

AUTEURS

Elena Ponzoni
Marjolijn Distelbrink

met medewerking van:

Hans Bellaart
Yoka Gosselink
Gusta Wachter

Kennisplatform
Integratie &
Samenleving



Mei 2016

OPVOEDONDERSTEUNING IN DE MULTI-ETNISCHE WIJK

VERBINDINGEN TUSSEN WIJKTEAMS EN INFORMELE ONDERSTEUNERS



INHOUD

	Samenvatting en conclusies	3
	Inleiding	5
	Kennis tot nu toe	5
	Vraagstelling voor dit project	6
	Leeswijzer	7
1	Onderzoeksopzet	8
	Vorbereidende fase	8
	Tweedaagse onderzoekswerkplaats	8
2	Basismodellen en voorwaarden voor samenwerking	11
	Twee perspectieven op samenwerking	11
	Formeel of informeel als uitgangspunt?	12
	Steun gericht op individuele gezinnen of de gemeenschap?	13
	Voorwaarden voor het ontstaan van samenwerking	14
3	Bevindingen: Wat hebben formeel en informeel elkaar te bieden?	17
	Kracht van formele en informele werkers	17
	Rollen in de samenwerking	20
4	Voorbeelden van samenwerkingsvormen	23
	Samenwerken met focus op het individuele gezin	23
	Samenwerken met focus op de gemeenschap	26
5	Aandachtspunten voor duurzame samenwerking	30
	Diversiteit van het team en cultuursensitiviteit	30
	Bewaken van de informele positie	31
	Verbindingen verduurzamen	32
	Literatuur	34



Samenvatting en conclusies

De transformatie biedt gemeenten en aanbieders van zorg voor jeugd nieuwe uitdagingen en kansen: ouders en jeugd eerder bereiken, problemen kleiner proberen te houden en meer aansluiten bij de eigen kracht van ouders. De sociale wijkteams of jeugdteams die hiervoor in de gemeenten zijn ingericht, hebben de opdracht om de kracht van informele netwerken rondom gezinnen te benutten en versterken. Één van de belangrijke kansen in multi-etnische wijken om deze doelen te bereiken is samenwerking zoeken met informele werkers. Dit zijn vrijwilligers die – vaak binnen etnische gemeenschappen – thema's bespreekbaar maken in groepsverband en individuele gezinnen ondersteunen bij opvoedvragen of -problemen. Dit rapport maakt beter inzichtelijk voor professionele werkers binnen de wijkteams of jeugdteams hoe zij kunnen samenwerken. Professionals en gemeente krijgen door middel van deze handreiking een duidelijk beeld van de verschillende manieren om samenwerking met informele werkers vorm te geven en van de aandachtspunten hierbij.

In 2012 deden we al onderzoek naar dit type samenwerking. Daar kwam uit dat voor een goede samenwerking een vruchtbare bodem nodig is. Die vruchtbare bodem vraagt dat informele en formele werkers elkaar kennen en tegenkomen, dat zij meerwaarde zien in een samenwerking, maar ook dat zij gezamenlijk een daadwerkelijke visie hierop uitwerken. Vaak wordt dit overgeslagen, waardoor de samenwerking stukloopt. Vrijwilligers werken vaak vanuit het perspectief van de pedagogische civil society (gezamenlijk thema's bespreken, gezamenlijk verantwoordelijkheid ontwikkelen voor de opvoeding), terwijl professionals niet zelden het perspectief van toegankelijkheid hanteren: hoe kunnen wij ouders toeleiden naar ons aanbod?

In vervolg op dit onderzoek is Kennisplatform Integratie & Samenleving aan de hand van literatuur, interviews, studie van beleidsstukken en een tweedaagse interactieve onderzoeks-

werkplaats nagegaan welke vormen er zijn om de samenwerking productief en structureel te maken. Wat is daarvoor nodig?

Het project ging uit van de volgende vraag:

Welke vormen van samenwerking tussen formele en informele werkers zijn denkbaar in het jeugdveld, welke rollen hebben de verschillende partijen daarbij en welke voorwaarden zijn er voor duurzame samenwerking?

De volgende conclusies zijn te trekken:

1. Er zijn vele vormen van samenwerking mogelijk. Zowel samenwerking waarbij informele werkers een brugfunctie vervullen naar het formele aanbod ('over de drempel'), als samenwerking waarbij formele werkers informele werkers helpen om pedagogische gemeenschappen te versterken ('de veilige ruimte'). Ook combinaties van vormen van samenwerking zijn mogelijk; samenwerking kan benut worden om het formele aanbod en professionals met expertise van informele werkers beter te laten aansluiten bij ouders en jeugd. Tegelijkertijd kunnen professionals informele werkers ondersteunen in de hulp die zij gemeenschappen en individuele ouders en jeugd bieden. Dit vergt een inzet vanuit andere rollen dan de rollen die professionals gewend zijn.
2. Beide partijen (formeel en informeel) hebben specifieke kennis en toegang die voor de andere partij nuttig kunnen zijn om ouders beter te ondersteunen. Bij informele werkers zijn dit onder andere het vertrouwen dat zij van ouders genieten, de herkenbaarheid, taal, nabijheid en een gedeelde positie. Juist doordat zij niet deel uitmaken van het formele systeem, zijn ze soms in staat dichterbij te komen. Dit is een kracht die dreigt te verdwijnen als informeel wordt geïncorporeerd in formele organisaties. Formele werkers – professionals – hebben juist de professionele kennis die soms nodig is om problemen



te kunnen oplossen, de macht om in te grijpen als het nodig is, de toegang tot andere hulp die mogelijk van belang is en de toegang tot kennis die van belang kan zijn. Op verschillende manieren kunnen dit soort rollen ten opzichte van elkaar worden ingezet. Samen kan ook worden gezocht naar nieuwe samenwerkingsvormen en rollen. Bijvoorbeeld vormen waarin deskundigheidsbevordering en advisering over en weer plaatsvindt tussen formele en informele werkers.

3. Om samenwerking duurzaam te maken is een breed draagvlak nodig: zowel binnen formele als informele organisaties. Steun van de gemeente is daarbij ook belangrijk. Het is ondersteunend als de samenwerking tussen formeel en informeel kan plaatsvinden binnen een daarbij aansluitend beleidskader. Een kader waarin wordt erkend dat algemeen beleid niet betekent dat er geen ruimte meer nodig is voor maatwerk, waarin samenwerking met informele werkers juist cruciaal kan zijn om alle ouders en jeugdigen te bereiken en te bedienen. De transfor-

matiedoelen bieden er ruimte voor en vragen er om. De gemeente kan samenwerkingsverbanden faciliteren of ondersteunen, waarbij het belangrijk blijft om de informele en formele werkers zelf aan zet te laten: zij bepalen samen waar ze willen uitkomen, welke vorm de samenwerking idealiter zou hebben.

4. De onderzoekswerkplaats die in dit onderzoek als instrument is gebruikt, biedt kansen om een samenwerking een goede impuls te geven. Belangrijke kernelementen waren: elkaar beter leren kennen in een 'veilige ruimte', erkenning voor de kracht van de ander, het verder doordenken van rollen die beide partijen ten opzichte van elkaar en ten opzichte van ouders kunnen hebben. Voorts: het steeds hanteren van een onderscheid tussen samenwerking gericht op hulp aan individuele gezinnen en samenwerking gericht op het ondersteunen van groepsprocessen. Tot slot: het gezamenlijk uitwerken van een toekomstvisie in beeld en tekst, vertaald in concrete plannen voor de verduurzaming van samenwerking.



De rol van migrantenorganisaties bij het smeden van een meer inclusief systeem van opvoedondersteuning, dat ook migrantenouders voldoende bereikt, is al jaren een punt van aandacht van gemeentes, instellingen en wetenschappers. Onderzoek uit de laatste jaren laat zien dat extra aandacht voor diversiteit van belang is in het jeugdbeleid, en in het bijzonder in de ondersteuning aan opvoeders (bijv. Bellaart en Pehlivan, 2011; Sproet en van Wieringen 2011; Distelbrink, Pels, Jansma & Van der Graag, 2012). Ook laat het zien dat samenwerking met migrantenorganisaties loont en soms zelfs de enige manier blijkt om resultaat te boeken (Ponzoni, 2012; Heineke, De Bruin, Engelsman & Peters, 2012). Vooral om gezinnen te bereiken met veel afstand tot voorzieningen. Toch blijft het opzetten van samenwerking in de praktijk lastig, zo blijkt uit hetzelfde onderzoek.

Sinds januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor hulp en ondersteuning aan gezinnen; voor de uitvoering zijn vaak sociale wijkteams of jeugdteams ingericht. Deze teams hebben de expliciete opdracht om de kracht van gezinnen, maar ook van informele netwerken rondom gezinnen, te benutten en te versterken. Ook ligt er sinds de transformatie meer nadruk op gezinnen eerder te bereiken met voorlichting en preventieve ondersteuning en zo problemen klein te houden of te voorkomen (Janssens, 2015). Het aansluiten bij informele netwerken en het eerder bereiken van gezinnen gaat niet vanzelf, zeker niet bij gezinnen van migranten of hun nakomelingen. De praktijk laat zien dat het aansluiten bij initiatieven in de wijk/gemeenschappen vaak geen prioriteit heeft (gehad) in het eerste jaar van de transformatie. Waar er wel aandacht voor is, moeten samenwerkingen vaak weer helemaal opnieuw worden opgebouwd door personele wijzigingen en beleidsveranderingen. Dit rapport laat zien hoe in de nieuwe context samenwerking kan worden gezocht met 'informele werkers': vertegenwoordigers van initiatieven in wijken of sleutelpersonen in migrantengemeenschappen. Professionals en gemeenten krijgen hierdoor een duidelijker beeld van wat samenwerking met informele werkers allemaal

kan betekenen, wat hiermee te winnen is en op welke manier zij hierin kunnen investeren.

Om dit inzichtelijk te maken, maken we ook gebruik van resultaten uit eerder onderzoek. Deze geven we hieronder in het kort weer. We doen dit uitgebreider in hoofdstuk 2.

Kennis tot nu toe

De afgelopen jaren is een aantal handleidingen en brochures verschenen over het opzetten van samenwerking tussen jeugdvoorzieningen en migrantenorganisaties (bijvoorbeeld: Met één hand kun je niet klappen, Opvoedsteun in de buurt, Opvoeden doen we samen (Bellaart, 2013; Bellaart & Pehlivan, 2011; Ponzoni & Distelbrink, 2014). Één van de condities voor het ontstaan van een duurzaam samenwerkingsverband is het scheppen van een gedeelde visie over de samenwerking, zo komt uit deze publicaties naar voren. Een visie op: Wat is de problematiek waar we ons op richten? Wat zijn de doelstellingen van samenwerking? Welke rollen spelen de verschillende partijen?

Uit onderzoek blijkt dat geregeld een gedeelde visie op samenwerking ontbreekt. Dit kan een belemmering zijn voor een vruchtbare verbinding. Professionals (door ons verder aangeduid als 'formele werkers', zie ook kader 1), redeneren vaak vanuit hun eigen werk en positie. Zij vragen zich met name af op welke manier zij de kracht van vrijwilligers/sleutelpersonen uit migrantengemeenschappen ('informele werkers') in kunnen zetten om migrantenouders vroeger te bereiken, en beter te helpen met hun bestaande aanbod (Ponzoni, 2012). Wanneer het werk van formele werkers het enige uitgangspunt vormt voor het opzetten van samenwerking, kan er een blinde vlek ontstaan voor de werkwijze, missie en behoeftes van informele werkers. Deze verschillen vaak van die van formele werkers. Informele werkers zijn vaak meer gericht op het versterken van gemeenschapsproces-



sen, ondersteund door formele werkers. Indien formele werkers zich hier niet bewust van zijn, kunnen informele werkers zich 'gebruikt' voelen: het gevoel krijgen dat zij slechts instrumenteel en ad hoc worden benaderd (ibid.). Het niet afstemmen van een visie op samenwerking leidt in de praktijk vaak tot miscommunicatie en mislukkende samenwerking (zie ook Ponzoni, 2015a; Ponzoni & Distelbrink, 2014).

Kader 1 Partijen in beeld: Formele werkers versus

Informele werkers.

In dit rapport gebruiken we de term *formele werkers* wanneer het gaat over betaalde krachten binnen jeugdvoorzieningen. Bijvoorbeeld opvoedadviseurs, CJG managers, wijkteam-coördinatoren. Zij zijn verantwoordelijk voor het bieden van opvoedingsondersteuning en hulp aan gezinnen, op een manier die aansluit bij de kenmerken van de buurt of wijk. Zij hebben hiertoe een formele opdracht gekregen van de gemeente en hebben hiervoor herkende kwalificaties.

Diegenen zich op eigen initiatief inzetten om de situatie van ouders en kinderen in hun wijk of gemeenschap te verbeteren, noemen we *informele werkers*. Ook zij verrichten belangrijk werk op het gebied van opvoeden en opgroeien, maar doen dit niet vanuit een formele institutie. Onder de noemer 'informele werkers' vallen bijvoorbeeld: medewerkers of voorzitters van migrantenorganisaties, vrijwilligers binnen migrantenorganisaties, of sleutelfiguren in de wijk. Zij weten wat er speelt in de wijk, zijn vaak eerste aanspreekpunt voor ouders in geval van vragen of problemen, hebben informeel contact met gezinsleden, waardoor zij zelf in een vroeg stadium problemen kunnen detecteren.

Informele werkers die zich inzetten voor een migrantengemeenschap doen dit vaak vanuit een migrantenorganisatie of zelforganisatie. Deze organisaties geven op meerdere sociale gebieden steun aan hun achterban en hebben zo vaak een groot bereik juist bij meer kwetsbare groepen migranten. Een aantal migrantenorganisaties geeft expliciet aandacht aan het thema opvoeding, in de vorm van bijeenkomsten, cursussen, of andere georganiseerde activiteiten. Maar ook organisaties die geen expliciete activiteiten hebben op het thema opvoeding kunnen belangrijke partners zijn van de formele opvoedondersteuning, bijvoorbeeld doordat ouders hen individueel om hulp vragen bij gezinszaken. Informele werkers kunnen ook meer op individuele basis actief zijn. Zij kunnen zich bijvoorbeeld als vrijwilliger verbinden aan een formele voorziening, om deze toegankelijker te maken voor mensen uit hun wijk/gemeenschap.

Het is overigens niet altijd mogelijk een strikt onderscheid te maken tussen formele en informele werkers; sommige formele werkers zijn in hun vrije tijd als informele werker actief; informele werkers kunnen in dienst zijn van een formele organisatie; informele werkers kunnen hun expertise soms na verloop van tijd ook benutten voor het opzetten van een professionele organisatie. Ze werken dan soms nog in het 'voorveld' van de jeugdsector, maar wel vanuit een betaalde positie en met een professioneel aanbod.

Niettemin hanteren we het onderscheid in deze publicatie. Kern is dat formele werkers een andere positie hebben dan informele werkers. Zoals al kort geschetst in dit hoofdstuk, en in hoofdstuk 2 verder toegelicht, hanteren formele werkers vaak het perspectief van *toegankelijkheid* als uitgangspunt voor de samenwerking met informele werkers. Informele werkers kijken juist vaker vanuit het perspectief van de *civil society* naar hun eigen rol en een eventuele samenwerking (Ponzoni, 2012; Ponzoni & Distelbrink, 2014).

Vraagstelling voor dit project

Vanuit de kennis dat dat informele werkers zich vaak andere vormen van samenwerking voorstellen dan formele werkers, en dat er meer vruchtbare vormen van samenwerking mogelijk zijn dan vooral formele werkers vaak voor zich zien, heeft Kennisplatform Integratie & Samenleving in 2015 een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar mogelijke vormen van samenwerking en voorwaarden hiervoor na de transitie. Dit rapport doet hiervan verslag.

Het project ging uit van de volgende vraag:

Welke vormen van samenwerking tussen formele en informele werkers zijn denkbaar in het jeugdveld, welke rollen hebben de verschillende partijen daarbij en welke voorwaarden zijn er voor duurzame samenwerking?

Voor het project zijn de volgende onderzoeksmethoden gebruikt:

- Er is bestaande literatuur bestudeerd over de samenwerking en voorwaarden daarvoor (voor verdere aanscherping van het kader).
- Er zijn interviews gehouden met twaalf respondenten, vijf informele werkers en zeven formele werkers, over de samenwerking en randvoorwaarden daarbij.
- Er is een tweedaagse onderzoekswerkplaats georganiseerd met deelnemers aan vijf startende of al langer bestaande samenwerkingsverbanden bij verschillende



gemeenten uit heel Nederland. Het betrof gemeenten van verschillende omvang; de samenwerking richtte zich op uiteenlopende etnische groepen.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (1) lichten we de gebruikte onderzoeksmethoden nader toe. Hoofdstuk 2, 3 en 4 bevatten de bevindingen. In hoofdstuk 2 gebruiken we eerder onderzoek om de basisvoorwaarde voor samenwerking inzichtelijk te maken. Voor formele werkers (op management niveau) die willen investeren in samenwerking met informele werkers dient dit hoofdstuk als wegwijzer en toetssteen: Vanuit welke visie denk ik aan samenwerking? In hoeverre zijn de basiscondities voor het ontstaan van een verbinding voldaan?

In hoofdstuk 3 zoomen we in op wat informele werkers en formele werkers elkaar precies te bieden hebben; wat is de kracht van de één en de ander, welke rollen zijn denkbaar? De krachtpunten en rollen die hier genoemd worden, kunnen het gesprek tussen formele en informele werkers ondersteunen en blinde vlekken wegnemen. In hoofdstuk 4 beschrijven we een aantal concrete voorbeelden van samenwerking, vooral bedoeld als inspiratie voor partijen die met samenwerking aan de slag willen. Hoofdstuk 5 reflecteert op belemmeringen en oplossingsrichtingen voor verduurzaming van samenwerking. Dit hoofdstuk is onder andere relevant voor gemeentelijke beleidsmakers. Het laat zien dat een ondersteunende en faciliterende rol van de gemeente onontbeerlijk is om samenwerking te laten slagen.



