruis, waardoor een onoverzichtelijke situatie ontstaat. De stakeholders zien dat formele partijen hierdoor moeite ervaren met de balans tussen opdracht en vraag, en dat ze hierdoor moeilijk tot wijkgericht werken komen. Wijkgericht werken is volgens hen niet voor alle professionals weggelegd, sommigen ervaren hierbij weerstand. In de gesprekken komt duidelijk naar voren dat de huidige samenwerking tussen formeel en informeel sterk individueel bepaald is. Het hangt dus van de individuele professional af in hoeverre deze samenwerking zoekt, initieert en onderhoudt.

Echter, de dilemma's die de samenwerking in de weg staan, liggen niet alleen bij de formele ondersteuning. De ontwikkelingen (grotendeels veroorzaakt door gentrificatie) die de Baarsjes de afgelopen jaren heeft ondergaan, hebben volgens de stakeholders geleid tot een sterk maar gedifferentieerd netwerk in de wijk. De veelheid aan informele (bewoners)initiatieven wijst volgens de stakeholders op een grote mate van sociale participatie en onderlinge zorgzaamheid. De keerzijde is dat het informele aanbod onoverzichtelijk is geworden. Doordat het informele veld ook nog eens erg dynamisch is, verliezen de stakeholders het overzicht. Dit is volgens hen een belangrijke oorzaak van de gematigde samenwerking tussen formele- en informele partijen. De vormen van samenwerking die formele partijen wel aangaan zijn veelal bestaande verbanden, door een gebrek aan tijd om nieuwe verbanden aan te gaan.

De stakeholders zien de informele ondersteuning als een waardevolle aanvulling op de formele hulpverlening, maar ze maken hierbij de kritische opmerking dat deze aanvullende functie soms een overstijgend karakter aan neemt doordat informele partijen minder gebonden zijn aan regels en protocollen en hierdoor 'meer' voor bewoners kunnen doen. Dit leidt volgens de stakeholders tot onderlinge spanningen omdat professionals de informele partijen vaak (nog) niet als gelijkwaardig zien. Deze spanningen kunnen leiden tot terughoudendheid bij de informele partijen om samenwerking aan te gaan. Daarbij hebben negatieve ervaringen uit het verleden soms tot wantrouwen geleid ten opzichte van de formele ondersteuning. Wanneer informele partijen instrumenteel worden ingezet door formele partijen, kan dit (volgens sommige stakeholders) leiden tot een gevoel van ongelijkwaardigheid en een gebrek van waardering.

De stakeholders benadrukken dat de (toekomstige) ontwikkeling van de samenwerking tussen formele en informele partijen staat of valt met de totstandkoming van duurzaam contact tussen beide partijen. Bouwen aan onderling vertrouwen het organiseren van bijeenkomsten moet leiden tot een meer structurele samenwerking. Naast het krijgen van meer overzicht over het informele aanbod, zien de stakeholders het dan ook als de opdracht van de wijkteams om zich (meer) te profileren in de wijk en zich meer zichtbaar te maken. De stakeholders zijn wel enigszins sceptisch met betrekking tot de toekomst. Zo stellen zij bijvoorbeeld dat economische ontwikkelingen

veel invloed kunnen hebben op toekomstig (zorg-)beleid. Desalniettemin verwachten zij - ondanks dat het nader tot elkaar komen, vertrouwen winnen en tot gezamenlijke uitgangspunten komen tijd kost - dat de samenwerking tussen de formele en informele ondersteuning zal groeien.

### Wijkteamprofessionals

Net als de stakeholders, zien de wijkteam professionals informele ondersteuning voornamelijk als praktische ondersteuning, en merken zij dat informele partijen een groter bereik hebben onder bepaalde groepen bewoners dan zijzelf. Ook de constatering dat informele partijen minder gebonden zijn aan regels en protocollen en hierdoor 'meer' voor bewoners kunnen doen, delen zij met de stakeholders. Ze zien informele partijen dus als middel om in contact te kunnen komen met burgers die in eerste instantie onbereikbaar lijken.

