

Opvoeden in Diversiteit

Verbinding tussen formele en informele ondersteuning
van opvoeders in Amsterdam



Opvoeden in Diversiteit

*Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van
opvoeders in Amsterdam*

Elena Ponzoni

April 2012

Dankwoord

Hierbij wil ik alle respondenten en organisaties die hebben meegewerkt aan dit onderzoek van harte bedanken. Vele respondenten hebben de tijd genomen om mij meerdere malen te woord te staan en hebben mij met open armen ontvangen binnen hun organisaties. Mijn speciale dank gaat naar Juanita Linneman, Fatima Sabbah, Mohammed Mallaouch, Doris Vidda, Steffy Burgos, Heleen Schols, Karine Klappe en haar collega's, voor de intensieve samenwerking en kennisuitwisseling tijdens de gehele duur van dit onderzoek. Ook wil ik graag mijn dank uitspreken aan prof. Hans Boutellier en prof. Trees Pels, die dit onderzoeksproject met veel geduld hebben begeleid. Hun adviezen waren steeds treffend en leerzaam.

Inhoud

Inleiding	5
Fragmentatie in het pedagogisch veld	5
Doel- en vraagstelling	7
Onderzoeksmethode	8
Leeswijzer	11
1 Aandachtspunten uit literatuur over governance	13
1.1 ‘Governance’	13
1.2 Een ‘vruchtbare bodem’ voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden	18
1.3 Samenwerkingsconstructies	22
1.4 Conclusies: Condities voor verbinding en de rol van de overheid	25
2 Informele actoren in beeld	27
2.1 De ‘informele werker’ en zijn maatschappelijke positie	27
2.2 Veelzijdige ondersteuning rondom opvoeden en opgroeien	34
2.3 Conclusie	41
3 Een vruchtbare bodem voor verbinding	43
3.1 Conditie 1: Kennis van elkaar en geregeld informeel contact	44
3.2 Conditie 2: Gedeeld gevoel van urgentie	48
3.3 Conditie 3: Vertrouwen	52
3.4 Conclusie	53
4 Visies op samenwerking tussen formele en informele opvoedingsondersteuning: twee narratieven	55
4.1 Inleiding	55
4.2 Noodzaak van verbinding: Twee contrasterende benaderingen	56
4.3 Samenwerking tussen formeel en informeel vanuit de twee narratieven	64
5 Visies van informele werkers en professionals in beeld	69
5.1 Visie op inhoudelijke richting vanuit formele organisaties	69
5.2 Visie op inhoudelijke richting van informele werkers	77
5.3 Discussie	87
6 Casussen van samenwerking	93
6.1 Casus1: Vice Versa in samenwerking met het reguliere veld in Zuidoost	93
6.2 Casus 2: OKC op locatie	104
6.3 Voorbeelden van samenwerkingspogingen die niet doorzetten	117
6.4 Analyse uit de casus	121

7	Samenvatting en conclusie	129
7.1	Een vruchtbare bodem voor verbinding	130
7.2	Samenwerkingsconstructies	138
7.3	Handvatten voor het bevorderen van verbinding door de gemeente	140
	Literatuurlijst	147
	Bijlage:	153
	Lijst van bijeenkomsten	153

Inleiding

‘Wat gebeurt er met een kind dat hier op school opgroeit in een bepaalde sfeer, en die na school thuis komt en een hele andere wereld binnenstapt, waarin ouders desinteresse of ronduit wantrouwen naar de school toe uitstralen? Ik wil samen met de ouders werken aan de ontwikkeling van het kind, maar ouders zien mij als een vreemde of als iemand die hun leven moeilijk maakt. Hoe kan ik een brug slaan naar het thuisfront en naar de buurt, zodat het kind niet opgroeit in verschillende werelden die hij ervaart als in strijd met elkaar?’

Directeur van een basisschool in Amsterdam Nieuw-West

‘Hoe kan ik Afrikaanse ouders die weinig kennis hebben van Nederlandse opvoedvoorzieningen de weg wijzen naar pedagogische instellingen? Het negatieve beeld dat pedagogische instellingen oproepen bij ouders is zo sterk dat ik zelf de vijand wordt, zo gauw ik over een instelling begin.’

Vrijwilliger van een zelforganisatie in Amsterdam Zuidoost

‘Het bereik van de moskee of van de zelforganisaties is groot, ze bereiken veel ouders met hun activiteiten. Ik denk dat zij een belangrijke sleutel zouden kunnen zijn om deze gemeenschappen te bereiken. Maar zij verwijzen heel weinig door naar professionals. Vaak kennen ze het aanbod van de instellingen zelf niet, en soms schermen ze mensen ook letterlijk af: ze bieden liever zelfondersteuning, met behulp van religie of van hun eigen ervaring. Ik zou wel willen samenwerken met zelforganisaties, maar ik heb het gevoel dat ik voor een dichte deur sta.’

Pedagogisch adviseur in Amsterdam Nieuw-West

Deze citaten zijn veelzeggend; ze geven een uitstekend beeld van de hoge mate van fragmentatie van de omgeving waarin migrantengezinnen verkeren, met alle consequenties van dien voor de kinderen die in die omgevingen en in die gezinnen opgroeien. We krijgen een beeld voorgeschoteld van mensen die in gescheiden werelden leven; een beeld van mensen die elkaar veel te bieden lijken te hebben, maar er niet in slagen elkaar te vinden. Ook zien we het streven naar een mogelijke verbinding.

In dit rapport vindt u een verslag van een onderzoek naar de randvoorwaarden voor verbindingen tussen professionele instellingen voor jeugd en gezin en vrijwilligersorganisaties die in migrantenkringen actief zijn, verricht in het kader van de Kenniswerkplaats Tienplus. Dit onderzoek doet een poging om de boven opgeroepen beelden beter te ontleden en te begrijpen, om vervolgens op basis van de verkregen inzichten een nieuw beeld te ontwikkelen. In dit beeld worden de randvoorwaarden voor het ontstaan van verbindingen geschetst.

Fragmentatie in het pedagogisch veld

Het onderhavig onderzoek is uitgevoerd in het kader van de Kenniswerkplaats Tienplus Amsterdam. Dit is een van de drie academische werkplaatsen ‘Diversiteit in het Jeugdbeleid’. Het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid, werd in 2008 door ZonMW opgezet op verzoek van het ministerie voor Jeugd en Gezin en het ministerie voor Wonen, Wijken en Integratie, op basis van vele signalen dat het

jeugdbeleid met een hardnekkig probleem worstelt. Bepaalde categorieën ouders en jongeren, vooral laagopgeleid en van niet westerse afkomst, zijn ondervertegenwoordigd aan de voorkant van de zorg (bijvoorbeeld bij vroege preventie) en oververtegenwoordigd in zwaardere hulpverlening en de justitiële keten. Om dit patroon te doorbreken met een gezamenlijke inspanning van kennis, praktijk, beleid en zelforganisaties heeft het ministerie van Jeugd en Gezin drie academische werkplaatsen opgezet.¹

De Kenniswerkplaats Tienplus richt zich op de pedagogische infrastructuur rondom ouders met tieners in Amsterdam. Het hoofddoel van de kenniswerkplaats is de verbetering van bereik en effectiviteit van (opvoedings)ondersteuning voor ouders en tieners met een migrantenachtergrond. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen het deelproject 'Verbinding en Governance' van de Kenniswerkplaats Tienplus. De verbinding tussen het formele aanbod aan jeugdvoorzieningen en opvoedondersteuning en het informele, vrijwillige aanbod van ondersteuning stond centraal in dit deelproject.

Voorafgaand aan dit onderzoek heeft in het kader van de Kenniswerkplaats Tienplus een inventariserend onderzoek plaatsgevonden in drie Amsterdamse stadsdelen, te weten Nieuw-West, Noord en Zuidoost (Distelbrink, 2009). Uit dit – en ander – onderzoek kwam een soortgelijk beeld naar voren als blijkt uit bovenstaande citaten: de pedagogische omgeving waarin veel kinderen uit migrantengerezenen verkeren is gefragmenteerd. De verschillende milieus waar de kinderen in kwestie hun opvoeding genieten – school, thuis, op straat, in de moskee, de kerk, *et cetera* – sluiten op allerlei punten slecht op elkaar aan; er lijkt sprake van discontinuïteit in de leefwereld van jongeren uit verschillende migrantengroepen (zie bv. Pels, 2010). De afstand tussen ouders en school wordt in stand gehouden door grote verschillen in wat leerkrachten en ouders van elkaar verwachten. Pels (2000) geeft een overzicht van onderzoeksbevindingen op dit terrein: ouders verwachten een opvoedende rol van leerkrachten, leerkrachten verwachten pedagogische afstemming en steun voor hun werk van de ouders, tussen beiden is weinig communicatie.

De fragmentatie die de omgevingen waarin de jongeren opgroeien karakteriseert, treffen we ook aan in het landschap van diensten, instellingen en initiatieven gericht op het bijstaan van ouders met het oog op de opvoeding van hun kinderen. Ook hier is de aansluiting van alle verschillende betrokken partijen verre van volmaakt. Er bestaat een breed aanbod aan reguliere voorzieningen voor opvoedondersteuning. Uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een grote afstand tussen deze voorzieningen en een aantal groepen ouders (Van den Broek et al., 2010, Pels et al., 2009a, Pels, 2010). Voor een aantal groepen (migranten)ouders lijkt de stap naar een *grass roots* initiatief dan ook gemakkelijker gezet. (De Gruijter et al., 2009). *Grass roots* initiatieven worden veel ontplooid door zogenaamde *zelforganisaties*, vrijwilligersorganisaties die op initiatief van betrokken burgers in de wijken ontstaan. Het voordeel van deze zelforganisaties is voor een belangrijk deel het relatieve gemak waarmee ze ouders aan zich weten te binden. De drempels van zelforganisaties zijn, in ieder geval voor mensen van de eigen achterban, laag; de omgangsvormen zijn informeel; het vertrouwen dat sleutelfiguren genieten in hun gemeenschap is groot (zie bijvoorbeeld Bellaart & Pehlivan, 2011). De initiatiefnemers van deze organisaties bieden vaak op informele wijze ondersteuning aan ouders bij opvoeddilemma's. Soms ontwikkelen zij zelf activiteiten die gericht zijn op de ondersteuning van opvoeders. In andere gevallen hebben zij geen georganiseerde activiteiten, maar komen zij dankzij hun vertrouwenspositie in aanraking met de vele dilemma's waar ouders mee worstelen.

Deze vrijwilligers opereren meestal los van het reguliere aanbod. Dit terwijl juist verbinding en 'kruisbestuiving' tussen informele ondersteuners uit migrantengroepen en professionals kansen biedt

1 Zie Uitvoeringsplan Kenniswerkplaats Tienplus (2009).

voor het verbeteren van het bereik en de kwaliteit van het aanbod en voor het bestrijden van fragmentatie (zie bijvoorbeeld Bellaart & Pehlivan, 2011; De Gruijter et al., 2009; De Gruijter et al., 2007). Uit de inventarisatie van Distelbrink (2009) blijkt dat de samenwerking tussen deze partijen gering is en, wanneer hier pogingen toe gedaan worden, deze vaak niet soepel verlopen en kwetsbaar zijn (zie ook De Gruijter et al., 2009, Oudenampsen & Van der Klein, 2009, Scholten, 2009). Dit geldt zowel voor lichte, 'preventieve' steun als voor zwaardere vormen van hulpverlening. Vrijwilligers en professionals kampen volgens deze onderzoekers met problemen op gebied van communicatie, afstemming en verantwoordelijkheden (Van der Klein et al., 2011). Volgens Distelbrink (2009) blijkt naast praktische (afstemming)kwesties en ongelijke machtsverhoudingen vooral het ontbreken van een gedeelde visie op de samenwerking de afstand te vergroten.

Doel- en vraagstelling

De doelstelling van dit onderzoeksproject is bouwstenen te leveren voor een visieontwikkeling over de verbinding tussen het reguliere aanbod en vrijwilligersorganisaties uit migrantengroepen op het gebied van ondersteuning en hulp aan opvoeders. We proberen hierbij handvatten te bieden voor de lokale overheid bij het stimuleren en begeleiden van samenwerking tussen formele instellingen en het informele veld. Dit doen we door dit veld en de mogelijkheden tot verbinding te analyseren. De Wmo geeft de gemeente een regierol in de afstemming van vraag en aanbod op het gebied van zorg. Vanuit deze regierol kan de gemeente de verbinding tussen formele en informele zorg stimuleren en faciliteren (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). Ook gaat het jeugdbeleid de komende jaren een stelselwijziging tegemoet, waarin jeugdzorg en preventief jeugdbeleid in samenhang verder worden ontwikkeld. De verantwoordelijkheid hiervoor, die vroeger verdeeld was tussen het rijk, provincies, gemeenten en zorgverzekeraars, verschuift met de stelselwijziging naar de gemeente. Het verschuiven van verantwoordelijkheid gaat gepaard met een kanteling waarbij het accent meer komt te liggen op de kracht en het welzijn van het gezin. Het aansluiten van de reguliere hulpverlening bij initiatieven van onderop en informele netwerken rondom gezinnen, neemt in kader van de stelselwijziging toe aan belang. De stelselwijziging geeft dus extra relevantie aan de vraag hoe het reguliere aanbod en de initiatieven uit zelforganisaties beter met elkaar verbonden kunnen worden.

Een aanvullende ambitie van dit onderzoek was dat het onderzoeksproces zelf een impuls aan de ontwikkeling van samenwerking in dit veld zou leveren. Ten eerste omdat er nog weinig 'goede praktijken' zijn, terwijl er wel pogingen zijn tot verbinding en er vele spelers zijn die hier belangstelling voor tonen. Gezien de insteek van het onderzoek, een zoektocht naar mogelijkheden voor verbinding, hebben we voor een deel hiervan inspiratie gezocht in de methodologie van actie-onderzoek. Deze methodologie is gericht op het ontwikkelen van nieuwe perspectieven middels een gelijkwaardige samenwerking tussen onderzoeker en het onderzochte veld (zie onder de paragraaf 'Onderzoeksmethode').

In dit rapport gaan we in op de vraag hoe het formele aanbod aan opvoedondersteuning verbonden kan worden met vrijwilligers die aan de 'informele' kant van de zorg actief zijn en op verschillende manieren ondersteuning bieden aan migrantengezinnen. Hoe kan de gemeente deze verbinding stimuleren? Wat zijn kenmerken van dit veld en van de huidige verhoudingen tussen formele en informele actoren waarop het veld moet inspelen?

De vraagstelling luidt:

Wat zijn condities voor het ontstaan van verbinding tussen vrijwilligersorganisaties uit migrantenkringen en professionele instellingen op het gebied van opvoedingsondersteuning en hoe kan de lokale overheid de samenwerking stimuleren?

Onderzoeksmethode

Het onderzoek is verricht in de drie Amsterdamse stadsdelen die door de kenniswerkplaats als onderzoeksveld zijn verkozen: Amsterdam Nieuw-West, Amsterdam Zuidoost en Amsterdam Noord. Het oorspronkelijk idee was om kansen en belemmeringfactoren in kaart te brengen aan de hand van bestaande samenwerkingsverbanden binnen de drie stadsdelen. Casussen van goed ontwikkelde samenwerking tussen deze partijen bleken echter moeilijk te vinden binnen de drie stadsdelen, al zijn er enkele goede voorbeelden gevonden. De zoektocht leverde wel veel interviews en gesprekken op met zowel medewerkers van instellingen als sleutelfiguren van zelforganisaties die belangstelling tonen voor samenwerking, hierin investeren of hier eerdere ervaringen mee hebben. Deze bronnen bieden een rijkdom aan informatie over de bestaande spanningen tussen het formele en het informele veld, maar ook over - nog te benutten - kansen voor verbinding. Het onderzoek levert daarom verschillende soorten data op:

1. Onderzoeksdata over kansen en belemmeringen voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden.
2. Onderzoeksdata over kansen en belemmeringen voor het slagen en groeien van samenwerkingsverbanden.

Ad 1. Onderzoek naar condities voor het ontstaan van samenwerking in het veld

De eerste soort onderzoeksdata gaat over kenmerken van het (formele en informele) veld die we aantreffen en de condities die hier aanwezig zijn voor het ontstaan van verbinding. Hiervoor zijn de volgende bronnen gebruikt:

- a. *Interviews, focusgroepen en/of herhaalde informele gesprekken met 35 respondenten.*
Van de respondenten waren zeventien voortrekkers van zelforganisaties, uit twaalf zelforganisaties in totaal. Veertien waren respondenten uit pedagogische instellingen, zowel binnen het preventieve domein van opvoedingsondersteuning en ontwikkelingstimulering, als in het gebied van jeugdzorg. Vier waren medewerkers van twee 'ondersteunende organisaties', die zich onder andere ten doel stellen om verbinding tussen vrijwilligersorganisaties en formele instellingen te bewerkstelligen. Dit zijn professionele organisaties die actief zijn in de welzijnsector. In het ene geval gaat het om het opbouwwerk, in het andere geval om een organisatie die ondersteuning en educatie biedt aan 'vertrouwenspersonen' die op informele wijze steun bieden aan mensen in hun omgeving.
- b. *Aanwezigheid op bijeenkomsten over het onderwerp samenwerking tussen reguliere instellingen en informele netwerken en documenten analyse.*
Tijdens het onderzoek zijn *fieldnotes* (notities) genomen tijdens discussies over samenwerking waaraan professionals, vrijwilligers en ambtenaren participeerde. Deze *fieldnotes* zijn in het

bijzonder gebruikt om een analyse te maken van de manier waarop verschillende actoren (de beoogde) samenwerking tussen professionals en vrijwilligers begrijpen. Er zijn elf eenmalige bijeenkomsten bijgewoond (workshops, conferenties, expertmeetings). Daarnaast participeerde de onderzoeker in periodieke bijeenkomsten waarin discussie over samenwerking centraal stond (stuurgroepen, begeleidingscommissies van samenwerkingsprojecten). Hiervan zijn er twaalf bijgewoond. Zie bijlage 1 voor een lijst van de bijeenkomsten waarvan *fieldnotes* gebruikt zijn. De documentenanalyse betrof bestaande methodiekbeschrijvingen en handleidingen voor verbinding tussen het formele en het informele veld, evenals beleidsdocumenten.

Selectie van respondenten

De respondenten uit het informele veld zijn actief in twaalf vrijwilligersorganisaties. Hiervan zijn vijf actief in Amsterdam Nieuw-West, zeven actief in Amsterdam Zuidoost, en een actief in Amsterdam Noord. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van deze respondenten en hun organisaties, op basis van de interviews. Om de anonimiteit van de respondenten te bewaken, zoals nadrukkelijk gevraagd door verschillende geïnterviewden, is in dit rapport gekozen om ook alle organisaties anoniem te houden. Van de geïnterviewden die tot het reguliere veld behoren, zijn er tien actief binnen het preventieve domein van de opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering. Een deel van hen werkt als professionele opvoedadviseur bij een welzijnsinstelling, biedt cursussen over opvoeding en houdt individuele adviesgesprekken met ouders (onder andere) op een Ouder- en Kindcentrum² (OKC). Anderen behoren tot het management van een OKC of van instellingen die preventieve, laagdrempelige ondersteuning bieden. De overige vier respondenten uit formele organisaties zijn werkzaam in het domein van jeugdzorg (zwaardere vormen van hulp). Het gaat om twee managers en twee professionals uit hulpverlenende organisaties die zowel geïndiceerde als niet-geïndiceerde hulp bieden aan gezinnen op gebied van opvoeding en jeugdzorg.

De selectie van respondenten gebeurde op basis van de kennis over het veld dat vergaard is in de inventarisatie die aan dit onderzoek voorafging (Distelbrink, 2009) en op basis van bestaande contacten van de Kenniswerkplaats Tienplus in het veld. Verder is een ‘sneeuwbal’ methode gebruikt: nieuwe respondenten kwamen in beeld dankzij de aanwijzingen van eerdere respondenten.

Vrijwilligersorganisaties zijn ten eerste geselecteerd op basis van het feit dat zij opvoeders bereiken uit groepen die te boek staan als ‘slecht bereikbaar’ in het reguliere circuit. Soms bereiken deze organisaties ook kinderen/jeugdigen. De maatschappelijke thema’s die centraal staan in het werk van de vrijwilligersorganisaties, hun specifieke doelstellingen en de gebruikte methodes variëren (zie hoofdstuk 2). Wat zij wel gemeen hebben is dat zij relatief veel ouders van zowel jongere kinderen als tieners bereiken, én opvoeding een van de thema’s is waar zij zich op richten. Voor een aantal van de zelforganisaties geldt dat opvoeding de ‘core business’ is; andere bieden opvoedingsgerichte activiteiten naast andere activiteiten. Een laatste groep heeft geen gerichte activiteiten die met opvoeding te maken hebben, maar vindt het thema opvoeding van groot belang voor de achterban. Deze groep beschouwt het als deel van de eigen missie om de dialoog over opvoeding te bevorderen bij de achterban en/of ouders informeel te begeleiden bij moeilijkheden in de opvoeding. Naast de focus op opvoeding en het bereiken van ouders, zijn de vrijwilligers ook geselecteerd op het feit dat zij contacten hebben, zoeken of zochten met het reguliere veld van opvoedondersteuning en jeugdzorg. Van elke zelforganisatie zijn een of meerdere initiatiefnemers gesproken, vaak meerdere keren.

2 Het Ouder- en Kindcentrum (OKC) is de naam die in Amsterdam gebruikt wordt voor het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Respondenten van de professionele organisaties uit het veld van opvoedondersteuning en jeugdzorg werden geselecteerd op basis van het feit dat zij op een of andere manier ‘ bezig zijn ’ met verbinding met vrijwilligersorganisaties uit migrantenkringen. Dit betekent dat zij hier zelf belangstelling voor tonen, dan wel (enige) ervaring mee hebben, of door het bestuur van hun organisatie de opdracht hebben gekregen om verbindingen te leggen met het informele veld.

De twee ondersteunende organisaties (een actief in Amsterdam Noord en de andere in de drie stadsdelen) waren in beeld gekomen tijdens de inventarisatie van Distelbrink (2009). Deze organisaties hebben relatief veel voet aan de grond bij vrijwillige organisaties uit migrantenkringen en proberen deze te helpen de brug te slaan naar het reguliere veld.

Ad 2. Onderzoek naar concrete samenwerkingsverbanden

Om informatie te vergaren over de ontwikkeling van concrete samenwerkingsverbanden en de succesfactoren hierin, zijn enkele casussen van samenwerking gevolgd en geanalyseerd (hoofdstuk 6). Interviews met de betrokkenen bij deze casussen werden ook gebruikt als data voor de analyse van condities voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden (Ad 1). Twee casussen van succesvolle samenwerking zijn uitgebreid gevolgd en beschreven in hoofdstuk 6. Daarnaast zijn ook twee casussen gevolgd van pogingen tot samenwerking die niet doorzette, die we ook (korter) beschrijven in hoofdstuk 6. Dat hoofdstuk besteedt ook aandacht aan de onderzoeksmethode bij de verschillende casussen.

De casussen zijn ‘gevolgd’ door de onderzoeker gedurende de periode oktober 2010 - september 2011. Dit gebeurde door periodieke bijeenkomsten, telefonische updates, en regelmatige gesprekken met betrokkenen. Naast gesprekken met professionals en vrijwilligers van samenwerkende organisaties zijn ook gesprekken gevoerd met beleidsambtenaren van de stadsdelen waar de organisaties actief zijn. De twee succesvolle casussen zijn uitgebreider gevolgd. Hierbij had het onderzoek ook een ondersteunende functie (zie hoofdstuk 6).

Participatief onderzoeksmethode

Voor het onderzoek rondom de casussen van samenwerking is een methode gebruikt die geïnspireerd is door de *participative action research* (PAR) (zie bijvoorbeeld Balcazar et Al., 2004, Reason & Breadbury, 2001, Elden & Levin, 1991). Deze onderzoekstraditie is gebaseerd op een gelijkwaardige relatie tussen onderzoeker en respondenten. In PAR wordt het onderzoek opgezet als een gezamenlijk leerproces, waarin onderzoeker en respondenten (of deelnemers) samenwerken aan kennisproductie.

Deze deelnemers vervullen deels de rol van ‘respondenten’ in traditionele vormen van sociaalwetenschappelijk onderzoek, omdat zij de belangrijkste bron zijn voor onderzoeksgegevens. Maar tegelijkertijd vervullen zij een actieve rol in het onderzoeksproces. Het onderzoeksproces neemt de vorm aan van een dialoog tussen onderzoeker en (verschillende groepen) deelnemers uit de praktijk, waarin antwoord gezocht wordt op een vraagstelling die tegelijkertijd wetenschappelijk relevant is en van hoge praktische/maatschappelijke waarde. Deelnemers reflecteren over de eigen praktijk. Het onderzoek produceert bruikbare ‘herbeschrijvingen’ van de werkelijkheid die object is van studie, en in samenwerking tussen onderzoeker en deelnemers ontstaat. Herbeschrijvingen die tijdens het onderzoekstraject ontstaan kunnen perspectieven van verschillende (groepen) deelnemers verenigen in een nieuw gezamenlijk perspectief.

In de casus ‘OKC op locatie’ is een poging gedaan om middels een interactief onderzoekstraject zo’n proces van reflectie in te zetten en ‘herbeschrijvingen’ van de samenwerking te produceren samen met vrijwilligers en professionals, die vorm geven aan een gezamenlijke visie. We beschrijven dit proces en de effecten ervan in de casus zelf (hoofdstuk 6). In de casus Vice Versa is dit in mindere

mate gebeurd. Er werd hier geen specifiek onderzoekstraject uitgevoerd, maar de onderzoeker participeerde wel in de praktijk van samenwerking door onder meer een actieve rol te spelen in de begeleidingscommissie van een project (zie casusbeschrijving). Ook hier is getracht om middels het onderzoeksproces bij te dragen aan reflectie over de samenwerking bij de deelnemers aan de hand van de begrippen die gaandeweg tijdens het onderzoek in gesprek met hen werden ontwikkeld.

Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 plaatst de zoektocht naar verbinding in een bestuurskundig kader. We gaan in literatuur over netwerken en *governance* op zoek naar handvatten voor het ‘managen’ van samenwerkingsverbanden door de overheid. In hoofdstuk 2 beschrijven we de actoren aan de ‘informele kant’ aan de hand van de interviews. Wie zijn deze actoren en welke positie nemen zij in tegenover de eigen achterban? Hoofdstuk 3, 4 en 5 gaan over de condities waar het veld aan moet voldoen voor het *ontstaan* van samenwerking. Aan de hand van de argumentatie in hoofdstuk 1, kijken we hier naar de realisatie van vier condities in het veld: Kennis van elkaar, vertrouwen, gevoel van urgentie en een gedeelde visie op samenwerking. In hoofdstuk 3 wordt gekeken naar de realisatie in het veld van de eerste drie condities. Hiervoor gebruiken we het interviewmateriaal, de *fieldnotes* van bijeenkomsten en de documenten analyse. In hoofdstuk 4 en vijf kijken we naar de laatste conditie: het bestaan van een gedeelde visie op samenwerking. Hoofdstuk 4 wijden we aan het uiteenraffen van twee grote verhalen (‘narratieven’) over samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. We laten in dit hoofdstuk zien dat deze twee narratieven naast elkaar bestaan in het maatschappelijk debat en in wetenschappelijke literatuur. Hiervoor gebruiken we wetenschappelijke literatuur en documentenanalyse. In hoofdstuk 5 laten we vervolgens zien hoe deze twee narratieven terugkomen in de verhalen van respondenten uit het formele en het informele veld, en hoe deze vormgeven aan (soms conflicterende) opvattingen over de richting van samenwerking, het belang ervan en de respectievelijke rollen en verwachtingen van elkaar. Dit doen we aan de hand van het interviewmateriaal. In hoofdstuk 6 bespreken we de casus van samenwerking. In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk zeven, vatten we de opbrengst uit de voorafgaande hoofdstukken samen en trekken we hieruit conclusies over hoe de overheid verbinding kan stimuleren.

1 *Aandachtspunten uit literatuur over governance*

1.1 *'Governance'*

Wat zijn condities voor het ontstaan van samenwerking tussen reguliere pedagogische instellingen en zelforganisaties? Hoe kan de lokale overheid de verbinding tussen het formele en het informele veld stimuleren en begeleiden? In dit hoofdstuk gaan we op zoek naar theoretische handvatten in bestuurskundige literatuur over *governance*. Sinds enkele decennia is in de bestuurswetenschappen een sterke nadruk komen te liggen op de toenemende afhankelijkheid van de overheid van andere maatschappelijke actoren voor het ontwikkelen, organiseren en uitvoeren van beleid. Maatschappelijke vraagstukken hebben steeds vaker de vorm van 'wicked issues' (Steward 1996). Dit zijn vraagstukken die de overheid niet alleen kan beantwoorden, maar waarvoor kennis en middelen van verschillende actoren - overheid, semi-overheid, private ondernemingen en vrijwilligerssector - noodzakelijk is. Deze toenemende complexiteit leidt tot nieuwe vormen van besturen, waarin samenwerking tussen al deze partijen centraal staat. Het begrip *governance* duidt op een model van besturen waarbij beleid niet meer tot stand komt in het handelen van een overheid die 'aan de top' middelen en doelen beheert. Beleid komt daarentegen tot stand in interactieprocessen die plaatsvinden tussen een groot aantal actoren, die van elkaar afhankelijk zijn, met elkaar verbonden zijn door zowel verticale als horizontale relaties en die opereren vanuit afwijkende belangen, doelstellingen en percepties (Klijn, 2005). Binnen deze beleidsnetwerken is de ontwikkeling en uitvoering van beleid afhankelijk van de mate waarin verschillende partijen er in slagen om gezamenlijk tot passende oplossingen te komen voor maatschappelijke problemen (Kooiman, 1993). Onderzoek naar samenwerking in beleidsnetwerken laat zien dat het bijeenkomen van middelen, instrumenten, kennis, informatie en ervaring nieuwe mogelijkheden aan het licht brengt die voor afzonderlijke partijen niet te realiseren waren geweest (Agranoff, 2006).

Deze benadering biedt een alternatief op traditionele vormen van sturing die focussen op het rationele handelen van een centrale actor (de overheid) die middelen en doelen beheert. Het 'rational central rule model'³ is in de huidige tijd niet meer haalbaar, omdat het te weinig gewicht geeft aan percepties, waarden en belangen van uitvoerende instanties en doelgroepen — de overheid loopt hierdoor kennis, kunde en middelen van lokale actoren mis die essentieel is voor het oplossen van complexe maatschappelijke problemen. Maar *governance* biedt ook een alternatief op de hieraan tegenovergestelde multi-actor benadering, die aan het andere uiterste pleit voor de-centraliseringprocessen, waarbij de rol van de overheid wordt beperkt tot het stimuleren van besluitvorming op lokaal niveau en het toerusten van lokale actoren met voldoende middelen om zelf oplossingen te vinden.

Deze laatste benadering hecht veel belang aan de kennis en kunde van lokale actoren, maar komt neer op een pleidooi voor een slinkende rol van de overheid in het publieke domein en vergroot het risico van maatschappelijke fragmentatie (Kickert et al., 1997).

De *governance* benadering legt daarentegen het accent op interactieprocessen tussen onderling afhankelijke actoren. Beleid komt tot stand in netwerken van actoren die onderling van elkaar afhankelijk zijn. Sturing van deze processen komt neer op 'netwerkmanagement': het aansturen van samenwerking tussen actoren met verschillende machtsposities, middelen, kennis, die verschillende percep-

3 Van Gunsteren, 1976.

ties, belangen en doelstellingen kunnen hanteren (Kickert et al., 1997). Deze vorm van besturen richt zich juist op het *combineren* van doelstellingen, motieven en percepties die in het veld aanwezig zijn, in plaats van deze van bovenaf te bepalen. Boutellier spreekt in dit verband van *governance* als 'de organisatie van afstemming' (Boutellier, 2011: 145)

Informele actoren

In de meeste literatuur over governance worden vrijwilligersorganisaties en instellingen benoemd als actoren die deel kunnen uitmaken van governancenetwerken. Veel auteurs behandelen samenwerking tussen verschillende sociale partijen als instrument voor beleid, maar zij schenken vrijwel geen aandacht aan specifieke aandachtspunten voor samenwerking tussen reguliere instellingen en de vrijwilligerssector. Maar al levert de governanceliteratuur dan geen specifieke aanbevelingen voor het besturen van samenwerking tussen zelforganisaties en instellingen, desondanks biedt deze literatuur wel een handzaam kader om onze huidige zoektocht te structureren.

De problematiek die we in de inleiding hebben geschetst – de kloof tussen ouders en reguliere opvoedondersteuning en de noodzaak van een opvoedomgeving waarin meer samenhang en verbondenheid bestaat tussen gezin, buurt, school, professionele opvoedadviseur, et cetera – kunnen we herformuleren door 'opvoeding in de multi-etnische context' als *wicked issue* te beschouwen: een maatschappelijke uitdaging dat noch de overheid, noch de ouder, noch de school, noch andere maatschappelijke partijen alleen kunnen oplossen.

Wanneer we kijken vanuit het governanceperspectief, komt de nadruk sterk te liggen op de afhankelijkheid van verschillende partijen (waaronder de overheid) van kennis, kunde en middelen van andere partijen. De partijen die kunnen bijdragen aan de oplossing voor maatschappelijke problemen kunnen verschillende belangen, percepties en waarden hebben waar rekening mee gehouden moet worden.

Door de spelers aan de 'informele' kant te beschouwen als potentiële actoren in een governancenetwerk, maken we ook een keuze in hoe we de vage term 'informele zorg' begrijpen. Vrijwilligers bij bijvoorbeeld zelforganisaties, kerken en buurthuizen - maar ook bij minder georganiseerde vormen van informele zorg die op een anoniemere basis actief zijn in hun buurt als vertrouwenspersonen - vallen binnen de voor ons relevante verzameling in het geval zij beschikken over hulpbronnen die kunnen bijdragen aan de oplossing van de *wicked issue* 'opvoeden in de multi-etnische context.' De aard van dergelijke hulpbronnen kan verschillend zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- Een gezagspositie binnen de gemeenschap in kwestie.
- Een vertrouwensband met ouders die langs de reguliere paden niet bereikt worden.
- Inzicht in de leefwereld van een bepaalde groep migranten; kennis van de relevante culturele achtergrond en het vermogen deze te 'vertalen' naar professionals.
- Beheersing van werkzame methoden om taboes bespreekbaar te maken voor een gemeenschap.

Kortom, niet alleen vrijwilligers die informele opvoedingsondersteuning bieden aan migrantenouders kunnen gezien worden als dergelijke spelers die relevante hulpbronnen inbrengen. Ook sleutelfiguren of zelforganisaties die zich op andere thema's richten kunnen lid zijn van de verzameling, in het geval zij een ingang bieden tot een bepaalde, voorheen 'gesloten' gemeenschap.

Het gaat er om dat deze actoren uit het informele veld niet gewoonweg gezien worden als 'burgers' die toevallig ook andere burgers (kunnen) representeren, maar als een onderscheiden soort 'spelers' die iets in het spel inbrengen waar andere spelers niet over beschikken. Een van de kenmerken van

governance is dat traditionele institutionele scheidslijnen die bepalen wie het spel mag meespelen en wie niet komen te vervallen. Traditionele top-down bestuurlijke structuren maken plaats voor nieuwe typen actoren, zoals professionals, ondernemers en vrijwilligers. Deze voorheen onvoorziene spelers acteren als probleemoplossers en zetten soms zelf beleidsnetwerken op die maatschappelijke problemen aanpakken (Sabel, Fung & Karkkainen, 1999 in Hajer & Wagenaar, 2003:8; Kickert et al., 1997).

De benadering die we hier hanteren, waarbij oplossing van de *wicked issue* centraal staat, verschilt in belangrijke opzichten van andere, wellicht meer gangbare benaderingen van het samenspel tussen vrijwilligers en instituties. Wanneer vrijwilligers of ‘actieve burgers’ in beeld komen, wordt hun bijdrage vaak beschreven in termen van burgerparticipatie. Een voorbeeld hiervan is het werk van Fung & Wright over *deliberative democracy* (Fung & Wright, 2001). Hierbij gaat het er om dat burgers in het algemeen meer worden betrokken bij het beleid, omdat er een kloof bestaat tussen ‘het volk’ en ‘de instituties’. Politici en beleidsmakers worden vervolgens aangemoedigd - of zelfs dringend verzocht - om meer *met* bepaalde groepen burgers te praten dan *over* hen. De actieve burgers die meedoen in processen van de deliberatieve democratie worden hierbij gezien als vertegenwoordigers van bepaalde groepen burgers die namens hen ‘meepraten’.

Wanneer we daarentegen de rol van ‘informele partijen’ bekijken vanuit de vraag welke actoren belangrijke hulpbronnen in huis hebben die kunnen bijdragen aan het oplossen van de *wicked issue*, verandert de positie van deze actoren. In deze benadering is de vertegenwoordigende rol van vrijwilligers niet uitgesloten, maar is die rol niet (bij voorbaat) de centrale focus of het uitgangspunt. Hun vermogen om vanuit het perspectief van (bepaalde groepen) burgers of ‘doelgroepen’ van jeugdbeleid te denken en kennis van deze leefwerelden zijn voorbeelden van hulpbronnen die deze vrijwilligers mogelijk kunnen inbrengen. Het gaat er om dat deze spelers zélf – en dus niet in hun hoedanigheid van representerende burger maar dankzij hun onderscheidende positie in het veld – als onmisbaar worden beschouwd voor het behalen van specifieke beleidsdoelen. Een belangrijke vraag in dit verband is dan vervolgens op welke manier de (potentiële) inbreng van deze informele spelers in het netwerk zichtbaar gemaakt kan worden en of het nodig is om deze (tot op zekere hoogte) te formaliseren.

Beleid als netwerkmanagement

De positie van de overheid is onderwerp van discussie in de literatuur. Een strikte interpretatie van de governancebenadering leidt tot het beschouwen van publiek beleid als een zelforganiserend systeem van interacties waarin de overheid optreedt als ‘een speler tussen alle andere spelers [...]’. In deze benadering wordt een sterke nadruk gelegd op horizontale relaties en wordt een sturende rol van de overheid als niet vanzelfsprekend gezien (Klijn, 2005). Volgens andere auteurs (bijvoorbeeld Whitehead, 2003; Jessop, 1997) is het belangrijk om ook de interacties tussen partijen die verbonden zijn door horizontale relaties te beschouwen in relatie tot de hiërarchische structuren waarin ze ingebed zijn. Hoewel de sturende kracht van de overheid in een governancenetwerk uiteraard per context zal verschillen, wordt in veel gevallen ‘de horizontale neiging van denken over *governance* weersproken door een hang naar verticale borging in de bestuurlijke praktijk’ (van Steden, 2011: 22). Het begrip meta-governance (Jessop, 1997) duidt op het vermogen van politieke autoriteiten om de ‘zelforganiserende spontane regulering’ van governancenetwerken te promoten en te sturen, ondanks hun afhankelijkheidsrelaties met andere actoren. De invloed van de overheid mag dan wel ‘onderhandeld’ of onderhandelend zijn (‘negotiated’) zijn, toch is enige vorm van controle en coördinatie mogelijk.

De strategieën die de overheid kan gebruiken om governancenetwerken te sturen, worden geduid als ‘netwerkmanagement’. Het gebruik van het woord ‘manager’ om de rol van de overheid te

beschrijven hoort in dit geval niet te leiden tot een associatie met het bedrijfsleven. Anders dan het in de laatste decennia populaire *new public management* (het efficiënter maken van het overheidsapparaat en het optimaliseren van overheidsdiensten door deze te herscheppen op het model van zakelijke bedrijfsleiding) wijkt het managen van netwerken juist wezenlijk af van het traditionele beeld van bedrijfsleiding (Klijn, 2005). Management betekent in dit geval niet het optimaliseren van middelen en effectiviteit voor het behalen van specifieke doelen, maar het bevorderen en ondersteunen van interacties tussen de verschillende actoren en daarbij verschillende perspectieven en doelen met elkaar proberen te verenigen.

De netwerkmanager beschikt niet over het monopolie op het definiëren van de richting en doelstellingen van samenwerking: hij is afhankelijk van de wijze waarop anderen hun eigen belangen conceptualiseren en verbinden met maatschappelijke doelen, de wijze waarop zij problemen en obstakels opvatten. Zijn werk richt zich op het realiseren van collectieve actie tussen partijen die over de middelen beschikken: percepties en doelstellingen combineren, samenwerking faciliteren en stimuleren; engagement van partijen in het veld voor het algemeen belang opdrijven en voeden. Zijn werk is dus gecentreerd op het niveau van interacties.

Strategieën voor netwerkmanagement

De literatuur over de strategieën voor netwerkmanagement is uitgebreid. Wij volgen hier het overzicht dat gemaakt is door Kickert et al., die inzichten van andere auteurs inventariseren en samenstellen tot een geheel (1997).

Kickert et al. (1997) onderscheiden twee niveaus waarop de netwerkmanager kan opereren om samenwerking tussen actoren te bevorderen. Het eerste niveau betreft interacties tussen actoren. De manager kan op een directe manier invloed uitoefenen op de interactieprocessen tussen actoren (*game management*). Het tweede niveau (*network structuring*) betreft de institutionele context (onderlinge relaties tussen actoren en regels die de interactiepatronen sturen): het gaat hierbij om het structureren van het netwerk zelf, waarbij de netwerkmanager invloed uitoefent op zowel structurele kenmerken als culturele kenmerken van het netwerk.

Game management

Bij game management ligt de focus op samenwerkingsprocessen. Het gaat dus niet over de structurele relaties tussen actoren in een lange termijnperspectief (bijvoorbeeld de vraag hoe gebouwd kan worden aan sterke vertrouwensbanden), maar over specifieke samenwerkingsprojecten. De netwerkmanager kan zich richten op het versterken van specifieke schakels, het verzilveren van de diversiteit aan ideeën, inzichten en oplossingen die in het netwerk bestaan, zodat deze in concrete oplossingen/afspraken vertaald worden. Onder game management valt ook het faciliteren van interactie door, bijvoorbeeld, het organiseren van ontmoetingsmomenten, en bemiddeling van conflicten. Kickert et al. benoemen de volgende strategieën die de netwerkmanager kan adopteren voor 'game management':

1. *Activeren* van actoren voor een bepaalde doelstelling (afweging maken wie de juiste kennis en middelen heeft voor het aanpakken van een specifieke kwestie).
2. *Interacties inrichten en regelen ('arrangeren')*: Formaliseren van overeenkomsten en regels die interactie reguleren, mechanisme tot stand brengen om conflicten te vermijden, het ondersteunen van interacties door organisatorische arrangementen.
3. *Opereren als makelaar*: Bij elkaar brengen van belangen, problemen, ideeën en oplossingen. De makelaar is in deze context iemand die overzicht heeft op een verscheidenheid aan actoren, hun

belangen, wat hen kan motiveren tot samenwerking en wat zij kunnen bieden. Het belang van deze rol is dat het bijdraagt aan het meenemen en gebruikmaken van een diversiteit aan ideeën, inzichten en oplossingen die aanwezig zijn en deze laten 'landen' op de juiste plekken, bij partijen die hier mee aan de slag kunnen.

4. *Interactie faciliteren*: Condities creëren voor een goede ontwikkeling van 'consensus building' in de interactieprocessen. Dit betekent bijvoorbeeld praktische voorwaarden regelen, overlegprocessen vergemakkelijken, workshops en ontmoetingen organiseren, als gespreksleider optreden en hierbij helpen verschillende perspectieven duidelijk te articuleren. Het ontwikkelen van gedeelde beelden van de doelstelling van de samenwerking valt hier ook onder.
5. *Bemiddeling*: Bemiddelen in het geval van conflicten tussen samenwerkingspartners.

Network structuring

Met het tweede cluster aan strategieën die Kickert et al. onderscheiden, 'network structuring', probeert de netwerkmanager kenmerken van het netwerk zelf (de relaties tussen actoren) te veranderen. De netwerkmanager gaat aan de slag met network structuring wanneer hij merkt dat het bestaande netwerk niet in staat is om middels samenwerking de relevante maatschappelijke problemen op te lossen. Het gaat hier om het mobiliseren van nieuwe coalities, het veranderen van verhoudingen in het netwerk door formeel beleid en materiële ondersteuning van specifieke actoren, maar ook om het beïnvloeden van waarden, prioriteiten en percepties binnen het netwerk en het bevorderen van vertrouwen tussen partijen in het netwerk. Hierdoor probeert de netwerkmanager invloed uit te oefenen op zowel structurele als culturele kenmerken van het netwerk:

1. Structurele impact

Proberen machtsrelaties te veranderen, door middel van formele regels en distributie van middelen. Op deze manier kunnen bijvoorbeeld 'veto points' veranderen: de macht van specifieke actoren om bepaalde oplossingen of samenwerkingrichtingen te blokkeren.

2. Culturele impact

Proberen bestaande waarden, normen en percepties van actoren te veranderen. Bijvoorbeeld door mediacampagnes of meer gerichte informatiestrategieën die een specifieke groep bereiken. Meer drastische methodes betreffen interventies die de referentiekaders van betrokken actoren ter discussie stellen door deze naast afwijkende referentiekaders van andere actoren te plaatsen. Actoren met verschillende kaders kunnen onder begeleiding reflecteren op hun visie en gezamenlijk een nieuw, gedeeld begrip van de situatie proberen te scheppen (Shön & Rein, 1994).

Een stap terug: het gefragmenteerde pedagogische veld

Het begrip 'netwerkmanagement', zoals het gebruikt wordt door verschillende auteurs, veronderstelt het bestaan van een netwerk van relaties tussen een aantal partijen. Het is in de context van een dergelijke bestaand net van relaties, dat de 'manager' het samenspel van actoren kan trachten te coördineren met oog op een bepaalde beleidskwestie.

Een stap terug is nodig. Op basis van het beeld dat we in de inleiding hebben geschetst, kan de huidige verhouding tussen instellingen en zelforganisaties in het Amsterdams pedagogisch veld geenszins beschreven worden als een netwerk. Het beeld dat uit de inventarisatie van Distelbrink et al. (2009) komt, is namelijk dat van een gefragmenteerd veld, waarin voorbeelden van samenwerking

zeldzaam zijn, vertrouwen ontbreekt en zelf de kennis van elkaars bestaan veel te wensen overlaat. De zoektocht naar de mogelijkheden van verbindingen die we hier ondernemen is in eerste instantie een zoektocht naar *condities voor het ontstaan* van samenwerking.

De meeste governanceliteratuur over beleidsnetwerken gaat er van uit dat beleidsnetwerken een nieuwe uitdagende realiteit zijn, kenmerkend voor de huidige complexe samenleving en waar overheidsorganen zich bij neer moeten leggen. Het beeld is dat van een complexe, onhandzame realiteit die publieke actoren dwingt om nieuwe, daarop passende sturingsstrategieën te ontwikkelen.⁴ Als gevolg van de specifieke focus van onze zoektocht, gebruiken wij daarentegen het netwerk als *ideaal-beeld* waar naartoe gewerkt moet worden. Het gaat er om dat leden van het formele en informele circuit deel uit maken van een net van relaties en elkaar hierin kunnen vinden voor het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden. Klein spreekt in dit verband van *governancenetwerken* (Klein, 2005).

Kenmerkend voor wat hij een governancenetwerk noemt, is dat deze gericht is op het oplossen van *complexe maatschappelijke* problemen. Het accent ligt op de complexiteit van besluitvorming, het besluitvormingsproces tussen actoren en de waardeconflicten die hier spelen. In governancenetwerken gaat het om het *verbinden van waarden om maatschappelijke vraagstukken op te lossen* (ibid. 34, 38).

We herformuleren dus de beoogde 'verbinding' tussen het informele veld en formele opvoedondersteuning, als het ontwikkelen van governancenetwerken waarin professionals en vrijwilligers deel van uit maken. Pas na het ontstaan van een dergelijke context van relaties kan de lokale overheid zich richten op het managen ervan met behulp van de bovengenoemde strategieën.

Strategieën om governancenetwerken te starten worden ons door de literatuur niet als zodanig aangereikt. Deels komt dit doordat deze literatuur zich ontwikkeld heeft als antwoord op een gepercipieerde toeneming van netwerkvormen van sturing in het openbaar beleid, waardoor het bestaan van netwerken het startpunt is van de redenering. Maar duidelijk merkbaar in veel literatuur is ook de vooronderstelling dat het ontstaan van dergelijke verbanden een organisch en zelforganiserende aard heeft dat zich moeilijk laat sturen. Zelfs de mogelijkheid om structurele en culturele kenmerken van bestaande netwerken aan te passen (het tweede soort netwerkmanagement die Kickert et al. benoemen) wordt door een aantal auteurs betwijfeld (Ostrom, 1990). Desalniettemin is het voor onze doelstelling juist belangrijk om na te denken over de richting waarin gewerkt kan worden om het ontstaan van verbinding te stimuleren. Hoe kan er gewerkt worden aan het ontstaan van een governancenetwerk waar zowel vrijwilligers uit zelforganisaties als professionals en managers van instellingen deel van uitmaken? Wat zijn de kenmerken van een dergelijk netwerk?

1.2 Een 'vruchtbare bodem' voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden

Sullivan & Skelcher (2002) karakteriseren interorganisationale netwerken als een ensemble van 'vloei-bare' (*fluid*) verbanden, gebaseerd op informele relaties:

Networks are constituted on the basis of informal relationships regulated by obligations of trust and reciprocity. Networks are frequently grounded in individual relationships that transcend organisational boundaries and even organisational agendas. They have a boundary-spanning, reticular and entrepreneurial flavour (Friend et

4 'One of the major challenges with which public management is confronted is to deal with network-like situations, that is, situations of interdependencies.' (Kickert et al., 1997: 7).

al., 1974; Aygres & Davis, 2000), and consequently are fluid relationships that may grow up in response to a particular policy or service issue and will continue to operate for as long as the need exists and the network members are willing to sustain the relationship (Sullivan & Skelcher, 2005: 5).

Hiermee onderscheiden de auteurs netwerken zowel van contractuele relaties (korte termijn geformaliseerde afspraken tussen organisaties voor het leveren van bepaalde diensten aan elkaar) als van ‘partnerships’ (meer geformaliseerde, lange termijn samenwerkingsverbanden tussen partijen die een gezamenlijke actieplan articuleren en formaliseren, rondom een duidelijk gedefinieerde doelstelling). In navolging van Lowndes en Skelcher (1998), die het netwerk zien als de interactievorm die kenmerkend is voor het stadium voorafgaand in de ontwikkeling van samenwerkingsverbanden (pre-partnership collaboration), beschouwen wij het netwerk en haar ‘vloeibare’ verbanden als een *vruchtbare bodem* voor het ontstaan van samenwerking tussen organisaties. Informaliteit, vertrouwen en een gevoel van gezamenlijke richting onderscheiden volgens Lowndes en Skelcher de relaties in een netwerk (in tegenstelling tot hiërarchische- en marktrelaties) (Ibid., p.320). Wanneer de samenwerkingsverbanden zich verder ontwikkelen richting concrete vormen van ‘partnership’, nemen volgens de auteurs meer hiërarchische of marktgeoriënteerde processen de overhand.

Het begrip *governancenetwerk* voegt nog een extra dimensie toe aan het netwerkidee. Het benadrukt dat verbanden ontstaan rondom een maatschappelijk vraagstuk. Bovendien duidt deze term op een streven naar het verbinden van waarden vanuit een gemeenschappelijke probleemvinding, het realiseren van een gedeelde visie (Klijn, 2005).

De eerste randvoorwaarde voor het ontstaan van governancenetwerken is een gedeeld besef van urgentie, een bij alle betrokken partijen aanwezige ervaring van maatschappelijke druk. Er moet sprake zijn van een ‘gemeenschappelijke droom’ (Van Steden, 2011). Ook gaat het erom dat er onder beoogde partners een besef van gedeelde verantwoordelijkheid ontstaat (ibid.).

Onze ‘vruchtbare bodem’ is dus gekenmerkt door ‘vloeibare’ relaties gebaseerd op informeel contact, vertrouwen, een gemeenschappelijk gevoel van urgentie over een maatschappelijk probleem en (het streven naar) een gedeelde visie betreffende probleemstelling en richting van de oplossing. Hier voegen we nog een kenmerk aan toe dat algemeen gezien wordt als een basisconditie voor het bestaan van beleidsnetwerken: de actoren in het netwerk moeten van elkaar afhankelijk zijn voor het behalen van de doelstelling die ze nastreven, of, belangrijker: ze moeten de perceptie hebben van onderlinge afhankelijkheid, zelf overtuigd zijn dat ze elkaar nodig hebben (Lowndes & Skelcher, 1998: 319; zie ook: Hayer & Wagenaar, 2003: 11).

We herformuleren dus de beoogde ‘verbinding’ tussen het informele veld en formele opvoedondersteuning als het bestaan van governancenetwerken waarin professionals en vrijwilligers deel van uit maken. Een net van relaties tussen partijen die elkaar (op informele basis) kennen, een beeld hebben van wat ze van elkaar kunnen verwachten, een sterke perceptie hebben van onderlinge afhankelijkheid, en overtuigd zijn dat samenwerking, onder de hoede van een coördinerende en geïnvolveerde overheid, kan leiden, niet alleen tot ‘cooperative advantage’ (voordeel voor de actoren zelf) (Huxam, 1996), maar tot *public good* (algemeen belang).⁵

5 We kunnen dit vergelijken met het idee van ‘stedelijke regimes’: informele maar relatief stabiele coalities van actoren van binnen en buiten een stedelijk bestuur die een overkoepelende agenda hebben, beschikken over voldoende middelen voor uitvoering en met elkaar verbonden zijn door een vorm van *alignement* (het ‘op een lijn zitten’) (Tops in: Boutellier, 2011: 134).

Deze kenmerken kunnen we samenvatten in een beperkt aantal condities dat zich in het maatschappelijk veld voor moeten doen willen concrete samenwerkingsverbanden tussen instellingen, zelforganisaties en overheid ontstaan:

- *Kennis van elkaar en geregeld informeel contact* tussen professionals en zelforganisaties/informele circuit.
- *Vertrouwen*. Een positieve beeldvorming hebben over elkaar en overtuiging van elkaars goede bedoelingen.
- *Gemeenschappelijk gevoel van urgentie*. Instellingen en zelforganisaties moeten het gevoel hebben dat zij elkaar hard nodig hebben om urgente problemen op te lossen.
- *Inhoudelijke richting*. Een gedeelde visie op:
 - Probleemstelling en richting van de oplossing.
 - Rolverdeling tussen de verschillende partijen.

Deze condities definiëren wat we de ‘vruchtbare bodem’ voor verbinding hebben genoemd. De eerste twee condities zijn gerelateerd aan de relaties die er bestaan tussen informele actoren en medewerkers van formele instellingen. Komen zij elkaar vaak genoeg tegen? Weten zij van elkaar wat zij doen en hoe zij te werk gaan? Is er voldoende uitwisseling zodat het vertrouwen kan groeien? Elkaars vertrouwen winnen is een geleidelijk proces, dat groeit wanneer organisaties elkaar leren kennen en met elkaar optrekken (Provan & Millward, 2001 in: Van Steden, 2011). Vertrouwen als kenmerk van de relatie tussen specifieke organisaties is niet te reduceren tot een kenmerk van de vruchtbare bodem dat het ontstaan van verbindingen mogelijk maakt, maar ontstaat juist in het proces van samenwerken. Echter, het bestaan van positieve beelden van elkaar is wel een randvoorwaarde om samenwerking met elkaar te zoeken. Wanneer bijvoorbeeld de meeste vrijwilligersorganisaties het aanbod van instellingen ontoereikend achten, of geloven dat professionals onvoldoende maatschappelijk betrokken zijn, zullen zij minder snel ingaan op een samenwerkingsverzoek. Andersom, wanneer bij instellingen het beeld heerst dat migrantenzelforganisaties op zichzelf gerichte ‘bolwerken’ zijn die er op uit zijn de taken van professionals over te nemen, zal een poging tot toenadering evenzeer onwaarschijnlijk zijn. Een basis van institutioneel vertrouwen in elkaar is dus belangrijk.

De laatste twee condities gaan daarentegen over visies en probleempercepties die heersend zijn in het veld. Mensen gaan de samenwerking met elkaar aan op het moment dat er een gedeelde visie bestaat over de noodzaak hiervan. Het bestaan van consensus over de inhoudelijke richting (de vierde conditie) wordt door een aantal auteurs gezien als de grootste uitdaging en de belangrijkste stap die gezet moet worden om een verbinding tot stand te brengen (Van Eeten, 1999, Hajer & Wagenaar, 2003, Shön & Rein, 1994).

Bouwen aan een gezamenlijke visie

Hoe ontstaat zo’n gedeelde visie? Vanuit twee verschillende argumenten valt te verdedigen dat aan deze visie ‘van onderop’ gebouwd moet worden, middels participatieve processen waarin de relevante partijen worden betrokken. Het eerste argument betreft het resultaat, namelijk de inhoud van een dergelijke visie. In lijn met het idee van beleid als gezamenlijke zoektocht naar de oplossing van *wicked issues*, kunnen we beargumenteren dat de kennis en expertise van verschillende partijen nodig is om tot een goede, werkbare oplossing te komen, dus ook tot een goed, breed aansprekend gemeenschappelijk verhaal. Een tweede, krachtiger argument voor visieontwikkeling van onderop betreft het proces waarin de visie die samenwerking bekrachtigt tot stand komt. Het proces waarmee de visie ontstaat is bepalend voor de mate waarin deze gedeeld is, luidt dit argument in simpele woorden.

Processen van consensusvorming worden door verschillende auteurs als bepalend beschouwd voor het betrekken van ‘nieuwe’ actoren bij het beleid (dat is: actoren die hier niet traditioneel en institutioneel deel van uitmaken). Begrippen als *deliberative democracy* (Fung & Wright, 2001), *collaborative policy dialogue* (Innes & Boher, 2003) duiden op het idee dat beleid dat draait om samenwerking tussen maatschappelijke partijen tot stand moet komen in samenspraak met deze partijen. De vertaling van deze wens naar de praktijk leidt tot ‘lange adem processen’ waarin betrokken partijen onder leiding van een procesbegeleider bij elkaar komen, kennis delen, van elkaar leren en gezamenlijke definities ontwerpen van de problematiek, de beoogde oplossing, en de beschikbare instrumenten hiervoor.

Hoewel dit langdurige en intensieve processen zijn, zijn hier de afgelopen decennia succesvolle experimenten mee gedaan (zie bijvoorbeeld Innes & Boher, 2003). Op basis van deze gezamenlijke definities kan vervolgens een plan van aanpak voor de samenwerking geschreven worden. Cruciaal in deze processen is dat er ruimte gemaakt wordt voor bijdragen van verschillende soorten kennis en expertise die vanuit partijen op alle niveaus afkomstig zijn.

Schon & Rein (1994) stellen in hun bekende studie *Frame reflection: Towards the resolution of intractable Policy Controversies* dat de oplossing voor complexe controversen in beleid gezocht moet worden in de reflectie over de begrippenkaders (‘frames’) die de verschillende betrokken partijen er op nahouden. Deze begrippenkaders bepalen de manier waarop een (problematische) situatie begrepen wordt en daarbij ook de mogelijke oplossingen die tot verbetering kunnen leiden. Deze auteurs laten zien aan de hand van een aantal casussen dat mensen, wanneer zij hierin ondersteund worden, in staat zijn om *in actie*⁶ te reflecteren op de begrippenkaders die zij hierbij hanteren. De oplossing van controversies ligt volgens hen niet in het beslechten ervan met behulp van beroep op feiten. Dit laatste is mogelijk bij ‘onenigheid’, maar niet bij een ‘controverse’, gezien het probleem hier juist is dat de gehanteerde frames verschillend zijn en dus ook tot een verschillende interpretatie van feiten en van hun gewicht leiden. De oplossing ligt daarentegen in het ontwerpen van nieuwe gezamenlijke kaders (‘reframing’).

De gezamenlijke richting die middels dergelijke processen van consensusvorming ontworpen wordt, is niet het resultaat van een overeenstemming of een *compromis* tussen de afzonderlijke belangen die actoren aanvankelijk voor ogen hebben. Het is niet de zogenaamde ‘win-win situatie’ die het ideaaltypische model vormt voor consensusvorming. Het gaat er om dat actoren, door met elkaar in gesprek te gaan, onder bepaalde condities allereerst beseffen dat zij de situatie vanuit een andere perspectief bekijken dan andere actoren, en daarna zelf de situatie vanuit een gezamenlijk ontworpen perspectief leren te bekijken (Agranoff, 1986).⁷ *Exploratie* is hierbij een belangrijk instrument: partijen gaan met elkaar op zoek naar nieuwe begrippen die vanuit de verschillende en contrasterende definities van de problematiek en beoogde oplossingen gestalte krijgen (Fisher & Ury, 1981) Dit is een creatief proces. Fisher en Ury noemen dit proces *integrative negotiation* (ibid.).

6 Dat wil zeggen: terwijl zij het ‘spel aan het spelen zijn’. Het belang hiervan ligt in het feit dat dit betekent dat reflectie over de gehanteerde frames niet het exclusieve domein van wetenschappers is, maar juist door beleidsmakers en betrokken maatschappelijke actoren zelf als instrument gebruikt kan worden om tot praktische oplossingen te komen voor controverses die op het eerste zicht onbeslechtbaar blijken.

7 Agranoff (1986) spreekt in dit verband van ‘integrative solutions’. Actoren moeten hierbij nieuwe, gemeenschappelijke belangen formuleren in plaats van een compromis te zoeken tussen hun afzonderlijke belangen of strategieën. Om dit te doen, moeten actoren bereid zijn om hun perceptie van de problematiek te veranderen en op zoek gaan naar nieuwe oplossingen die zij gezamenlijk kunnen formuleren.

In het geval van samenwerking tussen reguliere instellingen en vrijwilligersorganisaties zijn er duidelijke aanwijzingen dat er grote verschillen bestaan in de visies van de verschillende partijen. Dit beeld kwam bijvoorbeeld naar voren uit de inventarisatie die voorafgaand dit onderzoek is gedaan in drie Amsterdamse stadsdelen (Distelbrink, 2009) en werd bevestigd door het onderhavig onderzoek, zoals in hoofdstuk 3 zal blijken. Een gemeenschappelijk kader waarin de partijen waarvan samenwerking verwacht wordt zich in kunnen herkennen ontbreekt. Dit maakt de noodzaak van het werken aan een dergelijk kader in dit veld extra urgent.

1.3 Samenwerkingsconstructies

De bovengenoemde randvoorwaarden vormen de nodige basis waarop samenwerkingsverbanden kunnen ontstaan. We hebben deze beschouwd als condities die een governancenetwerk definiëren. Dit zijn dus condities die zich kunnen voordoen in het formele en informele veld rondom jeugd en gezin, die maken dat de spelers in dit veld met elkaar verbonden zijn in een governancenetwerk. Dit betekent nog niet dat er concrete samenwerkingsverbanden zijn ontstaan, maar wel dat deze gemakkelijker *kunnen* ontstaan.

Deze zelfde condities kunnen we, vanuit een andere invalshoek, ook beschouwen als basiscondities die vervuld moeten worden in een concreet, specifiek samenwerkingsverband tussen een (of meer) instelling(en) en een (of meer) vrijwilligersorganisatie(s). Maar deze randvoorwaarden bepalen nog niet of een samenwerking succesvol kan zijn. Om de woorden van Van Delden te gebruiken: 'Zij vormen het noodzakelijke fundament zonder welk het niet mogelijk is het 'samenwerkingsgebouw' op te trekken, maar zeggen nog niets over de stevigheid en bewoonbaarheid van het huis' (Van Delden, 2009: 68). Om een duurzame en vruchtbare samenwerking op te bouwen, is het nodig ook een strategie te ontwikkelen gericht op duurzaamheid. Wat is de rol van de overheid op dit niveau? Hoe kan zij bijdragen aan het succes van concrete samenwerkingsverbanden? De (lokale) overheid wordt vaak aangewezen als 'regisseur' van samenwerking in de publieke dienstverlening. Het is echter maar de vraag of een regierol van de overheid wel tot de beste resultaten leidt. In zijn studie naar ketensamenwerking in de publieke dienstverlening, komt Van Delden (2009) op een tegenstellende conclusie.

Zijn centrale conclusie is dat samenwerking rondom complexe vraagstukken haar energie en resultaten ontleent aan de manier waarop mensen op elkaar reageren in overzichtelijke groepen. Kleinschalige processen bepalen de uitkomst van de aanpak van grootschalige maatschappelijke vraagstukken. Samenwerking is succesvol als hierbij gebruik gemaakt wordt van de vaak verborgen 'energie' van samenwerkingspartners. Deze energie komt los in 'gedragsimpulsen': primaire reacties die door bepaalde omstandigheden in een groep worden opgeroepen (Van Delden, 2009: 70). De grootste effecten worden volgens Van Delden dan ook bereikt in samenwerkingsverbanden die een *exploratieve strategie* volgen, waarin de overheid een meer stimulerende en faciliterende rol inneemt en ruimte laat voor verantwoordelijkheid en regie vanuit de samenwerkingspartners zelf. Deze *exploratieve strategie* is volgens de auteur te prefereren boven het top-down model dat tot uiting komt in een *programmatische strategie*. In de laatste ligt het bepalen van doelen en aanpak bij de overheid en wordt samenwerking als een traditioneel beleidsconcept 'uitgerold' over de partnerorganisaties. We zetten de twee strategieën hier kort uit.

De *programmatische strategie* is de meest gebruikte strategie die Van Delden tegenkomt in zijn uitgebreide casusstudie.⁸ Hierin gaat men uit van een inhoudelijke agenda, die voortvloeit uit bestuurlijke besluiten op overheidsniveau. De overheid probeert door relevante partijen te laten samenwerken enkele centrale inhoudelijke doelen te implementeren. Deze strategie maakt dan ook minder gebruik van lokale inzet, kennis en energie van samenwerkingspartijen. Aandacht op lokaal niveau krijgt gestalte in ‘pilots’, maar deze zijn instrumenteel (om te kijken hoe het gewenste samenwerkingsprogramma in de praktijk uitpakt) en niet richtinggevend (om nieuwe richtingen van samenwerking te exploreren). De programmatische strategie leidt volgens Van Delden in totaal tot minder effect dan de exploratieve strategie, omdat lokale voorwaarden vaak niet in het verlengde liggen van het vastgestelde programma. Deze strategie *kan* wel werken. Voorwaarden hiervoor zijn dat de overheid de partners op hun belangen bindt door voor afzonderlijke samenwerkingspartners ‘samenwerking aantrekkelijk te maken middels extra taken of subsidies en door de extra kosten van samenwerking te vergoeden.’ (ibid.: 180). Ook ontkokering van overheidsorganisaties, een vaste geldstroom voor samenwerkingsverbanden en een stabiele bestuurlijke koers over een lange termijn zijn belangrijke voorwaarden.