1

Onderzoeksopzet

Voor het project zijn de volgende onderzoeksmethoden gebruikt:

- Er is bestaande literatuur bestudeerd over de samenwerking en voorwaarden daarvoor.
- Er zijn interviews gehouden over de samenwerking en randvoorwaarden daarbij.
- Er is een tweedaagse onderzoekswerkplaats georganiseerd met deelnemers aan vijf startende of al langer bestaande samenwerkingsverbanden in verschillende gemeenten uit heel Nederland.

In dit hoofdstuk lichten we de onderzoeksopzet verder toe.

Vorbereidende fase

LITERATUURONDERZOEK

Voor dit onderzoek is allereerst literatuur bestudeerd; bestaande literatuur over samenwerking tussen formele en informele organisaties en wat daaruit als belangrijke randvoorwaarden, vormen van samenwerking en belemmeringen of oplossingen voor verduurzaming naar voren komt.

INTERVIEWS

Vervolgens zijn interviews gehouden. Deze hebben in en rond de zomer van 2015 plaatsgevonden. Deze interviews werden gehouden met formele en informele werkers uit de gemeenten Utrecht, Den Haag, Zaandam, Dordrecht, Zuidplas, die ook mee hebben gedaan in de tweedaagse onderzoekswerkplaats. Via de interviews, die zijn afgenomen aan de hand van topiclijsten, is in kaart gebracht wat de samenwerking behelste, hoe deze tot stand is gekomen, wat eventuele problemen waren en hoe deze eventueel zijn opgelost. Deze informatie diende onder andere voor de inhoudelijke voorbereiding van de onderzoekswerkplaats. De interviews duurden zo'n anderhalf uur en zijn grotendeels face-to-face afgenomen, met uitzondering van twee interviews die telefonisch plaatsvonden en ongeveer 45

minuten duurden. In totaal spraken we twaalf personen van tien organisaties, zeven formeel en vijf informeel. Daarnaast zijn twee oriënterende gesprekken gehouden met personen van informele organisaties die uiteindelijk niet meegedaan hebben met de onderzoekswerkplaats, maar die wel relevante ervaring hadden wat betreft samenwerking.

DOCUMENTEN PER GEMEENTE

Voor elke gemeente zijn documenten bestudeerd die aanvullende informatie boden over de achtergrond van de samenwerking en over de beleidscontext. Voor de gemeente Zuidplas is bijvoorbeeld veel achtergrondinformatie over het samenwerkingsverband gehaald uit een onderzoeksrapport dat voor de gemeente was geschreven door een zelfstandige onderzoeker –tevens een van de deelnemers aan de onderzoekswerkplaats. Ook zijn er methodiekbeschrijvingen van Al Amal (Utrecht) bestudeerd, een verslag over interculturalisering van het CJG in Den Haag en een convenant dat getekend is tussen formele en informele werkers in Dordrecht. Voor elke gemeente werden de structuren van het nieuwe gemeentelijke jeugdbeleid (wijkteams, jeugdteams, sociale teams etc.) in kaart gebracht op basis van beleidsdocumenten.

Tweedaagse onderzoekswerkplaats

INTERACTIEF ONDERZOEK

De onderzoekswerkplaats werd opgezet als een vorm van interactief (of participatief) onderzoek: Dit is onderzoek waarbij deelnemers uit de bestudeerde praktijk actief meedoen met het onderzoek (Heron and Reason, 2006; Greenwood and Levin, 2007; Svensson, Ellstrom & Brulin, 2007). Dit kan op verschillende niveaus gebeuren: Deelnemers kunnen voor een deel of voor het gehele onderzoeksproces actief meedoen aan de uitvoering. Ook kan het onderzoek meer gericht zijn op waarheidsbevinding of op sociale verandering. In het laatste geval spreekt men ook van 'participatief actie onderzoek', waarbij deel-



nemers als onderdeel van het onderzoeksproces een plan van aanpak maken voor verandering en deze verandering vervolgens evalueren door middel van een cirkel actie-reflectie.

In ons geval zijn formele en informele werkers uit vijf samenwerkingsverbanden samen met onderzoekers aanwezig geweest op een intensieve tweedaagse onderzoekswerkplaats, waarin zij gezamenlijk verschillende aspecten en de meerwaarde van samenwerking hebben onderzocht. Al door het meedoen kwamen er veranderingen in kennis over en visie op elkaar en op de beoogde of bestaande samenwerking tot stand. Deelnemers reflecteerden actief op hun eigen situatie en leverden op deze manier een bewuste en doordachte bijdrage aan de onderzoeksvraag én hun eigen praktijk. Onderzoekers hadden een rol als begeleiders maar brachten ook hun eigen kennis in tijdens de discussies.

DEELNEMERS

Bij de onderzoekswerkplaats waren in totaal 20 deelnemers aanwezig uit vijf samenwerkingsverbanden vanuit de vijf genoemde gemeenten. Bij de selectie van de samenwerkingsverbanden is rekening gehouden met diversiteit in de fase van samenwerking, de grootte van de gemeente en de aard en doelstelling van samenwerking.

Utrecht - Uit Utrecht schoven informele werkers aan uit de bekende (van oorsprong Marokkaanse) migrantenorganisatie Al Amal, samen met een aantal professionals uit buurtteams die verantwoordelijkheid dragen voor het thema diversiteit (stadsbreed). De betrokken partners werkten al samen maar wilden graag een stadsbreed overlegkader opzetten dat meer structurele samenwerking tussen formeel en informeel mogelijk maakt, en dat grenzen tussen verschillende etnische groepen overschrijdt.

Zaandam – Informele werkers waren hier de voorzitter van de Turkse vrouwen- en jongerenorganisatie Hicret en een 'contactvrouw' die vroeger actief was in de succesvolle organisatie Buitenlanse Vrouwen Overleg. Na het verdwijnen van deze organisatie is zij samen met enkele andere vrijwilligers op individuele basis doorgegaan met het opzoeken en ondersteunen van geïsoleerde Afrikaanse vrouwen. Van formele zijde was een CJG manager aanwezig die met beide informele werkers samenwerkt en hen graag wil helpen verder te komen in hun ambities voor de wijk. Ook was een teamleider van het jeugdteam aanwezig die graag samenwerking wil opzetten tussen hulpverleners en informele werkers.

Dordrecht – Uit Dordrecht kwamen 'intermediairs' uit verschillende migrantengroepen (Turks en Antillaans) die samenwerken

met formele hulpverlening en de formele werker die de coördinatie van deze intermediairs doet vanuit de welzijnsorganisatie Careyn. Hun doel was vooral de bestaande samenwerking te evalueren en met elkaar strategieën onderzoeken om de gemeente en in het bijzonder de sociale wijkteams te overtuigen van het belang van de rol van intermediairs in de context van de nieuwe jeugdwet.

Den Haag – Een vertegenwoordiger van de informele organisatie Idhem was aanwezig; deze organisatie werkt samen met het CJG in Den Haag rondom hulp en ondersteuning van gezinnen uit Midden en Oost-Europa. Idhem wil graag de aard van bestaande samenwerking en de mogelijkheden voor meer samenwerking in de toekomst onderzoeken. Vanuit het CJG was een professional aanwezig die veel contacten legt met de wijk; er was evenwel nog geen samenwerking tussen hen beiden.

Zuidplas – In Zuidplas werden de mogelijkheden onderzocht voor toekomstige samenwerking tussen formele en informele werkers rondom de Molukse gemeenschap. In het bijzonder ging het om meer samenwerken om de spanningen die bestaan tussen de gemeente en een groep jongeren, geworteld in de pijnlijke geschiedenis van de Molukse gemeenschap in Nederland, te verminderen. Een informele werker verbonden aan de stichting 'Molukse Ordedienst', een jongerenwerker en een leerplichtambtenaar werden in de onderzoekswerkplaats bij elkaar gebracht door een zelfstandige onderzoeker die zich in de aard van de problematiek in Zuidplas eerder had verdiept, en zelf ook aanwezig was.

Naast de deelnemers uit de praktijk waren tijdens de onderzoekswerkplaats zes onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut aanwezig, waarvan twee stagiaires.

DOELEN ONDERZOEKSWERKPLAATS

Tijdens de onderzoekswerkplaats werkten deelnemers en onderzoekers samen zowel in plenaire sessies als in kleine groepjes per gemeente. Het programma was samengesteld met zowel onderzoeks- als ontwikkelingsdoelen op het oog:

1. **Onderzoeksdoelen:** De onderzoekswerkplaats richtte zich op het met elkaar scherper bepalen van verschillende manieren waarop formele en informele werkers elkaar kunnen versterken en de verschillende vormen die samenwerking aan kan nemen.
2. **Ontwikkelingsdoelen:** Deelnemers werden tijdens de twee dagen in de gelegenheid gesteld om te reflecteren op de eigen positie in de samenwerking en een gesprek met elkaar aan te gaan waarin doelstellingen, uitgangspun-



ten en verwachtingen expliciet werden gemaakt. In elk samenwerkingsverband werd gewerkt aan een expliciete gezamenlijke toekomstvisie en (in sommige gemeentes) een duidelijk plan van aanpak voor een duurzame samenwerking in de toekomst.

WERKVORMEN -DAG ÉÉN.

Om de doelen te bereiken zijn verschillende werkvormen gebruikt. De eerste dag stond in het teken van de verkenning van de meerwaarde van samenwerking tussen formele en informele werkers, in al haar verschillende facetten.

Pitch. Deelnemers uit elke gemeente werden aanvankelijk gevraagd om na onderling overleg een 'pitch' (korte en krachtige presentatie) te geven over de eigen samenwerking, zodat iedereen een beeld zou krijgen van de andere aanwezige partijen.

Kader. In een korte presentatie werd daarna door een van de onderzoekers het kader uiteengezet dat als startpunt voor de onderzoekswerkplaats diende; daarin werden samenwerkingsmogelijkheden kort geïntroduceerd, gebaseerd op de literatuurstudie en de interviews (zie hoofdstuk 2).

Krachten en rollen. Vervolgens werd een begeleide brainstorm gehouden waarin krachten en rollen van formele en informele werkers werden onderzocht. Hiervoor werd de groep soms verdeeld tussen formeel en informeel, soms werd in gemengde groepjes gewerkt. Een belangrijke eerste stap was het benoemen van de kracht van de ander. De verschillende groepen gaven elkaar feedback en aanvullingen tijdens de plenaire sessies. Deelnemers en onderzoekers zochten gezamenlijk naar pakkende termen om de kracht van formele en informele werkers te vertalen naar concrete rollen in de samenwerking.

Boom. Met behulp van een 'boom van samenwerking' werd in kleine groepjes gediscussieerd over de voorwaarden en smeeroilie voor samenwerking en opbrengsten van samenwerking. De wortels van de boom symboliseerden hierbij de structurele voorwaarden voor samenwerking (de bodem zonder welke samenwerking niet van de grond zou komen), de appels de doelstellingen of beoogde opbrengsten van samenwerking (wat hiermee te bereiken valt), de gieter de energie die de samenwerking gaande houdt (wat de samenwerkingspartners de energie geeft om te blijven investeren in samenwerking).

WERKVORMEN –DAG TWEE

De tweede dag was vooral gewijd aan verder werken aan samenwerking binnen het eigen samenwerkingsverband. Formele en informele werkers uit elke gemeente gingen met elkaar aan de slag onder begeleiding van een onderzoeker per gemeente.

Werken in groepjes werd afgewisseld door plenaire terugkoppeling. Deelnemers bespraken uitvoerig hun visie op samenwerking (waarbij zij de visie ook neerlegden in een tekening die zij presenteerden aan andere deelnemers) en werkten naar een gezamenlijk plan van aanpak en concrete oplossingen om samenwerking te verduurzamen. Hierbij werd gebruik gemaakt van het materiaal dat op dag één was geproduceerd. Onder andere werd gebruik gemaakt van een 'rollenmarkt', waarin alle rollen die deelnemers op dag één hadden onderscheiden op meerdere A4tjes waren gedrukt. Elke deelnemer moest enkele rollen kiezen die hij van toepassing vond op het eigen samenwerkingsverband en aan zijn teamgenoten uitleggen op wie die rol betrekking had en waarom. Tijdens de gesprekken, die door onderzoekers vastgelegd werden, werd tegelijkertijd veel informatie verzameld voor het onderzoek én werden er concrete stappen gezet voor het vormgeven van samenwerking in de toekomst. Bij elk samenwerkingsverband speelde de veranderde institutionele context (de transitie en transformatie van de jeugdzorg) een belangrijke rol in de gevoerde gesprekken.

Tijdens dag twee werd ook een sessie gehouden waarin groepjes op consultatie gingen bij een andere gemeente. Omdat het enthousiasme hiervoor groot was werd ruimte gegeven om bij verschillende gemeenten op consult te gaan. De consulten brachten weer nieuwe inzichten die vervolgens binnen het eigen groepje besproken zijn.

De dag werd afgesloten met een plenaire sessie waarin een deelnemer per gemeente en drie onderzoekers de opbrengst van de twee dagen samenvatten.

TIJD NEMEN EN SAMEN ZIJN

Een belangrijke succesfactor van de tweedaagse onderzoekswerkplaats was het feit dat deze de kans bood om tijd en rust in de werkvormen in te bouwen. Tussen de sessies werden meditatieve wandelingen gepland in het omringende bos, en deelnemers en onderzoekers hadden tijd om informeel met elkaar samen te zijn tijdens diner, wandelingen en ontbijt. Ook werd en in de avond een 'vooroordelen spel' gespeeld waarin bekende spanningen tussen het formele en het informele veld werden aangesneden.



2

Basismodellen en voorwaarden voor samenwerking

In dit hoofdstuk zetten we het kader uiteen dat als startpunt voor de onderzoekswerkplaats heeft gediend. Op basis van eerdere studies en van de interviews die vooraf gehouden werden, kan een algemeen beeld geschetst worden van hoe formeel en informeel elkaar kunnen versterken en van de basisvoorwaarden voor het ontstaan van verbinding. Dit beeld werd gedeeld met deelnemers aan de onderzoekswerkplaats zodat we een gedeeld startpunt voor het gesprek zouden hebben. Tijdens de onderzoekswerkplaats werd een en ander concreter gemaakt en verder ingevuld. We bespreken in de volgende paragraaf eerst de verschillende perspectieven op samenwerking die vaak worden gehanteerd, en hoe deze samenwerking kunnen versterken of ondermijnen. In de paragraaf erna bespreken we samenwerkingsvormen vanuit verschillende perspectieven: samenwerking uitgaande van het formele, het informele of beide zijden; en samenwerking rond individuele gezinnen versus het ondersteunen van collectieve processen. De laatste paragraaf schetst de voorwaarden die van belang zijn voor duurzame samenwerking; hierbij vormen de literatuur en de voorbereidende interviews niet de enige bron. Voor deze rapportage hebben we ook inzichten opgedaan tijdens de onderzoekswerkplaats opgenomen.

Twee perspectieven op samenwerking

Eerder onderzoek heeft aangetoond dat het ontbreken van een gedeelde visie op samenwerking een belangrijke reden is dat samenwerking in de praktijk moeilijk tot stand komt. In de rapportages 'Opvoeden in Diversiteit' (Ponzoni, 2012) en 'Opvoedsteun in de Buurt' (Ponzoni & Distelbrink, 2014), wordt het verschil geschetst tussen twee perspectieven van waaruit men naar samenwerking kan kijken: Het 'perspectief van de toegankelijkheid' (dominant in het formele veld) en het 'perspectief van de *civil society*' (dominant in het informele veld). Het bedoelde onderzoek was vooral gericht op samenwerking in het kader van preventieve opvoedondersteuning voor migrantenouders.

In het perspectief van de *toegankelijkheid* ligt de nadruk op het feit dat migrantenouders onvoldoende bereikt worden door preventieve voorzieningen voor opvoedsteun. Van informele werkers wordt dan verwacht dat zij ouders vooral doorverwijzen naar het formele aanbod, al dan niet door middel van 'voorwerk' in het sensibiliseren en motiveren van ouders om contact op te nemen met een opvoedadviseur. Het 'perspectief van de *civil society*' gaat daarentegen uit van het belang van de onderlinge ondersteuning en empowerment dat binnen migrantengemeenschappen kan ontstaan, dankzij het werk van informele werkers. Vanuit dit perspectief wordt van formele werkers verwacht dat zij informele werkers ondersteunen in hun inspanning een positief opvoedklimaat te scheppen in de wijk, of binnen een migrantenorganisatie. Zij kunnen de gemeenschappelijke inspanning van migrantenouders om bewuster om te gaan met opvoedvraagstukken helpen tot bloei te komen.

BETEKENIS BINNEN PREVENTIE

Als we deze twee perspectieven op samenwerking naast elkaar leggen, zien we onder andere een verschil in de manier waarop preventieve opvoedsteun begrepen wordt. In het perspectief van de toegankelijkheid ligt de nadruk op de individuele ouder/kind of het individuele gezin: het gaat om de verbinding hiervan met het bestaande aanbod. In het perspectief van de *civil society*, ligt de nadruk op de onderlinge banden tussen burgers. Centraal staan hier meer gemeenschappelijke processen, zoals het vormen van netwerken voor onderlinge ondersteuning en collectieve empowermentprocessen. Binnen formele organisaties is het gebruikelijk om vanuit het perspectief van toegankelijkheid naar samenwerking te kijken en is er meestal minder oog voor de rol die informele werkers spelen in de sociale omgeving, ofwel de '*pedagogische civil society*' (De Winter, 2011). Dit blijkt uit het onderzoek dat aan de genoemde rapporten vooraf ging.

BETEKENIS BIJ ZWAARDERE PROBLEMATIEK

Niet alleen in de sfeer van preventie, maar ook in het veld van hulpverlening en jeugdzorg kan er spanning ontstaan wanneer



er geen gedeelde en doordachte visie is op samenwerking en respectievelijke rollen van formele en informele werkers. Ook hier kunnen informele werkers een belangrijke brugfunctie spelen tussen hulpverleners en migrantengezinnen. Tegelijkertijd bieden informele werkers ook zelf informele steun en hulp aan gezinnen. Soms genieten zij als enige het vertrouwen van gezinnen waar sprake is van ingewikkelde problematiek, waardoor de druk op de schouders van informele werkers groot is. Samenwerking met formele werkers kan voor informele werkers ook een kans zijn om ondersteuning te krijgen in hun rol als informele hulpverleners (Ponzoni, 2012).