Deze onbereikbaarheid wordt veroorzaakt door een wantrouwen van burgers jegens de formele ondersteuning, soms als gevolg van eerdere negatieve ervaringen. Naast burgers reageren ook sommige informele partijen terughoudend op de samenwerking met de formele hulpverlening, zo ervaren de wijkteam professionals. Hoewel informele partijen dus benoemd worden als laagdrempelig en dus als 'ingang' voor formele partijen om in contact te komen met burgers, is de samenwerking tussen de formele en informele partijen summier.

De wijkteamprofessionals signaleren, in navolging van de stakeholders, gentrification als belangrijke ontwikkeling in het gebied, waardoor een tweedeling tussen bewoners is ontstaan. De 'oude' en de 'nieuwe' bewoners onderscheiden zich voornamelijk op basis van hun sociaaleconomische status. Deze ontwikkeling staat aan de basis van een 'sterk' en gedifferentieerd informeel netwerk: de verschillende groepen lijken zich voornamelijk op zichzelf te richten. Nieuwe bewoners, oude bewoners en mensen vanuit verschillende etniciteiten organiseren vooral voor 'hun eigen mensen'.

De wijkteam professionals geven aan dat meer overzicht over het informele aanbod nodig/ noodzakelijk is. Net zoals de stakeholders, vinden ze het informele aanbod onoverzichtelijk en te dynamisch, waardoor het opbouwen van structurele samenwerking lastig is. Naast onoverzichtelijkheid geven de wijkteam professionals de werkdruk als reden voor de beperkte samenwerking met informele partijen. Hiernaast geven ze aan dat informele partijen meer zouden moeten 'professionaliseren'. Ze lijken dus een voorkeur te hebben voor het meedraaien van informele partijen in het formele format. Momenteel uit zich dat in de voorkeur voor samenwerking met georganiseerde informele partijen (zoals vrijwilligersorganisaties of Huizen van de Wijk), en met name voor zaken zoals: het bewerkstelligen van contact ten behoeve van het uitbreiden van het sociale netwerk; het uitvoeren kleine ondersteunende taken zoals informatie vertrekken; het fungeren als voet tussen de deur; emotionele en praktische ondersteuning; en het bevorderen van sociale en maatschappelijke participatie. De vraag om een meer 'professionele' werkwijze lijkt te wijzen op een verlangen naar standaardisering en gelijke manieren van werken. Dit maakt ook dat er een voorkeur is voor samenwerking met georganiseerde informele partijen waar een positieve ervaring mee is.

De wijkteam professionals benadrukken dat, ongeacht de vorm van informele ondersteuning (georganiseerd of ongeorganiseerd) de volgende voorwaarden van belang zijn:

- Een duidelijke rolverdeling en heldere afspraken
- Eerdere (positieve) ervaringen
- Meer tijd voor onderling overleg
- Betrouwbaarheid (doet de informele ondersteuning het wel op de goede manier)
- Grenzen stellen in taakbelasting (sommige taken kunnen informele partijen niet)
- Duidelijkheid over verantwoordelijkheden (het is lastig informeel aan te spreken als het slecht gaat, zij hebben namelijk geen richtlijnen)
- Zorgvuldige matching (soms past informeel niet bij de doelgroep vb. psychiatrisch cliënten)

Kortom, de wijkteam professionals lijken op zoek te zijn naar 'houvast' in de samenwerking met informele partijen. Onzekerheden worden om te beginnen veroorzaakt door een verschil in verantwoordelijkheden, aangezien



informele partijen niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden wanneer iets verkeerd gaat. Ook verschillen in rolopvatting spelen hierbij een rol, zowel professionele hulpverleners als informele ondersteuners lijken vooral naar hun eigen onderdeel te kijken in plaats van naar het geheel aan ondersteuning dat rondom een persoon georganiseerd wordt. Dit zorgt voor verschillende verwachtingen die soms botsen, of ontweken worden door specifiek in te zetten op georganiseerde informele ondersteuning. Dit vereist meer afstemming of duidelijkere samenwerkingsregels. Wijkteam professionals lijken niet te zoeken naar een manier om tot samenwerking te komen, maar stellen voorwaarden voor samenwerking. De informele partijen die het meest lijken op de formele hulpverlening sluiten hier het beste bij aan, en zijn dus de aangewezen partijen voor samenwerking.