In de *exploratieve strategie* vormen partners zelf een samenwerkingsagenda met elkaar. De overheid spreekt wel gewenste ontwikkelingen uit en stimuleert de partners tot het nemen van initiatief. De visie van de partners bepaalt de richting van de samenwerking middels een gezamenlijk ontwerpproces. Deelnemers zoeken gezamenlijk een oplossingsrichting en bepalen gezamenlijke doelen. Dit gebeurt op basis van wat Van Delden de ‘intentionele gedragsimpuls’ noemt: ‘Bedenk wat moet’. Daarbij komt eerst frustratie en onzekerheid los, maar deze maken langzamerhand plaats voor urgentiebesef en enthousiasme over de afgesproken ‘gezamenlijke expeditie’. In de volgende fase van samenwerking, het praktisch samenspel, staat probleemoplossend handelen centraal. Deze komt tot stand op basis van de ‘activistische gedragsimpuls’: ‘Doe wat moet’. Bij succesvolle samenwerking is dit samenspel sterk ontwikkeld en vormen deze uitvoerende actoren een team met collegiale binding.

Ook vraagt het praktische samenspel om een *pioniersgeest*. Het samenspel moet wel ingekaderd worden en bestuurlijke borging krijgen. Een derde gedragsimpuls is nodig voor een duurzame verbinding met elkaar. Dit is de ‘verbindende’ impuls: ‘Steun elkaar’, waarbij partners een stabiele coöperatieve verhouding ontwikkelen, waarbij zij *loyaliteit* ervaren naar elkaar toe.

In de exploratieve strategie staat een lerende aanpak centraal. Ook hier is de rol van de overheid belangrijk. Succesvolle werkvormen die uit het handelen van pioniers voortvloeien moeten bestuurlijke borging krijgen in structurele maatregelen die samenwerking faciliteren. De overheid ondersteunt door constellaties met een samenwerkingspotentie op te zoeken en te helpen deze tot ontplooiing te brengen. Ook financiële steun voor de samenwerking is belangrijk. De exploratieve strategie leidt uiteindelijk vaak tot meer effect, maar het levert wel per situatie uiteenlopende resultaten op. In de praktijk wordt deze strategie weinig gebruikt. Remmende factoren zijn angst voor domeinverlies door bestuurders en specialistische blikvernaauwing bij professionals. Een belangrijke voorwaarde is dan ook dat samenwerkende instellingen en organisaties zichzelf gaan zien als het maatschappelijk kader dat verantwoordelijk is voor een geïntegreerde ontwikkeling van de publieke dienstverlening en niet meer uitsluitend redeneren vanuit hun vakspecialisme.

8 Van Delden heeft zijn onderzoek gebaseerd op verschillende casussen van samenwerkingsverbanden in de jeugdzorg, Veiligheidshuizen en de culturele sector.

De exploratieve strategie heeft taakverruiming voor organisaties en instellingen dan ook als voorwaarde: 'Instellingen en hun professionals worden niet alleen verantwoordelijk voor de uitvoering van hun kerntaken, maar ook voor de realisatie van maatschappelijke doelen waarin die kerntaken een essentieel bestanddeel vormen' (ibid.: 113). Dit betekent ook een verbreding van de rol en competenties van professionals: 'Professionaliteit in de publieke sector wordt verbreed naar het deelnemen aan gezamenlijk handelen binnen samenwerkingsverbanden. In de opleiding en beroepsvorming wordt de *body of knowledge* van publieke professies minder exclusief vanuit het vakspecialisme ingevuld en meer op samenwerkingscompetenties en burgerschap (*civil service*)' (ibid.: 113).

In de bevindingen van Van Delden worden succesvolle samenwerkingsverbanden gekenmerkt door:

- Veel tijd en aandacht voor gezamenlijke besluitvorming tussen de partners en voor de eisen van de uitvoering.
- Aanwezigheid van pioniers (professionals en vrijwilligers die grenzen durven te verleggen en de ruimte krijgen om de mogelijkheden van samenwerking te exploreren).
- Leidinggevende en managers stellen het samenwerkingsdoel hoger dan hun organisatiebelang en zijn bereid taken en werkprocessen van de eigen organisatie aan te passen aan de samenwerking.
- De (lokale) overheid creëert voorwaarden, speelt in op- en ondersteunt succesvolle praktijken en prikkelt partners om hun verantwoordelijkheid te nemen.

Betrokkenheid en verantwoordelijkheid

Veel van wat boven beschreven staat suggereert een terugtrekkende beweging van de overheid. De exploratieve strategie van Van Delden die boven beschreven is, legt de verantwoordelijkheid en de sturing van samenwerkingsverbanden bij de partners zelf. We hebben gezien dat de overheid vanuit een governanceperspectief niet de centrale actor kan zijn die de richting, organisatie en uitvoering van het beleid bepaalt. Maar betekent dit dat de overheid 'een speler zoals alle anderen' (Klein, 2005) is?

Als *governance* staat voor een beperking van de sturingsmogelijkheden van de overheid, brengt de noodzaak van *good governance* de verantwoordelijkheid van de overheid terug: de kennis en middelen van private, semi-publieke en non-profit actoren zijn noodzakelijk, maar moeten bijdragen aan het publieke goed en de waarborging van democratische waarden, zoals het stimuleren van burgerparticipatie en gelijkheid en het tegengaan van uitsluiting (Dupont & Wood, 2006 in: Van Steden, 2011)

De hiërarchische positie van de overheid kan ook een belangrijke symbolische waarde en een bindende werking hebben. Zo benadrukken bijvoorbeeld Loader en Walker (2007) in hun werk over veiligheidsnetwerken dat een legitiem herkende machtspositie van de overheid nodig is om initiatieven van onderop te laten floreren en om samenwerking te funderen op een gevoel van gemeenschappelijkheid en vertrouwen. Vitale interacties tussen maatschappelijke partijen lijken zich het beste te ontwikkelen in de 'schaduw van hiërarchie' (Scharpf, 1997): Er zijn 'dragers van positionele macht die op de achtergrond aanwezig zijn en ervoor zorgen dat een proces zich kan ontwikkelen' (Tops & Cornelissen, 2006: 22). Het gaat hierbij zowel om functionele ondersteuning, als om het feit dat pioniers zich gesteund voelen door de gevestigde instituties en hieruit voldoening en herkenning putten (ibid: 21).

Op basis van de bovenstaande opmerkingen, beschouwen we de lokale overheid als een actor die in het netwerk naar een - in elk geval symbolische - positie boven de partijen moet streven. De overheid is *niet* de centrale actor die de richting, organisatie en uitvoering van beleid bepaalt, maar hoort wel als een 'morele katalysator' te opereren in het netwerk. Het is een ondersteunende kracht die samenwerking moet helpen legitimeren en die als betrokken en aanwezig moet worden ervaren. Bovendien

moet de overheid de nodige borging bieden, waardoor zowel professionele- als vrijwilligersorganisaties zich veilig genoeg voelen om buiten hun dagelijkse vanzelfsprekende manier van werken te stappen en met elkaar in zee te gaan. De ‘schaduw’ van de hiërarchische macht van de overheid bestaat in het feit dat deze niet de regie van samenwerking overneemt, maar wel de samenwerking onderschrijft, faciliteert, aanmoedigt en ‘onder haar hoede’ neemt, waardoor actoren die de samenwerking aangaan zich gesteund en bevestigd voelen in hun inspanning (Van Steden, 2011).

1.4 Conclusies: Conditie voor verbinding en de rol van de overheid

In het bovenstaande hebben we onze zoektocht naar de condities voor verbinding tussen het formele en informele veld gestructureerd in twee niveaus. Het eerste niveau betreft het ontstaan van netwerken die de bodem kunnen vormen voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden. Het gaat hier om voorwaarden die in het veld gerealiseerd moeten worden. Het tweede niveau betreft de ontwikkeling van samenwerking: concrete actoren moeten de kansen die door deze ‘vruchtbare bodem’ geboden worden ook concreet grijpen en vormgeven aan feitelijke samenwerkingsverbanden.

Als we kijken naar het eerste niveau, namelijk het ontstaan van de vruchtbare bodem voor samenwerking, kan de overheid het voortouw nemen in het faciliteren van ontmoetingen (organiseren van netwerkbijeenkomsten en regelmatige uitwisselingen tussen instellingen en zelforganisaties). Ook kan zij zorgen voor een goed overzicht van de activiteiten en posities in het veld van relevante organisaties en op basis daarvan contacten organiseren tussen partijen die elkaar veel te bieden lijken te hebben.

Tegelijkertijd zijn instellingen en vrijwilligersorganisaties zelf aan zet als het gaat om het scheppen van een gemeenschappelijke visie rondom samenwerking: het definiëren van de problematiek, het inventariseren van beschikbare hulpbronnen en het scheppen van gemeenschappelijke belangen. Door dit proces met elkaar aan te gaan, ontwikkelen zij een gemeenschappelijk gevoel van urgentie, die de eerste motor is van samenwerking. De (lokale) overheid heeft hier wel een belangrijke rol als het gaat om het in gang zetten van dit proces en het begeleiden daarvan. In een dergelijke rol onderschrijft de overheid het belang van samenwerking, en ondersteunt zij maatschappelijke actoren bij het ontwikkelen van een gezamenlijke richting voor samenwerking, zonder deze van boven af te bepalen. De rol van de overheid richt zich dus op het bij elkaar brengen van diverse partijen en het combineren van doelstellingen, motieven en percepties, zodat hun interactie bijdraagt aan het publieke belang. Via deze inspanningen kan gewerkt worden aan het opbouwen van een netwerk waaraan zowel formele opvoedondersteuning als informele actoren deelnemen. Dit netwerk hebben we gedefinieerd aan de hand van vier condities:

1. Kennis van elkaar en geregeld informeel contact tussen professionals en het informele circuit.
2. Vertrouwen: een positieve beeldvorming hebben over elkaar en overtuiging van elkaars goede bedoelingen.
3. Een gemeenschappelijk gevoel van urgentie ten aanzien van een probleem waarvoor professionals en informele actoren het gevoel hebben dat zij elkaar sterk nodig hebben.
4. Een gedeelde visie op het probleem, de richting waarin de oplossing gezocht moet worden en de rolverdeling tussen verschillende partijen.

De verantwoordelijkheid voor het aangaan en ontplooiën van concrete samenwerkingsverbanden (tweede niveau) ligt vervolgens bij de partijen zelf. De overheid moet hierbij wel zorgen voor rand-

voorwaarden. Een belangrijke voorwaarde waar Van Delden op wijst is een taakverruiming voor instellingen, waarbij zij niet alleen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van hun kerntaken, maar ook voor de realisatie van maatschappelijke doelen waarin die kerntaken een essentieel bestanddeel vormen. Zonder dat de overheid de regie van samenwerking overneemt, is het wel belangrijk dat zij betrokken is en daarbij bewaakt dat samenwerking niet alleen leidt tot 'cooperative advantage' (Huxam, 1996) (voordelen voor de actoren zelf, met hun afzonderlijke belangen), maar bijdraagt aan het algemeen belang.

De bovenstaande inzichten uit de literatuur gebruiken we in de volgende hoofdstukken als leidraad. Na het beschrijven van de informele actoren in dit onderzoek in hoofdstuk 2, bekijken we in hoofdstuk 3 en 4 in hoeverre de bovengenoemde condities voor verbinding (eerste niveau) gerealiseerd zijn in het veld van opvoedondersteuning en wat kansen en belemmeringen zijn om deze condities te realiseren. Hoofdstuk 6 gaat over het tweede niveau: het opbouwen van concrete samenwerkingsverbanden. Dit onderzoeken we aan de hand van enkele casus van samenwerking. In het laatste hoofdstuk komen we terug op de rol van de overheid aan de hand van onze empirische bevindingen. Hier zullen we onder andere de afweging tussen de exploratieve en de programmatische strategie van Van Delden plaatsen in de context van samenwerking tussen formele en informele opvoedondersteuning.

2 *Informele actoren in beeld*

2.1 *De ‘informele werker’ en zijn maatschappelijke positie*

De afgelopen tijd heeft de samenwerking tussen het ‘formele’ en het ‘informele’ veld rondom jeugd en gezin veel aandacht genoten. Het ‘informele veld’ is echter een vage bepaling die op verschillende manieren wordt ingevuld. In recent onderzoek spreekt men over ‘informele zorg’, ‘vrijwillige inzet voor jeugd en gezin’ ‘de pedagogische *civil society*’, ‘informele netwerken’ ‘frontliniepraktijken’,⁹ ‘actieve burgers’, ‘mantelzorgers’. Onder deze labels vallen vaak zowel familie, vrienden en burens als vrijwilligers die actief zijn in de wijk, al dan niet binnen een vrijwilligersorganisatie of zelforganisatie.

In hoofdstuk vier zullen we het heersende discours rondom de rol van vrijwillige inzet in het pedagogisch veld nader beschrijven. In dit hoofdstuk brengen we de verzameling actoren die in dit onderzoek als het ‘informele veld’ zijn aangeduid nader in beeld. We geven eerst een algemene beschrijving van deze actoren en de organisaties waarin zij actief zijn. Daarna beschrijven we hun activiteiten in relatie tot ouders en jeugdigen, nog los van mogelijke samenwerking met het reguliere veld, op basis van het interviewmateriaal.

In dit onderzoek zijn twaalf vrijwilligersinitiatieven geanalyseerd. De actoren aan de informele kant zijn voortrekkers/oprichters van deze vrijwilligersorganisaties. Zij zijn dus ‘informeel’ in de zin dat zij op vrijwillige basis actief zijn. Maar hun rol als ondersteuners is verder geformaliseerd dan bij mantelzorgers uit de directe omgeving (familie en naasten) of bij ‘actieve burgers’ die zich op eigen houtje bekommeren om hun burens of wijkgenoten. Om aan te geven dat het gaat om vrijwilligers die wel een enigszins geformaliseerde positie innemen in het zorgveld zullen we de term *informele werkers* gebruiken.

De onderzochte informele werkers hebben een voortrekkersrol in een organisatie die in het leven is geroepen om de maatschappelijke positie van (een of meerdere) migrantengroepen te verbeteren. Ook gaat het in alle gevallen om lokale initiatieven, op wijk- of stadsdeelniveau. Het gaat bijvoorbeeld om initiatieven gericht op ‘de Marokkaanse gemeenschap in Overtoomse Veld’, of ‘de Afrikaanse gemeenschap in Amsterdam Zuidoost’. Niet altijd zijn de organisaties gericht op een specifieke etnische groep; soms gaat het om ‘kwetsbare bewoners’ of ‘vrouwen uit de buurt’. Het is moeilijk om een eenduidige en treffende benaming te vinden voor de vrijwilligersorganisaties die in dit onderzoek zijn betrokken. We kiezen hier voor de term ‘zelforganisatie’, omdat dit een veelgebruikte term is voor het aanduiden van spontane burgerinitiatieven gericht op migrantengroepen. Wel brengen we hierna de nodige nuances aan in de manier waarop we deze term gebruiken.

Zelforganisaties uit het onderzoek in beeld

In dit onderzoek zijn twaalf organisaties in beschouwing genomen die we onder de noemer ‘zelforganisaties’ zullen scharen. Vijf daarvan bevinden zich in Amsterdam Nieuw-West, zes in Amsterdam Zuidoost en een in Amsterdam Noord. Het gaat om organisaties die van onderop zijn ontstaan, op initiatief van een aantal betrokken bewoners, en die zich (vrijwillig) inzetten voor een wijk of een

9 (De Gruijter et al. 2009).

specifieke groep: bijvoorbeeld jongeren/kinderen uit de wijk, vrouwen, of een bepaalde etnische gemeenschap.

De term 'zelforganisatie' wordt meestal gebruikt voor het aanduiden van migrantenorganisaties. Bijna alle organisaties die wij in beschouwing nemen zijn opgezet door migranten en alle bereiken voornamelijk migranten. Een van de organisaties (die in Amsterdam Noord) is niet opgezet door migranten en oorspronkelijk ook niet specifiek gericht op migranten. Deze is ontstaan om hulp te bieden aan kinderen in de wijk in een tijdperk waarin de wijk vrij homogeen autochtoon was. Tegenwoordig is de focus van de organisatie breder, de informele werkers die er actief zijn (met een diverse culturele achtergrond) bieden hulp op allerlei terreinen en bereiken juist veel migranten uit de buurt.

In Zuidoost zijn drie van de organisaties gericht op Afrikaanse bewoners, een op Surinaamse, een op Hindoestaanse. Een was oorspronkelijk gericht op Antilliaanse bewoners, maar bereikt nu bewoners uit verschillende achtergronden. In Nieuw-West zijn vier organisaties voornamelijk gericht op groepen Marokkaanse bewoners (maar niet uitsluitend) en een op Turkse bewoners. De meeste organisaties zijn niet verbonden aan politieke of religieuze instituties, met uitzondering van een van de organisaties in Zuidoost: hier gaat het om een kerk die maatschappelijke activiteiten organiseert voor haar leden. Wat doen deze organisaties? De specifieke focus van de organisaties is verschillend. Zij richten zich niet alleen op uiteenlopende etnische groepen, maar vaak ook op meerdere groepen daarbinnen (jongeren, ouders, vrouwen). Ze organiseren hiervoor allerlei activiteiten op educatief, informatief, en cultureel gebied. Bijvoorbeeld taallessen, computerlessen, maar ook fietslessen en andere sportactiviteiten, voorlichtingen op allerlei terreinen. Wat alle organisaties doen is mensen de mogelijkheid bieden om met elkaar te praten over hun leven, hun positie in Nederland en soms hun verbinding met het land van herkomst, over problemen maar ook over dromen en toekomstmogelijkheden. Ze bieden informatie over de Nederlandse samenleving en helpen mensen om hun weg daarbinnen te vinden. Waar nodig bieden ze individuele ondersteuning. Dit kan allerlei vormen aannemen: het vertalen van een brief of helpen invullen van formulieren, meegaan naar een officiële instantie, bemiddelen bij een ruzie, of kinderen tijdelijk opvangen. Naast het organiseren van activiteiten functioneren de organisaties die een eigen ruimte hebben (acht van de twaalf) vaak ook als spontane ontmoetingsplaatsen.

Bereik van kinderen, jongeren en hun opvoeders

Zoals in hoofdstuk 1 duidelijk is geworden, zijn de zelforganisaties geselecteerd omdat zij, in hun eigen visie of in die van anderen, beschikken over middelen die potentieel kunnen bijdragen aan het oplossen van het *wicked issue* 'opvoeden in de multi-etnische stad'.¹⁰ De maatschappelijke thema's die centraal staan in het werk van de beschouwde organisaties variëren, evenals de activiteiten die zij organiseren. Wat zij wel gemeen hebben is dat zij relatief veel ouders met een migrantenachtergrond bereiken en soms ook kinderen/jeugdigen - vaak uit groepen die te boek staan als 'slecht bereikbaar' bij voorzieningen voor jeugd en gezin. Een andere gemeenschappelijk eigenschap is dat opvoeding een van de thema's is waar zij zich op richten. Voor een aantal van de zelforganisaties geldt dat opvoeding de 'core business' is; andere bieden opvoedingsgerichte activiteiten naast andere activiteiten; een laatste groep heeft geen georganiseerde activiteiten die met opvoeding te maken hebben maar vindt het thema opvoeding van groot belang voor de achterban. Deze organisaties beschouwen het als deel

10 De manier waarop zij hieraan kunnen bijdragen, het type middelen dat zij hiervoor in kunnen zetten en hoe deze zich moeten verhouden tot de middelen van andere actoren, staat niet vast. Dit is, zoals duidelijk wordt in hoofdstuk 4, onderwerp van een (deels impliciete) controverse.

van de eigen missie om de dialoog over opvoeding te bevorderen bij de achterban en/of ouders informeel te begeleiden/helpen bij moeilijkheden in de opvoeding.

Het profiel van de informele werker

De voortrekkers van deze organisaties, die vaak ook zelf de organisaties hebben opgericht en een prominente rol vervullen als voorzitter of 'kaderlid', noemen we *informele werkers*. We onderscheiden de informele werkers van andere vrijwilligers die in de organisaties een beperktere rol spelen, meestal uitsluitend uitvoerend en op een minder permanente basis. De informele werkers genieten het vertrouwen van veel leden uit de doelgroep. Zij zijn herkenbare figuren in de wijk, die bekend staan als mensen die zich over de buurt of de groep ontfermen. Zij komen zelf uit de groep die ze ondersteunen, of hebben hier veel affiniteit en ervaring mee, en kunnen zich als zodanig met groepsleden identificeren.

Dit wil echter niet zeggen dat zij zelf onderdeel zijn van de 'moeilijk bereikbare doelgroep' die zij bedienen. Informele werkers zijn immers juist mensen die 'hun weg in Nederland' naar eigen oordeel goed gevonden hebben en die hun eigen sociaal en cultureel kapitaal willen gebruiken om anderen te helpen. Zij hebben meestal veel kennis van Nederlandse instituties (vergeleken met de achterban), beschouwen zichzelf vaak als (ervarings-)deskundige op een bepaald gebied en willen graag mensen hierin de weg wijzen. Zij worden bijvoorbeeld door mensen gevraagd om te helpen bij administratieve kwesties (belastingen, vertalen van officiële brieven), in de relatie met officiële instanties (bijvoorbeeld woningbouwvereniging, IND), gaan vaak mee met mensen naar instanties of naar de rechtbank. We herkennen onder andere in de informele werkers uit dit onderzoek het profiel van de 'sociale makelaar' waarmee Szreter (2002) mensen beschrijft die een schakel vormen tussen burgers en instituties. Zij bewerkstelligen een verticale connectie tussen leden van hun gemeenschap en de overheid met haar diensten. Deze connecties vormen een derde vorm van sociaal kapitaal, '*linking social capital*', waarmee Szreter de twee bekende varianten van Putnam aanvult: *bonding* en *bridging* sociaal kapitaal (Putnam, 2000). De informele werkers uit deze studie dragen bij aan *linking* sociaal kapitaal door informatie te verspreiden over Nederlandse instituties en voorzieningen, en individuen hierin de weg te wijzen.¹¹

Alle informele werkers beklemtonen in het beschrijven van hun werk het belang van het 'altijd klaarstaan' voor mensen en het feit dat mensen weten dat ze voor elk probleem bij hen aan kunnen kloppen.

Van 'belanghebbende' naar 'actor'

Szreter's idee van de 'sociale makelaar' sluit goed aan bij de rol die informele werkers innemen tegenover ouders en hun kinderen. Die rol beschrijven we in het volgende deel. In het bijzonder is de

11 We leggen hier de nadruk op *linking* omdat deze functie in het bijzonder belichaamd wordt door de figuur van de informele werker. De zelforganisaties dragen verder ook bij aan het vergroten van andere vormen van (sociaal) kapitaal voor de achterban. De varianten van sociaal kapitaal die Putnam heeft onderscheiden worden vaak gebruikt in het duiden van de bijdrage van zelforganisaties. Hierbij gaat het om de participatie in netwerken die materiële steun bieden en de kans op verbetering van de eigen maatschappelijke positie vergroten, in twee varianten: *bonding* (samenbindend sociaal kapitaal) betreft banden met leden van de eigen gemeenschap, en *bridging* (overbruggend sociaal kapitaal) groepsoverschrijdende banden (Putnam, 2000). Het is duidelijk dat de zelforganisaties uit dit onderzoek vrijwel allemaal bijdragen aan *bonding*. In hoeverre zij ook bijdragen aan *bridging* is niet duidelijk (dit was geen focus van het onderzoek). Ook dragen zij in veel gevallen bij aan het vergroten van cultureel kapitaal en informatiekapitaal van de leden.

actieve aard van de term toepasselijk, alsook het feit dat het informele werkers expliciet anders positioneert dan de achterban (de sociale makelaar staat in zekere zin ‘boven’ de achterban, tussen de achterban en de Nederlandse instituties).

Zoals later in dit rapport duidelijk wordt, kan veel verwarring voorkomen worden wanneer er een duidelijk onderscheid in positionering gemaakt wordt tussen ‘de doelgroep’ enerzijds (migrantenouders die moeilijk bereikbaar zijn voor professionals maar wel behoefte zouden hebben aan ondersteuning) en informele werkers anderzijds. De officiële en traditionele definities van ‘zelforganisatie’ werken het feit dat deze twee partijen als een worden gezien, in de hand: ‘Een organisatie opgezet vanuit de allochtone bevolking, die zich inzet voor de specifieke belangen van een of meerdere allochtone bevolkingsgroepen en wordt gedragen door ‘eigen mensen’ die op vrijwillige basis actief zijn’, zo luidt een gangbare definitie (da Graca, 2010: 20¹²). Het idee van belangenbehartiging staat hierbij voorop. In het geval van de hier bestudeerde zelforganisaties is belangenbehartiging echter niet het centrale punt. Deze organisaties zijn meestal opgericht door iemand die zich zorgen maakt om kwetsbare mensen uit zijn/haar gemeenschap of om een specifieke sociale problematiek in zijn/haar wijk en de kracht en kunde denkt te hebben om hier (samen met anderen) iets aan te doen. In feite hebben we het hier over informele ondersteuners en zelfs informele zorgverleners, die (welteverstaan uit eigen initiatief en vrijwillig) een maatschappelijke dienst verlenen. De kwestie is hoe we deze ‘dienst’ moeten plaatsen, vooral in relatie tot het aanbod van reguliere dienstverlening die zich op de zelfde thema’s richt.

Interventielagen in de jeugdsector en het werk van informele werkers

Een relevante vraag, ook met betrekking tot de mogelijkheid van samenwerking met professionals, is waar het werk van informele werkers past in het scala van maatschappelijke interventies. Voor het domein van jeugd en gezin, wijzen Van der Klein et al. (2011) naar de interventiepiramide die het Verwey Jonker Instituut heeft ontwikkeld om verschillende interventielagen in het reguliere aanbod inzichtelijk te maken (Steketee et al., 2010). De basis van de piramide wordt gevormd door laagdrempelige preventieve interventies, die een ruim bereik hebben. Naarmate de interventies intensiever zijn, wordt de groep jeugdigen en gezinnen waarvoor deze interventies nodig zijn, kleiner. In de piramide worden drie niveaus onderscheiden waarin meerdere interventies rondom jeugd en gezin passen. Deze zijn: *preventie*, *aanpak van problemen*, en *juridisch/klinische interventies*. Van der Klein et al. vullen de piramide aan met een vierde niveau aan de basis: het domein *welzijn*,¹³ omdat dit laatste niveau meer recht doet aan activiteiten van vrijwilligers (organisaties) die anders geschaard zouden moeten worden onder het niveau van preventie. Terwijl het laatste is gericht op de preventie van problemen bij risicogroepen, betreft het niveau van welzijn interventies die het opvoedings- en opgroei-klimaat in gezinnen bevorderen, zonder een bijzondere focus op problemen. Het laatste beschrijft volgens de auteurs beter de aard van vele activiteiten die vanuit het vrijwillige aanbod worden ontwikkeld (Van der Klein et al., 2011: 26-27).

De aanvulling die Van der Klein et al. aanbrengen biedt enkele relevante inzichten voor het beschrijven van de activiteiten van informele werkers. Ten eerste is de nadruk die de auteurs leggen op het belang van welzijn van zowel kinderen als opvoeders relevant. Terwijl in de professionele jeugdzorg ouders vaak slechts als instrument worden gezien voor het gezond opgroeien van de kinde-

12 Oorspronkelijke bron: Gemeente Haarlem (2004). Beleid allochtone zelforganisaties in Haarlem. Gemeente Haarlem. <http://www.integratie.net/binaries/kiem/bulk/publicatie/2004/11/235134.pdf>.

13 Het gaat hierbij om welzijn van jeugd, ouders en gezinnen (Van der Klein et al., 2011: 26).

ren (Pels et al., 2011 in Van der Klein et al., 2011), zijn informele werkers uit dit onderzoek gericht op zowel de behoeftes en wensen van ouders als van kinderen. Ook de brede waaier van activiteiten die in de laag *welzijn* passen is belangrijk (allerlei activiteiten die te maken hebben met opvoeding, vorming, opgroeien, leefbaarheid, sociale cohesie vallen erin (ibid: 28)). De informele werkers uit dit onderzoek investeren in allerlei culturele, sociale, en educatieve activiteiten die, zoals Van der Klein et al. schrijven, 'het sociaal startkapitaal van gezinsleden en opvoedingsomgeving vergroten'(ibid: 27).

Bij de door ons in beschouwing genomen zelforganisaties is het echter moeilijk om een scherp onderscheid te maken tussen activiteiten die binnen de laag *welzijn* en de laag *preventie* passen. Het gaat immers om het welzijn van kinderen en ouders, en ook om de algemene verbetering van de opvoedingsomgeving, evenals de kansen voor maatschappelijke ontplooiing. Echter, informele werkers ontfermen zich meestal over groepen die - ook door de vrijwilligers zelf - als risicogroepen gezien worden ('kwetsbare bewoners' of migrantengezinnen die 'aan de marge' van de samenleving leven). Daardoor is de aandacht voor de preventie van risico's vaak expliciet vervlecht met de wens om een positief opgroei-klimaat in de wijk te vergroten. Hoewel we de analyse van Van der Klein et al. onderschrijven (de focus van informele werkers richt zich zowel op de perspectieven en behoeftes van kinderen, als op het perspectief van ouders, én informele werkers dragen bij aan een positief opvoedklimaat middels allerlei culturele, educatieve en welzijnsactiviteiten), zullen wij dus geen scherpe indeling maken tussen activiteiten van informele werkers die binnen 'welzijn' en binnen 'preventie' vallen. Wel is het zo dat voor sommige organisaties de nadruk op de preventie van risico's groter is dan op welzijn (het gaat om de zelforganisaties die we zullen noemen 'gericht op zorg', zie later in dit hoofdstuk).

Naast activiteiten die binnen de laag 'welzijn en preventie' passen, vallen een aantal activiteiten van de informele werkers die we in het tweede deel van dit hoofdstuk beschrijven ook in de laag 'aanknopen van problemen' en - in enkele gevallen - in de laag 'juridische en klinische interventies'.¹⁴

Het belang van empowerment

Ook belangrijk voor het positioneren van het werk van informele werkers is het concept van *empowerment*. Onder andere de Gruijter et al. (2009) schrijven het bevorderen van *empowerment* toe aan migrantenzelforganisaties die ondersteuning bieden aan kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen. Met *empowerment* bedoelen we: het bevorderen van de controle van mensen op hun eigen leven (Zimmerman, 1995) Op individueel niveau betekent *empowerment* het ontwikkelen van de eigen kracht en talenten om beter invloed te kunnen uitoefenen op de eigen omgeving. Niet minder belangrijk dan het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden is hierbij het verkrijgen van meer inzicht in de eigen positie en mogelijkheden. Dit betekent bijvoorbeeld een goed beeld hebben van de Nederlandse instituties en de eigen positie daarin. Ook betekent het bewustwording van de eigen capaciteiten, maar ook van de struikelblokken en problemen waar men tegenaan loopt. Op collectief niveau vertaalt *empowerment* zich onder andere naar een gezamenlijke inspanning om vernieuwing te bewerkstelligen (Zimmerman, 2000).

Ook de zelforganisaties uit dit onderzoek richten hun inspanningen op *empowerment* van de achterban op beide niveaus. Ze verlenen ondersteuning aan individuen of gezinnen, en ze dragen bij aan het versterken van de eigen gemeenschap (zie ook De Gruijter et al., 2009). Op beide niveaus

14 Hierin zijn onze bevindingen consistent met die van Van der Klein et al. (2011), die ook de inzet van vrijwilligers in alle verschillende lagen van de piramide observeren. Hun onderzoek betreft overigens niet vrijwilligers uit migrantenkringen of gericht op migrantengroepen in het bijzonder, maar meer in het algemeen de vrijwillige inzet voor jeugd en gezin.

staan het bewust worden van eigen vragen en behoeften centraal, alsmede het zicht krijgen op de mogelijkheden die in de Nederlandse samenleving beschikbaar zijn. Ook is activering van mensen (maar ook van ‘de gemeenschap’ als groep gezien) belangrijk.

De focus op *empowerment* blijft belangrijk in de aanpak van informele werkers, ook als het gaat om het bieden preventieve programma’s in samenwerking met professionals. Binnen de *community* psychologie ontstond in de jaren tachtig een discussie over de vraag of *empowerment* (een concept waarin gelijkwaardigheid tussen hulpverlener en hulpbehoevende van groot belang is) in tegenstrijd is met het klassieke concept van preventie. Rappaport, een auteur die die veel heeft bijgedragen aan theorievorming rondom het concept, schrijft hierover:

‘Felner and his colleagues (1983) have described some of the conditions under which a preventive intervention in the mental health domain would be consistent with empowerment: The interventions are collaborative, concerned with providing or facilitating resources or free self-corrective capacities, delivered in a context that avoids the one down position of many helper-helpee relationships, and sensitive to the culture and traditions of the settings en individuals.’
(Rappaport, 1987: 128)

Preventieve interventies kunnen consistent zijn met de focus op *empowerment* wanneer deze ‘*collaborative*’ zijn (‘in samenwerking’ met de mensen zelf), gericht op het ontwikkelen van zelfredzaamheid, worden uitgevoerd in een context van gelijkwaardigheid tussen helper en hulpbehoevende, en met sensibeleit voor de culturele context. Zoals we zullen zien zijn dit inderdaad aspecten die van groot belang zijn voor informele werkers, ook in de samenwerking met professionals.

Twee niveaus van opereren

Zoals ook De Gruijter et al. (2009) doen in hun verkenning van zelforganisaties die een rol spelen ‘in het voorportaal van de jeugdzorg’, onderscheiden we twee niveaus waarop informele werkers opereren: *het niveau van de gemeenschap en het niveau van het individu*. Het eerste niveau betreft collectieve activiteiten gericht op het vergroten van kennis en bewustzijn in de gemeenschap, het vergroten van het zelfvertrouwen, het versterken van onderlinge banden en wederzijdse ondersteuning onder leden, de preventie van risico’s op gebied van (bijvoorbeeld) gezondheid, armoede, isolement. Het tweede niveau betreft individuele begeleiding en hulp of assistentie voor individuen of gezinnen die zich tot de informele werkers wenden op basis van de vertrouwenspositie die zij genieten in de gemeenschap. In het inventariseren van de activiteiten die informele werkers verrichten rondom het thema opvoeden en opgroeien zullen we het onderscheid tussen deze twee niveaus gebruiken.

Ondersteuning van de gemeenschap	Collectieve activiteiten gericht op emancipatie van de gemeenschap als geheel.
Individuele ondersteuning	Individuele begeleiding, hulp of ondersteuning aan gezinnen, ouders of kinderen/jeugdigen.

Een onderscheid in positionering

Wel maken we nog een onderscheid tussen twee type zelforganisaties die we tegenkomen in dit onderzoek. In relatie tot de doelstellingen van onze zoektocht kunnen de organisaties die in beschouwing zijn genomen, worden verdeeld in twee typen:

1. *Primair gericht op 'vooruitgang' van de eigen gemeenschap in brede zin (we noemen dit 'emancipatie').*
2. *Gericht op specifieke vormen van zorg voor de eigen gemeenschap.*

Dit onderscheid is vooral kenmerkend voor de manier waarop informele werkers zich in het pedagogisch veld - dus wél in relatie tot reguliere jeugdzorg en opvoedingsondersteuning - profileren.

Ad 1. Gericht op emancipatie

Negen van de twaalf organisaties vallen in de eerste groep. Zij zijn gericht op het verbeteren van de maatschappelijke positie van een of meerdere migrantengroepen uit een bepaalde buurt of stadsdeel. Hun focus is meestal breed: ze richten zich op meerdere maatschappelijke thema's die zij belangrijk achten voor de vooruitgang van hun gemeenschap. Bijvoorbeeld onderwijs, arbeid, zorg, integratie, participatie, taalverwerving, opvoeden in twee culturen, burgerschap, in het algemeen 'de weg vinden in Nederland'. De informele werkers die deze organisaties hebben opgericht maken zich zorgen om de bewoners in hun buurt (vaak gaat het om bewoners met een specifieke etnische achtergrond) die in een achterstandspositie verkeren of te veel 'aan de marge' van de samenleving leven. De activiteiten die binnen de organisaties plaatsvinden zijn gericht op het bestrijden van sociaal isolement, het bevorderen van onderlinge steun, het welzijn van leden van de achterban, het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden (taallessen, computerlessen, voorlichtingen over gezondheid- en welzijnsthema's), burgerschapsvorming en maatschappelijke participatie. Het accent ligt meestal vooral op collectieve processen. 'We moeten het samen doen', aldus een voorzitter van een van deze organisaties, 'het gaat erom dat wij inzien dat we elkaar nodig hebben om verder te komen.' Toch verlenen ook deze informele werkers vaak ondersteuning of hulp aan individuen, wanneer mensen zich tot hen wenden met problemen of vragen (zie later). *Het werken aan een beter opvoedklimaat wordt gezien als een manier om bij te dragen aan emancipatie van de gemeenschap.* Een belangrijk verschil met het tweede type organisatie is dat de informele werkers uit deze eerste groep de prioriteit geven aan het oplossen van problemen door 'gewone mensen' onder elkaar. Terwijl de tweede categorie naar de problematiek in de wijk kijkt met een meer 'diagnostische' blik, ligt in het eerste type organisatie de nadruk op lotgenotencontact en op de intrinsieke waarde van informele steun, tegenover 'professionalisering' van opvoeding (dit wordt in hoofdstuk 5 verder uitgewerkt). Hun werk is gericht op het bieden van een antwoord op de behoeftes die zij constateren in hun gemeenschap. Dit staat in eerste instantie los van een relatie met reguliere voorzieningen ('wij zitten hier niet voor de instellingen of voor het stadsdeel, wij zitten hier voor onze vrouwen', aldus de voorzitter van een vrouwenorganisatie).

Ad 2. Gericht op zorg

Drie van de beschouwde informele initiatieven zijn ontstaan vanuit de constatering dat er in de gemeenschap behoefte is aan bepaalde zorg en dat aan deze behoefte op dit moment niet of te weinig wordt voldaan door bestaande voorzieningen. Deze organisaties stellen zich ten doel om de kloof tussen vraag en aanbod te dichten door als 'bruggenbouwers' te werken. Dit is geen bijkomstige functie (zoals vaak gebeurt bij het eerste type organisaties), maar vormt de kern van hun bestaan. De drie organisaties zijn ook opgericht door mensen die door henzelf en hun achterban inhoudelijk als 'experts' beschouwd worden op een specifiek zorggebied. Anders dan het eerste type informele werkers, kijken zij dan ook naar de problematiek in de gemeenschap met een 'diagnostische' blik: met de blik van een expert die 'verder' ziet dan de doorsnee burger en constateert dat er in de eigen gemeenschap problemen zijn die de reguliere zorg niet oplost. Een van deze zelforganisaties is speci-

fiek gericht op opvoeding. De informele werkers in deze organisatie zijn tegelijkertijd ook werkzaam binnen reguliere voorzieningen voor opvoedondersteuning en jeugdzorg. De andere twee organisaties richten zich iets breder op de zorg voor het gezin (huiselijk geweld, verslaving van ouders of kinderen) en voor leden van de gemeenschap die ‘in de knel’ zijn geraakt. Bij de een is de informele werker opgeleid in een vorm van alternatieve geneeskunde en ‘bewustwordingsstrategieën’. Bij de andere organisatie heeft de informele werker ook zelf een adviesbureau over multiculturele vraagstukken, onder andere opvoeding in twee culturen. Deze organisaties definiëren en legitimeren hun bestaan aan de hand van een kloof tussen reguliere voorzieningen en doelgroep. Zij zijn dus, anders dan organisaties uit het eerste type, voortdurend bezig om zich te positioneren in relatie tot reguliere instellingen.

	Gericht op Emancipatie	Gericht op zorg
<i>Ondersteuning van de gemeenschap</i>		
Collectieve activiteiten gericht op emancipatie van de gemeenschap als geheel.	Meer nadruk op kansen en sociale cohesie (Vanuit empowerment-perspectief).	Meer nadruk op risico's en preventie (Vanuit empowerment-perspectief).
<i>Individuele ondersteuning</i>		
Individuele begeleiding, hulp of ondersteuning aan gezinnen, ouders of kinderen/jeugdigen.	Niet primaire doestelling, maar belangrijk omdat je mensen het gevoel moet geven dat ze niet aan hun lot overgelaten zijn.	Van groot belang. Mensen hebben (in principe professionele) zorg nodig.
	Geen nadruk op belang van professionele ondersteuning.	

2.2 *Veelzijdige ondersteuning rondom opvoeden en opgroeien*

In dit deel zullen wij op basis van onze empirische bevindingen verschillende manieren beschrijven waarop zelforganisaties hun achterban ondersteunen op het gebied van opvoeding. We kijken naar de manier waarop zij ouders proberen te helpen, ondersteunen, adviseren of wegwijs maken. Soms is een relatie met reguliere instellingen daarmee onlosmakelijk verbonden. Maar dit geldt zeker niet voor alle gevallen. We schetsen eerst kort de problematiek rondom opvoeding die informele werkers observeren in hun gemeenschap, aan de hand van de interviews.¹⁵

Een lastig collectief pakket

Alle informele werkers zien het opgroeien en opvoeden tussen verschillende culturen voor kinderen en ouders uit hun gemeenschap als een lastige taak. Soms hebben zij dit aan den lijve ondervonden toen

15 Hoewel er enkele verschillen bestaan hierover in de verhalen van de informele werkers (ook te wijten aan het feit dat zij verschillende groepen bedienen), zullen we hier in dit verband niet op ingaan. We beperken ons tot een algemene schets van het soort problemen die zij tegenkomen en waarvoor zij zich inzetten. De focus hier is immers niet de opvoedproblematiek zelf, maar de rol die informele werkers spelen in hun organisatie en de instrumenten die zij hiervoor gebruiken.

zij zelf jonge ouders waren. Soms ontstaat deze overtuiging uit hun observaties in de wijk en het veelvuldig contact met leden van hun achterban, met mensen die 'de weg niet goed kennen in Nederland'. Zij zien het als hun missie om bij te dragen aan de emancipatie en vooruitgang van hun gemeenschap op dit gebied. De signalen die informele werkers opvangen vormen een redelijk consistent beeld. We brengen daarvan slechts de meest in het oog springende elementen in beeld.

Door het feit dat veel ouders uit de achterban als het ware 'te ver weg staan' van de Nederlandse samenleving, zijn zij minder goed toegerust dan de doorsnee Nederlandse ouder om de uitdagingen van de opvoeding in dit land succesvol aan te gaan. Veel ouders weten weinig van wat mogelijk en beschikbaar is, waardoor zij niet alle kansen grijpen. Ze hebben ook geen duidelijk beeld van wat verwacht wordt van hun rol als ouders in deze samenleving. Dit wordt bijvoorbeeld duidelijk in relatie tot de school, waarin verschillende verwachtingen en miscommunicatie vaak leiden tot het ontbreken van de nodige samenwerking tussen school en gezin. Het feit dat zij de Nederlandse taal dikwijls niet goed spreken, helpt hierbij niet.

Ook zouden ouders volgens sommige respondenten vaak niet beseffen hoeveel invloed zij als opvoeders kunnen hebben op het gedrag en de toekomst van hun kinderen. Zij zouden gewoonweg te weinig bezig zijn met opvoeding, omdat zij het belang ervan niet herkennen. Tegelijkertijd zijn er ook signalen dat deze ouders heel veel verwachten van hun kinderen (vooral als het gaat om schoolprestaties). Deze ouders zouden er niet goed mee om kunnen gaan als kinderen minder goede resultaten boeken dan zij hopen. Ook in dit geval blijkt volgens de sleutelfiguren dat ouders niet voldoende inzien welke rol zij zelf kunnen spelen in het ondersteunen van de loopbaan van hun kinderen.

Informele werkers zeggen verder dat ouders vaak zeer onzeker zijn over hun mogelijkheden om hun kind te ondersteunen en begeleiden, omdat zij zelf weinig geschoold zijn en het schoolsysteem niet kennen. De gezinnen waar het om gaat hebben vaak een lage sociaaleconomische status. Problemen als armoede en isolatie liggen niet zelden aan de oorsprong van moeilijkheden in de opvoeding. De ouder-kindrelatie wordt daarnaast ook gecompliceerd doordat kinderen vaak beter de weg kennen in Nederland dan ouders. Het feit dat kinderen beter Nederlands spreken leidt ertoe dat zij gevraagd worden brieven te vertalen of te tolken voor een gesprek met de dokter of de schoolmeester. Dit zou het gezag van de ouders ondermijnen. Vooral in de pubertijd kan dat tot problemen leiden in de ouder-kindrelatie. Het missen van basale pedagogische kennis en opvoedcompetenties bij deze ouders zijn volgens veel informele werkers ook een obstakel die ze - zeker in vergelijking met hoger opgeleide en autochtone ouders - kwetsbaarder maakt. Het verspreiden van deze opvoedcompetenties in de gemeenschap is een moeilijke taak. Ouders praten niet graag over problemen en voelen zich snel aangevallen wanneer men suggereert dat zij gebaat zouden zijn bij advies.

Een ander probleem dat informele werkers signaleren, is dat opvoeden als migrant in een nieuw land een grote uitdaging op zich is. Dat brengt een druk met zich mee waar ouders uit de achterban niet altijd tegen opgewassen zijn. Er zijn heel wat factoren die het ouderschap ingewikkeld maken, zoals: het verknopen van elementen uit de cultuur van herkomst en elementen uit de Nederlandse cultuur; het opvoeden in overeenstemming met de eigen morele en religieuze overtuigingen en tegelijkertijd je kind de bagage meegeven waarmee hij/zij succesvol zal kunnen worden in de Nederlandse samenleving; kinderen toerusten om te gaan met negatieve beelden die in de media heersen over de eigen cultuur; kinderen beschermen tegen discriminatie en stigmatisering.

Ondersteuning van de gemeenschap

Informele werkers zien het als hun missie om de bovenbeschreven belemmeringen te bestrijden, ouders beter toe te rusten om hun rol als opvoeders in Nederland te kunnen vervullen en eraan bij te

dragen dat kinderen betere kansen voor de toekomst krijgen. Zij investeren in het welzijn van ouders en kinderen met verschillende soorten ‘activiteiten’ die in de eigen visie een verschil kunnen maken. ‘Activiteiten’ kan hierbij betekenen dat er georganiseerde evenementen, programma’s of cursussen worden ontwikkeld, maar ook gewoon dat de informele werker op meer informele wijze (gesprekken aan de koffietafel of op de stoep) kennis en kunde van ouders probeert te bevorderen en *empowerment* nastreeft.

Doelstellingen van informele werkers

Uit de interviews blijkt dat informele werkers met hun werk vooral de volgende vier doelstellingen nastreven:

1. Opvoeding bespreekbaar maken

De grootste en belangrijkste uitdaging is volgens de informele werkers ervoor zorgen dat opvoeding een onderwerp van aandacht wordt en dat het normaal wordt voor ouders om problemen en onzekerheden in de opvoeding te signaleren en met anderen (bijvoorbeeld andere ouders) te bespreken. Volgens de meeste informele werkers praten ouders uit hun achterban niet makkelijk over opvoeding en zeker niet over moeilijkheden, uit angst voor het oordeel van anderen. Doordat opvoeding geen onderwerp van gesprek is, geeft men er als ouder zelf ook te weinig aandacht aan en vindt niet de nodige reflectie plaats die tot actie en verandering leidt. Dit gesprek op gang brengen vergt een bijzondere vorm van expertise, die de informele werkers zich eigen hebben gemaakt. Ouders direct vragen of zij moeilijkheden ervaren rondom de opvoeding, werkt meestal tegen.

Het ter sprake brengen van onderwerpen die met opvoeding te maken hebben gebeurt zowel informeel, in de wandelgangen of op bijvoorbeeld koffieochtenden, als met voorlichting en themabijeenkomsten. Maar het organiseren van bijeenkomsten kan meestal niet zonder informeel ‘voorwerk’. ‘Als je zomaar een bijeenkomst organiseert over problemen in de omgang met pubers, komt niemand’, aldus een van de informele werkers. Gevoelige onderwerpen als deze kunnen het beste indirect aan de orde gesteld worden. Een strategie die verschillende informele werkers gebruiken, is de eigen ervaring en problemen met opvoeding ter sprake te brengen ‘in de wandelgangen’. Als de informele werker zichzelf kwetsbaar opstelt, voelen ouders zich veiliger om over de eigen ervaring te spreken. Ook het gebruik van een ‘wij-vertooeg’ lijkt essentieel te zijn bij de strategie van verschillende informele werkers. De informele werker brengt het onderwerp ter sprake door in collectieve termen te spreken: kinderen opvoeden in Nederland wordt een gemeenschappelijke uitdaging. Ook problemen en moeilijkheden worden gemeenschappelijk gemaakt (‘Wij hebben dit niet geleerd’). Op die manier voelt de ouder zich niet aangesproken op individueel falen. Bij een aantal zelforganisaties is de frequentie van informele contacten onder leden een belangrijk onderdeel van het proces. Dit noemen we het *huiskamereffect*.

‘Je hoeft helemaal geen activiteit te organiseren of individuele gesprekken met moeders te houden om te weten te komen wat er speelt. Veel beter is het om gewoon met elkaar thee te drinken aan de keukentafel. Je laat ze gewoon met elkaar kletsen... en dan komt de hele mikmak op tafel. Andere organisaties in dit gebouw klagen over het feit dat er voortdurend geluid komt van de keuken bij ons. ‘Al dat geklets’, zeggen ze. Maar dat geklets is het belangrijkste wat we hier doen. Doordat moeders met elkaar regelmatig aan de keukentafel zitten raken ze vertrouwd met elkaar en komen gevoelige onderwerpen naar boven. Ik ga er gewoon bijzitten en ik luister. Na een tijd heb ik een beeld van waar ze mee worstelen en kan ik daarop inspelen. Bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren over dat onderwerp.’

(Informele werker, vrouwenorganisatie)

'Ik zeur voortdurend over het belang van de betrokkenheid van vaders, ik houd er niet over op. Ik hoor ze buiten tegen elkaar zeggen: 'Wat zeurt M toch?' maar hierdoor gaan ze er wel met elkaar over praten, beginnen ze hierover na te denken. Het duurt lang, maar je blijft masseren tot ze het belangrijk vinden.'
(informele werker, Marokkaanse organisatie)

Wanneer de informele werker merkt dat het onderwerp gaat leven, kunnen er meer geformaliseerde activiteiten plaatsvinden.

2. Een gemeenschappelijk opvoedklimaat creëren

Zorgen dat ouders ervoor kiezen om zich bewuster met opvoeding bezig te houden is eveneens een belangrijke voorwaarde voor verdere stappen. Meerdere informele werkers zien dit als een collectief proces. Het belang dat aan onderling contact tussen ouders wordt gehecht heeft niet alleen te maken met de bovenbeschreven noodzaak om taboes op opvoedingsproblemen te doorbreken, maar ook met de noodzaak een gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid te ontwikkelen. Volgens sommige respondenten is het bijvoorbeeld zo dat ouders de neiging hebben om problemen af te schuiven op anderen. 'Als kinderen op straat iets uithalen, dan zijn het altijd 'de andere kinderen die mijn kind hebben meegesleept'. Het nemen van verantwoordelijkheid voor de opvoeding betekent daarom ook met elkaar afspreken dat men de situatie wil veranderen en dat men hier zelf invloed op heeft. In bepaalde organisaties hangt dit samen met de wens onderlinge ondersteuning tussen ouders te bevorderen. Ouders worden aangemoedigd om samen te 'sleutelen' aan de opvoeding, bijvoorbeeld door ouders te betrekken bij activiteiten die voor kinderen worden georganiseerd. Het idee hierbij is dat ouders die sterker staan in de opvoeding, andere ouders die meer moeilijkheden ervaren kunnen adviseren. Meerdere informele werkers zien het verbeteren van de situatie rondom opvoeding als onderdeel van een breder collectief proces van *empowerment*. Het nemen van verantwoordelijkheid voor de opvoeding wordt gezien als een manier om een gevoel van 'gezamenlijk ondernemen' te kweken. Leden van de gemeenschap zien zichzelf niet meer zo snel als slachtoffer (bijvoorbeeld van de negatieve beeldvorming in de media), maar bewijzen zichzelf actief dat ze bezig zijn met het opbouwen van 'iets positiefs': een betere maatschappelijke positie voor de kinderen van de gemeenschap en een kansrijkere toekomst.

3. Wegwijs maken in voorzieningen voor kinderen en ouders

Een meerderheid van informele werkers ziet het als een belangrijke taak om informatie over onderwijs te verspreiden. Veel ouders hebben bijvoorbeeld vragen over de Cito-toets, over de verschillen in type scholen. De relatie tussen ouders en school is in het algemeen een onderwerp dat veel aandacht krijgt binnen de zelforganisaties. Wat wordt er in het Nederlandse schoolsysteem en de onderwijscultuur verwacht van ouders? Een moeilijkere en gevoeliger opgave is kennis verspreiden over het speciaal onderwijs. Ouders vinden het meestal heel erg wanneer hun kinderen een verwijzing krijgen voor speciaal onderwijs. Het wegnemen van angst en schaamte hiervoor is een lastige, maar belangrijke taak die sommige informele werkers zeer expliciet op zich nemen. In Zuidoost worden veelvuldig radioprogramma's ingezet voor deze doeleinden.

Ook informatie verspreiden over beschikbare voorzieningen wordt veel gedaan, met name wat betreft vrijetijdsvoorzieningen zoals de bibliotheek, de peuterspeelzaal, de spelothek, of goedkope mogelijkheden voor sport of recreatie. Doorverwijzen naar voorzieningen voor opvoedondersteuning gebeurt in veel mindere mate. Enkele informele werkers zouden dit wel graag willen doen, maar denken dat de stap naar opvoedingsondersteuning (bijvoorbeeld naar de opvoedcursussen van het

OKC¹⁶) op dit moment nog te groot is voor de meeste ouders. Dit is een cruciaal aandachtspunt voor dit rapport.

4. Opvoedcompetenties van ouders vergroten

Hoewel sommige informele werkers vinden dat inhoudelijk advies geven over opvoeding niet tot hun taken behoort, vindt binnen meerdere zelforganisaties ook inhoudelijke opvoedondersteuning plaats. Slechts in twee van de organisaties gebeurt dit middels een eigen, zelfontwikkeld aanbod aan cursussen en activiteiten. In het ene geval wordt een traject geboden voor het bevorderen van dialoog tussen ouders en pubers, in het andere geval heeft de informele werker een eigen aanbod ontwikkeld aan opvoedcursussen. Dit zijn bijeenkomsten over specifieke onderwerpen, zoals: afspraken maken binnen het gezin, regels stellen en hoe deze te handhaven binnen het gezin, communiceren met je kind (actief luisteren, feedback geven, belonen). Maar ook bijvoorbeeld de vraag: hoe maak ik mijn kind succesvol in Nederland?. Dit is een onderwerp dat heel erg leeft. Een ander belangrijk onderwerp is: preventie en het herkennen van seksueel misbruik.

Andere informele werkers bieden zelf geen inhoudelijke activiteiten, maar nodigen professionals uit om binnen de zelforganisatie themabijeenkomsten en cursussen te houden. Enkele informele werkers zijn van mening dat vrijwilligers (de informele werkers zelf of andere vrijwilligers die actief zijn binnen hun organisatie) ook een rol moeten spelen in het verspreiden van basale informatie over opvoeding, middels ongedwongen contacten met ouders. Het gaat dan om basale informatie over het stellen van regels en communicatie met kinderen. Dit wordt in drie van de organisaties gedaan, twee daarvan gebruiken ook de radio als middel om basale kennis over opvoeding en over opvoeden in twee culturen te verspreiden.

Ingezette acties en activiteiten

Op welke manier worden de bovenstaande vier doelstellingen nagestreefd? We hebben zojuist een aantal acties en activiteiten van informele werkers aan bod laten komen. We geven hierna een overzicht van de belangrijkste activiteiten die informele werkers (naar eigen zeggen) ondernemen. Hierbij is geen duidelijke lijn te trekken tussen doeleinden en middelen, omdat meerdere activiteiten worden ingezet voor meerdere doeleinden.

Zoals boven al beschreven, is veelvuldig *informeel contact* met ouders misschien wel het belangrijkste middel dat informele werkers inzetten. Aan de koffietafel, op de stoep: daar gebeurt het belangrijkste werk. Werk dat vooral bestaat in het aandacht vragen voor het thema opvoeding, problemen en onzekerheden opsporen, schaamte wegnemen, eigen verantwoordelijkheid van de ouders stimuleren. Bij sommige organisaties is de rol van de eigen locatie hierbij essentieel: de zelforganisatie is dan een plek waar ouders regelmatig komen en zich veilig voelen en waar zij een gevoel van gemeenschappelijk ondernemen kunnen ontwikkelen (huiskamereffect). Maar er zijn ook informele werkers die buiten in de wijk (op straat, bij de supermarkt) een deel van dit ‘informele werk’ verrichten. Soms proberen informele werkers deze activiteit uit te breiden en andere vrijwilligers te werven. Een voorbeeld hiervan vinden we in Zuidoost (zie casus Vice Versa, hoofdstuk 6), waar een Ghanese zelforganisatie een project heeft uitgevoerd om ‘intermediairs’ te trainen die een deel van het werk van informele werkers over kunnen nemen. Hun belangrijkste functie is het verspreiden van basale informatie over opvoeding, het vergroten van de kennis over het schoolsysteem en alge-

16 (Ouder- en Kindcentrum: Centrum voor Jeugd en Gezin in Amsterdam)

mene voorzieningen, en het verbeteren van de beeldvorming van voorzieningen zoals het speciaal onderwijs en de jeugdzorg.

Slechts twee van de zelforganisaties hebben een *eigen aanbod aan opvoedondersteuning*. Wat vaker gebeurt, is dat informele werkers *informatiebijeenkomsten* organiseren voor de achterban, meestal over het schoolsysteem en de relatie tussen ouders en school. Ook wordt, met name in Zuidoost, veel informatie over school en voorzieningen voor jeugd en gezin middels *radioprogramma's* verspreid. Verschillende zelforganisaties in dat stadsdeel maken gebruik van lokale radiozenders, die een groot bereik hebben onder bewoners. Dit is niet alleen een vorm van informatieverbreiding over voorzieningen, de informele werkers scharen zich in de radioprogramma's persoonlijk achter het gebruik van deze voorzieningen en raden ze aan op basis van eigen positieve ervaringen en andere positieve voorbeelden. Ook wordt via de radio basiskennis over opvoeding en opvoedmethodes verspreid.

Verschillende organisaties hebben een aanbod aan activiteiten voor kinderen/jeugdigen. Huiswerkbegeleiding is een veelvoorkomend voorbeeld. Interessant hieraan is dat twee organisaties *ouders actief betrekken bij de activiteiten voor kinderen/jeugdigen*, waarin ouders samen bezig zijn met het gedrag van hun kinderen. Dit wordt gedaan om een gemeenschappelijk opvoedklimaat te creëren en onderling advies of ondersteuning te stimuleren.

In vier van de twaalf organisaties is er sprake van *samenwerking met professionele opvoedadviseurs*. Soms betekent dit dat er cursussen of themabijeenkomsten georganiseerd worden met medewerking van een professional van binnen de zelforganisatie, of dat een opvoedadviseur op afgesproken tijden aanwezig is om individueel met ouders te praten. In andere gevallen heeft de professional contact met de organisatie en biedt advies. De aanwezigheid van professionals 'op locatie' is de meest directe link tussen het professionele aanbod aan lichte, preventieve opvoedondersteuning en de achterban van de organisaties.

Individuele ondersteuning

Hoewel een groot deel van de organisaties is opgezet vanuit de wens om te interveniëren op het collectieve niveau van welzijn en preventie, is het opvallend dat bijna alle informele werkers ook een rol spelen in de individuele ondersteuning van gezinnen die in de knel zitten. Dit is wellicht niet verbazingwekkend wanneer we de volgende verklaring lezen die een informele werker uit een zelforganisatie in Utrecht tijdens een conferentie uitte:

'De grootste kracht van de vrijwilliger ligt in het feit dat hij geen vaste taakomschrijving heeft.'

Veel van de informele werkers uit deze studie zouden deze zin naar alle waarschijnlijkheid onderschrijven. De informele werker heeft een vrijwilligersinitiatief opgezet vanuit de wens om de situatie rondom jeugd en opvoeding te verbeteren. Vanuit dit ideaal maakt hij¹⁷ een plan, ontwikkelt hij programma's, projecten en activiteiten, maar uiteindelijk zal de situatie vaak bepalen welk optreden het meest gewenst en urgent is. Informele werkers ontleen grotendeels hun vertrouwen en aanzien in de gemeenschap aan het voor mensen klaarstaan. In de woorden van de voorzitter van een zelforganisatie in Noord:

17 Overall waar 'hij' staat lees: hij/zij. We gebruiken hier de mannelijke vorm om redenen van eenvoud, hoewel onder de respondenten ook veel vrouwen zijn.

‘De wegen die wij volgen zijn altijd anders, maar mensen weten dat zij op ons kunnen rekenen, dat we hen niet in de steek laten.’

(informele werker, zelforganisatie Noord)

‘Ik ga ook vaak op bezoek bij moeders. Ik ga gewoon langs. En als dan blijkt dat het huis altijd een rommel is, dan zie ik dat als een signaal: hier gaat iets niet helemaal goed. Maar het eerste wat ik doe, is helpen met opruimen. Daarna ga ik praten met de moeder, luisteren, verder kijken of er wat aan de hand is.’

(informele werker, vrouwenorganisatie in Zuidoost)

Het feit dat informele werkers niet gebonden zijn aan functieomschrijvingen, tijdschema's en protocollen, geeft ze de grote voorsprong dat zij naar eigen inzicht kunnen helpen in de situatie en 'bieden wat op dat moment nodig is'.

Rollen van de informele werker als ondersteuner van het individu/gezin

In de verhalen van de informele werkers kwamen we een aantal rollen tegen die ze op zich nemen. Het zijn zes enigszins abstracte rollen, die niet altijd even scherp van elkaar te onderscheiden zijn in de praktijk.

1. Vertrouwenspersoon

Hierbij gaat het vooral om het bieden van een luisterend oor: het helpen om orde te brengen in de gedachten en bij het bewust worden van de eigen situatie (en eventueel probleem). Ook gaat het om het helpen onder woorden brengen van een behoefte en het helpen formuleren wat men wil bereiken met de kinderen. Vaak zijn vrijwilligers het eerste aanspreekpunt. De vertrouwenspersoon is iemand die zich om zijn naaste bekommert, naast hem gaat zitten en tijd, aandacht en persoonlijke betrokkenheid biedt. De vertrouwenspersoon is idealiter een 'luisteraar zonder oordeel': hij onthoudt zich in principe van inhoudelijk advies en hulp, en probeert zelfreflectie te stimuleren.

2. Betrokken adviseur

Ook hier gaat het om iemand die een luisterend oor biedt en veel persoonlijke betrokkenheid toont. Maar de betrokken adviseur heeft inhoudelijk een actievere rol dan de 'vertrouwenspersoon'. Hij geeft advies uit eigen ervaring. Bij problemen adviseert hij ook ouders of kinderen over de stappen die zij moeten ondernemen en helpt hierbij eventueel (meegaan naar een instelling). Onder de rol van de betrokken adviseur valt ook het geven van (basale) adviezen over opvoeding en gedragsregulering, op basis van kennis die de informele werker zelf in opvoedcursussen of trainingen heeft opgedaan. Soms worden deze pedagogische aanwijzingen 'verpakt' in religieuze termen en verbonden met passages uit de Bijbel of de Koran. De informele werkers die deze methode gebruiken zijn hier erg trots op, al doen zij dit zelf niet primair vanuit religieuze redenen, maar vanuit instrumentele overwegingen: op deze manier nemen mensen het advies serieus.

3. Bemiddelaar tussen ouders en kinderen

In deze rol probeert de informele werker de dialoog tussen ouders en kinderen (weer) op gang te brengen als zich een moeilijke situatie voordoet. Verschillende informele werkers die liever *niet* toeleiden naar de reguliere jeugdzorg zeggen goede resultaten te boeken met deze vorm van inzet. Vaak kunnen zij op deze manier voorkomen dat de situatie uit de hand loopt, tot er een beroep gedaan moet worden op officiële instanties (iets dat zij liever alleen zien gebeuren als het niet anders kan). Nog voordat er echt sprake is van problemen, houden verschillende informele werkers 'een oogje in

het zeil' door zich actief te bemoeien met de situatie van kinderen. Zij proberen hierbij de eigen wensen en gedachten van kinderen rondom de relatie met hun ouders in beeld te krijgen en gaan hier vervolgens met de ouders over in gesprek.

4. Sociale makelaar

Hier gaat het voornamelijk om bemiddeling en verbinding tussen ouders en instituties zoals de school en andere reguliere voorzieningen (individuele vormen van *linking*). Het gebeurt ook dat de sociale makelaar werkt aan een beter begrip (of zelfs ronduit aan conflictbemiddeling) tussen jongeren en de school.

5. Informele hulpverlener

In sommige gevallen gaat de rol van informele werkers in het ondersteunen van ouders en gezinnen nog een stap (of vele stappen) verder: ze verlenen hulp. Een aantal informele werkers vangt letterlijk crisissituaties op in gezinnen. Zij worden op alle uren van de dag en de nacht opgeroepen wanneer de situatie uit de hand loopt. Uit de verhalen van de informele werkers blijkt dat velen van hen overvraagd worden (ze maken zich grote zorgen, leiden aan slapeloosheid om de problemen van gezinnen). Soms is de hulp die zij bieden heel praktisch (bijvoorbeeld enkele avonden de kinderen naar bed komen brengen) en kan het oplopen tot het tijdelijk bieden van opvang in eigen huis. In de bestudeerde gevallen drukt deze rol meestal zwaar op de vrijwilligers. De reden dat zij de hulpverlening op zich nemen is het stranden van professionele hulpverlening of een grote angst van ouders voor instellingen. In het geval van zwaardere vormen van hulp verklaren de meeste informele werkers dat zij blij zouden zijn als het lukt om professionals bij de hulpverlening te betrekken. Wanneer het gaat om lichtere vormen van hulp, is dit lang niet altijd zo. Soms vinden informele werkers dat het beter is het professionele circuit niet in te schakelen wanneer dit niet echt nodig is.

