

# Wijkteamonderzoek de Baarsjes

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

*Deelrapportage 1: stakeholders*



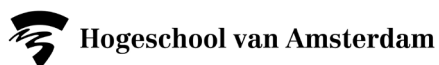
## Colofon

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 R Emmelink

Beeld omslag: Franka en Hans Büchi

Hogeschool van Amsterdam, december 2018




# Wijkteamonderzoek **de Baarsjes**

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

*Deelrapportage 1: stakeholders*

# Inhoudsopgave

■ Inleiding	6
■ Hoofdstuk 1 Functie, werkzaamheden en werkwijze	8
■ Hoofdstuk 2 Gebiedsbeschrijving	9
■ 2.1 Het gebied	9
■ 2.2 De populatie	11
■ 2.3 Participatie	11
■ 2.4 Attitude buurtbewoners	11
■ 2.5 Welzijn populatie	12
■ 2.6 Formele zorg en welzijn	12
■ 2.7 Informeel aanbod zorg en welzijn	12
■ Hoofdstuk 3 Definities informele en formele ondersteuning	13
■ 3.1 Informele ondersteuning	13
■ 3.2 Formele ondersteuning	13
■ Hoofdstuk 4 Beschouwing huidige situatie	15
■ 4.1 Een veranderende situatie	15
■ 4.2 Verwarring door beleid	15
■ Hoofdstuk 5 Beeld van het gebied	16
■ 5.1 Algemeen beeld van het gebied	16
■ 5.2 Beeld sociale participatie	16
■ 5.3 Beeld onderlinge zorgzaamheid	16
■ Hoofdstuk 6 Faciliteren/Stimuleren onderlinge zorgzaamheid	18
■ Hoofdstuk 7 Huidige samenwerking Formeel / Informeel	19
■ 7.1 Huidige samenwerking	19
■ 7.2 Dilemma's binnen de samenwerking	19
■ Hoofdstuk 8 Samenwerking in fases	22
■ 8.1 Goede samenwerking	22
■ 8.2 Moeizame samenwerking	23
■ 8.3 Wens voor betere samenwerking	24
■ Hoofdstuk 9 Dilemma's	25
■ 9.1 Werken aan vertrouwen	25
■ 9.2 Hoe bouw je aan duurzaam contact?	25
■ Hoofdstuk 10 Verwachtingen	27
■ Hoofdstuk 11 Ideale situatie	28
■ 11.1 Ideaalplaatjes	28
■ 11.2 Wat is nodig voor de ideale situatie?	28



■ Slotbespiegeling De Baarsjes	30
■ Slotbespiegeling wijkteamonderzoek: de moeizame hybridisering van het sociale domein	33
■ Literatuur	41
■ Bijlage: Topiclijst stakeholders	43

# Inleiding

Voor u ligt één van de twee deelverslagen van het wijkteamonderzoek in Amsterdam de Baarsjes, gericht op de dataverzameling onder stakeholders. 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?

Aan het onderzoeken van de tweede deelvraag zijn we helaas niet 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 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 dit **eerste deelverslag** komt de data vanuit de stakeholders aan de orde. In het **tweede deelverslag** kunt u de resultaten van de interviews met wijkteamprofessionals en informele partijen terugvinden. Het tweede verslag is te vinden op de website van het lectoraat Stedelijk Sociaal Werken, onder 'publicaties'

Voor dit eerste deelrapport hebben we een aantal stakeholders gesproken die nauw betrokken zijn bij de verschillende wijkteams in de Baarsjes. We hebben gevraagd naar hun visie op de huidige samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen in het gebied, en naar hoe zij verwachten dat deze samenwerking zich de komende tijd zou gaan ontwikkelen.

## 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 topiclijst voor de stakeholders). 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

In dit verslag vindt u in **hoofdstuk 1** een omschrijving van de verschillende stakeholders die we voor het onderzoek hebben gesproken. **Hoofdstuk 2** bevat een beschrijving van het gebied de Baarsjes. In **hoofdstuk 3 t/m 12** doen we verslag van de gesprekken met de stakeholders, waarin we gevaagd hebben naar hun beeld van de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen, en de verwachtingen die ze hebben van deze samenwerking in de toekomst. In **twee slothoofdstukken** beschouwen we eerst deze drie perspectieven in verhouding tot elkaar, en daarna tot de twee andere gebieden in Amsterdam, en de onderzoeken in Hoorn en Purmerend.

# 1 Functie, werkzaamheden en werkwijze

Hieronder volgt een kort overzicht van de functie, werkzaamheden en werkwijzen van de geïnterviewde stakeholders (n=6). Sommige van de stakeholders zijn actief binnen het gebied de Baarsjes, anderen hebben heel Stadsdeel West als werkgebied.

**Coördinator Buurtkamer Corantijn:** De coördinator buurtkamer Corantijn richt zich, naast het werven en begeleiden van vrijwilligers, op de ondersteuning van bewonersinitiatieven. Zij bekijkt samen met de bewoners in de buurt wat aandachtspunten zijn in de buurt en hoe de bewoners hier op kunnen inspelen. Een belangrijk punt is om bewoners onderling met elkaar te verbinden zodat zij elkaar kunnen ondersteunen.

**Gebiedscoördinator de Baarsjes:** De gebiedscoördinator de Baarsjes is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van het stadsdeel binnen het gebied de Baarsjes. Zij maakt elk jaar in samenwerking met de bewoners het gebiedsplan en draagt vervolgens verantwoordelijkheid over de uitvoering hiervan.

**Kwartiermaker Wijkzorg:** De kwartiermaker wijkzorg heeft de opdracht om wijkzorgnetwerken op te zetten en de verbinding tussen de formele en informele zorg te stimuleren. Daarnaast heeft zij een stimulerende en ondersteunende rol binnen de samenwerking tussen de verschillende teams in het wijkzorgnetwerk.

**Gebiedsmakelaar Mercatorbuurt:** De gebiedsmakelaar Mercatorbuurt heeft de opdracht te signaleren hoe mensen in het gebied/ de buurt beter geholpen kunnen worden op het gebied van zorg en welzijn. Daarnaast is hij projectleider armoedebestrijding in de Jan Maijenbuurt. De gebiedsmakelaar is de schakel tussen de bewoners, de bewonersorganisaties en het stadsdeel, en hij onderhoudt contact met andere partijen die in het gebied aanwezig zijn, zoals wijkagenten en het jongerenwerk. Hij probeert tevens alle buurtkamers in beeld te krijgen om ze te koppelen aan de zorg.

**Participatiecoach de Tagerijn:** De participatiecoach de Tagerijn is sociaal werker en theaterdocent. Ze richt zich op nieuwe bewonersinitiatieven in de buurt met het doel deze zelfstandig te maken. Ze stimuleert en ondersteunt actieve burgers om binnen een buurtonderneming werkzaam te geraken.

**Streetcornerwork/medewerker Buurtpraktijkteam:** De veldwerker Streetcornerwork is tevens een medewerker van het Buurtpraktijkteam in de Baarsjes. Hij probeert contact te maken met jongeren in het gebied om ze te ondersteunen wanneer zij een hulpvraag hebben. De werkzaamheden binnen het Buurtpraktijkteam variëren van contact onderhouden met ouders tot het organiseren van activiteiten gericht op de bevordering van de gezondheid van de bewoners in het gebied.



## 2 Gebiedsbeschrijving

In dit hoofdstuk 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. Dit beeld schetst 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.

### 2.1 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 een hoog percentage jonge starters of doorstromers met een hoge opleiding en/of inkomen en aan de andere kant 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': 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, er het aantal sociale huur woningen nam af en het aantal koopwoningen nam toe. Buurten zoals de Chassébuurt, de Postjesbuurt en Geuzenbuurt zijn momenteel vooral intrek bij nieuwe stedelingen. In de Chassébuurt nam deze groep in tien jaar met bijna 40% toe (Gemeente Amsterdam 2016a: 7). Ondanks dat het aandeel nieuwe stedelingen nog steeds toe neemt, 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 spelen tussen de bewoners, dat geldt voor beide buurten. 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.

### 2.2 De populatie

De Baarsjes vertegenwoordigt met een inwonersaantal van 36967 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. Er wordt verwacht 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 zonder migratieachtergrond en Nederlanders met migratieachtergrond is nagenoeg gelijk (49,2% tegenover 50,8%). De samenstelling van Nederlanders met een migratieachtergrond bestaat uit Surinamers (5,3%), Antilianen (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 40,92%, 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). Met de komst van deze nieuwe stedelingen lijkt de etnische diversiteit geleidelijk aan toe te nemen (OIS, 2016b).