VERDER KOMEN IN DE NIEUWE CONTEXT

Uitgangspunt voor ons onderzoek vormde het idee dat het voor succesvol samenwerken van belang is om naar samenwerking te kijken vanuit verschillende perspectieven, waarbij ondersteuning en versterking twee kanten op gaan (van informeel naar formeel en van formeel naar informeel), en waarbij meerdere typen samenwerking mogelijk zijn. De transformatie van de jeugdzorg scheidt zelf al de conceptuele ruimte om op vernieuwende manieren na te denken over de verbinding tussen formele en informele werkers. Maar het brengt ook heel veel organisatorische druk met zich mee in het formele veld, waardoor de tijd en aandacht die overblijft om in gesprek met informele werkers samenwerking te doordenken beperkt is. Hierdoor bestaat de kans dat formele werkers informele werkers automatisch blijven benaderen vanuit een aanbod-gericht perspectief: puur als een schakel die burgers met een migrantenachtergrond in verbinding zou moeten brengen met reguliere diensten en mainstream voorzieningen. In dit onderzoek werden de twee genoemde perspectieven als startpunt genomen. Deelnemers aan de onderzoekswerkplaats en onderzoekers gingen met elkaar aan de slag om deze verder te doordenken. Welke typen samenwerking zijn er denkbaar?

Bij de onderzoekswerkplaats namen we – gebaseerd op literatuur en inzichten uit de interviews - twee vragen als basis voor het kijken naar de manier waarop formele en informele werkers elkaar kunnen versterken: 1. Is het uitgangspunt van de samenwerking vooral het werk van *formele werkers* of dat van *informele werkers*? 2. Is de focus van de samenwerking de ondersteuning van *specifieke gezinnen*, of gaat het om het stimuleren van *collectieve processen* in een gemeenschap? In de volgende paragraaf lichten we dit toe.

Formeel of informeel als uitgangspunt?

Bij het denken aan samenwerking met migrantenorganisaties hanteren formele werkers vaak het bestaande formele aanbod als uitgangspunt. De vraag is dan: Is dit aanbod voldoende toegesneden op de behoeftes van migrantenouders? Bereiken we alle ouders die het nodig hebben? Hoe kunnen we de toegankelijkheid verbeteren? Het is echter ook mogelijk om naar samenwerking te kijken vanuit de vraag: Welke waardevolle initiatieven bestaan er al in de wijk en hoe kan ik met mijn expertise deze initiatieven versterken? Met andere woorden: zowel het werk van formele werkers als het werk van informele werkers kan het uitgangspunt zijn van samenwerking. Niet alleen informele werkers kunnen het formele aanbod versterken en toegankelijker maken, maar ook formele werkers kunnen de kracht van informele werkers in de wijk versterken. In een ideaal geval versterken beide zijden elkaar (zie fig 1). Hieronder beschrijven we voorbeelden van samenwerking waarbij formeel of juist informeel als startpunt gold. Daarna gaan we in op samenwerking vanuit een dubbel perspectief.

FORMEEL ALS STARTPUNT

Een voorbeeld waarbij informeel formeel ondersteunt zijn de radio-uitzendingen van de Ghanese zelforganisatie Vice Versa in Amsterdam Zuidoost, die al een aantal jaren samenwerkt met jeugdzorginstelling in het stadsdeel. Dankzij een subsidie van Stichting Kinderpostzegels kon Vice Versa enkele jaren achter elkaar een radioprogramma uitzenden op lokale zenders die veel bereik hadden in de Afrikaanse gemeenschap. In dit programma gaven zij informatie over het bestaande aanbod aan opvoedondersteuning en het speciaal onderwijs. Op deze manier vergrootten zij het bereik van formele voorzieningen (Ponzoni, 2012).

INFORMEEL ALS STARTPUNT

Een voorbeeld van ondersteuning van informeel door formeel is de inspanning van het Centrum Jong in Zaandam om hulp te bieden aan een aantal informele werkers die eerder actief waren als 'contactvrouwen' in een inmiddels opgeheven stichting. De voormalige stichting (Buitenlandse Vrouwen Overleg) gaf onder andere ondersteuning aan geïsoleerde migrantenvrouwen, dankzij de inzet van getrainde contactvrouwen. Het Centrum Jong biedt nu hulp aan enkele contactvrouwen om een nieuwe structuur te vinden waarin zij zich kunnen blijven inzetten voor de wijk (bron: interviews).

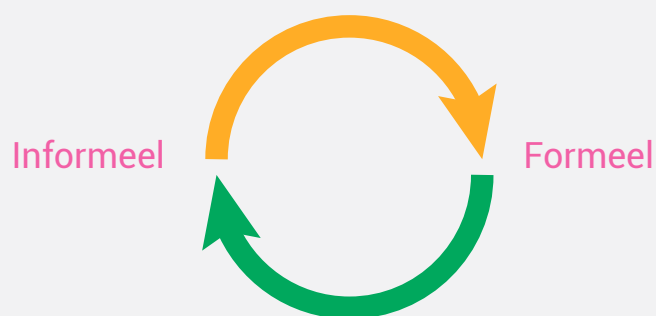
BEIDEN

Daarnaast is het ook mogelijk dat formele en informele werkers gezamenlijk nieuwe initiatieven opzetten, en dus noch vanuit het bestaande formele aanbod, noch vanuit het bestaande werk van



migrantenorganisaties te werk gaan wanneer ze met elkaar gaan samenwerken, maar met elkaar een nieuw kader scheppen. De beste samenwerking ontstaat wanneer beide kanten elkaar versterken door de eigen kennis, vaardigheden en positie in het veld in te zetten om gezamenlijke doelen te behalen. Een dergelijke succesvolle samenwerking kan ontstaan vanuit een oorspronkelijke situatie waarin de versterking van formeel of informele werkers centraal stond, of vanuit een situatie waarin een gezamenlijke behoefte het startpunt van samenwerking vormde. Een voorbeeld van een nieuw initiatief is het plan, dat tijdens de onderzoekswerkplaats werd gemaakt, om in Zaandam een werkgroep van formele en informele werkers op te richten die gezamenlijk wijkgerelateerde problematiek aanpakken (zie hoofdstuk 4 voor een beschrijving)

Fig. 1 Cyclus van wederzijdse versterking



Steun gericht op individuele gezinnen of de gemeenschap?

Een tweede onderscheid maken we aan de hand van de volgende vraag: Is (beoogde) samenwerking vooral gericht op het ondersteunen van specifieke gezinnen, of is het vooral gericht op het verbeteren van het pedagogisch klimaat in een gemeenschap of andere collectieve processen?

In het eerste geval gaat het om het beantwoorden van opvoedvragen bieden van advies en handvatten en het verlenen van zorg aan gezinnen waarin zich problemen of vragen voordoen. De samenwerking krijgt vorm vanuit de vragen: 'Krijgen alle gezinnen in de wijk de ondersteuning die ze nodig hebben?' 'Hoe kunnen we gezinnen die op dit moment niet bereikt worden door de bestaande voorzieningen maar wel opvoedvragen hebben beter helpen?' 'Hoe kunnen migrantengezinnen die dit nodig hebben in een vroeger stadium bereikt worden?'

In het tweede geval ligt de focus op de onderlinge banden tussen bewoners van een wijk of leden van een gemeenschap. Ouders –of andere wijkbewoners– kunnen veel betekenen voor

elkaar wanneer er een netwerk van onderlinge steun ontstaat. Ook kan het van belang zijn binnen een bepaalde gemeenschap te investeren in het bespreekbaar maken van onderwerpen die opvoeding-gerelateerd zijn: Het gesprek over opvoeding op gang brengen. Daarbij staat vaak niet zozeer het leren van vaardigheden en nieuwe kennis centraal, maar eerder het met elkaar stilstaan bij vragen als: 'Wat willen we met de opvoeding bereiken?' 'Hoe zien we onze rol als ouders?' 'Welke waarden willen we overbrengen aan onze kinderen?'

ROL INFORMELE WERKERS BIJ DEZE VORMEN VAN STEUN

Zowel formele als informele werkers kunnen op beide gebieden, onafhankelijk van elkaar actief zijn. Zo organiseren migrantenorganisaties vaak activiteiten om bewustwording en empowerment in hun gemeenschap te bevorderen. Zij zetten zich in om mensen samen te brengen, isolement van ouders tegen te gaan, of taboe onderwerpen bespreekbaar te maken. Informele werkers begeleiden in dit geval collectieve processen, waarin mensen samen hun situatie proberen te verbeteren of meer grip proberen te krijgen op een specifiek onderwerp. Maar informele werkers kunnen ook op verschillende manieren steun bieden aan individuele ouders, kinderen of gezinnen. Vaak zijn zij het eerste aanspreekpunt in het geval van problemen. Zij treden op als vertrouwenspersoon, hebben zicht op wat er speelt binnen een gezin en verlenen vaak informele zorg.

ROL FORMELE WERKERS BIJ DEZE VORMEN VAN STEUN

Het aanbod aan opvoedondersteuning en opvoedhulp vanuit CJG's, sociale wijkteams of jeugdteams richt zich (tot nu toe) vooral op het individuele gezin of de individuele ouder. Ouders die vragen hebben kunnen advies krijgen, zij kunnen een opvoedcursus volgen over verschillende thema's die bij hun situatie passen, of – indien er meer aan de hand is dan lichte opvoedvragen – intensievere vormen van ondersteuning krijgen. Sinds de transformatie van de jeugdzorg is het streven van de professionele opvoedondersteuning om te werken vanuit het principe 'een gezin, een plan'. Opvoedvragen worden bekeken als onderdeel van de bredere situatie van het gezin. Daarnaast moet de professionele hulp na de transformatie ook de informele bronnen van hulp en ondersteuning rondom een gezin proberen te benutten en de eigen aanpak daaraan verbinden. Maar er zijn ook professionals binnen jeugdvoorzieningen die het als hun taak zien bij te dragen aan processen op gemeenschapsniveau: het verbeteren van het pedagogische klimaat in de wijk. Na de transformatie van de jeugdzorg is dit zelfs een formele taak geworden van professionals, zoals geschetst in de inleiding. Hoe dit concreet vorm moet krijgen is binnen veel gemeentes evenwel nog een vraag. Maar er zijn wel al voorbeelden van professionals die hier de afgelopen jaren mee geëxperimenteerd hebben. Doordat het accent in dit geval ligt op wat tussen bewoners ontstaat, ligt



aansluiting bij bestaande initiatieven van informele zijde voor de hand. Hierdoor is het bijna moeilijk om zich deze taak van professionals voor te stellen *zonder* samenwerking met informele werkers, die als voortrekkers van groepsinitiatieven optreden. Formele werkers kunnen bijdragen door bijvoorbeeld coördinatietaken op zich te nemen, kennis te delen, te faciliteren. Soms kunnen professionals ook zelf (mede-)initiatiefnemers zijn.

Figuur 2 geeft de rollen van informele en formele werkers binnen de twee vormen van de samenwerking (individueel vs collectief) schematisch weer. De rode pijlen staan voor de verschillende manieren waarop formele en informele werkers elkaar kunnen versterken vanuit hun rol of positie in beide gevallen. Dit onderzoek is een aanzet om aan deze pijlen verder invulling te geven.

Fig. 2 Samenwerking met focus op gezin/individu of gemeenschap

	Informele werkers		Formele werkers
Focus op gezin/ individuele ouder of kind	Vertrouwenspersoon, Informele hulp, Luisterend oor	← →	Opvoedadvies (opvoedcursus of spreekuur), jeugdhulp 'een gezin een plan'
Focus op gemeenschap	Onderwerpen bespreekbaar maken, onderlinge ondersteuning bevorderen, Ouders helpen elkaar	→ ←	Civil society ondersteunen

Voorwaarden voor het ontstaan van samenwerking

Een succesvolle samenwerking tussen formele en informele werkers kan alleen groeien wanneer een aantal basiscondities aanwezig is. Hieronder schetsen we deze voorwaarden. Bron hiervoor is de bestaande kennis uit eerdere onderzoeksprojecten aangevuld met de uitkomsten van de oefening 'de boom van samenwerking' die tijdens de onderzoekswerkplaats werd uitgevoerd en inzichten uit de analyse van de samenwerkingsverbanden uit de vijf gemeenten.

BASISVEREISTE INFORMELE ORGANISATIE (BELLAART, 2013)

Wanneer informele werkers vanuit een migrantenorganisatie opereren, is het belangrijk dat deze organisatie aan de volgende voorwaarden voldoet (Bellaart, 2013). A) Er moet sprake zijn van een zelfstandige stichting of vereniging met een bestuur, of een initiatief dat is ondergebracht bij een reguliere (welzijns) organisatie. B) De migrantenorganisatie moet een achterban hebben waar ouders of jongeren onderdeel van maken en waar zij het vertrouwen van genieten. C) De organisatie heeft opvoeding als een van haar aandachtsthema's (bijvoorbeeld organiseert bijeenkomsten voor migrantenouders) en staat open voor

samenwerking met formele jeugdvoorzieningen. D) Ook is het van belang dat er een of meer voortrekkers zijn die de organisatie kunnen vertegenwoordigen en die in staat zijn om goed te communiceren.

BASISVEREISTE FORMELE ORGANISATIE (BELLAART, 2013)

Ook de formele organisatie die samenwerking aangaat met informele werkers moet aan bepaalde voorwaarden voldoen. Of het nu gaat om een specifieke instelling, of een jeugd- of wijkteam, de formele organisatie moet bereid zijn concrete en duurzame veranderingen in de eigen werkwijzen in te voeren naar aanleiding van de samenwerking. Dat wil zeggen dat samenwerking met informele werkers verankerd moet kunnen worden in het beleid en de dagelijkse werkwijze om de continuïteit te garanderen. Hiervoor is het van belang dat er draagvlak is voor de samenwerking in alle lagen van de organisatie, en zeker in de bestuurlijke laag. Pas wanneer ook het management van de jeugdinstanties het belang van samenwerking inziet en het besluit te implementeren in de dagelijkse gang van zaken, kan samenwerken met migrantenorganisaties succesvol worden. Zolang de ondersteuning van de samenwerking alleen bij het uitvoerende formele personeel blijft, loopt de continuïteit van de samenwerking gevaar. Dit betekent dat er binnen de organisatie een gedeelde overtuiging moet zijn dat investeren in het bereik van migrantengemeenschappen of in het versterken van informele ondersteuning van opvoeders in de wijk een prioriteit is. Ook in de formele organisatie moeten er verder voortrekkers zijn die zich persoonlijk verbinden aan de doelstelling een vruchtbaar en duurzaam samenwerkingsverband met informele werkers te verwezenlijken. Deze voortrekkers moeten de ruimte krijgen om als pioniers op te treden, zij moeten de nodige vrijheid in tijd en middelen krijgen om een werkbaar vorm voor samenwerking te vinden, samen met informele werkers (dus daarin ook rekening kunnen houden met de leefwereld en verwachtingen van informele werkers). Tegelijkertijd moet de verbinding die zij aangaan ook binnen de organisatie gewaarborgd worden, zodat iemand anders het kan overnemen, mochten deze voortrekkers van functie veranderen.

BASISVEREISTE VOORTREKKERS (ONDERZOEKSWERKPLAATS)

Formele en informele werkers die zich persoonlijk inzetten in samenwerking met elkaar moeten ook over bepaalde basiskenmerken beschikken. Tijdens de onderzoekswerkplaats werden de volgende genoemd.

- Zij moeten een intrinsiek respect hebben voor verschil, en openheid en nieuwsgierigheid vertonen naar een type werkwijze die mogelijk erg verschilt van de eigen werkwijze. Ondanks onderlinge verschillen moeten zij in staat



zijn om gemeenschappelijke aspecten in elkaar te herkennen en van daaruit een verbinding met elkaar te maken.

- Ook moeten zij zich bewust zijn van hun eigen waarden en normen en inzien dat deze niet universeel zijn.
- Ze moeten durven experimenteren en zich daarin gesteund voelen binnen de eigen organisatie.
- Flexibiliteit (met name wat betreft werktijden en bereikbaarheid) werd ook als belangrijk kenmerk genoemd, samen met humor en het vermogen zichzelf niet te serieus te nemen.
- Uit de gesprekken die tijdens de onderzoekswerkplaats gevoerd werden onder (potentiële) samenwerkingsverbanden bleek daarnaast het cruciale belang van echte belangstelling in elkaar: hiervoor moeten de samenwerkingspartners in staat zijn en bereid zijn echt te luisteren naar de ander, ook naar de pijnpunten. Omdat er tussen het formele en informele veld soms lang gewortelde spanningen bestaan, is het ook van groot belang dat de voortrekkers van samenwerking in staat zijn begrip voor elkaar te tonen en waar nodig verontschuldiging kunnen aanbieden voor het verleden. Dit bleek bijvoorbeeld een hele belangrijke voorwaarde voor het ontstaan van verbinding tussen gemeente en informele werkers uit de Molukse gemeenschap in Zuidplaspas.

VRUCHTBARE BODEM (PONZONI, 2012)

Naast deze kenmerken van de partijen die samenwerking aangaan, noemen we ook enkele algemene basiscondities van de relatie tussen de twee die het startpunt van samenwerking moeten vormen. Deze worden in het rapport *Opvoeden in Diversiteit* (Ponzoni, 2012) aangeduid als 'vruchtbare bodem' voor het ontstaan van samenwerking:

1. **Gevoel van urgentie.** Voordat een samenwerking van de grond komt zullen de betrokken partijen eerst de urgentie van het probleem moeten zien. Pas als alle betrokken partijen het idee hebben dat bepaalde migranten groepen beter ondersteund moeten worden op het gebied van opvoeding én dat samenwerking hier substantieel aan bij kan dragen, kan er draagvlak gecreëerd worden om een samenwerking aan te gaan. Uit eerdere ervaringen blijkt dat men vaak te snel overgaat –bijvoorbeeld in bijeenkomsten of workshops over samenwerking– naar de vraag *hoe* samenwerking vorm moet krijgen, zonder dat de meer fundamentele vraag beantwoord is *waarom* het de moeite waard is in samenwerking te investeren. Pas wanneer alle betrokkenen hier een onmiskenbaar duidelijk antwoord op hebben, kan men verdere stappen ondernemen richting samenwerking.