6. Bemiddelaar en aanvullende begeleider bij professionele hulpverlening

Drie van de zeventien informele werkers bieden een vorm van aanvullende ondersteuning voor gezinnen die (geïndiceerde) hulp krijgen van een jeugdzorginstelling. Zij worden door hulpverleners gevraagd om het hulpverleningsproces te ondersteunen op basis van hun vertrouwenspositie. Een voorbeeld is dat ze worden gevraagd om met het gezin te gaan praten wanneer de hulpverlening vastloopt, wanneer de ouders niet meewerken of slecht bereikbaar zijn voor hulpverleners. Deze informele werkers behoren allen tot de organisaties die we genoemd hebben 'gericht op zorg'.

2.3 Conclusie

Wie zijn de actoren aan de informele kant? We hebben ze 'informele werkers' genoemd om aan te duiden dat zij 'werk' verrichten ten dienste van hun gemeenschap, hoewel ze dit informeel en vrijwillig doen. Hun inzet vindt plaats in de context van een vrijwilligersorganisatie, die zij meestal zelf hebben opgericht. Zoals blijkt uit de rollen die zij innemen en de activiteiten die zij ontplooiën, doet

het scharen van deze actoren onder de noemer ‘belanghebbende’¹⁸ geen recht aan hun positie. Het gaat om mensen die zich zorgen maken om de opvoedingsproblematiek in de wijk of om kwetsbare gezinnen uit hun gemeenschap, en de kracht en kunde denken te hebben om hier (samen met anderen) iets aan te doen. Zij treden op als informele ondersteuners en zelfs als informele hulpverleners, die (welteverstaan uit eigen initiatief en vrijwillig) een maatschappelijke dienst verlenen.

We hebben de inzet van informele werkers op twee niveaus geplaatst. Het niveau van de gemeenschap en dat van individuele begeleiding. Op het niveau van de gemeenschap hebben we gezien dat informele werkers de volgende doelstellingen nastreven:

1. Opvoeding bespreekbaar maken.
2. Een gemeenschappelijk opvoedklimaat creëren.
3. Wegwijs maken in voorzieningen voor jeugd en gezin.
4. Opvoedcompetenties van ouders vergroten.

Voor deze doelen zetten zij allerlei middelen in, waaronder informeel contact, informatiebijeenkomsten, radiozendingen en in zeldzame gevallen een eigen aanbod aan opvoedcursussen.

Ook bieden vrijwel alle informele ondersteuners steun of hulp aan individuele ouders of gezinnen. We kwamen de volgende rollen tegen die informele werkers tegenover individuen uit hun gemeenschap op zich nemen:

1. Vertrouwenspersoon.
2. Betrokken adviseur.
3. Bemiddelaar tussen ouders en kinderen.
4. Sociale makelaar.
5. Informele hulpverlener.
6. Bemiddelaar en aanvullende begeleider bij professionele hulpverlening.

Naast aandacht voor opvoeding en jeugd richt het werk van informele werkers zich ook op vele andere gebieden, zoals we zagen. Vaak is de ondersteuning die zij bieden aan opvoeders onlosmakelijk verbonden met een inzet op andere gebieden (participatie, isolement bestrijden, nieuwe kansen voor de toekomst creëren). Specifiek aan de aanpak van vrijwel alle informele werkers is de aandacht voor *empowerment*, zowel op individueel als op gemeenschapsniveau. Hierbij hoort het ontwikkelen van eigen kracht en talenten en het verkrijgen van meer inzicht in de eigen positie en mogelijkheden binnen de samenleving. Dit betekent bijvoorbeeld een goed beeld hebben van Nederlandse instituties en de eigen positie daarin. We hebben dan ook het begrip *linking* gebruikt om aan te geven dat informele werkers een vorm van verbinding bewerkstelligen tussen de achterban en instituties in allerlei maatschappelijke domeinen.

Aan de hand van de bovenbeschreven activiteiten en inzet op het gebied van jeugd en opvoeding, kunnen we ons echter afvragen in hoeverre het begrip *linking* hun inzet goed beschrijft op dit specifieke gebied. Voor sommige organisaties is het zeker zo dat zij als doel hebben aan *linking* bij te dragen ook als het gaat om reguliere voorzieningen voor opvoedondersteuning en jeugdzorg (organisaties ‘gericht op zorg’). Echter, het is niet vanzelfsprekend dat zij deze positie ook daadwerkelijk innemen. Het betrekken van professionals bij moeilijke opvoedsituaties blijkt bijvoorbeeld in sommige

18 Zoals bijvoorbeeld gedaan wordt door Beirens et al. (2011), waarin effectief bereik in het jeugdbeleid wordt aangekaart aan de hand van de formule ‘DJ (BOB) = Diversiteit van Jeugd (Beleid, Organisatie en Belanghebbenden)’. Hier wordt gepleit voor een samenwerkingsdriehoek bestaande uit de overheid, de reguliere instellingen en de ‘belanghebbenden’. Onder de laatste vallen zowel ‘vrijwilligers uit migrantenkringen’, ‘migrantenorganisaties’ en ‘sleutelfiguren’, als de ‘doelgroep’ (ouders en jeugdigen).

gevallen moeilijk voor informele werkers, omdat ouders dit niet willen. In het geval van andere organisaties (gericht op emancipatie), is de primaire focus de eigen kracht van de gemeenschap als het gaat om opvoeding. Wel stellen veel informele werkers zich als doel ouders wegwijs te maken in voorzieningen voor jeugd en gezin, maar ligt het accent hier op het onderwijs, vrijetijdsvoorzieningen, peuterspeelzalen. In veel mindere mate wordt een link gelegd naar professionele opvoedondersteuning. Op beide niveaus zijn er zeker voorbeelden van (pogingen tot) verbinding met het reguliere veld, maar vaak kunnen we niet spreken van verbinding. In de volgende hoofdstukken proberen we dit beeld scherper te krijgen.

3 *Een vruchtbare bodem voor verbinding*

Samenwerking ontstaat niet uit het niets. In hoofdstuk 1 hebben we het belang beargumenteerd van het ontstaan van een netwerk waarin professionals en informele werkers in verbinding staan met elkaar. Hiermee bedoelen we: een net van relaties tussen formele en informele actoren die elkaar kennen; die een (overwegend positief) beeld hebben van wat zij van elkaar kunnen verwachten; die een sterke perceptie hebben van de onderlinge afhankelijkheden, en ervan overtuigd zijn dat samenwerking met elkaar kan leiden tot grote voordelen voor het algemeen belang. In hoofdstuk 1 hebben we aan de hand van governanceliteratuur vier condities genoemd voor het ontstaan van een dergelijk netwerk:

1. *Kennis van elkaar.*
2. *Gevoel van urgentie.*
3. *Vertrouwen.*
4. *Een gedeelde visie op de inhoudelijke richting van de beoogde samenwerking.*

Wanneer deze condities in een bepaald werkgebied (een gemeente of stadsdeel) gerealiseerd zijn, zal er een vruchtbare bodem zijn voor het ontstaan van concrete samenwerkingsverbanden tussen het reguliere aanbod en vrijwilligersorganisaties.

In welke mate is een dergelijke vruchtbare bodem voor verbinding nu al aanwezig? Op basis van het onderzoeksmateriaal trachten we hierna die vier condities uit te werken. We doen dat voor het specifieke terrein van de verbinding tussen formele en informele organisaties die actief zijn rondom het thema opvoeding. We schetsen een beeld van de huidige relaties tussen formele en informele organisaties wat betreft de vier condities, en van de kansen en spanningen die we hier treffen. Aan de hand van dit beeld kunnen we proberen de volgende vraag te beantwoorden: met welke concrete middelen kunnen de condities voor verbinding bevorderd worden in dit veld?

Zoals te verwachten valt, zijn de vier (vooralsnog analytisch onderscheiden) condities in de praktijk met elkaar verbonden. In het bijzonder blijkt punt 4 een belangrijk struikelblok te zijn, te weten verschillen in de visie op doelstellingen, richting en rollen in de beoogde samenwerking. Dit heeft zoals te verwachten ook gevolgen voor het gevoel van urgentie, het wederzijdse vertrouwen en de bereidheid te investeren in gedeelde kennis. We beginnen in dit hoofdstuk met het bespreken van de eerste drie condities. Daarbij komen we steeds dilemma's en spanningen tegen die te maken hebben met de vierde conditie. Daarna zullen we dieper ingaan op die vierde conditie: de visie op samenwerking. Hieraan zullen we zowel hoofdstuk 4 als hoofdstuk 5 besteden. Het valt immers te beargumenteren dat een gezamenlijke visie in hoge mate bepalend is voor de *duurzaamheid* van samenwerkingsverbanden (zie hoofdstuk 1).

Over de eerste drie condities die we in dit hoofdstuk bespreken is al informatie bekend uit de inventarisatie die voor de Kenniswerkplaats Tienplus in de drie stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost is gemaakt (Distelbrink, 2009).¹⁹ De resultaten van deze inventarisatie worden hier aangevuld met eigen onderzoeksmateriaal. Het materiaal voor dit hoofdstuk bestaat uit interviews met professionals, managers van instellingen en OKC's, informele werkers, beleidsambtenaren en medewerkers van

19 Distelbrink, M. (2009). Ondersteuning van opvoeders in Amsterdam-Noord, Slotervaart en Zuidoost: Beleid, praktijk en migrantenorganisaties: Inventarisatie voor Kenniswerkplaats Tienplus. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

ondersteunende organisaties die zich ten doel stellen reguliere instellingen en vrijwilligersorganisaties met elkaar in verbinding te brengen. Daarnaast zijn ook *fieldnotes* gebruikt die bij meerdere bijeenkomsten rondom dit thema zijn gemaakt (zie inleiding). De respondenten uit dit onderzoek zijn afkomstig uit de zelfde drie Amsterdamse stadsdelen als in de inventarisatie in beschouwing werden genomen (Noord, Nieuw-West en Zuidoost). Desondanks is het moeilijk om aan de hand van de onderzoeksdata gebiedsgerichte uitspraken te doen over de mate waarin de netwerkcondities zijn vervuld. Anders dan de inventarisatie is dit onderzoek niet uitgevoerd om een beeld van de situatie per stadsdeel te verkrijgen, maar om belemmeringen en kansen in de relatie tussen professionals en informele werkers beter te leren begrijpen.

3.1 *Conditie 1: Kennis van elkaar en geregeld informeel contact*

In de inventarisatie van Distelbrink uit 2009 werd geconcludeerd dat er nog weinig samenwerking bestaat tussen informele werkers en het OKC of andere professionals die opvoedsteun aanbieden. In alle stadsdelen is, naast andere struikelblokken, sprake van te weinig kennis van elkaar. Het beeld dat er op het gebied van kennis van elkaar nog veel te bereiken valt, wordt bevestigd door onze onderzoeksresultaten. Van de respondenten uit formele organisaties (professionals en managers) zeggen de meeste dat zij bereid zouden zijn met vrijwilligersorganisaties te werken, maar dat zij niet weten welke vrijwilligersorganisaties actief zijn in het stadsdeel, wat zij precies doen, waar zij te vinden zijn. Andere respondenten hebben wel enig contact met informele werkers. Maar ook zij zouden graag meer informele organisaties bereiken. Ook zijn zij van mening dat veel collega's geen idee hebben welke informele organisaties zich in hun stadsdeel bezighouden met opvoeding en ouders en kinderen bereiken.

Weten van elkaars bestaan

Respondenten uit professionele instellingen en uit de 'ondersteunende organisaties' zijn vrijwel altijd van mening dat de kennis van de sociale kaart van zowel formele als informele spelers in het veld te beperkt is.

'Het grootste probleem in Zuidoost is dat we nog niet veel van elkaar weten, wat we precies doen. Dat geldt voor zelforganisaties en instellingen, maar dat geldt ook voor professionele instellingen onderling. Op bijeenkomsten praat je met mensen en je gaat er van uit dat zij weten wat je doet, maar vaak is dat helemaal niet zo. Dat merk ik ook bij mezelf. Ik ga er ook teveel van uit dat het aanbod van mijn organisatie bekend is. En ik weet eigenlijk ook vaak niet precies wat andere organisaties en stichtingen doen.'

(Professional, Zuidoost)

Meerdere geïnterviewde professionals blijken inderdaad ook zelf weinig zelforganisaties in de wijk te kennen. Dit is extra veelzeggend als we rekening houden met het feit dat de respondenten geselecteerd zijn, juist omdat zij zich op een of andere manier oriënteren op samenwerking met vrijwilligers (zie inleiding).

Informele werkers kennen meestal (maar niet altijd) de belangrijkste pedagogische voorzieningen en jeugdzorgorganisaties in hun stadsdeel, maar ze weten vaak niet precies wat hun aanbod is. Ook

ervaren zij het soms als een drempel dat zij geen directe contactpersonen hebben bij instellingen voor jeugd en gezin.

'We komen elkaar te weinig tegen. Ik weet wel van het bestaan van voorzieningen voor opvoedondersteuning, maar het makkelijkste is als je daar iemand ook kent. Je neemt niet zomaar contact op met een instelling, je moet iemand kennen en weten dat zij goed werk doen. Heel veel instellingen hebben namelijk niet voldoende kennis van deze groep [de eigen gemeenschap], dus je moet wel echt een ingang hebben, korte lijnen met iemand die je vertrouwt.'

(Informele werker, Zuidoost)

'Het is erg belangrijk dat wij een contactpersoon hebben bij de instellingen en dat deze persoon ook in de avonduren bereikbaar is. Je moet kunnen bellen als je hem nodig hebt. Als het te ingewikkeld wordt, of als het gezin ziet dat die professional te weinig tijd en aandacht heeft, dan willen ze als snel niet meer. Dan probeer je het maar zelf op te lossen met het gezin.'

(Informele werker, Nieuw-West)

Het maken van complete en actuele sociale kaarten waarin formele en informele organisaties vermeld worden is slechts ten dele een oplossing. Een sociale kaart geeft een overzicht van het bestaan van organisaties. Alleen dit overzicht hebben is niet genoeg - het is anders dan het hebben van persoonlijke kennis over de betreffende instituties. Daarnaast is hier het vermelden waard dat de GGD al handzame digitale sociale kaarten ter beschikking stelt. Hoewel De GGD het informele aanbod niet volledig in kaart brengt, worden er wel enkele belangrijke zelforganisaties in deze digitale sociale kaart vermeld.²⁰ De bekendheid van deze sociale kaarten is echter erg mager onder zowel de informele werkers als respondenten uit professionele organisaties die aan dit onderzoek meegedaan hebben.

Respondenten vanuit formele organisaties geven te kennen het als een drempel te ervaren dat zelforganisaties hun aanbod en activiteiten niet overzichtelijk in kaart brengen en profileren. Volgens professionals kost het vaak veel tijd om erachter te komen wat organisaties precies doen. Informele werkers laten weten dat zij hun beperkte tijd en middelen bewust investeren in activiteiten voor de achterban, in plaats van in een betere profilering naar buiten toe.

Weten wat je aan elkaar kunt hebben

Het noemen van reguliere instellingen voor opvoedondersteuning en jeugdzorg roept bij informele werkers vaak allerlei negatieve beelden op (zie later). Deze beelden berusten deels op algemene vooroordelen die de ronde doen over jeugdzorginstellingen, deels zijn deze ontstaan uit eerdere oppervlakkige contacten tussen informele werkers met zulke voorzieningen. Hier zullen we in de paragraaf over de conditie 'vertrouwen' op ingaan. Duidelijk is wel dat het puur informeren van informele werkers over het bestaan van voorzieningen in veel gevallen niet voldoende zal zijn. Het gaat erom dat informele werkers leren zien hoe opvoedadviseurs en gezinsbegeleiders bij kunnen dragen aan het welzijn van gezinnen uit hun gemeenschap.

Omgekeerd is het ook zo dat veel professionals uit dit onderzoek zich moeilijk een voorstelling kunnen maken van wat een zelforganisaties precies is. Hoe gaat men daar tewerk, waarnaar wordt

20 <http://www.gezond.amsterdam.nl/secundair-menu/sociale-kaart-amsterdam>. Zowel informele als formele organisaties kunnen gemakkelijk worden gevonden door op een thematisch onderwerp te zoeken (bijvoorbeeld: 'jeugd' en daarbinnen: 'opvoedingsondersteuning'); de zoekactie kan beperkt worden tot een of meerdere stadsdelen.

gestreefd en wat wordt hier bereikt? Er heerst veel onzekerheid omtrent deze zaken in het veld. Dit komt ook doordat veel van wat de zelforganisaties bereiken - volgens informele werkers zelf en volgens respondenten uit de ondersteunende organisaties - niet eenvoudig zichtbaar gemaakt kan worden in concrete geregistreerde resultaten.

'Vrijwilligersorganisaties hebben vaak moeite met zichtbaar te maken wat zij allemaal bereiken. Zij kunnen hier niet veel investeren, juist omdat zij de prioriteit geven aan er voor de mensen zijn.'
(Informele werker, Nieuw-West)

'Sommige dingen zouden de organisaties ook beter zichtbaar kunnen maken, als ze hierin ondersteund worden, enkele organisaties zijn hier ook mee bezig: hoeveel mensen bereiken we per week, hoeveel mensen komen naar onze activiteiten? Maar het punt is dat deze organisaties ook veel meer bereiken dan de activiteiten die ze organiseren: het gaat om het feit dat ze mensen activeren, hoop geven, veiligheid bieden, het gaat om de ontmoeting, om het menselijk contact. Hoe je mensen benadert, hoe je ze aanspreekt en aandacht geeft. Dit is wat professionals zouden moeten zien. Maar professionals zien dit vaak niet, omdat ze met een andere bril kijken. Zij zeggen: dit is mijn expertise gebied, en tonen weinig interesse voor de dingen waar vertrouwenspersonen experts in zijn.'
(Medewerker ondersteunende organisatie)

De zaken die volgens informele werkers belangrijk zijn aan hun werk en die kansen bieden voor samenwerking met reguliere instellingen, betreffen juist vooral wat er *om* de georganiseerde activiteiten heen gebeurt - en niet alleen tijdens de activiteit zelf. Een korte beschrijving van een zelforganisatie en haar activiteiten op een sociale kaart zal dan ook weinig informatief zijn voor een professional die samenwerking zoekt in het informele veld. We zien uit het laatste citaat dat het verwerven van kennis van elkaar een proces is met meerdere lagen. Weten van elkaars bestaan is niet hetzelfde als zien wat je aan elkaar zou kunnen hebben. En dat laatste heeft niet alleen te maken met het verkrijgen van informatie, maar ook met de visie die men heeft op de inhoudelijke richting van de beoogde samenwerking: Wat wil men bereiken? Welke kennis en expertise is daarvoor nodig? Er bestaan grote verschillen in deze visie onder actoren, zoals de volgende twee hoofdstukken duidelijk maken. Om deze reden zal het verkrijgen van het type kennis dat relevant is voor het ontstaan van een netwerk vaak een leerproces impliceren dat verder gaat dan droge informatiewinning aangaande het aanbod van de andere partij.

Ontmoeting

Ook is het zo dat er binnen de meeste informele organisaties 'minder schriftelijk' te werk gegaan wordt. Uit de observaties van respondenten uit de 'ondersteunende organisaties'²¹ en van informele werkers zelf, blijkt dat de meest vruchtbare manier om verbinding te leggen is: het investeren in persoonlijk, informeel contact met informele werkers. 'Wat erg goed werkt, is vaak langsgaan. Gewoon langsgaan en met ze gaan praten: over wat zij doen, over wat jij doet' (medewerker ondersteunende organisatie). Schriftelijke informatie - zoals informatiefolders en websites over regulier aanbod - landt minder goed bij veel zelforganisaties. Dit wordt ook bevestigd door professionals die ervaring hebben met zelforganisaties. Het investeren in structurele periodieke ontmoetingen tussen formele en informele organisaties zou volgens vrijwel alle respondenten een prioritaire opgave moeten

21 Deze organisaties onderhouden zelf veel contact met informele werkers en hebben hierdoor zicht op hun werkwijze.

zijn voor de lokale overheid. Dat zou de verbinding tussen formeel en informeel eerder op gang helpen dan het maken van sociale kaarten.

'Eigenlijk zou je met instellingen en zelforganisaties bijeenkomsten moeten hebben zoals wij dat intern met de beroepskrachten hebben. Ik bedoel bijvoorbeeld de periodieke bijeenkomsten deskundigheidsbevordering over Triple P. Daar gaat het ook om verwijzen en samenwerken, maar in zo'n bijeenkomst raak je inhoudelijk met elkaar in gesprek. Dat is erg goed voor de verbinding. Zo leer je elkaar kennen, heb je een beetje een beeld van wat je kan verwachten. Dit zou je ook met zelforganisaties moeten doen, aan de hand van een thema. Niet Triple P dan, maar iets anders waar zij ook expertise in hebben.'
(Manager, Amsterdam Zuidoost)

Positieve geluiden kwamen in Zuidoost naar voren over de rol die een beleidsadviseur op zich nam om organisaties met elkaar in contact te brengen. De beleidsadviseur investeerde veel tijd in persoonlijke gesprekken met informele werkers. Ze gebruikte haar eigen kennis van de sociale kaart en haar netwerk om hen te adviseren over interessante potentiële partners uit het professionele en vrijwillige veld. Verschillende informele werkers waarderen dit werk en voelen zich hierdoor gestimuleerd om verbinding te zoeken met de door haar genoemde organisaties. Deze makelaarsfunctie werd ook zeer belangrijk geacht door respondenten uit ondersteunende organisaties. Deze organisaties hebben overigens de ambitie om zelf een soortgelijke rol op zich te nemen.

Bovendien zijn de formele vaardigheden en de beheersing van geschreven Nederlands van informele werkers vaak onvoldoende voor een goede profilering. De geïnterviewde informele werkers erkennen dat dit een 'zwakte' is bij het netwerken en voor hun positie in het stadsdeel, maar zien hier geen directe oplossing voor. Twee informele werkers suggereren dat professionals en ambtenaren zelforganisaties zouden kunnen ondersteunen in 'marketing' en communicatietaken. Dit zou volgens de informele werkers gezien kunnen worden als een 'tegenprestatie' voor de extra inspanning die informele werkers moeten leveren ten behoeve van samenwerking met het reguliere veld.

Duidelijk is dat het met de huidige stand van zaken al bij voorbaat een behoorlijke tijdsinvestering van formele organisaties vergt om een overzicht te verkrijgen van zelforganisaties en hun aanbod. De vraag is of deze partijen de investering ook de moeite waard vinden. Een professional merkt op dat er op dit moment vanuit professionele instellingen weinig structureel wordt geïnvesteerd in het verwerven van kennis over zelforganisaties, omdat er niet genoeg draagvlak zou zijn voor samenwerking.

'Er wordt weinig geïnvesteerd in het opdoen van die kennis [kennis van informeel aanbod], om verschillende redenen: tijdsgebrek, weinig vaardigheden van zelforganisaties om zich goed te profileren... Het is te onduidelijk wat zij precies doen. Het kost te veel tijd om erachter te komen. En we weten nog te weinig wat het op gaat leveren. Er zijn ook allerlei dilemma's ten aanzien van het gebruik van vrijwilligers, dus uiteindelijk laat je het maar zo.'
(Professional, Zuidoost)

Uit de verhalen van respondenten uit reguliere instellingen blijkt wel dat af en toe aan een medewerker die hier affiniteit mee heeft gevraagd wordt om verbinding te leggen met zelforganisaties. De

benodigde tijd en energie die dit vraagt worden hierbij echter vaak onderschat. Hiermee komen we op de volgende conditie: het bestaan van een breed verspreid gevoel van urgentie ten aanzien van samenwerking.

3.2 *Conditie 2: Gedeeld gevoel van urgentie*

Vanuit politiek, beleid en onderzoek wordt het belang van samenwerking tussen formele in informele partijen beklemtoond (in hoofdstuk 4 vertellen we daar meer over). Maar wordt de urgentie voor verbinding ook gevoeld in het veld?

Uit de inventarisatie van Distelbrink (2009) komt naar boven dat vooral ambtenaren in de Amsterdamse stadsdelen geloven in de meerwaarde van samenwerking. Het beeld is dat in Amsterdam Noord onder professionals twijfels bestaan of samenwerking met zelforganisaties wel de beste weg zou zijn om migrantenouders te bereiken. In Amsterdam Nieuw-West blijkt een wisselende belangstelling vanuit professionals. Zowel in Noord als in Nieuw-West lijken meerdere migrantenorganisaties zich eveneens terughoudend op te stellen ten opzichte van samenwerking. Zij verklaren zich niet serieus genomen te voelen door professionele instellingen. Daarnaast lijkt er, zoals bij ouders, ook bij vertegenwoordigers van zelforganisaties weinig vertrouwen te zijn in reguliere instellingen en het OKC. In Amsterdam Zuidoost zou volgens Distelbrink meer openheid en belangstelling zijn voor samenwerking, al is concrete samenwerking ook in dat stadsdeel nog gering.

Vanuit het onderzoeksmateriaal dat aan deze studie ten grondslag ligt kunnen we inzoomen op dit beeld en het deels bevestigen, deels nuanceren, al is het moeilijk om dit op het niveau van aparte stadsdelen te doen.

Gevoel van urgentie in het professionele veld

De opkomst bij verschillende bijeenkomsten rondom het thema samenwerking tussen pedagogische instellingen en zelforganisaties die in de looptijd van het onderzoek zijn georganiseerd was vrijwel altijd opmerkelijk hoog. Deze zowel door de Kenniswerkplaats als andere partijen georganiseerde bijeenkomsten vonden plaats in de stadsdelen Nieuw-West en Zuidoost. In het licht van de inventarisatie kunnen we dit met recht verrassend noemen. De deelname aan deze evenementen was juist groot onder professionals en het management van reguliere instellingen. Dit duidt op een aanzienlijke belangstelling voor het thema vanuit het formele veld. Wat zijn beweegredenen voor deelname aan deze bijeenkomsten? Komen professionals op deze bijeenkomsten af omdat zij vanuit het beleid de druk voelen om samen te werken met zelforganisaties? Of omdat zij zelf denken dat hier kansen liggen voor de toekomst? Naar welk soort antwoorden zijn zij op zoek?

We hebben kort nadat een bijeenkomst over de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers had plaatsgevonden een ronde interviews gehouden met deelnemers. Daardoor kunnen we enig licht werpen op deze vragen. Vier respondenten uit het formele veld (drie professionals en een OKC-manager) die aanwezig waren op de conferentie 'De onmisbare schakel' in Zuidoost²² zijn gevraagd naar hun reden voor deelname en naar een reactie op de bijeenkomst. De conferentie bood workshops over uiteenlopende thema's (bijvoorbeeld 'armoede', 'ouderen', 'verslaving'). Deze respondenten hadden

22 De conferentie 'De onmisbare schakel' werd in Zuidoost voor de eerste keer georganiseerd in oktober 2010 door de organisatie Samen Wonen en Samen Leven, toen onderdeel van de Protestantse Diaconie. Daarvoor heeft de organisatie de conferentie verschillende keren in Nieuw-West georganiseerd.

deelgenomen aan de workshop ‘opvoeding en gezin’. Uit hun antwoorden blijkt dat zij zich zorgen maken over het bereik van bepaalde migrantengroepen. Zij houden zich persoonlijk bezig met de vraag of samenwerking met zelforganisaties hier uitkomst kan bieden. Het feit dat het stadsdeel zich expliciet achter samenwerking schaaft was een extra duwtje in de rug om de conferentie te bezoeken. Wat echter ook opvalt uit hun antwoorden, is het volgende: Terwijl de conferentie draaide om de vraag *hoe* verbinding tussen professionals en vrijwilligers bewerkstelligd kan worden, waren deze respondenten nog duidelijk bezig met de vraag *waarom* samenwerking echt prioritair zou zijn. Was het wel echt de moeite waard hier energie in te steken? Een antwoord op die vraag had de conferentie niet geboden. Zoals een professional het stelde: ‘Het is mooi dat er instrumenten aangereikt worden, maar het punt is dat mensen nog niet over de streep zijn’ (professional uit Zuidoost). Dit komt volgens twee respondenten ook omdat er nog te weinig goede voorbeelden van succesvolle samenwerking voorhanden zijn.

Het algemene beeld dat uit de interviews komt is dat er een zeker gevoel voor urgentie ten opzichte van samenwerking aanwezig is bij professionals. Alleen is dat vaak nog niet sterk genoeg om tot actie te leiden. Ook in Nieuw-West kwam dit signaal naar boven.

‘Recepten geven van hoe je met elkaar moet samenwerken werkt niet. Belangrijker dan recepten voor goede samenwerking is misschien het geven van positieve voorbeelden, voorbeelden die echt laten zien dat het soms echt werkt, wat je er mee kan bereiken.’
(Professional, Noord)

‘Er zijn niet genoeg vrijwilligers, en ik denk ook niet genoeg professionals, die echt volledig overtuigd zijn van de noodzaak om samenwerking te zoeken. Daar ligt nog het meeste werk.’
(Ambtenaar, Nieuw-West)

Dit ‘werk’ lijkt uit twee niveaus te bestaan: het niveau van het gevoel van urgentie zelf (moet er iets veranderen aan de huidige situatie? Is er een urgente rede om in samenwerking te investeren?). En het niveau van de oplossingsrichting (gegeven dat het probleem bestaat en dat het urgent genoeg is, is samenwerking met zelforganisaties dan wel de beste oplossing voor dit probleem?).

Er lijkt een verschil te bestaan tussen respondenten die in het preventieve veld werken en respondenten die in zwaardere vormen van begeleiding zitten. In het preventieve veld blijkt minder gevoel van urgentie te bestaan. Voor zover er een ‘urgente rede’ tot samenwerking ervaren wordt, betreft dit het idee dat sommige groepen momenteel niet bereikt worden door programma’s voor opvoedondersteuning, terwijl dit juist de groepen zouden zijn die bereikt moeten worden. Maar dit is lang geen onbetwist feit in het veld. Meerdere respondenten vinden dat dit beeld ten onrechte in stand wordt gehouden, onder meer door zelforganisaties. Daarbij vragen sommige professionals zich af of samenwerking met zelforganisaties geen té extreme vorm van *outreaching* werken is, die niet onder hun verantwoordelijkheid valt. Dit geldt overigens niet voor alle professionals in het preventieve veld (zie bijvoorbeeld casus ‘OKC op locatie’, hoofdstuk 6).²³

23 Hoewel verder onderzoek nodig zou zijn om dit beeld te bevestigen, is het aannemelijk dat de v voor samenwerking voor professionals in het preventieve veld meer een abstract gegeven vormt dan een concrete moeilijkheid waar zij zelf tegen aanlopen (groepen ouders die ‘daarbuiten’ rond zouden lopen en de weg naar het OKC niet zouden vinden, maar waarover duidelijke cijfers ontbreken).

Het idee dat samenwerking urgent is lijkt sterker te zijn bij professionals die werkzaam zijn in zwaardere vormen van hulpverlening. Deze respondenten bestempelen de samenwerking met informele werkers vaak als *essentieel*. In het jeugdzorgveld leven meer zorgen over het bereik van en de communicatie met specifieke groepen migrantenouders, zo blijkt uit de antwoorden van de respondenten. Deze respondenten benadrukken aan de ene kant het belang van vroege signalering van probleemsituaties (voordat deze zijn geëscaleerd). Hoewel zij denken dat hier in principe een rol weggelegd zou zijn voor informele werkers, hebben ze er weinig vertrouwen in dat de informele werkers die zij kennen in de praktijk zullen meewerken aan het vroege bereik van gezinnen (zie ook hoofdstuk 5). Wel denken zij dat informele werkers een essentiële rol kunnen spelen in het overbruggen van de barrière van wantrouwen en cultuurverschillen tussen een hulpverlener en migrantenouders, wanneer het gezin bij de instelling al in beeld is.

Een andere belangrijke opmerking is dat binnen de in beschouwing genomen formele organisaties het belang van samenwerking steeds wordt gedragen door afzonderlijke individuen. Deze medewerkers (managers of soms professionals), die soms daadwerkelijk al samenwerken, opereren enigszins geïsoleerd. Soms is het een bestuurlijke keuze om een specifieke medewerker aan te duiden die op dit gebied actief is. In andere gevallen zijn het managers zelf die op basis van hun eigen affiniteit met diversiteit pogingen doen om aansluiting te vinden bij informele werkers. Meerdere van deze respondenten geven aan niet genoeg steun te ervaren voor hun streven bij collega's en directie. In Zuidoost, waar de meeste respondenten uit formele organisaties actief zijn, heeft de positieve houding van het stadsdeel ten aanzien van samenwerking een aanmoedigend effect op deze individuen.

Gevoel van urgentie in het informele veld

In hoofdstuk 2 zagen we dat *linking*, en dan vooral het 'wegwijs maken' onder Nederlandse instanties en beschikbare voorzieningen, een essentieel element is in de rol die informele ondersteuners proberen te vervullen. Weten waar je wat kunt halen, en welke plichten en rechten je als burger hebt in Nederland, is onderdeel van het empowermentproces dat informele werkers proberen te bewerkstelligen. Samenwerking van informele werkers met reguliere voorzieningen is over het algemeen een essentiële stap in dit proces (in de visie van informele werkers zelf). In het geval van ondersteuning en hulp bij de opvoeding echter, is de link met reguliere voorzieningen niet vanzelfsprekend (zie hoofdstuk 2).

De informele werkers uit twee van de twaalf zelforganisaties, melden bijvoorbeeld *geen* meerwaarde te zien in samenwerking met het OKC en met instellingen die opvoedondersteuning bieden. Dit terwijl zij wel samenwerken met andere instanties, zoals bijvoorbeeld schuldhulpverlening, politie, woningbouwverenigingen, scholen. Preventieve opvoedondersteuning zien zij echter als iets wat zij het beste zelf kunnen doen. Ze vragen zich af wat professionele opvoedingsondersteuning hieraan zou kunnen bijdragen.

'Preventieve opvoedondersteuning? Dat doen wij zelf. Wij zetten ons in om de taboes rondom opvoeding in de gemeenschap te doorbreken, wij geven voorlichting en advies aan ouders die vragen hebben. [...] Nee, ik verwijs nooit door naar opvoedadviseurs van OKC. Ik denk niet dat zij per se een andere expertise in huis hebben dan wijzelf. Ik denk niet dat je professionele pedagogen hiervoor nodig hebt. Daarbij vinden ouders het niet prettig als iemand komt vertellen wat je goed doet en wat je fout doet... Zo zwart-wit is het niet altijd. Ik beschouw ouders zelf als 'experts'. Iedereen die een kind heeft, is expert in de opvoeding. Ik denk wel dat het belangrijk is

dat ouders gestimuleerd worden om bepaalde onderwerpen te bespreken en dat begeleiding hierin nodig is. Dit is een van de dingen die wij doen.'

(Informele werker, zelforganisatie Noord)

De informele werkers uit deze twee zelforganisaties voeren informeel gesprekken met ouders en kinderen, al dan niet in groepsverband. Zij zien het belang in van aandacht voor opvoeding, maar vinden beroepsmatig optreden in dit domein niet essentieel. Naast het streven om opvoeding een bespreekbaar thema te maken, proberen zij ook meer verbinding te krijgen tussen kinderen/jeugdigen, hun ouders en de school. Onderlinge verbanden tussen ouders vinden deze werkers ook heel belangrijk. Vroege opsporing van probleemgezinnen en toeleiding daarvan naar professioneel advies, is daarentegen geen doel dat zij onderschrijven. Juist hun positie als vrijwilligers en vertrouwenspersonen staat hen toe (in de eigen visie) om de juiste ondersteuning te bieden. Een brug slaan tussen ouders en OKC is evenmin een prioriteit, onder andere omdat de eerstelijns opvoedadviseur niet vanzelfsprekend als onderdeel wordt gezien van de pedagogische omgeving waar kinderen in opgroeien. Als 'buitenstaander' kan de professional nauwelijks de vertrouwenspositie verwerven die nodig is voor effectieve opvoedondersteuning. De twee zelforganisaties zijn, in andere woorden, van mening dat opvoeding deel uitmaakt van het 'gewone leven' en dat professionele deskundigheid hier niet voor nodig is, maar wél reflectie en de steun van iemand die je vertrouwt.

De overige vijftien respondenten (uit tien zelforganisaties) staan wel positief tegenover samenwerking met professionele (preventieve) opvoedondersteuning. Zij zijn van mening dat er grote behoefte is bij ouders aan voorlichting, steun en advies rondom opvoedvragen. Ook vinden zij het belangrijk dat de kennis en expertise die in Nederland bestaat rondom opvoeding ook deze ouders bereikt. De informele werkers willen graag in de context van de zelforganisatie aan de achterban cursussen en voorlichtingen bieden. Zij doen dit al op allerlei maatschappelijke onderwerpen en roepen hiervoor steeds specialisten in huis (op uiteenlopende thema's als gezondheidsvoorlichting, verslaving, huiselijk geweld, omgaan met stress, solliciteren, taallessen, computerlessen). Zij verklaren opvoeding een zeer belangrijk thema te vinden en open te staan voor samenwerking. Slechts vier van deze organisaties werken ook daadwerkelijk samen met een OKC of andere instelling op het gebied van opvoedondersteuning/jeugdzorg. Anderen hebben pogingen gedaan om samenwerkingsverbanden op te zetten, die echter strandden. Sommigen hebben sporadische ervaring met professionals op dit gebied.

Informele werkers uit twee van de zelforganisaties hebben een eigen aanbod ontwikkeld aan cursussen en trainingen voor opvoedingsondersteuning. Ook deze informele werkers zeggen belangstelling te hebben in een samenwerking met het OKC of pedagogische instelling. Zij vinden dat het geven van opvoedcursussen eigenlijk behoort tot de taken van betaalde beroepskrachten. Maar ze doen dit zelf, omdat zij ervan overtuigd zijn dat de eigen achterban niet naar het OKC zou gaan. Wanneer het zou lukken om de samenwerking met het OKC zo vorm te geven dat ouders binnenboord gehouden worden, zou dat welkom zijn - ook om de druk op de eigen schouders te verminderen.

Voor informele werkers geldt verder dat de meesten positief staan tegenover verbinding met het formele veld. Toch is het gevoel van urgentie in de meeste gevallen niet zo hoog dat het leidt tot daadwerkelijk actie ondernemen. De meeste informele werkers stellen zich vrij afwachterend op. In Zuidoost zijn wél een aantal informele werkers actief in het zoeken naar mogelijkheden voor samenwerking. We doelen vooral op degenen die we geschaard hebben onder de categorie 'gericht op zorg' (zie hoofdstuk 2, paragraaf 'Een onderscheid in positionering'). Hier komen we in het volgende hoofdstuk op terug.

Wat betreft samenwerking met hulpverlenende instellingen die zwaardere vormen van begeleiding bieden aan gezinnen, blijken informele werkers een dubbel gevoel te hebben. Aan de ene kant zijn ze meestal terughoudend om zelf hulpverleners in te schakelen bij een problematische situatie in een gezin. Dit is omdat ze bang zijn het vertrouwen van mensen te verliezen als gevolg van het negatieve imago van de jeugdzorg. Vaak komt daar nog bij dat zij er zelf niet in geloven dat professionals op de juiste manier zullen ingrijpen bij het gezin. Aan de andere kant denken ze vaak dat dit laatste een urgent probleem is. Juist de samenwerking met informele werkers zou professionals kunnen helpen een betere verhouding te krijgen met gezinnen uit hun gemeenschap.

3.3 *Conditie 3: Vertrouwen*

De conditie ‘vertrouwen’ hebben we in hoofdstuk 1 gekenmerkt als het hebben van positieve beelden van elkaar²⁴. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat juist het ontbreken van positieve beelden van elkaar een van de grootste belemmeringen vormt voor het actief zoeken naar verbinding.

Negatieve beelden over informele werkers

Alle geïnterviewde professionals zijn het erover eens dat samenwerking met informele werkers moeilijk te realiseren is. In de praktijk verwijzen zelforganisaties zelden door. In sommige gevallen stellen professionals dat zij wel graag samenwerking zouden willen met informele werkers, maar dat uit sporadische contacten het beeld ontstaat dat zelforganisaties gesloten zijn en niet geïnteresseerd in samenwerking. Alle in beschouwing genomen formele organisaties hebben wel eens contact opgenomen met een zelforganisatie om het eigen aanbod te presenteren. Zij hebben informatie toegestuurd, hebben gebeld of zijn soms persoonlijk langsgegaan met de vraag of voortrekkers van de zelforganisatie moeders of vaders kennen die gebaat zouden kunnen zijn bij een opvoedcursus. Echter, deze toenaderingspogingen lopen meestal op teleurstelling uit. Zij vinden deze pogingen ook veel energie kosten, door het feit dat informele werkers vaak moeilijk bereikbaar zijn en andere werk- en communicatiestijlen hanteren. In enkele gevallen hebben professionals ook voorlichting gegeven over het eigen aanbod bij de zelforganisatie, of opgetreden in de door hen uitgezonden radioprogramma's. Ook uit deze zelforganisaties komen in de praktijk echter weinig doorverwijzingen, volgens de professionals. Dit tast het vertrouwen in de informele werkers aanzienlijk aan. Sommige professionals geloven dat zelforganisaties samenwerking afhouden, omdat zij zichzelf als concurrenten zien van instellingen. Daarom zouden informele werkers ook graag het beeld in stand houden dat instellingen mensen niet bereiken.

‘Waar ik echt last van heb, is dat zij zo verschrikkelijk blijven hangen in dat verhaal dat we de realiteit onder ogen moeten zien dat instellingen in Zuidoost niemand bereiken. Dat is absoluut niet waar. Ik vind het heel erg dat ze dit beeld in stand houden. De instellingen bereiken veel mensen en doen ook heel goed werk. Wat ik wel denk, is dat zelforganisaties kunnen helpen om bepaalde groepen beter te bedienen.’

(Manager jeugdzorginstelling, Zuidoost)

Het meest voorkomende negatieve beeld over informele werkers is dat zij geen belangstelling in samenwerking hebben. Zonder nuances, luidt dat beeld als volgt: zelforganisaties zijn erg naar binnen

²⁴ Zie hoofdstuk 1, paragraaf: ‘Een vruchtbare bodem voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden’.

gericht. Ze zijn sterk georiënteerd op de eigen gemeenschap. Informele werkers houden de achterban graag ‘afgesloten’ van de buitenwereld, omdat zij graag ‘koningen in eigen koninkrijkes’ zijn. Als witte, Nederlandse professional ben je er niet erg welkom.

Negatieve beelden over professionele organisaties

Andersom horen we in de verhalen van informele werkers negatieve beelden over professionele organisaties. We noemen hier de vijf belangrijkste. De negatieve beelden hebben betrekking op zowel professionals die actief zijn in lichte preventieve ondersteuning, als op hulpverleners in de jeugdzorg.

‘Professionals zijn niet echt geïnteresseerd in samenwerking.’ De meest gehoorde ‘klacht’ van informele werkers over professionals is dat zij geen echte belangstelling zouden hebben in samenwerking. Professionele instellingen zoeken geen toenadering, ze kijken juist neer op informele werkers en vertrouwen ze niet. Ze zijn bang voor concurrentie, terwijl informele werkers daar niet op uit zijn.

‘Professionals dienen het belang van de instelling waarvoor ze werken, in plaats van het belang van mensen in nood.’ Ze hebben dan ook geen belang bij het erkennen dat zelforganisaties expertise en kracht hebben die zij niet hebben. Wanneer ze dit wel zouden doen, zou dit de mensen die zij bedienen ten goede komen.

‘Professionals stelen ideeën en expertise van zelforganisaties.’ Dit beeld, vrijwel tegengesteld aan het vorige, komen we ook tegen. Professionals zijn volgens dit beeld wel geïnteresseerd in hoe zelforganisaties te werk gaan en mensen bereiken. Echter, zij gaan in gesprek met informele werkers en lopen daarna weg met de kennis die zij hierdoor hebben opgedaan, of zetten zelf een project op dat door een informele werker is bedacht, in plaats van de samenwerking voort te zetten.

‘Professionele instellingen zijn erop uit informele werkers te gebruiken voor hun eigen (commerciële) doelstellingen.’ Zij trachten te profiteren van het feit dat er mensen zijn die vrijwillig actief zijn in de wijk en uit naastenliefde bereid zijn om taken - die eigenlijk behoren tot het werk van betaalde professionals - gratis uit te voeren. Ze willen alleen halen en zijn niet bereid iets terug te geven. Informele werkers zouden dan ook door professionals benaderd worden als ‘boodschappenkinderen’ (informele werker uit Noord) aan wie wordt gevraagd om (gratis) klusjes te klaren.

‘Professional beschikken niet over de juiste houding om mensen te adviseren/helpen.’ Wanneer professionals echt mensen die opvoedvragen hebben of die in de knel zitten met de opvoeding willen helpen, dan moeten ze zich anders opstellen. Nu hebben ouders bijvoorbeeld het gevoel dat professionals per definitie ‘aan de kant van de kinderen’ staan. Professionals moeten vooral leren luisteren naar ouders en zich niet opstellen als beoordelaars. Ze moeten ook niet de ouder of het gezin in de ‘hokjes’ van wetenschappelijke diagnoses willen plaatsen. Ook zijn professionals vaak cultuurblind en hebben ze geen aandacht voor de context.

3.4 Conclusie

In dit hoofdstuk bespraken we drie van de vier condities voor een succesvol netwerk van professionals en informele werkers. Conditie 4, Een gedeelde visie op de inhoudelijke richting van de beoogde samenwerking, komt in het volgende hoofdstuk aan bod. Bij alle drie de condities zien we dat er nog veel te doen valt, voordat er sprake kan zijn van een vruchtbare bodem voor samenwerking.

Op het gebied van *kennis van elkaar* vinden respondenten dat er behoefte is aan een inspanning op drie fronten:

- Weten van elkaars bestaan.

- Kennis van elkaars aanbod en werkwijzen.
- Persoonlijk contact: elkaar regelmatig tegenkomen.

Het maken en onderhouden van complete sociale kaarten kan een begin zijn in deze inspanning, maar dit lost het probleem niet op. Professionals en informele werkers zijn vaak te ver weg van elkaar en weten te weinig van elkaars werk om genoeg te hebben aan een lijst namen, functies en abstracte beschrijvingen. Juist persoonlijk contact is belangrijk. Professionals die ervaring hebben met informele werkers en informele werkers zelf zijn eensgezind in de opvatting dat de instelling voor informele werkers een ‘gezicht’ moet hebben, en dat er korte lijnen nodig zijn met een constante en flexibel beschikbare contactpersoon. Dit betekent dat het contact leggen met een organisatie een intensieve onderneming is voor professionals. Hier komt nog bij dat zelforganisaties weinig doen aan profilering en externe communicatie. Dat maakt het moeilijk om te achterhalen wat zelforganisaties precies doen en wat zij bereiken.

Er blijkt veel belangstelling te zijn voor het thema samenwerking in het veld. Ook lijkt daarbij een zeker *gevoel van urgentie* (conditie 2) aanwezig te zijn, zowel onder professionals als onder informele werkers. Maar dit gevoel van urgentie blijkt in de meeste gevallen toch niet sterk genoeg om tot actie te leiden. Juist omdat de kennis van elkaar gering is, betekent investeren in samenwerking vaak een sprong in het diepe, en een die ook nog veel tijd en energie kost. Tijd en energie die men zou moeten steken in een onderneming met weinig kansen op ‘quick wins’ en met weinig goede voorbeelden die moed inspreken.

Bij professionele instellingen zien we dat het vaak een of twee geïsoleerde medewerkers zijn die het belang van samenwerking zien en de bereidheid tonen zich ervoor in te zetten. Soms is het een bestuurlijke keuze om een specifieke medewerker aan te wijzen die op dit gebied actief is. Maar de bereidheid te investeren in samenwerking met informele werkers is geen onderdeel van een integraal (diversiteits)beleid. Bij informele werkers zien we dat een klein aantal niet gelooft in samenwerking met professionele instellingen op het thema opvoeding. Zij geven dan de voorkeur aan een oplossing in eigen kring. De meeste informele werkers daarentegen tonen zich positief tegenover samenwerking. Desondanks hebben verschillende respondenten uit formele instellingen, die ook met deze informele werkers contact hebben gehad, het gevoel dat zij ‘voor een dichte deur staan’.

Wat conditie 3, *vertrouwen* betreft, geven de antwoorden van respondenten enkele negatieve beelden over elkaar weer. Dat lijkt de grootste rem te vormen op het actief zoeken naar verbinding. De voornaamste klacht aan beide kanten is dat de andere partij geen belangstelling heeft voor samenwerking. Dit lijkt tegenstrijdig. In twee gevallen zien we deze paradox zich concreet materialiseren: medewerkers uit twee OKC's zeggen toenadering gezocht te hebben tot een zelforganisatie, die echter

niet inging op hun aanbod en zich wantrouwig en gesloten opstelde. De voortrekkers van deze zelfde zelforganisaties zeggen juist dat het OKC geen openheid toont en geen toenadering zoekt.

In het volgende hoofdstuk zullen we de in dit hoofdstuk uiteengezette spanningen proberen te begrijpen. Daartoe analyseren we de verschillende visies omtrent samenwerking die de diverse spelers erop nahouden. We zullen beargumenteren dat veel van deze verschillen te herleiden zijn tot een discrepantie in de manier waarop informele werkers en formele actoren kijken naar samenwerking, de doelstelling ervan en de eigen rol hierin. Dit leidt soms tot een letterlijk 'langs elkaar heen praten'.

4 *Visies op samenwerking tussen formele en informele opvoedingsondersteuning: twee narratieven*

4.1 *Inleiding*

'Ik weet dat het professionals vaak niet lukt om het vertrouwen van het gezin te winnen. Veel hulpverleningstrajecten lopen vast, omdat het gezin niet meewerkt. Ik blijf het zeggen: schakel ons in. Wij kunnen hier het verschil maken. Maar dit gebeurt nooit. Niet één instelling die mij ooit benaderd heeft om te vragen: 'Hé, ik zit hier met een probleem. Zou je met mij willen meekijken? Wat is het waarom wij hier niet doorheen komen? Waarom begrijpt dit gezin ons niet?' Nooit. En dan denk ik: ze willen gewoon niet dat het probleem verholpen wordt. Want als je het werkelijk wilt, dan ga je alles op tafel leggen, dan ga je alle kaarten spelen die je hebt. Ik probeer als brug te fungeren, mensen toe te leiden naar de zorg, maar als ik eerlijk ben heb ik eigenlijk steeds minder vertrouwen in het werk van professionals.'

Vertrouwenspersoon, zelforganisatie Amsterdam Zuidoost

In de volgende twee hoofdstukken gaan we in op het ontbreken van een gedeelde opvatting over de inhoudelijke richting van samenwerking. In het eerste hoofdstuk hebben we het ontstaan van een dergelijke gedeelde visie over samenwerking omschreven als een centrale conditie voor verbinding. Een aantal concrete spanningen tussen spelers in het formele en het informele veld kunnen we herleiden tot het ontbreken van een gedeeld begrip van samenwerking, de achterliggende probleemstelling en het beoogde doel.

De spanning tussen actoren uit het formele en informele veld loopt vaak hoog op. Zoals uit het bovenstaande citaat blijkt, kan het feit dat iemand met volle overtuiging achter het belang van (een specifieke vorm van) samenwerken staat maar diezelfde overtuiging niet bij de andere partijen ziet, een voedingsbodem zijn voor wantrouwen. Dat vergroot de afstand. In het volgende analyseren wij deze spanningen en verschillen in wat we de 'inhoudelijke richting' hebben genoemd. De analyse gebeurt aan de hand van het interviewmateriaal. Hoe spreken geïnterviewden uit het formele en informele veld over (potentiële) samenwerking en haar mogelijke meerwaarde? Hoe geven zij hieraan betekenis en hoe legitimeren zij hun handelen op dit gebied?

Het centrale argument dat we hier willen uitwerken is dat veel spanningen en verschillen in de manieren waarop professionals en vrijwilligers potentiële samenwerking en hun rol daarin begrijpen, te herleiden zijn tot twee verschillende verhalen, of 'narratieven'. Deze verhalen ontstaan in het actuele debat over de rol van informele zorg in het pedagogisch veld. We zullen naar deze verschillende verhalen refereren als het narratief van *de toegankelijkheid* en het narratief van *de civil society*. De analyse van interviews met professionals en vrijwilligers laat zien dat zich enkele structurele verschillen voordoen in de manier waarop spelers zich in het veld positioneren. Deze verschillen worden verhelderd wanneer zij in relatie gebracht worden tot de twee verhalen. In elk van deze verhalen wordt de rol van vrijwillige inzet vanuit migrantenorganisaties en de beoogde verbinding met de reguliere zorg op een verschillende manier benaderd en gedefinieerd. Deze inkadering van problemen,

kwesties, oplossingen en spelers noem ik *framing*, naar Shön & Rein (1994).²⁵ Met andere woorden, de verhalen vormen de achtergrond waartegen de verschillende spelers in het veld elk op hun eigen manier (problematische) situaties begrijpen en mogelijke oplossingen formuleren.

In dit hoofdstuk zullen we deze twee narratieven uiteenzetten, op basis van de analyse van beleidsdocumenten en wetenschappelijke literatuur. Vervolgens zetten we in hoofdstuk 5 de manier waarop geïnterviewden de beoogde samenwerking *framen* uiteen en relateren die aan de beschreven narratieven.

4.2 *Noodzaak van verbinding: Twee contrasterende benaderingen*

Wat onmiddellijk opvalt bij het doen van onderzoek naar samenwerking tussen professionele instellingen en (migranten) vrijwilligersorganisaties, is dat dit momenteel een zeer populair thema is. Alleen rondom het thema opvoedingsondersteuning en jeugdzorg zijn in 2011 naast het huidige onderzoek minstens drie andere praktijkgeoriënteerde onderzoeken uitgevoerd naar samenwerking tussen formele en informele partijen.²⁶ Tijdens het onderzoekstraject dat aan dit rapport ten grondslag ligt waren er vele uitnodigingen voor conferenties, discussiebijeenkomsten en expertmeetings rondom dit thema. Notities van een aantal hiervan zijn ook gebruikt als onderzoeksmateriaal (zie Inleiding). Deze bijeenkomsten werden vanuit onderzoek, beleid, vrijwilligersorganisaties of maatschappelijke organisaties georganiseerd. Aan dit thema werd aandacht geschonken in elk van de drie Academische Werkplaatsen die onderdeel zijn van het ZonMw-programma Diversiteit in het Jeugdbeleid.²⁷ Daarnaast bestaat er een overig ZonMw-programma waarin de verbinding tussen formele en informele zorg rondom opvoeding onderwerp van onderzoek en ontwikkeling is: het programma Vrijwillige Inzet door en voor Jeugd en Gezin.

In de praktijk wordt er (zij het nog niet veel) geëxperimenteerd met samenwerking. Over bestaande en eerdere samenwerkingsprojecten bestaan ook al een aantal methodiekbeschrijvingen.²⁸

De achtergrond en basisvragen van deze pogingen tot onderzoeken of stimuleren van verbinding, zijn niet eenduidig. Zoals we hierna zullen zien, wordt de rol die informele werkers (zouden kunnen) innemen in het pedagogisch veld vanuit twee verschillende maatschappelijke vraagstukken bekeken. In het volgende zullen we proberen deze tweedeling te schetsen door de twee ZonMw-programma's en hun achtergrondgedachtegoed als middelpunt van de analyse te nemen. We beginnen de zoektocht door te kijken naar de achtergrond van ons eigen onderzoeksproject daarbinnen en het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid.

25 Zie hoofdstuk 1.

26 Deze zijn: Het onderzoek 'Professionals en vrijwilligers(organisaties) voor en door jeugd en gezin' dat uitgevoerd is vanuit het Verwey-Jonker Instituut (Klein, Mak & Van der Graag, 2011), een onderzoek uitgevoerd door het adviesbureau Alleato (Alleato, 2011); een casusonderzoek uitgevoerd door Forum (Pehlivan & Bellaart, 2011). Het onderzoek van Forum is uitgevoerd in het kader van het ZonMw-programma Diversiteit in het Jeugdbeleid, waar ook de Kenniswerkplaats Tienplus onderdeel van is.

27 Vanuit dit programma werd naast de Kenniswerkplaats tevens een van de bovengenoemde onderzoeken gefinancierd en verschillende praktijkprojecten gericht op samenwerking tussen formeel en informeel.

28 Zie bijvoorbeeld: Van Heerwaarden, 2009, Van Wieringen & Thomas, 2003.

Diversiteitsgevoelig aanbod vanuit professionele organisaties.

De Kenniswerkplaats Tienplus is in het leven geroepen vanuit het actieprogramma Diversiteit in het Jeugdbeleid dat in 2008 vanuit de ministeries van Jeugd en Gezin en Wonen, Wijken en Integratie werd opgesteld. Het actieprogramma heeft tot doel het bereik en de effectiviteit van de zorg voor allochtone jeugd te vergroten. ‘Deze jongeren en hun ouders worden nu vaak nog te laat door de hulpverlening bereikt en vaak niet effectief geholpen’ (Beleidsnota *Alle Kansen voor Alle Kinderen*, geciteerd in Pels, Distelbrink & Tan, 2009). De uiteindelijke doelstelling van het programma is dat migrantenkinderen en hun ouders even goed bereikt worden door algemene voorzieningen en dat zowel migrantenouders als professionals leren om problemen in de opvoeding en ontwikkeling eerder te signaleren en aan te pakken. In de Kenniswerkplaats Tienplus ligt het accent vooral op de toegankelijkheid van algemene voorzieningen voor gezinnen met een migrantenachtergrond, in het bijzonder ouders van tieners.

Uit recent onderzoek blijkt dat migrantengezinnen minder gebruikmaken van preventieve opvoedondersteuning, terwijl migrantenjongeren oververtegenwoordigd zijn in zwaardere vormen van jeugdzorg (Pels et al., 2009a; Kalthoff, 2009; Van den Broek et al., 2010). Vooral ouders van Turkse en Marokkaanse afkomst maken weinig gebruik van reguliere voorzieningen aan opvoedondersteuning, en dan in het bijzonder de eerstelijns hulp. Dit terwijl zij juist meer onzekerheid beleven in het opvoeden (Pels et al., 2009a) en hun kinderen meer psychosociale problematiek vertonen (van den Broek et al., 2009). De relatief lage mate waarin deze ouders een beroep doen op formele opvoedondersteuning is niet in verhouding tot wat verwacht wordt op basis van hun kenmerken. Dit duidt op ondergebruik. Voor andere groepen (Antillianen, Surinamers) geldt dat zij meer gebruikmaken van tweedelijns en minder van eerstelijns ondersteuning. Zij worden door het reguliere aanbod pas bereikt in een stadium waar de problemen al ver gevorderd zijn (de Jong et al., 2010).

Middels het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid wordt dus gestreefd naar het dichten van de ‘kloof’ tussen het (preventieve) reguliere aanbod en migrantengezinnen. Deze kloof kan op basis van verschillende factoren verklaard worden. In de studie van het CPB (van den Broek et al., 2010) wordt het ondergebruik van voorzieningen door Marokkaanse en Turkse ouders in verband gebracht met twee clusters aan factoren:

1. De houding van ouders ten aanzien van opvoedondersteuning

Ouders met een migrantenachtergrond blijken niet altijd de noodzaak van ondersteuning en hulp te zien. De belemmeringen die onder deze noemer zijn opgesomd worden in verband gebracht met de culturele achtergrond van de migrantengroepen. Het gaat erom dat problemen die te maken hebben met opvoeding niet (h)erkend worden door ouders of niet ernstig genoeg geacht; dat ouders een andere opvatting hebben over hun rol als opvoeders (bij problemen hebben ze niet het gevoel dat ze hier zelf iets aan kunnen doen); dat er taboes rusten op het zoeken van hulp.

2. De mate van toegang tot de voorzieningen

Toegankelijkheidsbarrières aan de vraagkant. Ouders zijn vaak onbekend met het aanbod; er heerst wantrouwen naar de instellingen en professionals die de ondersteuning bieden en angst voor (vergaande) consequenties bij het zoeken van hulp; ook praktische belemmeringen blijken een rol te spelen (wanneer het aanbod niet direct binnen bereik is); verder is er soms sprake van weerstand.

Toegankelijkheidsbarrières aan de aanbodkant.

Hierbij gaat het om gebrek aan diversiteitsgevoeligheid bij de voorzieningen. Anders dan het woord ‘toegankelijkheidsbarrières’ laat vermoeden gaat het hierbij niet alleen om het bereik, maar ook om de inhoud, vorm en kwaliteit van het aanbod. Waargenomen barrières zijn: een gebrek aan cultuursensitiviteit in houding, kennis en vaardigheden van professionals. Het feit dat het initiatief om hulp te zoeken bij de ouder wordt gelaten; het feit dat het aanbod inhoudelijk onvoldoende aansluit op de vraag van migrantenouders.

Uit onderzoek blijkt ook dat migrantenouders vragen hebben waar het huidige aanbod onvoldoende op aansluit. Zo blijkt dat veel migrantenouders vragen hebben omtrent gezagsverhoudingen en de opvoeding van pubers (Pels et al., 2009a; Uitvoeringsplan Kenniswerkplaats, 2009). Deze vragen, die niet specifiek zijn voor migrantenouders, kunnen wel ingewikkelder zijn bij veel migrantenouders. De reden hiervan is dat de ontwikkeling naar nieuwe opvoedstijlen binnen deze gezinnen sneller kan gaan en dat binnenshuis en buitenshuis vaak andere regels en opvattingen gelden (Naber et al., 2009; Pels et al., 2009a). Daarnaast hebben ouders vaak vragen omtrent discriminatie en stigmatisering; over morele en religieuze opvoeding; en over het rijmen van de eigen normen en waarden met de in Nederland geldende normen en waarden (Ibid.).

Welke veranderingen moeten uit het oogpunt van diversiteit plaatsvinden in het aanbod? Het ZonMw-programma omvat de volgende programmalijnen:

- **Interculturele Kennis - Weet waar je het over hebt** - Effectief in kunnen spelen op de culturele achtergrond van de cliënt vraagt al lereerst om kennis. Die kennis moet benut worden voor het verbeteren van bestaande aanpakken, alsook voor het beschikbaar krijgen van nieuwe op migrantendoelgroepen toegespitste effectieve aanpakken.
- **Intercultureel Vakmanschap - Professioneel omgaan met culturele verschillen** - Diversiteit vraagt ook om scholing en vakmanschap. Uiteindelijk moet iedere jeugdprofessional goed weten om te gaan met cliënten met verschillende (culturele) achtergronden. Tevens moet ruimte bestaan voor specialisatie naar doelgroepen met specifieke problematiek. Kennis uit wetenschappelijk onderzoek en uit de praktijk moet worden benut voor verdere professionalisering
- **Versterking Jeugdvoorzieningen - Effectief aanpakken in de praktijk.** Het beter en tijdig bereiken van vooral de moeilijkste groepen door de eerstelijns jeugdvoorzieningen kan niet zonder inzet van deze groepen zelf. Er zijn gelukkig ook al vele initiatieven vanuit migrantengemeenschappen en -organisaties, die goed werk verrichten. Echter, nog te weinig wordt vanuit deze initiatieven de brug geslagen naar de reguliere jeugdvoorzieningen. Met de programmalijn versterking jeugdvoorzieningen wordt gewerkt aan het beschikbaar krijgen van ‘effectieve bereikstrategieën’ en deze te zijner tijd via het Nji landelijk te ontsluiten.

Uit: ZonMw-programma ‘Diversiteit in het Jeugdbeleid’.

De eerste twee punten doelen duidelijk op een verandering aan de kant van de beroepskrachten en van de beschikbare interventies. *Evidence-based* interventies worden meestal niet beoordeeld op hun diversiteitsgevoeligheid. Er kunnen instrumenten ontwikkeld worden om de effectiviteit van interventies op verschillende doelgroepen te meten (Pels et al., 2009b). Ook hebben professionals nieuwe kennis en nieuwe vaardigheden nodig om migrantendoelgroepen adequaat te kunnen ondersteunen. Het gaat om (enige) kennis van de culturele achtergrond, kennis van specifieke problemen waar de onderscheiden groepen mee kampen en om vaardigheden die nodig zijn voor interculturele communicatie ('intercultureel vakmanschap'). Hierbij zou gedacht kunnen worden aan de vaardigheden van de 'reflective practitioner' van Schön, 1983 (zie hoofdstuk 1). De eerste twee punten zijn dus gericht op de *kwaliteit* van de zorg ten opzichte van de diversiteit van de doelgroep. Bij het derde punt gaat het om het bereik: maken migrantenouders wel gebruik van dit (beoogd kwalitatief en diversiteitsgevoelig) aanbod? Juist opvoedingsondersteuning en jeugdzorg maken deel uit van 'gevoelige' gebieden (zoals ook geestelijke gezondheidszorg) die onderhevig lijken aan taboes, vooroordelen en angst bij veel migranten - factoren die de afstand naar professionals vergroten. De vraag is dan hoe dit bestreden kan worden. Het verbeteren van het aanbod op diversiteitsgevoeligheid heeft weinig zin als 'ingebakken' wantrouwen binnen migrantengemeenschappen de toegang naar hulp alsnog verspert. Hier komen de zelforganisaties in beeld. Migrantenorganisaties kunnen een rol spelen in het dichten van gaten in de zorg (de Gruijter et al., 2009). Dankzij het vertrouwen dat veel zelforganisaties genieten bij migrantendoelgroepen, kunnen zij een belangrijke rol spelen in het vergroten van het bereik van het reguliere aanbod. Het gaat hier hoofdzakelijk om de laatste stap in het proces van het 'dichten van de kloof': elkaar daadwerkelijk vinden. De eerste stappen moeten door het professionele veld genomen worden (ontwikkelen van diversiteitsgevoelig aanbod). Bij de laatste stap in het proces wordt een bijzondere oproep gedaan naar die leden van de migrantengroepen die een overbruggende rol kunnen spelen, en wel de voortrekkers van migrantenorganisaties. Zij kunnen deze overbruggende rol spelen door het vertrouwen in het reguliere aanbod uit te stralen en te inspireren, of door de eigen 'effectieve bereikstrategieën' inzichtelijk te maken en aan het professionele veld beschikbaar te stellen.