### Informele partijen

Uit de twee interviews die we in de Baarsjes onder informele partijen hebben gehouden, kunnen we uiteraard geen harde conclusies trekken. Wel zetten we hieronder kort uiteen wat hun belangrijkste ervaringen zijn in de samenwerking met wijkteam professionals.

Positieve ervaringen lijken samen te hangen met individuele professionals die flexibel om kunnen gaan met hun eigen taakopvatting, die kritisch kunnen kijken naar hun eigen werk, die fysiek in de buurt van de informele partijen zitten, en die de informele partijen persoonlijk kennen.

Negatieve ervaringen komen voort uit een gebrek aan ervaren respect vanuit professionals, en het gevoel dat professionals neerkijken op de informele partijen waar ze mee te maken hebben. Hieraan verbonden is de nadruk die professionals (soms) leggen op de afwezigheid van kwalificaties en scholing bij informele partijen, wat erin resulteert dat ze bepaalde taken niet aan informele partijen toevertrouwen. Daar komt bij dat onze respondenten vaak geen terugkoppeling krijgen van de professionals aan wie ze een bewoner hebben gekoppeld. Het gevoel heerst dat professionals soms (nog) onvoldoende beseffen dat ze te gast zijn in de wereld van bewoners, waar zij wonen en vrijwilligerswerk doen.

Eén en ander lijken we te kunnen verklaren aan de hand van de verschillen in werkwijze van formele en de informele partijen. Een belangrijk aspect is de voortdurende aandacht en tijd die informele partijen wel kunnen besteden aan bewoners, en professionals niet. Ook zitten informele partijen, in ieder geval voor hun gevoel, minder vast aan regels en protocollen, en voelen ze meer vrijheid om dingen te *'ritselen en regelen'*.

Wens is om bij bepaalde kwesties/ problemen/ doelgroepen meer bewust een keuze te maken om vanuit het informele circuit te ondersteunen, los van de formele voorwaarden en structuren. Zo kan de regie, in bepaalde gevallen, meer bij informele partijen en/of bewoners komen te liggen, zodat professionals er ook op een gegeven moment uit kunnen stappen en de kwaliteiten van informele partijen echt goed uit de verf kunnen komen.

## 2 Slotbespiegeling wijkteamonderzoek: de moeizame hybridisering van het sociale domein

Lex Veldboer en Marc Hoijsink

### Hybridisering als ideaal

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

Een dergelijke hybridisering c.q. integratie is op het punt van activiteiten echter nog verre van vanzelfsprekend, zo blijkt uit de interviews met respondenten die op streetlevel-niveau in de onderzochte gebieden actief zijn. Onze data (N= 157)<sup>2</sup> over onderlinge samenwerking bestaan naast gesprekken met stakeholders vooral uit interviews met vrijwilligers, lokale bewonersorganisaties, zelforganisaties en professionals in wijkteams. We zien bij deze uitvoerende partijen vooralsnog weinig vermenging of integratie in de zin van gezamenlijke activiteiten van professionals van wijkteams en informele ondersteuners. De facto constateren we vooral afstand tussen professionals en deze specifieke informele partijen. Waar *coproductie* door beleidsmakers werd gehoopt en verwacht, overheerst ‘op de werkvloer’ vaak *co-existentie*: twee tamelijk los van elkaar opererende parallelle werelden.

Als professionals van wijkteams en deze informele partijen wel samenwerken, dan is dat vaak indirect en via een intermediair zoals bijvoorbeeld een vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator regelt bijvoorbeeld de activiteiten van aan formele organisaties verbonden vrijwilligers die zich richten op ‘aanvullende taken’ bij individuele ondersteuning. Deze samenwerking verloopt bijna zonder direct contact tussen de wijkteam-professional en de vrijwilliger. De coördinator is de schakelpersoon tussen beide werelden, die verder gescheiden blijven. Het aanvullende werk dat vrijwilligers doen, vindt plaats buiten het zicht van de professionals. In sommige wijkteams wordt er over deze informele inzet soms letterlijk gesproken als ‘uitbesteed werk’.