### Inkomen

Het aantal banen per 1.000 inwoners ligt in de Baarsjes voor 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 een vijfde (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 die 18 jaar of ouder is zit in de schuldhulpverlening (OIS, 2016a).

### Etnische diversiteit

De trend lijkt te zijn dat de etnische diversiteit in de Baarsjes tussen 2016 en 2030 zal toenemen. Door de toenemende populariteit van de Baarsjes neemt ook de diversiteit in de buurt toe (Gemeente Amsterdam, 2016a). De verwachting is dat in 2030 het percentage Nederlanders zonder migratie achtergrond met 9,7% afgenomen zal zijn, het percentage Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond en het percentage Nederlanders met een westerse migratieachtergrond worden verwacht ongeveer met 7,5% en 15,5% toegenomen te zijn (OIS, 2016b). Hierbij moet wel opgemerkt worden een groot deel van de tot de groep Nederlanders met een migratieachtergrond gerekende inwoners in Amsterdam geboren is (OIS, 2016b).

### 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 inkomens ongelijkheid 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).

### 2.3 Participatie

De Baarsjes hebben 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 vrijwilligers taken 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 er een jaarlijkse 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 waarop 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 zowel als bewonersinitiatief en winkelstraat vereniging 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 (geefomjaneef.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 wordt aan ondernemers en buurtbewoners de mogelijkheid geboden om creatief ondernemerschap te ontwikkelen wat tot een positieve bijdrage aan de omgeving zal moeten leiden (geefomjaneef.nl, z.j.).

### 2.4 Attitude buurtbewoners

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over hun buurt en de ontwikkeling die de buurt maakt (OIS, 2016a). Iets meer dan een derde is van mening dat de buurt 'vooruit gaat' en er is relatief weinig burelen en horeca 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 er wel genoemd worden dat er 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).

### 2.5 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 er in De Baarsjes weinig gezinsproblematiek te spelen, gezinnen worden relatief weinig ondersteund door Samen DOEN 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.

## 2.6 Formele zorg en welzijn

In De Baarsjes is er een groot welzijns- en zorgaanbod. Voor ons is nu nog onduidelijk in welke wijken dit aanbod is gecentreerd. Een deel van het aanbod is 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 het doel om deelnemers richting een opleiding of werk te begeleiden (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 er verschillende formele zorgteams actief. Het betreft onder andere: OKT Jeugdhulp, wijkzorg, Activeringsteams en Samen Doen (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 Jeugd & Opvoeding, 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 om overlast en criminaliteit van jongeren die een negatieve invloed hebben in de buurt te verminderen. 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.).

## 2.7 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 verschillen etnische achtergronden. Het doel van de Hudsonhof is preventie en het vergroten van de zelfredzaamheid van deze ouderen. De activiteiten hebben het doel is om de eigen kracht en zelfredzaamheid stimuleren. Vrijwilligers bedenken en organiseren de activiteiten in een nauwe samenwerking met organisaties zoals de Voedselbank, de GGZ, het platform voor mensen met een beperking en diverse zelforganisaties (De Hudsonhof, z.j.). Een andere voorbeeld is het wijkcentrum de De Tagerijn. Buurtbewoners worden door de sociale wijkteams van ABC de Alliantie geholpen om activiteiten en cursussen op te zetten. Daarnaast worden hier vrijwilligers gekoppeld aan bewoners die bijvoorbeeld een klus hebben of op een ander gebied ondersteuning vragen. Atelier de Mix is onderdeel van de Tagerijn waar buurtbewoners, vrijwilligers, en jonge ontwerpers elkaar ontmoeten en kunnen samenwerken. Atelier de Mix richt zich op de maatschappelijke participatie van vrijwilligers met verschillende achtergronden en culturen (ABC Alliantie Welzijn, z.j.).

## 3 Definities informele en formele ondersteuning

Om zeker te weten dat we dezelfde definities hanteren, hebben we de stakeholders gevraagd wat zij verstaan onder informele en formele ondersteuning. Hieronder geven we hun antwoorden weer.

### 3.1 Informele ondersteuning

Informele ondersteuners zijn volgens de stakeholders voornamelijk bewoners die georganiseerd vrijwilligerstaken uitvoeren. De gebiedscoördinator, de gebiedsmakelaar en de participatiecoach noemen bijvoorbeeld het Huis van de Wijk de Tagerijn als een voorbeeld van informele ondersteuning in de Baarsjes. Zij benoemen hierbij specifiek de buurtbewoners die binnen dit buurthuis een actieve rol hebben als vrijwilliger. De kwartiermaker wijkzorg benoemt daarnaast het multiculturele ouderencentrum De Hudsonhof en de Buurtkamer Het hart van Gibraltar als plekken waar burgers elkaar ondersteunen.

Volgens de coördinator buurtkamer Corantijn vormen buurtbewoners de basis voor de informele ondersteuning. Zij zijn de drijvende kracht achter de informele ondersteuning in het gebied. De participatiecoach maakt hierbij de kritische opmerking dat niet alle bewoners even 'actief' zijn binnen de informele ondersteuning. Zij hanteert een specifieke beschrijving van informele ondersteuners door onderscheid te maken tussen 'trekkers' en 'vrijwilligers'. Trekkers zijn volgens haar 'sterke' bewoners met doorgroeimogelijkheden, en vrijwilligers zijn mensen die niet fulltime aan het werk kunnen omdat dat tot overbelasting kan leiden en problemen oplevert met de financiële toeslagen die de informele ondersteuners ontvangen.


De kwartiermaker wijkzorg noemt naast buurtbewoners ook het Burennetwerk, Samenwonen-Samenleven en Het West Manifest als voorbeelden van informele ondersteuners in de Baarsjes. Het Burennetwerk is een vrijwilligersorganisatie die voornamelijk sociale en/of praktische ondersteuning biedt aan burgers met een (kleine) hulpvraag, zoals boodschappen doen, klusjes in en rondom het huishouden, sociaal contact, vervoer etc. (Burennetwerk, z.j). Samenwonen-Samenleven is een sociale onderneming die zich richt op 'groepen helpers, rolmodellen, sleutelfiguren en voormannen of -vrouwen die kwetsbare burgers helpen' door het versterken van 'bestaande informele en formele netwerken in de wijken' (SPE-Amsterdam, 2018). Het West Manifest, tot slot, wordt omschreven als een 'vanuit informeel op poten gezet [netwerk]' waarbinnen allerlei informele partijen, zoals bewoners en vrijwilligersorganisaties, met elkaar aan tafel zitten. Het doel van Het Manifest West is kennismaken en kennis delen met initiatieven rond de informele zorg in stadsdeel West (Het Manifest West, 2018).

#### Laagdrempelig

De stakeholders definiëren de informele ondersteuning als 'laagdrempelig'. Deze vorm van ondersteuning kenmerkt zich doordat zij, volgens de kwartiermaker wijkzorg, een functie heeft voor bewoners die niet meteen een beroep doen op de formele ondersteuning. De veldwerker Streetcornerwork legt bijvoorbeeld uit dat informele partijen 'het beste in contact staan met de buurt' en dat zij 'verbindingen kunnen maken'. De gebiedsmakelaar geeft aan dat informele partijen voornamelijk ondersteuning bieden aan bewoners die een drempel ervaren bij formele partijen. De kwartiermaker wijkzorg sluit hierop aan en stelt dat de informele ondersteuning een vertrouwde omgeving biedt aan burgers die bijvoorbeeld schaamte ervaren. Volgens de kwartiermaker zorgt het ongedwongen karakter van de informele partijen dat ondersteuning makkelijker tot stand komt. De gebiedscoördinator benoemt hier expliciet dat dit komt doordat de informele ondersteuning aan minder regels gebonden is dan de formele ondersteuning.

### 3.2 Formele ondersteuning

Wanneer we de stakeholders vragen naar wat zij verstaan onder 'formele ondersteuning' benoemen zij voorbeelden van formele partijen en waarom deze volgens hen onder de noemer formele ondersteuning vallen.



De coördinator buurtkamer Corantijn noemt de ABC Alliantie West als voorbeeld van een formele ondersteuner. Zij geeft aan dat, hoewel bewoners de 'basis' zijn van ABC Alliantie West, de organisatie ingehuurd wordt door het stadsdeel en dat zij ook de opdracht formuleren. Een formele partij is volgens haar '*stadsdeel gestuurd*'. Andere voorbeelden van formele partijen die de coördinator noemt, zijn de activeringsteams van het WPI en stichting Cordaan. Aanvullend benoemen de kwartiermaker wijkzorg, de gebiedsmakelaar, en de veldwerker dat de wijkzorgnetwerken, de SamenDOEN teams, de OKT's, en de gebiedsteams voorbeelden van zijn van formele ondersteuning in de Baarsjes.