Wanneer men vanuit deze probleemstelling kijkt naar mogelijke samenwerking tussen professionals en informele werkers, zal de focus liggen op bepaalde aspecten van het werk of de positie van informele werkers. Namelijk die aspecten, die als 'hulpbronnen' gezien kunnen worden om het reguliere aanbod te versterken.

Het narratief van de toegankelijkheid

Het kader dat zojuist uiteen is gezet leidt tot een specifiek perspectief op de vraag over de verbinding tussen formele en informele zorg. Een perspectief dat in het bijzonder dominant lijkt te zijn wanneer het gaat om de zorg voor migrantengroepen. Het startpunt van de beschouwing is ondergebruik van voorzieningen door migrantenouders. Waar men naartoe wil is een gericht diversiteitbeleid binnen de jeugdzorg dat tot een evenwichtiger situatie leidt: autochtone en allochtone gezinnen maken op gelijkwaardige manier gebruik van de beschikbare voorzieningen. De verzameling betogen waarin vanuit deze invalshoek wordt gekeken naar de maatschappelijke rol van informele zorg noemen we *het narratief van de toegankelijkheid*.

Binnen dit narratief wordt de verbinding tussen vrijwilligers uit migrantenorganisaties en de reguliere zorg benaderd als een mogelijke oplossing voor het probleem dat pedagogische voorzieningen te weinig voet aan de grond hebben bij gezinnen met een migrantenachtergrond. Het narratief van de toegankelijkheid heeft als centrale focus: het versterken, verbeteren en uitbreiden van bestaande institutionele structuren op het gebied van opvoedondersteuning en jeugdzorg met behulp van de

inzet van zelforganisaties. Hier hangt een duidelijke scheiding van rollen mee samen: het bieden van ondersteuning en hulp aan gezinnen rondom opvoeding en jeugdproblematiek is en blijft de verantwoordelijkheid van professionele instellingen. Ten opzichte van migrantendoelgroepen wordt de inzet van informele werkers gevraagd voor het ‘dichten van de gaten’ in de zorg.

De belangrijkste rol in de samenwerking die vanuit dit perspectief van de informele werker verwacht wordt is die van de *toeleider*, die het bereik van het reguliere aanbod vergroot en ervoor zorgt dat mensen bij de juiste hulp terechtkomen. Daarnaast wordt ook de vraag gesteld of informele werkers wellicht over andere hulpbronnen beschikken die de potentie hebben de reguliere jeugdzorg en opvoedingsondersteuning te versterken, zoals zelfontwikkelde methodieken en strategieën om migrantenouders te bereiken. Een mogelijke rol voor de informele werker kan dus ook die zijn van de *pionier* (zie later in dit hoofdstuk, paragraaf ‘Samenwerking tussen formeel en informeel vanuit de twee narratieven’)

Lokaal beleid

Het narratief van de toegankelijkheid domineert bijvoorbeeld het diversiteitsbeleid in Amsterdam Zuidoost. In 2009 is een nieuwe visie op diversiteit ontwikkeld (visienota *De verbindende kracht van diversiteit*). Het diversiteitsbeleid verschuift hiermee naar lokaal sociaal beleid (thema's uit het sociale beleid vormen de kapstok voor het diversiteitsbeleid). Het speerpunt van het nieuwe diversiteitsbeleid is werken aan nieuwe vormen van inclusief sociaal beleid dat ‘aansluit bij de behoefte van alle burgers in Zuidoost en waarvan alle burgers gebruik kunnen maken’. Hierin staat de samenwerking tussen overheid, professionele organisaties en zelforganisaties centraal: de *samenwerkingsdriehoek*. Het stadsdeel zoekt momenteel naar concrete manieren om deze samenwerking vorm te geven en aan te sturen. Het stadsdeel stelt zich ten doel het ontstaan van samenwerkingsnetwerken rondom de thema's van het sociaal beleid te stimuleren en te ondersteunen, waarbij verbinding tussen lokale zelforganisaties en professionele instellingen (reguliere zorg) centraal staat. Het stadsdeel verwacht hierbij van zelforganisaties dat zij de uitvoering van het sociaal beleid ondersteunen door te helpen moeilijk bereikbare burgers te bereiken. Zij vormen de schakel tussen de (kwetsbare/moeilijk bereikbare) burger en reguliere voorzieningen.²⁹

Versterken van ‘the village’: het narratief van de civil society

Er bestaat in het publieke en wetenschappelijke debat ook een andere manier om te kijken naar de vrijwillige inzet van informele werkers en de beoogde verbinding met professionals. We noemen dit het *narratief van de civil society*.

Dit verhaal pleit voor een versterking van de informele sociale verbanden rondom gezinnen als een alternatief op een te ver ‘doorgeslagen’ professionalisering van opvoeding. Vanuit dit perspectief moet er een verschuiving plaatsvinden in de manier waarop gezinnen worden ondersteund: in de huidige samenleving leven gezinnen vaak geïsoleerd, ze hebben steeds minder vaak steun van de directe omgeving (buurt, familie en vrienden). Daarom worden zij steeds meer afhankelijk van professionele hulpverleners bij vragen of problemen met opvoeding. De focus op wat professionals voor jeugd en

29 Zie de visienota en uitvoeringsnota: ‘De verbindende kracht van diversiteit’ <http://www.zuidoost.amsterdam.nl/publish/pages/352380/deverbinderdekrachtvandiversiteit.pdf> http://www.zuidoost.amsterdam.nl/publish/pages/391506/2_eindconcept_uitvoeringsnota_diversiteit_v14.pdf.

gezinnen kunnen doen moet echter weer teruggedraaid worden naar een focus op wat ouders, jeugd en buurtbewoners voor elkaar kunnen doen.

Dit is de visie die uiteengezet wordt in, bijvoorbeeld, het preadvies ‘Versterking voor gezinnen’ (2008) en het advies ‘Investeren rondom kinderen’ (2009) van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) en de Raad voor Volksgezondheid en Zorg (RVZ). In de adviezen, geschreven voor de Gezinsnota van 2008, wordt gesteld dat de omgeving van gezinnen (‘the village’) een meer vanzelfsprekende opvoedingspartner van ouders kan en moet worden dan nu het geval is. Uit de Gezinsnota is onder andere het ZonMw-programma *Vrijwillige inzet voor en door Jeugd en Gezin* voortgevloeid: hierin gaat het om de versterking van de *pedagogische civil society* (informele verbanden tussen burgers die bijdragen aan een positief pedagogisch klimaat). Hiervoor wordt belang gehecht aan samenwerking en uitwisseling tussen vrijwilligersorganisaties, gemeenten, jeugdvoorzieningen en welzijnswerk. Deze samenwerking moet bijdragen aan ‘een gezonder opgroei- en opvoedklimaat in wijk en buurt. Gemeenten, beroepsorganisaties en vrijwilligersorganisaties ondersteunen en stimuleren lokale gemeenschappen om een rol te spelen rondom opvoeden en opgroeien.’³⁰ De *pedagogische civil society* bestaat in dit programma uit ‘bewoners van buurten, wijken en dorpen’ oftewel ‘de directe omgeving van gezinnen: familie, buurt, lokale middenstand, scholen’.³¹

Twee kenmerken lijken de ‘*pedagogische civil society*’ te typeren: de eerste is nabijheid. Het gaat om mensen die deel uitmaken van de directe omgeving van een gezin. De tweede is vrijwilligheid. Het betreft mensen die niet beroepsmatig opvoedondersteuning of jeugdzorg uitoefenen en dus niet betaald worden voor het ondersteunen van ouders en hun kinderen.

Het narratief van de *civil society* is onderdeel van een breder verhaal dat veel verder reikt dan het domein van opvoedondersteuning. Niet alleen in Nederland, maar ook in andere Europese landen zoals het Verenigd Koninkrijk is een beweging zichtbaar waarbij de overheid zich geleidelijk ‘terugtrekt’. Dit hangt samen met de groeiende overtuiging dat de verzorgingsstaat zoals we die in Noord-Europese landen kennen, op termijn onbetaalbaar wordt. De vraag naar hoe duurzame zorg georganiseerd kan worden in een context van krimpende middelen is een van de aanleidingen voor de huidige aandacht voor informele zorg (zie bijvoorbeeld Steyaert & Kwekkeboom, 2010). Er worden nieuwe vormen gezocht van actief burgerschap, dat een deel van de zorgtaken die de publieke dienstverlening momenteel uitvoert over kan nemen. In het Verenigd Koninkrijk uit dit zich bijvoorbeeld in het nastreven van ‘coproductie van zorg’ in het huidige regeringsbeleid en in het concept van de *Big Society*: het ideaal van zelfredzame burgers die elkaar helpen, in plaats van zich bij elke hulpvraag automatisch te wenden naar overheidsdiensten en professionele instellingen (Boyle & Harris, 2009). ‘We willen geen staat die alle burgers als kinderen behandelt’ aldus zittend premier David Cameron.³²

In Nederland vindt deze decentraliserende beweging onder andere uitdrukking in de Wet maatschappelijke ondersteuning. De Wmo opent de deuren voor een grotere rol van informele netwerken. Binnen de Wmo is er hernieuwde aandacht voor het samenspel van formele en informele zorg, al wordt de gestalte die deze samenwerking moet krijgen niet verder gedefinieerd of uitgewerkt (zie Steyaert &

30 Bron: Website ZonMW, URL <http://www.zonmw.nl/nl/programmas/programma-detail/vrijwillige-inzet-voor-en-door-jeugd-en-gezin/algemeen/>.

31 Ibid.

32 The Observer 13-Feb-2011.

Kwekkeboom, 2010). De reguliere zorg krijgt wel de extra taak om informele zorg te ondersteunen.³³ Trappenburg (2009) spreekt in dit verband van vervanging van *passieve solidariteit* (waarin burgers de zorg voor kwetsbare medeburgers delegeren aan de overheid en hiervoor belastingen afdragen) door *actieve solidariteit* (de zorg wordt minder vanuit de overheid georganiseerd, burgers zorgen voor elkaar). Vrijwillige inzet speelt hierbij een belangrijke rol. Deze kan bijdragen aan het feit dat het beroep op professionele zorg krimpt.

De utilitaristische/economische legitimering (het huidige zorgstelsel wordt op termijn onbetaalbaar) wordt geflankeerd door een meer inhoudelijk gerichte legitimering waarin de *intrinsieke* voordelen van informele zorg ten opzichte van professionele ingrepen worden onderstreept (voor bepaalde vormen van zorg). De professional is bijvoorbeeld beperkt beschikbaar, als hij weg is valt de cliënt terug in een 'zorgvacuüm' en staat er alleen voor. Juist burens, familie en vrienden kunnen op een duurzame 'warme' manier, persoonlijk betrokken vormen van zorg en ondersteuning verlenen (zie bijvoorbeeld het RMO advies 'Investeren rondom kinderen', RMO, 2009). Daarbij zijn de lokale kennis en inzichten van deze direct betrokkenen vaak van grote waarde voor het verbeteren van de situatie van een hulpbehoevend persoon of gezin. Het aanmoedigen van burgers om meer betrokken te zijn en actie te ondernemen, de nadruk op kansen in plaats van problemen en het gebruik van lokale kennis en kracht die in het narratief van de *civil society* centraal staan, worden door vele - ook door critici van de liberalistische wending die ermee gepaard gaat - warm ontvangen.

Wetenschappelijke legitimering

Ook het wetenschappelijk veld ontwikkelt inhoudelijke legitimeringen in deze richting. Deze bieden een antwoord op de vraag waarom professionals zich zouden moeten buigen over het versterken van informele netwerken. Binnen het domein van jeugd en gezin wordt deze *civil society*-theorie ontwikkeld door pedagogen als Jo Hermanns en Micha de Winter.

Het huidige jeugdbeleid is volgens beide auteurs te veel gefixeerd op een beroepsmatige aanpak (vroeg signalering, verwijzing, behandeling) van zogenaamde 'risicogezinnen'. In zijn oratie stelt Hermanns dat in de afgelopen jaren een grote toename is geweest aan specialistische zorg voor jongeren en hun opvoeders in Nederland. Dit terwijl epidemiologisch onderzoek aantoonde dat er geen sprake is van een evenredige toename aan problemen. Een verklaring hiervoor is volgens Hermanns te zoeken in een te ver doorgeslagen niveau van jeugdintolerantie, psychopathologisering en criminalisering van opvoed- en opgroei-problemen in Nederland. Problemen bij het opgroeien worden gezien als 'orthopedagogische problemen' die beantwoord worden met behandeling in plaats van opvoeding. Een groot nadeel hiervan is volgens Hermanns dat steeds meer kinderen en jeugdigen vroeg in hun leven geconfronteerd worden met het idee dat er iets mis is met ze. Ook groeien te veel kinderen die zorg krijgen op buiten hun 'natuurlijke' omgeving (pleeggezinnen, speciaal onderwijs, instellingen). Een ander nadeel is dat door in deze ontwikkeling mee te gaan burgers hun eigen sociale verplichtingen steeds meer ontwijken.

'Het gevolg is in ieder geval dat de direct verantwoordelijke opvoeders en andere burgers in gezinnen, scholen en in het publieke domein niet meer bereid of in staat zijn die problemen te lijf te gaan, die nu eenmaal inherent zijn aan het opvoeden, maar ook binnen die opvoeding hanteerbaar gemaakt kunnen worden.'
(Hermanns, 2009: 23)

33 Bijvoorbeeld in projecten waarin een beperkt aantal beroepskrachten een groter aantal vrijwilligers ondersteunt, zoals het Buddynetwerk (zie Steyaert & Kwekkeboom, 2010).

Mensen voelen zich niet meer verantwoordelijk voor de jeugd in de wijk, ergeren zich steeds gemakkelijker aan kinderen, bellen professionals op met het verzoek te interveniëren in situaties die ze zelf best op zouden kunnen lossen. Kortom: ouders en medeburgers dragen hun verantwoordelijkheid over aan professionals en raken hiermee ‘het opvoeden verleerd’ (Hermanns, 2009).

De Winter beklemtoont ook een ander nadeel van de overmatige professionalisering van opvoeding. De focus van professionele opvoedkundige adviseurs en specialisten vestigt zich grotendeels op processen die zich afspelen binnen het gezin. Processen die kunnen leiden tot ontwikkelingsproblemen, communicatieproblemen, verlies van controle door ouders en ontspoorde jeugd. Problemen met de jeugd en mogelijke oplossingen worden alleen maar op individueel niveau bekeken, terwijl de ruimere sociale context als min of meer onveranderlijk wordt gezien. Opvoedingsondersteuning zoals het nu door het preventieve aanbod wordt geboden, komt neer op individueel gedragsmanagement. Het is gebaseerd op een behavioristische benadering gecentreerd op het conditioneren van gedrag en draait om vroege opsporing van risico's. Daarbij wordt vergeten, aldus de pedagoog, dat het bij opvoeding om veel meer gaat dan gedragsregulering. De Winter haakt aan op kritiek van de gedragsbenadering vanuit de opvoedingspsychologie (Garbarino, 2008, Damon, 2008, Lerner, 2004). Daarin ligt de nadruk op processen die essentieel zijn voor de (maatschappelijke) vorming van het individu in de opvoeding: het vormen van een persoonlijkheid, existentialistische vraagstukken (zin geven aan het bestaan), het nemen van je plaats in de samenleving. In de manier waarop wij kijken naar opvoeding en de opvoeding organiseren, moet volgens de Winter veel meer aandacht komen voor de inhoudelijke, normatieve vragen die onlosmakelijk met opvoeding verbonden zijn. Er ontbreekt aandacht voor een cruciale vraag: ‘Hoe ondersteunen wij jonge mensen om zich zo goed mogelijk te kunnen ontwikkelen tot autonome en kritische burgers van een plurale democratische samenleving?’ (De Winter, 2011: 26)

Het is niet verbazingwekkend dat normatieve vragen buiten beschouwing gelaten worden in het huidige jeugdbeleid. Dat kenmerkt zich tenslotte door een sterke beroepsmatige aanpak, aldus de pedagoog. Als opvoeding een zaak is van deskundigen, worden normatieve vraagstukken buiten beschouwing gehouden, omdat deze de neutraliteit van de professional in het geding brengen. Het is dan ook van belang in dit perspectief, dat opvoeding ‘gedeprofessionaliseerd’ wordt en weer toegeëigend wordt door ouders en hun sociale omgeving. De overheid zou zich dus moeten richten op het bevorderen van structuren waarin ouders met elkaar en in interactie met de bredere maatschappelijke context bewust richting gaan geven aan hun keuzes. En aan het herformuleren van de positie van professionals in relatie tot deze structuren. Het gaat er dus in dit perspectief niet zozeer om dat we ‘achter de voordeur’ van gezinnen kunnen kijken wat daar allemaal verkeerd gaat, maar om voor de voordeur te zorgen dat mensen met elkaar in gesprek gaan en elkaar helpen om aandacht te geven aan ‘positieve vrijheid’ in de opvoeding (de behoefte ‘om je eigen leven een bepaalde richting en inhoud te geven, zelfstandig of samen met anderen in een gemeenschap’, Isaiah Berlin in De Winter, 2011). De aandacht voor ‘positieve vrijheid’ krijgen wij terug als wij de verantwoordelijkheid rondom opvoeding opnieuw situeren in de gemeenschap, dus meer investeren in de *pedagogische civil society*.

Niet alleen als het gaat om de vraag naar richting in de opvoeding en de collectieve verantwoordelijkheid is het investeren in informele netwerken van belang, volgens de Winter. Ook wat betreft het aanpakken van problemen met jeugd kan veel gedaan worden door te investeren in de sociale omgeving. Onderzoek wijst bijvoorbeeld uit dat een tekort aan sociale binding een belangrijke risicofactor vormt voor kindermishandeling en verwaarlozing (Garbarino en anderen in: De Winter, 2011: 51). Ook als we denken in termen van risico's kunnen we dus kiezen tussen een individuele benadering, waarin

gekeken wordt naar de risicokenmerken van een individueel gezin of jongere, en een sociale benadering waarin het gaat om kenmerken van de sociale omgeving.

Zowel Hermanns als De Winter benadrukken dat het tijd wordt dat ouders en burgers zich de opvoeding weer toe-eigenen. 'Er is geen opleiding of wetenschappelijke achtergrond nodig om goed te kunnen opvoeden' (Hermanns, 2009: 24), terwijl steun en inzet van naasten wel essentieel is. Hermanns waarschuwt echter dat aandacht voor de overdreven professionalisering en psychopatologisering van opvoeding niet moet leiden tot de gemakzuchtige conclusie dat 'de bal terug bij de burger gelegd moet worden'. Hermanns beschouwt de beschikbaarheid van gespecialiseerde hulp, zorg en onderwijs voor kinderen/gezinnen die het moeilijk hebben als een belangrijke aanwinst van onze beschaving. De oplossing ligt eerder in het verleggen van het accent van professionele hulp, dan in het afschaffen ervan. Onderzoek vanuit de Verenigde Staten toont aan dat de meest effectieve professionele interventies *community based* zijn: het zijn programma's die uitgevoerd worden in gezinnen, scholen of in de wijk, waarbij professionals samen met ouders, leerkrachten, en anderen uit de sociale omgeving van het gezin samenwerken aan concrete opvoedings- en opgroeidoelen. 'Professionals zijn daarbij tijdelijke en deskundige partners die hun expertise ten dienste stellen van kinderen, jongeren en hun opvoeders, zonder dat ze meteen de regie overnemen.' (Hermanns 2009: 27.) Op deze manier blijven opvoedingsproblemen kwesties waar ouders de regie in hebben en neemt ondersteuning 'van het gewone leven' de plaats in van diagnosegestuurde behandeling (ibid: 28). Dit betekent ook dat professionele ondersteuning in een andere fysieke omgeving plaatsvindt dan een instelling of kantoor: 'Pedagogen horen in wijken en scholen te werken en niet in instellingen' (ibid). 'Men zou kunnen zeggen dat met deze aanpak deskundigen geïmporteerd worden in de opvoeding in plaats van dat kinderen geëxporteerd worden naar voorzieningen (ibid: 27).

Zoals we zagen in hoofdstuk 2 ligt het accent bij de meeste zelforganisaties uit deze studie juist op het 'community based sociaal kapitaal' waar de Winter het over heeft (p. 79) (Het gaat hierbij in feite om *bonding* en *empowerment*). Het verbreken van isolement, de ontmoeting van lotgenoten en de versterking van gemeenschapsbanden staan hier centraal (zie ook Brink, Tromp en Ode, 2003). In de gemeenschappen die de achterban vormen van deze organisaties is vaak sprake van verbondenheid, onderlinge steun en sociale controle. Men zou deze organisaties in feite als model kunnen zien voor een bredere aanpak (niet per se uitsluitend gericht op migrantenouders of ouders 'met een achterstand').

De Winter benadrukt wel ook enige negatieve gevolgen die sterke gemeenschapsbanden met zich mee kunnen brengen. Zo kan een sterke sociale controle de individuele keuzevrijheid en individuele ontwikkelingsmogelijkheden beperken (p 85). Een ander gevaar is segregatie. Wanneer gemeenschappen enkel op zichzelf georiënteerd zijn en een eigen richting ontwikkelen, los van elkaar, kan dit leiden tot het vergroten van de afstand tussen groepen burgers. Het ene en het andere gevaar zijn trouwens met elkaar verbonden. Sterke sociale controle binnen een gemeenschap *kan* leiden tot sociale en morele uitsluiting van anderen (p. 86, 110).

Hoe kunnen we de kracht van de gemeenschapszin die in deze 'communities' aanwezig is benutten en het gevaar van segregatie tegengaan? Hiervoor is het belangrijk dat er ook aan *bridging* en *linking* wordt gewerkt. Samenwerking met professionals zou vanuit het narratief van de *civil society* onder andere vanuit deze vraag benaderd kunnen worden.

4.3 *Samenwerking tussen formeel en informeel vanuit de twee narratieven*

In het voorafgaande zagen we dat de rol die vrijwilligers uit migrantenorganisaties kunnen spelen in het pedagogisch veld bekeken kan worden tegen de achtergrond van twee verschillende maatschappelijke vraagstukken. De eerste is de brede vraag naar hoe informele zorg versterkt kan worden. Er is sprake van een toenemende aandacht naar de (vrijwillige) zorg die verricht wordt door familieleden, vrienden, burens, kortom de informele netwerken rondom zorgbehoevende en kwetsbare burgers (narratief van de *civil society*). De afgelopen jaren is in het maatschappelijke en politieke debat veel nadruk komen te liggen op de rol van de informele zorg en de vraag hoe de overheid en professionele instellingen zich hiertoe moeten verhouden. De tweede maatschappelijke vraag is hoe migrantengemeenschappen die niet goed bereikt worden door de reguliere zorg, en in het bijzonder door pedagogische voorzieningen, beter ondersteund kunnen worden – dit is ook de vraag die we in de inleiding geschetst hebben als probleemstelling bij dit onderzoek (narratief van de toegankelijkheid). Wanneer we vanuit de eerste vraag kijken, zal de aandacht vooral gaan naar informele verbanden tussen mensen: wat burens, vrienden, familie en naasten normaal vinden om voor elkaar te doen. Informele werkers worden dan gezien als een onderdeel van deze verzameling ‘naasten’, met de specifieke eigenschap dat zij vaak ook een stimulerende/activerende rol kunnen spelen (ze activeren mensen in de buurt om voor elkaar te zorgen). Wanneer we vanuit de tweede vraag kijken (toegankelijkheid), zal de aandacht meer gaan naar de specifieke positie die informele werkers in het veld innemen. Het gaat dan om een specifiek type actieve burger, te weten ‘bruggenbouwers’ die zorgen voor communicatie tussen de overheid en de gemeenschap. Wanneer we de twee narratieven met elkaar vergelijken, komen we op de volgende verschillen die relevant zijn voor ons betoog.

Richting van samenwerking ten opzichte van institutionele structuren

Ten eerste is er een verschil met betrekking tot de richting van de gewenste verandering. In het *narratief van de civil society* is de beoogde richting van de samenwerking tussen het formele en het informele aanbod tegengesteld aan die van de huidige manier waarop ondersteuning aan gezinnen georganiseerd is. We moeten afstand nemen van het huidige systeem waarin ondersteuning van gezinnen primair een taak van de professional is geworden en met elkaar toewerken naar een ander, nieuw systeem. Een systeem waarin burgers met elkaar het ‘inhoudelijk gesprek’ over opvoeding voeren en elkaar ondersteunen. Het werk van professionals moet hier verder op aansluiten.

Binnen het *narratief van de toegankelijkheid* is samenwerking daarentegen bedoeld om het huidige reguliere aanbod te versterken. Betekent dit dat er binnen dit narratief ‘met de institutionele stroom mee’ wordt gevaren? Dit is niet per se het geval. Er wordt immers ook duidelijk een oproep gedaan voor veranderingen aan de aanbodkant. De mate waarin de gewenste veranderingen ingrijpend zijn variëren. De onderzoekers die dit perspectief wetenschappelijk onderbouwen leggen ook de nadruk op de noodzaak om professionals toe te rusten met nieuwe en betere kennis en vaardigheden, zodat zij meer migrantengezinnen kunnen bereiken én adequaat kunnen helpen. Er moet nagedacht worden over aanpassingen in de gehanteerde instrumenten van het reguliere aanbod en de vaardigheden van professionals (Pels et al., 2009b). Dat is nodig om vragen en behoeftes van migrantengezinnen beter te

kunnen beantwoorden. Het accent blijft wel liggen op het versterken van de kwaliteit en het bereik van het bestaande systeem van dienstverlening.³⁴

Rol van informele werkers

Binnen het *narratief van de civil society* is het werk dat binnen zelforganisaties wordt verricht waardevol op zich. Ten eerste omdat vrijwilligerswerk een ideaal wordt. Vrijwillige inzet heeft een intrinsieke waarde, gerelateerd aan specifieke kenmerken (warm, persoonlijk, dichtbij, duurzaam). Ten tweede kunnen zelforganisaties zoals die in dit onderzoek betrokken zijn, gezien worden als ‘werkplaatsen’. Daarin wordt kleinschalig gewerkt aan het creëren van ‘communities’, waarbinnen ouders met elkaar in gesprek gaan over opvoeding en waarin banden van onderlinge ondersteuning ontstaan (Zie hoofdstuk 2). Het is zelfs denkbaar dat deze organisaties deels het model gaan vormen waarop de nieuwe pedagogische infrastructuur vormgegeven wordt. (Een van de beoogde doelstellingen voor het CJG is dat het een ontmoetingsplek wordt voor ouders, kinderen, jongeren. De Winter, 2011, Steyaert & Kwekkeboom, 2010).

Binnen het *narratief van de toegankelijkheid* is de benadering van vrijwilligerswerk instrumenteel. De gewenste bijdrage van vrijwilligers houdt niet zozeer verband met een *intrinsieke* waarde van vrijwilligerswerk, zoals in het *narratief van de civil society*. Deze draait meer om de contingente observatie dat er nu eenmaal actoren bestaan in het pedagogisch veld die toegang hebben tot bepaalde gemeenschappen en dat dit vaak vrijwilligers zijn. Deze specifieke positie in het veld, dat de middelen toeschrijft om bij te dragen aan het *wicked issue* ‘dichten van de kloof’, hoeft niet *per se* door informele werkers ingenomen te worden. Er bestaan bijvoorbeeld ook geprofessionaliseerde migrantenorganisaties waar betaalde krachten werkzaam zijn, die in principe dezelfde rol op zich zouden kunnen nemen: de rol van de bruggenbouwer. Ook kan deze rol gespeeld worden door paraprofessionals in eigen dienst (De Gruijter et al., 2007).

‘Bruggenbouwer’ is echter een algemene bepaling die op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden (en wordt). In de programmatekst Diversiteit in het Jeugdbeleid wordt de rol van informele werkers alleen ter sprake gebracht op het niveau van bereik, gekoppeld aan de derde programmalijn (Versterking jeugdvoorzieningen). Maar het is ook denkbaar dat de informele werker op andere niveaus bijdraagt aan het bouwen van de brug. Volgens Pels et al. (2009) en Belaart & Pehlivan (2011) kunnen zelforganisaties ook een belangrijke rol spelen in het verbeteren van de kwaliteit van het aanbod van instellingen voor migrantengroepen. Wanneer we bestaande methodieken en handleidingen bestuderen die geschreven zijn op basis van samenwerkingsexperimenten in het verleden, komen we de bruggenbouwer ook op de andere twee niveaus van het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid tegen. We komen dan op vier verschillende invullingen van de rol van de bruggenbouwer:

- De bruggenbouwer als *toeleider* helpt het bereik van het beschikbare aanbod te vergroten (gekoppeld aan de programmalijn ‘Versterking Jeugdvoorzieningen’ van Diversiteit in het Jeugdbeleid). De toeleider kan verschillende functies vervullen. Aan de hand van Zakarian & Hoog (1997) (in: De Gruijter et al., 2007) onderscheiden we een ‘helpdesk en voorlichterfunctie’ en een ‘gidsfunctie’ (praktische ondersteuner bij het gebruikmaken van zorg en dienstverlening) die beide onder de rol van de toeleider vallen. Ook kan de toeleider een *activeringsfunctie* hebben.

34 Een belangrijke vraag, wanneer men vanuit dit perspectief naar samenwerking kijkt, is of de veranderingen inzake het diversiteitsbeleid van reguliere instellingen een voorwaarde zijn voor samenwerking met migrantenorganisaties, of daar eventueel een resultaat van kunnen zijn, of allebei (zie ook Bellaart & Pehlivan, 2011).

- De bruggenbouwer als *spreekbuis* helpt professionals de behoefte van de doelgroep in kaart te brengen (gekoppeld aan de programmalijn 'Interculturele kennis').
- De bruggenbouwer als *pionier* ontwikkelt een eigen aanpak die goed blijkt te werken met mensen uit migrantengroepen en deelt zijn ervaring met professionals (gekoppeld aan de programmalijn 'Intercultureel vakmanschap').
- De bruggenbouwer als *bemiddelaar* komen we ook tegen in methodiekbeschrijvingen (bijvoorbeeld in de methodiek van de Utrechtse organisatie Al Amal, zie Van Heerwaarden, 2009). Deze begeleidt een hulpverleningstraject en bemiddelt bij misverstanden en spanningen tussen hulpverlener en cliënt.

Rol van professionals

Het narratief van de *civil society* pleit voor een herstructurering van de ondersteuning aan ouders en hun kinderen waarbij de rol van informele werkers centraal staat. Wat is in dit model de rol van professionals? Hier bestaat nog veel onzekerheid over. Steyaert & Kwekkeboom (2010) onderstrepen dat de Wmo alleen de richting aanwijst, maar dat er vanuit de politiek nog geen antwoord is gekomen op de vraag hoe de onderlinge samenwerking tussen professionals en informele netwerken gestalte moet krijgen. Professionals zullen wel anders moeten leren werken (zie Steyaert & Kwekkeboom, 2010 p.19) Het is ook duidelijk dat hun rol enigszins heroverwogen moet worden. De Winter weidt in zijn laatste boek een korte paragraaf hieraan. Hij stelt dat het actief bevorderen van gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid in de dagelijkse leefomgeving (inclusief wederzijdse ondersteuning en toezicht) een belangrijke taak zou moeten worden van de Centra voor Jeugd en Gezin. (2011: 56). Ook Hermanns onderstreept dat er behoefte zal ontstaan aan een nieuw type pedagoog, die een ondersteunende en vraaggestuurde rol krijgt in een *community based* proces.

Hoewel deze observaties niet leiden tot een concreet profiel van de nieuwe professional, is het wel duidelijk dat vaardigheden als flexibiliteit en het vermogen om in te spelen op processen die al gaande zijn, centraal zullen staan. De relatie tussen opvoeders en professionals zal zich vanuit dit perspectief ook meer moeten ontwikkelen naar gelijkwaardig partnerschap (Hermanns, 2009).

Binnen het narratief van het dichten van de kloof wordt van de professional niet verwacht dat hij een nieuwe rol inneemt. Maar wel dat hij nieuwe vaardigheden ontwikkelt. Zo wordt het belang benadrukt van het ontwikkelen van 'interculturele kennis' en 'intercultureel vakmanschap' (Van den Broek et al., 2010)

Verschil in focus

Het narratief van de *civil society* heeft een duidelijke focus op collectieve processen. In het narratief van de toegankelijkheid wordt daarentegen vanuit individuele risico's en kansen van gezinnen gerede-neerd en vanuit de wens om specifieke risicogezinnen beter te bereiken. Daarnaast is het narratief van de *civil society* niet in het bijzonder gekoppeld aan de positie van migrantengemeenschappen. Het betreft een algemene noodzaak om de manier waarop zorg in de maatschappij georganiseerd is te heroverwegen.

Bouwstenen voor verdere reflectie

Binnen de Kenniswerkplaats Tienplus wordt nagedacht over een visie op een pedagogische infrastructuur die bouwstenen gebruikt uit beide narratieven (zie het pedagogisch advies aan de gemeente Amsterdam, Pels et al., te verschijnen). Hierin wordt de intrinsieke waarde van initiatieven van onderop benadrukt, en gezien als kans die de professionele wereld kan grijpen. Deze initiatieven van

onderop zijn te beschouwen als werkplaatsen waarin wordt geëxperimenteerd met nieuwe vormen van ondersteuning die veel gebruikmaken van collectieve factoren. Tegelijkertijd wordt de ‘deprofessionalisering’ van opvoedingsproblematiek die in het narratief van de *civil society* wordt bepleit, niet onderschreven. Pedagogische deskundigheid is vanuit deze visie juist van groot belang, omdat het de opvoeder helpt om verder te kijken dan de eigen horizon of die van de eigen directe omgeving (of gemeenschap).

5 *Visies van informele werkers en professionals in beeld*

In dit hoofdstuk worden de visies op samenwerking van professionals en informele werkers uiteengezet op basis van de analyse van de interviews: hoe begrijpen de respondenten de inhoudelijke richting van de beoogde samenwerking? In dit hoofdstuk zullen we de twee narratieven die we in hoofdstuk 4 hebben onderscheiden beide aan het werk zien in de manier waarop informele werkers en professionals het belang van samenwerking construeren en zichzelf en hun werk daarin positioneren. De manier waarop deze narratieven door verschillende actoren, naast elkaar en soms door elkaar gebruikt worden, heeft consequenties voor de mate waarin formele en informele actoren elkaar kunnen 'vinden' in het veld, in termen van de gewenste *alignement*, het 'op een lijn zitten' (zie hoofdstuk 1, voetnoot 4). We beginnen met de visies van respondenten uit professionele instellingen en zullen vervolgens we de visie van informele werkers bespreken.

5.1 *Visie op inhoudelijke richting vanuit formele organisaties*

Van de geïnterviewden die tot het reguliere veld behoren, zijn er tien actief binnen het preventieve domein van de opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering. Een deel van hen werkt als professionele opvoedadviseur bij een welzijnsinstelling, biedt cursussen over opvoeding en houdt individuele adviesgesprekken met ouders (onder andere) op een Ouder- en Kindcentrum (OKC). Anderen behoren tot het management van een OKC of van instellingen die preventieve, laagdrempelige ondersteuning bieden. De overige vier respondenten uit formele organisaties zijn werkzaam in het domein van jeugdzorg (zwaardere vormen van hulp). Het gaat om twee managers en twee professionals uit hulpverlenende organisaties die zowel geïndiceerde als niet-geïndiceerde hulp bieden aan gezinnen op gebied van opvoeding en jeugdzorg. Welk belang hechten deze respondenten aan samenwerking met informele werkers? Welke vormen zou samenwerking volgens hen aan moeten nemen?

Vergrotten van het bereik van preventieve opvoedondersteuning

Het antwoord van respondenten uit het preventieve veld op de vraag wat zij van de samenwerking met het informele circuit verwachten is vrijwel unaniem. De reden dat zij samenwerking zouden zoeken met informele werkers is dat zij hopen door hun bemiddeling ouders te bereiken die zij normaal niet bereiken. Deze ouders ervaren veel afstand naar het reguliere aanbod opvoedingsondersteuning of zijn hier niet mee bekend. Deze ouders, die 'aan de marge' van de samenleving leven, zijn juist het soort ouders die vaak door zelforganisaties bereikt worden. De geïnterviewden zijn van mening dat juist voor deze moeilijk bereikbare ouders, die hun weg niet vinden naar het OKC, preventieve opvoedingsondersteuning van extra groot belang kan zijn.

Het vol krijgen van cursussen is het probleem niet. Het belangrijkste is dat we de mensen bereiken die het het hardste nodig hebben. Dat zij bij ons kunnen binnenlopen met al hun vragen, dat zij in een vroeg stadium advies kunnen krijgen, voordat de situatie uit de hand is gelopen. [...] De zelforganisaties bereiken sommige groepen makkelijker. Zij genieten het respect en vertrouwen van hun gemeenschap. En vaak zijn er juist binnen hun groep ouders die worstelen met vragen, die onzeker zijn, die moeilijkheden ervaren. Deze ouders willen we graag ondersteunen.'

(Manager OKC, Nieuw-West)

Het vergroten van de diversiteit naar afkomst/sociaal milieu van de ouders die een cursus of activiteit volgen bij het OKC is een belangrijk streven, maar mensen 'bereiken' betekent voor de meeste respondenten niet alleen dat ouders naar de cursus komen. Mensen moeten vertrouwd raken met de opvoedadviseurs en terug durven komen wanneer zij advies nodig hebben. De professional moet een vanzelfsprekend aanspreekpunt worden en het OKC waarbinnen hij werkzaam is de eerste plek waar mensen naartoe gaan wanneer zij kleine of grote vragen hebben over opvoeding. Het OKC moet een laagdrempelig referentiepunt zijn, waar ouders makkelijk naar binnen lopen om ondersteuning en (lichte) hulp te vragen.

De 'denkbeeldige drempel' en de gewenste rol van vrijwilligers.

Juist aan deze laagdrempeligheid kunnen informele werkers aanzienlijk bijdragen. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij de (incorrecte) negatieve beeldvorming van reguliere opvoedondersteuning helpen corrigeren.

'Het belangrijkste is dat sleutelfiguren vanuit zelforganisaties zelf overtuigd zijn dat de stap naar ons niet te groot is. En dat zij dit vertrouwen uitstralen. Als sleutelfiguren zelf denken dat de stap te groot is, dan blijft die stap ook te groot. Mensen denken dat de drempel zo hoog is... maar dat is helemaal niet zo. Er is niet eens een drempel. De drempel zit in de hoofden van mensen, wij zijn ontzettend laagdrempelig.'
(Manager welzijnsinstelling, Zuidoost)

Vooroordelen, taboes en negatieve beeldvorming van de opvoedhulp zijn volgens alle professionals uit het preventieve veld de primaire oorzaken van het feit dat ouders uit (sommige) migrantengemeenschappen niet makkelijk naar preventieve ondersteuning stappen, ongeacht de feitelijke kwaliteit - en diversiteitgevoeligheid - ervan. Door deze negatieve beeldvorming worden zij pas veel te laat door de hulpverlening bereikt, vaak als de situatie al uit de hand is gelopen. Dit noemen we het standpunt van 'de denkbeeldige drempel'. Professionals signaleren twee verschillende componenten van deze 'denkbeeldige drempel' - die wel een reële afstand tussen professional en migrantenouder in stand houdt.

De eerste component is het beeld dat ouders door advies te vragen aan een professional meteen 'de draaimolen van de hulpverlening' in stappen en dat dit kan leiden tot het verlies van controle op de eigen situatie. Dit is niet alleen een angst van migrantenouders, maar migrantenouders kunnen zich volgens professionals nog kwetsbaarder voelen hierin. Zij hebben vaak minder vertrouwen in Nederlandse instituties in het algemeen. Ook dragen negatieve verhalen die de ronde doen in de gemeenschap hieraan bij, vooral het negatieve beeld van Bureau Jeugdzorg waar alle professionele aanbod rondom opvoeding (ook het preventieve aanbod) mee geassocieerd wordt. Daarnaast speelt ook het feit dat veel migrantenouders niet bekend waren met preventieve hulpverlening en advies in het land van herkomst een rol.

Een andere component is schaamte. Volgens sommige professionals zijn schaamtegevoelens bij opvoedvragen of problemen vaak sterker aanwezig bij migrantenouders dan bij autochtone ouders. Zij zien dit als een fenomeen dat verbonden is aan de cultuur van herkomst (mensen praat niet over problemen, en al helemaal niet over opvoedproblemen). Volgens andere professionals is dit een breder fenomeen, dat niet speciaal verbonden is aan het 'migrant zijn'.

'Die schaamte en het gevoel dat je zwak bent als je hulp vraagt... dat zie je bij autochtone ouders ook. Ouders denken dat als je een kind hebt, je het ook hoort te kunnen opvoeden en als je dat niet kunt, dat dat een zwakte is. Hulp vragen betekent dan dat je gefaald hebt. Je ziet dit bij laagopgeleide ouders iets vaker optreden.'

Hoogopgeleiden hebben iets meer reflectievermogen om zich van deze gedachte los te maken.'
(Manager welzijnsinstelling, Zuidoost)

Wel kan het volgens een van de geïnterviewde OKC coördinatoren zijn, dat deze mentale barrières bij migrantenouders worden 'verpakt' in de tegenwerping dat het reguliere aanbod aan opvoedingsondersteuning een exclusief autochtoon milieu is waar migranten niet thuis horen. Het beeld van het 'witte bolwerk' functioneert dan als een soort 'excuus' voor het ontwijken van hulp of advies.

'Het is begrijpelijk dat ouders het moeilijk vinden om te accepteren dat zij advies nodig hebben. Dat is bij Nederlandse ouders ook zo. En het is gewoon zo fijn om munitie te hebben om op zoiets te schieten dat je eigenlijk niet wilt. Je wilt het niet, dus zoek je een excuus: 'Dit zijn niet ons soort mensen'.'
(Manager OKC, Nieuw-West)

Volgens de respondent kunnen deze mentale barrières dan ook deels omgegooid worden door het aanstellen van opvoedadviseurs met dezelfde etnische achtergrond als de doelgroep. Het creëren van meer diversiteit in het personeelsbestand heeft volgens meerdere respondenten vooral *symbolisch* een grote toegevoegde waarde. Afgezien van de vraag of het delen van taal en culturele achtergrond tussen opvoedadviseur en ouder feitelijk bij kan dragen aan een kwalitatief betere ondersteuning, is het volgens de professionals in elk geval zo dat de aanwezigheid van een professional 'uit de doelgroep' fors bij kan dragen aan herkenbaarheid en vertrouwen 'op het eerste zicht', waardoor ouders sneller over de drempel te halen zijn. Dit standpunt noemen we: *Diversiteit aan de oppervlakte*. Informele werkers zijn vaak het eerste aanspreekpunt bij vragen of problemen voor ouders uit de achterban. Hierdoor hebben zij zicht op wat er in gezinnen gebeurt en welke gezinnen baat zouden hebben bij ondersteuning of voorlichting. Professionals hopen dat informele werkers in deze gevallen mensen doorverwijzen naar het OKC of naar een instelling voor preventieve ondersteuning.

Samenwerking, in de visie van professionals, bestaat er dus idealiter voornamelijk uit dat informele werkers op de hoogte gebracht worden van het aanbod van de OKC's en andere voorzieningen aan opvoedondersteuning, zodat zij hier adequaat naar kunnen doorverwijzen.³⁵ Volgens sommige respondenten kan dit uitmonden in beperkte vormen van deskundigheidsbevordering van informele werkers. SO&T, een expertisecentrum voor opvoeden, heeft bijvoorbeeld in Zuidoost een aantal 'uitgebreide lezingen' gegeven over het opvoedprogramma Triple P aan sleutelfiguren van zelforganisaties. De bedoeling hiervan is nadrukkelijk niet dat zij zelf beter uitgerust zijn om mensen te ondersteunen op het gebied van opvoeding, maar dat de vrijwilligers beter op de hoogte zijn van wat het reguliere aanbod kan bieden, ouders kunnen wijzen op de mogelijkheden en eventueel hierop kunnen voorbereiden. Een van de professionals wijst op de gevaren die kleven aan dergelijke deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.

'Als ik een voorlichting geef aan een groep vrijwilligers, merk ik dat zij heel hongerig zijn naar inhoudelijke informatie over Triple P en over hoe je ouders daarmee begeleidt. Uit hun vragen zie je dat zij het liefste zelf getraind zouden willen worden in het zelf geven van advies [...]. Ik vind het zelfontzettend moeilijk om die afweging te maken. Moet ik nu zeggen: Nee, dit is niet de bedoeling en het stadsdeel wil het ook niet, of moet ik

35 Slechts in één geval geeft een professional aan dat samenwerking gericht zou moeten zijn op dat vrijwilligers betere instrumenten zouden verkrijgen om 'hun mensen te ondersteunen'. Deze professional toont zich verbaasd over de vraag wat het voordeel van samenwerking kan zijn voor de professional. Zij vindt dat potentiële samenwerking vooral in het voordeel zou moeten zijn van vrijwilligers.

ben die informatie wel geven omdat zij het anders toch doen [lees: ouders zelf opvoedadviezen geven], en op die manier ervoor zorgen dat ze tenminste geen onzin verkopen?’
(Manager instelling, Zuidoost)

Uit het bovenstaande citaat komt duidelijk een spanning naar voren waar alle professionals uit deze studie mee worstelen: het is een positief gegeven dat actieve burgers een rol willen spelen in het ondersteunen van ouders uit hun gemeenschap, maar het is belangrijk om te waken voor kwaliteit en professionaliteit in deze vrijwillige opvoedondersteuning. Vrijwilligers kunnen een rol spelen als vertrouwenspersoon, zij kunnen problemen signaleren en ouders toeleiden naar de reguliere voorzieningen, maar het is belangrijk dat zij de taken van professionals (ook op het gebied van voorlichting en preventie) niet overnemen. Het geven van voorlichting en lichte opvoedondersteuning is namelijk een vakspecialisme en dient te gebeuren op basis van wetenschappelijk verantwoorde (*evidence-based*) kennis. In die zin kan deskundigheidsbevordering van informele werkers ongunstig uitpakken, omdat het ongekwalficeerde vrijwilligers aan zou kunnen moedigen om het inhoudelijke werk over te nemen. De visie van professionals komt hier neer op een bescherming van het beroepsmatige karakter van preventieve opvoedondersteuning. Dit standpunt noemen we de *scheiding van expertise*.

Aan de andere kant is het wel belangrijk dat vrijwilligers zoveel mogelijk kennis verwerven over het reguliere aanbod. Een aantal professionals geeft aan blij te zijn als zelforganisaties zouden bellen met vragen over het aanbod. Dit gebeurt echter bijna niet.

‘De harde waarheid’

Zoals we zagen in het vorige hoofdstuk zijn professionals overwegend negatief over de mate waarin vrijwilligers doorverwijzen. Bovendien vinden professionals dat veel zelforganisaties op zichzelf gericht zijn en zich niet erg geïnteresseerd tonen in samenwerking (zie hoofdstuk 2).

Het vertrouwen van professionals in vrijwilligers hangt nauw samen met de perceptie dat zij daadwerkelijk doorverwijzen. Verschillende professionals noemen het zichtbaar maken van doorverwijzingen vanuit een zelforganisatie als het gewenste ‘startsignaal’ om in een samenwerking te investeren. Alle professionals hebben (zelf of hun organisatie) wel eens contact opgenomen met een zelforganisatie om het eigen aanbod te presenteren. Zij hebben informatie toegestuurd, hebben gebeld of zijn soms persoonlijk langsgeslagen met de vraag of voortrekkers van de zelforganisaties moeders of vaders kennen die gebaat kunnen zijn bij een opvoedcursus. Deze toenaderingspogingen hebben meestal echter weinig succes.

Eigen activiteiten bij de zelforganisaties bieden

Ook wanneer professionals zelforganisaties cursussen op locatie aanbieden, wordt hier wisselend op gereageerd vanuit de zelforganisaties. Toch zijn hier ook enkele successen mee geboekt (zie de casus ‘OKC op locatie’, hoofdstuk 6). Professionals beschouwen deze vorm van samenwerking als een alternatieve manier om de achterban van de vrijwilligersorganisatie te bereiken. Het management ziet dit meestal als een optie die voor beperkte tijd mogelijk is. Het is immers de bedoeling dat ouders op termijn de weg vinden naar het OKC, het bieden van cursussen op locatie is een tussenstap die kan helpen het vertrouwen in opvoedadviseurs op te bouwen. Het aanbieden van cursussen en voorlichtingen op locatie wordt gezien als een tijdelijke plaatswisseling, die aan de essentie van het aanbod weinig verandert, maar wel kan helpen om de drempel die ‘in de hoofden van mensen’ bestaat te overkomen (dit noemen wij het standpunt van de *tijdelijke handreiking*).

Het bieden van cursussen op locatie brengt wel extra uitdagingen met zich mee. Een professional die hier ervaring mee heeft, zegt dat het moeilijker is om vast te houden aan het programma. Ouders die binnen een zelforganisatie activiteiten volgen zouden meer geneigd zijn 'uit te weiden' en minder bereid zijn een duidelijk programma te volgen. Ook waarschuwt een OKC-coördinator opvoedondersteuning - die nog geen ervaring heeft met cursussen op locatie maar dit wel als een reële optie beschouwt - voor het risico om 'te diep' ingezogen te worden in de cultuur van de gemeenschap.

'Ik kan mij voorstellen dat je moet waken om er niet te diep in te gaan zitten. Je moet bij je eigen business blijven, dat lijkt mij de uitdaging. Een zelforganisatie is natuurlijk erg binnen vier muren, heel binnenskamers. Je moet daar je weg in vinden... Hoe zal ik het zeggen? Dat je in die gemeenschap uitingen en opvoedpraktijken in perspectief kan brengen, mensen bewust maakt van hoe het bij ons gaat. Het risico lijkt mij dat je te erg blijft hangen in hun cultuur. Terwijl je wilt dat zij ook begrijpen hoe wij het doen. Mijn ervaring is namelijk, dat zie ik in bijeenkomsten met allochtone ouders, dat het voor hen aan het begin heel erg moeilijk is, maar uiteindelijk werkt het als zo'n eyeopener.'

(OKC-coördinator, Nieuw West)

Zoals uit dit citaat blijkt vinden professionals het over het algemeen belangrijk om de scheidingslijn te bewaken tussen de inhoud en vorm van hun aanbod en de sociaal-culturele dynamiek die zich voordoet binnen de gemeenschap. Uit de woorden van de OKC-coördinator blijkt de overtuiging dat de opvoedadviseur die in een zelforganisatie komt, haar onderscheiden rol moet bewaken, de rol van de expert die kennis komt brengen waar anderen van kunnen leren. In het citaat wordt de kennis die de professional brengt, gekoppeld aan een zogenaamde 'Nederlandse' manier van opvoeden: de manier waarop 'wij' in Nederland vinden dat kinderen opgevoed zouden moeten worden ('Hoe het bij ons gaat', 'Je wilt dat zij begrijpen hoe wij het doen'). Het idee dat de gezagspositie van de professional belangrijk is voor het behalen van de beoogde doeleinden - dat migrantenouders hun opvoedvaardigheden verbeteren/vergroten - wordt ook door professionals gedeeld, die de eigen pedagogische expertise misschien niet in dergelijke culturalistische termen zouden beschrijven. Vooral uit de *fieldnotes* genomen op twee bijeenkomsten, waar de rol van de professional op locatie onderwerp van discussie was, blijkt dat professionals het belangrijk vinden dat hun expertpositie duidelijk onderscheiden blijft. Dit noemen we het standpunt van *het gezag van de professional*. Een andere spanning die tijdens de bijeenkomsten naar boven kwam, betreft de 'professionele afstand' tussen de professional en de groep die in de zelforganisatie gebruik maakt van zijn/haar diensten. Tijdens een workshop gaven professionals bijvoorbeeld aan dat het voor ouders duidelijk moet zijn dat wanneer de professional die in de zelforganisatie actief is verontrustende signalen opvangt, hij - anders dan de vertrouwenspersoon - vanwege zijn functie genooddaakt zal zijn direct in te grijpen. Bijvoorbeeld door een collega van een relevante instelling in te schakelen.

Brugfunctie in het jeugdzorgveld

De respondenten die actief zijn op het gebied van hulpverlening gaven allen aan een grote meerwaarde te zien in een samenwerking met informele werkers. Ook zij onderschrijven het belang van *toeleiding* naar de hulpverlening door informele werkers. Toch leggen zij hier minder de nadruk op dan respondenten uit het preventieve veld.

'Mensen uit zelforganisaties hebben eerder zicht op de problematiek, zij zien wat er speelt en ontvangen ook eerder signalen dat het niet goed gaat in een gezin. Zij worden ook aangesproken en in vertrouwen genomen door mensen in een problematische situatie. In het ideale plaatje is dat zo iemand dan de hulpveragende

meeneemt naar een professionele instelling. Maar ik denk niet dat dit zo heel vaak gebeurt eigenlijk.'
(Professional jeugdzorgorganisatie)

De vorm van samenwerking waar de respondenten uit het veld van jeugdzorg wel in geloven en die het meest prominent is in hun verhalen, is het inschakelen van informele werkers wanneer de hulpverlening niet goed loopt. De rol van de informele werker die zij beschrijven is de rol die we in hoofdstuk 5 bemiddelaar hebben genoemd.

'Soms komt de hulpverlening vast te zitten, lukt het niet om genoeg medewerking te krijgen van de ouders, of zijn er communicatieproblemen. Dan is het heel fijn als een vrijwilliger uit de eigen kring van het gezin zich beschikbaar stelt om hierbij te helpen. De aanwezigheid van zo'n vertrouwenspersoon of contactpersoon kan heel veel verschil maken. [...] Het is erg goed dat er iemand is die herkenbaar is voor dat gezin, het gezin accepteert meer van haar. De cliënt kan zich hierdoor beter begrepen voelen. Ook hebben vrijwilligers vaak tijd om net wat meer aandacht te geven rondom het hulpverleningstraject. [...] Ja, ook op gebied van nazorg kunnen zij zeker een rol spelen, heel belangrijk juist.'
(Professional jeugdzorgorganisatie)

Een manager die ervaring heeft met het inschakelen van informele werkers, geeft aan dit als een belangrijke aanvulling op het aanbod van haar instelling te zien:

'De rol die zij [informele werkers] spelen is op dit moment essentieel. Dankzij de samenwerking met zelforganisaties kunnen wij mensen met bijvoorbeeld een Afrikaanse achtergrond beter helpen. Hun inzet is ontzettend belangrijk, tenminste als je zelf geen medewerkers in dienst hebt met kennis en familiariteit met die specifieke doelgroep.'
(Manager jeugdzorgorganisatie)

Wel zijn er twijfels over hoe ver de rol van informele werkers kan gaan. Wat mogen professionals wel en niet van hen verwachten? Soms wordt vrijwilligers bijvoorbeeld gevraagd om te tolken wanneer de ouders niet voldoende Nederlands spreken, maar twee respondenten vragen zich af of dit niet een rol is die te veel verantwoordelijkheid met zich meebrengt voor iemand die vrijwillig helpt. Ook is het belangrijk om stil te staan bij het feit dat informele werkers macht kunnen krijgen over het proces. Hun eigen interpretaties en overtuigingen gaan onvermijdelijk een rol spelen in het proces, geeft een respondent aan: hoe ga je daarmee om? Dezelfde respondent is ook van mening dat een aantal risico's structureel onderschat worden wanneer het gaat over de samenwerking met informele werkers. Deze risico's hebben vooral te maken met de duidelijkheid van afspraken en de rolverdeling: wie doet wat? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Dit geldt in de relatie tussen professional en informele werker onderling maar ook in de communicatie met het gezin. Een voorbeeld (dat overigens door meerdere respondenten wordt genoemd) is de privacykwestie:

'De professional heeft duidelijke afspraken gemaakt met de cliënt over privacy: met de gegevens en het verhaal van de cliënt wordt zorgvuldig en vertrouwelijk omgegaan.[...] Op het moment dat je een vrijwilliger bij het proces haalt, dan verwacht de cliënt dat deze afspraken ook met hem/haar gelden. Maar is dat wel zo? De mensen uit de zelforganisaties zijn vaak uit dezelfde gemeenschap als de cliënt en dat kan er voor zorgen dat er een onveilige situatie optreedt voor de cliënt. Dat komt omdat vrijwilligers niet gebonden zijn aan een duidelijke regelgeving wat betreft privacy, zoals wij dat wel zijn. Juist omdat hun inzet informeel is.'
(Professional jeugdzorgorganisatie)

Ook is het belangrijk dat van informele werkers niet verwacht wordt dat zij de hulpverlening overnemen. De verantwoordelijkheid over de regie van het proces blijft van de professional. Uit de interviews komt in het algemeen het beeld naar voren dat de belangstelling voor samenwerking groot is, maar dat er sprake is van allerlei dilemma's en risico's die aangekaart moeten worden. Het is belangrijk dat er duidelijke afspraken komen over de rolverdeling met informele werkers. Twee respondenten zeggen ook het idee te hebben dat er in hun veld (door collega's) veel te weinig nagedacht wordt over deze kwesties.

Afstand tussen hulpverleners en doelgroep

Informele werkers kunnen volgens respondenten uit jeugdzorginstellingen een belangrijke rol spelen in het overbruggen van de afstand tussen cliënt en hulpverlener. De aard van deze afstand wordt op verschillende manieren gedefinieerd door deze respondenten. Aan de ene kant worden taalbarrière en cultuurverschillen genoemd. Maar ook vooroordelen en houding kunnen volgens de respondenten een belemmering vormen. De respondenten leggen vooral het accent op vooroordelen tegenover Nederlandse hulpverleners, die erg sterk blijken te zijn bij sommige migrantenouders. Soms noemen zij echter ook de houding van professionals tegenover migrantenouders.

'Soms is het zo dat zij zelf, of iemand in hun omgeving, een negatieve ervaring hebben gehad met Nederlandse professionals. Voor het gezin A. is bijvoorbeeld ooit eens door de school een maatschappelijk werker ingeschakeld omdat het kind geen boterhammen mee naar school kreeg, maar een Ghanees pasteitje die de moeder maakte. Dit soort episodes maken toch een bepaalde boosheid en wantrouwen los bij deze mensen, waardoor het erg moeilijk is om daarna weer het vertrouwen te herstellen als je hulp bij de opvoeding wilt bieden.'
(Manager jeugdzorginstelling)

*'Ik denk dat het meestal gewoon vooroordelen zijn. Ze zien een blanke hulpverlener en denken: oh, nee, dat wil ik niet. Omdat ze ooit eens een verhaal gehoord hebben, of omdat ze gewoon geen inmenging willen. Ze vinden het moeilijk, dat begrijp ik, maar de veiligheid van het kind gaat toch voorop.[....]
Wel moet ik ook zeggen dat er soms collega's zijn die toch wat kleurenblind zijn. Die schrikken ook heel erg van bepaalde situaties en denken direct: dat kan echt niet, nu direct ingrijpen! Terwijl je misschien toch iets zorgvuldiger naar de context zou moeten kijken of in elk geval op een andere manier het gesprek aan zou kunnen gaan met het gezin.'*
(Manager jeugdzorginstelling).

Terwijl sommige respondenten uit dit veld vinden dat er in bepaalde gevallen verandering moet komen in de houding van hulpverleners tegenover migrantenouders, zien zij niet direct de mogelijkheid om op dit gebied iets van de informele werkers te leren. Zij vermoeden dat informele werkers niet de juiste vaardigheden in huis hebben voor het verzorgen van voorlichtingen of begeleiding van professionals.

De afstand overbruggen

Uit de bovenstaande citaten blijkt dat de visie van de professionals in het narratief van de toeganke-
lijkheid past. Samenwerking met vrijwilligers moet helpen het bereik van het reguliere aanbod te

vergroten. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij helpen met de afstand tussen het bestaande aanbod en bepaalde migrantengroepen te overbruggen.

In hoofdstuk 4 hebben we verschillende functies van de bruggenbouwer onderscheiden: de *toeleider*, de *bemiddelaar*, de *spreekbuis* en de *pionier*. In de interviews werden respondenten expliciet gevraagd naar hun visie op deze mogelijke functies van de informele werker in relatie tot het professionele aanbod. De geïnterviewden aan de formele kant tonen vooral belangstelling in de vrijwilliger als toeleider. Dit geldt vooral voor de meerderheid van de respondenten die in het preventieve veld werkzaam zijn. Zij zien de bereidheid van de vrijwilliger om als toeleider op te treden zelfs als een onmisbare voorwaarde voor samenwerking (daar hangt het vertrouwen mee samen). Respondenten uit het veld van zwaardere hulpverlening wensen een meer bemiddelende rol voor informele werkers. Wat betreft de andere twee functies zijn professionals minder optimistisch. De pioniersfunctie wordt door geen van de respondenten onderschreven. Wat betreft de functie als spreekbuis (de vrijwilliger helpt de behoefte van de doelgroep in kaart te brengen en adviseert de professional hierover), zijn de meningen van professionals verdeeld. Respondenten denken hierbij aan de mogelijkheid dat informele werkers professionals zouden kunnen informeren over de culturele achtergrond van hun groep. Sommige respondenten vinden dit in principe een zinvolle toevoeging.

Wel vragen zij zich af of informele werkers over de nodige formele vaardigheden beschikken om een dergelijke rol op zich te nemen (bijvoorbeeld om een voorlichting voor professionals te verzorgen). Andere respondenten vinden dit geen optie, onder andere omdat cultuur geen statisch gegeven is dat door iemand 'uitgelegd' zou kunnen worden.

De nadruk op de bruggenbouwer als toeleider door de meeste professionals was te verwachten, omdat zij niet onderschrijven dat er grote aanpassingen nodig zijn aan de aanbodkant. De afstand die overbrugd moet worden heeft vooral te maken met de achterstand en isolatie van migrantengroepen. Deze afstand wordt ook gezien als een indicatie dat zich binnen deze groepen juist risico's voordoen (vooral de ouders die we niet kunnen bereiken hebben waarschijnlijk de meeste steun nodig).

Het is duidelijk dat respondenten uit het reguliere veld het narratief van de toegankelijkheid gebruiken in hun visie op samenwerking. Echter, de noodzaak om de kwaliteit en diversiteitsgevoeligheid van het reguliere aanbod te verbeteren, dat zoals we zagen een belangrijk thema vormt in de wetenschappelijke bijdragen die vanuit dit perspectief ontstaan, zien de respondenten echter niet. Enkele professionals wijzen wel op het belang om niet oordelend op te treden, maar in het algemeen zijn professionals niet van mening dat het aanbod aangepast hoeft te worden.

De verbinding met het informele veld die professionals beogen is *instrumenteel* en gericht op het versterken en uitbreiden van institutionele structuren (het reguliere aanbod aan opvoedondersteuning). De professionals hopen dat vrijwilligers bereid zijn een vooraf bepaalde 'opdracht' te vervullen, namelijk het vergroten van het vertrouwen in het reguliere aanbod bij de achterban en het doorverwijzen naar dit aanbod. Op het niveau van hulpverlening is de beoogde rol van informele werkers minder duidelijk gedefinieerd, maar ook hier gaat het om een versterking van een proces waarvan de professional de regie in handen heeft en moet houden.

Desondanks appelleren professionals ook aan het ideaal van vrijwillige inzet en de intrinsieke waarde van vrijwilligerswerk die binnen het narratief van de *civil society* centraal staan. Dit doen zij vooral naar aanleiding van de discussie over de status van vrijwilligers en hun (onuitgesproken) verwachtingen.

'Het is echt belangrijk dat mensen die als vertrouwenspersoon willen optreden bereid zijn dit als vrijwilligerswerk te doen en ook de grenzen zien tussen de positie van de vertrouwenspersoon en die van de betaalde profes-

sional. Dat onderscheid is echt essentieel, zowel wat betreft wat je op je neemt en wat je aan anderen overlaat, als wat betreft verwachtingen. Ik krijg de indruk dat veel vrijwilligers eigenlijk de hoop hebben op een betaalde positie. Terwijl juist de informele aard van hun werk zo belangrijk is. Dat zij niet verbonden zijn aan een instelling [maar onafhankelijk optreden], dat zij op een andere manier om kunnen gaan met tijd. Ook echt het idee dat zij het doen voor hun naaste. Dat zijn allemaal juist redenen dat mensen vertrouwen in hun leggen, denk ik.'

(Manager instelling, Zuidoost)

De meeste professionals zijn geen voorstanders van het idee dat informele werkers meer 'professionaliseren' richting een betaalde positie, of dat hun organisaties een officiële positie krijgen in de zorgketen. Ook vinden zij het geen goed idee als informele werkers een betaalde opdracht of een kleine aanstelling zouden krijgen vanuit de instelling. Zij beroepen zich daarbij op de intrinsieke waarde van vrijwilligerswerk: de nadruk op eigen kracht, de warme en persoonlijke aard ervan, vrijstelling van bureaucratische regels en tijdsbeperkingen waar de professional mee kampt.

5.2 *Visie op inhoudelijke richting van informele werkers*

Welke kijk hebben informele werkers op de samenwerking met het reguliere veld? Zoals blijkt uit hoofdstuk 2, zien vrijwel alle informele werkers een belangrijke rol voor zichzelf weggelegd als het gaat om de 'collectieve aanpak' van opvoeding in hun gemeenschap. Zij zien het als hun missie om bij te dragen aan emancipatie en *empowerment* van hun gemeenschap, door ouders en kinderen te ondersteunen in de moeilijke taak om op te groeien en op te voeden tussen verschillende culturen en in een ingewikkelde maatschappelijke context (negatieve beeldvorming, weinig positieve rolmodellen, ouders die de weg niet kennen, kinderen die hen de weg moeten wijzen, afstand tussen ouders en scholen, fragmentatie van de pedagogische omgeving waar de kinderen in opgroeien, et cetera). Zij voeren zelf meer of minder geformaliseerde activiteiten uit; van regelmatige informele gesprekken met ouders en kinderen tot (in een enkel geval) zelf cursussen opvoedondersteuning bieden. Ook bieden zij op informele basis ondersteuning en advies aan gezinnen die in de knel zitten.

In hoofdstuk 2 hebben we een onderscheid gemaakt tussen organisaties 'gericht op emancipatie' en 'gericht op zorg' (zie hoofdstuk 2). We zullen de meeste ruimte in dit betoog besteden aan de visie van het eerste type organisatie, waar de grote meerderheid van de respondenten toe behoren. We zullen daarna de visie van organisaties gericht op zorg behandelen en laten zien hoe deze verschilt van de eerste.