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

Voor een verklaring van de *co-existentie* staan we allereerst stil bij het sterke wij-zij-perspectief dat de onderzochte formele en informele actoren hanteren. Partijen definiëren zichzelf nadrukkelijk in tegenstelling tot elkaar; men

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

spreekt over de ander als het tegendeel van wat men zelf is. Vervolgens onderscheiden we drie bronnen voor dit wij-zij-perspectief tussen formele en informele actoren, namelijk *onbekendheid*, *onenigheid* en *onbestemdheid*. Ten slotte stellen we de vraag of *co-existentie* eigenlijk problematisch is en benoemen we praktijken die kunnen bijdragen aan samenwerking en (aanzetten tot) hybridisering.

### Co-existentie en wij-zij-denken als praktijk

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

Optimistisch is deze *co-existentie* wel eens omschreven als een yin-en yang-verhouding, waarbij de tegendelen sterk samenhangen en elkaar kunnen versterken (Ter Avest, 2017). Een andere – minder rooskleurige – interpretatie van het wij-zijperspectief is een gespannen insider-outsider-dynamiek tussen tegengestelde partijen (Kleinhans, 2017 vgl. Tajfel en Turner, 1979). De onderliggende gedachte is dan dat de oproep tot vermenging c.q. hybridisering juist aanzet tot distinctiegedrag, omdat de eigen rol en identiteit in het geding komt door samenwerking. Men wil zich daarom onderscheiden en zet zich af tegen de andere partij ('out-group-devaluatie'). Naar de eigen partij ontstaat tegelijkertijd een versterkte interne identificatie ('in-group favorisering'), waarbij de eigen identiteit beschermd en uitgedragen wordt. Met name in de grootstedelijke context zien we duidelijke voorbeelden van een sterke insider-outsider-dynamiek in de relaties tussen formele en informele partijen. Zo zien we in de rapportages een sterke tegenidentificatie van zowel migranten- als autochtone bewonersorganisaties in aandachtswijken ten opzichte van professionals die (anders dan zichzelf) niet vertrouwd zouden worden door huishoudens uit hun doelgroep. Tegelijkertijd leeft bij stedelijke professionals sterk de opvatting dat de stedelijke problematiek in deze wijken vaak te zwaar is om aan informele partijen over te laten. Of dat informele partijen in deze wijken over te weinig vormen van kapitaal beschikken om mensen te ondersteunen. Ook in de reacties van ervaringsdeskundigen en professionals op elkaar zien we sterke sporen van deze insider-outsider-perspectieven. Deze 'devaluerende' beelden over en weer gingen tijdens de interviews veelvuldig over tafel en bemoeilijken hybridisering. Partijen hebben niet het idee er samen in te staan.

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

Op één aspect lijkt er wel sprake te zijn van hybridisering tussen formele en informele partijen in het sociale domein. Ogenscheinlijk heeft zich op het gebied van waarden wel een sterke vermenging c.q. hybridisering voorgedaan.