## 4 Beschouwing huidige situatie

We hebben in de interviews niet expliciet gevraagd naar ideeën van de stakeholders over de beleidscontext waarbinnen de ontwikkelingen in De Baarsjes binnen het sociale domein zich afspelen. Desalniettemin kwam dit onderwerp regelmatig aan de orde, en leek het ons belangrijk hun beschouwingen hier weer te geven.

### 4.1 Een veranderende situatie

De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat de huidige situatie gekenmerkt wordt door een ‘verandering’. Zowel burgers als professionals moeten een kanteling doormaken, ‘[...] de pampermaatschappij, waar iedereen vraagt en krijgt [...]’ is volgens haar verleden tijd. In de ontwikkeling richting een (zogenoemde) participatiemaatschappij behoort de professional te bekijken wat de klant zelf kan, en diens netwerk te betrekken voor de beantwoording van de hulpvraag. De kwartiermaker geeft aan dat de nadruk binnen het beleid op dit moment vooral op eigen kracht en eigen regie in de wijken ligt. De participatiecoach is kritisch op deze veranderingen en stelt dat men momenteel te veel leunt op de participatie van burgers. Professionals doen een te groot beroep op burgerinitiatieven. Volgens haar bestaat zelfredzaamheid niet en moeten we accepteren dat mensen elkaar nodig hebben om te kunnen functioneren in de samenleving.

### 4.2 Verwarring door beleid

In de beleving van de coördinator buurtkamer Corantijn veroorzaakt het gemeentelijk beleid, waarmee de transitie vorm en inhoud moet krijgen, momenteel veel onduidelijkheid. Hierdoor is het voor burgers onoverzichtelijk wie zij waar en wanneer kunnen aanspreken voor ondersteuning. Ook de gebiedscoördinator ziet dat het voor mensen soms moeilijk is hulp te vragen of zich aan te melden voor hulp. Volgens haar komt dit omdat men binnen het stadsdeel langs elkaar heen werkt. Door de verschillende budgetten en aandachtsgebieden, wordt geen eenduidig beleid gevoerd. De kwartiermaker herkent dit en geeft aan dat binnen het stadsdeel weinig afstemming plaatsvindt tussen medewerkers in het sociale domein.

## 5 Beeld van het gebied

We hebben aan de stakeholders gevraagd een beschrijving te geven van het gebied de Baarsjes. Als vroegen we hen een algemeen beeld te schetsen van het gebied waar zij werkzaam zijn. Vervolgens hebben we gevraagd naar het beeld dat zij hebben van de *sociale participatie* en *onderlinge zorgzaamheid* binnen het gebied de Baarsjes. Onder sociale participatie verstaan we de deelname van bewoners aan activiteiten binnen het gebied, bijvoorbeeld binnen Huizen van de Wijk of bewonersinitiatieven. Onderlinge zorgzaamheid zien we als het naar elkaar omzien van burgers onderling, door bijvoorbeeld boodschappen te doen voor een buur, of op andere manieren ondersteuning te bieden.

### 5.1 Algemeen beeld van het gebied

Het algemene beeld van het gebied wordt gekenmerkt door de ontwikkelingen die het gebied doormaakt. Volgens de coördinator buurtkamer Corantijn is *'[...] deze wijk best wel gepimpt de laatste jaren, dat was eerder anders'*. Volgens de stakeholders is, ten gevolge van deze veranderingen, een duidelijk verschil te maken tussen de 'nieuwe' bewoners en de 'oude' bewoners. De nieuwe bewoners vestigen zich in koopwoningen in de buurten die aan het centrum liggen. Deze bewoners worden gekenmerkt als 'sterk' en ze bezitten meer *'draagkracht'*, aldus de gebiedscoördinator. De 'oude' bewoners worden gezien als minder sterk en zij hebben minder draagkracht. Volgens de coördinator buurtkamer Corantijn staan deze twee groepen *'ver van elkaar af'*. Sociaal economische status lijkt een segregerende variabele te zijn.

### **Verschillen in informele netwerken**

Naast dit enigszins negatief gekleurde gevolg van de ontwikkelingen in het gebied, ziet de gebiedscoördinator ook een positief gevolg. Het gebied heeft namelijk, ten gevolge van meerjarige investeringen, op dit moment een behoorlijk sterk informeel netwerk. Deze netwerken verschillen, volgens haar, echter wel per buurt. In buurten waar bijvoorbeeld 'nieuwe' bewoners zich centreren, zijn de informele initiatieven meer gericht op duurzaamheid en vergroening. In de zwakkere buurten (Mercatorbuurt Noord en Zuid) zijn de informele netwerken volgens de gebiedscoördinator het sterkst, en ook *'het meest nodig'*. Wat zij precies bedoelt met *'nodig'*, of dat deze buurten gekenmerkt worden door de aanwezigheid van 'oude' bewoners, spreekt zij niet expliciet uit.

### 5.2 Beeld sociale participatie

De Baarsjes wordt volgens de gebiedscoördinator en de gebiedsmakelaar gekenmerkt door de aanwezigheid van verschillende partijen die verschillende activiteiten uitvoeren. Er zijn veel bewonersinitiatieven en netwerken die gericht zijn op de ondersteuning van bewoners. De coördinator buurtkamer Corantijn geeft aan zelf veel in gesprek te zijn met partijen die verbonden zijn aan de buurt. Voorbeelden hiervan zijn gesprekken met Buurtzorg en mantelzorgers om beter zicht te krijgen op wat in de buurt gaande is.

### 5.3 Beeld onderlinge zorgzaamheid

Het beeld van de onderlinge zorgzaamheid binnen het gebied verschilt per stakeholder. Sommige stakeholders hebben een uitgebreid zicht op de mate van onderlinge zorgzaamheid in het gebied terwijl andere stakeholders hier juist weinig zicht op hebben.

### **Grote mate van onderlinge zorgzaamheid**

Volgens de gebiedscoördinator behuist het gebied veel bewonersinitiatieven en netwerken die gericht zijn op de ondersteuning van bewoners. Ook de participatiecoach signaleert een grote mate van onderlinge zorgzaamheid in het gebied, bewoners van de Baarsjes zijn volgens haar sterk geneigd elkaar te helpen. Hier ligt volgens haar tevens het gevaar in dat burgers *'te veel voor elkaar gaan zorgen'*. Ze geeft aan dat sommige burgers andere burgers ondersteunen ten koste van zichzelf.

### Onderlinge zorgzaamheid onder een specifieke groep

De coördinator buurtkamer Corantijn heeft een ander beeld van de onderlinge zorgzaamheid in het gebied, en geeft expliciet aan dat niet alle bewoners binnen het gebied zorgzaam naar elkaar zijn, in tegenstelling tot het beeld dat de participatiecoach schetst. Onderlinge zorgzaamheid manifesteert zich, volgens de coördinator, voornamelijk onder een bepaalde groep mensen. Bewoners die iets organiseren drukken dusdanig een stempel op het initiatief, dat andere bewoners zich niet welkom voelen. Volgens de coördinator zijn binnen het gebied dus groepen mensen aanwezig die *'[...] telkens buiten de boot vallen en mensen die ook net niet klikken met het groepje dat er is'*. Ze vraagt zich daarnaast af of deze groepen burgers de weg weten te vinden naar de Buurtkamer en andere organisaties binnen de Baarsjes. Een grote groep bewoners is bijvoorbeeld eenzaam, deze bewoners *'[...] schamen zich ook vaak [en] durven niet te zeggen dat ze zich alleen voelen of dat ze hulp nodig hebben'*.

De kwartiermaker wijkzorg en de veldwerker geven tot slot aan geen uitspraak over de onderlinge zorgzaamheid te kunnen doen omdat zij hier onvoldoende zicht op hebben. De veldwerker heeft zijn beperkte beeld verkregen via een directe collega die tevens bij de ABC Alliantie West werkt. Hij merkt op dat hij op de hoogte is van de verschillende activiteiten die worden georganiseerd om bewoners met elkaar in contact te brengen, maar over de mate van onderlinge zorgzaamheid doet hij, net zoals de kwartiermaker wijkzorg, geen concrete uitspraak.