Visie van informele werkers 'gericht op emancipatie'

Het grootste deel van de geïnterviewde informele werkers is actief binnen een organisatie van het eerste type. Zij richten zich vooral op het versterken van mensen in een achterstandspositie en op het versterken van onderlinge verbanden tussen leden van de gemeenschap. Om hun doelen te bereiken, hebben deze informele werkers in alle gevallen relaties opgebouwd met meerdere officiële instanties, instellingen en instituties.

Het 'wegwijsmaken' onder Nederlandse instanties en beschikbare voorzieningen is een essentieel element in de rol die informele ondersteuners proberen te vervullen. In het geval van opvoedonder-

steuning is de link met reguliere voorzieningen echter niet vanzelfsprekend. Uit de antwoorden van respondenten uit de deze (grootste) groep informele organisaties blijkt dat hun visie op opvoedondersteuning in belangrijke opzichten verschilt van dat van respondenten uit formele organisaties.

Het belang van de “veilige ruimte”

De meeste informele werkers zijn van mening dat opvoedondersteuning in de vorm van voorlichting, advies en kennisoverdracht weliswaar belangrijk is voor ouders uit hun gemeenschap, maar dat deze vormen van ondersteuning, op de wijze waarin ze nu geboden worden door professionele instellingen, niet kunnen landen bij deze ouders. Een van de redenen hiervan is dat ouders een onderwerp als opvoeding niet ‘met een vreemde’ of ‘op een vreemde’ plek willen bespreken. Opvoeding is een persoonlijk, vertrouwelijk thema, dat ouders het liefst bespreekt in een milieu waar ze zich thuis en veilig voelen. Het OKC wordt niet ervaren als een dergelijke plek.

‘Het OKC is voor ons een plek waar je je baby brengt om het te wegen en te meten, hij is te dik of hij is te dun, en dan ga je weer naar huis. En ook: het is een plek waar je kritiek krijgt. Onze kinderen zijn vaak te dik. Je weet het al voor je er heen gaat, dat je kritiek krijgt. Maar het is verplicht. Dat is niet de plek waar je uit eigen keuze over de opvoeding van je kinderen gaat praten. Eigenlijk, als je wilt dat moeders over opvoeding gaan praten, moet je ze gewoon met elkaar aan tafel laten zitten met een kop thee en luisteren. Luister maar, je hoeft niets te zeggen. Pas als zij zelf met elkaar verder zijn gekomen in het gesprek, ga je ze helpen, ga je vragen stellen en vragen of zij behoefte hebben aan advies over iets wat zij net zelf gezegd hebben.’

(Informeel werker, Nieuw-West)

In dit citaat vangen we een glimp op van een proces dat volgens meerdere informele werkers cruciaal is voor de ontwikkeling van deze ouders met betrekking tot hun opvoedersrol. Essentieel in dit proces is het feit dat ouders (moeders in dit geval) in een veilige omgeving met elkaar een verhaal ontwikkelen. Dit verhaal gaat over struikelblokken en onzekerheden in de opvoeding, maar gaat ook, belangrijker nog, over wat deze ouders zelf willen. Waarom kan dat zelfde verhaal niet ontstaan op het OKC in gesprek met professionals? Een uitdrukking die meerdere keren door informele werkers is gebruikt om dit uit te leggen is dat het OKC als ‘niet van ons’ wordt ervaren. Maar wat betekent dit?

In de poging dit te begrijpen kan mogelijk het begrip ‘veilige ruimte’ behulpzaam zijn. Dit begrip staat centraal in het werk van Patricia Hill Collins over (en zelf onderdeel van) de Afro-Amerikaanse vrouwenbeweging (Collins, 2000). In Collins’ *Black Feminist Thought* zijn *veilige ruimtes* de sociale sferen in de Afro-Amerikaanse gemeenschap waarin zwarte vrouwen de vrijheid hebben om hun eigen identiteit vorm te geven in termen die ingaan tegen het dominante vertoog, die hun identiteit op puur negatieve wijze construeert. Een voorbeeld hiervan is de sfeer van relaties met andere zwarte vrouwen. Zonder in te gaan op de vraag of een parallel getrokken kan worden tussen de dominante negatieve beelden waar Afro-Amerikaanse vrouwen zich tegen verzetten en de positie van migrantenouders in het dominante maatschappelijke vertoog in Nederland, willen we slechts enkele kenmerken toelichten van de *veilige ruimtes* die in Collins’ werk een centrale rol spelen. Deze zijn ook terug te vinden in de sfeer van zelforganisaties zoals die door informele werkers wordt weergegeven: het gaat om ruimtes waarin mensen zich veilig genoeg voelen om over zichzelf te praten (in Collins’ werk: om eigen definities van zichzelf en van de omgeving te kunnen scheppen); waaruit zij de nodige kracht putten om de eigen (problematische) situatie onder ogen te zien; waarin zij samen negatieve (zelf-) beelden met positieve beelden kunnen vervangen; waarin zij zich welkom voelen hun eigen perspec-

tief in te brengen. Deze veiligheid wordt geschept door onderlinge erkenning tussen mensen en een gevoel dat zij in de groep horen, en dat zij daar geaccepteerd en gehoord worden.

Informele werkers beschrijven de sfeer in de zelforganisatie als een dergelijke ruimte, een geborgen en vertrouwde sfeer, waar ouders zich thuis voelen en waar dankzij terugkerend onderling contact met mensen uit dezelfde groep de ruimte ontstaat voor een open gesprek. Het ontstaan van deze sfeer is volgens informele werkers een *noodzakelijke voorwaarde* voor opvoedondersteuning voor deze ouders. Opvoedingsondersteuning betekent namelijk dat ouders zich kwetsbaar opstellen, en dit zullen zij alleen doen in veiligheid. Al is dit een uitdrukking die informele werkers niet zelf zouden gebruiken, zullen we hun ideeën op dit punt labelen als het standpunt van de *'veilige ruimte'*.

Het OKC is op dit moment geen *veilige ruimte*, volgens de informele werkers, omdat ouders het gevoel hebben dat daar gewerkt wordt met maatstaven en vanuit vragen die zij niet als eigen herkennen. In de veilige ruimte van de zelforganisaties worden daarentegen eigen vragen ontwikkeld.

De veilige ruimte is in feite een essentiële voorwaarde voor het behalen van twee doelstellingen die we informele werkers toegeschreven hebben in hoofdstuk 2: opvoeding bespreekbaar maken en een gemeenschappelijk opvoedklimaat creëren. Dit zijn doelstellingen die een duidelijk collectief karakter hebben. Over het bespreekbaar maken van opvoedproblemen is in hoofdstuk 2 al enige uitleg gegeven³⁶. We hebben gezien hoe informele werkers 'voorwerk' doen alvorens een gevoelig onderwerp als opvoeding aan de orde te stellen; hoe informele processen hierin altijd voorafgaan aan een georganiseerde bijeenkomst of voorlichting; hoe het gebruik van een 'wij-vertoog' en het inbrengen van de eigen ervaring door informele werkers hier essentieel zijn, zoals ook wat we het 'huiskamereffect' genoemd hebben³⁷.

Daarnaast hebben we gezien dat in het creëren van een positief opvoedklimaat het kweken van verantwoordelijkheid centraal staat voor informele werkers. Hier wijden we nog enkele opmerkingen aan. Volgens een aantal informele werkers nemen ouders niet genoeg verantwoordelijkheid voor hun rol als opvoeders.

Dit komt volgens hen uit een gevoel van onmacht: ouders zouden het gevoel hebben dat zij zelf niet veel kunnen doen om de situatie en het gedrag van hun kinderen te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is het feit dat veel ouders denken, omdat zij zelf niet geschoold zijn en weinig kennis hebben van het schoolsysteem, dat zij hun kinderen niet kunnen begeleiden in de schoolloopbaan - bijvoorbeeld geen ondersteunende rol kunnen spelen als het gaat om huiswerk of schoolkeuze. Dit gevoel van onmacht resulteert uiteindelijk in een gebrek aan betrokkenheid bij de school. Andere informele werkers benadrukken het feit dat ouders geneigd zouden zijn problemen op anderen af te schuiven. Doordat zij hun eigen problemen niet onder ogen willen zien, zouden zij problematisch gedrag van hun kinderen al snel wijten aan het feit dat zij door andere kinderen meegesleept worden.

'Het gaat er om dat we als ouders met elkaar besluiten dat wij de jongens op straat aanspreken wanneer zij iets doen dat niet kan. We hebben de neiging om problemen op anderen af te schuiven. Als er op straat iets is gebeurd dan zijn het altijd 'de andere kinderen die mijn kind hebben meegesleept'. Terwijl wij er zelf iets aan kunnen doen, zeker als we elkaar daarbij helpen. Ik probeer de ouders duidelijk te maken: het zijn allemaal 'onze' kinderen.'

(Informele werker, Nieuw-West)

36 Zie hoofdstuk 2, paragraaf: 'Veelzijdige ondersteuning rondom opvoeden en opgroeien', subparagraaf: 'Ondersteuning van de gemeenschap'.

37 Ibid.

‘Onze organisatie is ontstaan in een periode dat de jeugd in Slotervaart erg negatief in het nieuws kwam. Tot die tijd had de Marokkaanse gemeenschap in de wijk zich erg verdedigend opgesteld. Door dat de situatie toen escaleerde waren leden van de gemeenschap in gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan, om te erkennen dat er problemen waren en het lot in eigen handen te nemen. We wilde hier samen iets aan doen. Juist door met elkaar aan de slag te gaan en iets positiefs te doen kan je die negatieve beelden uit de media van je afschudden.’
(Informele werker, Nieuw-West)

Zoals we zagen in hoofdstuk 2, is het kweken van een gezamenlijk opvoedklimaat waarin ouders elkaar aanmoedigen om problemen onder ogen te zien en om oplossingen te zoeken, een van de belangrijkste doelstellingen die verschillende informele werkers proberen te bewerkstelligen. Dit noemen we het standpunt *van de gezamenlijke verantwoordelijkheid*.

Aan de hand van dit standpunt zien we ook dat het belang van de veilige ruimte in de visie van informele werkers hen niet belet om een kritische houding te hebben tegenover ouders, of beter gezegd, verandering te wensen in de huidige situatie. De veilige ruimte betekent niet dat er geen horizonverbreding of vernieuwing mogelijk is, maar schept condities hiervoor. De collectieve aard van de gewenste verandering maakt dat ouders zich niet individueel aangesproken voelen op ‘falen’ of het gevoel hebben beoordeeld te worden.

In het vorige hoofdstuk zagen we ook dat een kleine groep (drie) informele werkers geen meerwaarde ziet in een samenwerking met professionele instellingen. De visie die aan dit standpunt ten grondslag ligt hebben we in hoofdstuk 2 beschreven. Ook in hun visie staat het belang van onderlinge verbanden en collectieve processen binnen de gemeenschap centraal. Hun visie is op veel punten vergelijkbaar met de visie van andere informele werkers die wel een meerwaarde zien in samenwerking met professionele opvoedadviseurs. Het verschil is dat deze drie informele werkers het gezag van professionele opvoedadviseurs op basis van beroepsmatige expertise niet herkennen. Zij verdedigen het standpunt *van de ‘ouder als expert’*: beroepsmatige expertise rondom opvoeding is niet *per se* beter dan de eigen expertise van ouders. Het gaat er meer om dat ouders geholpen worden om bewuster met opvoeding om te gaan en om bepaalde vragen te stellen, dan dat zij iets moeten leren van een expert. Daarbij wordt de professional afgeschreven op het feit dat het een ‘buitenstaander’ is: geen onderdeel van de pedagogische omgeving waar kinderen in opgroeien.

De overige informele werkers zijn daarentegen *wel* van mening dat de kennis en expertise van professionele opvoedadviseurs van grote waarde is voor de vooruitgang van ouders in hun opvoedersrol. Zij vinden juist dat de kennis die beschikbaar is op pedagogisch gebied in Nederland ook ter beschikking moet staan van deze migrantenouders. Tegelijkertijd geven zij aan dat zij deze ouders niet *kunnen* doorverwijzen naar reguliere voorzieningen. De reden hiervoor zal inmiddels duidelijk zijn. Vanuit hun perspectief heeft alleen doorverwijzen naar instanties geen enkele zin, omdat zo het hele voorwerkproces dat volgens informele werkers noodzakelijk is om deze ouders te adviseren en ondersteunen wordt overgeslagen. Wat dus nodig is, is een manier te vinden om de conditie van de veilige ruimte te reproduceren in de situatie waarin ouders opvoedondersteuning van een professionele opvoedadviseur krijgen. *Juist dit: het samen produceren van deze conditie, is voor informele werkers de centrale doelstelling van samenwerking.*

In de verhalen van informele werkers komen we twee manieren tegen waarmee deze doelstelling een concrete vorm zou kunnen krijgen:

1. Door de condities van de veilige ruimte proberen te reproduceren in het OKC.

2. Door professionals opvoedingsondersteuning te laten bieden binnen de veilige ruimte van de zelforganisaties.

Samen naar het OKC

Wat betreft de eerste optie stellen enkele informele werkers voor om momenten te organiseren waarop groepen ouders die elkaar vanuit de zelforganisaties kennen samen in het OKC kunnen zijn, bijvoorbeeld voor een koffieochtend. Dit idee is genoemd door verschillende informele werkers, al heeft geen van de respondenten hier zelf ervaring mee. Wat volgens een van de informele werkers hierbij essentieel is, is dat er *geen* programma is:

‘Als we dit doen, moet er geen programma zijn, het moet helemaal informeel: de moeders worden niet uitgenodigd op een voorlichting, ze krijgen geen presentatie over het aanbod, maar worden gewoon uitgenodigd op de koffie, informeel. Professionals mogen uiteraard aansluiten, maar moeten in feite niets anders doen dan luisteren, af en toe een vraag stellen en eventueel wat ‘mee babbelen’. Op deze manier worden de vrouwen uitgenodigd om zelf te praten en zelf te verwoorden wat het OKC voor hen betekent. Waarom zijn zij daar? Wat voor betekenis heeft het OKC voor hen? Wat zouden zij willen dat het voor hen betekent? Op deze manier zal het voor hen zelf beginnen te leven. Op die manier wordt het OKC ook een beetje van hen.’

(Informeel werker, Nieuw-West)

In dit citaat zien we het idee van de *veilige ruimte* waarin eigen betekenissen worden ontwikkeld duidelijk terug. De nadruk van de informele werker op het feit dat professionals de regie niet mogen overnemen (er mag geen programma zijn) suggereert dat, wanneer professionals dit wel zouden doen, ouders het ‘spel’ niet mee zouden spelen, maar zouden afhaken, simpelweg omdat ze het niet als hun eigen spel ervaren.

Betekenis van professioneel aanbod op locatie

De tweede optie, het bieden van professionele opvoedondersteuning bij de zelforganisaties, is populairder. De meeste informele werkers staan hier positief tegenover. In twee van de zelforganisaties is hier ervaring mee opgedaan, in samenwerking met een OKC (zie casus ‘OKC op locatie’). Het perspectief van informele werkers op deze vorm van samenwerking verschilt echter in belangrijke opzichten van dat van de meeste professionals.

Professionals zien het aanbieden van cursussen en voorlichtingen op locatie als een (tijdelijke) plaatswisseling die aan de essentie van het aanbod weinig verandert, maar wel kan helpen om de drempel die ‘in de hoofden van mensen’ bestaat te overkomen. Informele werkers beschouwen daarentegen de formule op locatie als een constructie die radicaal verschilt van het aanbod van cursussen en voorlichtingen bij het OKC. Het is namelijk een constructie waarin de professional er bewust voor kiest om zijn aanbod aan kennis in een andere context te brengen en deze kennis in te zetten om bij te dragen aan processen die binnen de zelforganisatie al gaande zijn. De professional sluit aan bij wat binnen de zelforganisatie al gaande is, en draagt hieraan bij vanuit zijn expertise. Zijn werk neemt in feite nieuwe vormen aan.

Deze constructie heeft, in de perspectief van de sleutelfiguren, essentiële voordelen boven de activiteiten die bij het OKC gehouden worden. Door de activiteiten in de context van de zelforganisatie te houden kunnen professionals voortbouwen op het ‘voorwerk’ dat hier gedaan wordt, dat gericht is op het ontwikkelen van een vertrouwde sfeer en een gedeeld gevoel van verantwoordelijkheid voor de opvoeding (zie hoofdstuk 2³⁸). Moeders (en vaders) leren binnen de zelforganisaties met elkaar te praten over onderwerpen die zij normaal moeilijk naar buiten brengen, zij leren elkaar daarin te adviseren en ondersteunen. Het in gang zetten van deze processen is het hoofddoel van de sleutelfiguren en de professional kan daar aan bijdragen door hier met zijn kennisbagage op aan te sluiten. Dit standpunt noemen we: *‘aansluiten bij ons gesprek’*. Vanuit dit perspectief is het voor het slagen van samenwerking van essentieel belang dat professionele opvoedadviseurs in staat zijn om hun aanbod aan te passen aan de interne dynamiek van de zelforganisatie.

De ‘neiging tot uitweiden’ van moeders die de cursus volgen, die door professionals als een nadeel wordt gezien, krijgt binnen dit perspectief een andere betekenis: de professional wordt geacht aan te sluiten bij een ‘gesprek’ dat al gaande is. Hoe dat gesprek loopt wordt niet per definitie door de opvoedadviseur bepaald. Uiteraard zal de opvoedadviseur in de praktijk binnen komen met een bepaald programma maar, volgens informele werkers, moet hij bereid zijn daarvan af te wijken als de situatie hierom vraagt.

Gewenste vaardigheden en houding van professionals

Sommige informele werkers onderschrijven deels het standpunt van de ‘denkbeeldige drempel’: vooroordelen en wantrouwen die te maken hebben met onbekendheid zijn volgens hen een deel van de verklaring van de afstand naar het OKC die ouders ervaren.

Vaak hebben informele werkers echter ook het idee dat er sprake is van een reële kloof. Ten eerste omdat het OKC of instelling als ‘vreemde plek’ niet de kenmerken van de *veilige ruimte* vertoont (zoals reeds beschreven). Ten tweede omdat professionals bepaalde vaardigheden of de juiste houding missen om ouders goed te kunnen ondersteunen. Het is niet altijd duidelijk waar dit beeld op gebaseerd is. Soms lijken deze beelden gebaseerd te zijn op verhalen die in de gemeenschap de ronde doen. De visie van informele werkers op wat de professionals anders zou moeten doen of kunnen, is meestal niet volledig uitgewerkt.

Een opvatting die wel duidelijk naar voren komt uit de visie van informele werkers, is die over *gelijkwaardigheid*. De gezagspositie die professionals doorgaans beschrijven als een belangrijke onderscheiding die bewaakt moet worden, zien informele werkers juist als contraproductief. Zonder twijfel is de kennis van de opvoedadviseur onderscheidend en het belangrijkste wat hij komt brengen, maar toch zou hij in staat moeten zijn om deze kennis in te brengen vanuit een gelijkwaardige positie. Minder ‘professionele afstand’, meer nabijheid en persoonlijke betrokkenheid zijn de sleutel tot succes volgens informele werkers. Daarbij moet de opvoedadviseur er voor waken ouders het gevoel te geven dat zij beoordeeld worden, in plaats van ondersteund.

Dit punt komt het beste tot uiting in de beoogde rol van de professional op locatie, zoals die wordt beschreven door de informele werkers die hier ervaring mee hebben (zie ook casus OKC op locatie):

‘De houding van de voorlichter moet niet die zijn van iemand die komt vertellen hoe je je kinderen moet opvoeden, anders haken de vrouwen af. De vrouwen zijn gewend om met elkaar op informele manier te praten, bij een kop thee. Dit zijn de momenten waarop zij echt met problemen of vragen naar voren durven te komen.’

38 Ibid., subparagraaf ‘Opvoeding bespreekbaar maken’.

Dat gaan ze niet doen als ze op een formele cursus zijn waar een deskundige komt zeggen hoe het moet. Als voorlichter moet je je er op instellen dat je met hen komt praten over opvoeding. Je komt niet per se wat brengen of wat halen, je komt een gesprek voeren, je sluit eigenlijk aan bij ons.'

(Informeel werker, Nieuw West)

Volgens deze informele werker moet de professional zijn professioneel jasje thuis laten en binnen komen als 'mens'. Als ouder, het liefst nog.

'Het beste kan je uit je eigen ervaring praten, in plaats van uit de boeken. Of, beter gezegd: je praat natuurlijk uit wat je geleerd hebt uit de boeken, maar verbindt het aan je eigen ervaring, als ouder of eventueel als kind, als je geen kinderen hebt. Verzin wat, als het nodig is. Wat echt helemaal niet werkt, is als je met een papiertje komt waar je dingen van afleest. Je moet je verhaal goed kennen, het moet jouw verhaal zijn.'

(Informeel werker, Nieuw West)

Dit punt - het standpunt '*van de gelijkwaardigheid*' - is cruciaal voor informele werkers en tegelijkertijd is het een problematisch punt in relatie tot de visie van professionals. Het standpunt van de scheiding van expertises en van het gezag van de professional, impliceren dat de professional de onderscheidende aard van zijn rol moet bewaken en ook de afstand die hiermee gepaard gaat. Informele werkers lijken daarentegen soms te suggereren dat de professional het beste een rol inneemt die lijkt op die van de informele werker zelf.

Een punt waarover informele werkers het niet met elkaar eens zijn, is het belang van de etnische achtergrond van professionals zelf. Vooral als het gaat om aanbod op locatie is dit een belangrijke vraag: worden autochtone Nederlandse professionals met hetzelfde gemak toegelaten aan de keukentafel als professionals uit de eigen groep? Het antwoord op deze vraag vanuit het informele veld is niet eenduidig. Soms zeggen informele werkers dat etnische afkomst niet uitmaakt en dat een professional met de juiste houding er in zal slagen om 'binnen te komen' in de organisatie, ongeacht zijn of haar afkomst. Houding en vaardigheden zijn volgens deze informele werkers belangrijker dan achtergrond. Wel kan het gemakkelijker zijn als de opvoedadviseur dezelfde achtergrond heeft. Bijvoorbeeld voor wat betreft de taalbarrière. Voor de autochtone professional is het dan zaak om nauw samen te werken met een informele werker, die wanneer het nodig is als tolk en als cultuurvertaler op kan treden. Andere informele werkers zijn van mening dat een professional uit de eigen etnische groep zeer wenselijk is, al dan niet cruciaal voor het slagen van de formule 'professional op locatie'. Dit heeft te maken met het feit dat de professional zijn kennis moet 'belichamen', zoals we lezen in het laatste citaat. Het verhaal dat hij komt brengen, moet 'zijn' verhaal zijn. Deze belichaming heeft een veel sterker effect wanneer de professional herkend wordt als een lid van de eigen groep.

Individuele ondersteuning in samenwerking met professionals?

We hebben in het bovenstaande vooral ruimte gegeven aan het niveau van preventieve opvoedondersteuning in de beoogde samenwerking tussen informele werkers en professionals. Wat is de visie van informele werkers als het gaat om individuele begeleiding bij problematische situaties? De meeste informele werkers die we scharen onder de type 'gericht op emancipatie' blijken geen uitgesproken visie te hebben op samenwerking met reguliere instellingen op dit niveau. In een aantal gevallen komt dit doordat de individuele ondersteuning die zij bieden geen deel uit maakt van de missie die zij

nastreven met hun organisatie, maar meer een soort ‘onvermijdelijke bijkomstigheid’ betreft.³⁹ In andere gevallen wordt individuele ondersteuning en het helpen oplossen van problematische situaties wél als een belangrijk onderdeel van het eigen werk beschouwd. Echter, deze informele werkers lijken geen grote belangstelling te hebben voor samenwerking met professionele organisaties op dit niveau. Hun streven lijkt juist te zijn om met hun optreden te voorkomen dat de situatie zodanig escaleert dat professionele hulpverlening nodig is.

‘Als het echt niet anders kan, in hele erge situaties waarin wij de ouders en de kinderen niet kunnen helpen, dan zullen we de jeugdzorg inschakelen. Maar dit moet wel heel extreem zijn, en eigenlijk gebeurt dit nooit. Meestal is er wel een andere oplossing.’

(Informeel werker, Noord)

Opvoedproblemen en spanningen in het gezin worden niet snel beschouwd als het domein van de professionals, maar eerder als onderdeel van het gewone leven, waar mensen zelf, met behulp van zorgzame naasten, in de meeste gevallen wel uitkomen. De optie dat jeugdzorgorganisaties hen in zouden schakelen voor hulp vinden sommigen een mogelijkheid, maar daar hebben zij geen ervaring mee. Verbinding met deze organisaties lijkt nog te ver weg in hun ervaring om hier een uitdrukkelijke visie op te hebben.

Een onverwachte wending

Uit het bovenstaande blijkt duidelijk dat de visie van de meeste informele werkers op de richting van samenwerking goed te rijmen is met het narratief van de *civil society*. Het accent in hun verhaal ligt op het belang van collectieve processen en het scheppen van een positief opvoedklimaat. De expertise van professionals wordt meestal gezien als een ‘extra ingrediënt’ voor het gezonde opgroeien van jeugdigen in de wijk, maar dit ingrediënt moet wel als het waren ‘binden’ met de rest van het beslag, namelijk de spontane initiatieven van onderop die binnen de zelforganisaties ontstaan. Samenwerking moet zich richten, niet op het uitbreiden van bestaande institutionele structuren, maar op het gezamenlijk creëren van iets nieuws: een veilige ruimte waarin ouders nieuwe kennis kunnen opdoen, maar ook gezamenlijk betekenis kunnen geven aan hun ervaringen met leven en opvoeden in Nederland.

Wat echter een opmerkelijke uitkomst is, is dat informele werkers vaak toch nog aansluiten bij het narratief van de toegankelijkheid wanneer zij praten over hun eigen rol in de samenwerking. Dat gebeurt wanneer zij zich expliciet proberen te positioneren tegenover reguliere instellingen in relatie tot een mogelijke samenwerking. Zij construeren hun positie vaak aan de hand van het beeld van de ‘onmisbare schakel’: het laatste stukje van een bestaande keten, een schakel die als laatste komt en soms zelfs vergeten wordt, maar wel noodzakelijk is om deze keten te verbinden met de mensen waarvoor deze bedoeld is.

‘Ik denk echt dat professionele instellingen ons nodig hebben om deze mensen te bereiken. Als je echt gelooft in je werk, dan wil je toch de mensen bereiken die het echt nodig hebben? Via ons kan je dat doen. Maar als je dit serieus wilt, dan moet je ook denken aan een goede constructie hiervoor. Maak ons onderdeel deel van de keten,

39 Hiermee bedoelen we dat het feit dat deze informele werkers individuele gezinnen/ouders helpen of ondersteunen bij opvoedproblemen niet iets is dat zij bij hun rol in de organisatie vinden horen, maar meer te maken heeft met de intrinsieke flexibiliteitsfactor die hoort bij de rol van de informele werker: het ‘inspringen waar het nodig is’ (zie hoofdstuk 2). Zij staan, met andere woorden, klaar voor mensen wanneer zich een problematische situatie voordoet, en vaak ontlenuen zij ook hun gezags- en vertrouwenspositie hieraan, maar zien dit niet als een primaire doelstelling of activiteit van hun organisatie.

maak ons officiële partners. Dat betekent toegeven dat wij diegene zijn die dat laatste stukje kunnen doen dat jullie niet kunnen doen. De brug naar de ouders. [...] Maar dan moet je wel ook bereid te zijn er iets voor terug te geven, niet alleen maar je eigen voordeel ermee willen doen. Van ons wordt altijd verwacht dat we het voor niets doen.'

(Informele werker, Zuidoost)

Zoals blijkt uit het bovenstaande citaat, hoort bij het verhaal van de onmisbare schakel ook de vraag wat tegenover staat aan het vervullen van deze rol. In lijn met het narratief van de toegankelijkheid wordt de rol van informele werkers in de samenwerking hier afgeschilderd als een specifieke 'taak' die de overheid en de formele instellingen graag vervuld zien. Sterker nog: een taak die eigenlijk onder hun eigen taken valt, namelijk zorgen dat de eigen diensten bij de juiste mensen terecht komen. Als reguliere instellingen hier niet in slagen, en informele werkers hierbij om hulp vragen, dan is een compensatie niet meer dan normaal, redeneert de informele werker.

Het vervullen van de brugfunctie wordt ook gezien als een *extra* taak: Veel van de zelforganisaties waar de respondenten actief zijn, worden door de lokale overheid ondersteund. Soms gebeurt op basis van activiteiten en projecten (in Zuidoost), soms worden structurele kosten, bijvoorbeeld huisvesting, door de lokale overheid bekostigd omdat zij aantonen een maatschappelijke functie te vervullen (in Nieuw-West).⁴⁰ De functie als bruggenbouwer wordt gezien als een bijkomende extra functie, waarbij de informele werkers wordt gevraagd het formele veld te versterken. Er wordt dus extra ondersteuning verwacht, door de overheid of door instellingen zelf.

Niet alle informele werkers leggen de nadruk op de het feit dat samenwerking met instellingen een prestatie is die vergoed zou moeten worden. Wat wel altijd op prijs wordt gesteld, is een tegemoetkoming voor de kosten die de vrijwilliger zelf maakt in de samenwerking (bijvoorbeeld telefoonkosten).

Visie van informele werkers uit zelforganisaties 'gericht op zorg'

Slechts drie van de twaalf organisaties die binnen deze studie in beschouwing zijn genomen vallen onder de verzameling 'gericht op zorg'. Deze organisaties komen allemaal uit stadsdeel Zuidoost. Vier van de geïnterviewde informele werkers zijn voortrekkers van deze organisaties. Hun organisaties zijn ontstaan vanuit de constatering dat er in een specifieke migrantengemeenschap behoefte is aan bepaalde zorg en dat bestaande voorzieningen niet of te weinig voldoen aan deze behoefte op dit moment. De doelstelling om zorg en preventie te bevorderen bij leden van de eigen gemeenschap is de kern van het bestaan van deze organisaties. Een van deze zelforganisaties is specifiek gericht op opvoeding. De andere twee organisaties richten zich iets breder op de zorg voor het gezin (huiselijk geweld, verslaving van ouders of kinderen) en van leden van de gemeenschap die 'in de knel' zijn geraakt. Deze organisaties definiëren en legitimeren hun bestaan aan de hand van een kloof tussen reguliere voorzieningen en doelgroep. Zij zijn dus, anders dan organisaties uit het eerste type, voortdurend bezig om zich te positioneren in relatie tot reguliere instellingen.

40 Dit is een structureel verschil in het beleid van de twee stadsdelen. In Zuidoost werden vroeger zelforganisaties uit verschillende etnische groepen structureel ondersteund, maar is in het nieuwe diversiteitsbeleid (2010) gekozen voor het opheffen van structurele subsidie en het verbinden van subsidie aan concrete activiteiten die bijdragen aan het maatschappelijk beleid. In Nieuw-West wordt, in elk geval tot 2011, een groot aantal zelforganisaties structureel ondersteund doordat hun huisvesting bekostigd wordt.

Barrières aan de vraagkant én aan de aanbodkant

Samenwerking met reguliere instellingen is voor deze informele werkers - zoals voor professionals - bedoeld om de kloof tussen vraag en aanbod te dichten. De kloof bestaat volgens deze respondenten aan de ene kant uit het feit dat ouders niet bereid zijn hulp te vragen en te accepteren en uit het feit dat er binnen de gemeenschap te weinig kennis is over het Nederlandse systeem en de beschikbare voorzieningen. Om dit te overkomen is voorbereidend werk nodig: laagdrempelig verspreiden van informatie over voorzieningen en mensen voorbereiden op het accepteren van hulp en advies. De activiteiten van de informele werkers zijn juist gericht op het verrichten van dit 'voorwerk'.

Aan de andere kant bestaat de kloof uit onbegrip tussen professionals en ouders die uit cultuurverschillen voortvloeit. Professionals beschikken over onvoldoende vaardigheden om met cultuurverschillen om te gaan. Daarnaast is het problematisch dat professionals die actief zijn in het domein van welzijn en preventie de verantwoordelijkheid om ondersteuning en advies te zoeken geheel bij de ouder laten. De aanbieders van opvoedingsondersteuning die bijvoorbeeld binnen het OKC actief zijn stellen zich te afwachtend op. Binnen de betreffende migrantengemeenschappen is grote behoefte aan voorlichting en ondersteuning, maar om ouders uit deze migrantengroepen te bereiken is meer *outreaching* werk noodzakelijk. Juist het zoeken van aansluiting bij de eigen organisaties die het 'voorwerk' verrichten zou een effectieve manier zijn om het aanbod meer *outreaching* te maken.

Samenwerking rondom individuele hulpverlening

Op het niveau van aanpakken van problemen bij individuele gezinnen zien de informele werkers uit deze organisaties ook een meerwaarde in samenwerking met het reguliere veld. Toch hangt ook hier volgens veel informele werkers het succes onder andere af van de bereidheid van professionele instellingen om verandering in te brengen in hun werkwijze.

Het *toeleiden* naar professionele hulp bij problematische situaties zien deze informele werkers in principe als een rol die zij op zich zouden kunnen nemen. Soms doen zij dit ook al, maar in andere gevallen geven zij aan dat het wantrouwen bij mensen uit hun achterban te groot is, waardoor zij zelf hun vertrouwenspositie op het spel zouden zetten wanneer zij mensen zouden doorverwijzen naar de reguliere hulpverlening. Zij zijn positief over de mogelijkheid dat zij zelf ingeschakeld zouden worden door instellingen om een hulptraject te begeleiden als *bemiddelaar*. Wel vinden ze dat deze vorm van samenwerking niet *ad hoc* plaats zou moeten vinden, maar als onderdeel van een structurele relatie waarvan het leren van elkaar een noodzakelijke onderdeel vormt.

'Wat nu soms gebeurt, is dat als de hulpverlening volledig vast is gelopen en de hulpverlener geen kant meer op kan... dan zoeken ze een vrijwilliger die kan helpen om het gesprek met het gezin weer op gang te krijgen. Verder niets. Maar ik vind het niet zo goed dat je vrijwilligers alleen inschakelt als de hulpverlening al is vastgelopen.

Het is ook een zware taak.'

(Informeel werker, Zuidoost)

'Ik denk dat samenwerking mogelijk is, maar dan moeten hulpverleners ook bereid zijn om te luisteren naar wat zij anders kunnen doen. Laat mij een voorlichting voor hen verzorgen. Ik denk dat zij vaak niet weten hoe het overkomt op deze mensen, wat zij zeggen en doen. Hoe maak je ruimte voor het groeien van vertrouwen?'

(Informeel werker, Zuidoost)

Door het leren van elkaar zouden volgens informele werkers beide expertises (van de formele hulpverlener en van de informele werker) elkaar moeten versterken. Wel brengt samenwerking op dit niveau

enkele dilemma's met zich mee. Een spanning die doorschemert in de verhalen van informele werkers betreft handelsvrijheid van de informele versus verantwoordelijkheid van de formele hulpverlener. De protocollen en aansprakelijkheid waaraan een formele organisatie aan is verbonden - de manier waarop binnen instelling met signalen wordt omgegaan - blijken in sommige gevallen haaks te staan op de vrijheid en persoonlijke betrokkenheid die volgens informele werkers juist het succes bepalen van informele ondersteuning. Vergelijk voor dit punt de twee volgende verhalen:

'Johanna [een informele werker van de organisatie] was in die periode ook werkzaam bij het OKC. Iemand uit de gemeenschap, een vrouw die bekend is bij allerlei instanties maar waar niemand iets mee opschiet, zag haar zitten bij de receptie. De vrouw is heel slecht bereikbaar voor hulpverleners. Maar ze herkende Johanna als een sleutelfiguur die bekend is in de gemeenschap. De vrouw neemt Johanna in vertrouwen en vertelt het hele verhaal. Ze vertrouwt haar toe dat ze soms het einde van de tunnel niet meer ziet, een dieptepunt van wanhoop bereikt en op zulke momenten denkt zij dat ze maar een einde moet maken aan haar leven en dat van het kind. Johanna heeft het gevoel dat dit een vraag is om persoonlijke aandacht en geborgenheid. Helaas is Johanna de komende tijd in het buitenland, dus vraagt ze een professional van het OKC om voor haar deze mevrouw in de gaten te houden, gezien wat ze haar verteld heeft: 'Laat ons haar een gevoel geven van: je doet het goed, geen paniek, en wij zijn er voor je.' Deze professional vertelt het echter weer aan een andere collega, die contacten heeft met allerlei instanties waar het steeds niet lukt om deze vrouw te helpen. Er wordt onmiddellijk ingegrepen, 's'avonds staat de politie voor de deur van de vrouw. Johanna belde mij huilend. Ze werd gebeld door mensen van de gemeenschap en uitgescholden als verrader.[...] Ze zat daar met een dubbele pet. Voor de vrouw is zij een vertrouwenspersoon. Maar ze zit ook bij het OKC. Vanuit je positie als vertrouwenspersoon krijg je andere informatie, en juist die informatie heb je vaak nodig, die missen hulpverleners juist, die krijgen niet het hele plaatje te zien. Het is heel fijn als je op basis van deze positie kan samenwerken met professionals, maar de vraag is: hoe ga je met die informatie dan om? En hoe gaan de professionals er mee om?'

(Informele werker, Zuidoost)

'Enkele weken geleden kwam een vrouw bij mij, alleenstaande moeder, die we al vaker geholpen hebben met allerlei problemen [...]. Ze zei dat ze eigenlijk niet meer geholpen wilde worden. Ze zei tegen mij: 'Ik maak er een einde aan, ik wil niet meer leven.' Toen zei ik: 'Oke, dat is makkelijk, dan is het probleem opgelost, dossier gesloten.' En ik sloot haar map. 'Nee, maak maar weer open, zei ze.' Toen bleek ze toch weer bereid om te zoeken naar een oplossing samen en dat hebben we ook gedaan. Wat denk je dat er gebeurt was als ik op dat moment een instelling had gebeld?'

(Informele werker, Noord)

Deze verhalen laten zien dat informele werkers regelmatig met heftige situaties te maken krijgen, waar hulpverleners moeilijker bij kunnen. Maar ook dat de verschillende manieren waarop op heftige signalen wordt gereageerd een dilemma kunnen vormen in de samenwerking tussen informele werkers en professionele instellingen. Het gevoel niet 'op een lijn' te zitten met professionals kan ervoor zorgen dat informele werkers delicate situaties in eigen handen willen houden, omdat ze bang zijn dat professioneel ingrijpen de situatie juist erger of ingewikkelder kan maken dan het is.

De respondenten uit zelforganisaties gericht op zorg zien hun werk als een noodzakelijke aanvulling op het werk van reguliere instellingen. Zij begrijpen duidelijk hun rol als dat van *bruggenbouwers*, en weerspiegelen hierin de positie van professionals. Wat wel een belangrijk verschil is, is dat zij de rol die zij zelf vervullen zien als een functie die binnen het reguliere aanbod zou moeten vallen. Bij deze organisaties zien we dan ook een vrij sterk gevoel van onvrede over het feit dat zij werk doen dat

weliswaar als ‘ontbrekende schakel’ binnen die reguliere hulpverlening ervaren wordt, zonder dat hier iets tegenover staat. Een ander verschil is dat zij de afstand tussen professionals en ouders zien als een ‘reële afstand’ (in tegenstelling tot het standpunt van de ‘denkbeeldige drempel’ die de meeste professionals verdedigen).

5.3 *Discussie*

Uit interviews met betrokkenen in het veld blijkt dat beide narratieven gebruikt worden om het belang van samenwerking te duiden en om de eigen positie te legitimeren, soms door elkaar heen. Dit leidt zoals gezien tot contrasterende eindoordeel over:

- De verantwoordelijkheid van de verschillende spelers.
- De aard van de ervaren afstand tussen migrantenouders en reguliere jeugdvoorzieningen.
- De beoogde rol van professionals in het pedagogisch veld.
- De beoogde rol van vrijwilligers in het pedagogisch veld.
- De vraag of vrijwilligers vergoed moeten worden.

Het narratief van de toegankelijkheid blijkt dominant te zijn in de manier waarop de noodzaak van samenwerking wordt begrepen. Dit geldt in elk geval voor het reguliere veld. Respondenten uit professionele instellingen zien het onvoldoende bereik van migrantengroepen door de reguliere voorzieningen als de belangrijkste aanleiding voor en doelstelling van samenwerking met informele werkers.

Professionals nemen in de manier waarop zij de afstand tussen instelling en migrantenouders begrijpen slechts een deel van de verschillende factoren in beschouwing die in wetenschappelijke literatuur en in het ZonMW programma Diversiteit in het Jeugdbeleid worden uitgelicht (zie hoofdstuk 4). De professionals nemen de toegankelijkheidsbarrières aan de aanbodkant, waarop in het wetenschappelijk debat wordt gewezen, niet mee in hun betoog. Zij brengen afstand slechts in relatie met de andere twee belemmeringsfactoren uit het narratief van de toegankelijkheid. Het gaat hierbij om de houding van migrantenouders tegenover opvoedondersteuning en toegankelijkheidsbarrières aan de vraagkant (het ‘standpunt van de denkbeeldige drempel’). Slechts een enkele respondent uit het jeugdzorgveld noemde ‘cultuurblindheid’ als een belemmeringsfactor in de hulpverlening. Professionals ervaren bij samenwerking met het informele veld dus geen behoefte om radicale veranderingen door te voeren in de wijze waarop ondersteuning geboden moet worden.

Deze *status quo* houding van professionals hangt ook samen met een sterke nadruk op de scheiding van expertises. Professionals benadrukken dat gewaakt moet worden voor het risico dat informele werkers de taken van professionals over gaan nemen. Wanneer binnen zelforganisaties wordt geëxperimenteerd met een eigen (meer of minder geformaliseerd) aanbod aan opvoedondersteuning, ervaren professionals uit het preventief veld dit als ongepast en voedt dit wantrouwen en afstand aan hun kant. Ook respondenten uit het jeugdzorgveld benadrukken dat het belangrijk is de verantwoordelijkheid van de professional bij de professional te laten. In de praktijk blijkt echter dat er soepeler omgegaan wordt met de scheiding van taken en rollen in dit veld. De rol die de meeste professionals zichzelf toeschrijven in de samenwerking is het aangaan van allianties met informele werkers die een rol willen spelen als bruggenbouwers, het verschaffen van duidelijke informatie over het eigen aanbod en bereid zijn om dit aanbod eventueel (tijdelijk) bij de zelforganisaties aan te bieden. De bruggen-

bouwende rol van vrijwilligers in de beoogde samenwerking wordt meestal beperkt tot de functie van *toeleider*. Binnen de jeugdzorg wordt meer geloofd in de rol van de informele werker als *bemiddelaar*. De overige mogelijke functies van de informele werker in de samenwerking die we in hoofdstuk 4 hebben onderscheiden (de spreekbuis en de pionier) worden niet meegenomen in de verhalen van professionals.

Opmerkelijk is dat wanneer professionals praten over verantwoordelijkheden binnen de samenwerking en over de *status* van vrijwilligers, zij zich wel duidelijk beroepen op het narratief van de *civil society*. Vooral het leidmotief, dat ieder zelf weer verantwoordelijkheid moet nemen voor het verbeteren van de eigen positie, wordt overgenomen. De meeste professionals zijn geen voorstanders van het idee dat informele werkers meer professionaliseren richting een betaalde positie of dat hun organisaties een meer officiële plek krijgen in de zorgketen. Ter onderbouwing van hun houding ten opzichte van vrijwilligerswerk beroepen zij zich op de intrinsieke waarde van vrijwilligerswerk - een ideaal dat, zoals we zagen, bezongen wordt in het narratief van de *civil society*, in lijn met het idee dat de burger weer verantwoordelijkheid moet nemen en dat iets vrijwillig doen voor de medemens weer normaal moet worden. De kenmerken die binnen het narratief van de *civil society* gelden als de kracht van het vrijwilligerswerk (eigen kracht, warm, persoonlijk, dichtbij, et cetera) vinden professionals van groot belang voor de functie van de bruggenbouwer.

De positie van informele werkers is minder eenduidig. Wanneer informele werkers in hun verhalen een poging doen om de eigen positie in het zorgveld te definiëren en te legitimeren in relatie tot het reguliere veld, sluiten zij in veel gevallen aan bij het narratief van de toegankelijkheid. Het standpunt van de 'onmisbare schakel' -het idee dat het optreden van informele werkers *essentieel* is voor het slagen van de hulpverlening voor migrantenouders vanuit reguliere voorzieningen- is een zeer diffuse manier waarop informele werkers hun positie legitimeren. Een aantal informele werkers is van mening dat er een reële kloof bestaat tussen het reguliere aanbod en de leefwereld van ouders uit hun achterban. Maar er zijn ook informele werkers die het standpunt van de 'denkbeeldige drempel' verdedigen. In beide gevallen zijn informele werkers van mening dat hun optreden van essentieel belang is voor het slagen van de hulp en ondersteuning voor ouders uit hun achterban. Het standpunt van de 'onmisbare schakel' wordt overigens ook door meerdere professionals gedeeld. Maar terwijl professionals hier appelleren aan het narratief van de *civil society*, appelleren vrijwilligers hier aan het narratief van het dichten van de kloof. Dat wil zeggen, professionals stellen dat het vervullen van de essentiële rol van de informele werkers uiteraard op vrijwillige basis kan plaatsvinden. Vrijwilligers daarentegen, menen dat de verantwoordelijkheid voor de taak die zij vervullen onder de reguliere instellingen valt en dat zij als het ware helpen bij de uitvoering van iets waartoe die instellingen zonder hen niet in staat zijn.

Echter, voor het begrijpen van de manier waarop de meeste informele werkers hun eigen ondersteunende functie tegenover de achterban conceptualiseren, biedt het narratief van de *civil society* een beter kader. Hun inzet en de organisaties die zij hebben opgericht zijn in eerste instantie gericht op het versterken van de gemeenschap, *empowerment* processen en het lotgenotencontact. Hoewel deze organisaties ook streven naar een betere participatie van hun leden in de samenleving, en het gebruikmaken van de beschikbare voorzieningen beschouwd wordt als een belangrijke stap in dit proces, geven in het specifieke geval van opvoeding een aantal organisaties de voorkeur aan een oplossing in eigen kring. Dit heeft onder andere te maken met hun visie op opvoedondersteuning, waarin het bestaan van een vertrouwensrelatie en een 'veilige ruimte' binnen een vertrouwd collectief als onmisbare voorwaarden worden gezien voor een effectieve verbetering op niveau van welzijn en

preventie. Het is een visie op opvoedondersteuning waarin de nog te nemen stappen beschouwd worden als collectieve stappen: het 'samen verantwoordelijkheid nemen'. Het standpunt van de 'ouder als expert' is hier ook mee verbonden. Deze standpunten zijn allen zeer goed te rijmen met het narratief van de *civil society*.

Een (aanzienlijk) deel van de informele werkers - die ook redeneren vanuit de juist beschreven pedagogische visie - vindt de verbinding met reguliere pedagogische voorzieningen wel belangrijk. Deze informele werkers vinden dat de kennis die beschikbaar is op pedagogisch gebied in Nederland ook ter beschikking moet staan voor migrantenouders.

Ook als het gaat om wat vrijwilligers (inhoudelijk) verwachten van de samenwerking met professionals, is het narratief van de *civil society* dominant bij de meeste vrijwilligers. Professionals moeten, wanneer zij ouders uit de eigen groepen adequaat willen ondersteunen, meer aansluiten op wat binnen de zelforganisaties al gebeurt. Professionals moeten bereid zijn om de formele kaders waarin zij gewend zijn te werken los te laten en de informele processen die binnen de zelforganisaties gaande zijn te benutten en te versterken. Een sleutelwoord in de beoogde relatie tussen professional en ouders in de visie van informele werkers is *gelijkwaardigheid*. De precieze invulling van de rol van professionals binnen dit model van samenwerking dat duidelijk 'tegen de stroom ingaat' blijft echter onbepaald in de verhalen van informele werkers. Dit is niet verbazingwekkend gezien ook in het breder maatschappelijk en wetenschappelijk debat de positie van professionals binnen het narratief van de *civil society* nog niet duidelijk gedefinieerd is.

Op basis van het voorafgaande kunnen we de paradox waarmee hoofdstuk 3 eindigde ook begrijpen. Professionals en informele werkers, zagen we, hebben beiden als grootste klacht over de ander dat de die geen belangstelling heeft voor samenwerking. Beide hebben het idee dat het de ander is die de deuren dicht houdt en geen toenadering zoekt. Professionals zoeken toenadering tot zelforganisaties door hun aanbod voor informele werkers inzichtelijk te maken -bijvoorbeeld door folders langs te brengen of te vragen of zij een presentatie kunnen houden over het eigen aanbod voor de achterban van de organisatie.

Ook vragen zij informele werkers of ze mensen kunnen doorsturen naar reguliere cursussen en voorlichtingen. Deze acties worden echter door informele werkers niet begrepen als 'toenadering'. Zij worden eerder geschaard onder pogingen om goedkoop gebruik te maken van het netwerk van zelforganisaties voor het vergroten van het eigen cliëntenbestand, met het eigen belang voorop, dat wil zeggen: zonder dat gekeken wordt naar de daadwerkelijke behoefte van die potentiële cliënten.

Informele werkers reageren hier dan ook met weinig enthousiasme op, wat het beeld dat zij gesloten zijn en geen behoefte aan verbinding hebben bij professionals bevestigd. Er is daarentegen een opening naar de professional wanneer hij of zij bereid is te kijken naar wat informele werkers zelf doen en hierbij aan te sluiten (en, voor sommige informele werkers, hier van te leren). Wanneer professionals niet geïnteresseerd blijken in de aanpak van informele werkers, zien de laatste dit als een bevestiging dat professionals op het verkeerde spoor zitten. En dat ze dus eigenlijk niet *oprecht willen* dat de situatie van migrantenouders verbetert. Dit idee voedt begrijpelijkerwijs wantrouwen jegens professionals.

Over het algemeen lijken professionals meer belang te hechten aan de scheiding van rollen en taken tussen professionals en informele werkers, terwijl informele werkers juist een meerwaarde zien in het naar elkaar toegroeien: professionals moeten volgens hen in hun aanpak wat meer gaan lijken op informele werkers, terwijl informele werkers juist meer deskundigheid moeten verwerven over opvoeding. In het vermengen van expertises, meer dan in het scheiden ervan, lijkt voor informele

werkers de meerwaarde van samenwerking te liggen. Dit betekent vooral van elkaar leren en niet dat er geen duidelijke afspraken moeten komen over van wie wat verwacht wordt in de samenwerking.

Drie van de twaalf zelforganisaties die binnen deze studie in beschouwing genomen worden, vallen onder de verzameling die we 'gericht op zorg' genoemd hebben. Zij zijn met name gericht op *linking*, het toegankelijk maken van reguliere voorzieningen voor migrantengemeenschappen. De informele werkers die binnen deze organisaties actief zijn gebruiken expliciet het narratief van de toegankelijkheid zowel in hun poging erkenning voor hun werk te krijgen, als bij de interpretatie van hun eigen maatschappelijke rol in hun gemeenschap en de (beoogde) samenwerking met professionals. Het is wellicht geen toeval dat bij deze organisaties die actief zijn in het stadsdeel Zuidoost het narratief van de toegankelijkheid erg sterk is, aangezien de lokale overheid hier bewust een poging doet om een inhoudelijke richting voor de samenwerking van boven af te ontwikkelen. Ook bij deze organisaties zien we echter dat dit narratief moeilijk te rijmen valt met het idee van 'puur vrijwilligerswerk'. Gezien zij hun werk duidelijk vormgeven als aanvulling op en voorwaarde voor het slagen van reguliere ondersteuning en hulpverlening, rijst al snel een gevoel van onvrede over het feit dat zij werk doen dat weliswaar als 'ontbrekende schakel' binnen die reguliere hulpverlening ervaren wordt, maar zonder dat hier iets tegenover staat. Zodoende ontstaat bij deze informele werkers het gevoel dat zij werk overnemen van de reguliere instellingen zonder hier vergoed voor te worden. Ze proberen zich dus in overeenstemming met het beleid van het stadsdeel binnen het narratief van de toegankelijkheid te profileren, maar dan willen ze wel waar voor hun geld –of, meer *to the point*: geld voor hun waar.

6 *Casussen van samenwerking*

Wanneer de condities voor de ‘vruchtbare bodem’ waaraan we het eerste deel van onze beschouwing aan hebben gewijd, vervuld zijn, zou dit betekenen dat concrete samenwerkingsverbanden tussen professionele instellingen en zelforganisaties gemakkelijker *kunnen* ontstaan. Echter, deze randvoorwaarden bepalen nog niet of een samenwerking daadwerkelijk ontstaat en succesvol blijkt. Dit hoofdstuk is besteed aan casussen van samenwerking tussen informele werkers en reguliere instelling.

Ten eerste zetten we twee casussen van een succesvolle samenwerking uiteen. De extensieve omvang van de beschrijving heeft te maken met de centrale plaats die deze twee casussen innamen in het onderzoek. Zij zijn langdurig gevolgd door een interactief onderzoekstraject dat ook bedoeld was om de praktijken zelf te ondersteunen. De inzichten die verworven werden naar aanleiding van deze praktijken vormden als het ware een leidraad tijdens het gehele onderzoek. De lezer wordt nu langs deze lijn meegenomen in de hoop dat deze ‘duik’ in de praktijk een aantal van de punten die in de vorige hoofdstukken zijn beargumenteerd tot leven komen. Dit is bovendien een volgend niveau: waar het hiervoor ging om de vruchtbare bodem voor verbinding in het veld, gaat het nu over succesfactoren (en belemmeringen) voor het slagen van concrete verbindingen. Na de twee uitgebreide casussen, zullen wij twee kortere casussen uiteenzetten van samenwerkingspogingen die niet hebben geresulteerd in succesvolle samenwerking. In het laatste deel van dit hoofdstuk trekken we enkele conclusies uit de vier casussen.

6.1 *Casus1: Vice Versa in samenwerking met het reguliere veld in Zuidoost*

Stichting Vice Versa is een vrouwenorganisatie gericht op de Ghanese gemeenschap in Amsterdam Zuidoost en meer in het algemeen op Afrikaanse bewoners van het stadsdeel. De organisatie is in 1998 opgericht door enkele Ghanese vrouwen uit Zuidoost (eerste generatie migranten). Zij constateerden dat veel mensen uit hun gemeenschap vaak niet wisten welke voorzieningen er beschikbaar waren en waar zij belangrijke informatie vandaan konden halen. Aan de andere kant bleken de instellingen weer de weg niet te vinden naar de Ghanezen. De missie van de stichting is als intermediair fungeren tussen deze bewoners en instellingen in Zuidoost, met een bijzondere focus op opvoeding. Vice Versa geniet grote bekendheid in de Ghanese gemeenschap in Zuidoost, en is ook bekend bij veel professionals.

In het volgende zoomen we in op Vice Versa en de ontwikkelende verbindingen die de stichting opbouwt met verschillende organisaties in het reguliere veld van jeugdzorg en opvoedondersteuning in Zuidoost. Hieronder vallen onder andere: Bureau Jeugdzorg, de uitvoerende jeugdzorginstellingen Spirit en Altra, de welzijnsinstelling voor preventieve ondersteuning Swazoom, de psychiatrische instelling Mentrum, het Jellinek (verslavingszorg), verschillende scholen en instellingen voor speciaal onderwijs.

Embleem voor de ‘samenwerkingsdrieboek’ in Zuidoost

Tussen mei 2010 en oktober 2011 heb ik de ‘casus Vice Versa’ gevolgd. De kans om de stichting en haar relaties met zowel het reguliere veld voor jeugd en gezin als het stadsdeel Amsterdam Zuidoost van dichtbij te volgen, werd mij onder andere geboden door de betrokkenheid van de Kenniswerkplaats Tienplus in de begeleiding van het project Samen Sterk in Samen Leven dat Vice Versa in deze periode uitvoerde (zie onder). Naast het deelnemen aan de begeleidingscommissie werd mijn betrokkenheid

met de deelnemers geïntensiveerd tijdens het actief meedoen aan de organisatie, voorbereiding en uitvoering van de netwerkbijeenkomst met professionals waar het project mee werd afgesloten. Daarnaast is samen met de voorzitter van Vice Versa aan een gemeenschappelijk product gewerkt, namelijk een sociale kaart van Amsterdam Zuidoost die het reguliere en informele veld rondom jeugd en gezin in kaart brengt. De belangrijkste databronnen voor het onderzoek waren de regelmatige contacten en gesprekken met de kaderleden van Vice Versa; de discussies die gevoerd werden in de begeleidingscommissie, gesprekken en interviews met andere betrokkenen waaronder professionals uit samenwerkende instellingen en beleidsambtenaren van het stadsdeel.

Vice Versa profileert zich in Amsterdam Zuidoost expliciet als schakel tussen pedagogische voorzieningen en Ghanese ouders. Deze rol sluit goed aan bij het diversiteitsbeleid van het stadsdeel, waar sinds 2010 een sterk accent is komen te liggen op de samenwerking tussen zelforganisaties, reguliere instellingen en overheid. Zoals we zagen in hoofdstuk 4 heeft het stadsdeel een expliciete visie ontwikkeld over samenwerking, in de geest van het narratief van de toegankelijkheid. Vice Versa doet uitdrukkelijk een poging om zich te schikken in de rol van de bruggenbouwer. Het project Sterk in Samen Leven, dat door de stichting is uitgevoerd in 2010-2011, was ook een van de drie 'drempelverlagende projecten' gericht op het vergroten van de toegankelijkheid van reguliere voorzieningen voor bewoners van Zuidoost middels de inzet van actieve burgers. Deze projecten werden door het stadsdeel deels gefinancierd en in 2010 begeleid in de *stuurgroep drempelverlagers*.⁴¹ De stichting wordt regelmatig uitgenodigd als voorbeeld van een *good practice* in publieke bijeenkomsten over de samenwerkingsdriehoek tussen overheid, zelforganisaties en reguliere instellingen. In het volgende zullen we zien dat de casus van Vice Versa inderdaad ook in veel opzichten gezien kan worden als een succes, maar ook dat er spanningen bestaan die de relatie van Vice Versa met het stadsdeel en de professionele wereld compliceren.

Wat doet Vice Versa?

De kern van Vice Versa zijn de drie oprichtsters. Naast hun rol als informele werkers bij Vice Versa, zijn deze Ghanese vrouwen ook actief (of waren dat tot kort geleden) als professionals in reguliere organisaties in de sector opvoedondersteuning en/of jeugdzorg. De bruggenbouwerrol die zij als informele werkers op zich nemen, heeft drie verschillende niveaus: preventie, signalering en individuele begeleiding.

Niveau van preventie

Vice Versa verspreidt informatie over het aanbod aan opvoedondersteuning, over het schoolsysteem en het speciaal onderwijs. Dit doen de informele werkers die in de stichting actief zijn via via, door periodieke informatiebijeenkomsten voor de achterban en via de radio. Deze activiteiten zijn deels gericht op het wegwijs maken van ouders in bestaande voorzieningen. Vaak worden met deze doelstelling professionals uitgenodigd om het aanbod van hun organisatie te presenteren. Anderzijds probeert Vice Versa met deze informatieverstrekking de basale opvoedcompetenties van ouders te vergroten. Ook het vergroten van kennis over opvoeding en ontwikkeling wordt door de informele werkers beschreven als een vorm van 'voorwerk', waar eventueel advies en hulpverlening vanuit het reguliere

41 Aan het stuurgroep namen de volgende projecten deel: Samen Leven Samen Wonen (Vice Versa), Mama Cares (Jellinek en Punt P) en Netwerk Vertrouwenspersonen Zuidoost (Samen Wonen Samen Leven). De projectleiders kwamen in de periodieke stuurgroepbijeenkomsten samen met beleidsadviseurs van het stadsdeel om het stadsdeel te informeren over de vorderingen en tegelijkertijd om elkaar te adviseren.

circuit op kan voortbouwen. Door het vergroten van inzicht in basale opvoedingsmechanismen, wordt het voor ouders ook makkelijker om eventuele problemen te herkennen en dus om advies te zoeken en accepteren. De themabijeenkomsten die Vice Versa de afgelopen jaren regelmatig heeft gehouden voor de eigen achterban werden volgens de informele werkers goed bezocht.

Gebruik van radiozenders

De stichting en andere informanten ervaren het verspreiden van informatie via de radio als zeer belangrijk. Lokale radiozenders bereiken een groot aantal Ghanese bewoners in Zuidoost. Vice Versa heeft de afgelopen jaren wekelijks programma's verzorgd over opvoeding op drie verschillende zenders, in vier verschillende talen: Twi, Hausa, Ga en Engels.

'Afgelopen maand hebben we in voorbereiding op de eindexamens een hele reeks zendingen alleen over de Cito-toets gesproken. Daar was een enorme behoefte aan, merkten we. Luisteraars kunnen tijdens ons programma's bellen met vragen. Voortdurend kregen we mensen aan de lijn met de 'klacht' dat we dit veel eerder hadden moeten doen. Mensen zeiden: 'Had ik deze informatie toch zelf gehad toen mijn kind op school zat! Waarom komen jullie nu pas hiermee?' Ook belden veel ouders met verdere vragen.'

(Voorzitster Vice Versa)

In het vertellen over het succes van de radiozendingen legt de voorzitter van Vice Versa de nadruk op het verspreiden van informatie over het onderwijssysteem en speciaal onderwijs. Bijzonder trots is zij over het toenemend gebruik van de voorschool door Ghanese gezinnen. 'De voorschool loopt vol dankzij ons. Mensen wisten vroeger niet eens dat het bestond, of waren sceptisch. Wij hebben via allerlei wegen en vooral via de radio de boodschap gegeven: Mensen, *this is it*. Als je het beste wil voor je kind, moet je hier beginnen', aldus de voorzitter. Ook maakte Vice Versa een Engelstalige korte film op dvd over de voorschool, voor de Afrikaanse doelgroep. Regelmatig gaan radiozendingen ook over speciaal onderwijs. Dit is een heel gevoelig onderwerp binnen de Ghanese gemeenschap. Ouder schrikken meestal erg van een verwijzing naar speciaal onderwijs, ze hebben het gevoel dat hun kind onterecht geplaagd wordt te midden van kinderen met zeer zware handicaps. Vaak ervaren zij dit ook als een teken van discriminatie.

'Wij brengen dit aan bod, geven informatie over wat speciaal onderwijs in feite is. En we laten zien dat het vaak zin heeft. Mensen moeten het zien als een kans waar zij juist gebruik van kunnen maken. Ik heb mooie voorbeelden: Ik ken bijvoorbeeld een jongen die als kind die naar het Kabouterhuis ging; hij is nu een consultant. Deze voorbeelden stellen mensen gerust.'

(Voorzitster Vice Versa)

Het is volgens de informele werkers van Vice Versa ook belangrijk dat de beeldvorming van speciaal onderwijs verandert in de gemeenschap, dit maakt het voor ouders die hier zelf mee te maken krijgen ook makkelijker. Dit kan je via een medium als de radio bereiken.

Niveau van signalering

Vice Versa heeft ook een functie in het opvangen van signalen binnen de Ghanese gemeenschap, waarover zij de lokale overheid informeren. Deze functie is echter niet geformaliseerd in een structuur, maar het doorgeven van signalen gebeurt in *ad hoc* situaties. Op basis van een aantal van deze

signalen is in 2006 in opdracht van DMO een onderzoek uitgevoerd door Vice Versa⁴², dat er onder andere op wees dat kindermishandeling of -verwaarlozing vaak voorkomt in de Ghanese gemeenschap in Zuidoost. Dit blijkt onder andere een gevolg te zijn van het feit dat veel ouders lijden aan (onbehandelde) psychische klachten. Ook bleek hieruit dat veel gezinnen (waarvan een groot percentage eenoudergezinnen zijn) moeilijkheden ervaren in het combineren van arbeid- en zorgtaken. Op basis van deze resultaten heeft Vice Versa onder andere het radioprogramma 'Obaatan Pa' (positief ouderschap) verzorgd, gefinancierd door Stichting Kinderpostzegels, met als doelstelling het voorkomen van kindermishandeling. Ook het project Sterk in Samen Leven, door het stadsdeel en ZonMw gefinancierd, werd op basis van uitkomsten van het onderzoek opgezet (zie onder).

Niveau van individuele begeleiding

De informele werkers van Vice Versa bieden regelmatig individuele begeleiding of hulp aan gezinnen op vrijwillige basis. Zij worden hiervoor direct benaderd door ouders uit de Ghanese gemeenschap zelf, maar ze worden ook gevraagd door jeugdzorginstellingen die moeilijkheden ervaren in de communicatie met ouders. De inzet op verzoek van professionals zullen we later behandelen, in het onderdeel waarin de relatie met reguliere instellingen wordt besproken. We focussen hier op individuele begeleiding van ouders en kinderen die rechtstreeks in contact komen met Vice Versa.

De informele werkers zijn bekend in de Ghanese gemeenschap in Zuidoost. Regelmatig komen ze via via in contact met gezinnen in problematische situaties wat betreft opvoeding of ontwikkeling van de kinderen. Hun rol komt dan vooral neer op het gesprek aangaan met de ouders. Zij helpen hierbij ouders om de vraag of behoefte die zij hebben te formuleren. Wanneer het aan de orde lijkt, worden de ouders geïnformeerd over relevante hulpvoorzieningen en in contact gebracht met hulpverleners waar de informele werkers meestal direct contact mee hebben. Vaak gaan zij ook mee naar de instelling. In relatie tot de rollen die we in hoofdstuk 2 hebben onderscheiden, vervullen de informele werkers van Vice Versa de rol van de *betrokken adviseur, sociale makelaar, bemiddelaar tussen ouders en kinderen, informele hulpverlener en bemiddelaar/aanvullende begeleider bij professionele hulpverlening*.⁴³

Een probleem die de informele werkers signaleren bij het toeleiden van ouders naar formele hulp, is de afhankelijkheidsrelatie die soms ontstaat tussen ouders en informele werkers, die daarna moeilijk meer losgelaten wordt. De vertrouwelijke positie die de informele werker geniet blijkt soms moeilijk overgenomen te worden door de hulpverlener.