Waar voorheen informele en formele partijen andere waarden centraal stelden (vgl. Ponzoni, 2012), zien we nu meer eenduidigheid. Op basis van de interviews concluderen we dat die vermenging van waarden tot uitdrukking komt in een sterke algemene consensus over het belang van onderlinge zorgzaamheid, zelfredzaamheid en ‘meedoen’. Wie zich daar ook over uitliet, de waarden van de participatiesamenleving werden breed gedeeld. Er lijkt sprake van een sterk gedeeld noodzakelijkheidsdiscours. In de eerder uitgevoerde Q-studie in de drie betrokken gemeenten (zie o.a. Berg, Botman, Rijnders en Veldboer, 2017)<sup>3</sup> vonden we eenzelfde patroon: grote overeenstemming over het algemene discours. We zagen echter tegelijkertijd dat deze consensus op de werkvloer uiteenvalt in een veelvoud van conventies en concepties. Als we professionals confronteerden met een lange set van uitspraken over samenwerken met informele partijen kregen we een grote pluriformiteit aan antwoorden terug. Collega’s konden diametraal tegenovergestelde standpunten innemen, bijvoorbeeld over de vraag of zorgbehoevende huishoudens ondersteuning door informele partijen wel op prijs stellen. Een andere terugkerend discussiepunt betrof de verantwoordelijkheden en kerntaken van professionals. Hoort bijvoorbeeld communitywork (activering van sociale organisatie in de wijk) tot de basis van het werk in professionele wijkteams? Een laatste grote puzzel voor professionals is de vraag hoe de verantwoordelijkheden worden verdeeld over formele en informele partijen. Wat kan aan wie worden overgelaten en wie is daarbij de architect? (vgl. Van Bochove et al, 2014). Op het punt van waarden kunnen we dus overeenstemming (hybridisering) op hoofdlijnen constateren, maar daaronder op uitvoeringsniveau blijken tal van verschillen te bestaan, tussen de beide delen, maar ook binnen de beide delen. Er is een discrepantie tussen een meer algemene omarming van overkoepelende concepten en het praktiseren ervan – de concepties – door formele en informele respondenten (vgl. Veldboer, 2018; Bredewold et al, 2018).

### Kwesties bij hybriditeit

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

#### 1. Onbekendheid

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

Als we preciezer inzoomen op deze onderlinge onbekendheid, dan blijkt dat formele partijen door informele actoren niet alleen als weinig zichtbaar maar ook als moeizaam benaderbaar worden ervaren, zoals bijvoorbeeld in de onderzochte Amsterdamse wijken het geval is. Professionals lijken daarbij een voorkeur te hebben voor sterk geformaliseerde vrijwilligers met afgebakende taken. Daarnaast ervaren met name zelforganisaties van migranten formele partijen als te weinig cultureel sensitief naar de te ondersteunen doelgroepen, zoals bijvoorbeeld genoemd is in Slotervaart. Andersom geldt dat professionals in wijkteams bewonersinitiatieven kunnen opvatten als een wirwar en een onoverzichtelijke lappendeken. Men ziet door de bomen het bos vaak niet en ervaart onduidelijkheid in aanspreekpunten en continuïteit en heeft daardoor bijvoorbeeld weinig zicht op het informele gidswerk (bewoners en vrijwilligers die mensen wegwijs maken) dat vanuit bewonersorganisaties voor huishoudens wordt gedaan richting professioneel aanbod.

Uit de data spreekt overigens ook dat er nog de nodige onbekendheid is tussen formele partijen. Professionals opererend in de traditie van het social casework (in Nederland het maatschappelijk werk) kunnen bijvoorbeeld onbekend zijn met werkwijzen uit het communitywork (opbouwwerk) en andersom, zoals bijvoorbeeld in Hoorn geconstateerd is. Ook *binnen* formele partijen lijken onderlinge devaluerende beelden de ronde doen, bijvoorbeeld

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

het gevoel dat opbouwwerkers hebben dat soms op hun werk wordt neergekeken door professionals die zich meer met casework bezig houden. We constateren dat deze onbekendheid en beeldvorming tussen formele actoren onderling, maar vooral tussen professionals en informele partijen, het wij-zij-denken in stand houdt en hybridisering (voor zover wenselijk) in de weg zit.