## 6 Faciliteren/Stimuleren onderlinge zorgzaamheid

De vraag in hoeverre de wijkteams onderlinge zorgzaamheid faciliteren en/of stimuleren, blijft grotendeels onbeantwoord, de stakeholders geven aan hier weinig zicht op te hebben. Hieronder beschrijven we hoe hun beperkte zicht hierop tot stand is gekomen, en welke verwachtingen zij hebben met betrekking tot het faciliteren en/of stimuleren van onderlinge zorgzaamheid.

### 6.1 Weinig zicht op de wijkteams

De gebiedsmakelaar geeft aan geen zicht te hebben op de manier waarop de wijkteams onderlinge zorgzaamheid faciliteren of stimuleren. Hij komt de wijkteams zelf niet tegen in de buurt en spreekt ze dus te weinig om hier uitspraken over te doen. Ook de veldwerker geeft aan geen zicht te hebben op hoe de wijkteams de onderlinge zorgzaamheid faciliteren en/of stimuleren. Bij het doorvragen of de gebiedsmakelaar geen enkel wijkteam tegen komt, noemt hij als enige uitzondering de activeringsteams. Deze zijn volgens hem, in tegenstelling tot de andere wijkteams, meer aanwezig in de buurthuizen. De activeringsteams zouden volgens hem goed zicht moeten hebben op het sociale netwerk binnen het gebied, om hun klanten goed door te kunnen verwijzen. Dit zou bij kunnen dragen aan de stimulering van de onderlinge zorgzaamheid, maar of dit daadwerkelijk gebeurt, weet de gebiedsmakelaar niet.

### 6.2 Werken aan onderlinge zorgzaamheid kost tijd

De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat het werken aan onderlinge zorgzaamheid door de wijkteams een proces is dat tijd kost en waar alle formele partijen aan moeten wennen. De verschillende structuren van de wijkteams veroorzaken volgens haar verschillen in de continuïteit van het stimuleren en faciliteren van onderlinge zorgzaamheid in het gebied. Teams met managers zijn volgens haar bijvoorbeeld beter in staat structureel te werken aan onderlinge zorgzaamheid dan een 'netwerk' waar een minder duidelijke hiërarchie heerst. De huidige fragmentarische manier van werken aan onderlinge zorgzaamheid is volgens haar een verklaring waarom er weinig zicht is op de manier waarop de wijkteams hieraan werken.

Ondanks het feit dat de stakeholders weinig tot geen zicht hebben op hoe de sociale wijkteams de onderlinge zorgzaamheid in het gebied faciliteren of stimuleren, geven zij allemaal aan dat onderlinge zorgzaamheid een belangrijk onderwerp is, en moet zijn, binnen het gebied.

## 7 Huidige samenwerking Formeel / Informeel

De huidige samenwerking tussen formele en informele partijen lijkt nog te kunnen verbeteren. De stakeholders omschrijven de samenwerking als beperkt en benoemen daarnaast enkele dilemma's die zich voordoen binnen deze samenwerking.

### 7.1 Huidige samenwerking

De stakeholders geven om te beginnen aan dat zij beperkt zicht hebben op het informele aanbod binnen het gebied. Volgens de gebiedsmakelaar maakt de veelvoud aan, en de toename van, informele partijen dat het informele aanbod onoverzichtelijk is. Volgens de kwartiermaker wijkzorg komen informele partijen niet goed in beeld, waardoor onduidelijk is welke informele partijen allemaal opereren binnen het gebied. De gebiedsmakelaar vult aan dat het de informele partijen veel moeite kost om mee te werken aan de ontwikkeling van een (gemeentelijke) sociale kaart, waardoor het aanbod van informele ondersteuning binnen het gebied onoverzichtelijk blijft. Waarom het de informele partijen moeite kost om mee te werken wordt niet toegelicht.

De kwartiermaker wijkzorg stelt dat *'[...] de verbinding tussen formeel en informeel nog veel te zwak is'*. Hoewel beweging zit in het versterken van deze verbinding, is ze van mening dat de formele partijen moeite hebben om de verbinding met de informele ondersteuning tot stand te brengen omdat *'[...] men nog te veel in het formele' zit en dat ' [...] de verbinding veel beter kan'*. De kwartiermaker en de participatiecoach geven aan dat verschillende werkwijzen van informele partijen en de formele hulpverlening de reden is dat de onderlinge samenwerking achter blijft. Om tot een sterkere verbinding tussen beide partijen te komen, worden de formele en informele partijen uitgenodigd voor verschillende overlegvormen. In de praktijk blijkt de aanwezigheid van beide partijen te fluctueren, waardoor deze verbinding langzaam tot stand komt. De kwartiermaker wijkzorg vindt het daarom belangrijk de formele en informele partijen in contact met elkaar te blijven brengen.

### 7.2 Dilemma's binnen de samenwerking

Naast werkdruk, die de formele partijen als obstakel ervaren voor de samenwerking tussen formele en informele ondersteuning, benoemen de stakeholders enkele andere factoren die volgens hen een belemmering lijken te vormen voor de samenwerking tussen beide vormen van ondersteuning.

#### **De omslag naar wijkgericht werken**

Als eerste schetsen de stakeholders dat huidige maatschappelijke ontwikkelingen hun weerslag hebben op de formele hulpverlening. De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat professionals midden in de ontwikkeling richting wijkgericht werken zitten. Professionals hebben goed zicht op hoe de wijk ondersteuning kan bieden, maar ervaren volgens de kwartiermaker nog moeite om deze informele ondersteuning aan te spreken. Ook de participatiecoach vindt dat de formele zorg zich nog niet *'voldoende'* weet aan te passen aan *'de nieuwe manier van werken'*. De coördinator buurtkamer Corantijn geeft aan dat de formele partijen minder vanuit centrale punten moeten werken, en meer in de buurt om de samenwerking aan te gaan met informele partijen. Daarnaast stelt de kwartiermaker dat door het wijkgericht werken ingezette ontwikkelingen niet voor alle sociale professionals zijn weggelegd. Ze merkt op dat sommige professionals nog niet zo *'outgoing'* zijn als verwacht kan worden:

*'De oude wijkzorgprofessionals ervaren echt van: dat waarvoor ik heb gekozen, de opleiding, het werk, dat moet ik nu gaan loslaten. Ik kan niet meer pampieren, zorg gaan overnemen, ik moet gaan coachen en ondersteunen en dat is niet iedereen gegeven. Dus daar is ook veel weerstand, nou, dan ga je al helemaal niet die wijk in.'*

Ook de gebiedsmakelaar is van mening dat formele partijen meer *'outreaching'* te werk moeten gaan door in de praktijk mensen te gaan helpen en samenwerking op te zoeken met informele partijen. Hij stelt wel dat SamenDOEN, het OKT en het activeringsteam zich, vergeleken met enkele jaren geleden, meer zichtbaar proberen te maken in de buurt.

## Afhankelijk van individuen

De coördinator buurtkamer Corantijn schetst dat de samenwerking tussen formele en informele partijen per buurt verschilt. In elke buurt zijn verschillende individuen werkzaam die ieder op een andere manier werken, de een zoekt de samenwerking op en de ander doet dit in mindere mate. De samenwerking tussen formele en informele partijen lijkt dus afhankelijk te zijn van individuele personen. De coördinator geeft het volgende voorbeeld:

*'Ik heb heel nauw samengewerkt met een medewerker van ABC en hij heeft dus zich ook heel erg sterk gemaakt om meerdere partijen hier naartoe te trekken, van: kijk, de Buurtkamer, daar kan je veel mensen bereiken! Toen ben ik met WPI, bijvoorbeeld, meer in contact gekomen, met die MaDi's en die Buurtzorg en met die en met Cordaan en met... Dus...maar dat is heel persoonlijk want niet iedereen van ABC doet dat ook, dat moet ik wel eerlijk zeggen.'*

Ze geeft daarnaast aan dat het contact tussen de Buurtkamer en de wijkteams niet langdurig van aard is en dat dit contact 'heel erg oppervlakkig' is. Er is alleen samenwerking wanneer de coördinator iets wil weten en zelf het initiatief neemt om deze formele partijen uit te nodigen. De participatiecoach van de Tagerijn sluit hier bij aan en voegt toe dat het hierdoor lastig is om een manier te bedenken waarop er een meer structurele samenwerking tussen de formele en informele ondersteuning tot stand komt.

## Organisatorische belemmeringen

De coördinator buurtkamer Corantijn ziet ook organisatorische belemmeringen. Zij stelt dat een formele partij, zoals de ABC Alliantie West, gebonden is aan allerlei regels omdat zij in opdracht van het stadsdeel opereren. In haar ervaring is dit een belemmering voor de samenwerking met informele partijen. Ook de participatiecoach ziet dat de formele zorg zich kenmerkt door de uitvoering van prestatieafspraken waardoor wijkteam professionals veel druk op hun werkzaamheden ondervinden. Dit maakt dat het ondersteunen van informele partijen, wat zij beschrijft als een belangrijke rol van formele partijen, in de praktijk nog niet helemaal tot stand komt.