'Ghanese mensen zijn niet gewend om problemen met andere te delen. Het lukt je om contact te maken met een persoon en over zijn probleem te praten. Je merkt dat het een probleem is dat heel lang speelt, terwijl die persoon hier nooit over heeft verteld. Het is al veel dat die persoon er eindelijk met iemand over heeft durven praten, maar dan wilt hij absoluut niet dat derden hier over horen of betrokken worden. In het geval van gezin A. had een schoolbegeleidster mij ingeschakeld. Het is gelukt om met het gezin over het probleem te praten en hen te overtuigen dat dit probleem aangepakt moest worden. Dit is een soort basiswerk, voorwerk dat nodig is voor dat hulp door de mensen geaccepteerd wordt. Via de schoolbegeleidster kwam er toen een ronde tafel gesprek, waar onder ander Kansweb en het stadsdeel aanwezig waren, om het geval van het gezin te bespreken. Hierdoor is de Opvoedpoli ingeschakeld, en gezien de achtergrond, is het gezin aan P. toevertrouwd (jonge hulpverlener met Ghanese achtergrond). Toch belt meneer A. mij elke dag. Hij wil per se dat ik betrokken blijf. Ik probeer los te

42 Dit onderzoek werd uitgevoerd met ondersteuning van het onderzoeksbureau Lysias Consulting.

43 Zie hoofdstuk 2, paragraaf 'Veelzijdige ondersteuning rondom opvoeden en opgroeien', subparagraaf 'individuele ondersteuning'.

laten en hem te overtuigen dat P. hem zal helpen. Dat vindt hij moeilijk. Het is ook zo dat in onze cultuur ouderen geen advies accepteren van jongeren. Zij denken: 'Jij kan mijn dochter zijn en je zou mij moeten vertellen hoe ik mijn kinderen op moet voeden'?'

(Voorzitster Vice Versa)

Zoals blijkt uit het bovenstaande citaat, conceptualiseren de informele werkers van Vice Versa het werk dat zij doen bij het toeleiden van gezinnen naar formele hulp als *voorwerk*, een term die we al boven tegenkwamen op het niveau van preventie. Dit is dus een vorm van begeleiding die voorbereidend is op het werk van een hulpverlener uit een reguliere instelling. Op individueel niveau bestaat het 'voorwerk' uit het praten over de situatie in het gezin, en de ouder helpen met het formuleren van een hulpvraag. Het gaat er vooral om de ouder bewuster te maken van de eigen situatie in de opvoeding en van het feit dat hij hier verandering in kan brengen. Ook helpt de informele werker de ouder zelf na te denken wat hij zou willen veranderen aan de situatie. Wanneer het gaat om lichte problemen, geven de informele werkers zelf ook advies.

Het project Sterk in Samen Leven

In 2010 heeft Vice Versa het project Sterk in Samen Leven (SISL) opgezet, waarbij 25 Ghanese bewoners van Zuidoost geworven zijn om als 'intermediairs' te fungeren tussen Ghanese ouders en pedagogische instellingen. De intermediairs werden getraind om bij te dragen aan het overbruggen van de afstand tussen Ghanese ouders naar reguliere voorzieningen, voornamelijk door 'mond tot mond reclame' in de Ghanese gemeenschap. Het project werd gefinancierd door het stadsdeel Zuidoost en ZonMw.

SISL heeft een prominente rol gespeeld in het onderzoeksproces, omdat veel observaties en gesprekken zijn gehouden rondom de begeleiding van dit project. Samenwerking met reguliere instellingen stond immers centraal. Niet alleen omdat professionals uit reguliere instellingen betrokken werden in de ontwikkeling, uitvoering en begeleiding van het project, maar ook omdat de toekomst van het project, formeel afgerond in 2011, afhangt van de mate waarin duurzame verbindingen tot stand zullen komen met formele instellingen. Het laatste is echter niet onproblematisch, zoals we zullen zien.

De training voor de intermediairs duurde anderhalf jaar en werd ontwikkeld en verzorgd in samenwerking met reguliere instellingen, waaronder SO&T, Bureau Jeugdzorg, Swazoom, Spirit, Metrum, Jellinek, Samen Wonen Samen Leven en Mexit. Onder andere werden de volgende onderwerpen behandeld:

1. Bewustwording van eigen socialisatieproces.
2. Opvoeden in twee culturen.
3. Ontwikkelingsfasen van kinderen.
4. Opvoedingstijlen.
5. Rol van ouders in de opvoeding.
6. Beter omgaan met pubers.
7. Nederlands onderwijssysteem.
8. Hoe geef je vorm aan je rol als intermediaire.
9. Bespreking van elkaars ingebrachte casuïstiek.
10. Sociale kaart van voorzieningen voor opvoedingsondersteuning.

Dankzij de training zijn deze intermediairs in staat om een deel van de werkzaamheden die we boven toeschreven aan de informele werkers van Vice Versa uit te voeren.⁴⁴ Het gaat vooral om het verspreiden van informatie over reguliere opvoedvoorzieningen (preventief aanbod, hulpverleningsaanbod en vrijetijdsaanbod) in de gemeenschap, door informele gesprekken met andere leden. Onder begeleiding van de informele werkers (hiermee bedoelen we de kaderleden die de stichting hebben opgezet) kunnen zij ook gezinnen met problemen toeleiden naar de juiste vorm van hulp. Ook zouden zij volgens de informele werkers ingeschakeld kunnen worden om nazorg te bieden nadat een hulpverleningstraject afgesloten is.

De ‘open einde’ van het project SISL

Aan het eind van de training vormen de 25 intermediairs een groep mensen die elkaar motiveert en ondersteunt. Deze groep is tijdens het gehele traject begeleid door de informele werkers, individueel en via groepsintervisies. Ondanks het feit dat een deel van de intermediairs een aantal werkzaamheden nu zelfstandig kan uitvoeren, blijft begeleiding en coördinatie van deze groep ook in de toekomst belangrijk, volgens de informele werkers. Op het moment dat dit rapport geschreven wordt, enkele maanden na afronding van het project, is het echter onduidelijk wie in de toekomst deze begeleiding op zich zal nemen.

Een problematisch aspect van dit project is dat de intermediairs ‘klaargestoomd’ werden voor een toekomst die in vele opzichten nog onbepaald was. Meer specifiek werden zij getraind in de hoop dat het na afloop mogelijk zou zijn om, met instellingen en het stadsdeel als partners, een constructie op te zetten waarin de intermediairs een gecoördineerd netwerk zouden vormen en een vergoeding zouden krijgen voor hun werk. Een dergelijke constructie is echter nog niet gerealiseerd en zolang dat het geval is, ontbreekt de garantie dat de vruchten van dit project geplukt zullen worden.

Aan het einde van het project werd een bijeenkomst georganiseerd waarin de intermediairs gepresenteerd werden aan reguliere instellingen actief in Zuidoost en de laatste uitgenodigd werden om mee te denken over de toekomst van het project. De opkomst van professionals was groot, en de reacties waren over het algemeen zeer positief. De vertegenwoordigers van de instellingen onderschreven het belang van de bruggenbouwerrol die de intermediairs in staat zijn te vervullen. Wel hadden de professionals een afwachtende houding die niet overeenkwam met de verwachtingen van de stichting, die de bijeenkomst had georganiseerd om samen met instellingen naar een oplossing te zoeken voor de kwestie hoe de groep intermediairs op een duurzame manier ondersteund zou kunnen worden in de toekomst. Op de vraag of zij hier aan zouden kunnen bijdragen was de reactie van professionals dat er bij de eigen instelling geen budget bestaat om vrijwilligers te ondersteunen/vergoeden, en dat zij dus geen mogelijkheden zagen om het beoogde netwerk van intermediairs te steunen. Ook was het duidelijk dat sommige professionals op zoek waren naar indicaties dat de intermediairs feitelijk doorverwijzen naar hun instellingen. Ze beschouwde het netwerk als een al werkend systeem, terwijl zij eigenlijk door Vice Versa gevraagd werden dit netwerk samen op te zetten.

44 Maar niet allemaal. Er bestaat een duidelijk onderscheid tussen de competenties van de getrainde intermediairs en de meer uitgebreide competenties van de informele werkers bij Vice Versa (hiermee bedoelen we de kaderleden die de stichting hebben opgezet). De begeleiding en bemiddeling tijdens een hulptraject die informele werkers kunnen bieden (zie onder), is bijvoorbeeld geen rol die intermediairs op zich kunnen nemen.

Vice Versa in relatie tot formele instellingen

Zoals uit bovenstaande blijkt, is het bestaan van Vice Versa vanaf haar ontstaan al gericht op een relatie met reguliere zorg, gezien zij opgezet is als schakel tussen voorzieningen en bewoners. Omdat de kaderleden zelf ook een beroepspositie hebben (of gehad hebben) in het veld van opvoedingsondersteuning of jeugdzorg in Zuidoost, is hun netwerk en kennis van de sociale kaart uitgebreid. Ook wordt er voortdurend geïnvesteerd in het onderhouden van een netwerk van professionals. Bij alle organisaties die op de sociale kaart gelijst staan die voor SISL gemaakt is, heeft Vice Versa een contactpersoon waar persoonlijk contact mee is.

Positieve verbinding met een breed veld

Een belangrijke verbintenis is die met Spirit, een instelling voor opvoedhulp die voornamelijk geïndiceerde hulp biedt aan gezinnen (op basis van een indicatie van Bureau Jeugdzorg), hoewel zij ook vormen van lichtere, niet geïndiceerde hulp biedt. Vice Versa heeft een directe link met Spirit, omdat een van de informele werkers hier tegelijkertijd een aanstelling heeft als hulpverlener bij de instelling. Ook is een manager van Spirit Zuidoost nauw betrokken bij de activiteiten van Vice Versa. Zij heeft onder andere deelgenomen aan de begeleidingscommissie van het project SISL. De informele werkers van Vice Versa en vooral de voorzitter, worden regelmatig door Spirit benaderd om gezinnen te begeleiden waarbij de hulpverlening moeilijk gaat of stagneert door het feit dat het gezin niet meewerkt. Zij doen dit op vrijwillige basis.

'Het grootste voordeel van de samenwerking voor Spirit is dat wij door de samenwerking met Vice Versa Ghanese cliënten beter kunnen helpen. We schakelen regelmatig D. en J. in als we een moeilijk geval hebben met een Ghanese gezin. Zij zijn herkenbaar, ze spreken de taal, ze kunnen makkelijker het vertrouwen winnen van deze mensen. [...] De rol die zij spelen is heel belangrijk. Ten minste zolang je als instelling geen eigen medewerkers in dienst hebt die uit die doelgroep komen.'

(Manager Spirit Zuidoost)

Vice Versa en Spirit zijn in 2011 ook gezamenlijk een project opgestart voor het begeleiden en voorbereiden van ouders en kinderen in Ghana op migratie naar Nederland in het kader van gezinshereniging. Vice Versa heeft hier een aanvraag voor ingediend bij het stadsdeel. De stichting werd vervolgens door het stadsdeel gevraagd om de aanvraag gezamenlijk in te dienen met Spirit, wat ook gebeurde. Een andere uitvoerende jeugdzorginstelling, Altra, schakelt eveneens de hulp van Vice Versa in bij moeilijkheden in de communicatie met Ghanese cliënten. Bovendien adviseren de informele werkers de professionals van Altra rondom de Ghanese cultuur en hoe rekening te houden met verschillende vanzelfsprekendheden en gewoontes van Ghanese cliënten. Als dank voor de hulp biedt Altra aan Vice Versa sinds een jaar kantoorruimte binnen de eigen vestiging in Zuidoost. De regelmatige aanwezigheid van informele werkers bij Altra intensificeert contactmomenten tussen de informele werkers en medewerkers van Altra.

Sinds kort bestaat er ook rechtstreekse samenwerking met Bureau Jeugdzorg (BJAA).

'Terwijl het vroeger altijd via Spirit of Altra ging, stuurt Bureau Jeugdzorg tegenwoordig ook gezinnen rechtstreeks door naar mij. Ik werd zelfs tijdens mijn vakantie verschillende keren door hen gebeld met de vraag of ze ouders naar mij konden sturen. Nu ben ik bijvoorbeeld gevraagd om een moeder te begeleiden van een kind waarvoor pleegzorg is aangevraagd.'

(Voorzitter Vice Versa)

Een jeugdbeschermer van BJAA vertelt zeer tevreden te zijn over het feit dat zij kan doorverwijzen naar Vice Versa. Twijfels over een stichting dit op vrijwilligerswerk draait wel de capaciteit heeft om gezinnen in problematische situaties te begeleiden zegt zij nooit gehad te hebben. ‘Bij andere vrijwilligers kan ik mij inbeelden dat je zou aarzelen, maar bij hen zie ik een heel professionele houding’, aldus de jeugdbeschermer.

Ook scholen schakelen Vice Versa in, zowel basisscholen als middelbare scholen.

‘Gisteren moest ik met een moeder en haar zoon mee naar de rechtbank, omdat de jongen gestolen had. Ik ben hiervoor benaderd door A.C. (middelbare school). Zij hebben zowel een orthopedagoge als een opvoedadviseur in huis, maar deze bereiken deze ouders niet. Met mij wilde ze wel mee. Ik heb toen met de moeder gepraat en aanbevolen om iets te doen aan de dagbesteding van de jongen. Ik heb haar verteld over een stichting die opgericht is door Ghanese studenten. Het is een voetbalvereniging maar tegelijkertijd werken ze ook aan de sociale ontwikkeling van jongeren. Ik probeer dus samen met de moeder allerlei stappen te bedenken om te zorgen dat het beter gaat met de jongen. We maken een plan samen. Als ik vervolgens de school schrijf om hen op de hoogte te stellen hiervan en te vragen wat zij eigenlijk van plan zijn, dan schrijven ze niet terug. Ze denken blijkbaar: D. heeft het overgenomen, wij zijn klaar. [...] Voorlopig blijf ik dit gratis doen, wat wie doet het anders?’

(voorzitster van Vice Versa)

Volgens de voorzitster beperkt dit soort gedrag zich niet allen tot schoolpersoneel, maar gebeurt het ook dat hulpverleners die een gezin in behandeling hebben dit gezin overdragen naar Vice Versa en zich vervolgens gedragen alsof zij niet meer verantwoordelijk zouden zijn voor de begeleiding. Dit vindt zij moeilijk te accepteren, gezien de vrijwillige aard van haar inzet.

Vrijwilligerswerk, verantwoordelijkheid en duurzaamheid

Het thema van de vrijwillige aard van de inzet van Vice Versa is een terugkerend pijnpunt.

Aan de ene kant is Vice Versa ontstaan als een vrijwilligersorganisatie en zijn de kaderleden bereid om een aantal werkzaamheden ook op langere termijn vrijwillig te blijven uitvoeren. De positie als vrijwilliger heeft ook voordelen boven een betaalde positie, bijvoorbeeld omdat je als vrijwilliger meer tijd kan nemen voor een gezin of in elk geval flexibeler met tijd om kunt gaan. Aan de andere kant vinden de leden van Vice Versa dat, gezien het inmiddels duidelijk bewezen is dat hun diensten een groot maatschappelijk belang hebben en dat zij effectief instellingen helpen om moeilijk bereikbare mensen goed te ondersteunen, hun werk vergoed zou moeten worden. Er worden ook duidelijke stappen gezet richting professionalisering van de stichting.

In 2011 heeft Vice Versa een AWBZ erkenning gekregen voor verzorging en begeleiding van gezinnen. De voorzitster van Vice Versa heeft na een tijd werkzaam te zijn als opvoedadviseur bij de welzijnsinstelling Swazoom besloten om als zelfstandig ondernemer haar diensten aan te bieden. Het gaat hierbij om de begeleiding van Ghanese gezinnen die zij tot dit moment als vrijwilliger bij Vice Versa heeft verzorgd. Het blijkt echter moeilijk om ditzelfde werk als zelfstandig ondernemer te doen. Instellingen en andere samenwerkingspartners waar zij haar diensten aanbiedt hebben naar eigen zeggen niet de mogelijkheid om vergoedingen te bieden voor dit soort werk. Een jeugdbeschermer van Bureau Jeugdzorg stelt bijvoorbeeld: ‘Bureau Jeugdzorg kan per definitie geen vergoedingen geven’. Ook voor de intermediairs die getraind zijn in SISL bestaat dit probleem. Respondenten uit Vice Versa appelleren hier aan wat we in hoofdstuk 5 het standpunt van de ‘onmisbare schakel’ noemen. Dit komt

neer op het idee dat de ‘schakel’ die door Vice Versa wordt geboden een *si ne qua non* is voor instellingen om hun werk effectief te kunnen doen, en daarom té essentieel is om over te laten aan vrijwilligers. ‘Hoe lang kunnen vrijwilligers dit dragen?’, vragen zij.

Gelijkwaardig partnerschap?

Tijdens de bijeenkomsten van de begeleidingscommissie van SISL, was de kwestie van vergoedingen versus vrijwilligerswerk vaak onderwerp van discussie. De manager van Spirit die hieraan meedeelde, gaf duidelijk aan het op dit punt niet met Vice Versa eens te zijn. Volgens haar is Vice Versa een vrijwilligersorganisatie, die zich als zodanig gecommitteerd heeft aan het nemen van verantwoordelijkheid voor de eigen groep en zich hier vrijwillig voor in te zetten. Daar hoort de hoop op een vergoeding niet bij. Hoewel de discussie steeds terug bleef komen, leek de transparantie en duidelijkheid waarmee dit verschil uitgesproken kon worden ook een zekere rust te brengen in de samenwerking, die onder meer tot uiting kwam in het feit dat respondenten altijd met een toon van waardering over de andere partij spraken. ‘We weten van elkaar dat we hier anders over denken. Maar we gaan toch door met elkaar’ (uitspraak van de manager van Spirit in de begeleidingscommissie).

Opvallend in de discussies over dit onderwerp in de begeleidingscommissie, was dat de manager van Spirit het thema van gelijkwaardig partnerschap gebruikte als argument voor haar positie: ‘Samenwerking is samenwerking. Daar vraag je niets voor aan elkaar. Ik vraag toch ook niets om hier te zijn? Of om te verschijnen op een bijeenkomst van S. [andere organisatie] waar ik straks heen moet?’. Een informele werker gaf later als commentaar hierop: ‘Ze behandelt ons alsof wij ook betaald zijn, alsof we een reguliere instelling zijn. Maar onze posities zijn niet echt gelijkwaardig’. Een ander geval waarin blijkt dat Vice Versa door professionals behandeld wordt als waren het een reguliere instelling met betaalde krachten, is de relatie met BJAA, zoals blijkt onder andere uit de volgende beschrijving van een professionals van BJAA:

‘Sinds september begeleidt D. (voorzitster Vice Versa) een van de gezinnen die ik in behandeling had. Dit was een Ghanees gezin waarbij de hulpverlening niet op gang kwam. In eerste instantie kwam dit door taalproblemen, de moeder spreekt alleen Twi, de vader een beetje Engels. Daarnaast waren er ook problemen met acceptatie. Dit gezin heeft in het verleden negatieve ervaringen gehad met blanke hulpverleners. Ze hebben het idee dat zij met Nederlandse maatstaven worden beoordeeld, hier hebben zij moeite mee. Ik heb het idee dat D. strenger is dan ik, maar van haar accepteren zij het. Vice Versa heeft de begeleiding van het gezin overgenomen. Wat zij doet is eigenlijk de moeder ondersteunen. Ook praktisch, helpen met brieven lezen, meegaan naar een gesprek op school. Naar ik begrijp is wat zij doet meer een soort maatschappelijke ondersteuning van de moeder, meer dan opvoedingsondersteuning. Dat geloof ik ten minste. In het geval van dit gezin is dit het beste dat gedaan kan worden. Het is ook niet gelukt om voor het kind een indicatiestelling te krijgen. [...] Het is meer echt de moeder die geholpen moet worden en uiteraard komt dit ook de situatie in het gezin en de opvoeding ten goede. Dit soort hulp bieden wij officieel niet, wij kunnen daar ook geen indicatiestelling voor krijgen. Maar in de praktijk, als de situatie erom vraagt, dan kijken we of het niet mogelijk is met een van de uitvoerende instanties dit er bij te doen. Het is dus allen maar mooi dat we nu door kunnen verwijzen naar Vice Versa, ik

vindt het heel goed dat dit kan.'
(Professional BJAA)

Uit dit citaat blijkt dat BJAA het toevertrouwen van het gezin aan Vice Versa beschouwt als vergelijkbaar met een doorverwijzing naar een reguliere uitvoerende instantie, met het voordeel dat Vice Versa niet alleen het vertrouwen van de cliënt makkelijk wint, maar juist ook vormen van hulp biedt die andere instanties alleen onofficieel bieden, 'als het kan', omdat dit strikt gezien niet tot de formeel voorziene taken behoort, maar in de praktijk wel nodig blijkt te zijn.

Samenwerking met het preventieve veld

Een organisatie waar Vice Versa ook veel contact mee heeft, is Swazoom. Deze welzijnsinstelling wordt gefinancierd door het stadsdeel Zuidoost voor preventieve programma's aan opvoedondersteuning en is onder anderen actief in het OKC. De voorzitter van Vice Versa was tot 2010 opvoedadviseur bij Swazoom. Desondanks bleek uit de interviews dat er spanningen bestaan tussen de twee organisaties. De spanning lijkt vooral te maken hebben met een angst voor concurrentie door Vice Versa, die leeft bij medewerkers van Swazoom. Vice Versa zet zich naar eigen zeggen in om de drempel naar Swazoom te verlagen. Volgens de voorzitter van Vice Versa heeft Swazoom moeite met Afrikaanse bewoners in Zuidoost te bereiken. Zij vertelt onder andere dat toen zij zelf bij Swazoom werkte, het regelmatig gebeurde dat er niet genoeg aanmelding waren voor voorlichtingen. Om dit op te lossen besloot zij deze voorlichtingen bij Vice Versa te houden, voor de eigen achterban. Hierdoor waren de bijeenkomsten vol en konden ook de prestatieafspraken van Swazoom behaald worden. Bovendien bereikte zij hierdoor ouders waarvoor deze voorlichting van groot belang was. Swazoom wordt anderzijds regelmatig door Vice Versa gevraagd om iets te komen vertellen op de radio, en werd bijvoorbeeld ook gevraagd om bij te dragen aan de training van intermediairs.

Swazoom lijkt echter niet direct enthousiast te zijn om zich met een samenwerking met Vice Versa te profileren. De directie van Swazoom stelt zelf te geloven in de meerwaarde van samenwerking, maar gebonden te zijn door het feit dat binnen Swazoom weinig draagvlak zou zijn hiervoor. Een geïnterviewde manager van Swazoom geeft aan inderdaad sceptisch te zijn over de bijdragen van Vice Versa aan een groter bereik van Swazoom. 'Daar zie je niets van terug. In al deze tijd heb ik *niet een iemand* gehoord die bij ons terecht is gekomen via Vice Versa,' aldus de manager. Medewerkers van Swazoom vrezen dat Vice Versa de taken van Swazoom overneemt en zelf opvoedadviezen geeft. Op basis van het standpunt van de scheiding van expertises (zie hoofdstuk 5) beargumenteren zij dat dit niet de bedoeling is.

Het is niet moeilijk voor te stellen dat informele werkers van Vice Versa soms zelf opvoedadviezen zullen geven, gezien zij zelf een beroepsachtergrond hebben op het gebied van opvoedondersteuning en jeugdzorg. De angst voor concurrentie vanuit een zelforganisatie die streeft naar professionalisering is dan ook geen onbegrijpelijk fenomeen. De informele werkers van Vice Versa stellen echter dat zij niet verlegen zijn om (vrijwilliges)werk en ook niet uit zijn op concurrentie met Swazoom. 'Het probleem is juist dat wij te veel werk op ons bord hebben liggen, en dat we het ook nog allemaal gratis moeten doen'. Wanneer het zou lukken om een constructieve samenwerking op te zetten, zou het volgens Vice Versa mogelijk moeten zijn om elkaars werk juist te versterken. 'Hiervoor is het wel belangrijk dat je je als instelling durft te profileren met samenwerking met een stichting als Vice

Versa. Zo creëer je ook draagvlak binnen je organisatie'. Het zich durven profileren met samenwerking en het intern communiceren van wat dankzij samenwerking wordt bereikt, zijn aspecten waarin duidelijk nog wat te behalen valt. De geïnterviewde manager van Swazoom bleek bijvoorbeeld niet op de hoogte te zijn van de bijeenkomsten die voor Swazoom bij Vice Versa zijn gehouden in het verleden.

Concluderende blik op de casus Vice Versa

Hoewel hier zeker sprake is van succesvolle (nog ontwikkelende) verbindingen tussen het informele veld en het formele veld, komen ook belangrijke spanningen naar boven in deze casus. De informele werkers van Vice Versa profileren zichzelf als toeleiders en bruggenbouwers in de geest van het narratief van de toegankelijkheid (slechts het laatste onmisbare stukje toevoegen, om het bestaande aanbod te verbinden met mensen die het nodig hebben). Tegelijkertijd is het duidelijk als we naar de werkelijke praktijkervaringen van informele werkers kijken, dat hun rol verder dan dit gaat. Soms nemen zij bijvoorbeeld letterlijk de begeleiding van gezinnen over of leveren ze hier een forse bijdrage aan, op verzoek van instellingen. Het lijkt in de praktijk moeilijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen de rol van de bruggenbouwer en de rol van de professional. De informele werkers bevinden zich, zou men kunnen zeggen, in een schemergebied tussen: (1) de rol van de bruggenbouwer die slechts 'voorwerk' doet en de formele partners (en het stadsdeel) wil overtuigen dat het geen concurrent is maar juist een aanvullende kracht, en (2) het doorprofessionaliseren richting een alternatieve vorm van regulier aanbod, dat beter aansluit op de behoefte van Ghanese ouders.

Een andere spanning heeft te maken met wat we 'het momentum van de samenwerking' kunnen noemen. Vice Versa is ontstaan omdat een missende schakel werd geconstateerd in het reguliere aanbod ten opzichte van de Afrikaanse doelgroep. Daarom springen de vrijwilligers in. Dit doen zij tijdelijk vrijwillig. Er ontstaat dus een spontane beweging van mensen die denken de oplossing te kunnen bieden voor de bestaande hiaat, die stappen zetten richting de reguliere instellingen in de hoop dat er een samenwerking zal ontstaan die een stabielere bestaansrecht zal ontleen aan de (nu nog vrijwillige en structuurloze) inzet van informele werkers. In feite rijken zij al bij hun ontstaan een hand uit naar professionele instellingen. Reguliere instellingen gaan echter de relatie aan met Vice Versa aan alsof dit een stabiele, zelfstandige organisatie is, die haar eigen doelstellingen nastreeft, en daarnaast ook samenwerking kan zoeken met instellingen. Deze houding is bijvoorbeeld duidelijk herkenbaar bij BJAA. En was duidelijk voelbaar in de afsluitingsbijeenkomst van SISL. Vice Versa kwam met de boodschap: Wij hebben hier een begin gemaakt van iets dat we samen op moeten bouwen. De instellingen gingen er daarentegen van uit dat zij ingelicht zouden worden over het aanbod van SISL ('Wat doen jullie precies, hoe, met welke resultaten, heb je cijfers?').

Korte lijnen met contactpersonen binnen de instellingen en het feit dat informele werkers 'januskoppen'⁴⁵ zijn die zowel thuis zijn in de wereld van professionals als in die van de Afrikaanse gemeenschap, zijn belangrijke krachtpunten in deze casus. Ook de belangstelling van veel professionals in een verbinding met Vice Versa is positief. Het is mogelijk dat de aandacht die door het stadsdeel wordt geschonken aan de problematiek van bereik van migrantengroepen en samenwerking formeel-informeel hier aan bijdraagt. In het geval van de samenwerking met Spirit blijkt het enthousiasme en

45 Deze uitdrukking wordt door Tonkens gebruikt om vrijwilligers te karakteriseren die zowel zakelijke omgangsvormen beheersen die effectief zijn bij formele instanties, als de persoonlijke, aandachtvolle houding die nodig is om vertrouwen te kweken bij mensen die hen als vertrouwenspersoon zien (Tonkens et al., 2008: 20)

pioniersgeest van een manager die veel in samenwerking investeert een groot impuls te geven aan samenwerking.

De betrokkenheid van het stadsdeel Zuidoost bij de ontwikkelende samenwerkingsverbanden wordt positief ervaren door de respondenten. Het blijkt een kracht te zijn dat het stadsdeel, in het geval van Vice Versa en Spirit, de samenwerkingspartners aanmoedigt om zich met samenwerking te profileren, bijvoorbeeld door gezamenlijk subsidieaanvragen in te dienen.⁴⁶ Het is echter opmerkelijk dat juist op het niveau van vroege preventie, een niveau waarbij het reguliere aanbod onder de verantwoordelijkheid van stadsdeel zelf valt, de verbinding aanzienlijk minder sterk is. Dit ondanks het feit dat de voorzitter van Vice Versa in het verleden zelf als pedagogisch adviseur werkzaam is geweest bij de belangrijkste aanbieder van opvoedondersteuning Swazoom. Juist vanuit Swazoom en het OKC blijkt veel aarzeling te zijn ten opzichte van het investeren in samenwerking met Vice Versa, en zeker wat betreft het zich expliciet profileren met samenwerking. Angst voor concurrentie en verschillende verwachtingen spelen hier een belangrijke rol.

Het stadsdeel toont verder betrokkenheid bij het project Samen Sterk in Samen Leven, waarvan het mede financierder was. Een zwakte van dit project is echter dat de financiële ondersteuning van tijdelijke aard was, terwijl de inzet van de getrainde intermediairs volgens de informele werkers afhankelijk is van een structurele vergoeding. Het project is opgezet in de geest van de narratief van de toegankelijkheid die het stadsdeel propageert, waarbij vrijwilligers worden gevraagd om het bestaande reguliere aanbod te versterken op gebied van bereik. Deze inkadering van het project valt voor de informele werkers moeilijk te rijmen met het idee dat hun werkzaamheden structureel vrijwillig worden aangeboden. Zij koersen dan ook duidelijk af op een traject van professionalisering voor de getrainde vrijwilligers, die uitmondt in een betaalde baan. Dienovereenkomstig ontstaat er teleurstelling over het feit dat de financiële steun van het stadsdeel tijdelijk van aard is.

De duidelijke keuze die het stadsdeel maakt in de rol die zij informele werkers toeschrijft (op basis van het narratief van de toegankelijkheid) blokkeert bepaalde ontwikkelingen. Zo wil het stadsdeel niet dat Vice Versa zich profileert als 'begeleider' van gezinnen en wordt hier op toegezien in het behandelen van subsidieaanvragen. In de praktijk van samenwerking met jeugdzorginstellingen nemen informele werkers soms echter wel deze rol aan. De 'blokkade' van het stadsdeel belemmert een open gesprek over deze rol. Het stadsdeel zou een (verdere) waardevolle bijdrage kunnen leveren aan samenwerking door Vice Versa en de formele samenwerkingspartners te begeleiden in het vinden van een gezamenlijke lijn als het gaat om de positie van informele werkers tegenover het reguliere veld. Wanneer reguliere instellingen zich achter de vraag voor herkenning en beloning van Vice Versa zouden scharen en het essentiële belang van het werk van Vice Versa publiekelijk zouden erkennen, komen wellicht nieuwe financieringsmogelijkheden (bijvoorbeeld via zorgverzekeraars) in zicht.

46 Het stadsdeel heeft bijvoorbeeld nadrukkelijk gevraagd dat een subsidieaanvraag die Vice Versa wilde indienen voor een project in Ghana, die uitgevoerd zou worden in samenwerking met Spirit, ook samen met Spirit zou worden ingediend. (Het gaat om een project rondom voorbereiding van gezinnen op migratie en gezinshereniging). Dit verzoek van het stadsdeel geeft een positief signaal, waardoor de verbinding tussen Spirit en Vice Versa (en formalisering daarvan) aangemoedigd wordt.

6.2 *Casus 2: OKC op locatie*

De tweede casus die we analyseren is de samenwerking tussen het Ouder-en-Kindcentrum (OKC) Jan Tooropstraat in Amsterdam Nieuw-West en de zelforganisaties Steunpunt Ontwikkeling en Participatie (SSOP) en Nisa for Nisa. Sinds 2010 organiseert het OKC regelmatig opvoedcursussen en themabijeenkomsten bij de zelforganisaties, en in 2011 is bij SSOP ook een tweewekelijks spreekuur gestart.

Onderzoek rondom casus 'OKC op locatie'

Deze samenwerking is gedurende een half jaar onderzocht door middel van een interactief onderzoekstraject waarin de informele werkers uit de zelforganisaties, het management van het OKC en opvoedadviseurs een zeer actieve (soms intensieve) rol hebben gespeeld. Dit onderzoek bood de betrokkenen de kans om hun ervaring met samenwerking gezamenlijk te analyseren en hieronder begeleiding over te reflecteren. In vier bijeenkomsten kwamen we bij elkaar om het belang en de aandachtspunten bij de samenwerking te bespreken en ieders rol te definiëren. Voorafgaand en tijdens dit traject werden individuele interviews gehouden met alle betrokkenen en vele informele gesprekken. De resultaten hiervan bracht ik in tijdens de gezamenlijke sessies, als stof voor reflectie. Als onderdeel van het onderzoeksproces werd ook een korte film gemaakt over de samenwerking.⁴⁷ De uitgebreide interviews die voor de film gehouden werden aan het einde van het onderzoekstraject laten zien hoe de visie op samenwerking van de betrokkenen zich tijdens het onderzoek ontwikkelde. Het onderzoek mondde uit in een presentatie van deze vorm van samenwerking aan andere zelforganisaties, professionals en ambtenaren in Nieuw-West, tijdens een conferentie in oktober 2011. Het doel van deze bijeenkomst was het ontstaan van nieuwe samenwerkingsverbanden te bevorderen, op basis van de overtuiging van alle betrokken partijen dat zo'n vorm van samenwerking een grote maatschappelijke meerwaarde kan bieden voor het stadsdeel.

Dit onderzoeksproces heeft de manier waarop de betrokkenen naar samenwerking kijken beïnvloed. De visies die aanvankelijk verschilden lijken naar elkaar toe gegroeid te zijn. In de volgende uiteenzetting geven we een analyse van de samenwerking die ontstond als uitkomst van het onderzoekstraject. We geven dus een eenduidig beeld weer van de achtergrond, doelstelling, richting en resultaten van de samenwerking, die aan het einde van het traject door de verschillende deelnemers onderschreven werd. Tegelijkertijd zullen laten zien hoe de visies van deelnemers aanvankelijk verschillend waren en hoe deze zich hebben ontwikkeld tijdens het onderzoekstraject.

Achtergrond van de samenwerking

De samenwerkingspartners

Het *Ouder-en-Kindcentrum* (OKC) bevindt zich in Overtoomseveld, een van de zogenaamde 'Vogelaarwijken', in het voormalige stadsdeel Slotervaart, dat sinds 2010 deel uitmaakt van Nieuw-West. Het OKC - de Amsterdamse versie van het Centrum voor Jeugd en Gezin - is een advies- en informatiecentrum dat onder de verantwoordelijkheid van het stadsdeel valt. In het OKC zijn verschillende voorzieningen voor jeugd en gezin verenigd, waaronder het consultatiebureau en laagdrempelige, 'eerstelijns' opvoedondersteuning. In het OKC Jan Tooropstraat wordt deze opvoedondersteuning verzorgd door

47 De film is te zien op de website van de Kenniswerkplaats Tienplus: http://www.kenniswerkplaatstienplus.nl/projecten/verbinding_en_governance

opvoedadviseurs van SO&T⁴⁸, die er opvoedcursussen en spreekuren houden. De opvoedadviseur die bij de samenwerking betrokken is ('Hannan')⁴⁹, heeft meegedaan met het onderzoekstraject. Een zeer actieve rol in het onderzoek speelde ook de manager opvoedondersteuning ('Marjan') en de directeur van het OKC, beide ambtenaren van het stadsdeel.

In de buurt van het OKC zijn verschillende maatschappelijke organisaties en zelforganisaties gevestigd, waaronder Nisa for Nisa. *Nisa for Nisa ('Vrouwen voor vrouwen')* is een vrouwenorganisatie die al ruim tien jaar bestaat. Oprichtster en 'ziel' van de stichting is 'Leyla', een actieve buurtbewoonster van Marokkaanse afkomst die in Nieuw-West iedereen lijkt te kennen. Doel van de stichting is bijdragen aan integratie en participatie van vrouwen uit de buurt, ongeacht culturele achtergrond. Nisa for Nisa organiseert laagdrempelige activiteiten en voorlichting voor vrouwen die weinig participeren in de samenleving en biedt hen een ontmoetingsplaats waar zij zich ten alle tijden welkom voelen.

Het bereik is erg groot, uit recente registratiegegevens blijken ongeveer 300 vrouwen per week over de vloer te komen. De meeste vrouwen zijn eerste of tweede generatie migranten. De vrouwen komen uit Marokko, Turkije, maar ook uit andere niet-westerse landen. Het accent ligt op bereik, vertrouwen en *empowerment* van vrouwen, hun persoonlijke ontwikkeling en activering. Leyla 'coach', met behulp van vele vrijwilligsters en stagiaires, de vrouwen in het vinden van de weg in de Nederlandse samenleving, zowel op gebied van persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling, als op gebied van zorg en welzijn voor zichzelf en hun gezin. Naast een warme ontmoetingplaats biedt de organisatie cursussen en activiteiten op vele domeinen: zorg en gezondheid, werk en inkomen, sport, onderwijs en persoonlijke ontwikkeling. Wanneer vrouwen zich in moeilijke situaties bevinden, treedt Leyla op als 'informele hulpverlener' (zie hoofdstuk 2). De kracht en het succes van haar werkwijze, hangt sterk samen met persoonlijke kwaliteiten van Leyla zelf, zoals ook bleek uit een recente 'quick scan' van Nisa for Nisa uitgevoerd door FORUM.⁵⁰ Dit blijkt ook tegelijkertijd een zwakte te zijn van de organisatie, die vermoedelijk valt of staat met de aanwezigheid van deze charismatische kernfiguur. Naast Leyla speelt ook de secretaris (ook betrokken bij het onderzoek) en de een belangrijke rol in de stichting.

Stichting SSOP (Steunpunt Ontwikkeling en Participatie) is een kleinere organisatie (ook in de buurt van de Jan Tooropstraat) die een meer homogeen Marokkaans karakter heeft. SSOP richt zich vooral op het bevorderen van participatie en actief burgerschap van de Marokkaanse gemeenschap in Overtoomseveld, met een bijzondere aandacht voor het thema jeugd. De stichting organiseert gerichte activiteiten en voorlichtingen voor kinderen, jongeren, volwassenen, ouders en ouderen. Zij bieden onder andere huiswerkbegeleiding, computerlessen, taallessen en organiseren themamiddagen over verschillende onderwerpen. De oprichter van de stichting, 'Abdel', is ook een bekend figuur in Nieuw-West. Naast de inzet van Abdel dankt de stichting haar succes aan de inzet van een aantal zeer actieve vrijwilligsters.

Informatievoorziening voor de Marokkaanse gemeenschap is een van de primaire doelstellingen van SSOP, vanuit het idee dat 'door betere informatievoorziening de Marokkaanse gemeenschap zich prettiger voelt in de wijk, zich op een positieve manier ontwikkelt en de participatiegraad stijgt'

48 Stichting Opvoedondersteuning en Training (Expertise centrum voor opvoeden en opgroeien in stadregio Amsterdam).

49 Hoewel voor deze en de vorige casus in overleg met respondenten is besloten de namen van de organisaties te gebruiken, zijn de namen van respondenten vervangen door fictieve namen.

50 De resultaten van de quick scan zijn openbaar gemaakt via een presentatie bij Nisa for Nisa op 28 juni 2011. Deze zijn niet gepubliceerd. De methodiek die bij de quick scan is gebruikt is beschreven in Giltay Veth 2009.

(Abdel). Enerzijds ondersteunt SSOP individuele leden van de achterban om te werken aan de eigen persoonlijke ontwikkeling. Anderzijds hecht SSOP ook veel belang aan het collectief bewustzijn en de maatschappelijke ontwikkeling van de gemeenschap: 'We kunnen de negatieve beelden die in Nederland op dit moment heersen op ons af laten komen en ons slachtoffer gaan voelen, maar we kunnen ook de touwtjes in eigen handen nemen en iets positiefs doen, zoals met onze jongeren afval gaan prikken in de wijk, en zo aan onszelf en aan anderen bewijzen dat het negatieve beeld niet klopt. Dat het niet over jou gaat.' (Abdel). Het onder de aandacht brengen van maatschappelijke verantwoordelijkheden en actief burgerschap staan dus centraal in het werk van de stichting. Er wordt bijvoorbeeld veel nadruk gelegd op het belang om naar de stembus te gaan. Als voorbeeld van de maatschappelijke verantwoordelijkheden waarvan hij het bewustzijn probeert aan te wakkeren in de gemeenschap, noemt Abdel het bevorderen van actief vaderschap.

Ondersteuning van opvoeders door de informele werkers

Op het gebied van opvoeden en opgroeien gebeurt binnen de zelforganisaties al veel, los van enige samenwerking met het reguliere veld. De informele werkers bij Nisa for Nisa en SSOP vinden opvoeding een thema van cruciaal belang in hun gemeenschap, waar veel meer aandacht naar toe moet. Zij proberen opvoeding en opvoedproblemen bespreekbaar te maken en om er voor te zorgen dat binnen hun gemeenschap een vertrouwelijke sfeer ontstaat, waarin ouders niet alleen problemen maar ook normatieve keuzes in de opvoeding met elkaar bespreken. Met activiteiten, maar vooral op basis van informele gesprekken 'aan de keukentafel' of 'op de stoep' trachten vrijwilligers om ouders bewust te maken van hun positie en verantwoordelijkheid als opvoeders in Nederland. Ook spreken ze samen over dilemma's zoals het combineren van de eigen normen en waarden met de normatieve verwachtingen van de bredere samenleving. Zowel Nisa for Nisa als SSOP hechten groot belang aan informeel contact tussen de sleutelfiguren en ouders/jeugdigen:

'Meer dan geregistreerde activiteiten, zijn juist de informele gesprekken op de stoep of in de woonkamer, die de vrijwilligers voeren met vrouwen en mannen uit de gemeenschap, van onschatbare waarde. Juist daar wordt het vertrouwen opgebouwd en krijg je inzicht in wat er echt speelt.'

(Abdel)

Via deze contacten kunnen vrijwilligers veel signalen opvangen, mits ze de juiste 'voelsprietten' hebben ontwikkeld: een speciale luistervaardigheid die informele werkers als Leyla en Abdel zich eigen hebben gemaakt. Deze informele sfeer zorgt er voor dat mensen problemen, spanningen en vragen naar buiten durven te brengen, die zij in een 'officiële' omgeving niet zouden bespreken.

'Als je de vrouwen vraagt of zij geïnteresseerd zijn in een cursus opvoeden en stress, zullen ze allemaal zeggen: 'Ik? Nee, ik heb toch geen probleem?' Maar als je ze onder elkaar laat praten of lang met ze aan tafel zit te kletsen, dan merk je dat er toch allerlei dingen spelen. Dan ga je over je eigen ervaring praten en dan komen een aantal dingen toch los. Je moet er niet direct op doorzetten, maar de volgende keer dat je ze ziet kan je zeggen: weten jullie nog dat gesprek dat we vorige week hadden? Binnenkort komt een mevrouw hierover met ons praten, willen jullie graag meedoen? Dan komen ze. En na een tijd vragen ze zelf: Wanneer is de cursus weer?' (Leyla)

Dit proces hebben we in hoofdstuk 2 het *huiskamereffect* genoemd (zie de paragraaf ‘Opvoeding bespreekbaar maken’). We zien hier de technieken uit hoofdstuk 2 aan het werk, vooral het gebruik van de eigen ervaring en van het ‘wij-vertooeg’.

Een tweede doelstelling die we in hoofdstuk 2 noemden en we hier terug zien, is het creëren van een *gemeenschappelijk opvoedklimaat*, waarin ouders gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de opvoeding (hoofdstuk 2, *ibid.*. Zie ook het standpunt ‘van de gezamenlijke verantwoordelijkheid’ dat we beschreven in hoofdstuk 5). Van groot belang is, volgens informele werkers, dat ouders bewust worden van het feit dat zij meer moeten en kunnen doen in de opvoeding. Dat zij geen problemen op andere ouders afschuiven, maar juist samen besluiten meer verantwoordelijkheid te nemen. Ook is het een goede zaak als ouders elkaar meer gaan ondersteunen en tips geven. Hiervoor worden de zelforganisaties, en vooral SSOP, gezien als ‘werkplaatsen’, waarin ouders samen aan de opvoeding kunnen sleutelen. SSOP betreft ouders met dit doel vaak bij activiteiten die voor kinderen worden georganiseerd.

‘Activiteiten die wij doen voor ouders ontstaan vaak naar aanleiding van activiteiten die wij met kinderen doen. Bijvoorbeeld bij huiswerkbegeleiding zien wij een aantal dingen gebeuren, omtrent het gedrag van de kinderen, of zien we dat kinderen worstelen met bepaalde problemen. Dan worden ouders hierbij betrokken. Vaak vragen we ouders ook om mee te helpen, bijvoorbeeld om te helpen met orde houden tijdens de activiteiten. Op deze manier willen we stimuleren dat ouders elkaar ook gaan helpen hierbij, dat ouders die wat verder zijn andere ouders gaan helpen. Zo zien we dat ouders ook worstelen met bepaalde dingen, zoals: hoe communiceer je met je kind? En aan de hand van deze signalen gaan we denken aan allerlei programma’s van het OKC, bijvoorbeeld.’
(Voorzitter SSOP)

Via deze weg worden opvoedvragen die wellicht eerder ‘latent’ waren, op een natuurlijke en ongedwongen manier bij de zelforganisaties op tafel gelegd.

Het OKC naar de wijk toe

Sinds een aantal jaar geleden geconstateerd werd dat het opvoedondersteuningsprogramma van het OKC weinig bereik had onder migrantengemeenschappen, die een groot aandeel vormen van de populatie in de wijk (het grootste percentage is gevormd door mensen met een Marokkaanse achtergrond, gevolgd door Turkse), is het management van het OKC steeds meer gaan investeren in diversiteit. De belangrijkste verandering op dit gebied was de komst van twee nieuwe opvoedadviseurs, met een Marokkaanse en een Turkse achtergrond. Volgens het management en de opvoedadviseurs zelf blijkt dit een positief impuls gegeven te hebben aan het bereik van Marokkaanse en Turkse ouders. Vooral ouders die in aanraking komen met het aanbod zijn meer tevreden en komen gemakkelijker terug. Toch blijft het zo, zoals ook blijkt uit de inventarisatie die aan dit onderzoek vooraf ging (Distelbrink, 2009) dat nog steeds veel ouders, en vooral ouders van kinderen die ouder zijn dan vier jaar (de leeftijd waarop zij niet meer regelmatig naar het consultatiebureau komen) het opvoedondersteuningsaanbod van het OKC niet kennen of een grote afstand ervaren. Naast de diversiteit in het personeelsbestand, is het management van het OKC daarom steeds meer doordrongen geraakt van het belang van een ‘outreaching’ aanbod. De samenwerking met informele netwerken wordt al enkele jaren gezien als een nodige en belangrijke stap op weg naar meer outreachend beleid.⁵¹ In Nieuw-West, en in het bijzonder in het gebied dat het oude stadsdeel Slotervaart betreft, zijn vele zelforgani-

51 Het bewind van voormalig stadsdeelvoorzitter Ahmed Marcouch heeft een sterk impuls gegeven in deze richting.

saties actief die zich richten op empowerment en participatie van migrantengemeenschappen. Een aantal van deze is bekend vanwege hun grote bereik onder doelgroepen die door het reguliere aanbod juist slecht bereikt worden. Maar, enkele gevallen waarin een cursus of thema-avond werd gegeven bij een vrijwilligersorganisatie niet meegeteld, bleek structurele samenwerking met het vrijwillige aanbod moeilijk op gang te brengen.

Succesvolle samenwerking⁵²

De samenwerking met de zelforganisaties Nisa for Nisa en SSOP die zich het afgelopen jaar heeft ontwikkeld, lijkt de eerste geslaagde poging te zijn om een meer structureel samenwerkingsverband aan te gaan met vrijwilligersorganisaties. Hannan, een van de opvoedadviseurs van het OKC, houdt in kader van deze samenwerking cursussen en thema-middagen bij de zelforganisaties. De tijden, aard en inhoudelijke focus van de cursussen en bijeenkomsten die de opvoedadviseur verzorgt, worden in overleg met de informele werkers bij Nisa for Nisa en SSOP bepaald. De informele werkers zorgen er vervolgens voor dat er voldoende ouders (voorlopig uitsluitend moeders) aanwezig zijn bij elke bijeenkomst. In de lente van 2011 begon bij SSOP ook een spreekuur op locatie. Hannan is tweewekelijks een middag aanwezig om individueel met moeders te praten, waarbij telkens van te voren met de voorzitter wordt afgestemd of er moeders zijn die zich voor die middag aangemeld hebben.

Direct werd mij duidelijk dat het management van het OKC erg tevreden was over deze activiteiten. De cursussen werden goed bezocht en door een groot percentage deelnemers afgerond. Ook het spreekuur bij SSOP had succes. Juist moeders die een cursus hadden gevolgd, en zo vertrouwd waren geraakt met Hannan en wisten wat zij van haar konden verwachten, maakten gemakkelijker ook gebruik van het individuele spreekuur om persoonlijk advies te vragen. Het blijft echter moeilijk voor het OKC om een soortgelijke samenwerking op te starten met andere zelforganisaties in de wijk.

Het verhaal van een OKC manager die tevergeefs probeert contact te krijgen met lokale zelforganisaties zal geen ongeloofwaardig beeld zijn voor veel professionals in dit veld. Zelforganisaties hebben vaak de reputatie van gesloten werelden waar een buitenstaander, vooral wanneer hij aanklopt met een ‘zakelijk’ verzoek, niet makkelijk toegang tot krijgt. Toen ik de eerste keer bij de voorzitter van SSOP aanklopte, werd dit beeld van geslotenheid direct zichtbaar. Zijn ontvangst was zeer vriendelijk, maar zijn scepsis tegenover de zoveelste blanke hoogopgeleide met een vage functie die binnenkomt met een verzoek was duidelijk zichtbaar. Toen ik over samenwerking met reguliere instellingen begon, ging zijn onrust over in irritatie. In zijn reactie schemerde een gespannen verhouding met verschillende reguliere voorzieningen in de wijk. Zijn positie kwam er op neer dat professionele instellingen met hun activiteiten te ver verwijderd zijn van de echte en urgente problemen in de wijk. Professionals en het management van voorzieningen zouden in hun kantoor zitten in plaats van tussen de mensen, waardoor het ‘echte’ oplossen van problemen in de praktijk op het bord komt te liggen van vrijwilligersorganisaties, juist omdat de mensen die daar actief zijn zich in de wijk bewegen, bij gezinnen thuis komen, de jongeren op straat bij de naam kennen, et cetera, in plaats van zich in kantoor te verschuilen. Deze zelforganisaties zouden hiervoor bovendien onvoldoende ondersteund worden. Verder leek niemand geïnteresseerd te zijn in alles wat stichtingen als SSOP daadwerkelijk voor elkaar krijgen, en op welke manier ze dit doen.

52 Het verhaal van de samenwerking, die we hier uitlichten, beschrijven we hier aan de hand van de gezamenlijke visie. Deze is opgebouwd tijdens de onderzoeksessies, op basis van afzonderlijke percepties waar aanvankelijk wel verschillen in bestonden. Deze verschillen, die naar voren kwamen in de individuele interviews vooraf, zullen we in een latere paragraaf uitlichten.

Toen ik het OKC ter sprake bracht, veranderde zijn houding echter totaal. Toen duidelijk werd dat ik vooral geïnteresseerd was in de relatie met deze instantie, werden mijn vragen met plezier beantwoord, met de trots van iemand die eindelijk de kans krijgt om te vertellen wat er echt toe doet aan zijn eigen werk. De medewerkers van het OKC Jan Tooropstraat waren van een andere soort dan anderen professionele organisaties: persoonlijk betrokken, geïnteresseerd, oprecht. 'Je ziet dat ze echt mensen willen helpen', aldus Abdel.

Ingrediënten voor succes

Hoe was een dergelijk positieve relatie ontstaan? Volgens Marjan, de manager opvoedingsondersteuning van het OKC, was een belangrijke sleutel hierbij veelvuldig informeel contact: 'Een kwestie van veel koffie drinken samen'. Aan het einde van het onderzoek bleek een van de conclusies te zijn dat dit inderdaad een winnend element in de samenwerking is geweest. Zowel de directeur van het OKC als Marjan zelf hebben veel tijd geïnvesteerd in het opbouwen van de relatie met de twee organisaties. Zij deden dit via contactmomenten die niet direct te vertalen waren in concrete afspraken en efficiënte werkoverleggen, maar wel de ruimte gaven om met elkaar vertrouwd te raken. Juist het niet te snel willen scoren en het tonen van interesse in wat binnen de organisaties gebeurt en de tijd te nemen om de sfeer binnen de organisatie te verkennen, waren wijzen van optreden die de informele werkers vertrouwen gaven.

'Ik had het gevoel mensen tegenover mij te hebben dat echt geïnteresseerd zijn in wat hier binnen gebeurt. Ze maakten duidelijk dat ze het waarderen, dat ze ook respect hebben voor het feit dat wij mensen bereiken die zij niet kunnen bereiken, en zich afvragen hoe we dat doen. Ze stelde ook vragen, ze wilde ook weten waar zij bij konden dragen, en hoe.'

(Abdel)

Bij Nisa for Nisa leek de positieve relatie met het OKC minder uitzonderlijk te zijn. Nisa for Nisa had bij aanvang van de samenwerking met het OKC al goed gevestigde relaties met verschillende professionals van de GGD en GGZ. De voorzitter Leyla leek, misschien mede hierdoor, ook een expliciete en gedetailleerde visie te hebben op wat zij van professionals die binnen haar organisatie een rol komen spelen verwacht, verwachtingen waar het OKC ook aan leek te voldoen.

Dit is niet altijd zo geweest. Eerdere pogingen van het OKC om samen te werken met Nisa for Nisa, waren de afgelopen jaren gestrand. Tijdens individuele interviews werd duidelijk dat deze eerdere mislukte contacten uiteenlopende betekenissen hadden voor de betrokkenen. Respondenten uit het OKC gaven aan te denken dat Nisa for Nisa in die fase minder 'open' was en meer achterdochtig tegenover het OKC, dat tot voor kort een zeer homogene 'blanke' organisatie was. Respondenten uit Nisa for Nisa gaven echter aan dat het OKC geen toenadering zocht, maar slechts vroeg of Nisa for Nisa vrouwen door kon sturen naar cursussen op het OKC.

Het belang van de veilige ruimte

Uit het verhaal van de eerder mislukte poging om samen te werken tussen het OKC en Nisa for Nisa blijkt het belang van de formule 'op locatie' in de huidige samenwerking. De informele werkers van Nisa for Nisa waren niet ingegaan op het eerdere verzoek van het OKC om vrouwen door te sturen, omdat deze vorm van samenwerking hun 'werkfilosofie' niet weerspiegelt. Zoals de meeste informele werkers in dit onderzoek (zie hoofdstuk 5), staat Leyla sterk achter wat we in hoofdstuk 5 het standpunt van de *veilige ruimte* hebben genoemd (zie paragraaf 'Visie van informele werkers gericht op emancipatie'). 'Veilige ruimte', een begrip dat we aan Collins (2001) hebben ontleend, duidt op een ruimte waarin mensen zich veilig genoeg voelen om eigen definities van zichzelf en hun omgeving te scheppen, die ingaan tegen het heersende negatieve beeld. Hierin is het mogelijk voor mensen om over hun eigen situatie te praten, om problemen onder ogen te zien, om eigen vragen te stellen en oplossingen te zoeken. Er ontstaat veiligheid door onderlinge erkenning tussen mensen, een gevoel van gelijkheid, groepsgevoel en dat mensen geaccepteerd en gehoord worden. Hoewel de respondenten geen gebruik maken van de bovenstaande theoretische begrippen in hun relaas, passen deze begrippen zeer goed bij de omschrijving van de aard en waarde van de samenwerking die uit het gezamenlijke analysetraject is ontstaan.

Voorwerk voor professioneel advies

De cursussen en spreekuren die Hannan binnen de zelforganisaties verzorgt, zijn een belangrijke aanvulling op het werk dat de informele werkers met ouders van hun achterban verrichten.⁵³ Dankzij informeel contact en begeleiding door de informele werkers komen een aantal spanningen en problemen die ouders ervaren aan de oppervlakte. De informele werkers signaleren vervolgens vraagstukken waarvoor de kennis die de opvoedadviseur inbrengt van belang is.

53 Zie boven paragraaf 'Ondersteuning van opvoeders door informele werkers'.

Informele werkers zien bijvoorbeeld dat veel moeders zich druk maken over huiswerkbegeleiding: de vraag naar huiswerkbegeleiding die door SSOP wordt geboden is erg groot. Dit is een indicatie dat deze ouders onzeker zijn over het eigen vermogen om hun kinderen te begeleiden. Omdat zij zelf niet geschoold zijn en inhoudelijk geen hulp kunnen bieden aan hun kinderen, hebben ze het gevoel dit te moeten compenseren met huiswerkbegeleiding door anderen. Hierdoor zien zij echter over het hoofd dat zij zelf veel meer kunnen doen dan zij nu doen om hun kinderen te ondersteunen.

'Je hoeft geen hoogleraar te zijn om je kinderen bij te staan in hun huiswerktaken. Regel een prettige sfeer in huis waarin het kind rustig zijn huiswerk kan maken, plan vaste tijden voor het maken van huiswerk, kleeft het leuk aan, ga gezellig met z'n tweeën in de keuken zitten, met een kopje thee, praat even over hoe het op school ging, en dan aan het huiswerk.'

(Abdel)

'Het gaat uiteindelijk om vaardigheden als: hoe structureer je? Hoe stimuleer je? Hoe maak je contact met je kind en hoe laat je je betrokkenheid zien?'

(Marjan, OKC manager).

Het voorwerk van informele werkers is echter nodig om deze 'latente' opvoedvragen, die 'verscholen' liggen achter de grote vraag naar huiswerkbegeleiding, op tafel te krijgen.⁵⁴

Nodige vaardigheden van professionals

De veilige ruimte is dus een conditie waarin ouders uit deze groep zich versterkt voelen om vanuit hun eigen perspectief opvoedvragen te formuleren. Maar het is ook een bodem voor het durven verruimen van hun eigen perspectief. De bijdrage van de professional ligt vooral in deze blikverruiming. Ook dit laatste moet echter een proces zijn waarvan de ouders zoveel mogelijk zelf de regie in handen hebben. In die zin is het belangrijk dat de professional in staat is om aan te sluiten bij de processen die binnen de organisaties gaande zijn. Dit heeft te maken met houding en vaardigheden van de professional. Informele werkers, vooral Leyla, hebben zelf expliciete ideeën over wat belangrijke vaardigheden van de professional zijn in dit opzicht, en proberen ook de opvoedadviseurs en andere professionals die binnen de organisatie cursussen of voorlichtingen komen geven daarin zoveel mogelijk te 'coachen'. Enkele uitspraken van Leyla hierover:

'Eigenlijk moet je hier niet binnenkomen als de opvoedspecialist. Iemand die komt vertellen hoe het moet of niet moet. Natuurlijk kom je je kennis delen, maar je moet hier eigenlijk binnenkomen als een van ons. Je bent welkom, je schuift aan. Hannan en K. [andere professional] hebben de goede houding. Aan het begin kenden zij deze doelgroep niet heel goed, maar door hier te komen en hier rond te lopen begrijpen ze de vrouwen steeds beter. Wat heel belangrijk is: als zij hier binnen komen, dan merk je dat zij het leuk vinden om hier te zijn, dat ze zich thuis voelen. Zij stralen uit: 'Ik kom hier niet omdat ik er voor betaald wordt. Ik kom hier voor jullie.'

'Je moet de vrouwen kunnen betrekken, je boodschap kunnen koppelen aan hun verhaal, en het liefst aan je eigen verhaal. Kom met je eigen ervaring, dat spreekt de moeders aan. Als voorlichters hier niet goed in zijn, al weten ze nog zoveel over opvoeding, laat ik ze niet meer komen.'

54 Zie vorige noot.

‘Het allerbeste is als je ook echt interesse toont in de ervaring en het perspectief van de vrouwen. De professionals die nu bij ons komen doen het erg goed. Zij vragen dan bijvoorbeeld aan een van de vrouwen: ‘Heb jij nog tips voor mij uit je eigen ervaring? Jij hebt al oudere kinderen, ik spreek vooral vaak vrouwen met jongere kinderen. Hoe heb je dit of dat opgelost?’ Op deze manier voelen vrouwen zich gewaardeerd en begrepen en groeit het vertrouwen.’

(Leyla)

Praten als mens tot mens, de eigen ervaring inbrengen en zich hierdoor ook kwetsbaar opstellen, op voet van gelijkwaardigheid moeders vragen om hun perspectief en ideeën, maar vooral binnenkomen als ‘een van ons’.

Dit zijn idealiter de houding en vaardigheden die verwacht worden van een professional in deze samenwerkingsformule. (Vergelijk het standpunt ‘aansluiten bij ons gesprek’, hoofdstuk 5)

Rol van informele werkers

Los van het beschreven ‘voorwerk’ dat informele werkers verrichten in de organisaties, bestaat de rol van informele werkers in de samenwerking met het OKC ten eerste in het werven van ouders voor de cursussen. De sleutelfiguren uit de zelforganisaties hebben vaak inzicht in de thuissituatie van de leden en kunnen een inschatting maken van welke moeders of vaders interesse/baat zouden hebben in/bij een cursus of een adviesgesprek. Hierdoor wordt het makkelijker om juist de mensen die de ondersteuning/voorlichting het hardst nodig hebben te bereiken. Deze ouders worden door informele werkers aangemoedigd om naar de cursussen te komen. In de praktijk betekent dit ook vaak moeders bellen voor elke bijeenkomst om hen er aan te herinneren dat ze moeten komen. Uiteraard is het ook belangrijk dat informele werkers het vertrouwen in de opvoedadviseurs van het OKC uitstralen. Informele werkers hebben ook vaak een functie als rolmodel, door zelf mee te doen met de cursus, en zo andere moeders aan te moedigen om ook actief mee te doen. Verder overleggen zij met het OKC over welke thema’s of cursussen het meest interessant kunnen zijn voor de ouders.

Samen met de opvoedadviseurs zoeken zij thema’s die aansluiten bij onderwerpen die eerder aan bod zijn gekomen, tijdens eigen activiteiten of informele gesprekken. Ook kunnen zij tips geven aan de opvoedadviseurs over welke ‘snaren’ te raken om de interesse van ouders voor de inhoud van de cursus aan te wakkeren.

Toekomstperspectief van de samenwerking

Het OKC en de zelforganisaties delen de hoop dat de samenwerking uiteindelijk leidt tot een verlaging van de drempel voor ouders om zelf naar het OKC te gaan. Samen kunnen ze werken aan meer vertrouwdheid en bekendheid van het OKC bij de achterban. De aanwezigheid van opvoedadviseurs bij de zelforganisaties is hierbij een eerste stap. Een volgende stap die de organisaties graag willen ondernemen, is met een groep ouders ‘op bezoek’ te gaan bij het OKC. Bijvoorbeeld door een koffieochtend op het OKC te organiseren voor een groep leden van de zelforganisaties. Ouders zullen niet snel alleen naar het OKC toegaan, maar met de eigen vertrouwde groep wordt deze stap gemakkelijker.

Oorspronkelijke verschillen in visie

Aanvankelijk bestond er verschil in de manier waarop betrokkenen uit het OKC en uit de zelforganisaties betekenis gaven aan de samenwerking - verschillen die naar boven kwamen in de individuele interviews en informele gesprekken die gevoerd werden met afzonderlijke deelnemers aan het begin van het onderzoek.

Formule op locatie instrumenteel of essentieel?

Informele werkers legden vanaf het begin sterk het accent op het belang van de dynamiek binnen de organisaties en van de veilige ruimte. De respondenten uit het OKC (de directeur, manager en opvoedadviseur), bleken daarentegen aanvankelijk te redeneren vanuit een kader dat meer aansluit op de visie van de meeste professionals uit dit onderzoek (zie hoofdstuk 5). De samenwerking was voor hen vooral een manier om ouders te bereiken die zij anders niet kunnen bereiken: het accent in hun verhaal lag veel minder op de bijzondere aspecten van de formule op locatie. Deze formule werd meer als een tijdelijke plaatswisseling gezien die uiteindelijk moet leiden tot een situatie waarin ouders zelfstandig de weg vinden naar het OKC, in de geest van het standpunt van de *tijdelijke handreiking* (zie hoofdstuk 5).

De ervaren verschillen tussen het houden van cursussen op het OKC en op locatie werden door de opvoedadviseur eerder als nadeel beschreven dan als meerwaarde.

‘Het is lastiger om vast te houden aan je programma. Ik denk dat dit komt door het feit dat zij [moeders bij Nisa for Nisa en SSOP] gewend zijn gezellig bij elkaar te komen en met elkaar te praten en niet zozeer vast te houden aan een bepaald programma. Ik probeer wel naar hen te luisteren, maar hen ook te laten begrijpen dat ik een programma heb en dat we daaraan vast moeten houden.’

(Hannan, opvoedadviseur, eerste interview).

Gaandeweg het onderzoekstraject veranderde de houding van de respondenten vanuit het OKC en gingen zij steeds meer praten over samenwerking in de termen die we boven hebben geschetst. Het standpunt van de *tijdelijke handreiking* maakte plaats voor het standpunt die daar in zekere zin tegenover staat, namelijk die van het *‘aansluiten bij ons gesprek’*, dat aanvankelijk vooral de verhalen van informele werkers vertolkte.

‘Het is makkelijker om naar het gesprek te komen en te zeggen van ‘Goh, mijn baby die huilt zo veel, wat kan ik daaraan doen?’, dan te zeggen: ‘Het lukt mij niet om mijn puber te laten luisteren’. Mensen voelen zich binnen de [zelf]organisaties veilig genoeg om het hier over te hebben. Deze vragen worden binnen de organisaties op tafel gelegd en daar kan je dan als professional bij aansluiten.’

(Hannan, opvoedadviseur, filminterview)

Gaandeweg het onderzoeksproces blijken de medewerkers van het OKC ook steeds meer belang te hechten aan de essentiële voordelen van het bieden van cursussen op locatie, die ze minder als instrumentele tussenoplossing gaan zien. Het volgende citaat van de opvoedadviseur komt uit een van de gezamenlijke sessies:

‘Wat ik ook een kracht vindt is, dat merk ik bij de cursus van SSOP: iedereen begrijpt elkaar en iedereen maakt een beetje hetzelfde mee. Ik merk dat er daardoor veel meer naar boven komt dan in het OKC naar boven zou komen. Inderdaad: ‘mijn man werkt niet mee’. Je hebt een andere sfeer dan wat je zou hebben als je de cursus bij een instelling zou hebben, waar je meer denkt: ik heb hier een vraag en daar moet ik mij aan houden.’