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

## 2. Onenigheid

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

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

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

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

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

### 3. Onbestemdheid

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

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

Onduidelijkheid over 'de' bestemming blijkt vaak een katalysator voor ongemakkelijke gevoelens bij partijen over hybridisering. Voor professionals in wijkteams speelt de kwestie tot hoever vrijwillige inzet eigenlijk gaat: te vloeibare grenzen raken aan de eigen deskundigheid, taken en verantwoordelijkheden en kunnen tot gevoelens van deprofessionalisering leiden. Andersom geldt vanuit informele partijen de eerdergenoemde vrees voor instrumentalisering waarin vrijwilligers en bewonersorganisaties dienstbaar worden gemaakt aan een formele wereld. Dat kan tot gevoelens van miskennis, maar ook tot demotivatie leiden (vgl. Rijnders, 2018). Bij het vaststellen van bestemmingen is onvermijdelijk ook de eigen uiteindelijke positie dus aan de orde. Juist het gevoel van aantasting voedt contrasterend wij-zij denken. Wat betekenen eenmaal gemaakte keuzes voor elk van de uitvoerende partijen?

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

#### **Voorbij de co-existentie?**

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

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

Bij die discussie zou ook de stand van de literatuur over hybriditeit betrokken kunnen worden. De literatuur geeft echter nog niet veel uitsluitsel over wat de beste keuzes zijn. Vaak wordt gewezen op potentiële voordelen van hybriditeit als 'waarde-creatie' en innovatie. Daar tegenover staan evenveel aanwijzingen voor een mogelijke 'spanningsvolle pluriformiteit'. In deze studie hebben we vooral die spanningsvolle pluriformiteit aangetroffen waarbij tegenstellingen zich moeizaam laten overwinnen. In het algemeen zijn in de bestuurskundige literatuur over hybriditeit de bevindingen echter nog te weinig uitgekristalliseerd om harde uitspraken te doen (vgl. Van de Donk, Brandsen en Kenis, red. 2006). Bovendien is de literatuur sterk gericht op organisaties en nog weinig op hybridisering van domeinen. Duidelijke handvatten biedt de literatuur dus niet.

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

Schematisch ziet dit handelingsschema er als volgt uit:

| Bronnen van wij-zij-denken | Voorbeelden uit de deelstudies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Interventieopties                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onbekendheid</b>        | <p>‘Die samenwerking is best nog minimaal. Daar moet gewoon veel meer tijd en energie in gestoken worden om elkaar blind te kunnen vinden.’<br/><b>(professional)</b></p> <p>‘Er zijn legio organisaties, legio buurtinitiatieven, dat je soms door de bomen het bos niet meer ziet. Dat maakt dat...dat <i>community development</i> wel heel erg lastig is.’<br/><b>(professional)</b></p>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennismaking en vertrouwdsheid organiseren.</li> <li>– Oog hebben voor culturele sensitiviteit.</li> <li>– Intermediairrol van vrijwilligers-coördinatoren, kwartiermakers etcetera beter benutten</li> </ul>                     |
| <b>Onenigheid</b>          | <p>‘Bij een casus, er wordt meteen gekeken van wat voor zorg kunnen we inzetten, dan kom jij met het preventieve van wacht eens eventjes, wat kunnen ze zelf?’<br/><b>(professional)</b></p> <p>‘Zingeving. Dat soort dingen daar zitten ouderen vooral mee. Dat is nog steeds niet voldoende doorgedrongen tot professionals.’<br/><b>(vrijwilliger)</b></p>                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Debatteren over wat nodig is bij gezamenlijke casuïstiek.</li> <li>– Verplaatsen in elkaars positie (sociale reflectie).</li> <li>– Verschillen erkennen en benoemen (ruimte voor angst, onzekerheid).</li> </ul>                 |
| <b>Onbestemdheid</b>       | <p>‘Maar ik zou het belangrijkste vinden dat er wel een soort van overeenstemming is of dat er een soort globaal doel is van dit vinden wij belangrijk en ga daar vorm aan geven. Dat je er niet in je eentje voor staat bij dit soort doelen.’<br/><b>(professional)</b></p> <p>‘Dus dat is een beetje, dat is mijn vraag van: ja, mensen van de formele zorg zijn blij met alle informele zorg en de informele zorgers willen dat ook graag, maar je wil niet het gevoel hebben dat het een soort afschuif mechanisme is.’<br/><b>(actieve bewoner)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Keuzes in het hybridiserings-model verhelderen (bijvoorbeeld toegankelijkheidsperspectief of <i>civil society</i>-perspectief).</li> <li>– Keuzes maken met oog voor de lokale context, motivaties en uitvoerbaarheid.</li> </ul> |