## Bestaande samenwerkingsverbanden

De coördinator buurtkamer Corantijn beschrijft dat de wijkteams terugvallen op bestaande samenwerkingsverbanden en minder snel nieuwe samenwerkingsverbanden aangaan. Volgens haar lijkt dit te komen door de werkdruk die de wijkteam professionals ervaren. Het investeren in nieuwe relaties kost veel tijd, iets wat volgens de coördinator een schaars goed is onder de wijkteam professionals.

## Ongelijkwaardigheid

Het vijfde dilemma is dat het contact tussen formele en informele partijen als ongelijkwaardig wordt ervaren. De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat aan de ene kant de informele partijen vinden dat de formele zorg hen te weinig inschakelt, terwijl aan de andere kant de formele partijen aangeven dat zij bang zijn de informele partijen te zwaar te belasten. Wat nodig is om dit dilemma op te lossen, blijkt volgens de kwartiermaker nog best lastig te zijn omdat beide partijen geen volledig zicht op elkaar hebben. Ook de participatiecoach signaleert een ongelijkheid. Informele partijen voeren volgens haar veelal soortgelijke taken uit als de formele zorg, zonder daarvoor betaald te worden. Ze geeft aan dat de formele partijen de informele partijen voornamelijk instrumenteel inzetten, waardoor de informele partijen zich ondergewaardeerd voelen. De participatiecoach geeft als voorbeeld dat door wijkteams '[...] te vaak gezegd wordt: geef uw nummer maar en er wordt gebeld, maar dat gebeurt dan niet'. Ook de gebiedscoördinator merkt dat informele partijen zich ondergewaardeerd voelen: 'Het is gewoon alsof [de informele partijen] niet bestaan ofzo, of we doen gewoon ons ding en dat is leuk en aardig'.

Volgens de coördinator buurtkamer Corantijn zijn het daarom niet alleen de wijkteams die geen samenwerking aangaan. Volgens haar houden sommige informele partijen ook zelf de samenwerking met de wijkteams af vanwege de minder positieve ervaringen die zij de afgelopen jaren hebben opgedaan in de samenwerking met formele partijen. De coördinator beschrijft dat wantrouwen ten opzichte van formele partijen veelal in de weg staat van de samenwerking tussen de formele en informele ondersteuning. De gebiedsmakelaar stelt tot slot dat hoewel '[...] een professional meer weet en meer bevoegdheden heeft' dat niet betekent dat een informele ondersteuner minder



belangrijk werk doet. *'Gelijkwaardigheid'* tussen de formele en informele ondersteuning *'zou zich over de jaren heen moeten ontwikkelen'*.

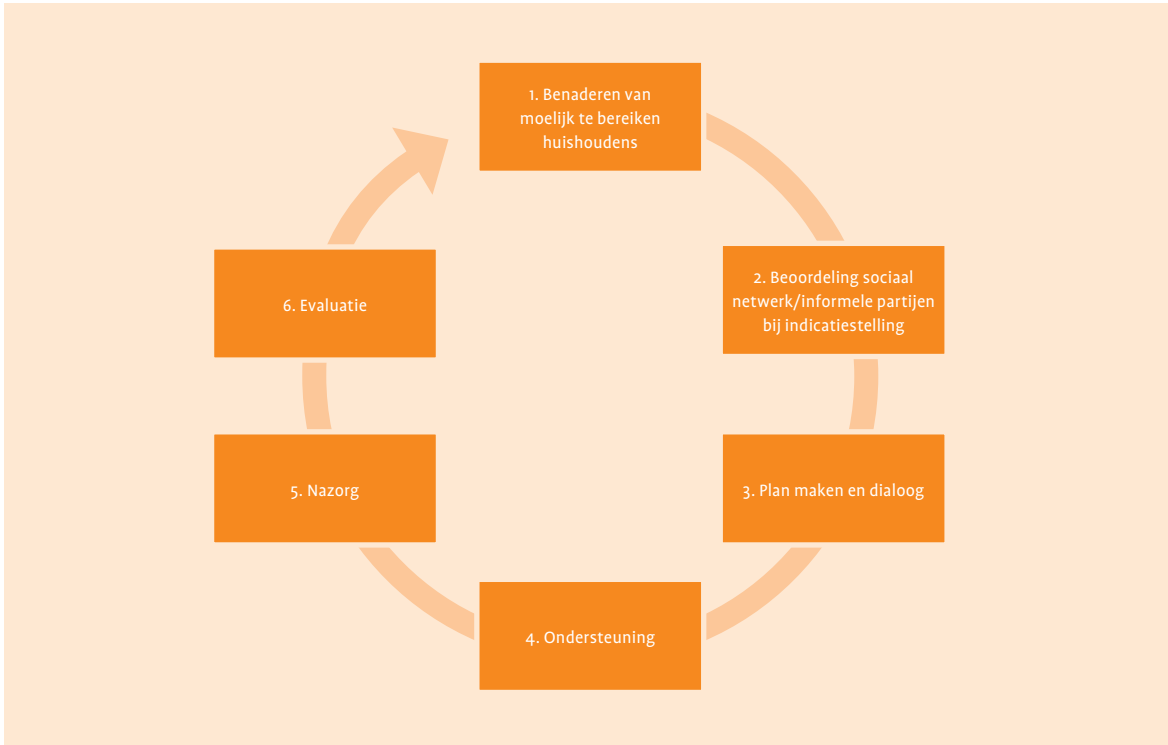
### **Concurrentie**

Tot slot geeft de gebiedsmakelaar aan dat hij een vorm van concurrentie tussen formele en informele partijen signaleert. Deze concurrentie uit zich volgens hem in een spanning omtrent de onderlinge rolverdeling. Hij stelt dat de informele ondersteuning, naast het hebben van een aanvullende waarde op de formele ondersteuning, soms de formele ondersteuning overstijgt. Hij geeft aan dat, doordat een informele ondersteuner volledig ingebed zit in de praktijk, deze *'[...] veel waardevoller [kan zijn] dan een medewerker die professioneel werkzaam is'*. Volgens de gebiedsmakelaar vinden formele partijen het *'[...] soms heel vervelend om te horen dat een informele partij dat eerste contact beter kan leggen dan zij of in ieder geval eerder dan de formele partijen dat doen'*. Sommige formele partijen vatten dit volgens hem op als een bedreiging voor hun baan.

De participatiecoach schetst dat binnen de formele ondersteuning een cultuur heerst van saamhorigheid en solidariteit, waardoor professionals elkaar onderling vooruit helpen. Deze cultuur heeft volgens haar ook een schaduwzijde, professionals zoeken vooral samenwerking onderling op en dekken elkaar wanneer informele partijen kritiek leveren op de uitvoering van de ondersteuning. Volgens de participatiecoach versterkt dit de eerder aangegeven gespannen verhouding tussen formele en informele partijen.

## 8 Samenwerking in fases

We hebben de stakeholders gevraagd om per fase van de hulpverleningscyclus aan te geven wat goed gaat in de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen, en wat volgens hen nog voor verbetering vatbaar is. We hebben hierbij de volgende fasering aangehouden, en voorgelegd aan de stakeholders:



### 8.1 Goede samenwerking

#### Algemeen

De meeste samenwerking vindt volgens de stakeholders plaats in de fase van ondersteuning. Voorbeelden zijn dat informele partijen in deze fase een belangrijke rol spelen, waardoor samenwerking met de betrokken formele partij noodzakelijk is. De gebiedsmakelaar beschrijft dat maatjesprojecten en de verwijzing naar informele bijeenkomsten in de buurt tijdens deze fase veel voorkomend. Hieronder geven we enkele andere voorbeelden van fases waarin, volgens de stakeholders, sprake is van een goede samenwerking.

#### Benaderen huishoudens

De kwartiermaker wijkzorg en de gebiedsmakelaar vinden dat de samenwerking in deze fase het makkelijkst verloopt. De gebiedscoördinator geeft aan dat signalen vanuit informele partijen in deze fase goed opgepikt worden door de formele hulpverlening:

*'Op zich wordt dat wel goed opgepakt door SamenDOEN of we maken een melding bij het meldpunt overlast dus daar zitten dan allemaal professionals daaromheen en dan bemoeien wij ons daar dan niet meer mee tenzij het natuurlijk wel op straat is of wij daar iets van merken bijvoorbeeld'*

#### Indicatiestelling

De participatiecoach ziet dat in de indicatiestelling een goede samenwerking plaatsvindt. De coördinator buurtkamer Corantijn wordt in deze fase regelmatig benaderd met de vraag wat hun ideeën zijn over de indicatiestelling. Desondanks geeft de coördinator aan dat dat geen sprake is van een goede of juist een moeizame samenwerking in deze fase.