Nog een leuk voorbeeld van wat ik heb ervaren bij SSOP: er was een moeder op de cursus ‘Opvoeden en stress’ die naar aanleiding van de cursus een afspraak had gemaakt met haar man. Jij mag een weekend uit en ik mag een weekend uit en dan pas jij op de kinderen. Dus zo was ze meteen ook een voorbeeld geworden voor andere moeders, van: zo kan het ook. Maar die zelfde moeder is toevallig een aantal jaren geleden op het spreekuur geweest bij mij op het OKC, zij was toen verwezen door een verpleegkundige, het ging over een specifiek probleem

met haar dochter. Ik heb toen met haar Triple P doorgelopen en afgesloten en toen ging het weer beter. Toen ik haar hier weer tegenkwam was ze anders. Ik had toen die eerste keer het gevoel dat ze best wel geïsoleerd was, niet veel contact met andere moeders, alleen haar eigen problemen proberen op te lossen, ook met mij wat terughoudend. Terwijl als ik hier kom, zie ik diezelfde moeder maar dan in een hele andere context en heel open. Dan is het ineens van: ja, ik heb ook problemen met mijn man en het lukt niet... Zulke dingen komen toch veel meer en eerder naar boven in een cursus in zo'n context. Ze is nu weer ook gekomen naar het spreekuur. Dus zo kan het ook lopen, je hebt elkaar nodig daarin.'

(Hannan, tweede gezamenlijke sessie)

In gesprek met de informele werkers zijn deelnemers vanuit het OKC gaandeweg meer waarde gaan hechten aan het onderlinge contact tussen en de dynamiek binnen de zelforganisaties, waarin moeders elkaar gaan ondersteunen en aanmoedigen.

Belang van kennis en inzicht van informele werkers

Een ander zichtbaar verschil was dat informele werkers sterk het accent legden op hun kennis van de doelgroep en de inhoudelijke bijdrage die zij daardoor konden leveren in de samenwerking. Het optimale aanbod aan opvoedondersteuning op locatie kwam volgens hen tot stand in een proces waarin professionals en informele werkers van elkaar leren. Zij zeiden belangrijke signalen te kunnen doorgeven aan professionals over welke problemen spelen, en dat ook te doen. Ook hechtten zij veel belang aan voorgesprekken waarin zij de opvoedadviseurs tips kunnen geven.

Dit bleken respondenten uit het OKC bij de eerste gesprekken niet van groot belang te achten. Op de vraag of professionals ook iets zouden kunnen leren van informele werkers, reageerde de manager opvoedondersteuning met een negatief antwoord. Ook het belang van achtergrondinformatie die informele werkers zouden kunnen leveren was geen prominent aspect in de verhalen OKC-respondenten. Tijdens de plenaire sessies werd echter een gezamenlijke diagnose gemaakt van de problematiek van ouders uit deze groep, waarin de signalen die informele werkers opvangen een belangrijke rol in speelden. Tijdens het interview voor de film verwees de manager dan ook verschillende keren naar relevante signalen vanuit informele werkers.

Opvoedondersteuning binnen het OKC

We hebben tot nu vooral de verschillen beschreven waarin OKC-respondenten uiteindelijk meer de richting van informele werkers op gingen denken. De oorspronkelijke visie van informele werkers op de samenwerking weerspiegelt meer de gezamenlijke betekenisgeving zoals uiteindelijk ook OKC-respondenten naar samenwerking gingen kijken. Toch werkte het ook andersom. Een aspect waarin het perspectief van informele werkers zich ontwikkelde richting de 'OKC mentaliteit', is de manier waarop de rol van het OKC als fysiek gebouw werd beschouwd. In de aanvankelijke positie van informele werkers had het OKC als gebouw weinig belang. Het OKC werd gezien als een 'instelling', en als zodanig tegenovergesteld aan 'de wijk' (de zelforganisaties). Het OKC was daarom niet per se de meest wenselijke plek om ouders te ondersteunen, in overeenstemming met de gedachte dat 'professionals niet in instellingen horen, maar in de wijk'. Het OKC was welkom als instituut, als expertisecentrum. Maar in de aanvankelijke visie van informele werkers was de ambitie om ouders toe te leiden tot het makkelijk binnenlopen in het OKC zeker niet prominent. Dit veranderde tijdens het onderzoekstraject opvallend. In de filminterview besteedde zowel Leyla als Abdel aandacht aan de betekenis van het OKC als gebouw in de wijk, en tijdens een van de gezamenlijke sessies stelde Leyla zelf voor om 'koffiemiddagen' bij het OKC te organiseren voor ouders uit de achterban, een idee dat door iedereen met

enthousiasme werd omarmd. Hierbij een fragment uit een discussie in een van de gezamenlijke sessies:

'Samira [vrijwilligster SSOP]: Als je het OKC zelf bekend zou willen maken bij de vrouwen, dan zou je dat denk ik het beste in groepsverband moeten doen. Zo van, ik zeg maar wat, 'de vrouwen van SSSOP' gaan samen iets doen bij het OKC. Zodat ze met hun vertrouwde groepje zijn en zich veilig voelen, maar wel kennis maken met iets nieuws. Iedere organisatie heeft een vertrouwensband met zijn eigen mensen. Ik denk dat je het zo moet spelen dat je die onderlinge vertrouwensband gebruikt om gezamenlijk ook vertrouwen te krijgen in een andere organisatie, zoals het OKC, door hier samen naartoe te gaan.

Marjan (coördinator opvoedondersteuning OKC): Ja, maar dit werkt denk ik ook andersom eh... Als Hannan hierheen komt, dan zijn jullie het signaal aan het afgeven: Hannan is helemaal in orde, dus zullen de mensen ook vertrouwen hebben in haar.

Leyla (sleutelfiguur Nisa for Nisa): Wat Soulayma bedoelt is dat als je naar het OKC gaat met de groep, dat je dan daar een middag kan zijn, voor jezelf. Dan kan je een beetje aanvoelen wat het betekent om daar te zijn, even praten met de mensen die daar werken en het idee krijgen dat het ook een plek van jou is. Dat is veel beter. We moeten gewoon samen een koffiemiddag organiseren, op het OKC! Marjan, zullen we dit doen? Jaa! Betalen jullie dan zelf de koffie? [algemeen gelach].'

De ironische opmerking over de koffie raakt een zwak punt in de samenwerking. En hiermee gaan we over naar de volgende paragraaf, waarin we enkele aandachtspunten die dit samenwerkingsverband enigszins kwetsbaar maken zullen benoemen.

Aandachtspunten

Een vraagstuk dat verschillende keren ter sprake kwam, betreft de vergoeding van kosten die door de zelforganisaties gemaakt worden. Volgens informele werkers zou het gepast zijn dat kosten die zij maken om cursussen en bijeenkomsten van het OKC bij de zelforganisaties te houden, die nu uit eigen zak worden betaald, vergoed zouden worden door het OKC (of door een ander stadsdeelsorgaan). Het gaat om kleine bedragen: telefoonkosten die informele werkers maken om ouders te herinneren aan de cursus, of de koffie en thee die zij serveren als wezenlijk onderdeel van het 'huiskamereffect'. Het OKC kan deze kosten momenteel niet vergoeden, omdat hier geen 'potje' voor beschikbaar is. Dit leidt soms tot enige irritatie bij de informele werkers, maar gaat niet zo ver dat het de samenwerking in het geding brengt. Deze financieringskwestie is in dit geval een veel minder wezenlijk probleem dan in de casus van Vice Versa, waar informele werkers vinden dat hun werk hoort bij het betaalde circuit. Hier gaat het slechts om kleine onkostenvergoedingen. Wat echter wel problematisch kan zijn, is dat informele werkers het uitblijven van deze vergoeding (die zij zien als een symbolische blijk van waardering) interpreteren als een teken dat het stadsdeel weinig belang hecht aan de samenwerking.

Beleidsmakers in het stadsdeel worstelen aan hun kant met de vraag hoe zij zich tot dergelijke verzoeken moeten verhouden.⁵⁵ De zelforganisaties worden gezien als vertegenwoordigers van specifieke etnische groepen (in dit geval Marokkaanse bewoners). Hoe ver wil het stadsdeel gaan in het extra ondersteunen van deze groepen? Horen koffie en thee daar bij? Past dat nog in deze tijd? Onder meer door het feit dat Nieuw-West recentelijk is ontstaan uit de fusie van drie voormalige stadsdelen,

⁵⁵ Dit bleek uit verschillende gesprekken tussen beleidsmakers en OKC directie/management die plaatsvonden tijdens het onderzoek.

bestaat nog veel onduidelijkheid over de visie van het stadsdeel op de positie van zelforganisaties. Daarnaast kreeg het stadsdeel in 2011 te maken met onverwachte forse bezuinigingen. De materiële steun van het stadsdeel voor initiatieven zoals dit samenwerkingsverband, wat neerkwam op extra investering in het OKC, ging hierdoor ook achteruit. Nieuwe plannen om met SSOP om een project voor vaders op te zetten, die op verzoek van het stadsdeel door het OKC-management waren uitgewerkt, werden bijvoorbeeld alsnog opgeheven. Dit werd door de samenwerkende partijen ervaren als een tegenstrijdig signaal. Aan de ene kant toonde de betreffende afdeling van het stadsdeel een coöperatieve houding bij het organiseren van de slotconferentie, bedoeld om het belang van dit soort verbindingen te onderstrepen en verder te promoten in het stadsdeel. Aan de andere kant werd het voortzetten en versterken van de bestaande verbinding niet behandeld als een prioriteit.

Mede als gevolg van de fusie van stadsdelen met verschillende beleidsgeschiedenissen, lijkt in het stadsdeel veel onenigheid te bestaan over het diversiteitsbeleid (moet ze wel of niet specifiek aanbod voor bepaalde groepen aanbieden?). Het belang dat de wethouder hecht aan samenwerking tussen professionele en vrijwillige organisaties is in elk geval wel duidelijk. Niet onder het mom van diversiteitsbeleid, maar in overeenstemming met het bredere stedelijke en landelijke beleid, waarin het aansluiten op initiatieven van onderop toeneemt aan belang (bijvoorbeeld in kader van de stelselwijziging in het jeugdbeleid). Deze visie lijkt echter nog niet te kunnen rekenen op draagvlak in alle ambtelijke lagen van het stadsdeel.

Concluderende blik op casus 'OKC op locatie'

De open houding van professionals en managers van het OKC was doorslaggevend voor het ontstaan en het succes van samenwerking in deze casus. Naast het tonen van interesse in wat binnen de zelforganisaties gebeurt en hoe informele werkers te werk gaan, gaven zij ook blijk van een uitgesproken pioniersgeest door veel tijd te investeren in veel informeel contact met informele werkers. Een investering die niet op korte termijn tot harde resultaten kan leiden, maar de basis legt voor een samenwerking gebaseerd op vertrouwen. De verschillen in de verhalen van de respondenten uit Nisa for Nisa en het OKC wijzen op de grote afstand die aanvankelijk bestond tussen deze partijen. Deze afstand maakte het interpreteren van intenties en reacties van de andere partij moeilijk, ook door de verschillen in verwachtingen en ideeën over de verhoudingen onderling. Het lijkt hierdoor nog belangrijker om tijd te nemen om elkaars werelden en visies te verkennen via informele contacten en gesprekken.

Een andere succesfactor was dat de informele werkers er vanaf het begin van overtuigd werden dat opvoedingsondersteuning door professionals een belangrijke blikverruiming voor de ouders uit hun achterban kon betekenen. Tijdens de samenwerking bleek deze overtuiging verder te groeien. Hoewel er aanvankelijk verschillen bestonden in de visie op samenwerking tussen deelnemers, bleken deze verschillen overbrugbaar te zijn. Zo bleek het mogelijk om een gemeenschappelijk verhaal te bouwen waar alle deelnemers achter stonden aan de hand van gezamenlijke reflectie.

Een faalfactor in de samenwerking is het feit dat de partners die de samenwerking dragen, de steun vanuit de lokale overheid als zwak en wankelend ervaren. Hoewel de zoektocht van verbinding vanuit het OKC oorspronkelijk juist ingezet was op basis van een verzoek van het stadsdeel, heeft de wisseling in de beleidsperiode en de fusie tussen stadsdelen deze steun in het geding gebracht. Dit is een bron van zorg voor de managers uit het OKC, gezien het OKC zelf een instituut van het stadsdeel is. De wethouder spreekt zich wel duidelijk uit voor meer verbinding, maar het belang van het investeren in verbinding is niet door alle lagen van het beleid doorgedrongen. Hierdoor voelen de directeur en

manager van het OKC (beide ambtenaren van het stadsdeel) zich niet altijd gesteund door hun leidinggevende bij hun inspanningen. Dit is een zwakte, omdat de rol van de pionier veel vraagt van de manager en directeur (het is intensief, de uitkomsten zijn onzeker, het vraagt veel eigen initiatief, zelfreflectie en weerlegging van de eigen grenzen). Wanneer zij zich langdurig niet gesteund zullen voelen en steeds het signaal zullen krijgen dat de prioriteiten van het stadsdeel (ook wat betreft de investering van middelen) ergens anders liggen, zal op den duur de benodigde moed en energie om te investeren in samenwerking met zelforganisaties wellicht teruglopen.

Ook voor de informele werkers is steun van het stadsdeel belangrijk. Nisa for Nisa en SSOP worden momenteel door het stadsdeel ondersteund voor hun huisvesting. Zij verwachten daarnaast enige vorm van waardering van het stadsdeel voor hun inspanningen om samen te werken met het OKC. Het gaat hierbij om kleine gebaren, zoals een bijdragen voor de hoge telefoonkosten die vrijwilligers maken bij het werven van ouders voor de cursussen, of het vergoeden van koffie en thee die geschonken wordt tijdens de cursussen.

Er is weinig vertrouwen vanuit de zelforganisaties in de betrokkenheid en enthousiasme voor de samenwerking vanuit het stadsdeel. De samenwerking met het OKC is sterk afhankelijk van het persoonlijke vertrouwen dat gegroeid is tussen informele werkers en de directeur, manager en professionals van het OKC Jan Tooropstraat en vertaalt zich niet naar een bredere groei van vertrouwen in het stadsdeel.

6.3 Voorbeelden van samenwerkingspogingen die niet doorzetten

In dit deel zullen wij kort twee extra voorbeelden toelichten van samenwerkingspogingen tussen zelforganisaties en reguliere instellingen. Deze pogingen hebben uiteindelijk niet geresulteerd in concrete samenwerkingen. Omdat het gaat om niet geslaagde pogingen, zullen we de anonimiteit van de betrokken organisaties en personen in de beschrijvingen behouden.

Casus 3: Samenwerken aan dialoog met ouders op een basisschool

De eerste van de twee casussen werd vanaf de eerste toenadering van dichtbij gevolgd, in de hoop dat het zich zou ontplooiën tot een mooie casus voor dit onderzoek. Het betreft de samenwerkingspoging tussen de directie van een basisschool in Nieuw-West en een aantal informele werkers die actief zijn in zelforganisaties in de wijk waar de school staat. Zowel met de directeur als met de betrokken informele werkers zijn interviews en gesprekken gehouden vooraf en tijdens het traject. Daarnaast zijn verschillende bijeenkomsten tussen de beoogde samenwerkingspartners bijgewoond.

De school wil graag meer binding met de ouders. Een groot deel van de kinderen komt uit gezinnen met een laag sociaal-economische status. De betrokkenheid van ouders bij de school is te weinig, volgens directeur. Er bestaat geen gemeenschappelijke basis van vertrouwen tussen ouders en school. Dit maakt met elkaar overleggen en samenwerken aan een goede ontwikkeling van het kind moeilijk. De kinderen leven volgens de directeur tussen twee werelden, die zij ervaren als botsend. Het lukt niet om over de verschillen in opvatting over opvoeding te praten, omdat er een communicatiebarrière lijkt te zijn tussen schoolpersoneel en ouders. Volgens de directeur komt dit onder andere omdat ouders weinig vertrouwen hebben in de school, als gevolg van de negatieve imago van de school in de buurt. Dit ondanks het feit dat de kwaliteit van het onderwijs aanzienlijk verbeterd is de afgelopen jaren en de directeur vastbesloten is van de school een succesverhaal te maken.

Om dit probleem op te lossen is de directeur van de school een samenwerkingstraject ingegaan met drie sleutelfiguren van Marokkaanse zelforganisaties uit de buurt. Deze sleutelfiguren hebben veel kennis van de cultuur van de meerderheid van de ouders (vaak van Marokkaanse afkomst). Ook hebben deze sleutelfiguren een breed netwerk onder bewoners in de wijk, en kennen zij een aantal ouders persoonlijk. De zelforganisaties zijn gericht op sociale cohesie in de buurt en op maatschappelijke ontwikkeling van kinderen/jeugdigen, onder andere door sport.

Een belangrijk gegeven is dat dit traject niet op initiatief van de school of een van de organisaties werd ondernomen, maar op initiatief van een adviesbureau voor multiculturele communicatie dat in de buurt gevestigd is. Adviseurs van dit bureau, met veel kennis van de buurt en vele contacten in het informele circuit, hebben de behoefte van de schooldirecteur om iets te doen aan dialoog met de ouders opgepakt en de school een gratis traject geboden op basis van een eigen ontwikkelde methodiek. Deze methodiek is gericht op het ondersteunen van organisaties die iets met elkaar willen ondernemen. De organisaties leggen op basis van een verkenning van elkaars achtergrond, motieven en wensen, een stevige basis voor samenwerking en voeren deze samenwerking vervolgens ook uit, met hele praktische stappen. Dit zogenaamde 'bindingstraject' werd ondernomen in de lente van 2011. De schooldirectie en drie informele werkers waren hierbij betrokken. Er werden twee bijeenkomsten gehouden om te onderzoeken wat de verschillende partijen elkaar konden bieden. Het project strandde echter na deze eerste verkennende fase, doordat de begeleiding van het adviesbureau wegviel. Dit kwam door interne positieverschuivingen, waardoor er uiteindelijk niemand meer was vanuit het bureau die de leiding van dit project op zich nam.

Ondanks deze ongelukkige afloop en ondanks het feit dat de onderzoeksdata slechts het prille begin van een mogelijke verbinding betreffen, biedt de casus voldoende aanknopingspunten voor reflectie. De basis die gelegd werd tijdens de bijeenkomsten leek namelijk veelbelovend te zijn.

In de bijeenkomsten werd gewerkt aan het opbouwen van vertrouwen en aan een verkenning van elkaars visie op de problematiek, door inhoudelijke gesprekken over het thema ouderbetrokkenheid. Naast het verkennen van elkaars normen, waarden en visie, was de discussie ook bedoeld om meer focus te krijgen in de inhoudelijke richting van de samenwerking. 'Wat willen we precies bereiken als we zeggen dat we samen willen werken aan het verbeteren van ouderbetrokkenheid?'

De discussie leidde onder andere tot de volgende resultaten: allereerst werd besloten dat de samenwerking toegespitst zou worden op de specifieke problematiek van betrokkenheid van vaders. Dit gebeurde aan de hand van een gezamenlijke diagnose van de situatie, waarin bleek dat de afwezigheid van vaders in relatie tot de school een belangrijk onderdeel van het probleem was. Ook bleken de informele werkers een sterk gevoel van urgentie te ervaren in relatie tot dit specifieke probleem. Inzet op het gebied van vaderbetrokkenheid sloot goed aan bij de eigen missie die zij met hun organisaties zelf nastreven.

Daarnaast werden de verhoudingen tussen de deelnemers enigszins expliciet gemaakt. De schooldirecteur gaf aan te hopen dat informele werkers hem konden helpen in zijn poging meer verbinding te krijgen met ouders. Bovendien had hij veel belangstelling in hun mening over waarom de communicatie met ouders zo moeilijk was en hoe hij het beste te werk kon gaan. Hij maakte duidelijk de informele werkers als deskundigen te beschouwen op dit gebied, en hen graag te willen volgen. Dit maakte zichtbaar een goede indruk op de informele werkers, zoals ook bleek uit informele gesprekken achteraf. Zij waren blij met dit initiatief en zagen zeker de mogelijkheid om de directeur te helpen. Ze maakten expliciet wat zij te bieden hadden: kennis van de cultuur van een meerderheid van de

ouders; erkenning van de situatie waarin de kinderen zich bevinden uit eigen ervaring (tegengestelde opvoedomgevingen); positie en bereik in de buurt; mogelijkheden om contact te maken met ouders; en enige tijd (over een uitgestrekte periode) om met de ouders gesprekken te voeren over de relatie met de school. Ook gaven zij aan dat de directeur hen mocht inschakelen bij specifieke gevallen van miscommunicatie met ouders. 'Als er weer zoiets gebeurt [incident met een moeder], bel ons gewoon. We zitten hier om de hoek, we kunnen langs komen en jullie helpen om er uit te komen'.

Verder werden de verschillende visies over het onderwerp geëxploreerd. Er bleken verschillen te zijn in de 'diagnose' van de situatie. Volgens de schooldirecteur was een belangrijk probleem in de verhouding met ouders dat de school een slecht imago had in de buurt. Informele werkers vonden dit echter op basis van hun kennis van de buurt en van veel ouders uit deze groep onwaarschijnlijk. Er werd besloten dat de informele werkers onder begeleiding van de procesbegeleider een bijeenkomst zouden houden met een aantal ouders, en hierin zou onderzoeken welke spanningen over de school leven aan de kant van ouders.

De informele werkers en de schooldirecteur bleken wel vergelijkbare visies te hebben over wat 'goede' vaderbetrokkenheid is. Tegelijkertijd werd, vooral op initiatief van de schooldirecteur, de nadruk in de discussie gelegd op het feit dat ouders uit deze groep vaak signalen krijgen dat hun manier van omgaan met school en kinderen 'niet deugt', en zij juist hierdoor niet open zijn voor communicatie met de school. Het feit dat alle deelnemers een gezamenlijke visie onderschrijven op wat van ouders verwacht wordt, legt een vruchtbare basis voor onderlinge herkenning en vertrouwen in elkaar. Anderzijds moet het niet leiden tot het vastklampen aan deze visie en deze vervolgens opdringen aan ouders. Het startpunt van de samenwerking moet immers niet een ideaalbeeld zijn waaraan ouders moeten voldoen met hun gedrag: de focus moet liggen op het opbouwen van een *relatie* tussen ouders en school. Pas in deze relatie kunnen we, samen met de ouders, bespreken hoe ouderbetrokkenheid vorm moet krijgen in het belang van het kind. Iedereen bleek deze visie te onderschrijven. Het eerder genomen besluit om een 'focusgroep' met ouders te houden zonder aanwezigheid van de directeur, waarin de informele werkers de perspectieven van ouders zouden proberen expliciet te krijgen, werd des te meer onderschreven als de beste volgende stap.

Opvallend aan deze casus is dat alle betrokkenen zeer positief en enthousiast leken te zijn over de beginnende verbinding. De 'positieve energie' die volgens Van Delden (2009) loskomt door het gezamenlijk herkennen van een probleem en een richting voor de oplossing te bedenken (de 'intentionele gedragsimpuls'), was duidelijk voelbaar, ook in gesprekken die direct na de bijeenkomst volgden (zie hoofdstuk 1). Informele werkers gaven aan blij te zijn met de waardering en gelijkwaardigheid die zij ervoeren vanuit de schooldirectie. Hieraan leek het feit dat er een inhoudelijk gesprek was geweest een bijdragen geleverd te hebben. Des te verrassender dat het project vervolgens 'verwaterde'. De externe regie van het samenwerkingsproject, door het adviesbureau, bleek zowel een kracht als een valkuil te zijn. De begeleiding van het bureau had er voor gezorgd dat er een systematisch inhoudelijk gesprek zou zijn en dat er ruimte gecreëerd werd voor iedere deelnemer om uiting te geven aan de eigen wensen en de eigen visie. Maar aan de andere kant bleek het feit dat noch de school, noch de zelforganisaties het gevoel hadden verantwoordelijk te zijn voor de regie van dit project een groot nadeel te zijn. Toen het bureau als voortrekker plotseling wegviel, bleek het aanvankelijk sterk gevoel voor urgentie en enthousiasme van de deelnemers zich toch niet te kunnen vertalen van woord naar daad.

Casus 4: Opvoedcursussen bij een Afrikaanse kerk in Zuidoost

In de vorige casus zagen we dat investeren in het scheppen van een gemeenschappelijk kader niet genoeg is voor het opzetten van een vruchtbare samenwerking. Afspraken over regie en verantwoordelijkheden blijken onontbeerlijk. In dit deel beschrijven we een casus waarin de samenwerking juist strandde omdat de verschillende visies van de betrokkenen over samenwerking leidde tot verschillende conclusies over ieders verantwoordelijkheid.

De casus gaat over een informele werker die actief is in een kerk in Amsterdam Zuidoost en haar mislukte samenwerkingspoging met een welzijnsinstelling die actief is in het stadsdeel. De kerk bereikt vele Afrikaanse bewoners in het stadsdeel. De vrouw van de dominee, A., heeft een achtergrond als professional in het maatschappelijk werk, en wordt door vele leden van de kerkgemeenschap gezien als vertrouwenspersoon. Op verschillende manieren en op vele gebieden zet zij zich in, samen met haar man, om leden van de gemeenschap te helpen: financiële problemen, ziekte, ruzies, huwelijksproblemen en opvoedingsproblemen, zijn voorbeelden waarvoor mensen haar hulp vragen. Zij bezoekt mensen thuis, gaat mee naar school voor een gesprek met de leerkracht, bemiddelt bij burenruzies of biedt hulp in huis bij een zieke.

'Doorsturen naar professionele hulp of advies heeft geen zin. Ik wil het wel, maar mensen uit de gemeenschap willen alleen 'geestelijke hulp'. Nederlandse hulpverleners houden ze buiten de deur. Zo gauw ik de instelling erbij haal is mijn vertrouwenspositie weg. Ik kan ze niet doorspelen naar de hulpverlening.[...] Als er sprake is van ernstige zaken, soms gebeurt dat, grijp ik natuurlijk wel in. Bij mishandeling of misbruik probeer ik de slachtoffers te bewegen tot aangifte. Als ze dat niet willen, doe ik zelf aangifte.'

(A.)

Ook verzorgt A. in de kerk allerlei bijeenkomsten en cursussen, onder andere voor kinderen en tieners. Deelnemers hieraan zijn deels mensen van de eigen gemeenschap, maar zij brengen ook andere mensen mee. De toestroom is meestal erg groot. Over cursussen Bijbelstudies voor tieners vertelt zij dat bestuderen van de Bijbel een manier is om met deze kinderen te praten over hun problemen en hun ontwikkeling. Ook geeft zij aan behoefte te hebben aan ondersteuning:

'Ik vind het belangrijk, maar best zwaar, ik doe dit elke maandag, puur vrijwillig en er is niemand die mij hierin ondersteunt. Soms probeer ik ondersteuning te zoeken bij mensen uit andere kerken, maar zij zijn ook allemaal vrijwilligers, en bovendien, die jongens hebben geen behoefte aan preken, maar veel meer aan luisteren. Dat doen deze mensen vaak te weinig. Ik zou dus erg blij zijn als er professionals waren die een deel van mijn werk over zouden kunnen nemen. [...]'

(A.)

Juist op basis van deze gedachte was ze blij dat een welzijnsinstelling die actief is in Zuidoost in 2010 voorstelde om samen een cursus positief opvoeden te organiseren bij haar in de kerk, verzorgd door een professional.

A. verzorgde hiervoor zelf ook al cursussen opvoedondersteuning in de kerk, op basis van een eigen ontwikkelde methodiek. Met het thema opvoeden in twee culturen is A. ook beroepsmatig bezig via haar eigen adviesbureau. De opvoedcursussen in de kerk verzorgt zij echter vrijwillig vanuit haar informele werkers positie, een of twee keer per jaar. In de bijeenkomsten behandelt zij onderwerpen als: afspraken maken binnen het gezin, regels stellen en hoe deze te handhaven, communiceren met je kind (actief luisteren, feedback geven, belonen). 'Maar ook: Hoe maak ik mijn kind succesvol in

Nederland? Dit is een belangrijk onderwerp, dat heel erg leeft. Wat ook een belangrijk onderwerp is: preventie en herkennen van seksueel misbruik.’(A.)

Via het zelf volgen van opvoedcursussen bij reguliere organisaties, kwam A. in aanraking met Triple P, een methodiek die een goede indruk op haar maakte. Ze diende een verzoek in om zelf getraind te worden in de methodiek, zodat ze deze zou kunnen gebruiken ten gunste van ouders in kerk. Het stadsdeel honoreerde haar verzoek echter niet, op basis van de wens deze expertise in de handen van het reguliere aanbod te houden. Als alternatief stelde het stadsdeel voor om samenwerking te zoeken met de bewuste welzijnsinstelling en samen met hen een cursus Triple P te organiseren in de kerk, waarvoor A. de werving zou doen. A. ging hiermee akkoord.

De geïnterviewde manager van de instelling (J.), stelt ook aanvankelijk blij te zijn geweest met dit idee. Hoewel de instelling veel bewoners bereikt met haar preventieve opvoedprogramma’s, en J. overtuigd is dat de drempel slechts ‘in de hoofden van mensen’ bestaat, blijken Afrikaanse ouders moeilijk bereikbaar te zijn. Daarbij had de instelling nadrukkelijk van het stadsdeel de opdracht gekregen om de verbinding met zelforganisaties te zoeken.

Na de eerste contacten stapelden zich echter een reeks misverstanden op, waardoor de cursus nooit plaatsvond. Het belangrijkste probleem had te maken met misverstanden over logistieke aspecten, zoals de tijd waarin de cursus gegeven zou worden en de beschikbaarheid van een Engelssprekende opvoedadviseur op het juiste moment. Deze misverstanden leidden al vrij snel tot een impasse, omdat hierdoor de vooroordelen over elkaar werden bevestigd.

Beide partijen hadden het gevoel de ander een dienst te bewijzen, waardoor zij meer flexibiliteit en medewerking verwachtten van de ander. De medewerkers van de welzijnsinstelling vonden dat zij de kerk een dienst bewezen door een gratis cursus aan te bieden voor de leden, terwijl de informele werker het gevoel had de instelling te helpen haar doelen te behalen, namelijk het bereik van een belangrijke doelgroep.

De informele werker vond echter dat de instelling zich niet flexibel genoeg opstelde in de samenwerking en hiermee faalde haar verantwoordelijkheid te nemen voor het bereiken van deze mensen. In plaats van dankbaar te zijn voor het werk dat zij al ‘in hun plaats’ had gedaan, kwam de instelling volgens de informele werker met eisen en met ‘mitsen en maren’. De instellingsmanager, J. vond echter dat de informele werker met onmogelijke eisen kwam (avondcursussen in het Engels, op zeer korte termijn, een vergoeding voor de cursusruimte). Volgens de medewerker van de instelling had de informele werker juist blij moeten zijn dat de kerk een gratis opvoedcursus kreeg.

A. besloot uiteindelijk de cursus weer zelf te doen. Dit werd door de instelling geïnterpreteerd als een signaal dat de A. in feite niet echt geïnteresseerd was in samenwerking en liever zelf de taken van de instelling overneemt. Dit voedde de angst voor concurrentie en wantrouwen naar informele werkers bij de instelling.

Dit voorbeeld laat zien dat de bereidheid om samen te werken niet genoeg is. Hoewel een zeker gevoel voor urgentie bij beide partijen aanwezig was, rust deze in dit geval niet op een gedeelde visie op samenwerking. Dit kan leiden tot misverstanden en bij betrokkenen het idee oproepen dat het eigen gevoel voor urgentie niet door de andere partij wordt gedeeld. Dit voedt weer wantrouwen over en weer.

6.4 *Analyse uit de casus*

In het volgende zullen we een aantal belangrijke punten uit de casus op een rij zetten. We hebben verschillende vormen van samenwerking gezien, waaruit we een aantal reflectie- en leerpunten kunnen trekken, die van belang zijn voor het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden tussen zelforganisaties en het reguliere veld.

Verskillende modellen en richtingen voor samenwerking

Als we kijken naar de twee succesvolle casussen van samenwerking, is het duidelijk dat we te maken hebben met *twee verschillende modellen van samenwerking*. Het eerste model sluit goed aan bij het narratief van de toegankelijkheid. Het tweede model past in het narratief van de *civil society*.

In het eerste model, die we zien in de casus van Vice Versa, spant de zelforganisatie zich in om de afstand tussen reguliere voorzieningen en Ghanese ouders te verkleinen. De zelforganisatie vult in feite de gaten aan die op dat moment tussen de doelgroep en professionals bestaan. Hieronder valt het verspreiden van informatie over reguliere voorzieningen en het verrichten van ‘voorwerk’: mensen voorbereiden op het accepteren van advies en hulp, het signaal geven dat reguliere hulpverlening ‘oke is’, en eventueel meegaan naar een instelling. Ook worden de kaderleden van de zelforganisatie ingeschakeld door de reguliere jeugdzorg om het proces van hulpverlening te begeleiden en ondersteunen (of soms zelfs over te nemen), wanneer er misverstanden ontstaan tussen Ghanese ouders en hulpverleners. Er is niet echt sprake van een aanpassing van het reguliere aanbod, alleen van het uitbreiden ervan met een ‘extra schakel’ richting Ghanese ouders, namelijk Vice Versa. Van informele werkers wordt gevraagd om in te springen waar het nodig is, als versterking van bestaande institutionele structuren.

In de tweede casus is er daarentegen juist sprake van een aanpassing van het reguliere aanbod aan de processen die binnen de zelforganisaties gaande zijn. Professionals van het OKC sluiten in feite aan bij het werk van informele werkers, met de bedoeling de processen die binnen de zelforganisaties al aan de gang zijn te versterken. Het werk de informele werkers ten gunste van de achterban verrichten, heeft een eigenstandige maatschappelijke waarde die in eerste instantie los staat van het werk van professionals.

Maar juist dit werk vormt de bodem om verder op voort te bouwen door de professional. Vragen en dilemma’s rondom opvoeding worden in de informele context van de zelforganisaties op tafel gelegd. Vervolgens zoeken zij samen met de opvoedadviseur naar antwoorden hierop. De professional sluit bij deze vorm van samenwerking aan bij empowermentprocessen die binnen de zelforganisatie reeds aan de gang zijn.

Ontwerpen van de richting van samenwerking

In hoofdstuk 1 hebben we laten zien aan de hand van literatuur dat er belangrijke argumenten zijn om de inhoudelijke richting van de samenwerking bewust te ontwerpen. In de eerste fase van de samenwerking moeten doelstellingen en richting van de samenwerking, alsmede de rolverdeling, worden gedefinieerd.

Hierbij is het belangrijk dat verschillende ervaringen en opvattingen worden ingebracht vanuit verschillende betrokken partijen. In hoeverre zijn de verschillende samenwerkingsvormen die we tegenkwamen in de casussen bewust ‘ontworpen’ door de deelnemers, met inbreng van verschillende wensen, ervaringen en opvattingen van alle partijen?

In de casus OKC op locatie was het ontstaan van een gemeenschappelijke visie niet vanzelfsprekend. Zoals we zagen gingen professionals en informele werkers aanvankelijk de samenwerking aan met gedeeltelijk verschillende visies hierover. Niettemin kwam de samenwerking toch tot ontplooiing, dankzij de positieve beelden van elkaar, open houding en waardering. De verschillende partijen zijn er in geslaagd om geleidelijk hun verschillende visies op samenwerking naar elkaar toe laten groeien. Hier heeft het onderzoeksproces dat hieraan ten grondslag ligt ook aan bij gedragen, omdat het momenten creëerde voor reflectie en explicitering van de eigen assumpties. Er ontstond een gemeenschappelijk verhaal over de samenwerking, een gedeeld repertoire aan termen, anekdotes en voorbeelden om over samenwerking te praten.

Dit gezamenlijke verhaal bleek het gevoel van samen ondernemen te versterken en ook de mate waarin deelnemers bereid waren te investeren om anderen te overtuigen van de waarde hiervan. Het is aannemelijk dat deze gedeelde visie een belangrijke basis vormt voor duurzaamheid van de samenwerkingsrelatie. Om dit aan de hand van de casus te beargumenteren zouden we echter de samenwerking verder moeten volgen. Wat wél duidelijk bleek tijdens het onderzoek, was dat het proces van het scheppen van het gemeenschappelijk verhaal een impuls gaf aan het ontstaan van nieuwe ideeën: bijvoorbeeld het plan om de condities van de ‘veilige ruimte’ die in de zelforganisatie bestaan, in het OKC proberen te repliceren.

Opvallend was dat informele werkers die tijdens individuele interviews niet enthousiast bleken over het idee om zelf ouders naar het OKC door te sturen, tijdens een gemeenschappelijke sessie zelf met dit idee kwamen, en nu wel heel positief bleken. Belangrijk in deze verandering was het feit dat informele werkers duidelijk hadden gezien dat professionals hun visie op het belang van de veilige ruimte begrepen en onderschreven. En dat zij bereid waren samen na te denken over het ontwerp van verdere samenwerking met respect voor deze visie. Dit creëerden een nieuwe opening.

Waar we wel een bewust ontwerp van de gezamenlijke onderneming zien vanaf de start, is in de casus van de basisschool. Deze casus is een mooi voorbeeld van hoe verschillende partijen een samenwerkingsverbinding tussen regulier en informeel circuit kunnen opstarten door een inhoudelijk gesprek over elkaars visie en wensen. Uit de gesprekken die de schooldirecteur met de informele werkers voerde, kwam een gezamenlijk plan voort dat grondig gebaseerd was op de verschillende perspectieven en ervaringen van deelnemers. Deze vorm van ‘bewust ontwerp’ werd erg gewaardeerd door alle deelnemers en bleek in de beginfase zijn vruchten te werpen. Uit deze casus zien we echter ook dat Van Delden (2009) gelijk heeft wanneer hij waarschuwt dat deze ‘fundering’ van het samenwerkingsgebouw, hoewel belangrijk en misschien noodzakelijk voor een stabiele en duurzame verbinding, in de praktijk weinig zegt over de verdere succesvolle uitwerking van de samenwerking. ‘Als het vervolgens tegenzit, blijft succes uit’ (Van Delden, 2009: p. 71). Wel kan de mate waarin geïnvesteerd wordt in communicatie en het verbindende effect van het ‘intentionele impuls’ bepalend zijn voor de levensvatbaarheid van de samenwerking in de beginfase (zie behandeling van Van Delden in hoofdstuk 1). Zo zien we dat bij de mislukte samenwerking tussen de kerk en de welzijnsinstelling dat het ontbreken van een dergelijke ontwerpfase in de prille verbinding juist fataal was. De communicatie tussen de informele werker en de instellingsmanager verliep via vluchtige contacten en ging voornamelijk via de telefoon. Hierdoor ontstonden misverstanden over logistieke kwesties die onmiddellijk tot ergernis, achterdocht en bevestiging van vooroordelen leidden, omdat een basis van gemeenschappelijkheid ontbrak. De betrokken partijen konden ook niet putten uit energie uit de ‘intentionele impuls’, gezien ze geen beginfasen hadden gehad waarin zij zorgen, hopen en dromen konden delen.

Hoe zit het met Vice Versa? Meer dan van echte samenwerkingsprojecten, lijkt hier sprake te zijn van een zelforganisatie die zichzelf 'beschikbaar stelt' voor het regulier circuit. Zij doen dit door voorbereidend werk te doen, een deel van het werk van instellingen zelf uit te voeren (wanneer bij ouders te veel wantrouwen bestaat), intermediairs te scholen en in te springen wanneer gevraagd. De zelforganisatie is bezig met een plek te verwerven aan het uiteinde van het reguliere circuit, maar als onderdeel van het datzelfde systeem. Er is wel sprake van regelmatig contact met professionals, maar nauwelijks van momenten waarin samen nagedacht wordt over de samenwerking en deze bewust ontworpen wordt. De noodzaak hiervan lijkt aan de ene kant minder urgent te zijn in het geval van Vice Versa dan in het geval van de OKC-casus, omdat informele werkers en professionals in het algemeen meer op een lijn lijken te zitten. Ze kennen elkaar, ze komen uit de zelfde beroepswereld, ze spreken hetzelfde jargon en delen dus een belangrijke basis van vanzelfsprekendheid. Aan de andere kant zien we wel dat deze basis van vanzelfsprekendheid gegrond is in een narratief over samenwerking, waar geen plaats is voor een aantal ervaringen en wensen van informele werkers. Hierdoor ontstaat soms teleurstelling bij informele werkers, die de bereidheid zich te blijven inzetten voor samenwerking op den duur kan aantasten.

Alleen met Spirit zijn wel echte, zelfs formeel opgestelde, samenwerkingsprojecten opgezet. Met Spirit is veel overleg over de samenwerking. Vice Versa en de medewerkers van Spirit die betrokken zijn bij de samenwerking delen de zelfde diagnose van de situatie en staan op een lijn als het gaat om te bereiken resultaten. De begeleidingscommissie van het project SISL bood de mogelijkheid voor het uitwisselen van ideeën en wensen. Hier bleek wel duidelijk het verschil tussen de verwachting van informele werkers om herkend en vergoed te worden als 'onmisbare schakels', en de opvatting van professionals dat informele werkers vrijwilligers zijn die als zodanig besloten hebben om zich uit vrije wil in te zetten voor hun naasten, en deze rol dan ook moeten accepteren. Het uitspreken van deze verschillen schept duidelijkheid en lijkt ook een bepaalde 'rust' in de samenwerking te brengen. Tegelijkertijd zijn de twee organisaties er tot nu niet in geslaagd om een nieuwe gemeenschappelijke visie te ontwikkelen op deze kwestie.

In het geval van de Afrikaanse kerk en van Vice Versa zien we ook zelforganisaties die de ambitie hebben om te professionaliseren een zekere angst inboezemen bij professionals, vooral bij diegenen die actief zijn op het preventieve vlak. Dit maakt dat er geen geheel open gesprek plaats kan vinden, professionals houden bepaalde deuren dicht. Hierdoor kan een deel van de ervaringen van informele werkers niet meegenomen worden.

We kunnen concluderen dat *juist* in het geval van samenwerking tussen formele en informele organisaties een investering in deze eerste fase van groot belang is. Het feit dat er verschillende kaders bestaan aan de hand waarvan de verschillende partners in het veld samenwerking begrijpen vormt een extra uitdaging in dit veld. Een gemeenschappelijke visie op de inhoud en richting van samenwerking is niet vanzelfsprekend, hierin moet geïnvesteerd worden, te beginnen met het expliciteren van wederzijdse belangen en verwachtingen, en door interesse te tonen in de werkwijze en aanpak van de anderen. Ook moet expliciet gesproken worden over taakverdeling, verantwoordelijkheden en zakelijke aspecten bij de samenwerking (bijvoorbeeld financiering)

In de beschreven casussen zien we dat deze ontwerpfase slechts goed tot ontplooiing komt wanneer er (externe) begeleiding is. In het begeleiden van dit proces - of er voor te zorgen dat andere partijen deze begeleiding op zich nemen - zien we dan ook een potentiële rol voor de lokale overheid. Wel is het belangrijk dat de regie en verantwoordelijkheid voor het samenwerkingsproject in de handen blijft van de samenwerkingspartners zelf.

Praktisch samenspel: lessen uit de casus

De belangrijkste lessen die we voor het samenspel tussen zelforganisaties en professionele organisaties uit de casussen kunnen trekken, zetten we in deze paragraaf op een rij. Hierbij bouwen we deels voort op de analyse die we in de vorige paragraaf maakte.

1. Een bewust ontwerp maken voor de samenwerking legt een sterke basis

We hebben gezien dat het bewust ontwerpen van samenwerking grote voordelen heeft. Het scheppen van een gemeenschappelijk verhaal over de richting van de samenwerking op basis van een gedeelde analyse van de situatie creëert een sterke basis van gemeenschappelijkheid, vergroot het vertrouwen en creëert ruimte voor nieuwe ideeën. Het is in dit opzicht belangrijk dat instellingen niet bij zelforganisaties aankloppen met een kant een klaar plan waar de zelforganisaties gevraagd worden aan bij te dragen. Het werkt beter als informele werkers uitgenodigd worden om mee te denken over een samenwerkingsplan dat past bij de doelstellingen van de eigen organisatie. Hierdoor wordt ook optimaal gebruik gemaakt van de kennis en expertise van alle spelers en worden dilemma's over taken en rolverdeling makkelijker besproken.

2. Veel tijd nemen voor informeel contact is cruciaal voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen, vooral wanneer zelforganisaties en instelling nog weinig van elkaar weten

In de casus OKC op locatie blijkt het een essentiële succesfactor te zijn dat veel tijd geïnvesteerd is in het opbouwen van een relatie tussen de managers en professionals van het OKC enerzijds en de informele werkers en vrijwilligers bij de zelforganisaties anderzijds. Het OKC en de zelforganisaties zijn bij aanvang van de samenwerking aparte werelden. Informeel contact, waarbij zij gewoon bij elkaar langs gaan voor thee of koffie is een belangrijk ingrediënt voor succes. Informele werkers waarderen het niet wanneer instellingen op vluchtige contacten doelen, waarin zij 'snel kunnen scoren'. Dankzij de vele informele contacten waarin in eerste instantie slechts 'aan elkaar gesnuffeld wordt', is het ook mogelijk om verwachtingen op tafel te leggen en duidelijke afspraken te maken. Belangrijk is dat managers hier tijd voor maken en ook doorzetten bij een investering die niet op korte termijn tot zichtbare resultaten kan leiden, maar uiteindelijk een kostbare relatie oplevert die een stevige basis voor samenwerking blijkt te zijn. In het geval van Vice Versa is deze beginfase van geleidelijke kennismaking minder van belang. De kaderleden van Vice Versa zijn bekend met en in de professionele wereld, en hun samenwerkingspartners zijn soms ook (ex)collega's. Dit vergemakkelijkt aanzienlijk het proces waarin de verschillende betrokkenen vertrouwd raken met de anderen en elkaars werkwijzen. Wel is informeel contact met professionals van groot belang voor de intermediairs die getraind zijn in het project Samen Sterk in Samen Leven.

Daarnaast blijft tijd en aandacht voor onderling contact tijdens de uitvoering van samenwerking altijd van belang. We zien bijvoorbeeld in de samenwerking tussen Vice Versa en Jeugdzorgorganisaties dat informele werkers soms het gevoel hebben dat de begeleiding van een gezin aan hen is overgelaten, zonder dat de professional die hun hulp heeft gevraagd goed bereikbaar is of zelf een inspanning doet om de voortgang te monitoren.

3. Aanwezigheid van pioniers is essentieel (professionals en vrijwilligers die grenzen durven te verleggen en de ruimte krijgen om de mogelijkheden van samenwerking te exploreren)

In beide succesvolle casussen is de aanwezigheid van pioniers essentieel. In beide casussen zien we in het professionele circuit en onder de informele werkers krachtige pioniers aan het werk. Zij zijn persoonlijk overtuigd van de meerwaarde van samenwerking, komen hier voor op in hun eigen werk-

omgeving en gaan zoveel mogelijk hun eigen weg in het experimenteren met samenwerking. Dit samenspel vraagt soms praktisch af te wijken van bestaande regels om tot nieuwe oplossingen te komen. Belangrijk is dat de uitvoerende betrokkenen hier de ruimte voor krijgen. Succesvolle werkvormen die uit het handelen van deze pioniers voortvloeien, moeten bestuurlijke borging krijgen in structurele maatregelen die samenwerking faciliteren. Managers hebben dus ook een belangrijke rol, die neerkomt op een vorm van 'reactief' structureren. Zij moeten hierbij bereid zijn om te luisteren naar de ervaringen van uitvoerende professionals en bestaande regels, taken en werkprocessen aan te passen.

4. De (lokale) overheid creëert voorwaarden, speelt in op en ondersteunt succesvolle praktijken en prikkelt partners om hun verantwoordelijkheid te nemen

De overheid neemt in de casussen verschillende rollen aan. In de casus OKC op locatie zien we de rol van de overheid een beetje ontbreken. De steun vanuit het stadsdeel wordt als zwak en instabiel ervaren door de actoren die de samenwerking dragen. Dit vormt duidelijk een risico in dit geval. De moed en energie die nodig zijn om als pioniers in samenwerking te investeren kan hierdoor op den duur teruglopen. Des te meer omdat de samenwerkende partijen afhankelijk zijn van de overheid voor financiering. Tegelijkertijd zien we ook dat de vrijheid die de samenwerkingspartners in deze casussen genieten om hun samenwerking inhoudelijke zelf te ontwerpen, zonder dat de richting van boven af bepaald wordt, tot grote voordelen leidt (zie paragraaf 'ontwerpen van de samenwerking'). In de kleinere casus van de basisschool zien we ook dat deze vrijheid om de eigen richting in samenspraak te ontwikkelen een mooie basis leek te leggen voor de samenwerking (hoewel deze later strandde). Ook daar ontbrak enige inmenging van de overheid.

In de overige twee casussen is de situatie in zekere zin omgedraaid. In de casus Vice Versa zien we dat het stadsdeel meer betrokkenheid toont en een duidelijk signaal afgeeft dat samenwerking gewenst is. Het feit dat het stadsdeel de instellingen en zelforganisaties aanmoedigt om zich met samenwerking te profileren, ervaren de pioniers als een steun in de rug. Tegelijkertijd heeft het feit dat het stadsdeel van boven af een expliciete keuze maakt in de beoogde inhoudelijke richting van samenwerking het nadeel dat er niet optimaal gebruikt gemaakt wordt van het perspectief en de ervaring van alle spelers. Het stadsdeel heeft een eigen visie op samenwerking in de geest van het narratief van de toegankelijkheid en blokkeert daarmee bepaalde ontwikkelingen, bijvoorbeeld door informele werkers expliciet vast te pinnen op de rol van toeleiders. In de praktijk zien we echter dat hun rol verder gaat dan dat.

Pioniers nemen de richting die het stadsdeel aanwijst en haar 'blokkades' (tot een bepaalde hoogte) voor lief en als gevolg hiervan worden een aantal dilemma's niet opgelost. In de casus van de Afrikaanse kerk is de richting van de samenwerking in zekere zin eveneens aangegeven door de overheid. Het stadsdeel heeft de doorprofessionalisering van de informele werker geblokkeerd (geen Triple-P training) en heeft in de plaats daarvan de instelling en de kerk de opdracht gegeven om samen te werken met een duidelijke scheiding van expertises. Hoewel dit een positief aanzet gaf tot samenwerking, bleek de motivatie van spelers om in deze richting samen te werken niet sterk genoeg om misverstanden te overkomen.

5. De regie van het samenwerkingsproces moet in handen blijven van de samenwerkende formele/informele organisaties

Zowel in de casus OKC op locatie als in de casus van Vice Versa is dit het geval. De samenwerkende actoren voelen zich verantwoordelijk voor de samenwerking en de vorderingen daarbinnen. In de casus van samenwerking tussen zelforganisaties en basisschool zien we het tegenovergestelde voorbeeld. De

externe regie van het samenwerkingsproject, door het adviesbureau, bleek hier zowel een kracht als een valkuil te zijn.

De begeleiding van het bureau had er voor gezorgd dat er een systematisch inhoudelijk gesprek zou zijn en dat er ruimte gecreëerd werd voor iedere deelnemer om uiting te geven aan de eigen wensen en visie. Maar aan de andere kant bleek het een groot nadeel dat noch de school, noch de zelforganisaties het gevoel hadden verantwoordelijk te zijn voor de regie van dit project. Toen het bureau als voortrekker plotseling wegviel, bleek het aanvankelijk sterke gevoel voor urgentie en enthousiasme van de deelnemers zich toch niet te kunnen vertalen van woord naar daad.

7 *Samenvatting en conclusie*

De belangrijkste doelstelling van dit onderzoek was de lokale overheid handvatten te bieden bij het stimuleren en begeleiden van samenwerking tussen formele instellingen en het informele veld. Wij hebben dit gedaan door dit veld en de mogelijkheden tot verbinding te analyseren. Het jeugdbeleid gaat de komende jaren een stelselwijziging tegemoet waarin jeugdzorg en preventief jeugdbeleid in samenhang verder worden ontwikkeld. De verantwoordelijkheid hiervoor, die vroeger verdeeld was tussen rijk, provincies, gemeenten en zorgverzekeraars, verschuift met de stelselwijziging naar de gemeente. Het verschuiven van deze verantwoordelijkheid gaat gepaard met een kanteling waarbij het accent meer komt te liggen op de kracht van het gezin en de informele netwerken rondom het gezin. Het aansluiten van de reguliere hulpverlening bij initiatieven van onderop neemt toe aan belang. De stelselwijziging geeft dus extra relevantie aan de vraag hoe het reguliere aanbod en de initiatieven uit (migranten)zelforganisaties beter met elkaar verbonden kunnen worden.

De beoogde verbinding tussen het informele veld en formele opvoedondersteuning hebben we geherformuleerd als het ontstaan van nieuwe netwerken waar naast professionals ook informele werkers⁵⁶ deel van uit maken. Een net van relaties tussen betrokkenen uit formele en informele organisaties die elkaar kennen, een beeld hebben van wat ze van elkaar kunnen verwachten, een sterke perceptie hebben van onderlinge afhankelijkheid is belangrijk. Ook moeten deze betrokken partijen inzien dat samenwerking, onder de hoede van een coördinerende en betrokken overheid, kan leiden tot meerwaarde voor de samenwerkingspartners én tot versterking van het gezin.

Zowel het huidige onderzoek als de eerdere inventarisatie van Distelbrink et al. (2009) laten zien dat er nog geen sprake is van een dergelijk netwerk in het Amsterdamse pedagogische veld. Het veld is juist gefragmenteerd: voorbeelden van samenwerking zijn zeldzaam, vertrouwen ontbreekt vaak en ook de kennis van elkaar laat veel te wensen over. Desondanks zijn er ook duidelijke aanwijzingen dat juist verbinding en ‘kruisbestuiving’ tussen informele ondersteuners uit migrantengroepen en professionals kansen biedt voor het verbeteren van het bereik en de kwaliteit van het aanbod voor moeilijk bereikbare doelgroepen. Dit zien we bijvoorbeeld in twee van de beschreven casussen en is ook in eerder onderzoek betoogd (bijvoorbeeld De Gruijter et al., 2009; Bellaart & Pehlivan, 2011).

Het is belangrijk dat de beleidsinspanning van de gemeente zich richt op het bestrijden van de genoemde fragmentatie. We onderscheiden in deze opgave twee niveaus, waar de inspanningen van de lokale overheid zich op zou moeten richten:

1. *Het eerste niveau is wat we noemen de ‘vruchtbare bodem’ voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden. Hierbij is de vraag voor de lokale overheid: ‘Hoe ervoor te zorgen dat gunstige condities aanwezig zijn voor het ontstaan van samenwerkingsverbanden tussen instellingen en zelforganisaties?’*

56 ‘Informeel werkers’ hebben we de actoren aan de informele kant genoemd. Dit zijn voortrekkers van migrantenzelforganisaties die vrijwillig actief zijn en die deze organisaties ook vaak zelf hebben opgericht. We gebruiken de term ‘informele werkers’ om recht te doen aan de actieve aard van hun rol, omdat zij, hoewel informeel, werk verrichten ten dienste van hun gemeenschap. In hoofdstuk 2 hebben we een algemene beschrijving gegeven van de organisaties waarin zij actief zijn en een overzicht gegeven van de activiteiten die zij verrichten ten dienste van jongeren en opvoeders.

2. *Het tweede niveau is dat van samenwerkingsverbanden zelf. Hierbij is de vraag voor de gemeente: 'Hoe concrete gevallen van samenwerking te ondersteunen, en zo sturing te geven aan samenwerking zodat deze maximaal bijdraagt aan het algemeen belang?'*

Aan de hand van bestuurskundige literatuur over *governance* hebben we gezien dat in het stimuleren van verbinding tussen deze verschillende partijen de (lokale) overheid niet kan handelen als centrale beheerder van middelen en doelen. Wel heeft de gemeente een belangrijke rol in het verbinden van maatschappelijke actoren die samen een oplossing kunnen bieden voor complexe maatschappelijke problemen. Deze rol ligt vooral in het *combineren* van doelstellingen, motieven en percepties, het creëren van gunstige condities voor verbinding, en het onderschrijven van het belang van samenwerking. Wat betekent dit in het geval van het formele en informele pedagogisch circuit?

7.1 *Een vruchtbare bodem voor verbinding*

We bespreken eerst het eerste niveau: het werken aan een 'vruchtbare bodem' voor het ontstaan van samenwerking. Bestuurskundige literatuur over het managen van netwerken door de overheid gaat uit van het *bestaan* van beleidsnetwerken, waarvan het functioneren essentieel is voor het behalen van beleidsdoelen. Beleidsnetwerken worden beschouwd als een nieuwe, uitdagende realiteit, die kenmerkend is voor de huidige complexe samenleving en waar de overheid niet meer omheen kan. Wij nemen daarentegen het netwerk als *ideaalbeeld* waar naar toe gewerkt zou moeten worden. Het gaat er om dat betrokken partijen van het formele en informele circuit deel uit maken van een net van relaties en elkaar hierin kunnen vinden voor het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden. Klein spreekt in dit verband van *governancenetwerken* (Klein, 2005). Kenmerkend voor wat hij *governancenetwerk* noemt, is dat deze gericht is op het oplossen van *complexe maatschappelijke* problemen. De overheid zal zich dus in eerste instantie moeten richten op het creëren van voorwaarden voor het ontstaan van een dergelijk netwerk. Op basis van literatuur over netwerken onderscheiden we de volgende vier condities voor het maatschappelijk veld, willen concrete samenwerkingsverbanden tussen instellingen en zelforganisaties ontstaan:

- *Kennis van elkaar en geregeld informeel contact* tussen professionals en zelforganisaties/informele circuit.
- *Vertrouwen*: positieve beelden van elkaar en overtuiging van elkaars goede bedoelingen zijn dominant in het veld.
- *Gemeenschappelijk gevoel van urgentie*: de overtuiging elkaar hard nodig te hebben om urgente problemen op te lossen.
- *Gedeelde visie op samenwerking* betreffende:
 - Probleemstelling en richting van de oplossing.
 - Respectievelijke rollen.

Wanneer deze condities in het veld gerealiseerd zijn, zouden we kunnen spreken van een vruchtbare bodem voor het ontstaan van concrete samenwerkingsverbanden tussen specifieke (formele en informele) organisaties.

In hoofdstuk 3 tot en met 5 hebben we gekeken naar de realisatie van deze condities in het veld: wat moet er gebeuren om deze condities te realiseren? Welke spanningen en problemen komen we

tegen? Veel ruimte in het betoog hebben we geschonken aan de vierde conditie, een gedeelde visie op samenwerking. Deze conditie heeft een bijzonder belang voor de duurzaamheid van de verbinding. De eerste drie condities zijn van belang voor een eerste aanzet tot verbinding, maar het ontbreken van een gedeelde visie op samenwerking kan het ontwikkelen van samenwerkingsrelaties tot een bestendige structuur belemmeren. Ook blijkt uit de onderzoeksdata dat het ontbreken van een dergelijke gedeelde visie tot misverstanden en spanningen kan leiden die beginnende openingen voor samenwerking in de kiem kunnen smoren. Het bestaan van deze spanningen en misverstanden heeft ook invloed op de mate waarin de andere drie condities zijn gerealiseerd. We bespreken hier eerst de vierde conditie, om vervolgens over te gaan naar de overige drie condities.

Gedeelde visie op samenwerking

We hebben in ons onderzoek laten zien dat van een vruchtbare bodem voor verbinding tussen professionele instellingen en zelforganisaties nog weinig sprake is. Een van de meest opvallende resultaten is dat beide fronten (het formele front en het informele front) elkaar beschuldigen geen echte interesse te hebben in samenwerking. Dit voedt wantrouwen en verlamt de energie die nodig is om buiten de eigen dagelijkse vanzelfsprekendheden te stappen en coalities te smeden met een wereld die sommigen als onbekend en soms dreigend ervaren. Deze situatie kunnen we (deels) verklaren doordat de partijen in het veld verschillende kaders gebruiken voor het begrijpen van de (beoogde) samenwerking, wat leidt tot spanningen en onbegrip. Er bestaan grote verschillen in de manier waarop de betrokkenen vanuit reguliere instellingen en uit het informele circuit kijken naar samenwerking, de achterliggende probleemstelling en de richting van de oplossing (de visie op samenwerking die de vierde conditie van de vruchtbare bodem definieert). De verschillen die we tegenkomen in de antwoorden van respondenten weerspiegelen het verschil tussen twee bredere benaderingen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, die we tegenkomen in onderzoek en beleid. In hoofdstuk 4 hebben we twee verschillende ‘narratieven’ onderscheiden over de maatschappelijke rol van informele zorg en de verbinding met het reguliere veld: het *narratief van de toegankelijkheid* en het *narratief van de civil society*. Dit hebben we gedaan aan de hand van de analyse van beleidsdocumenten en onderzoeksrapporten over dit thema, alsmede de programmateksten van twee onderzoeksprogramma's van ZonMw (*Diversiteit in het jeugdbeleid* en *Vrijwillige inzet voor jeugd en gezin*).

We vatten hier onze belangrijkste bevindingen samen over de manier waarop deze narratieven gebruikt worden door onze respondenten (professionals en informele werkers). In elk van deze verhalen wordt de rol van vrijwillige inzet vanuit migrantenorganisaties en de beoogde verbinding met de reguliere zorg op een verschillende manier benaderd en gedefinieerd.

Het narratief van de toegankelijkheid

Het *narratief van de toegankelijkheid* is dominant in het maatschappelijk en wetenschappelijk debat wanneer het gaat om de zorg en opvoedingsondersteuning voor *migrantengezinnen*, dus wanneer het accent specifiek ligt op verbetering van bereik en toegankelijkheid van voorzieningen met oog op etnische diversiteit van de doelgroep. Het startpunt van de beschouwing is het ondergebruik van voorzieningen door migrantenouders. Daarom is er een gericht diversiteitsbeleid binnen de jeugdzorg nodig, waardoor de situatie evenwichtiger wordt: autochtone en allochtone gezinnen maken evenveel gebruik van de beschikbare voorzieningen.

Het versterken, verbeteren en uitbreiden van bestaande institutionele structuren op het gebied van opvoedondersteuning en jeugdzorg met behulp van de inzet van zelforganisaties is de centrale focus binnen het narratief van de toegankelijkheid. Hier hangt een duidelijke scheiding van rollen mee

samen: het bieden van ondersteuning en hulp aan gezinnen op gebied van opvoeding en jeugdproblematiek is en blijft de verantwoordelijkheid van professionele instellingen. Ten opzichte van migrantendoelgroepen wordt de inzet van informele werkers gevraagd om het bereik van deze voorzieningen te vergroten binnen migrantengroepen.

De literatuur legt de kloof tussen reguliere instellingen en migrantenouders uit aan de hand van toegankelijkheidsbarrières, zowel aan de vraagkant (onbekendheid met het aanbod, wantrouwen en angst, weerstand en een houding tegenover opvoeding die niet leidt tot het zoeken van advies en hulp), als aan de aanbodkant (diversiteitsgevoeligheid van voorzieningen, kwaliteit, inhoud en vorm van het aanbod, 'intercultureel vakmanschap' van professionals). Naast de rol van de *toeleider*, die vooral de barrières aan de vraagkant moet helpen overkomen en mensen de weg moet wijzen naar instellingen, blijft in de literatuur de mogelijkheid open dat informele werkers ook een rol spelen in wegnemen van barrières aan de aanbodkant, door het beschikbaar stellen van hun eigen kennis en ervaring. Op basis van bestaande onderzoeken en methodieken hebben we enkele aanvullende rollen genoemd: de *spreekbuis*, de *pionier* en de *bemiddelaar* (zie hoofdstuk 4). Afgezien van de precieze rol die de informele werker inneemt, gaat het er in het narratief van de toegankelijkheid om dat de samenwerking als doel heeft het bestaande institutioneel aanbod te versterken en het bereik ervan te vergroten.

Veel respondenten die meededen aan het onderzoek gebruikten het narratief van de toegankelijkheid. Vooral de respondenten uit professionele instellingen redeneren bijna uitsluitend vanuit dit perspectief wanneer ze nadenken over een wenselijke samenwerking met zelforganisaties. Het feit dat reguliere voorzieningen migrantengroepen onvoldoende bereiken zien zij als de belangrijkste reden voor samenwerking. In de manier waarop zij de afstand tussen instelling en migrantenouders begripen, nemen zij echter vooral toegankelijkheidsbarrières aan de *vraagkant* in beschouwing (het standpunt van de 'denkbeeldige drempel'). Als gevolg daarvan ervaren professionals bij samenwerking met het informele veld geen behoefte radicale veranderingen door te voeren in het aanbod en de manier van ondersteuning, of wel in de eigen manier van werken. De rol die zij verwachten van informele werkers komt dus ook meestal neer op die van de *toeleider*, die zorgt dat ouders toestromen naar de reguliere zorg. De informele werkers zouden dit moeten doen door ouders te informeren, angst weg te nemen en door te verwijzen naar professionele instellingen. Dit is vooral het geval als het gaat om preventief aanbod (het domein waar de grootste groep respondenten actief is). Met deze visie hangt een duidelijke scheiding van rollen samen: professionals, en dan vooral de professionals die (lichte) opvoedondersteuning verzorgen, benadrukken dat ervoor gewaakt moet worden dat informele werkers de taken van professionals over nemen. Wanneer zelforganisaties gaan experimenteren met eigen (meer of minder geformaliseerd) aanbod aan opvoedondersteuning, ervaren professionals dit als ongepast en voedt dit wantrouwen en afstand van hun kant. Het bieden van ondersteuning en hulp aan gezinnen op gebied van opvoeding en jeugdproblematiek is en blijft de verantwoordelijkheid van professionele instellingen. Ten opzichte van migrantendoelgroepen vragen professionals de inzet van informele werkers als een extra schakel, die nodig is om deze groepen te bereiken.