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



## Literatuur

- ABC Alliantie Welzijn, (z.j.). *Tagerijn*. Geraadpleegd op 09-02-2017 via: <http://www.abc-west.nl/algemeen/tagerijn/>
- Ankeren, M.v., Tonkens, E.H. & Verhoeven, I. (2010). *Bewonersinitiatieven in de krachtwijken van Amsterdam. Een verkennende studie*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam/Universiteit van Amsterdam (ATV10)
- Avest, D. ter (2017). *Formeel en informeel in het sociale domein zijn als yin en yang*. Geraadpleegd 31 oktober 2018 via: <https://www.socialevraagstukken.nl/formeel-en-informeel-in-het-sociale-domein-zijn-als-yin-en-yang/>
- Berg, J. , Botman, S. , & Veldboer, L. (2017). *Puzzelen in de praktijk: opvattingen over samenwerking tussen informele en formele partijen in de gebiedsteams van 1.Hoorn verkend via de q-methode*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.
- Bicknese, L., Slot, J. & Hylkema, C. (2007). *Probleemwijken in Amsterdam*. Amsterdam: Dienst Onderzoek en Statistiek, gemeente Amsterdam (BSH07)
- Bochove, M. van, Tonkens, E. & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform 31.
- Boltanski, L. & Thevenot, L. (2006). *On Justification: Economies of Worth*. New Jersey: Princeton University Press.
- Brandsen T., Donk, W. van de, Kenis, P. red. (2006). *Meervoudig Bestuur: Publieke Dienstverlening door Hybride Organisaties*. Den Haag: Boom/Lemma.
- Bredewold, F.H., Duyvendak, J.W., Kampen, T.G., Tonkens, E.H., en Verplanke, L.H. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Gennep.
- De Hudsonhof (z.j.). *De Hudsonhof*. Geraadpleegd op 09-02-2017 via: [http://hudsonhof.nl/?page\\_id=6](http://hudsonhof.nl/?page_id=6)
- De Westkrant (2016). *Nieuwe kerstverlichting in Jan Eef*. Geraadpleegd op 17-01-2017 via: <http://www.dewestkrant.nl/hartjes-voor-jan-eef-met-kerst-873/>
- De Westkrant (2017). *Broodredders moeten weg uit Jan Eef*. Geraadpleegd op 17-01-2017 via: <http://www.dewestkrant.nl/broodredders-moeten-weg-jan-eef-195/>
- Donk, W. van de, Brandsen, W. van de (2005). *Griffins or chameleons? Hybridity as a permanent and inevitable characteristic of the third sector*. International Journal of Public Administration, 28 (9-10), pp: 749-65.
- Geefomjaneef.nl (z.j.) *Over Jan Eef*. Geraadpleegd op 01-03-2017 via: <http://www.geefomdejaneef.nl/over-jan-eef>
- Gemeente Amsterdam (2016a). *Definitief Gebiedsplan 2016 Oudwest & De Baarsjes*. Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam (2016b). *Gebiedsagenda 2016-2019*. Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam (z.j.). *Sociale Helden Gezocht*. Geraadpleegd op 24-01-2017 via: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/bestuurscommissies/bestuurscommissie-w/sociale-helden/>