### Plan maken

De participatiecoach is ook over de samenwerking in deze fase positief. Ze haalt het voorbeeld aan van een ervaringsdeskundige die deel uitmaakt van een SamenDOEN team, en tijdens het maken van het plan advies geeft.

### Ondersteuning

Volgens de kwartiermaker wijkzorg wordt de ondersteuning veelal uitgevoerd door meerdere partijen en komt samenwerking binnen deze fase tot stand door het gesprek dat deze partijen onderling met elkaar hebben om de situatie in kaart te brengen. Ze vindt wel dat veel van deze partijen nog '[...] te weinig op de hoogte [zijn]' van wat de informele partijen doen. De participatiecoach bevestigt dit en stelt dat wel sprake is van samenwerking in de ondersteuningsfase, maar dat deze samenwerking als minimaal beschreven kan worden.

## 8.2 Moeizame samenwerking

### Algemeen

De coördinator buurtkamer Corantijn geeft aan dat zij alleen benaderd worden wanneer zij 'nodig zijn'. De buurtkamer wordt niet op een constructieve manier betrokken in het doorlopen van de verschillende fases:

*'Het is niet dat ze dit met ons doorlopen, dat doen ze niet. Het is wel zo dat ze misschien in onderdelen van dit proces af en toe eens bij ons aankloppen, als ze ons nodig hebben. Maar ze betrekken ons niet op die manier, niet echt in het proces, als je dat bedoelt. Als je dit als een proces ziet en zegt van: nou stappen jullie hier in en gaan jullie ook mee in het rondje, dat is absoluut niet zo.'*

De coördinator geeft aan dat niet echt sprake is van samenwerking wanneer de formele partijen af en toe wat vragen stellen. De kwartiermaker wijkzorg benoemt dat de samenwerking in de praktijk nog niet loopt omdat formele partijen nog te weinig een beroep doen op de informele partijen. Volgens haar heeft het 'tijd' nodig voordat de formele partijen dit structureel doen. Hieronder lichten we enkele fases waarin de samenwerking volgens de stakeholders 'moeizaam' verloopt toe.

### Benaderen huishoudens

Volgens de coördinator buurtkamer Corantijn zetten formele partijen de Buurtkamer instrumenteel in wanneer zij niet weten hoe ze een huishouden kunnen bereiken. Wanneer de Buurtkamer geen bijdrage weet te leveren, horen zij verder niets meer over het verdere verloop van deze fase:

*'Het is meer van...zij zeggen: ooh, we moeten moeilijk te bereiken huishoudens vinden, hoe doen we dat, weten jullie niet iets? En als we dan nee zeggen, dan springen ze er weer uit en dan horen we niet hoe het verder gaat.'*

De gebiedsmakelaar stelt dat het wantrouwen van veel burgers ten opzichte van formele partijen zorgt dat informele partijen voorzichtiger zijn met het doorverwijzen van burgers naar de formele hulpverlening. De gebiedsmakelaar haalt hierbij aan dat taalproblematiek een veel ondervonden probleem is en vraagt zich af of de formele partijen hier een informele ondersteuner voor inzetten. De veldwerker erkent dit probleem en weet te vertellen dat formele partijen inderdaad vaak gebruik maken van informele ondersteuners wanneer zij een taalbarrière ervaren bij het benaderen van huishoudens. Volgens de veldwerker ligt het gevaar erin dat deze informele partijen 'gebruikt' of 'misbruikt' worden omdat zij alleen als vertalers ingezet worden om bij de moeilijk bereikbare huishoudens aan te kloppen.

### Plan maken

De participatiecoach merkt op dat, hoewel de ervaringsdeskundige die in het SamenDOEN team werkzaam is goed samenwerkt in deze fase, ook de ervaringsdeskundige vaak overruled wordt door de professionals, zonder dat zij vragen waarom deze een afwijkende mening heeft over de aanpak van een bepaalde situatie. Deze in principe goede samenwerking is dus soms ook moeizaam van aard.

## Nazorg en evaluatie

De gebiedscoördinator ziet geen structurele samenwerking in de nazorg fase. Wanneer informele partijen ingezet worden voor nazorg, blijft voor hen onduidelijk wat er aan vooraf gegaan is. Ook de participatiecoach beschrijft dat formele partijen niet terugkoppelen richting informele partijen. Volgens haar voelen informele partijen zich hierdoor ondergewaardeerd:

*'De actie van formeel is niet om terug te koppelen en dat moet er wel in. Dat wil eigenlijk informeel hebben en horen, dat vinden ze...ja dat toont hen iets. Zij hebben zich daarvoor ingespannen en willen dan eigenlijk weten, ook vanuit wantrouwen, je mag het niet mooier maken dan het is want anders hadden we het ook zelf kunnen doen.'*

### 8.3 Wens voor betere samenwerking

De stakeholders spreken allen een wens uit voor meer en betere samenwerking. Hoe dit gerealiseerd kan worden, lichten ze op verschillende manieren toe.

De coördinator Buurtkamer Corantijn spreekt bijvoorbeeld de wens uit meer betrokken te worden in de verschillende fases, om zo te kunnen monitoren wat er allemaal gebeurt in het gebied. Volgens de gebiedscoördinator is een structurele informatie uitwisseling tussen formele en informele partijen essentieel om tot een goede samenwerking te komen. De gebiedsmakelaar geeft tot slot specifiek aan in welke fases meer samenwerking moet plaatsvinden. Volgens hem staat de geschetste spanning, veroorzaakt doordat informele partijen makkelijker contact maken dan formele partijen, in de fase van het *benaderen van huishoudens* een goede samenwerking tussen formele en informele partijen in de weg. Hij vindt het daarnaast wenselijk om meer samenwerking in de *ondersteuningsfase* en *nazorgfase* tot stand te brengen omdat de informele partijen in deze fases veel mogelijkheden bieden. Wat betreft de ondersteuningsfase geeft hij aan dat ook wanneer 'zware ondersteuning' nodig is, samenwerking plaats kan vinden met informele partijen, als aanvulling op de formele ondersteuning. Het belang van goede samenwerking in de *nazorgfase*, tot slot, is volgens de gebiedsmakelaar dat dit kan voorkomen dat een burger opnieuw in de eerste fase terecht komt.

## 9 Dilemma's

Naast de precieze beschrijvingen die de stakeholders per fase uit de hulpverleningscyclus gaven, kwamen een aantal overkoepelende dilemma's naar voren op het gebied van samenwerking tussen formele en informeel partijen. De dilemma's spelen allemaal rond gebrek aan vertrouwen en contact.

### 9.1 Werken aan vertrouwen

Vertrouwen, of het gebrek daaraan, is een steeds terugkomend aandachtspunt, zowel vanuit de formele als de informele partijen. *'Je verwijst pas naar elkaar door als je elkaar kent, het gebeurt gewoon niet want er is geen vertrouwen'*, stelt de kwartiermaker wijkzorg. Volgens haar zitten de formele en informele partijen in de Baarsjes nog midden in de ontwikkeling om elkaar te leren vertrouwen. Ze denkt dat informele partijen nu nog bang zijn dat formele partijen te veel van ze vragen en ze de zaken van formele partijen moeten oplossen. De formele partijen zouden op hun beurt niet altijd het vertrouwen hebben dat de informele partijen in staat zijn bepaalde taken of activiteiten uit te voeren.