Respondenten die actief zijn op het niveau van zwaardere hulpverlening (jeugdzorg) vinden het idealiter ook belangrijk dat informele werkers als *toeleiders* optreden, en zo bijdragen aan (vroege) opsporing van probleemsituaties, maar achten de kans dat dit werkelijk gebeurt klein. Zij zien in de praktijk meer mogelijkheden voor samenwerking met informele werkers in de rol van *bemiddelaar* bij een hulpverleningstraject, waarbij de informele werker helpt de communicatiebarrières tussen hulpverlener en ouders te overkomen. In de praktijk van enkele organisaties in het veld van jeugdzorg zien we dat er minder streng wordt gelet op het onderscheid in rollen. Het gebeurt bijvoorbeeld soms

dat hulpverleners de informele werkers vragen om gezinnen waarbij de hulpverlening is gestrand (tijdelijk) te begeleiden. Mogelijk is het in deze vorm van samenwerking moeilijker een duidelijke scheiding van rollen te bewaken. ('Het gaat heel snel vertroebelen', volgens een professional). Tegelijkertijd geven respondenten het signaal dat juist in dit veld het van belang is grotere duidelijkheid te scheppen over rollen en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

In beide gevallen zien we dus dat de manier waarop het narratief van de toegankelijkheid gebruikt wordt, leidt tot een *instrumentele* benadering van informele werkers en wat zij kunnen doen - in de zin dat zij niet benaderd worden op basis van de intrinsieke waarde van hun werk en organisatie, maar op basis van hun potentie om als instrument te dienen voor het vergroten van het bereik van voorzieningen.

Informele werkers gebruiken soms ook het narratief van de toegankelijkheid, hoewel zij vaker het narratief van de *civil society* gebruiken bij het geven van betekenis aan het eigen werk en samenwerking met professionals (zie verder). Het narratief van de toegankelijkheid blijkt een meer 'oppervlakke' retoriek te zijn, die informele werkers gebruiken wanneer zij hun positie in het veld willen legitimeren. Informele werkers duiden hiermee hun positie aan als de 'onmisbare schakel', zonder wie reguliere instellingen hun doelgroep niet kunnen bereiken. Zij zijn van mening dat zij, door deze positie in te nemen, in feite werk (zouden) doen dat onder de verantwoordelijkheid van reguliere instellingen valt, en dat deze instellingen, of de instantie die hiervoor verantwoordelijk is (gemeente, rijk, et cetera) hier een passende vergoeding voor zou moeten aanbieden. Niet alleen omdat zij werk overnemen van professionals of instanties die hiervoor betaald worden, maar omdat deze 'schakel' bij een structureel bestaand aanbod hoort, waar ook structureel in wordt geïnvesteerd. Het is dus onlogisch, vanuit dit perspectief, om het 'laatste stukje', dat nodig is voor het slagen van dit aanbod aan vrijwilligers over te laten: van hen kan immers geen duurzame en structurele inzet worden verwacht (zie casus Vice Versa).

We zien dus dat het narratief van de toegankelijkheid, waarmee vooral in de deelgemeente Zuidoost informele werkers proberen aan te sluiten bij een dominant beleidsdiscours, een onderbouwing biedt voor het idee dat samenwerking tussen reguliere instellingen en zelforganisaties gepaard moet gaan met een vergoeding van informele werkers. Niet altijd vertaalt de overtuiging dat informele werkers een 'dienst leveren' voor reguliere instellingen zich naar een vraag om financiële beloning. Een aantal informele werkers geven aan dat ze blij zouden zijn met andere vormen van waardering, zoals training, kleine onkostenvergoedingen voor bijvoorbeeld telefoonkosten en administratieve ondersteuning.

Enkele van de zelforganisaties hebben we onderscheiden als een apart type, die we 'gericht op zorg' hebben genoemd. Zij begrijpen hun werk vrijwel uitsluitend vanuit het narratief van de toegankelijkheid. Deze zelforganisaties zijn ontstaan vanuit de constatering dat er in de eigen gemeenschap behoefte is aan bepaalde zorg waar op dit moment bestaande instellingen niet aan voldoen door de grote afstand die er bestaat tussen deze instellingen en de gemeenschap. Zij stellen zich ten doel deze kloof te dichten. Bij de informele werkers uit deze organisaties -allemaal gevestigd in Zuidoost- zien we een grotere ambitie om te professionaliseren dan bij andere zelforganisaties. De overige (grootste) groep zelforganisaties hebben we genoemd 'gericht op emancipatie'. Deze organisaties zijn vaak breed gericht op het versterken van leden van de achterban op verschillende maatschappelijke gebieden, het bevorderen van burgerschap en participatie, en het versterken van onderlinge banden tussen leden

van de gemeenschap. Respondenten uit deze tweede type organisaties gebruiken vaker het narratief dat we in de volgende paragraaf beschrijven.

Het narratief van de civil society

Naast het narratief van de toegankelijkheid, bestaat in het publieke en wetenschappelijke debat een tweede manier om te kijken naar de vrijwillige inzet van informele werkers en de beoogde verbinding met professionals. We noemen dit *het narratief van de civil society*.

Vanuit dit perspectief moet er een verschuiving plaatsvinden in de manier waarop gezinnen worden ondersteund. Er is sprake van een te ver doorgeslagen professionalisering van opvoeding (zie ook Hermanns, 2009). De focus op wat professionals voor jeugd en gezinnen kunnen doen, moet verlegd worden naar een focus op wat ouders, jeugd en buurtbewoners voor elkaar kunnen doen. De professionele ondersteuning van opvoeders moet niet ophouden te bestaan, maar wel veranderen: deze moet zich namelijk meer oriënteren op het versterken van de *pedagogische civil society*. Doelstelling van de samenwerking tussen professionals en informele werkers is, vanuit dit perspectief, samenwerken aan een gezonder opgroei- en opvoedklimaat in de wijk en de buurt, ieder vanuit zijn eigen positie. De focus verschuift dus van de individuele relatie tussen ouder (of gezin) en de professional, naar een focus op de collectieve processen die een gezin verbinden met haar omgeving (*community*) en de vraag hoe de professional kan helpen deze structuren te versterken in het voordeel van een gezond opgroei-klimaat. De verantwoordelijkheid schuift hiermee weer deels terug van de professionele wereld naar ouders en hun omgeving.

Vanuit dit perspectief is het niet de informele werker die het bestaande reguliere aanbod moet versterken, maar de professional die zich, in een nieuwe rol, moet richten op het versterken van processen waar de informele werker in haar/zijn dagelijks werk mee bezig is. Het zwaartepunt hier ligt bij de processen die informele werkers binnen hun organisaties in gang zetten. Dit beeld van samenwerking zien we in uitgebreid in werking in de casus 'OKC op locatie'. Wat van informele werkers verwacht wordt, is hier geen 'extra' taak voor de versterking van reguliere instellingen. Zij verrichten als actieve buurtbewoners op vrijwillige basis belangrijk werk in de sfeer van preventie, *empowerment* en activering van ouders uit hun achterban. Dit werk wordt gezien als bodem waarop de ondersteuning aan deze ouders door professionals kan bloeien.

Het narratief van de *civil society* biedt een passend kader voor het begrijpen van de manier waarop de meeste informele werkers hun eigen werk zien. Dit werk is gericht op het versterken van hun gemeenschap, empowermentprocessen en onderlinge ondersteuning tussen gemeenschapsleden. Het belang van bewustwording van de eigen rol als opvoeder in Nederland staat voorop in de visie van informele werkers. Niet professionals zijn aan zet bij het verbeteren van het opvoedklimaat waarin kinderen opgroeien, maar de ouders zelf moeten besluiten dat zij hier iets aan willen en kunnen doen. Binnen de zelforganisaties worden ouders gestimuleerd om met elkaar te praten over opvoeding en een gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid te ontwikkelen (elkaar aanspreken, verantwoordelijkheid nemen voor het gedrag van het eigen kind op straat, et cetera). Daarnaast worden normatieve keuzes en vraagstukken besproken, zoals hoe de eigen (religieuze) normen en waarden te combineren met de in Nederland heersende normen.

De meeste informele werkers zijn er van overtuigd dat opvoeddeskundigen veel kunnen bijdragen aan het welzijn van gezinnen en de toekomst van migrantenkinderen. Wel moeten professionals, wanneer zij ouders uit de achterban van de zelforganisaties adequaat willen ondersteunen, meer aansluiten op wat binnen de zelforganisaties al vanuit een bepaalde visie gebeurt. Zij moeten bereid zijn om de formele kaders waarin zij gewend zijn te werken los te laten en de informele processen die

binnen de zelforganisaties gaande zijn te benutten en te versterken. Ook moeten zij zich volgens informele werkers meer op een gelijkwaardig niveau plaatsen met ouders, alleen op die manier worden ze toegelaten in de vertrouwelijke sfeer van de groep, waarin persoonlijke kwesties zoals opvoeding besproken worden. Dit houdt ook in dat professionals meer moeten luisteren en minder formeel moeten willen handelen en 'ingrijpen'. Ook moeten zij meer oog hebben voor collectieve processen, zoals onderlinge ondersteuning, elkaar aansporen om verantwoordelijkheid te nemen voor de opvoeding en het ontstaan van een 'veilige ruimte' waarin ouders onderwerpen die moeilijk bespreekbaar zijn, zoals opvoeding, in hun eigen termen kunnen benaderen.

Zoals we zagen gebruiken ook professionals het narratief van de *civil society* soms, maar zij doen dit vrijwel uitsluitend wanneer het gaat om de vraag of informele werkers vergoed zouden moeten worden voor hen 'diensten' in de samenwerking. Het narratief van de *civil society* houdt immers in dat we af moeten van het idee dat alleen beroepskrachten en publieke dienstverleners verantwoordelijk zijn voor de zorg van burgers. Burgers moeten meer verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en voor elkaar. Vrijwillig iets voor elkaar doen moet weer normaal worden. De inzet van informele werkers, inclusief de samenwerking met instellingen, is daarom voor professionals een mooi voorbeeld van eigen verantwoordelijkheid nemen. Bovendien heeft de vrijwillige aard ervan, binnen de logica van de *civil society*, intrinsieke voordelen.

Gevolgen van contrasterende verhalen

Het gebruik van de twee verschillende narratieven voor het geven van betekenis aan (potentiële) samenwerking tussen professionals en informele werkers, leidt zoals we zagen tot contrasterende eindoordelen over:

- De verantwoordelijkheid van de verschillende spelers.
- De aard van de ervaren afstand tussen migrantenouders en reguliere jeugdvoorzieningen.
- De beoogde rol van professionals in het pedagogisch veld.
- De beoogde rol van vrijwilligers in het pedagogisch veld.
- De vraag of vrijwilligers vergoed moeten worden.

Vanwege deze verschillende kaders hebben de betrokkenen vaak verschillende verwachtingen van samenwerking, wat ook tot misinterpretaties van de intenties en het handelen van de andere partij kan leiden. Gevoel van urgentie en vertrouwen, die we als aparte voorwaarden hebben benoemd, kunnen hierdoor aangetast worden.

Wat betreft het gevoel van urgentie, zagen we dat zowel respondenten uit het formele circuit als respondenten uit het informele circuit over het algemeen zelf vinden dat samenwerking wenselijk zou zijn, maar vaak ook enige scepsis tonen ten opzichte van de feitelijke realiseerbaarheid van samenwerking. Een van de grootste bronnen van aarzeling bij professionals blijkt het gevoel te zijn dat zelforganisaties niet echt geïnteresseerd zijn in samenwerking. Respondenten uit het reguliere veld hebben vaak het gevoel 'voor een dichte deur te staan'. Zelforganisaties zouden negatief reageren op toenaderingspogingen. Dit is opmerkelijk, gezien het feit dat geïnterviewde informele werkers juist klagen over het feit dat instellingen geen toenadering zouden zoeken. Vooral rondom de preventieve opvoedondersteuning die vanuit OKC's wordt geboden, zowel in Nieuw-West als in Zuidoost, geven sommige betrokkenen uit het reguliere en het informele circuit een totaal verschillend relaas. Profes-

sionals en informele werkers hebben beiden als grootste klacht over de ander dat de ander geen belangstelling heeft voor samenwerking en de deuren dicht houdt.

Deze paradox kunnen we begrijpen in het licht van verschillen in visie op samenwerking. Professionals zoeken toenadering tot zelforganisaties door hun aanbod voor informele werkers inzichtelijk te maken - bijvoorbeeld door folders langs te brengen of te vragen of zij een presentatie mogen houden over het eigen aanbod voor de achterban van de organisatie. Ook vragen zij informele werkers of deze ouders kunnen doorsturen naar reguliere cursussen en voorlichtingen. Deze acties worden echter door informele werkers niet begrepen als 'toenadering'. Zij interpreteren dit eerder als pogingen om goedkoop gebruik te maken van het netwerk van zelforganisaties voor het vergroten van het eigen cliëntenbestand, met het eigen belang voorop. Er wordt volgens die visie dus niet gekeken naar de daadwerkelijke behoefte van die potentiële cliënten.

Informele werkers reageren hier dan ook met weinig enthousiasme op. Dit bevestigt vervolgens het beeld dat zij gesloten zijn en geen behoefte aan verbinding hebben bij professionals. Er is daarentegen wel een opening naar de professional wanneer hij of zij bereid is te kijken naar wat informele werkers zelf doen en hierbij aan wil sluiten (en soms zelfs van kan leren). Wanneer professionals niet geïnteresseerd blijken in de aanpak van informele werkers, zien zij dit als een bevestiging dat professionals op het verkeerde spoor zitten (een spoor dat hen niet zal leiden tot het helpen van mensen die het echt nodig hebben), en dit niet veranderen. En dat professionals dus eigenlijk niet *oprecht willen* dat de situatie van migrantenouders verbetert. Dit idee voedt begrijpelijkerwijs wantrouwen jegens professionals.

Ook zien we dat pogingen om samen te werken soms stranden, omdat het gebruik van verschillende kaders voor het begrijpen van samenwerking bij de betrokkenen leidt tot verschillende conclusies over ieders verantwoordelijkheden. In de casus van de (mislukte) samenwerkingspoging tussen een kerk en een welzijnsinstelling bleek bijvoorbeeld dat beide partijen, als gevolg van een verschillende visie op samenwerking, het gevoel hadden de andere partij een dienst te bewijzen. Daardoor verwachtten zij beiden meer flexibiliteit en inzet van elkaar. Dit leidde uiteindelijk tot ergernis en misverstanden waardoor de samenwerking strandde.

Wat betreft erkenning van de positie van informele werkers en bijbehorende rechten en verantwoordelijkheden in de samenwerking, leiden de twee narratieven tot tegenovergestelde conclusies. Gezien vanuit het narratief van de toegankelijkheid helpen informele werkers professionele instellingen hun taken uit te voeren, door als 'schakel' te fungeren tussen deze instellingen en 'moeilijke' doelgroepen. Dit narratief biedt een onderbouwing voor het idee dat samenwerking gepaard moet gaan met een vergoeding van informele werkers. Informele werkers gebruiken dan ook dit narratief wanneer zij erkenning voor hun inzet claimen. Zij beschrijven hun rol dan als een versterking van het reguliere aanbod, terwijl zij verder hun werk vaker zien in het kader van het narratief van de *civil society*.

Precies andersom, hanteren professionals meestal het narratief van de toegankelijkheid als ze praten over (beoogde) samenwerking met informele werkers. Maar als het gaat om de vraag of informele werkers recht hebben op een vergoeding of de ambitie zouden moeten hebben om door te ontwikkelen tot een betaalde positie, schakelen ze om naar het narratief van de *civil society*. Op basis van dit narratief stellen zij dat de vrijwillige aard van de rol van de informele werker een belangrijk component is van een samenleving waarin burgers zich verantwoordelijk voelen voor zichzelf en hun omgeving. Dit 'gekruste' gebruik van de twee narratieven leidt begrijpelijkerwijs tot spanningen in het veld.

Tot slot benadrukken we nog een belangrijk verschil dat voortvloeit uit het gebruik van de verschillende narratieven: de verwachtingen van elkaar in de samenwerking. Uit de analyse die we in het vorige paragraaf samengevat hebben, blijken professionals in het algemeen meer belang te hechten aan de scheiding van rollen en taken tussen professionals en informele werkers. De informele werkers zien juist een meerwaarde in het naar elkaar toegroeien van beide kanten: professionals moeten volgens informele werkers in hun aanpak meer overnemen van de aanpak en de houding van informele werkers, terwijl informele werkers juist deskundigheid moeten verwerven over opvoeding. In het vermengen van expertises, meer dan in het scheiden ervan, lijkt voor informele werkers de meerwaarde van samenwerking te liggen. Dit betekent niet dat informele werkers tegenstanders zijn van duidelijke afspraken over wat van wie verwacht wordt in de samenwerking, maar dat deze meer gericht moet zijn op van elkaar leren.

Kennis van elkaar, gevoel van urgentie, vertrouwen

Hiervoor hebben we de conditie *gedeelde visie op samenwerking* uitgebreid besproken. Ook in relatie tot de andere drie condities, kennis van elkaar, gevoel van urgentie en vertrouwen, zien we dat er nog veel te doen valt voordat er sprake kan zijn van een vruchtbare bodem voor samenwerking.

Op het gebied van *kennis van elkaar* geven respondenten aan dat er behoefte is aan een inspanning op drie fronten:

- Weten van elkaars bestaan.
- Kennis van elkaars aanbod en werkwijzen.
- Persoonlijk contact: elkaar regelmatig tegenkomen.

Het maken en onderhouden van complete sociale kaarten kan een begin zijn in deze inspanning, maar lost het probleem niet op. Professionals en informele werkers zijn vaak te ver weg van elkaar en weten te weinig van elkaars werk om genoeg te hebben aan een lijst namen, functies en abstracte beschrijvingen. Juist persoonlijk contact is belangrijk. Zowel professionals die ervaring hebben met informele werkers als informele werkers zelf, benadrukken het belang dat de instelling voor informele werkers een 'gezicht' heeft, en dat er korte lijnen zijn met een flexibel beschikbaar contactpersoon.

Er blijkt veel belangstelling voor het thema samenwerking in het veld. Ook lijkt er sprake te zijn van een zeker *gevoel van urgentie* voor samenwerking, zowel onder professionals als onder informele werkers. Maar dit gevoel van urgentie blijkt in de meeste gevallen toch niet sterk genoeg om tot actie over te gaan. Juist omdat de kennis van elkaar gering is, betekent investeren in samenwerking vaak een sprong in het diepe, een sprong die ook nog veel tijd en energie kost. Tijd en energie die de betrokkenen zouden moeten steken in een onderneming met weinig kansen op 'quick wins' en met nog weinig goede voorbeelden die moed inspreken. Voor professionals is het feit dat informele werkers een minder zakelijke en geformaliseerde werkstijl hebben hierbij een extra drempel. Bovendien is het vaak moeilijk te achterhalen wat zelforganisaties precies doen en welke resultaten zij behalen.

Bij professionele instellingen zien we dat het vaak een of twee geïsoleerde medewerkers zijn die het belang van samenwerking zien en de bereidheid tonen zich ervoor in te zetten. Soms is het een bestuurlijke keuze om een specifieke medewerker aan te wijzen die op dit gebied actief is. Maar de bereidheid te investeren in samenwerking met informele werkers wordt niet ingekaderd in een breder, integraal (diversiteits)beleid. Bij informele werkers zien we dat een klein aantal niet gelooft in samenwerking met professionele instellingen op het thema opvoeding en de voorkeur geeft aan oplossing in eigen kring. De meeste informele werkers tonen zich echter positief tegenover samenwerking. Deson-

danks hebben verschillende respondenten uit formele instellingen, die ook met deze zelfde specifieke informele werkers contact hebben gehad, het gevoel dat zij ‘voor een dichte deur staan’.

Vertrouwen in elkaar hebben we in deze context gedefinieerd als het hebben van positieve beelden van elkaar. Hoewel er een aantal positieve beelden zijn, blijkt uit de antwoorden van respondenten dat enkele negatieve beelden over elkaar de grootste rem vormen op het actief zoeken naar verbinding. De grootste klacht aan beide kanten is dat de andere kant geen belangstelling heeft voor samenwerking. Zoals in het voorafgaande duidelijk werd, is deze schijnbare paradox te wijten aan het feit dat respondenten uit het formele en het informele veld andere kaders gebruiken en andere verwachtingen hebben.

7.2 *Samenwerkingsconstructies*

Na het analyseren van condities voor de ‘vruchtbare bodem’ voor het ontstaan van samenwerking in het veld (het eerste niveau waarop gewerkt kan worden aan verbinding), hebben we aan de hand van enkele casussen gezocht naar condities voor het slagen van concrete samenwerkingsverbanden, (het tweede niveau). In hoofdstuk 6 hebben we hiervoor vijf handvatten geformuleerd:

- Het is van belang een bewust ontwerp te maken van de samenwerking: een expliciete gedeelde visie over de richting van samenwerking en rollen legt een sterke basis.
- Veel tijd nemen voor informeel contact is cruciaal voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen, vooral wanneer zelforganisaties en instellingen nog weinig van elkaar weten.
- De aanwezigheid van pioniers is essentieel. Zij moeten ruimte krijgen om te experimenteren, maar hun inspanningen moeten ook bestuurlijke borging krijgen in afspraken en structuren.
- De lokale overheid creëert voorwaarden, speelt in op en ondersteunt succesvolle samenwerkingsverbanden. Zij stimuleert de partners om verantwoordelijkheid te nemen.
- De regie van het samenwerkingsproces moet in de handen blijven van de samenwerkende formele en informele organisaties.

Deze conclusies zijn niet uitsluitend toepasbaar op dit veld. We herkennen bijvoorbeeld veel van de succesfactoren die Van Delden (2009) al aantrof in zijn studie naar samenwerking in de publieke dienstverlening (zie hoofdstuk 1, paragraaf ‘Het samenwerkingsgebouw’). Wel kenmerkt de samenwerking in dit veld (tussen formele en informele organisaties op het gebied van opvoedondersteuning) zich door enkele bijzonderheden. Gezien het bestaan van vele misverstanden en verschillen in frames, is een consensus over probleemstelling, richting van de samenwerking en rollen in dit veld verre van vanzelfsprekend. Het investeren in een beginfase waarin gezamenlijk een expliciet ‘ontwerp’ van de samenwerking gemaakt wordt, is hier dus extra relevant. In het professionele veld bestaat de tendentie om met een kant-en-klaar plan of verzoek aan te kloppen bij zelforganisaties. Ook worden informele werkers *ad hoc* ingeschakeld bij moeilijkheden (in het veld van hulverlening). Beter is echter investeren in een duurzamere relatie en tijd te nemen om te zoeken naar een gemeenschappelijke

basis voor samenwerking, en die te vertalen naar een expliciete visie. Deze visie moet passen bij de belangen en eigen missie van de verschillende organisaties.

Bij kennismaking is het belang van *informeel persoonlijk* contact tussen informele werkers en professionals ook bijzonder groot in dit veld. Voor informele werkers is interesse voor wat zij doen en bereiken en persoonlijk contact met een professional (een herkenbaar gezicht) vaak extra belangrijk.

Twee richtingen voor samenwerking

We hebben twee verschillende modellen van samenwerking geobserveerd, die elk gebaseerd zijn op een van de twee narratieven, en die elk tot uiting komen in een van de twee succescasussen die we beschreven hebben.

1. Samenwerkingsmodel op basis van het narratief van de toegankelijkheid.

In dit model is samenwerking gericht op het verkleinen van de afstand tussen reguliere voorzieningen en gezinnen, door het bereik van de voorzieningen te vergroten. Informele werkers sluiten aan bij het werk van professionals en proberen ‘de gaten te vullen’. Hun werk in dit model lijkt een beetje op dat van *paraprofessionals* die ingezet worden als intermediair tussen gezinnen en voorzieningen, maar die meestal in (betaalde) dienst zijn van instellingen (De Gruijter et al., 2007). Bestaand onderzoek en praktijkbeschrijvingen laten zien dat er belangrijke successen geboekt kunnen worden met dit model van samenwerking⁵⁷. Ook de eerste casus die we beschreven hebben (Vice Versa) is hier een mooi voorbeeld van, dat laat zien dat informele werkers een wezenlijke bijdrage kunnen leveren aan het versterken van het formele aanbod.

2. Samenwerkingsmodel op basis van het narratief van de civil society.

In dit model is er sprake van een aanpassing van het reguliere aanbod aan (de context van) het werk van informele werkers binnen hun organisaties. Professionals proberen processen die informele werkers in gang zetten die de situatie rondom opvoeding ten goede kunnen komen te versterken. Zij sluiten aan bij de sociale dynamiek die binnen de zelforganisaties ontstaat. Deze dynamiek vormt de bodem voor nieuwe vormen van opvoedondersteuning die beter aansluiten bij de behoefte (en het eigen initiatief) van ouders uit de achterban van de zelforganisaties. Deze nieuwe vormen worden door de professionals en de informele werkers samen ontworpen. In een casus die wij hebben beschreven (‘OKC op locatie’), wordt er in deze richting gewerkt. De opvoedadviseur brengt hierbij haar kennis binnen de zelforganisatie en versterkt hiermee de *empowerment* van ouders waar informele werkers in hun dagelijkse werk mee bezig zijn. Maar, zoals we in deze casus zagen, zou men met dit model ook binnen het OKC zelf kunnen werken. Dit zou betekenen proberen een aantal condities die binnen zelforganisaties bestaan (zoals de ‘veilige ruimte’ en het ‘huiskamereffect’) te reproduceren in het OKC, met de hulp van informele werkers. Dit model sluit goed aan bij de aankomende stelselwijziging in het jeugdbeleid en de kanteling die hierin beoogd wordt, waarin het professionele aanbod meer moet aansluiten bij de kracht van informele netwerken. Deze vorm van samenwerking biedt een mooie kans om in deze richting te werken.

Dilemma's bij de twee modellen

Als we deze twee richtingen van samenwerking onderscheiden, moet we in elk geval rekening houden met de volgende dilemma's en spanningen.

57 Bijvoorbeeld: van Heerewaarde, 2009, Bellaart & Pehlivan, 2011.

1. *Samenwerkingsmodel op basis van het narratief van de toegankelijkheid.*

- Het narratief van de toegankelijkheid versterkt de ambitie van informele werkers om te professionaliseren richting een betaalde positie, of het roept de vraag op wat er tegenover hun 'diensten' staat. Hier moet over nagedacht worden, net als over eventuele opleidingstrajecten. Wanneer dit niet gebeurt zal dit leiden tot teleurstelling en frustratie bij informele werkers.
- Er moet expliciet nagedacht worden over de vraag of informele werkers alleen als *toeleiders* moeten optreden, of dat zij ook een rol kunnen spelen in het advies over hoe het reguliere aanbod aangepast kan worden. In het eerste geval is het belangrijk dat informele werkers overtuigd zijn van de kwaliteit van het huidige aanbod en dat het passend is voor de eigen achterban. Uit het onderzoek blijkt dat informele werkers vaak voor zichzelf een rol weggelegd zien als *spreekbuis*, *pionier*, en *bemiddelaar*. Dit betekent dat zij officiële instanties helpen de behoefte van de doelgroep in kaart te brengen, experimenteren met eigen aanpakken waarvan professionals zouden kunnen leren, en misverstanden en communicatieproblemen tussen professionals en ouders helpen te overkomen.

2. *Samenwerkingsmodel op basis van het narratief van de civil society.*

- Belangrijk is hier vooral dat er gewerkt wordt aan een visie op de nieuwe rol van professionals. Van hen wordt verwacht dat zij aansluiten en voortbouwen op het werk van informele werkers. Dit vraagt om nieuwe vaardigheden. Spanningen ontstaan ook rondom de vraag of het past bij de rol van de professional om onderdeel te worden van de 'veilige ruimte' die eigen is aan de zelforganisatie. Bijvoorbeeld omdat de professional, ook die actief is in het preventieve veld van lichte ondersteuning, het als zijn of haar plicht ziet om in te grijpen in bepaalde situaties. Dit kan de vertrouwelijkheid en in zekere zin 'veiligheid' van de 'huiskamer' in het geding kan brengen.
- Vooral in dit model is belangstelling en respect van professionals voor wat binnen de zelforganisaties gebeurt van groot belang.
- Het is belangrijk om stil te staan bij de effectiviteit van interventies die op basis van dit samenwerkingsmodel 'geëxporteerd worden' (vanuit bijvoorbeeld het OKC/CJG) naar een andere context: de zelforganisaties. Het evidence based karakter van reguliere interventies kan in het geding komen wanneer deze worden ingezet met processen als het 'huiskamereffect'.

7.3 *Handvatten voor het bevorderen van verbinding door de gemeente*

Wat kan de lokale overheid ondernemen om verbinding tussen het formele en het informele veld te bevorderen?

Ten eerste is het duidelijk dat professionals en informele werkers zich nog te veel in aparte circuits bewegen. Het is belangrijk dat zij elkaar vaker tegenkomen en meer weten van elkaars bestaan. Ze moeten elkaar snel en makkelijk kunnen vinden. Het maken en onderhouden van een complete sociale kaarten kan een begin zijn van deze inspanning, maar lost het probleem niet op. Urgenter lijkt het investeren in een coördinerend figuur die het overzicht van relevante partijen in het (formele en informele) veld beheerst en beheert. Deze zou kunnen opereren als een makelaar, in de termen van Kickert et al. (1997) (zie hoofdstuk 1). Een mooi voorbeeld hiervan zien we in het werk van de beleids-

adviseur in Zuidoost. Deze voert vele persoonlijke gesprekken met informele werkers en helpt na te denken over welke organisaties potentiële samenwerkingspartners kunnen worden. Op basis van een goed beheerd overzicht zou verder een impuls gegeven kunnen worden aan wederzijdse kennismaking door terugkerende ontmoetingen te organiseren tussen formele en informele partijen, waarin zij ook de kans krijgen om het eigen aanbod en werkwijze aan elkaar te presenteren.

Deze ‘makelaarsrol’ zou ook vervuld kunnen worden door andere partijen dan de overheid (zie ook Kickert et al., 1997). Maatschappelijke organisaties met kennis over beide werelden, zoals de ondersteunende organisaties uit deze studie, kunnen hier ook een rol spelen. Het heeft echter voordelen wanneer de overheid deze rol speelt. Het is namelijk belangrijk dat de overheid duidelijke en eenduidig coherente signalen afgeeft dat zij achter de samenwerking staat, en het de moeite waard vindt om te investeren in het creëren van verbinding. Vooral informele werkers vinden het duidelijk belangrijk om (h)erkenning te krijgen van het stadsdeel (zie hoofdstuk 3). Het levert frustratie op wanneer zij de indruk krijgen niet gezien te worden of niet gesteund te zijn, terwijl ze vinden dat ze iets doen voor het algemeen belang - voor de bewoners van het stadsdeel. De persoonlijke betrokkenheid van een beleidsmaker die als makelaar meedenkt over mogelijke vruchtbare verbindingen kan stimuleren en motiverend werken voor deze partijen. Verbindingen kunnen zich zo ontwikkelen in de ‘schaduw van de hiërarchie’ (Scharpf, 1997), onder een overheid die samenwerking onderschrijft, faciliteert, aanmoedigt en ‘onder haar hoede neemt’ (Loaden & Walker, 2007, zie hoofdstuk 1, paragraaf ‘Betrokkenheid en verantwoordelijkheid’). Wel is het belangrijk dat de makelaar er zorg voor draagt dat zij/hij meedenkt over een verbinding die ook past bij de doelstellingen van de organisatie zelf.

Het is belangrijk dat er herkenning en ondersteuning komt voor informele werkers die bereid zijn te werken aan verbinding met het formele pedagogische veld. Het is dan ook problematisch wanneer door de lokale overheid tegenstrijdige signalen worden gegeven. Bijvoorbeeld door aan de ene kant het belang van samenwerking tussen instellingen en zelforganisaties te bevestigen, maar aan de andere kant de financiële steun voor zelforganisaties te verminderen.

Aan beide kanten (formeel en informeel) blijkt er belangstelling te zijn voor samenwerking met elkaar. Toch is de overtuiging van de meerwaarde van samenwerking nog niet voldoende om mensen er daadwerkelijk in te doen investeren. Daar komt nog bij dat de benodigde investering bijna onvermijdelijk een lange termijninvestering blijkt te zijn. Snel willen scoren blijkt een slecht begin in dit veld. Het zoveel mogelijk zichtbaar maken van succesvolle samenwerkingsprojecten kan wellicht helpen om aarzelingen weg te nemen en de verschillende partijen toch over de drempel te trekken.

Toewerken naar een gemeenschappelijke visie

Het ontstaan van consensus over de inhoud en richting van de beoogde samenwerking blijkt een van de belangrijkste streefpunten. Verschillende auteurs beschouwen dit ook als de grootste uitdaging en de belangrijkste stap richting verbinding (Van Eeten, 1999; Hajer & Wagenaar, 2003; Shön & Rein, 1994). We hebben laten zien dat consensus zeker niet vanzelfsprekend is in dit veld en dat er verschillende en tegengestelde beelden bestaan over samenwerking, die leiden tot verschillende modellen van samenwerking.

Wat betreft de ‘vruchtbare bodem’ voor het ontstaan van samenwerking, leidt het gebruik van tegenstrijdige kaders tot wederzijds onbegrip die de bereidheid om te investeren in verbinding ontmoedigt. Als het gaat om het ontwikkelen van concrete succesvolle samenwerkingsverbanden, is een gemeenschappelijke visie op probleemstelling en richting van de samenwerking en respectievelijke rollen essentieel voor een duurzame samenwerking.

We komen hier bij een belangrijke vraag. In hoeverre moet de overheid zelf een richting aanwijzen voor de samenwerking? Moet de overheid zelf een visie ontwikkelen op de rolverdeling, de noodzaak en gewenste resultaten? Aan de ene kant blijkt er behoefte te zijn aan een duidelijke en coherente visie, een gemeenschappelijk referentiekader dat individuele voorbeelden van verbindingen overstijgt, waardoor partijen niet meer ‘langs elkaar heen praten’ wanneer zij samenwerking zoeken. Aan de andere kant lijkt het van boven af bepalen van de richting van samenwerking door de overheid ook nadelen te hebben.

In het onderzoek komen we twee alternatieven tegen. We plaatsen deze aan de hand van het onderzoeksmateriaal naast elkaar.

1. *De lokale overheid wijst een algemene richting aan, maakt op basis daarvan keuzes in de rollen die ze wil bevorderen, hoe en waar zij ondersteunt, welke ontwikkelingen zij blokkeert.* Deze eerste optie doet denken aan de ‘programmatische’ strategie van Van Delden (2009), waarin de overheid de samenwerking aanstuurt vanuit een inhoudelijke visie en een bestuurlijke agenda. Hierin wordt de richting centraal bepaald en wordt er minder gebruik gemaakt van lokale inzet, kennis en energie van de samenwerkingspartners. (Zie hoofdstuk 1).
2. *De lokale overheid onderschrijft samenwerking, maar laat verschillende mogelijkheden open en laat de ruimte voor pioniers om de richting van samenwerking uit te zoeken op basis van eigen kennis, perspectief en ervaring.* De tweede optie is meer in de geest van de ‘exploratieve’ strategie van Van Delden, waarin een lerende aanpak centraal staat en samenwerkingspartners de visie en de richting bepalen.

Eerste optie: de overheid wijst de gewenste richting aan

Een duidelijk voorbeeld van deze eerste optie is de strategie die door het stadsdeel Amsterdam Zuidoost is gekozen. Dit stadsdeel heeft een expliciete visie ontwikkeld op samenwerking tussen zelforganisaties en reguliere instellingen, waarin zij het narratief van de toegankelijkheid als kader gebruiken. In Zuidoost zien we dan ook dat de meeste respondenten uit het formele én uit het informele circuit expliciet het narratief van de toegankelijkheid gebruiken wanneer zij praten over beoogde samenwerking. Informele werkers lijken in Zuidoost - anders dan in de andere stadsdelen - over het algemeen meer geneigd te zijn om hun rol te beschrijven in termen van het ‘dichten van de kloof’ tussen vraag en (regulier) aanbod, in de rol van toeleiders. Het is duidelijk dat de visie van het stadsdeel (het verhaal van de ‘samenwerkingsdriehoek’) bekend is in het veld en de wijze waarop respondenten over samenwerking praten beïnvloedt.

Het feit dat het stadsdeel een inhoudelijke visie heeft ontwikkeld over samenwerking blijkt voordelen te hebben, vooral doordat het stadsdeel hierdoor een luid en duidelijk signaal kan geven dat het achter samenwerking staat. Deze boodschap zal sterker zijn en duidelijker aankomen wanneer er een concrete inhoudelijke visie aan gekoppeld is. Een ronde interviews met deelnemers aan de conferentie ‘De onmisbare schakel’⁵⁸, laat bijvoorbeeld zien dat het feit dat het stadsdeel zich expliciet achter

58 De conferentie is in oktober 2010 georganiseerd door de organisatie ‘Samen Wonen Samen Leven’. De interviews zijn kort na de conferentie gehouden, met zowel informele werkers als medewerkers van instellingen/OKC’s, die deelnamen aan de workshop ‘Jeugd en Gezin’.

samenwerking schaarst voor de respondenten een extra duwtje in de rug was om de conferentie te bezoeken. Uit hun antwoorden bleek wel dat het niveau van deze visie nog vrij oppervlakkig is en dat de noodzaak van verbinding nog geen diepgewortelde overtuiging is.

Tegelijkertijd heeft het feit dat het stadsdeel van boven af een expliciete keuze maakt in de beoogde inhoudelijke richting van samenwerking het nadeel dat niet optimaal gebruikt gemaakt wordt van het perspectief en de ervaring van alle spelers. Er zijn aanwijzingen dat het narratief van de toegankelijkheid ook in Zuidoost niet altijd het beste begrippenkader is om de feitelijke maatschappelijke rol van informele werkers te begrijpen. Zoals we zagen gebeurt het bijvoorbeeld in de praktijk dat informele werkers zelf opvoedingsondersteuning bieden, en ook gezinnen helpen wanneer professionals onvoldoende voet aan de grond krijgen. Deze rollen zijn echter niet echt bespreekbaar, omdat het stadsdeel zich hier expliciet tegen verzet. Het feit dat sommige informele werkers zich in overeenkomst met de verwachtingen van het stadsdeel profileren als (potentiële) toeleiders terwijl de praktijk hiervan verschilt, leidt bij professionals tot twijfels over de eerlijkheid van informele werkers. Achter een oppervlakkige ‘retoriek van de toeleiding’ zou volgens deze professionals bij informele werkers de overtuiging schuilen dat zij beter zelf opvoedingsondersteuning kunnen bieden aan hun achterban, alsmede de persoonlijke wens om dit zelf te doen.

Samenvattend, heeft het van boven af bepalen van de richting van samenwerking door de lokale overheid het voordeel dat samenwerking met een concrete boodschap luid en duidelijk verkondigd kan worden. Het nadeel is dat deze visie niet per se de ervaringen en perspectieven weerspiegelt van de beoogde samenwerkingspartners.

Tweede optie: pioniers zoeken zelf richting

De tweede optie laat het bepalen van de richting van samenwerking over aan de experimenteerruimtes waarin de verschillende partners zelf de samenwerking ontwerpen.

De voordelen ervan zien we in de casus ‘OKC op locatie’, waar samenwerking ontstond in een relatief ‘vrije ruimte’: de richting werd niet van boven af bepaald door de overheid. De professionals en vrijwilligers startten met verschillende kaders, maar groeiden naar elkaar toe en uiteindelijk ontstond er een gedeelde opvatting over samenwerking. Een dergelijke gemeenschappelijke visie is sterk geworteld in de eigen ervaring van deelnemers en het verstevigt de onderlinge banden. Het versterkt het gevoel van samen ondernemen en geeft impuls aan het ontstaan van nieuwe ideeën.

Aan de andere kant zien we daar wel dat de overheid zich meer afzijdig opstelt. Het stadsdeel toont onvoldoende betrokkenheid en dit heeft onder andere het gevolg dat het OKC management zich kwetsbaar voelt. De partijen hebben dan wel (voorlopig) de ruimte om te experimenteren, maar hun inspanningen worden onvoldoende herkend en gesteund. De samenwerking wordt niet financieel ondersteund en het belang van samenwerking wordt wel aan de top verkondigd, maar niet door alle relevante lagen in het stadsdeel erkend. Daardoor vragen de betrokkenen die in samenwerking investeren zich af hoever ze hierin moeten gaan.

De overheid als betrokken begeleider van verbinding

Van Delden (2009) verkiest aan de hand van zijn onderzoeksresultaten de exploratieve strategie boven de programmatische. Hoewel de casusstudie uit dit onderzoek relatief beperkt is, kunnen we ons afvragen of we aan de hand van onze zoektocht zijn conclusie kunnen bevestigen als het gaat om samenwerking tussen formele en informele opvoedondersteuning. Het antwoord is positief, maar met een nuancering.

Waarde van een richtinggevende rol van de overheid

Aan de hand van zowel de interviews als de casussen kunnen we stellen dat het scheppen van een inhoudelijke visie door de overheid - onderdeel van de programmatische strategie - in dit geval ook voordelen heeft. Het gevoel van urgentie voor samenwerking in dit veld, hoewel aanwezig, wordt belemmerd door allerlei twijfels en obstakels. Daarom heeft het extra veel waarde dat de overheid zich met een duidelijke boodschap achter samenwerking schaaft. Een expliciete visie en een sturende aanpak kunnen in dit geval de betrokken partijen helpen om over de drempel te komen. Het kan er voor zorgen dat zij zich gesteund en bevestigd voelen in hun inspanning samenwerking te zoeken met een wereld die nog redelijk onbekend is (dit geldt voor beide kanten, formeel en informeel). Ook kan het wat meer houvast bieden aan professionals en informele werkers die zich in het nieuwe domein van samenwerking wagen. In het veld van zwaardere hulpverlening zagen we bijvoorbeeld dat er grote behoefte is aan duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden. Het kan wellicht geruststellend werken wanneer de overheid hier een expliciet model voor biedt. Ondanks de nadelen die we in het vorige paragraaf hebben benadrukt, is de optie waarin de overheid een meer richtinggevende rol aanneemt in overweging te nemen.

Wel is het van belang, wanneer de overheid voor deze eerste optie kiest, dat zij in het scheppen van de overheidsvisie optimaal gebruikmaken van verschillende bronnen van kennis en expertise. Ook is het van belang dat de perspectieven van de partijen uit verschillende fronten gecombineerd worden, bijvoorbeeld door klankbordgroepen.⁵⁹ Wanneer men informele werkers serieus neemt als betrokkenen die bij kunnen dragen aan de oplossing van de *wicked issue* 'opvoeden in de multi-etnische stad', is het belangrijk hun perspectief hierin mee te nemen. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek is te voorspellen dat dit proces zal leiden tot een visie waarin informele werkers een bredere rol spelen dan het puur vergroten van het bereik van instellingen en dat samenwerking meer gericht zal zijn op het van elkaar leren. Ook is het belangrijk bij de keuze voor de eerste optie dat de overheid zich vervolgens richt op het adresseren van spanningen en dilemma's die zich voordoen, en de partijen helpt om deze impasses te overkomen (zie eerder de paragraaf 'Samenwerkingsconstructies', subparagraaf 'twee richtingen voor samenwerking', hier worden spanningen genoemd die de keuze voor een van de twee narratieven voor een visie op samenwerking met zich meebrengt).

Tweede optie is een betere optie

Voor het optimaal benutten van de kansen die in dit veld liggen, lijkt een 'exploratieve strategie' (tweede optie) niettemin meer veelbelovend. De ruimte om te experimenteren en te komen tot nieuwe oplossingen kan juist veel vruchten afwerpen in een gebied dat nog relatief weinig geëxploreerd is, zoals de samenwerking tussen formele en informele opvoedondersteuning. De casus OKC op locatie is een mooi voorbeeld van perspectiefterruiming van partijen door samen op zoek te gaan naar een visie op samenwerking van binnenuit. Binnen de concrete verbanden tussen professionals en informele werkers kan hun zoektocht op basis van hun praktische ervaring *plus* een expliciete reflectie hierop (Shön & Rein, 1994) tot interessante oplossingen komen die wellicht de twee narratieven die we hebben beschreven, van de toegankelijkheid en van de *civil society*, combineren.

Wel blijft de rol van de overheid ook in de tweede optie belangrijk. Behalve het stimuleren en (financieel) ondersteunen van samenwerking, moet de overheid er ook op toezien dat de samenwerkende partijen de nodige stappen voor het ontwerpen van een gemeenschappelijke visie op samenwer-

59 In hoofdstuk 1 hebben we vanuit literatuur over governance het belang benadrukt van het combineren van perspectieven en percepties van de verschillende actoren. (Klijn, 2005, Kickert et al., 1997).

king ook daadwerkelijk gezet worden⁶⁰. De overheid kan bovendien een begeleidende rol spelen in dit proces.⁶¹ In hoofdstuk 6 zagen we dat externe begeleiding bij het creëren van een gezamenlijke visie op de inhoudelijke richting van samenwerking door samenwerkingspartijen kan helpen, vooral om te zorgen dat er ook daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van de kennis en expertise van alle spelers. Daarnaast is het belangrijk dat de resultaten die op dit lokaal niveau worden bereikt, ook wat betreft het scheppen van een visie op samenwerking, zichtbaar gemaakt worden en gedeeld worden met anderen.

De regie van het samenwerkingsproces moet in handen blijven van de samenwerkende organisaties (zie hoofdstuk 6). De lokale overheid, die nu te boek staat als ‘regisseur’ van het samenspel, kunnen we op basis van het voorafgaande wellicht beter aanduiden als *betrokken begeleider* van het samenwerkingsproces.

Van eilandjes naar netwerken

Biedt dit perspectief nu een oplossing voor de fragmentatie in het pedagogische veld dat we in de inleiding hebben geschetst? Leidt de lokale focus van de exploratieve strategie niet juist tot het vergroten van fragmentatie, gezien de grote lokale verschillen die deze met zich meebrengt en het ontbreken van een groot overkoepelend verhaal?

Het overstijgen van fragmentatie zien we hier in het mogelijk maken van verbindingen tussen werelden die hiervoor voor elkaar gesloten waren, maar elkaar veel te bieden lijken te hebben. Deze gedachte sluit goed bij het gedachtegoed van Boutellier (2011), die in zijn laatste boek *De improvisatiemaatschappij* stelt dat, hoewel de netwerksamenleving het verontrustende gevoel kan opwekken dat we leven in ‘complexiteit zonder richting’, netwerken niet de indicatie zijn van een samenleving zonder ordening, maar juist een nieuwe ordening vormen. In het advies over een pedagogische infrastructuur voor de gemeente Amsterdam dat de Kenniswerkplaats Tienplus ontwikkelt (Pels et al., te verschijnen) wordt op deze gedachte voorgebouwd. De auteurs constateren fragmentatie en het ontbreken van een duidelijk inhoudelijk verhaal in het jeugdbeleid, maar zij concluderen dat een overkoepelend inhoudelijk verhaal niet is waar we naar moeten streven. ‘Het grote verhaal over de kwaliteit van de opvoeding [ligt] niet over het complexe veld heen, maar dient van binnenuit te worden ontwikkeld. [...] Netwerken zijn niet zozeer de oorzaak, als wel de oplossing van de fragmentering, indien zij voldoende begrepen worden en ondersteund. In onze visie is de pedagogische infrastructuur niet een systeem met grote structuren en navenanten verhalen, maar is deze gebaseerd op de kracht van de lokale institutionele en eigen verbanden van organisaties, professionals en burgers (“Pels et al., te verschijnen). En informele werkers, voegen we hieraan toe. Het accent op lokale verbanden sluit goed aan op de beoogde kanteling in het jeugdbeleid in kader van de aankomende stelselwijziging. Middels experimenteerruimtes en proeftuinen waarin formele en informele actoren al

60 Zie hoofdstuk 6, paragraaf ‘Analyse uit de Casus’, subparagraaf ‘Ontwerpen van de richting van samenwerking’.

61 In dit proces werkt men onder andere aan het scheppen van een gedeeld repertoire aan termen, anekdotes en voorbeelden over samenwerking (zie casus OKC op locatie). De oplossing ligt in het ontwerpen van nieuwe gezamenlijke kaders (‘reframing’). Het gaat er om dat partijen door met elkaar in gesprek te gaan onder bepaalde condities allereerst beseffen dat zij de situatie vanuit een ander perspectief bekijken dan andere actoren, en daarna zelf de situatie vanuit een gezamenlijk ontworpen perspectief leren te bekijken (Agranoff, 2006). Exploratie is hierbij een belangrijk instrument: partijen gaan met elkaar op zoek naar nieuwe begrippen die vanuit de verschillende en contrasterende definities van de problematiek en beoogde oplossingen gestalte krijgen (Fisher & Ury, 1981) Dit is een creatief proces. Fisher en Ury noemen dit proces integrative negotiation (ibid.) (zie hoofdstuk 1).

doende leren van elkaar is het mogelijk gezamenlijk te werken aan stapsgewijze verbetering van de pedagogische infrastructuur.

Wel is hier nog een observatie van belang. We hebben veel pagina's in dit rapport gewijd aan het ontrafelen van de verschillende manieren waarop spelers uit het formele en het informele veld naar samenwerking kijken. We hebben beargumenteerd dat het bestaan van verschillende verhalen en kaders over samenwerking in het veld leidt tot het ontstaan van misverstanden. Hierdoor gebeurt het dat partijen die potentieel met elkaar zouden kunnen (en willen!) samenwerken langs elkaar heen praten. Als een overkoepelend verhaal niet nodig is, is een breed debat in het veld dat wel (bijvoorbeeld middels lokale bijeenkomsten). De vergelijking van verschillende perspectieven op samenwerking kan helpen impliciete assumpties expliciet te maken en dilemma's onder ogen te zien. Met dit onderzoek hopen wij hiertoe een aanzet te hebben gegeven.

Literatuurlijst

- Alleato (2011). *Samen over de brug. De MZO als schakel tussen migrantenouders en opvoedondersteuning (handleiding)*. Alleato en De Onderzoekerij.
- Agranoff, R. (1986) *Intergovernmental management. Human Services Problem-Solving in Six Metropolitan Areas*. State University of New York Press, New York
- Agranoff, R. (2006). Inside collaborative networks: Ten lessons for public managers. *Public Administration Review* 66 (6), 56-65.
- Agranoff, R. & M. McGuire (2003). Big questions in public network management research. *Journal of public administration research and theory*, 11, 295-326.
- Balcazar, F., R. Taylor, & G. Kielhofner (2004). Participatory action research (PAR): General principles and a case study with chronic fatigue syndrome. In L. Jason, C. Keys, Y. Suarez-Balcazar, R. Taylor, & M. Davis (Eds.), *Participatory community research: Theories and methods in action*. Washington DC: American Psychological Association.
- Beemer, F. et al. (2006). *Gemeentelijke regie in de jeugdketen*. Utrecht: Berenschot.
- Beirens, T., H. Maas, T. Pels & A. van de Wakker (2011). Werken aan een effectief bereik. In: M. de Kleermaaker, (Eds) *Praktijkboek Diversiteit in het jeugdbeleid. Een wereld te winnen* (pp 133-154). Den Haag: Sdu Uitgevers bv.
- Bellaart, H. & A. Pehlivan (2011). *Beleidsstrategisch onderzoek naar bereik en toegankelijkheid jeugdvoorzieningen. Een onderzoek naar de wijze waarop reguliere jeugdvoorzieningen migrantengezinnen structureel beter kunnen bereiken en ondersteunen door samen te werken met migrantenorganisaties*. Utrecht: FORUM
- Boutellier, H. (2011). *De Improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Den Haag: Boom/Lemma Uitgevers.
- Boutellier, H. & I. de Groot (2010). *Tussen complexiteit en slagvaardigheid. Dynamische processen in veiligheidsnetwerken*. Amsterdam: Dynamics of Governance, Faculteit der Sociale Wetenschappen, Vrije Universiteit, Amsterdam.
- Brink, M., E. Tromp & A. Odé (2003). *De participatie en integratieactiviteiten van stedelijke allochtone zelforganisaties in Amsterdam*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek
- Broek, A. van den, E. Kleijnen & S. Keuzenkamp (2010). 'Naar Hollands gebruik?', *Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten*. Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Collins, P. H. (2000). *Black Feminist Thought*. New York: Routledge.
- Damon, W. (2008) *The Path to Purpose: How Young People Find their Calling in Life*. New York: The Free Press.
- Distelbrink, M. (2009). *Ondersteuning van opvoeders in Amsterdam Noord, Slotervaart en Zuidoost: praktijk, beleid en migrantenorganisaties. Inventarisatie voor de Kenniswerkplaats Tienplus*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- Dupont, B. & J. Wood (2006). Conclusion: The future of democracy, in: J. Wood & B. Dupont (eds.): *Democracy, society and the governance of security* (pp 241-248). Cambridge: Cambridge University Press.
- Delden, van P. (2009) *Sterke Netwerken. Ketensamenwerking in de publieke dienstverlening*. Amsterdam: Van Gennep.
- Eeten, M. van (1999) *Dialogues of the deaf: defining new agendas for environmental deadlocks*. Delft: Eburon.
- Elden, M., & M. Levin, (1991). Co-generative learning: Bringing participation into action research. In W. Whyte Foote (Ed.), *Participatory action research*. London: Sage Publications, 127-142.
- Fisher, R., & W. Ury. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Boston, Mass.: Houghton Mifflin.
- Friend, J., J. Power & C. Yewlett (1974). *Public Planning: The inter-corporate Dimension*. London: Tavistock
- Fung, A. & E. Wright (2001). 'Deepening democracy: Innovations in empowered participatory governance'. *Politics & Society*, 29 (1), 5-41.
- Giltay Veth, D. (2009). *Het Rendement van Zalmedrag. De projectencarroussel ontleed*. Den Haag: Nicis Institute.
- Graca, A. da (2010). *Etnische zelforganisaties in het integratieproces. Een case study in de Kaapverdische gemeenschap in Rotterdam (Proefschrift)*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Gruijter, de M., J. Mak, G. Doğan & T. Pels (2007). *Een sterke schakel. Verankering van paraprofessionele functies voor allochtone vrouwen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Gruijter, de M., S. Tan & T. Pels (2009). *De frontlinie versterken. Vernieuwende initiatieven in het voorportaal van de jeugdzorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Van Gunsteren, H. R. (1976). *Quest for Control. Critique of the Rational Central Rule Approach in Public Affairs*, Chichester: John Wiley & Sons,
- Hustinx, L., L. Meijs, E. ten Hoorn (2007). Geleid Vrijwilligerswerk. Over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving in 2015 (en nieuwe strategieën om het te bevorderen). *Sociaal beleid*, 1, 42. Leuven: K.U.Leuven, Centrum voor sociologisch onderzoek.
- Hajer, M. & H. Wagenaar (Eds) (2003). *Deliberative policy analysis: Understanding governance in the network society*. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.
- Heerwaarde Y. van (2009). *Tussen in. Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen. Methodiek van Al-Amal*. Utrecht: van Heerwaarden Onderzoek en Advies en DMO Utrecht.
- Hendriks, F. & P.W. Tops (2001). Interactieve beleidsvorming en betekenisverlening. *Tijdschrift voor beleid, politiek en maatschappij*, 28 (2), 106-119.
- Hermans, J. (2009). *Het opvoeden verleerd (oratie)*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Huxam, C. (ed.) (1996). *Creating collaborative advantage*. London: Sage.

- Innes, J. & D. Boher (2003). Collaborative policymaking: governance through dialogue. In: Hajer, M. & H. Wagenaar (eds). *Deliberative policy analysis: understanding governance in the network society*. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.
- Jessop, B. (1997) Capitalism and its future: remarks on regulation, government and governance. *Review of International Political Economy*, 4 (3). pp. 561-581.
- Jong W. de, A. de Rijk & L Schreven (2010). *Opgroeien in diversiteit. Beschrijving van de nulmeting Monitor Diversiteit in het Jeugdbeleid*. Den Haag/Herleen: Centraal Bureau voor Statistiek.
- Kalthoff, H. (2009). Een pleidooi voor een krachtig opvoedoffensief. Opvoedingsondersteuning aan migrantengezinnen schiet te kort. In: *Jeugd en Co Kennis*, 3 (4), 8-18.
- Kenniswerkplaats Tienplus (2009). *Uitvoeringsplan 2009-2011*.
- Kickert, W., E.H. Klijn & J. Koppenjan (1997). *Managing complex networks: strategies for the public sector*. London: Sage.
- Klein, M. van der, J. Mak & R. van der Gaag (2011). *Professionals en vrijwilligers(organisaties) voor en door jeugd en gezin*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut
- Klijn, E.H. (2005). Netwerken als perspectief op beleid en uitvoering van beleid: een overzicht van onderzoek en theorievorming naar netwerken. *Beleidswetenschap* 4, 32-54.
- Kooiman, J. (ed.) (1993). *Modern governance. New Government-Society Interactions*. Newbury Park: Sage.
- Koppenjan, J. (2001). Ontwerp en management van lokale interactieve processen. In: J. Edelenbos & R. Monnikhof (reds.) *Lokale Interactieve Beleidsvorming* (pp.143-174) Utrecht: Lemma.
- Lerner, R.M. (2004). *Liberty: Thriving and civic engagement among America's youth*. California: Sage Publications.
- Lowndes, V. & C. Skelcher (1998) The dynamics of multi-organizational partnerships: an analysis of changing models of governance. *Public Administration* 76 (2), 313-334.
- Naber, P., M. Bijvoets & M. van Heerebeek (2009). *Ontwikkeling en opvoeding van migrantenjeugd in Amsterdam. Gesprekken met tieners en ouders in Slotervaart, Zuidoost en Noord. Deelproject van de Kenniswerkplaats Amsterdam Inclusief 10+ in het kader van Diversiteit in het Jeugdbeleid*. Amsterdam: Kenniskring Leefwerelden van Jeugd.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pels, T. (red.) (2000) *Opvoeding en integratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en pedagogische afstemming tussen gezin en school*. Assen: Van Gorcum.
- Pels, T. (2010). *Opvoeden in de Multi-etnische stad (oratie)*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- Pels, T., M. Distelbrink & L. Postma (2009a). *Opvoeding in de migratiecontext. Review van onderzoek naar de opvoeding in gezinnen van nieuwe Nederlanders*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- Pels, T., M. Distelbrink & S. Tan (2009b). *Meetladder Diversiteit Interventies. Naar verhoging van bereik en effectiviteit van interventies voor verschillende (etnische) doelgroepen*. Utrecht: Verwey- Jonker Instituut.
- Pels, T., K. Lunnemann & M. Steketee (2011). *Opvoeden na partnergeweld: ondersteuning van moeders en jongeren van diverse afkomst*. Assen: Van Gorcum.
- Pels, T. H. Boutellier, M. Distelbrink, M. de Gruijter, P. Naber & E. Ponzoni (te verschijnen). *Advies voor de pedagogische infrastructuur van Amsterdam*. Kenniswerkplaats Tienplus.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) (2005). *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9 (1) 1-25.
- Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15 (2) 121-147.
- Reason, P. & H. Bradbury (eds.) (2001). *Handbook of Action Research: Participative Inquiry and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Shön, D. (1983). *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- Shön, D., & M. Rein (1994). *Frame Reflection. Toward the resolution of intractable policy controversies*. New York: Basic Books.
- Scharpf, F. (1997). *Games real actors play: actor-centered institutionalism in policy-research*. Boulder: Westview Press.
- 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.
- Steketee, M., H. Boutellier & J. Mak (2010) *Richting geven aan jeugdbeleid. De rol van de gemeente in een complex veld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Steward, J. (1996). *Local government today*. London: Local Government Management Board.
- Steyaert, J., & R. Kwekkeboom (Red.). (2010). *Op zoek naar duurzame zorg, vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Utrecht: MOVISIE.
- Sullivan, H. & C. Skelcher (2002). *Working Across Boundaries. Collaboration in public services*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Szreter S. (2002). 'The state of social capital: Bringing back in power, politics and history'. *Theory and Society*, 31, 573-621.
- Tops, P. & E. Cornelissen (2006). *Vitaliteit en vitale coalities in het openbaar bestuur. Een verkenning*. Paper voor de conferentie 'Betovering in een onttoverde wereld' (TSPB, Universiteit van Tilburg), 2 november 2006.

- Tonkens, E., J. van den Broeke & M. Hoijtink (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Dan Haag: Nicis Institute.
- Trappenburg, M. (2009). *Actieve solidariteit (oratie)*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Whitehead, M. (2003). 'In the shadow of hierarchy': Meta-governance, policy reform and urban regeneration in the West Midlands'. *Arena*, 35 (1) pp 6-14.
- Wieringen, J., van & R. Thomas (2003). *Nieuwe Sporen. Brug slaan tussen reguliere en informele zorg* (rapport) Mikado.
- Winter de, M. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: Uitgeverij Swp.
- Zakarian, Y., & P. de Hoog (1997) *Haalbaarheidsstudie 'Intermediairs en voorlichtsters voor allochtone oudere vrouwen (50+)*. Den Haag: Ministerie van VWS en VeM bureau.
- Zimmerman, M. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5) 581-599.
- Zimmeman, M. (2000). Empowerment Theory: Psychological, organizational and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (eds) *The Handbook of community psychology*. New York: Plenum Press.

Bijlage: Lijst van bijeenkomsten over samenwerking tussen professionals en vrijwilligers waar fieldnotes genomen zijn

8 oktober 2010 - Conferentie 'Interculturalisering van Centra voor Jeugd en Gezin', ZonMw, Pharos en Samen Wonen Samen Leven. Amsterdam

25 november 2010 -Conferentie 'De Onmisbare Schakel', Samen Wonen Samen Leven. Amsterdam Zuidost

16 juni 2011 - Miniconferentie: 'Het effectief bereiken van migrantengezinnen voor opvoedingsondersteuning. Stichting Diversiteitsland als intermediair', Stichting Diversiteitsland. Amsterdam

28 juni 2011 - Presentatie van de resultaten van de quick scan van Nisa for Nisa aan partners, Nisa for Nisa en FORUM. Amsterdam Nieuw - West

11 juli 2011 -Expertmeeting 'De mogelijkheid van een Klankbordgroep Jeugd in Zuidoost', Kenniswerkplaats Tienplus. Amsterdam Zuidoost

30 september 2011 - Netwerkbijeenkomst ter afsluiting van het project Samen Sterk in Samen Leven. Vice Versa, Kenniswerkplaats Tienplus, Spirit, Mexit, Stadsdeel Zuidoost. Amsterdam Zuidoost

11 oktober 2011 - Miniconferentie 'Ouders in Eigen Kracht', over samenwerking tussen migrantenorganisaties en OKC., Kenniswerkplaats Tienplus, Ouder - en Kindcentrum Nieuw - West, Nisa for Nisa en SSOP. Amsterdam Nieuw-West

31 oktober 2011 - Expertmeeting 'Met een hand kun je niet klappen', FORUM. Utrecht

3 november 2011- Workshop 'De mogelijkheden van informele netwerken', Bijeenkomst Gemeenschappelijke Integratie Agenda: Diversiteit in de jeugdzorg transitie, Alleato. Utrecht

10 november 2011- Workshop 'Samenwerking van gemeenten en zelforganisaties'.Conferentie 'Een wereld te winnen: kwaliteit in de zorg voor alle jeugd', ZonMW. Rotterdam

3 december 2011 - Workshop 'Als opvoedadviseur aan de slag binnen een migrantenorganisatie', conferentie 'Met een hand kun je niet klappen', FORUM. Utrecht

Periodieke bijeenkomsten

2010 -2011 -Vijf bijeenkomsten van de Stuurgroep Drempelverlagers. Aan deze stuurgroep namen beleidsadviseurs van Stadsdeel Zuidoost deel, samen met projectleiders van projecten die de drempel verlagen naar reguliere voorzieningen in Amsterdam Zuidoost: Samen Leven Samen Wonen (Vice Versa), Mama Cares (Jellinek en Punt P) en Netwerk Vertrouwenspersonen Zuidoost (Samen Wonen Samen Leven).

2010-2011 -Zes bijeenkomsten van de begeleidingscommissie van het project Samen Sterk in Samen Leven. In de begeleidingscommissie zaten vrijwilligers, professionals en beleidsadviseurs van stadsdeel Zuidoost.

Lente 2011 -Twee bijeenkomsten van een cursus voor 'vertrouwenspersonen' over opvoedingsondersteuning, van de organisatie Samen Wonen Samen Leven. In iedere bijeenkomsten was een professional uit een reguliere instelling uitgenodigd.

Colofon

Opdrachtgever/ Financier	ZonMw
Auteur	E. Ponzoni
Samenwerkingspartners	
Kenniswerkplaats Tienplus	Gemeente Amsterdam (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling) Stadsdelen Amsterdam Noord, Nieuw-West en Zuidoost Hogeschool Inholland Vrije Universiteit GGD/AMC (Academische Werkplaats Publieke Gezondheid) Verwey-Jonker Instituut (penvoerder)
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Fotografie	Zela, Nationale Beelbank
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 I: www.verwey-jonker.nl E secr@verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via de website van de Kenniswerkplaats Tienplus:
<http://www.kenniswerkplaats-tienplus.nl>

ISBN 978-90-5830-507-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012.

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.

De verbinding tussen vrijwillige initiatieven en professionele zorg wordt steeds belangrijker. Als het gaat om de opvoedondersteuning van moeilijk bereikbare migrantengezinnen worden migrantenorganisaties vaak gezien als partner van de reguliere opvoedondersteuning en jeugdzorg. Toch komt deze samenwerking moeilijk tot stand. Waarom kunnen professionals en migrantenorganisaties elkaar niet vinden? Is er voldoende wil tot samenwerking bij de partijen zelf? De Kenniswerkplaats Tienplus analyseert in dit rapport de spanningen in dit veld en biedt aan de hand van concrete voorbeelden inspiratie om (nieuwe) vormen te geven aan samenwerking. Dit is een grote uitdaging met het oog op de aankomende stelselwijziging in het jeugdbeleid, waarin aansluiten bij burgers en hun netwerken een belangrijke opgave vormt.



Wat is de Kenniswerkplaats Tienplus?

Veel migrantenouders ervaren een afstand tot de opvoedvoorzieningen in Amsterdam. De Kenniswerkplaats Tienplus is een samenwerkingsverband tussen onderzoekers, beleidsmakers en professionals dat de toegankelijkheid, het bereik en de effectiviteit van voorzieningen voor (opvoed)ondersteuning wil verbeteren. Partners zijn de gemeente Amsterdam (DMO), verschillende stadsdelen, Hogeschool Inholland, de Vrije Universiteit en het Verwey-Jonker Instituut.

De Kenniswerkplaats wordt gefinancierd door ZonMw, met cofinanciering door de gemeente Amsterdam.