- Goot, S. van der, (z.j.). *Buurt Praktijk Team: vernieuwen van de aanpak van overlast*. Geraadpleegd op 14-02-2017 via: <http://www.simenvandergoot.nl/nl/buurt-praktijk-team-vernieuwen-van-deaanpak-van-overlast.html>
- Kleinhans, R. (2017). *Co-production or counter-production? The struggle of Dutch community enterprises with local institutions*. In: Ham, M., Reuschke, D., Kleinhans, R. Mason, C. & Syrett, S. (2017). *Entrepreneurial neighbourhoods. Towards an Understanding of the Economies of Neighbourhoods and Communities*. Cheltenham/Northampton. Edward Elgar Publishing Limited.
- Koenis, J. (1993). *De precaire professionele identiteit van sociaal werkers*. Utrecht: NIZW.
- Linders, L. & Feringa, D. (2015). *Stilstaan om vooruit te komen. Casuïstiekbundel rond het thema informele ondersteuning*. Utrecht: Movisie.
- OIS Amsterdam (2016a). *Gebiedsanalyse 2016 Oud-West/De Baarsjes Stadsdeel West*. Amsterdam: OIS
- OIS Amsterdam (2016b). *Amsterdam in cijfers. Jaarboek 2016*. Amsterdam: OIS
- OIS Amsterdam (2016c). *Gebiedsmonitor. Gebied 5 Oud-West / De Baarsjes*. Amsterdam: OIS
- Ponzoni, E., (2012). *Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. (Kennisswerplaats-Tienplus).
- Rijnders, J. (2018). *'You just have to figure it out for yourself'. An exploration of justifications for neighborhood level volunteering*. Master thesis Sociology 2017-2018, Universiteit van Amsterdam.
- Spierts, M. & Hoijtink, M. (2017). *Vier historische kwesties in het sociaal werk*. In: Spierts, M., Sprinkhuizen, A., Scholte, M., Hoijtink, M., Jonge, de, E. & Doorn, L. van. (2017) *De brede basis van sociaal werk. Grondslagen, praktijken en methoden*. Bussum: Coutinho. pp: 68-73.
- Swaan, A. de (1989). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). *An Integrative Theory of Intergroup Conflict*. In: Austin, W.G. & Worchel, S. (1979), *The Social Psychology of Intergroup Relations*. Monterey, CA: Brooks-Cole.
- Veldboer, L. (2018). *De stad als setting van sociaal werk*. Lectorale Rede, uitgesproken op 29 mei 2018. Hogeschool van Amsterdam.

# Bijlage 1

## Topiclijst wijkteam professionals

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

*[Nota bene: het is belangrijk goed door te vragen als het onderzoekers niet (helemaal) duidelijk is wie respondenten precies bedoelen met formele en informele partijen en sociale netwerken.]*

### Introductie vragenlijst

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

## Topics

### Introductie

Wilt u zichzelf voorstellen?

Kunt u uw functie omschrijven en kort ingaan op uw werkzaamheden?

### Preventie/ Netwerkvorming

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

### Fases in het ondersteuningsproces

We onderscheiden de volgende zes fases in het ondersteuningsproces:

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

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

- Kunt u aangeven in welke van deze 'fases' de samenwerking met het sociale netwerk/ informele partijen het meest gemakkelijk verloopt? Doorvragen op wat in die fase gebeurt, welke keuzes ze maken en wat de succesfactoren zijn.
- In welk van deze fases gaat samenwerking het meest moeizaam? Doorvragen op wat er gebeurt, welke keuzes ze maken en waar de spanningen zitten.
- Zijn er daarnaast in de fasen die we nog niet besproken hebben andere spanningen in de samenwerking met informele partijen (anders dan hiervoor genoemd)?



### Stellingen

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

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

### Voorkeuren

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

## Bijlage 2

### Topiclijst informele partijen

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

### Onderzoeksvraag

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

We zijn op zoek naar mensen die op onbetaalde basis dingen doen voor de wijk.

### Belangrijk:

Vragen of je het gesprek mag opnemen

Aangeven dat we vertrouwelijk met de informatie om zullen gaan (dus geen namen zullen gebruiken)

### Introductie

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

### Werkzaamheden

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

### Ontstaan contact tussen professional en vrijwilliger

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

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

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



### Verwachtingen samenwerking

- Waar hebben u en ... (degene die wordt geholpen) professionals/ hulpverleningsorganisaties voor nodig?
- Doet de professional/ hulpverleningsorganisatie dat ook? Waarom wel/ niet?
- Wat verwacht u precies van de professional?

Wat is volgens u het grootste verschil in de wijze waarop u en de professional ... (degene die wordt geholpen) benaderen? Hoe weet u dat?

### Afsluiting

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

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