De gebiedscoördinator geeft aan dat het dikwijls lijkt alsof de informele partijen niet bestaan voor de formele partijen in de buurt:

*'Wij, de mensen in de wijk [...] anticiperen op wat bewoners willen, ondersteunen dat en zien trends en daar gaan ze mee aan de slag. Maar wij krijgen dus niet van de formele zorg signalen van: daar missen we dingen. We krijgen bijvoorbeeld geen signalen van: we vinden het moeilijk om mensen weg te zetten naar vrijwilligerswerk, hoe komt dat nu? In dit gebied wonen heel veel gezinnen met problemen, dat moet gevolgen hebben voor het gedrag op straat. Hoe gaan jullie daar mee om? Of: Nou ja, wij zien een trend in veel cocaïnegebruik in de wijk, ik noem maar wat, hebben jullie ervaringsdeskundigen die daar voorlichting over kunnen geven? Dat betreft nul komma nul.'*

De kwartiermaker wijkzorg stelt dat, omgekeerd, formele partijen het ook zo ervaren, dat zij geen vragen krijgen vanuit de informele kant: *'Het zijn echt nog gescheiden werelden waarin nu langzamerhand de verbindingen worden gelegd'*. Volgens de coördinator Buurtkamer Corantijn is hier ook iets aan vooraf gegaan en hebben formele partijen het vertrouwen van informele partijen in het verleden geschaad: *'Die zijn dan teleurgesteld in wat de afgelopen jaren is gebeurd en die vinden het dan lastig om te zeggen van: ja, we gaan nu met jullie in zee'*.

Het gebrek aan vertrouwen kan ook spelen onder klanten van de informele zorg. Zij zouden zich niet veilig voelen als een medewerker van een formele partij aan zou sluiten bij een gesprek. Zo zegt de gebiedsmakelaar:

*'Formele partijen geven aan dat ze ergens bij willen zijn, maar de informele partijen geven aan dat dat kan wanneer er meer vertrouwen is. Ze mogen er niet bij gaan zitten want dan moeten ze zich voorstellen en bestaat de kans dat het [gesprek] dichtslaat'*.

Bouwen aan vertrouwen gaat onder andere over het delen van positieve ervaringen met elkaar. De kwartiermaker wijkzorg legt uit hoe belangrijk dat is: *'Wat wel blijft hangen is als je een positieve ervaring vertelt waardoor het werkte, waardoor iemand weer in beweging is gekomen, waardoor iemand in de wijk wat doet'*.

### 9.2 Hoe bouw je aan duurzaam contact?

Diverse partijen in de Baarsjes hebben geen of gebrekkig contact met elkaar. Dit kan allereerst spelen tussen formele en informele partijen. Zo zijn er, volgens de coördinator Buurtkamer Corantijn, behalve de ABC Alliantie West geen formele partijen die direct contact hebben gezocht met de Buurtkamer. De Buurtkamer is via ABC wel in contact gekomen met andere partijen, zoals WPI, de maatschappelijke dienstverlening en drugszorg. Het contact met de meeste formele partijen loopt echter oppervlakkig. Echter, als de samenwerking meer georganiseerd is,

dus bijvoorbeeld doordat medewerkers van formele en informele partijen samen in een wijkteam zitten, lijkt meer sprake van contact. Zo zegt de participatiecoach: *'Iemand van SamenDOEN zit ook in het wijkteam, daar heeft informeel ook contact mee'*. Het stadsdeel organiseert speciaal momenten, zoals themabijeenkomsten en netwerkborrels, waarop diverse partijen elkaar kunnen ontmoeten. De kwartiermaker wijkzorg zegt hierover:

*'We organiseren ook netwerkborrels maar dat betekent niet meteen dat het ook werkt. Ook daarin zit die herhaling en ik denk welk dat het fijn zal zijn intern als die verbinding [formeel – informeel] beter zou worden.'*

#### **Belemmerende factoren**

De stakeholders noemen een aantal factoren die het contact en vertrouwen tussen partijen in de weg zitten. Zo is privacy voor formele partijen een ingewikkelde factor. De gebiedscoördinator geeft aan dat *'[...] de formele zorgt zegt: we werken volgens casuïstiek, dat is privacygevoelig, dat kunnen we niet zomaar delen'*. Het privacy-aspect lijkt ook tot uiting te komen in het vervolgtraject rond een klant. Zo mist de gebiedscoördinator de warme overdracht door de formele partijen: *'[...] er is niet echt een warme overdracht dat bedoel ik dus, mensen komen wel maar hoe ze dan bij ons terecht komen of wat daarvoor is gebeurd dat is dan niet bekend'*. Tenslotte noemen stakeholders tijd als belemmerende factor. De gebiedsmakelaar en de coördinator Buurtkamer Corantijn vermoeden dat tijd en werkdruk bij formele partijen het contact en de samenwerking in de weg staan.



## 10 Verwachtingen

Wat verwachten de stakeholders van de toekomst, hoe zal de samenwerking tussen formele en informele partijen zich de komende jaren ontwikkelen? Hieronder gaan we in op de door de stakeholders verwachtte ontwikkelingen.

### Andere richting?

Om te beginnen geven de kwartiermaker wijkzorg en de gebiedscoördinator aan dat het hen niet zou verbazen als de gemeente over zes jaar een andere richting in slaat. De voornaamste reden voor deze omslag zal volgens hen de economische situatie van het land zijn. Voor nu voorspelt de kwartiermaker wijkzorg dat de gemeente de komende twee á drie jaar meer zal inzetten op *'verbinding'* en *'vertrouwen'* om nieuwe en reeds bestaande netwerken in de gebieden met elkaar te verbinden. Dit zal zijn uitwerking moeten hebben op een toename van samenwerking tussen de formele en informele partijen. De coördinator buurtkamer Corantijn sluit hier bij aan en stelt dat de mate van samenwerking tussen formeel en informeel afhankelijk zal zijn van het toekomstige beleid. Zij vindt het echter moeilijk om concrete verwachtingen uit te spreken, wel geeft zij aan dat de huidige samenwerking beter kan en benadrukt daarbij nogmaals dat, ongeacht beleid, de samenwerking afhankelijk zal blijven van individuen.

### Tijd nodig

De kwartiermaker wijkzorg is positief over de toekomst van de samenwerking tussen de formele en informele partijen. Ze erkent dat beide partijen een *'afstand'* tot elkaar ervaren en stelt dat het tijd kost om nader tot elkaar te komen. De formele en informele ondersteuning zijn nog gescheiden werelden *'waarin nu langzamerhand de verbindingen worden gelegd'*. Formele en informele partijen hebben volgens haar op dit moment nog een onderzoekende houding tegenover elkaar. Zij zijn bezig met vertrouwen winnen, proberen te voorkomen dat ze te veel concurreren en zoeken een gezamenlijk uitgangspunt voor hulpverlening. De participatiecoach vult aan dat naarmate de formele ondersteuning ervaring opdoet met het samenwerken met de informele ondersteuning, deze samenwerking in de toekomst zal toenemen.

## 11 Ideale situatie

Tot slot vroegen we de stakeholders een beeld te schetsen van de ideale situatie, met betrekking tot de samenwerking tussen wijkteam professionals en informele partijen. Alle stakeholders spreken de wens uit voor meer samenwerking. Hieronder geven we eerst kort de ideaalplaatjes van de verschillende stakeholders weer, om daarna aan te geven wat hier volgens hen voor nodig is.

### 11.1 Ideaalplaatjes

Met de 'voeten' in de buurt

Volgens de coördinator Buurtkamer Corantijn is het werken vanuit één centraal punt een belemmering voor de samenwerking tussen de verschillende partijen die in een buurt werkzaam zijn. Ze stelt dat in de meest ideale situatie ook de formele partijen *'in de buurt gaan zitten'*, en meer samenwerken met mensen in de buurt. Ook de gebiedscoördinator stelt dat, wanneer de formele partijen meer aanwezig zijn in de buurt, meer samenwerking tot stand kan komen. Zij geeft als voorbeeld dat WPI in samenwerking met informele partijen kan verkennen welke informele ondersteuning in de buurt aanwezig is om meer overzicht en samenwerking tussen het WPI en deze informele partijen te bewerkstelligen. De veldwerker beaamt dat de aanwezigheid en profilering van de sociale wijkteams in de buurt een stap in de goede richting is.

### Samenvoeging

Enkele stakeholders beschrijven een samenvoeging van de verschillende formele en informele partijen als de meest ideale situatie. De coördinator buurtkamer Corantijn zou graag een duidelijke aanwezigheid van de formele ondersteuning in de buurt zien, en een samenwerking tussen de verschillende buurten. De gebiedsmakelaar schetst dit ideaalplaatje als een soort 'voetbalvereniging' waar alle partijen zich verzamelen en hun eigen taak hebben. Deze partijen overleggen en bepalen wanneer een specifieke taak van een specifieke partij passend is bij de situatie. De veldwerker sluit hierop aan en denkt dat het opzetten van een *'buurtteam'* voorkomt dat alle partijen die binnen een gebied werkzaam zijn langs elkaar heen werken en elkaar niet goed kunnen vinden. De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat deze *'mengvorm'* de meest ideale situatie is omdat formele en informele partijen hierbinnen gelijkwaardig gebruik kunnen maken van elkaars mogelijkheden, bekend zijn in de wijk en weten wat binnen deze wijk speelt.