2. **Kennis van elkaar.** Om samenwerking te willen aangaan, moeten partijen niet alleen weten van elkaars bestaan, maar ook begrijpen wat de andere precies doet. Een duidelijk beeld verkrijgen van wat je aan elkaar kunt hebben, betekent in dit geval vaak *leren zien* hoe de andere bij kan dragen aan het welzijn van gezinnen. Dit is niet altijd een vanzelfsprekend proces. Veel van wat informele werkers bereiken (denk aan mensen activeren, hoop geven, veiligheid bieden) is bijvoorbeeld niet eenvoudig zichtbaar te maken in concrete geregistreerde resultaten, juist vanwege de informaliteit van hun optreden. Persoonlijk contact, elkaar bezoeken en het liefst tijd doorbrengen in elkaars organisatie zijn nodig om vertrouwd te raken met elkaars werk.

3. **Vertrouwen.** In het geval van formele en informele werkers betekent elkaar vertrouwen, onder andere, het neutraliseren van negatieve beelden van elkaar, die gevestigd zijn in het veld en die (soms onbewust) de perceptie van elkaar negatief kunnen beïnvloeden. Voorbeelden zijn: 'Zelforganisaties schermen mensen af van de samenleving en van reguliere voorzieningen' en 'formele werkers dienen het belang van de instelling waarvoor ze werken in plaats van het belang van gezinnen'. Bewust worden van vooroordelen en de andere de ruimte bieden om het vooroordeel te ontkrachten vormen een belangrijke basis voor wederzijds vertrouwen.

4. **Gemeenschappelijke visie.** Het belang van een gemeenschappelijke visie op samenwerking is een basisuitgangspunt van dit project. Hier hebben we al uitgebreid bij stilgestaan. De gedeelde visie heeft betrekking op de aanleiding van samenwerking, de doelstelling en de respectievelijke rollen. De samenwerking zal een sterke basis hebben wanneer de noodzaak van een dergelijke visie is besproken, de visies van samenwerkingspartners expliciet zijn gemaakt en uiteindelijk samengesmolten zijn in een nieuwe, gedeelde visie die duidelijk besproken is. Aan het begin van dit hoofdstuk hebben we twee algemene visies op samenwerking genoemd die in het onderzoek 'Opvoeden in diversiteit' (Ponzoni, 2012) dominant bleken onder formele en informele werkers (het 'perspectief van de toegankelijkheid' en het 'perspectief van de civil society'). Dat onderzoek laat zien dat samenwerking tot nu vaak aangegaan is met een eenduidige focus op toegankelijkheid en op individuele ondersteuning. Informele werkers lopen daar vaak op stuk.

Hoewel een uitputtende lijst met voorwaarden uiteraard niet mogelijk is, vullen we het voorafgaande nog aan met enkele van



de meest prominente voorwaarden die tijdens de onderzoekswerkplaats naar voren kwamen.

GEEN INSTRUMENTELE BENADERING

Om vertrouwen in elkaar op te bouwen, is het van groot belang dat formele en informele werkers een puur instrumentele benadering van de ander vermijden. Met name informele werkers, die meestal in hun vrije tijd, veel inspanning leveren voor hun gemeenschap, zijn erg gevoelig voor het gevoel voor ander-mans kar gespannen te worden. Een instrumentele benadering van de informele werker, bijvoorbeeld, is er een waarin de formele werker zich afvraagt hoe hij/zij de informele werker als voorlichter, aanjager etc. in kan zetten om de doelstellingen die hij/zij voor ogen heeft te behalen. Een dergelijke instrumentele houding bleek bijvoorbeeld uit een interview met een wijkteam coördinator die uiteindelijk niet mee heeft gedaan met de onderzoekswerkplaats. Zij stelde dat het van groot belang is dat informele werkers zich duidelijker profileren, zodat het voor het wijkteam in een oogopslag duidelijk wordt waarvoor zij ingezet kunnen worden. Dit is een begrijpelijke en zinvolle wens wanneer er sprake is van een team van informele werkers die binnen of rondom het sociale team wordt aangesteld (als vrijwilliger of zelfs met een kleine betaalde aanstelling). Maar wanneer men samenwerking zoekt met bestaande informele organisaties of zelfstandig opererende sleutelfiguren, vanuit het ideaal 'aansluiten op de eigen kracht' in de wijk, dan staat de formele werker juist voor de uitdaging de aard en richting van deze eigen kracht te begrijpen en te versterken. Deze uitdaging is intrinsiek verbonden aan het conceptuele raamwerk van de transformatie van de jeugdzorg. In hoeverre dit ook daadwerkelijk een rol krijgt in de manier waarop gemeenten vormgeven aan de transformatie is zeer wisselend.

ERKENNING VAN ELKAARS DESKUNDIGHEID

Zoals in het volgende hoofdstuk toegelicht, hebben formele en informele werkers beiden specifieke krachten en relevante vaardigheden die elkaar goed kunnen aanvullen. In de onderzoekswerkplaats bleek het expliciet erkennen van elkaars kracht en deskundigheid een zeer positief effect te hebben op de onderlinge verbinding.

VOEDEN VAN DE SAMENWERKING

Als er eenmaal een basis is voor samenwerking, zijn er nog een aantal (organisatorische) voorwaarden voor succes. Uit de analyse van het materiaal van de onderzoekswerkplaats (met name de oefening 'samenwerkingsboom' en de gesprekken per gemeente) komen de volgende voorwaarden het meest prominent naar voren:

- Regelmatig overleg tussen formele en informele werkers, eventueel door middel van casus bespreking of thema bijeenkomsten.
- Financiële ruimte voor vrijwilligersvergoedingen of onkosten.
- Procesbegeleiding. De samenwerking moet in goede banen geleid worden door iemand die hier formeel verantwoordelijk voor is.
- Het onderscheid bewaken tussen formeel en informeel: Wanneer informele werkers een onderdeel worden van het formele veld, raakt een deel van de kracht van informeel verloren.
- Verwachtingen management: duidelijke afspraken maken.
- Elkaar ingang bieden in de eigen wereld: Elkaar uitnodigen op bijeenkomsten, toegang verlenen tot het eigen netwerk.
- Zichtbaar en bereikbaar blijven voor elkaar.
- De samenwerking managen vanuit een lange termijn visie.
- Samen evalueren.

Bij enkele van deze punten zullen we in hoofdstuk 5 uitgebreider stilstaan. In het volgende hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van de onderzoekswerkplaats, waar het om gaat om de kracht en rollen die formele en informele werkers in elkaar herkennen.



3

Bevindingen: Wat hebben formeel en informeel elkaar te bieden?

In dit en het volgende hoofdstuk geven we de bevindingen uit de onderzoekswerkplaats weer. Dit hoofdstuk beschrijft allereerst de kracht van formele en informele werkers, zoals de deelnemers die typeerden (over de ander). Dan komen de denkbare rollen van formele en informele werkers ter sprake, zowel ten aanzien van elkaar als ten aanzien van ouders en jeugd.

Kracht van formele en informele werkers

Tijdens de onderzoekswerkplaats was veel ruimte voor het verkennen van de kracht van formele en informele werkers. Formele en informele werkers hebben elkaars krachtpunten benoemd en vervolgens op de eigen kracht en potentiële rollen in de samenwerking gereflecteerd. Uiteraard is het onmogelijk om een algemeen uitputtend antwoord te geven op de vraag wat de twee partijen in verschillende contexten allemaal voor elkaar zouden kunnen betekenen. Niettemin laten de punten die genoemd zijn zien dat het spectrum van de kracht die formele en informele werkers in elkaar herkennen breed is. We onderscheiden vier dimensies van 'kracht' die naar voren zijn gekomen: Kennis/begrip, vaardigheden, positie en macht/middelen. Deze kunnen ter inspiratie dienen voor wie een samenwerking wil opzetten. In kadertjes zijn de teksten steeds kort samengevat.

KENNIS EN BEGRIP

Kennis en expertise zijn de eerste begrippen die naar voren komen wanneer informele werkers focussen op de kracht van **formele werkers**. Daarbij gaat het om de volgende aspecten:

Pedagogische kennis. Informele werkers geven aan veel waarde te hechten aan de pedagogische expertise van formele werkers. Hun kennis over de ontwikkeling van het kind is vooral van groot belang bij het helpen van gezinnen met complexe opvoedvragen. 'Als er meer hulp nodig is [dan lichte opvoedvragen], kan

je niet zonder een professional'.¹ Voor lichte opvoedvragen is de kennis van formele werkers ook van belang. Door cursussen aan te bieden of bijeenkomsten bij te wonen kunnen zij informele werkers helpen om het bewustzijn en de kennis van ouders te vergroten en nieuwe pedagogische inzichten in de gemeenschap te verspreiden.

'Woorden geven'. Een groot voordeel van de kennis van formele werkers is de conceptuele rijkdom. Waar informele werkers intuïtief of vanuit de eigen ervaring begrip hebben van een bepaald probleem, kunnen formele werkers hier vaak een duidelijk label aan geven: 'Zij geven woorden aan wat wij signaleren of ervaren'. Hun duidelijk omschreven begrippen kunnen helpen om vragen of problemen van migrantengezinnen beter te duiden.

Kennis en begrip

Formeel

- Pedagogische kennis
- Woorden geven
- Sociale kaart

Informeel

- Kennis van twee culturen
- Kennis van sociale omgeving
- Ervaringsdeskundige
- Kennis van formeel aanbod

Sociale kaart. Informele werkers vinden ook de kennis van de sociale kaart die formele werkers hebben van groot belang. Zij weten hoe de jeugdhulp binnen de gemeente is georganiseerd, kennen de mogelijkheden. Zij kunnen zowel gezinnen als informele werkers wegwijs maken in de wereld van reguliere diensten en hulpverlenende instanties. Een ander aspect, dat minder belicht werd tijdens de sessie over kracht, maar wel duidelijk naar voren kwam in de interviews en de groepsgesprekken binnen de gemeente, betreft de kennis die nodig is om wijkgerelateerde problemen aan te pakken. Formele werkers weten vaak

¹ De letterlijke citaten in dit paragraaf zijn overgenomen van de flip-over vellen die deelnemers aan de onderzoekswerkplaats met elkaar maakten. In het geval een citaat uit een interview komt, wordt dit vermeld.



beter wat de (financiële, wettelijke en structurele) mogelijkheden zijn om handen en voeten te geven aan innovatieve ideeën (van formele of informele werkers) om collectieve problemen aan te pakken die informele werkers in de wijk constateren.

Ook **informele werkers** hebben kennis die van grote waarde is in de samenwerking met formele werkers. Formele werkers benadrukken de volgende aspecten:

Kennis van twee culturen. Informele werkers hebben zowel kennis van de Nederlandse cultuur als van de cultuur van herkomst van de migrantengroep, dit betreft opvoednormen maar ook bijvoorbeeld de rolverdeling in een familie of een bredere gemeenschap. Ze weten wat migrantenouders belangrijk vinden en op welke manier zij het beste benaderd kunnen worden.

Kennis van de sociale omgeving van ouders. '[Informele werkers] hebben achtergrondinformatie over de gewoontes of de sociale omgeving van gezinnen, waardoor gedrag van ouders/kinderen of het verhaal van een gezin ineens begrijpelijk wordt'. Ook hebben zij zicht op algemene problemen in de wijk waar veel gezinnen mee kampen of die de sociale dynamiek in de wijk betreffen. Voorbeelden hiervan zijn: Een communicatiebarrière tussen generaties, structurele barrières in de relatie tussen school en ouders, onvermogen van leerkrachten om met opstandige jongeren om te gaan, schooluitval, jongeren werkloosheid, taboeonderwerpen in de gemeenschap.

Ervaringsdeskundige. Informele werkers begrijpen het perspectief van ouders en kinderen vanuit een gedeelde culturele achtergrond, maar ook een gedeelde positie als migrant in Nederland: zij zijn vaak zelf ouders en weten uit eigen ervaring waar je als migrantenouder in Nederland tegenaan kan lopen.

Kennis van formeel aanbod. Wanneer informele werkers hun kennis van de culturele en sociale omgeving van de doelgroep combineren met een uitvoerige kennis van het gemeentelijk aanbod aan ondersteuning voor gezinnen (sociale teams, wijkteams of jeugdteams) hebben zij een uitstekende kennisbasis om als brug te functioneren tussen doelgroep en het professionele hulpcircuit. Vaak hebben informele werkers die een goede kennis hebben van het formeel aanbod deze kennis opgedaan tijdens een training door formele werkers. Dit is bijvoorbeeld het geval in Dordrecht, waar informele werkers getraind zijn tijdens het project 'Met een hand kun je niet klappen'. Zij kunnen hierdoor, onder begeleiding van de coördinator, op een geïnformeerde manier doorverwijzen. Dergelijke projecten waar informele werkers kennis opdoen over het formeel aanbod hebben de afgelopen jaren in meerdere gemeenten plaatsgevonden.

Het snel en oppervlakkig aanbieden van informatie over het eigen aanbod aan informele werkers heeft vaak weinig effect. Investeren in wederzijds vertrouwen en in een duurzame relatie is van groot belang. Daarbij is kennis van het formeel aanbod niet voldoende om een dergelijke brugfunctie te kunnen vervullen. Hier komen andere belangrijke vaardigheden bij kijken, die hieronder genoemd worden.

VAARDIGHEDEN

Naast kennis waarderen informele werkers ook professionele vaardigheden van **formele werkers**. Belangrijk hierbij zijn:

Organisatorische vaardigheden. Formele werkers zijn doelgericht, kunnen goed organiseren en planmatig werken. Dit zien informele werkers als een groot voordeel bij het opzetten van gezamenlijke projecten. Informele werkers hopen dan ook dat formele werkers hen praktisch kunnen ondersteunen bij het van de grond krijgen van nieuwe ideeën.

Luisteren. Maar informele werkers waarderen ook vaardigheden van formele werkers die betrekking hebben op het begeleiden van gezinnen. Formele werkers zijn bijvoorbeeld getraind in het luisteren en luisteren vaak op een andere manier dan hoe de informele werker dat zou doen, aldus informele werkers.

Een **multidisciplinaire benadering** van problemen is een andere kracht van formele werkers. Meerdere informele werkers benadrukken dat professionals een probleem of vraag vanuit meerdere kanten kunnen bekijken. Met de transformatie van de jeugdzorg neemt de interdisciplinariteit van professionals toe, waardoor dit aspect in de toekomst mogelijk nog meer zal worden gewaardeerd.

Objectieve blik. Door het feit dat zij meer afstand hebben tot cliënten kunnen formele werkers soms ook objectiever kijken naar hun situatie.

De vaardigheden van **informele werkers** die formele werkers belangrijk vinden zijn ook veelzijdig:

Vaardigheden

Formeel

- Organisatorische vaardigheden
- Luisteren
- Multidisciplinaire benadering

Informeel

- Vertalen (letterlijk en figuurlijk)
- Verbinden
- Passie tonen
- Assertief zijn
- Ruimte bieden
- Sociale dynamiek begeleiden
- Helpen schaamte overkomen



Vertalen. De 'meertaligheid' van informele werkers is een kracht: zowel letterlijk als figuurlijk kunnen zij 'vertalen' tussen gezin en formele werker.

Verbinding maken. De genoemde kennis van culturele achtergrond en sociale context zetten zij in om een persoonlijke connectie met migrantenouders te maken, waarbij zij zowel verbaal als non-verbaal begrip tonen.

Passie tonen. Informele werkers opereren vanuit een persoonlijke drijfveer en passie: Hun gedrevenheid zorgt ervoor dat zij mensen heel actief benaderen en doortastend zijn.

Assertief zijn. Ook zijn informele werkers soms assertiever in hun contact met ouders, dankzij hun positie als vertrouweling. Zij durven dingen uit te zoeken en door te vragen, aldus enkele formele werkers.

Ruimte bieden. Tegenover deze doortastendheid staat een andere belangrijke vaardigheid van informele werkers: zij kunnen ook juist geduld opbrengen, de ruimte en tijd bieden die ouders vaak nodig hebben om moeilijk bespreekbare onderwerpen op tafel te brengen. Een belangrijke kracht van informele werkers is dan ook een veilige omgeving te creëren waarin migrantenouders zich uitgenodigd voelen om vragen en onzekerheden te delen.

Sociale dynamiek begeleiden. De sociale dynamiek binnen migrantenorganisaties kan een belangrijke motor zijn voor verandering. Ouders kunnen in gesprek met elkaar verder komen in hun begrip van opvoedvraagstukken en oriëntatie in de keuzes die zij maken. Informele werkers hebben vaak veel ervaring in het stimuleren en begeleiden van dit proces. Zij kunnen op een natuurlijke manier ouders helpen met elkaar in gesprek te raken. Wanneer opvoedproblemen niet makkelijk besproken worden in de gemeenschap, kunnen informele werkers helpen de bestaande barrières te overkomen. Bijvoorbeeld kunnen zij het gesprek tussen (groepen) moeders en dochters helpen op gang brengen.

Helpen schaamte te overkomen. Een laatste aspect van de vaardigheden van informele werkers die in de onderzoekswerkplaats aan bod kwam is het vermogen ouders (bijvoorbeeld groepen vaders) te helpen twijfels of moeilijkheden (met elkaar) te delen, zonder dat zij hierbij het gevoel krijgen negatief bestempeld te worden. Wederzijdse erkenning is hierbij van groot belang.

POSITIE

De kracht van formele en informele werkers ten opzichte van elkaar heeft ook veel te maken met de positie die zij innemen in

het veld. Dit was dan ook een veel besproken thema tijdens de onderzoekswerkplaats: Toebehoren aan een formeel zorgsysteem heeft zowel voordelen als nadelen wat handlingsmogelijkheden betreft, waardoor formele en informele werkers elkaar mooi kunnen aanvullen. In de positie van **formele**

werkers werden de volgende krachtpunten herkend:

Positie

Formeel

- Korte lijnen en overzicht
- Contact met beleidsmakers
- Link tussen informele werkers
- Autoriteit en geloofwaardigheid

Informeel

- Uitgebreid netwerk
- Fysieke nabijheid
- Rolmodel/sleutelfiguur
- Overzicht wijkgerelateerde problematiek
- Niet belemmerd door het systeem

Korte lijnen en overzicht van het aanbod. Formele werkers hebben direct contact vele verschillende organisaties en beschikken (in vergelijking met informele werkers) vaak over een completer overzicht van de mogelijkheden aan diensten en hulp waarop migrantengezinnen aanspraak op kunnen maken.

Contact met beleidsmakers. Informele werkers benadrukken dat formele werkers, die vanaf de decentralisatie deel maken van een gemeentelijk zorgsysteem, een directe lijn hebben naar beleidsmakers. Hierdoor kunnen zij als communicatiekanaal functioneren: bijvoorbeeld ervoor zorgen dat de signalen die informele werkers in de wijk oppikken op de juiste plek terecht komen. Ook de steun van de gemeente voor nieuwe initiatieven is vanuit de positie van de formele werker makkelijker te verkrijgen, aldus informele werkers.

Link tussen informele werkers. Daarnaast kunnen formele werkers als link functioneren tussen verschillende informele werkers die in de wijk actief zijn (misschien vanuit verschillende etnische gemeenschappen) en elkaar niet kennen, maar wel met de zelfde uitdagingen te maken krijgen. Een voorbeeld hiervan is het verhaal van de coördinator van het CJG in Zaandam, die jongerenorganisaties uit verschillende migrantengroepen met elkaar in gesprek heeft gebracht, waardoor de jongeren ontdekt hebben dat ze veel met elkaar gemeen hebben en voor de zelfde uitdagingen staan, hoewel ze volledig apart van elkaar opereren. Vervolgens heeft zij samen met deze jongeren een traject opgezet waarbij zij kennis gingen maken met relevante instanties en diensten in de wijk.

Autoriteit en geloofwaardigheid. Een laatste aspect dat genoemd wordt is dat een positie als professional of 'expert' ook kan helpen om kennis te laten landen bij ouders, ook in het geval van basale kennis die informele werkers in principe ook over



zouden kunnen dragen: 'De doelgroep neemt de autoriteit van een professional soms serieuzer: De pedagoog zegt dat...'. Dit kan pas het geval zijn wanneer ouders geen angst of vooroordelen hebben naar een professionele opvoedadviseur. Hiervoor is vaak 'voorwerk' van de informele werker nodig. Het wisselt sterk per context of de formele positie van de professional het serieus genomen worden belemmert of juist bevordert.

De informaliteit die het werk van **informele werkers** kenmerkt, heeft vanzelfsprekend ook belangrijke voordelen, waarvan de volgende het meest prominent naar voren kwamen:

Uitgebreid netwerk. onder moeilijk bereikbare gezinnen. Informele werkers kennen vaak veel gezinnen of weten hoe zij hiermee via anderen in contact kunnen komen.

Fysieke nabijheid. Informele werkers wonen vaak in de buurt van de gezinnen waar het om gaat, waardoor zij snel en makkelijk bereikbaar zijn.

Rolmodel/sleutelfiguur. In hun wijk of gemeenschap zijn zij een aanspreekpunt, zij fungeren vaak als rolmodel en als vertrouwen, hierdoor kunnen zij niet alleen signalen oppikken maar ook mensen aan het denken zetten, positieve boodschappen laten landen.

Overzicht van wijkgerelateerde problematiek. Zowel uit de interviews als de onderzoekswerkplaats blijkt dat informele werkers vanuit hun positie zicht hebben op structurele problemen die zich voordoen in de wijk die de situatie van kinderen, jongeren en gezinnen beïnvloeden, en de samenhang tussen deze problemen.

Niet belemmerd door het systeem. Als onafhankelijk van het systeem van jeugdzorg en opvoedondersteuning geniet de informele werker sneller het vertrouwen van gezinnen die hier een negatief beeld van hebben. Maar niet tot het formele systeem behoren heeft ook voordelen in termen van vrijheid van denken en handelen, bijvoorbeeld niet belemmerd zijn door bureaucratie, vastgelegde procedures of denkkaders.

MACHT EN MIDDELEN

Een laatste groep voordelen van samenwerking die deelnemers benoemen heeft te maken met macht en middelen. Informele werkers noemen de volgende voordelen van samenwerking met **formele werkers**: zij hebben vaak meer middelen om projecten van de grond te krijgen, meer tijd om hierin te investeren. Ook hebben zij vaak ruimte ter beschikking, waar groepsactiviteiten georganiseerd kunnen worden. Verder vinden informele werkers het ook van belang dat formele werkers (zoals gezinscoa-

ches) de formele macht hebben om beslissingen te nemen, kinderen voor hulp te indiceren, of andere instanties in te schakelen waar nodig. "Zij hebben ook meer doorzettingskracht naar instanties, bijvoorbeeld het UWV of de kinderbescherming."

Macht en middelen

Formeel

- Financiële middelen
- Ruimte
- Formele macht
- Doorzettingskracht naar instanties

Informeel

- Meer invloed op ouders en kinderen
- Meer flexibiliteit buiten vaste kaders

Informele werkers beschikken over minder formele macht, maar hebben vaak meer invloed op cliënten. Ook hebben zij meer flexibiliteit. Ze zijn beschikbaar buiten de kaders van formele instellingen, bijvoorbeeld buiten kantooruren.

Rollen in de samenwerking

Voorafgaande krachtpunten die formele en informele werkers over elkaar benoemen laten duidelijk bepaalde wederzijdse verwachtingen doorschemeren. Deze zijn tijdens de onderzoekswerkplaats vertaald naar expliciete rollen in de samenwerking. Vervolgens zijn deze rollen gebruikt om de samenwerking binnen de eigen gemeente te bespreken. Elke deelnemer mocht met behulp van de 'rollenmarkt' een aantal rollen uitkiezen en uitleggen aan zijn samenwerkingspartners waarom die rollen bij uitstek belangrijk zijn in het onderlinge samenwerkingsverband. Het expliciet benoemen van rollen kan een lastige taak zijn, maar het dwingt concreet na te denken over wat de primaire verwachtingen zijn die deelnemers van elkaar hebben. De verscheidenheid aan rollen die genoemd zijn en vervolgens tijdens de rollenmarkt gekozen, laat zien dat samenwerking tussen formele en informele werkers rondom migrantengezinnen veel breder kan zijn dan het puur overbruggen van de afstand tussen migrantenouders en professionals door de ouders toe te leiden naar professionele ondersteuning.

De rollen staan beschreven in Fig. 3 en 4. In de volgende tekst lichten we ze nader toe. Alle rollen hebben uiteindelijk betrekking op het ondersteunen van gezinnen of groepen door onderlinge samenwerking tussen formele en informele werkers. Deels betreffen het daarbij rollen die (meer) betrekking hebben op de relatie met de uiteindelijke doelgroep (gezinnen, (groepen) ouders of jeugd); deels gaat het meer om rollen die de relatie tussen informeel en formeel betreffen: de ondersteuning van elkaars werk en het vervullen van bepaalde concrete taken in een gezamenlijk project.



Figuur 3

Rollen van de formele werker	
Coördinator	Begeleidt informele werkers die als intermediair optreden of coördineert projecten waarin formele en informele werkers samen optreden.
Fixer	Lost snel praktische problemen op wanneer deze zich voordoen, bedenkt oplossingen en mogelijkheden.
Linking pin	Brengt informele werkers met elkaar in contact, en verbindt informele werkers ook met andere formele werkers.
Netwerker	Weet de juiste mensen te bereiken en in te zetten voor het behalen van gezamenlijke doelstellingen.
Organisator/faciliterende functie	Neemt organisatorische en administratieve taken in de samenwerking voor zijn rekening. Faciliteert ontmoetingen en bijeenkomsten.
Katalysator van de positieve beweging	Ziet en erkent de potentie in de plannen of het handelen van informele werkers en helpt deze van de grond te laten komen/meer impact te laten hebben/een duurzame vorm te laten krijgen.
Erkenning verstrekker	Geeft erkenning aan het werk van de informele werker.
Sparringpartner	Helpt ideeën te verhelderen, geeft advies aan de informele werker.
Deskundige	Heeft specifieke pedagogische expertise.
Bewaker	Is verantwoordelijk voor het bewaken de veiligheid van het kind.

ROLLEN FORMELE WERKERS

In het geval van formele werkers zien we dat er meer rollen genoemd zijn van het tweede type. Met uitzondering van de rollen 'deskundige' en 'beschermer van de veiligheid van het kind' lijkt de kracht van formele werkers in het feitelijk ondersteunen van gezinnen niet vertaald te zijn naar specifieke rollen in de samenwerking. Een verklaring hiervoor kan zijn dat hun rol op gebied van begeleiding van gezinnen als vanzelfsprekend wordt gezien, aangezien dit de kern van hun formele functie vormt. De rollen die aan formele werkers zijn toebedeeld verwoorden vooral hun vermogen om het werk van informele werkers te verstevigen en gezamenlijke projecten te laten slagen. Rollen als 'facilitator', 'fixer', 'organisator', 'linking pin' et cetera wijzen op het feit dat informele werkers behoefte hebben aan praktische en organisatorische steun en soms ook begeleiding. Wat zij proberen te bewerkstelligen kan met behulp van formele werkers gemakkelijker en beter van de grond komen. In die zin treden formele werkers op als 'katalysator'. In het verlengde hiervan is de erkenning en bevestiging die formele werkers informele werkers kunnen verlenen ook een belangrijke reden voor informele werkers om een samenwerking met hen aan te

gaan, zoals rollen als 'sparring partner' en 'erkenning verstrekker' laten zien. Zoals ook al zichtbaar was in de krachtpunten van formele werkers die informele werkers hebben genoemd, wordt de expertise van formele werkers herkend en gewaardeerd door de informele werkers. Informele werkers waarderen niet alleen de specialistische kennis maar ook de brede blik, interdisciplinaire aanpak, en de connectie met andere professionals in het zorgveld.

Figuur 4

Rollen van de informele werker	
Vertrouwenspersoon	Biedt een luisterend oor en wordt in vertrouwen genomen door ouders.
laagdrempelig aanspreekpunt	Wordt als eerste benaderd in geval van twijfels of problemen.
Rolmodel	Wordt als positief voorbeeld genomen voor ouders of jongeren, inspireert beweging en verandering.
Voorlichter	Geeft basale informatie over opvoeden en over de bestaande voorzieningen.
Aanjager	Moedigt ouders aan om problemen onder ogen te zien en aan te pakken.
Katalysator van de positieve beweging	Schept condities voor verandering en stimuleert ouders die graag meer of anders bezig willen zijn met opvoeding om stappen te ondernemen.
Schepper van de veilige ruimte	Zorgt ervoor dat ouders met elkaar een positief zelfbeeld ontwikkelen op basis waarvan ze keuzes en moeilijkheden in de opvoeding kunnen bespreken.
Signaal verstrekker	Pikt signalen op en betreft zonodig formele werkers.
Doorverwijzer	Verwijst ouders door naar professionele hulp, nadat zij hier door middel van 'voorwerk' klaar voor gemaakt zijn.
Adviseur van de formele werker	Geeft advies aan de formele werker over hoe om te gaan met een specifieke doelgroep.
'Verhelderaar'	Helpt problemen van ouders/jongeren te verduidelijken.
'Meedenker'	Denkt mee met de formele werker over oplossingen.
Begeleider van cliënten	Begeleidt cliënten samen met formele werkers.
Tolk (letterlijk en figuurlijk)	Vertaalt tussen de leefwerelden van ouders en professionals en overbrugt taalproblemen.
Nazorg verstrekker	Blijft in contact met een gezin na een begeleidingstraject en biedt nazorg.
Voortraject verstrekker	Stoomt gezinnen/ouders klaar voor hulp of advies vanuit formele voorzieningen.
Netwerk ontsluiter	Biedt toegang tot het eigen netwerk van andere informele of formele werkers.



ROLLEN INFORMELE WERKERS

Van informele werkers zijn juist veel rollen genoemd die meer betrekking hebben op wat zij specifiek kunnen doen voor gezinnen of de gemeenschap. Dit zal niet verbazen: waar het voor formele werkers overbodig lijkt om hun rol in relatie tot gezinnen te expliciteren, aangezien dit al geformaliseerd is in hun functie, is het juist belangrijk om de informele inzet van informele werkers en hun meerwaarde in de ondersteuning van gezinnen zichtbaar te maken. Dit bleek ook uit de interviews, waarin met name formele werkers benadrukten dat een duidelijke omschrijving van de wijze waarop informele werkers een bijdrage kunnen leveren aan de pedagogische ondersteuning van gezinnen van groot belang is.

Welke aspecten hiervan komen vooral naar boven in de genoemde rollen? Rollen zoals 'vertrouwenspersoon' 'aanjager' en 'rolmodel' verwijzen naar de nabijheid tussen informele werkers en ouders en het vermogen in gesprek te komen over opvoeding. Deze rollen zijn uiteraard relevant voor het verlagen van de drempel naar formele ondersteuning, en soms vervullen informele werkers deze rollen vanuit een project dat zij samen met formele organisaties uitvoeren, zoals het geval is voor intermediairs in Dordrecht, of voor de voormalige BOV intermediairs in Zaandam. Maar kan het ook zo zijn dat informele werkers deze rollen in hun wijk op zich hebben genomen vanuit de missie van hun eigen organisatie, los van samenwerking met formele werkers, zoals bijvoorbeeld in Zuidplas het geval is. Hetzelfde geldt ook voor rollen zoals 'schepper van de veilige ruimte' of 'katalysator', die duidelijk verwijzen naar het vermogen van de informele werker om de sociale dynamiek in de eigen gemeenschap een positief impuls te geven. Voor al deze rollen geldt dat informele werkers deze in principe ook zonder samenwerking met formele werkers kunnen vervullen en dat soms ook doen. In het opzetten van samenwerking is het van belang om rekening te houden met de rollen die informele werkers al vervullen en van daaruit te kijken hoe wederzijdse versterking plaats kan vinden. Ook een rol als voorlichter kan meer of minder in verbinding met het werk van formele werkers staan. Wanneer deze verbinding aanwezig is, zal het vermogen van informele werkers om voorlichting te geven over zowel basale opvoedvraagstukken als het formele aanbod toenemen.

Rollen zoals 'adviseur van de formele werker' of 'meedenker' duiden wél direct op wat informele werkers kunnen betekenen voor het verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van het formeel aanbod en laten zien dat hun meerwaarde verder strekt dan ouders vertrouwd maken met sociale teams of jeugdteams. In de woorden van een formele werker tijdens de plenaire discussie: 'Het geeft rijkdom dat informeel met een andere blik kijkt, dat je vanuit verschillende kanten kijkt. In gesprek met elkaar kom

je samen tot nieuwe inzichten'. Zo zien we ook dat een deel van de genoemde kracht van informele werkers te maken heeft met kennis die zij kunnen overdragen naar formele werkers.

De rol 'signaal verstrekker' kan zowel op individueel niveau als op gemeenschapsniveau begrepen worden: in het eerste geval gaat het om het signaleren van problemen die de informele werker constateert bij een gezin of persoon. In het tweede geval om bredere, wijk- of gemeenschapsgerelateerde problemen, zoals onrust onder jongeren en of een communicatiekloof tussen generaties. In beide gevallen is het voor de samenwerking van cruciaal belang dat er geluisterd wordt naar deze signalen van informele werkers. Informele werkers geven aan het als zeer ontmoedigend en demotiverend te ervaren wanneer zij signalen doorgeven waar niets mee gebeurt.



4

Voorbeelden van samenwerkingsvormen

Dit hoofdstuk schetst voorbeelden van (beoogde) samenwerking die uit de onderzoekswerkplaats en het daarbij behorende vooronderzoek naar voren zijn gekomen. Daarbij houden we het eerder gemaakte onderscheid aan tussen samenwerking met een focus op individuele gezinnen of gezinsleden en samenwerking met focus op (sociale dynamiek in) de gemeenschap.

We bespreken steeds de vorm, concrete voorbeelden, en waar mogelijk ook eventuele aandachtspunten en voorwaarden voor succes. Over sommige vormen, waar al langer ervaring mee opgedaan is, is meer bekend dan over andere vormen waar nog mee geëxperimenteerd wordt. Daarom is de lijst van aandachtspunten en voorwaarden niet bij elke vorm even uitgebreid. De aandachtspunten en voorwaarden zijn vooral gebaseerd op ervaringen van betrokkenen.

Samenwerken met focus op het individuele gezin

Hieronder zien we enkele voorbeelden van samenwerking gericht op het ondersteunen van specifieke gezinnen of gezinsleden. Formele en informele werkers spannen zich samen in om gezinnen te bereiken die extra ondersteuning nodig hebben. Hiervoor zijn verschillende samenwerkingsvormen benoemd.

OVER DE DREMPEL

In de samenwerkingsvorm die wij aanduiden als 'over de drempel' begeleiden informele werkers ouders naar het bestaande aanbod, door hen te wijzen op mogelijkheden, twijfels weg te nemen, en vaak door letterlijk mee te gaan naar de professionele dienst. De informele werkers maken een verbinding tussen bestaande aanbod en gezinnen die daar baat bij kunnen hebben maar barrières ervaren. Voor het toeleiden naar professionele ondersteuning kan in meer of minder mate 'voorwerk' door de informele werkers nodig zijn.

Een voorbeeld hiervan is het werk van intermediairs in Dordrecht. De intermediairs zijn informele werkers uit verschillende migrantengemeenschappen in Dordrecht, die middels het project 'Met één hand kun je niet klappen' (Bellaart en Pehlivan, 2011) werden getraind om een brug te slaan tussen moeilijk bereikbare gezinnen en reguliere voorzieningen. De intermediairs hadden al voor aanvang van het project een duidelijke rol als sleutelfiguur en vertrouwenspersoon binnen hun gemeenschap. In de training kregen zij de kennis en vaardigheden aangereikt voor het signaleren van opvoedproblemen en het wegwijs maken van ouders in de mogelijkheden voor opvoedondersteuning binnen Dordrecht. De intermediairs zetten zich onder andere in om 'migranten toe te leiden naar reguliere opvoedondersteuning en jeugdhulpverlening door het bieden van een 'voortraject': inzicht geven in de eigen problematiek, voorlichting, empowerment, motiveren om problemen aan te pakken'.² Zij vergroten de bekendheid van (specialistische) voorzieningen door bijvoorbeeld gezinnen te werven voor voorlichtingsbijeenkomsten, door ouders aan te spreken op vindplaatsen zoals het schoolplein. Dankzij hun positie als vertrouwenspersoon kunnen zij ouders begeleiden in het verkrijgen van vertrouwen in de mogelijkheid van verandering en ondersteuning. Intermediairs gaan vaak letterlijk mee naar de hulpverlener bij een eerste contact. Ook hebben zij een rol als tolk wanneer er een taalprobleem is. Een aantal intermediairs gaat op huisbezoek bij gezinnen, bijvoorbeeld om informatie te geven over peuterspeelzalen.