### 11.2 Wat is nodig voor de ideale situatie?

#### Open houding

De kwartiermaker wijkzorg beschrijft dat de ideale situatie vereist dat partijen meer delen en meer samenwerken. Dit vraagt een *'open houding'* van alle partijen. De kwartiermaker stelt dat er enkele sleutelfiguren moeten zijn die zich bezighouden met de verbinding tussen de verschillende partijen door bijeenkomsten te organiseren.

#### Stadsdeel heeft een verantwoordelijkheid

De gebiedscoördinator, de gebiedsmakelaar en de participatiecoach geven alle drie aan dat het stadsdeel een belangrijke taak heeft in de realisering van een ideale situatie. De gebiedsmakelaar vindt dat het stadsdeel de wijkteams de opdracht zou moeten geven om zich meer zichtbaar te maken. Volgens de gebiedsmakelaar wordt er te *'verkokerd'* gewerkt, de sociale wijkteams richten zich te veel op hun eigen taken waardoor weinig samenwerking tot stand komt. De participatiecoach geeft als tweede aan dat het stadsdeel de ruimte moet creëren voor samenwerking tussen formele en informele partijen. De gebiedscoördinator sluit hier op aan door te stellen dat het stadsdeel goed moet bekijken wat een gebied nodig heeft en op basis hiervan de subsidies moet verdelen.

#### Selecteren onder professionals

De participatiecoach benoemt dat interne verandering binnen de sociale wijkteams nodig is. Volgens haar kunnen veel professionals zich niet goed vormen naar *de nieuwe manier van werken*, zij zouden begeleid moeten worden

om te verkennen of zij zich nog wel prettig voelen binnen hun werkzaamheden. Vervolgens is het, volgens haar, noodzakelijk om een schifting te maken onder de professionals van de wijkteams:

*'Je [moet] ook heel onparlementair van de oude garde af want die gaan dat niet doen...die gaan het gewoon niet doen. Ja, sorry, sommige mensen kunnen de omslag wel maken en andere mensen kunnen dat gewoon niet.'*

Professionals moeten ondernemend zijn willen zij verbindingen gaan maken binnen de wijk. De participatiecoach stelt dat deze eigenschap nodig is om tot de meest gewenste situatie te komen. Daarnaast geef de participatiecoach aan dat het aantal fulltime formele ondersteuners terug gebracht kan worden en dat de financiën die hierbij vrij komen ten gunste van een aantal parttime informele ondersteuners gebruikt kan worden. De veldwerker sluit zich aan bij de gedachte dat een selectie gemaakt moet worden onder de sociale wijkteam professionals:

*'Als ik het voor het zeggen zou hebben, dan zouden dus al die drie teams, zeg maar, afschaffen en dan zou ik vanuit die drie teams een super goed team maken en van daaruit de beste mensen selecteren [...].'*

De veldwerker benoemt daarnaast dat het vooral voor wijkteam professionals noodzakelijk is hun *core business* te 'vergeten' en zich te richten op wat de opdracht is binnen het gebied. De veldwerker lijkt hier te doelen op het nastreven van een grotere mate van generalistisch werken.

## Slotbespiegeling De Baarsjes

In deze slotbespiegeling geven we een korte samenvatting van de inzichten vanuit de drie respondentgroepen (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.

# 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>1</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.

<sup>1</sup> In totaal zijn 44 stakeholders, 58 professionals en 55 informele partijen geïnterviewd.

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

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

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

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

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



Op één aspect lijkt er wel sprake te zijn van hybridisering tussen formele en informele partijen in het sociale domein. Ogenschijnlijk heeft zich op het gebied van waarden wel een sterke vermenging c.q. hybridisering voorgedaan. Waar voorheen informele en formele partijen andere waarden centraal stelden (vgl. Ponzoni, 2012), zien we nu meer eenduidigheid. Op basis van de interviews concluderen we dat die vermenging van waarden tot uitdrukking komt in een sterke algemene consensus over het belang van onderlinge zorgzaamheid, zelfredzaamheid en ‘meedoen’. Wie zich daar ook over uitliet, de waarden van de participatiesamenleving werden breed gedeeld. Er lijkt sprake van een sterk gedeeld noodzakelijkheidsdiscours. In de eerder uitgevoerde Q-studie in de drie betrokken gemeenten (zie o.a. Berg, Botman, Rijnders en Veldboer, 2017)<sup>2</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

<sup>2</sup> 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.

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 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. Navent sterk zijn de verschillende opvattingen over welke kennis moet worden ingezet. Zeker in de complexe en diverse omgeving van de stad zien we op het niveau van de dagelijkse uitvoering vaak botsende normatieve logica's rondom casework, maar deze lijken vaak onuitgesproken te blijven waardoor juist het wij-zij-denken zich voortzet,

de afstand blijft en wederzijdse erkenning uitblijft. De cliënt zelf blijft bij de vraag wie het beste weet wat de cliënt nodig heeft, opvallend genoeg vaak buiten beeld.

Boltanski en 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 society* perspectief ('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 vertrouwdheid relatief groot is? Hoeveel hybriditeit is eigenlijk wenselijk in het sociale domein van anonieme stedelijke aandachtswijken waar zware problemen als kansengelijkheid, eenzaamheid, de landing van de vermaatschappelijking en sociale uitsluiting zich concentreren? Is er dan wel meer mogelijk dan de rol van informele vertrouwenspersonen die mensen toeleiden naar een (cultuursensitief) professioneel aanbod? We denken dat deze vragen belangrijk zijn en onderdeel van de discussie moeten uitmaken.


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

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

formuleren van een uitvoerbaar hybridiseringsmodel voor het lokale sociale domein, met haalbare einddoelen. Waarbij dus goed bedacht moet worden wat men precies nastreeft en wat daarbij realistisch verwacht kan worden van het handelen van lokale uitvoerende partijen.

Schematisch ziet dit handelingschema 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.’ <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.’ <b>(professional)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kennismaking en vertrouwde 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?’ <b>(professional)</b></p> <p>‘Zingeving. Dat soort dingen daar zitten ouderen vooral mee. Dat is nog steeds niet voldoende doorgedrongen tot professionals.’ <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.’ <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.’ <b>(actieve bewoner)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keuzes in het hybridiseringsmodel 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 preciaire 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. (Kenniskwerplaats-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

## Topiclijst stakeholders

### Introductie

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 tussen wijkteams en informele partijen moeizaam verloopt. Kortom, wanneer werkt samenwerking tussen formele en informele partijen wel, en wanneer niet?

[We lichten mondeling toe hoe we met de data en de privacy van de respondent omgaan. Wanneer respondenten er expliciet naar vragen, sturen we ze de samenvatting van het gesprek toe. 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.]

### Introduceren

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

### Preventie en 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?
- Hoe bent u aan dit beeld gekomen?
- Hoe proberen professionals in de wijkteams de onderlinge zorgzaamheid in de wijk te stimuleren en/of faciliteren?
- Waar lopen ze daarbij volgens u tegenaan?

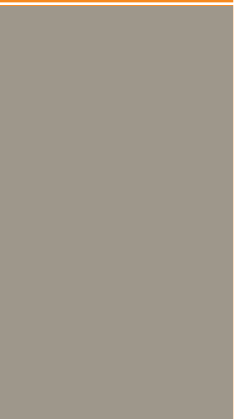
### 'Fasen' voorleggen

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

- Kunt u voor het wijkteam dat u het beste kent aangeven in welke van deze 'fasen' de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en het sociale netwerk/informele partijen het meest gemakkelijk verloopt?  
*Doorvragen op wat in die fase gebeurt en wat de succesfactoren zijn.*
- In welk van deze fasen gaat samenwerking in het betreffende wijkteam het meest moeizaam?  
*Doorvragen op wat er gebeurt en waar de spanningen zitten.*

### Verwachtingen

- Hoe verwacht u dat de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen zich de komende jaren zal ontwikkelen? Waarop is die verwachting gebaseerd?
- Hoe verwacht u dat de rol van professionals in wijkteams in het stimuleren van onderlinge zorgzaamheid in de wijk zich de komende jaren zal ontwikkelen?
- Als u het voor het zeggen had hoe zou u de samenwerking informeel-formeel in deze wijk aanpakken? Wat is nodig om dit daadwerkelijk te laten gebeuren?  
*Uitsplitsen: wat is nodig binnen de teams en wat daarbuiten (overstijgende kwesties)?*



Werkplaats  
**SOCIAAL DOMEIN**

Amsterdam