Een ander voorbeeld is het project Tussen-In van Al Amal in Utrecht. Middels dit succesvolle project verbindt de stichting migrantengezinnen waarbij de risico's op ontwikkelings-

² Bron: Convenant dat in 2013 getekend werd tussen formele instellingen, de gemeente en de intermediairs.



problemen bij kinderen groot zijn met specialistische zorg. Dit zijn bijvoorbeeld gezinnen waar psychische problemen, verslavingsproblematiek, schulden en opvoedingsproblemen spelen. Tussen-in is gericht op het verkleinen van een kloof tussen hulpverlening en gezinnen, vooral door 'taalbarrières, achterstanden in kennis en verschillen in opvoedingsvisies tussen het gezin en de samenleving te overbruggen'.³

Na jaren een sleutelrol gespeeld te hebben in de informele zorg voor migrantengezinnen in Utrecht is Al Amal intussen deels geprofessionaliseerd. De vertrouwenspersonen van Al Amal volgen een methodiek die gericht is op vertrouwen winnen en gezinnen activeren, door hen te helpen inzicht te krijgen in de eigen situatie, en hen te motiveren om hulp te zoeken. Het traject mondt uit in begeleiding naar jeugdhulpverleningsinstellingen en bemiddeling. Ook biedt de vertrouwenspersoon waar nodig nazorg.

Aandachtspunten: Risico onderwaardering informele werkers.

De kwetsbaarheid van deze samenwerkingsvorm zit in het risico dat informele werkers zich 'gebruikt voelen'. Simpelweg doorverwijzen naar bestaande voorzieningen is meestal zinloos

Over de drempel

Vorm: Informele werkers begeleiden gezinnen naar het bestaande aanbod.

Startpositie: Zowel formele als informele werkers vinden dat het belangrijk is dat migrantengezinnen in nood geholpen worden hun weg te vinden naar bestaande hulpvoorzieningen.

Aandachtspunten: Risico dat informele werkers zich 'gebruikt voelen'.

Voorwaarden:

- Betrokkenheid en bereikbaarheid formele werkers
- Coördinatie
- Regelmatige uitwisseling
- Luisteren naar informele werkers
- Informele werkers voelen zich gesteund en gewaardeerd
- Vrijwilligersvergoeding

bij de gezinnen waar het om gaat. Informele werkers investeren veel tijd en energie in een 'voortraject' dat ouders klaarstoomt voor hulp. Denk aan gesprekken in informeel verband of voorbereidende bijeenkomsten binnen de zelforganisatie waarin voorlichting gegeven wordt over het professionele aanbod. Ouders aanmoedigen om aan deze bijeenkomsten deel te nemen kost vaak veel tijd. In de ogen van informele werkers, is het

werk dat zij leveren op dit gebied in het voordeel van formele voorzieningen. Het is daarom van groot belang dat formele werkers duidelijke en expliciete waardering voor hun inspanning bieden. De samenwerking valt of staat met het vermogen van formele werkers om in te spelen op de verwachtingen

van informele werkers: zij hebben bijvoorbeeld behoefte aan aanspreekpunten onder formele werkers die goed bereikbaar zijn en antwoord kunnen bieden op alle vragen. De hiervoor benoemde samenwerkingsverbanden boeken goede resultaten op dit gebied door aan de onderstaande condities te voldoen.

Voorwaarden: Naast betrokkenheid en bereikbaarheid van formele werkers is allereerst een goede coördinatie van informele werkers die als intermediairs optreden een basis voorwaarde. Deze coördinatie betreft ook het contact tussen formele en informele werkers. In Dordrecht wordt de rol van coördinator uitgevoerd door formele werkers uit twee verschillende instanties (Careyn en MEE). Deze versnippering, samen met de onzekerheid over het voortbestaan van de coördinatie, wordt als een zwak punt ervaren door betrokkenen. Ontmoeting en uitwisseling tussen formele werkers en intermediairs vindt plaats door middel van regelmatige thema-bijeenkomsten die door de coördinator worden georganiseerd, met ruime pauzes voor netwerkgelegenheid. Aanwezigheid van voldoende formele werkers is hierbij van groot belang. Om ervoor te zorgen dat informele werkers zelf vertrouwen hebben in de professionals en hun aanpak, is het van belang dat er persoonlijk contact is en dat professionals open en transparant zijn over hoe zij te werk gaan. Een folder met informatie voldoet over het algemeen niet. Formele werkers moeten goed bereikbaar zijn, ervoor zorgen dat informele werkers alle nodige informatie krijgen en helpen oplossingen te vinden voor problemen die informele werkers tegenkomen in hun rol als intermediairs. Ook is een passende vrijwilligersvergoeding voor deze vorm van samenwerking belangrijk. Uit de interviews en discussie bleek dat meer aandacht moet komen voor het zichtbaar maken van de informele werkers en waarvoor zij benaderd kunnen worden. Een plan voor de toekomst in Dordrecht was dan ook het maken van een database met een korte profiel-schets van alle intermediairs.

CONSULTATIE – TOEGANKELIJKHEID EN KWALITEIT VAN VOORZIENINGEN VERGROTEN

Om voorzieningen inclusiever te maken is het niet alleen nodig om ouders over de drempel te helpen, maar ook om te werken aan een betere aansluiting tussen het aanbod en specifieke vragen of problemen die nu nog niet voldoende aandacht krijgen. Professionele diensten kunnen hierbij goed de hulp van informele werkers gebruiken, die met hun werk in de gemeenschap veel signalen opvangen. Formele en informele werkers werken samen aan een duurzame verbetering van de toegankelijkheid en kwaliteit van de formele voorzieningen. Formele en informele werkers overleggen, in informeel verband of in juist meer geformaliseerde bijeenkomsten of gesprekken, over wat informele werkers zien en horen aan vragen en behoeftes die leven onder bewoners van de wijk en over wat mogelijk ontbreekt in het

3 Handleiding Tussen-In, website van Al Amal (<http://www.al-amal.nl/wp-content/uploads/2013/10/TussenIn-Boek.pdf>).



bestaande aanbod. Mogelijk worden informele werkers betrokken bij het ontwikkelen van nieuw beleid of een plan van aanpak voor verandering.

Stichting Idhem in Den Haag geeft advies aan gemeentelijke diensten en professionele hulpverlening over Midden en Oost Europese migranten. Formele werkers komen steeds vaker in aanraking met deze relatief nieuwe migrantengroepen. Idhem biedt informatie over de sociale en culturele achtergrond van de migranten en deelt haar expertise in het begeleiden van Midden en Oost Europese migranten in Nederland, middels informatie bijeenkomsten en adviesgesprekken. "Hoewel dit niet het enige aspect is van diversiteitsgevoelige hulpverlening, is enige kennis van de culturele achtergrond wel handig. Bijvoorbeeld: Als je Poolse ouders vraagt of hun kind van vier jaar zindelijk is, wordt dit opgevat als een belediging, omdat het in Polen normaal is dat kinderen na twee jaar altijd zindelijk zijn. Hierdoor kan je het vertrouwen van ouders bij een eerste ontmoeting ondermijnen. Als je dit als hulpverlener weet, kan je dit vermijden" (Voorzitter Idhem)

Aandachtspunten: Wanneer informele werkers zich (vrijwillig) inzetten om hun kennis en ervaring te delen met formele

Consultatie

Vorm: Formele en informele werkers werken samen aan een duurzame verbetering van de toegankelijkheid en kwaliteit van de formele voorzieningen

Startsituatie: Informele werkers hebben ideeën over wat volgens hen ontbreekt in de aanpak van professionals en tonen zich bereid hierover mee te denken.

Aandachtspunten: Risico dat er niets met de adviezen gebeurt. Communicatie stijlen kunnen botsen. Kennisuitwisseling werkt het beste in langtermijn relatie.

Voorwaarden:

- Informele werkers hebben goede communicatie vaardigheden
- Formele werkers waarderen informele expertise en staan open voor andere werk- en communicatie stijlen.

informele werkers niet beheersen, omdat ze niet actief zijn in het formele circuit (denk bijvoorbeeld aan spreekstijlen bij vergaderingen). Hierdoor kan bij professionals het gevoel ontstaan dat het denk- of werkniveau van informele werkers onvoldoende is om een waardevolle bijdrage te leveren, terwijl dit niet per se het geval is. Kennisuitwisseling en wederzijds

werkers, werkt het voor alle betrokken partijen demotiverend wanneer er uiteindelijk niets met deze adviezen gebeurt. Daarom is het belangrijk dat alle managementlagen betrokken worden bij het proces en het van te voren duidelijk is welke ruimte er feitelijk is voor verandering. Een andere valkuil is dat de communicatie tussen professionals en informele werkers moeilijk verloopt, bijvoorbeeld omdat professionals impliciete normen hanteren die

advies werken het beste in een lange termijn relatie. Ad hoc contact opnemen in het geval van problemen wordt door informele werkers als niet-efficiënt ervaren.

Voorwaarden: Informele werkers moeten in staat zijn hun expertise zichtbaar te maken en te vertalen naar concrete adviezen. Ook is het van belang dat formele werkers beseffen dat, hoewel zij de formele opvoedkundige expertise in huis hebben, informele werkers andere expertise hebben die even noodzakelijk is om de toegankelijkheid te vergroten. Soms is deze expertise niet direct zichtbaar voor professionals en is het letterlijk nodig om te 'leren kijken en luisteren' naar andere uitingen van expertise dan de professional gewend is. Gezamenlijke casuïstiekbespreking kan hierbij ook tot bijzonder waardevolle nieuwe inzichten brengen.

BETREKKEN VAN INFORMELE WERKERS BIJ HULPTRAJECT

Informele werkers kunnen ook door formele hulpverleners zelf ingeschakeld worden in de loop van een hulptraject. Bijvoorbeeld in het geval er spanning of onbegrip ontstaat tussen een gezin en een formele werker.

Stichting Al Amal in Utrecht ondersteunt professionele hulpverleners wanneer een hulptraject met een Marokkaans gezin is vastgelopen. De professional behoudt de regie over het hulptraject maar schakelt een vertrouwenspersoon in om de communicatie problemen met het gezin op te lossen. Het gaat hier vooral om cultuurvertaling en het achterhalen van de oorsprong van de spanning of miscommunicatie.

Stichting Idhem uit Den Haag is een ander voorbeeld. Idhem werkt met vrijwilligers en een aantal beroepskrachten en er is veel deskundigheid om snel op vragen in te kunnen spelen. Wanneer een hulpverlener Idhem inschakelt, dan wordt gekeken of een vrijwilliger, dan wel een beroepskracht de vraag moet oppakken. Partners in de stad weten Idhem goed te vinden.

Aandachtspunten: Informele werkers worden vooral benaderd en ingezet op casusniveau, door individuele professionals. Wanneer er echter een structurele relatie zou bestaan, ook op management niveau, zouden problemen makkelijker en sneller opgelost kunnen worden, of voorkomen. Doordat samenwerking op casusniveau blijft hangen, is het daarnaast ook erg afhankelijk van individuele professionals: weten zij van het bestaan van deze mogelijkheid of niet?

Voorwaarden: De regie en verantwoordelijkheid van het traject blijft in de handen van de formele werker. Er moet een duidelijke afbakening van rollen en verantwoordelijkheden zijn. Met de informele werker moeten een aantal formele afspraken gemaakt



worden, zoals geheimhoudingsplicht, het ondertekenen van een intentieverklaring integriteit of een verklaring goed gedrag, en vrijwilligersvergoeding.

EEN HELPENDE HAND VOOR DE OVERVRAAGDE INFORMELE WERKER

Informele werkers treden op als vertrouwenspersoon en bieden vaak ook zelf informele hulp aan een ouder/gezin/kind. Het gebeurt regelmatig dat informele werkers in een dergelijke rol overvraagd worden. Ook kan het gebeuren dat informele werkers actief waren in een project of stichting die niet meer bestaat, maar op eigen houtje verder gaan omdat zij gezinnen niet in de steek willen laten. In deze samenwerkingsvorm is de focus op de rol die formele werkers kunnen spelen in het ondersteunen, begeleiden of toerusten van vertrouwenspersonen, zodat zij de rol die ze graag vrijwillig op zich nemen kunnen blijven vervullen, maar er tegelijkertijd niet te veel druk op hun schouders komt. Door deze vorm van samenwerking staat de vertrouwenspersoon er niet meer alleen voor.

M. (informele werker) zet zich in voor het verbreken van isolement van Afrikaanse vrouwen in Zaandam. M. geeft aan grote behoefte te hebben aan ondersteuning hierin: Coördinatie, onkostenvergoeding en steun door formele werkers zijn nodig om dit werk op een duurzame manier voort te zetten. Zij was een van de contactvrouwen van de succesvolle stichting Buitenlandse Vrouwen Overleg (BOV). Sinds BOV niet meer bestaat is M. samen met enkele andere contactvrouwen actief gebleven, om te vermijden dat vrouwen weer geïsoleerd raken, zonder enige vorm van coördinatie of vrijwilligersvergoeding. Wanneer kosten gemaakt moeten worden, dekt M. deze zelf. Samen met de coördinator van het Centrum Jong van Zaandam, onderzoekt M. tijdens de onderzoekswerkplaats de mogelijkheden om een netwerk op te zetten van informele werkers die vanuit het jeugdteam ondersteund en gecoördineerd worden. De coördinator ziet het als haar taak als formele werker om de informele inzet van M. te koesteren en ondersteunen. Zij wil daarom graag helpen om het werk van M. een nieuwe duurzame vorm te geven. Naast de materiële ondersteuning die zij van het Centrum Jong kan krijgen, vindt M. het ook zeer belangrijk om te zien dat er andere mensen zijn die ook deze vrouwen willen helpen. Dit werkt motiverend: "Het is voor mij als een bevestiging van wat ik doe, het geeft erkenning en helpt de zware kanten van dit werk te dragen".

Een ander voorbeeld zien we in Zuidplas, waar sprake is van spanning tussen een groep Molukse jongeren en de gemeente. Volgens de deelnemers aan de onderzoekswerk-

plaats is deze spanning geworteld in oud zeer dat te maken heeft met de migratiegeschiedenis van de gemeenschap naar Nederland in de jaren vijftig. In die tijd is het vertrouwen in de Nederlandse overheid geschonden en de pijn hiervan heeft nog steeds een weerklink in de bestaande spanningen met de groep jongeren, die regelmatig in aanraking komen met de politie. De informele werker J. speelt al jaren een belangrijke rol als aanspreekpunt en voorbeeldfiguur voor de jongeren, samen met zijn vrouw. J. Helpt onder andere door 's nachts bij te springen om vechtpartijen te voorkomen of om met de politie te bemiddelen. Hij praat met de jongeren en toont begrip. Hij wil graag dat er een preventieve aanpak komt van de problematiek, maar zowel vanuit de gemeenschap zelf als vanuit de gemeente en de politie is tot nu toe vooral repressief opgetreden. De druk op J.'s schouders is zwaar. Tijdens de onderzoekswerkplaats ontstond een verbinding met de aanwezige leerplichtambtenaar uit Zuidplas, die de problemen waar J. tegenaan loopt duidelijk aan het hart gingen. Zij wil graag J. ondersteunen en samen met hem werken aan wederzijds vertrouwen tussen de gemeente en de Molukse gemeenschap, zodat er een oplossing gevonden kan worden voor het probleem met de jongeren en er een preventieve aanpak komt. Zij maakte tijdens de werkplaats duidelijk voor alle deelnemers dat J er niet meer alleen voor staat.

Een helpende hand

Vorm: Formele werkers begeleiden, ondersteunen informele werkers die overvraagd zijn.

Startsituatie: De informele werker wordt vanwege zijn laagdrempelige positie overvraagd.

Voorwaarden:

- Vrijheid en ruimte voor de formele werker om hier tijd aan te besteden.
- Verwachtingsmanagement

In beide voorbeelden gaat het vooral om het feit dat formele werkers de rol van informele werkers in de wijk als essentieel beschouwen en het als hun taak zien om informele werkers daarin te ondersteunen. Dit is in overeenstemming met de doestellingen van de transformatie van de jeugdzorg, waarin formele werkers onder andere de taak krijgen om informele zorg en informele netwerken te versterken. Een belangrijke voorwaarde is dat formele werkers hier ook daadwerkelijk de nodige tijd en vrijheid voor krijgen, zodat zij beschikbaar kunnen zijn voor de informele werker wanneer dit echt nodig is. Ook belangrijk is dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over wat realistische verwachtingen zijn.



Samenwerken met focus op de gemeenschap

In deze voorbeelden staat niet zozeer de relatie tussen gezin en (formele en informele) hulp centraal, maar de sociale dynamiek in de wijk die kan leiden tot een positieve verandering in het pedagogisch klimaat.

Wanneer men veranderingen op collectief niveau op het oog heeft (bijvoorbeeld: hoe praten mensen met elkaar over opvoeding? kunnen we een betere verbinding krijgen tussen wijk en school?) kan het werk dat informele werkers binnen migrantenorganisaties verrichten vaak als een handig startpunt van samenwerking dienen. Niet informele werkers worden gemobiliseerd om het aanbod van professionals toegankelijker te maken, maar professionals zetten hun eigen expertise, middelen en vakkundige kennis in om het werk te ondersteunen dat informele werkers in hun organisatie verzetten. Professionals helpen dus om processen die informele werkers binnen een groep migrantenouders in gang zetten te versterken, wanneer deze processen relevant zijn voor het voorkomen of aanpakken van opvoedproblemen. Onderstaande samenwerkingsvormen zijn hier een voorbeeld van.

WIJKSPECIFIEKE PROBLEMEN AANPAKKEN

Wijkspecifieke problemen aanpakken

Vorm: Een team van formele en informele werkers neemt het voortouw om wijkspecifieke problemen aan te pakken, met behulp van relevante partners die zij hiervoor inschakelen.

Startsituatie: Er zijn problemen die het niveau van het gezin overstijgen, die informele (of formele) werkers signaleren.

Aandachtspunten:

Een intensieve inzet is nodig van zowel formele als informele werkers in het kernteam. Per probleem is een netwerkanalyse nodig.

Voorwaarden:

- Verantwoordelijkheid moet gedeeld worden tussen formele en informele werkers
- Duidelijke taakverdeling
- Alle deelnemers aan het kernteam voelen zich 'eigenaar'
- Sterk team met veel overtuigingskracht en aanstekelijk enthousiasme

Formele en informele werkers kunnen de handen ineen slaan om collectieve, wijkgerelateerde problemen aan te pakken. Het gaat dan om thema's die voor vele gezinnen spelen en die meestal alleen met een gezamenlijke inspanning van verschillende instanties aangepakt kunnen worden.

Een van de samenwerkingsplannen die gemaakt werden tijdens de onderzoekswerkplaats door deelnemers uit Zaandam is een mooi voorbeeld van een dergelijke samenwerkingsvorm. De aanwezige informele werkers zien bepaalde problemen steeds terugkomen: dit zijn thema's die op gemeenschapsniveau aangepakt moeten worden. Naast het signaleren van een specifieke problematiek, kunnen zij ook een rol spelen in het aanpakken hiervan, maar dit kunnen zij niet alleen. Hiervoor is een bundeling van krachten nodig van formele en informele werkers. Voorbeelden van collectieve problematiek zijn:

1) *Jongerenwerkloosheid. Jongeren met een migrantenachtergrond hebben veel moeite met het vinden van een stage. Dit heeft negatieve gevolgen voor hun zelfbeeld en verbinding met de Nederlandse samenleving, omdat zij zich slachtoffer voelen van discriminatie. Zij raken ontmoedigd. 'In samenwerking met scholen en andere partijen kunnen we ervoor zorgen dat jongeren hierin begeleiding krijgen of dat de school een stage voor hen regelt' (Informele werker Stichting Hicret).*

2) *Verbinding tussen school en gezin als opvoedpartners. Er blijken verschillende verwachtingen te zijn tussen ouders en school. De school vindt dat ouders verantwoordelijk zijn voor de opvoeding, terwijl ouders bepaalde opvoedaspecten terug willen zien in de aanpak van leerkrachten op school. Leerkrachten hebben aan hun kant vaak niet de nodige achtergrond kennis om jongeren op een effectieve manier aan te spreken op hun gedrag. Als voorbeeld draagt informele werker M. het geval voor van jongeren die met de excuus 'we moeten bidden voor de Ramadan' de school verlaten om op straat te gaan roken. Leerkrachten trappen hier in. De ouders van deze jongeren zijn zelf opgegroeid in een land waar kinderen gezamenlijk opgevoed worden. Ze worden door iedereen op straat aangesproken. "Maar hier zegt het kind: Wie ben jij?!", legt M. uit. Zij spreekt kinderen wel aan op straat en probeert ook de school signalen en advies te geven.*

Per thema zijn verschillende partijen nodig die gezamenlijk naar een oplossing toe kunnen werken. De deelnemers uit Zaandam die tijdens de onderzoekswerkplaats met elkaar aan tafel (formeel en informeel) zaten maakte hiervoor een plan van aanpak voor de toekomst. De deelnemers vormen een kerngroep die periodiek bij elkaar komt en steeds een thema selecteert. Voor dat thema worden gericht partners gezocht die bij kunnen dragen aan de oplossing. Er wordt een wijkplan gemaakt rondom die problematiek. Het kerngroepje is verantwoordelijk voor de voortgang en plant terugkomende evaluatiemomenten in.



Aandachtspunten/voorwaarden. Aandachtspunten en voorwaarden zijn moeilijk te formuleren op basis van de huidige onderzoeksdata, gezien het voorbeeld uit de onderzoekswerkplaats een plan voor de toekomst betreft. Vanzelfsprekend brengt deze vorm van samenwerking grote organisatorische uitdagingen met zich mee. Per probleem moet een goede netwerkanalyse gemaakt worden, zodat alle partijen die cruciaal zijn voor de oplossing betrokken worden. Formele en informele werkers moeten een sterk team vormen, zodat zij ook andere partijen die essentieel zijn voor de oplossing van het probleem kunnen overtuigen hierin te investeren. Daarbij moeten zij de nodige tijd en energie kunnen investeren om de aanpak van een thema tot een concreet resultaat te laten leiden. Een duidelijke taakverdeling is hierbij onontbeerlijk. Een uitdaging -in het geval informele werkers vrijwilligers zijn- is waarschijnlijk het inschatten van hoeveel informele werkers belast kunnen worden, zodat de gezamenlijke aanpak van wijkproblemen wél profiteert van hun expertise en positie in de migrantengemeenschap, maar niet lijdt onder de discontinuïteit die intrinsiek verbonden is aan vrijwilligerswerk.

VERSTERKEN VAN DE 'VEILIGE RUIMTE'

In de huidige maatschappelijke context kunnen ouders uit migrantengroepen zich slachtoffer voelen van stigmatisering, onder andere door veel negatieve (media) aandacht voor

Versterken van de 'veilige ruimte'

Vorm: Formele werkers sluiten aan bij de inspanning van informele werkers om een 'veilige ruimte' te creëren waarin een bodem voor verandering ontstaat.

Startsituatie: Door de effecten van stigmatisering en dominante negatieve beelden zijn migrantenouders niet in staat om in positieve termen over opvoeding en de toekomst te denken.

Voorwaarden:

- Formele werkers zijn bereid in te spelen op wat er binnen de collectieve ruimte gebeurt.
- Informele werkers zijn in staat formele werkers binnen deze 'veilige ruimte' te leiden

problematisch gedrag van jongeren uit hun gemeenschap en indirect ook voor hun rol als opvoeders. Hierdoor kan soms het gesprek over opvoeding moeilijk op gang te brengen zijn. Migrantenouders die worden uitgenodigd over opvoeding te praten kunnen zich, bijvoorbeeld, al bij voorbaat als 'probleemgeval' benaderd voelen, en deinzen daarom terug. Een 'veilige ruimte' is een vorm van verbinding tussen mensen waarbinnen zij in staat zijn in positieve termen over zichzelf en hun identiteit te gaan denken, tegen de dominante negatieve beelden in (Collins, 2000; Janssens en Steyaert, 2001, pp 117-121). Door het ontstaan van deze positieve beelden, ontwikkelt zich ook de ruimte om op zoek te gaan naar mogelijkheden voor verbetering van de eigen situatie. Ook vormt zich een bodem van onderling vertrouwen waardoor

ervaren problemen bespreekbaar worden. De veilige ruimte biedt ouders te kans om met elkaar een vraag te articuleren vanuit het eigen perspectief (zie ook Ponzoni, 2015b).

Een voorbeeld hiervan is het werk van de informele werker M. in Zaandam. Zij brengt groepen kwetsbare vrouwen bij elkaar in informeel verband, omdat zij ziet hoe belangrijk dit is om verborgen problemen op tafel te krijgen. Het gaat om vrouwen die bescheiden zijn, vaak terughoudend in het contact met anderen. Samen koffie drinken, onder begeleiding van een ervaren contactvrouw, kan een veel grotere impact hebben dan op eerste zicht kan lijken: "Dit kopje koffie is niet alleen een kopje koffie" legt M. uit, "in dit kopje zit een verhaal, een verhaal dat vrouwen met elkaar delen. Dat niet alleen: Samen roeren wij in dit kopje koffie. Hierdoor komen problemen maar ook oplossingen naar boven." Met dit mooie beeld laat M. zien dat met elkaar in contact zijn in een 'veilige ruimte' een bron is van bewustwording en een eerste stap voor verandering kan zijn. Uit de verbinding die ontstaat putten vrouwen de kracht om problemen onder ogen te zien en op te pakken.

Formele werkers kunnen op verschillende manieren dit proces versterken. Een daarvan is dat zij simpelweg informele werkers faciliteren in hun taak, door materiële randvoorwaarden te creëren, bijvoorbeeld een ruimte regelen voor bijeenkomsten. Een dergelijke type samenwerking is in Zaandam in ontwikkeling, op initiatief van het Centrum Jong. Een andere mogelijkheid is dat formele werkers het proces versterken met hun eigen deskundigheid. In dit geval verlenen informele werkers aan formele werkers toegang tot de 'veilige ruimte' die zij samen met groepen ouders in leven hebben geroepen, zodat formele werkers met hun expertise het proces van verandering kunnen begeleiden. Een voorbeeld van dit type samenwerking uit eerder onderzoek is dat van de samenwerking tussen een Ouder- en Kindcentrum (OKC) en twee migrantenorganisaties in Amsterdam Nieuw-West (casus 'OKC op locatie' in Ponzoni, 2012). De formele werkers sluiten aan bij de inspanningen van informele werkers, en bieden versterking door hun kennis en expertise beschikbaar te stellen. In de praktijk kan dit betekenen dat zij binnen de migrantenorganisaties aanwezig zijn en deelnemen aan de (informele) gesprekken die daar tussen ouders plaats vinden. Er kunnen ook meer geformaliseerde bijeenkomsten en trajecten plaatsvinden.

Aandachtspunten. Van belang daarbij is dat formele werkers niet uitgaan van een zelf ontwikkeld vast programma (cursus of individuele trajecten) maar bereid zijn in te spelen op wat er binnen de collectieve ruimte gebeurt en de kansen grijpen die de dynamiek tussen ouders biedt om een verbinding met hen



te maken. Dit opent de weg om ouders verder te helpen in het oppakken van problemen of onzekerheden.

Voorwaarden. De belangrijkste voorwaarde is dat formele werkers de waarde inzien van de 'veilige ruimte', erkennen dat de rol van de informele werker hierin cruciaal is, en bereid zijn zich door de inzichten en expertise van de formele werker te laten leiden in hun aanpak.

ONDERLINGE UITWISSELING EN INITIATIEVEN VAN OUDERS ONDERSTEUNEN

Door thema avonden en gesprekken te organiseren dragen informele werkers bij aan ontmoeting tussen ouders. Wat vinden zij belangrijk in de opvoeding? Waar lopen zij tegenaan? Wat zouden zij anders willen zien in de wijk waar zij wonen? Maken zij zich zorgen om de omgeving waar hun kinderen in opgroeien en de invloeden die daarvan uitgaan? Hoe is de relatie met de school? Door ouders onder begeleiding met elkaar in gesprek te brengen, kunnen allerlei ideeën en initiatieven ontstaan om gezamenlijk een bepaald thema verder te ontwikkelen, de wijk opvoedvriendelijker te maken, of ouders en school dichterbij elkaar te brengen. Professionals vanuit de jeugdvoorzieningen kunnen een belangrijke rol spelen in het faciliteren hiervan. Zij kunnen vanuit hun positie en ervaring deze initiatieven helpen in de praktijk tot bloei te laten komen. De transformatie van de jeugdzorg plaatst –althans op papier– veel nadruk op het versterken van de pedagogische omgeving van gezinnen. Vanuit dit gedachtegoed is het zeker denkbaar dat professionals hierin een rol spelen. Een dergelijke faciliterende rol zou een belangrijk onderdeel kunnen vormen van nieuwe manieren van werken dat professionals zich vanaf nu eigen moeten maken.

Stichting BMP (Bevordering Maatschappelijke Participatie) organiseert samen met lokale partnerorganisaties gesprekken tussen ouders met uiteenlopende achtergronden, onder andere in de Haagse Schilderswijk, het Haarlemse Schalkwijk en de Amsterdamse Indische Buurt. In het kader van de Wijkacademie Opvoeden in hun wijk komen de ouders een keer in de drie weken bij elkaar om inhoudelijke en morele aspecten van opvoeding met elkaar te bespreken. Stichting BMP en een informele werker of professional van een lokale organisatie treden op als gespreksleiders en bewaken dat ouders met elkaar spreken over onderwerpen die zij belangrijk vinden. De ouders wisselen ervaringen uit, nodigen af en toe een deskundige uit, en bepalen thema's waar zij samen

mee verder willen. Wanneer nieuwe initiatieven en ideeën ontstaan, helpen de stichting en de partnerorganisatie de ouders om deze ideeën handen en voeten te geven. De ambitie is om deze coördinerende en faciliterende functie over te dragen aan gemeentelijke professionals in de jeugdzorg, op basis van de gedachte dat dit bij uitstek past bij de nieuwe rol van formele werkers in de transitie. In de ervaring van BMP blijkt dit helaas heel moeilijk. De meeste gemeenten en de gemeentelijke voorzieningen voor opvoedondersteuning en jeugdzorg die de stichting heeft benaderd leggen in de praktijk de prioriteit (nog) niet bij het ondersteunen van dergelijke initiatieven.⁴

De belangrijkste voorwaarde voor het slagen van dit type samenwerking is dat de focus op het versterken van het pedagogisch klimaat in de wijk, op papier een van de pijlers van de transformatie, als een daadwerkelijke prioriteit wordt gezien door formele werkers.

4 Bron: Programmatheorie De Wijk-Academie Opvoeden (Jonker, 2015) en mondeling gesprek met de voorzitter van de stichting. Stichting BMP heeft niet meegedaan aan de onderzoekswerkplaats. Wel heeft er een oriënterend gesprek plaatsgevonden met de voorzitter en zijn documenten over hun activiteiten bestudeerd.



5

Aandachtspunten voor duurzame samenwerking

De samenwerkingsverbanden die in dit onderzoek hebben geparticipeerd laten zien dat de verbinding tussen formele en informele werkers op verschillende vlakken loont. Wel is er een aantal vragen en belemmeringen waar de deelnemers tegenaan lopen, wanneer zij samenwerking willen verduurzamen. Hieronder noemen we enkele aandachtspunten die veel terug kwamen in de interviews en in de discussies tijdens de onderzoekswerkplaats. Ze geven aan welke randvoorwaarden van belang kunnen zijn voor een kansrijke samenwerking tussen formeel en informeel. We bespreken hier de randvoorwaarden die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen. Eerder in dit rapport benadrukten we al het belang van de vruchtbare bodem, het elkaar kennen, samen een visie op de samenwerking ontwikkelen, en ruimte voor experimenteren (Ponzoni, 2012). De eerste randvoorwaarde die we bespreken is: diversiteit(skennis) in het team brengen. Informele werkers kunnen daarbij een rol hebben. De tweede is: het bewaken van de informele positie van informele werkers, waarbij zij wel versterkt worden. Een derde voorwaarde is: investeren in duurzaamheid van de samenwerking. Bijzondere aandacht besteden we daarbij aan de rol van de gemeente.

Diversiteit van het team en cultuursensitiviteit

DIVERSITEIT IN WIJKTEAMS

Wanneer informele werkers als bruggenbouwers optreden en gezinnen willen verbinden met professionele hulpverlening, werpt samenwerking meer vruchten af naarmate het professionele aanbod beter is toegesneden op de behoefte van de betreffende gezinnen. Een van de voorwaarden die daaraan kan bijdragen is etnische diversiteit in het (wijk)team. Meerdere formele en informele werkers signaleren dat er nog weinig diversiteit is in de samenstelling van wijkteams en jeugdteams. Deelnemers aan dit onderzoek zijn over het algemeen van mening dat het contact met kwetsbare migrantengezinnen gemakkelijker is wanneer professionals met een met bewoners gedeelde etnische achter-

grond beschikbaar zijn; vanwege o.a. taal, herkenbaarheid en vertrouwen. Wanneer de afstand tussen professionele hulpverleners en gezinnen hierdoor kleiner wordt, vergroot dit ook de kans dat informele werkers effectief een verbinding kunnen maken. Maar de voorbeelden in dit onderzoek laten zien dat samenwerking in principe ook succesvol kan zijn als aan deze voorwaarde (nog) niet wordt voldaan. Een open houding, respect voor verschil, en bewust zijn van de eigen cultuurspecifieke normen en verwachtingen blijken wél essentiële kwaliteiten van formele werkers die met informele werkers samen willen werken.

CULTUURSENSITIVITEIT EN KENNIS VAN CULTURELE ACHTERGROND

Een onderwerp van discussie tijdens de onderzoekswerkplaats was het belang van kennis van de culturele achtergrond van migrantengezinnen bij formele werkers. Is dit nodig, of gaat het vooral om de open en sensitieve houding van de professional? Dit hangt af van het specifieke geval. Uit de discussie bleek dat informele werkers het als onderdeel van hun taak zien om professionals te helpen hier een afweging in te maken en in specifieke gevallen de nodige kennis over te brengen. Soms is enige kennis van de cultuur wel van belang. Wanneer bijvoorbeeld in een specifieke gemeenschap familieleden buiten het gezin heel nauw betrokken worden bij de opvoeding, is het voor de professional van groot belang om hierbij rekening te houden in zijn/haar benadering

Een basiskennis van de culturele normen kan onderdeel zijn van een goede voorbereiding van de professional, maar het is uiteraard onmogelijk voor de formele werker om zich alle relevante kennis over alle verschillende etnische groepen van te voren eigen te maken. Daarnaast kan een bovenmatige focus op culturele normen en verwachtingen ook contraproductief zijn, aangezien mensen verschillende betekenis kunnen geven aan de eigen culturele bagage en hier in hun leven verschillend mee om kunnen gaan. Het is daarom vooral belangrijk om evenwicht na te streven tussen enige kennis van de sociale en culturele achter-



grond van migrantenouders en een open, sensitieve houding. Informele werkers kunnen formele werkers helpen hier een weg in te vinden.

Bewaken van de informele positie

Zoals in hoofdstuk 3 is duidelijk geworden, beperkt de kracht van informele werkers zich niet tot het vertalen en overbruggen van taal- en cultuurverschillen. Ook de informele positie is van groot belang. De nabijheid en het vrijblijvende karakter van informeel contact is juist de kracht van informele werkers, waarin zij zich onderscheiden van formele werkers. Voor het winnen van het vertrouwen van ouders die afstand ervaren tot formele voorzieningen is het feit dat informele werkers niet tot deze voorzieningen behoren, maar een onafhankelijke positie hebben, cruciaal. Bovendien zijn informele werkers in hun handelen 'niet belemmerd door het systeem' (zie hoofdstuk 3): Het feit dat zij niet gebonden zijn aan functieomschrijvingen, takenpakketten, tijdschema's en protocollen komt het contact met gezinnen ten goede. Dit betekent dat de meerwaarde van informele werkers niet ophoudt te bestaan wanneer er voldoende diversiteit bereikt wordt in de samenstelling van professionele teams of wanneer professionals voldoende uitgerust zijn met interculturele kennis en vaardigheden.

De flexibiliteit van handelen en denken die verbonden is aan de informele positie stelt informele werkers in staat om snel en naar eigen inzicht ondersteuning te bieden. Hierdoor bestaat echter ook het risico dat informele werkers overvraagd raken of in ingewikkelde situaties terecht komen waarbij zij versterking nodig hebben van formele werkers. In kader 1 staan twee modellen beschreven die mogelijk zijn om dit te voorkomen.

Kader 1: Informaliteit versterken volgens verschillende modellen

Zoals boven beschreven kunnen informele werkers een substantiële bijdrage leveren aan de toegankelijkheid en kwaliteit van formele hulp en ondersteuning voor migrantenouders, zoals in de genoemde voorbeelden van samenwerkingsvormen *'over de drempel'*, *'betrekken van informele werkers bij hulptraject'* en *'consultatie'*. De uitdaging hierbij is het waarborgen van de informele positie van informele werkers. Al worden zij betrokken bij het werk van formele werkers, het is van belang om de kracht van de informele positie te bewaken. Dit vraagstuk speelde bijvoorbeeld voor de gemeente Zaandam tijdens de onderzoekswerkplaats.

TWEE OPTIES IN ZAANDAM

In Zaandam is behoefte aan een betere structurele verbinding tussen informele zorg en formele zorg, maar ook tussen

informele werkers onderling die als informele hulpverleners of vertrouwenspersonen optreden. Middels onderlinge discussie en consultatie met andere gemeenten onderzochten de deelnemers uit Zaandam twee alternatieven: 1. Het oprichten van een 'netwerk informele zorg', waar informele werkers uit verschillende etnische groepen in verenigd zijn. Dit netwerk zou formeel verbonden worden aan het jeugdteam, zodat coördinatie en begeleiding van de informele werkers vanuit het jeugdteam georganiseerd kunnen worden. In deze constructie worden informele werkers ondersteund door formele werkers, wordt een vrijwilligersvergoeding geregeld worden en duidelijke afspraken gemaakt door middel van een convenant, waarin rollen en verantwoordelijkheden duidelijk beschreven staan. 2. Een netwerk van informele werkers dat volledig onafhankelijk van het formele systeem opereert. Dit zou kunnen door het opzetten van een overkoepelende stichting met informele werkers uit verschillende organisaties en verschillende nationaliteiten, die onafhankelijk van de formele hulpverlening bestaat, maar hier wel mee samenwerkt. Ook in een dergelijke stichting kan de rol van vrijwilligers formeel worden vastgesteld en een vrijwilligersvergoeding per uur gerekend worden.

Een voordeel van de eerste optie is dat informele werkers ondersteuning en begeleiding krijgen. Ook is het makkelijker om structurele samenwerking te laten ontstaan. De coördinator kan makkelijk regelmatige uitwisseling tussen formele en informele werkers organiseren. Een valkuil hierbij, zoals duidelijk werd tijdens de consultaties met de andere gemeenten en in de discussie op de tweede dag van de onderzoekswerkplaats, is dat de kracht van informeel deels verloren kan gaan, omdat informele werkers uiteindelijk geassocieerd worden met de formele voorzieningen. Hierdoor zouden zij hun imago van onafhankelijk vertrouwenspersoon kunnen verliezen. In hoeverre dat een serieus risico is, hangt sterk af van de context en van de positie van de informele werker in de eigen gemeenschap. In Dordrecht zien we bijvoorbeeld dat informele werkers die gecoördineerd worden vanuit het formele systeem hun vertrouwenspositie in de gemeenschap niet kwijt zijn geraakt, hoewel dit vraagstuk hier ook speelt.

In de tweede optie wordt dit risico vermeden. Door een aparte stichting op te zetten blijven informele werkers duidelijk en volledig informeel, maar verbinden zich wel aan elkaar. Hierdoor kunnen zij het perspectief van de eigen groep overstijgen. Nadeel van deze werkwijze is dat en nog meer gewicht komt op de schouders van informele werkers, die al makkelijk overvraagd worden. De faciliterende en coördinerende rol die formele werkers zouden spelen in de eerste optie ontbreekt hier.



Verbindingen verduurzamen

Behalve de samenstelling en het kennis- en vaardigheden niveau van de teams en de informele positie is een derde voorwaarde: investeren in duurzaamheid van verbindingen.

Een belangrijk signaal dat naar voren kwam in het onderzoek is dat samenwerking teveel *ad hoc* gebeurt, en te weinig op basis van een structurele, duurzame verbinding. Al tijdens de interviews gaven met name informele werkers aan dit als een belemmering te ervaren, maar ook als een gemiste kans om veel meer uit de samenwerking te halen. Tijdens de onderzoekswerkplaats werd dit thema verschillende keren genoemd als een centraal aandachtspunt bij het opzetten van samenwerking. Een duidelijk voorbeeld werd gegeven door stichting Idhem in Den Haag. Idhem heeft veel deskundigheid over EU-migranten en kan snel op vragen van formele werkers in spelen. Dit gebeurt ook veel, maar de stichting wordt bijna uitsluitend benaderd en ingezet op casusniveau. Sommige uitvoerende professionals kennen de stichting en schakelen deze in op incidentele basis. Veel beter zou zijn, aldus de voorzitter, wanneer er ook op managementniveau samen gewerkt werd en afspraken werden gemaakt. Doordat samenwerking op casusniveau blijft hangen, ben je erg afhankelijk van individuele professionals: weten die van het bestaan van Idhem, of niet?

MEER INVESTEREN IN STRUCTUREEL OVERLEG

Meerdere informele werkers geven aan dat zij door formele werkers vooral benaderd worden als er problemen zijn die erg uit de hand zijn gelopen. Hoewel zij in specifieke gevallen zeker bereid zijn te helpen, ervaren zij deze rol als 'brandjesblusser' vaak als beperkt en inefficiënt. Zo verklaart de voorzitter van stichting Hicret in Zaandam over de relatie van de stichting met de gemeente:

"Op dit moment neemt de gemeente contact met ons op alleen wanneer er urgente problemen zijn. Ik zou willen dat er samenwerking was met de gemeente voor dat er al echt problemen zijn. Dan kunnen we samen escalatie voorkomen en werken aan serieuze verbetering".

In Zaandam bestond tot voor de decentralisatie een 'regenboogoverleg', een maandelijks overleg tussen gemeentebestuurders en verschillende migrantenorganisaties, waarbij ontwikkelingen in de wijk besproken werden, signalen doorgegeven werden en formele en informele werkers contact konden leggen met elkaar. Dit werd door de stichting als zeer nuttig ervaren. Sinds de decentralisatie is dit overleg komen te vervallen, hierdoor kan stichting Hicret minder effectief bijdragen aan het signaleren en oplossen van problemen in de wijk.

Structurele uitwisselingsmomenten zoals het regenboogoverleg dat in Zaandam bestond, of de vaste ontmoetingsmomenten tussen formele en informele werkers in Dordrecht, kunnen een substantiële impuls geven aan samenwerking. Vaak zijn deze overlegstructuren verloren gegaan met de decentralisatie, net als de contacten tussen zelforganisaties, gemeente en formele voorzieningen die gebonden waren aan specifieke personen. Mede door de grote druk dat op de schouders van gemeente en formeel aanbod kwam is geen prioriteit gegeven aan het voortzetten of herstellen van deze uitwisselingskanalen (Bellaart, 2014). Om toekomstige samenwerking mogelijk te maken en bestaande samenwerking in stand te houden, is het van groot belang dat de lokale overheid investeert in het herstellen van structurele overleg- en ontmoetingsmomenten. Uit het onderzoek komen twee aandachtspunten naar voren die hierbij belangrijk zijn. 1. Dat informele werkers niet alleen als 'brandjesblusser' benaderd worden, maar er structurele afspraken ontstaan 2. Dat de overleggen ook door formele werkers in relevante posities goed bezocht worden. Dat laatste blijkt soms een lastige taak voor diegenen die de bijeenkomsten organiseren.

DRAAGVLAK VERBREDEN

Samenwerking tussen formeel en informeel begint vaak vanuit persoonlijk contact tussen een of enkele formele en informele werkers: voorlopers. Nadat je elkaar gevonden hebt, ervan overtuigd bent geraakt van het feit dat je elkaar veel kan bieden en een gezamenlijke visie op samenwerking hebt ontwikkeld, is het overtuigen van anderen een belangrijke stap. Hierbij kan het gaan over andere lagen in de eigen organisatie, de eigen achterban, of de gemeente die de samenwerking moet steunen. In de bestudeerde samenwerkingsverbanden gaat veel aandacht uit naar het creëren van draagvlak. Klein beginnen en successen zoveel mogelijk zichtbaar maken, zijn sleutels tot succes. Samen vormgeven aan een product om de samenwerking te promoten, zoals een tekst, presentatie of bijeenkomst voor andere partijen kan tegelijkertijd heel goed werken als middel om elkaars visie op samenwerking beter te verkennen en de gezamenlijke visie te versterken (een duidelijk voorbeeld hiervan is de casus 'OKC op locatie', beschreven in Ponzoni, 2012). Deelnemers uit Dordrecht (informele werkers die als intermediair optreden en de formele coördinator vanuit Careyn) hebben de onderzoekswerkplaats benut om een bijeenkomst voor te bereiden voor de managers van sociale wijkteams, waarin zij de meerwaarde van intermediairs voor de wijkteams zichtbaar willen maken.

AANDACHT VOOR DIVERSITEIT BIJ DE GEMEENTE

Samenwerking gaat het best als er enige ruimte voor is, in de functie invulling van formele werkers. Of die ruimte er is, en hoeveel aandacht er voor diversiteit kan zijn bij uitvoeringsorganisaties, wordt mede bepaald door de gemeente, die de kaders



voor het jeugdbeleid stelt. De gemeente kan de samenwerking ook stimuleren of ondersteunen door het uitdragen van het belang van aandacht voor diversiteit. Dat gebeurt nog weinig, zo bleek uit de onderzoekswerkplaats en interviews.. De visie is vaak: de wijkteams werken voor alle ouders; doelgroepenbeleid is niet meer nodig, specifieke aandacht voor diversiteit daarmee ook niet. In dat laatste schuilt een denkfout. Aandacht voor maatwerk – met soms een etnisch-culturele component - is nog wel degelijk nodig, zo blijkt uit de ervaringen van de deelnemers. Wijkteams werken niet vanzelf inclusief, op maat, voor iedereen. Voor het bereiken en goed ondersteunen van diverse doelgroepen blijft het vooralsnog van belang soms onderscheid te maken (zie ook: Bellaart, 2014). Ook omdat de wijkteams vaak nog weinig herkenbaar zijn voor ouders en jeugd en er vaak een voorfase van bewustwording en vertrouwen nodig is voor zij hun vragen bij formele partijen zullen stellen. De informele werker heeft in dit verband een eigen waarde, zoals wij al herhaaldelijk betoogden. Bovendien is het aansluiten bij groepsprocessen in de wijk, zoals die plaatsvinden onder leiding van informele werkers, juist na de transformatie een cruciaal onderdeel van het werk geworden, waar in veel gemeenten nog een nadere invulling voor moet worden gezocht. Formele en informele werkers met goede voorbeelden kunnen hopelijk bijdragen aan een nadere visieontwikkeling op inclusief beleid bij gemeenten, met daarin ook aandacht voor diversiteit.

GEMEENTE ALS ONDERSTEUNER

In het veld blijkt soms behoefte te zijn aan een meer sturende rol van de gemeente. Een van de informele werkers stelde bijvoorbeeld dat het ondersteunend zou zijn als de gemeente duidelijker zou zijn in haar wensen en een inhoudelijke visie op samenwerking zou uitdragen. Daarbij is het wel van belang dat de uiteindelijke richting van de samenwerking die wordt gekozen en de uitwerking daarvan gebeurt bij de informele en formele werkers zelf. Uit onderzoek blijkt dat samenwerking rondom complexe vraagstukken haar succes vooral ontleent aan de 'energie' van samenwerkingspartners, die op elkaar reageren in kleinschalige interactieprocessen (Van Delden, 2009). De beste resultaten worden bereikt in samenwerkingsverbanden waarbij de overheid niet de regie voert en de richting bepaalt, maar een meer stimulerende en faciliterende rol inneemt, en ruimte laat voor verantwoordelijkheid en regie vanuit de samenwerkingspartners zelf⁵. Samenwerkingspartners krijgen dan de ruimte om een samenwerkingsagenda met elkaar op te stellen, hun visie op proble-

matiek, oplossingsrichting en doelstellingen op elkaar af te stemmen en van daaruit enthousiasme te scheppen voor een 'gezamenlijke expeditie' (ibid.).

In het geval van samenwerking tussen formele en informele werkers is er veel te winnen bij een dergelijke strategie. Een exploratieve en lerende aanpak, die gebruik maakt van de lokale kennis en expertise van samenwerkingspartners zelf, is nodig om voorbij te gaan aan de beperkte kaders van het verleden, waarin, bijvoorbeeld, samenwerking alleen wordt begrepen als het inzetten van informele werkers om ouders toe te leiden naar bestaande diensten, of samenwerken met informele werkers wordt gezien als ouderwets doelgroepenbeleid.

Dit betekent geenszins dat de gemeente geen cruciale rol speelt. Ook in een dergelijke aanpak blijft zij van groot belang in het creëren van randvoorwaarden en het ondersteunen van samenwerking. De gemeente kan ook een centrale rol spelen in het stimuleren en samen brengen van potentiële samenwerkingspartners. Zij onderschrijft bijvoorbeeld het belang van samenwerking en stimuleert pioniersgeest. Ook financiële steun voor de samenwerking is belangrijk. En natuurlijk moeten succesvolle samenwerkingsvormen die uit het handelen van pioniers voortvloeien bestuurlijke borging krijgen in structurele maatregelen die samenwerking faciliteren. In andere woorden, de gemeente is altijd op de achtergrond van samenwerking aanwezig, waarbij zij niet de regie van samenwerking overneemt, maar wel de samenwerking faciliteert, aanmoedigt en onder haar hoede neemt (zie ook: Van Steden, 2011). Hierdoor voelen formele en informele werkers zich gesteund en krijgen zij de nodige bevestiging en herkenning om zich in te blijven zetten en de samenwerking steeds nieuw leven in te blazen.

5 Dit noemt Van Delden de 'exploratieve strategie'. Daartegenover staat de 'programmatische strategie', waarbij de (locale) overheid doelen en aanpak bepaalt en samenwerking vanuit een top-down visie uitgerold wordt over de samenwerkingspartners. De laatste strategie komt vaker voor, maar blijkt minder effectief.



Collins, P.H. (2000). *Black Feminist Thought*. New York: Routledge.

Bellaart, H. en Pehlivan, A. (2011). *Met een hand kun je niet klappen!* Utrecht: FORUM.

Bellaart, H. (2013). *Opvoeden doen we samen. Laagdrempelige opvoedingsondersteuning in multi-etnische wijken*. Utrecht: FORUM.

Bellaart, H. (2014). *Diversiteit in transitie. Aandacht voor effectief bereik van migrantengezinnen in de transitie van de jeugdzorg*. Utrecht: FORUM.

Delden, P., van (2009). *Sterke Netwerken. Ketensamenwerking in de publieke dienstverlening*. Amsterdam: Van Genneep.

Distelbrink, M., Pels, T., Jansma, A. Graag, R. van der (2012). *Ouderschap versterken. Literatuurstudie over opvoeding in migrantengezinnen en de relatie met preventieve voorzieningen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Greenwood, D. and Levin, M. (2007). *Introduction to Action Research: Social Research for Social Change*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Heineke, D., de Bruin, H. de Engelsman, L., Peters, J. (2012). *Bereik bereikt? Een onderzoek naar het bereik van CJG's onder migrantengezinnen*. Conclusion Advies en Management B.V.

Heron, J. and Reason, P. (2006) The practice of co-operative inquiry: research 'with' rather than 'on' people In: Reason P and Bradbury H (eds) *Handbook of Action Research: The Concise Paperback Edition*. London: Sage, pp 144–154.

Janssens, J. (2015). Transitie en transformatie in de jeugdzorg. *Kind & Adolescent*, 36(4) pp 194-20.

Janssens, M. en Steyaert, C. (2001). *Meerstemmigheid: Organiseren met verschil*. Leuven: Universitaire Pers Leuven.

Ponzoni, E. (2012). *Opvoeden in diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Ponzoni, E. (2015a). Reframing cooperation: challenges in overcoming tensions between professional services and volunteer organizations providing parenting support in immigrant communities. *Social Services Review* 89(10) pp 40-76.

Ponzoni, E. (2015b). Windows of understanding: broadening access to knowledge production through participatory action research. *Qualitative Research, Oktober 2015 (online first)*.

Ponzoni, E. en Distelbrink, M. (2014). *Opvoedsteun in de buurt: Schakelen tussen formele en informele voorzieningen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Sproet, M. en van Wieringen, J. (2011). *Bereik alle doelgroepen optimaal. Op weg naar een cultuursensitief Centrum voor Jeugd en Gezin. Handreiking*. Utrecht: Pharos.

Steden, R. van (2011). Sturing van lokale veiligheid: een achtergrondstudie. In: R. van Steden (ed.). *Strategieën van lokale veiligheid*. Amsterdam: Amsterdam University Press en Nicis Institute.

Svensson, L., Ellstroem, P., and Brulin, G. (2007). Introduction – on interactive research. *International Journal of Action Research* 3(3) pp 233–249.

Winter de, M. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: Uitgeverij Swp.



Colofon

Financier:	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs:	Elena Ponzoni Marjolijn Distelbrink
Met medewerking van	Hans Bellaart Yoka Gosselink Gusta Wachter
Ontwerp: Foto omslag	Design Effects Uit boek: 'How Many', Ron van der Meer. New York.: Robin Corey Books, 2007.
Uitgave:	Kennisplatform Integratie & Samenleving P/a Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T. (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Integratie & Samenleving: <http://www.kis.nl>.

ISBN 978-90-5830-743-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op. Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Als vervolg op deze verkenning doet Kennisplatform Integratie & Samenleving onderzoek naar hoe wijkteams migrantengroe-

pen optimaal kunnen bereiken, maar ook hoe medewerkers kunnen beschikken over intercultureel vakmanschap.

Daarnaast ontwikkelen we een praktisch instrument voor het opstarten van samenwerking tussen formele en informele werkers. De opbrengst van deze onderzoeken wordt eind 2017 verwacht.

Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

