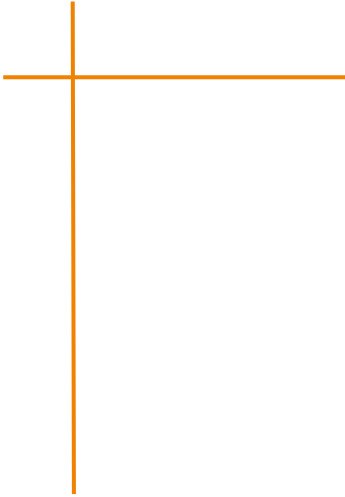


# Op weg naar samenspel

- Bundel Werkgroep 'formeel – informeel'

Redactie: David ter Avest  
Oktober 2017





Redactie: David ter Avest  
Met bijdragen van:  
Anja Knoope, Frank Post & Rob Arnoldus

Op weg naar samenspel

Oktober 2017

© 2017

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.



# Inhoudsopgave

■ Inleiding	4
■ Focusgroepen als openingsgesprek	6
■ 1. Van verbinden naar samenwerking naar samenspel	8
■ 2. Olifantenpadjes in een geordend land	11
■ 3. Over professionele verantwoordelijkheid gesproken	15
■ 4. Praktische wijsheid	18
■ 5. Formeel en informeel, een [sociaal]werkhypothese	21
■ 6. Ontmoetingsplekken als startpunt	25
■ Conclusies en aanbevelingen	27
■ Bronnen	29
■ Nawoord	31

# Inleiding

Vanuit de overkoepelende invalshoek 'integraal werken in de wijk' wordt er door de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid gezamenlijk gewerkt om van en met elkaar te leren. Alle partners geven invulling aan de projecten en bouwen zo gezamenlijk aan een lerende werkplaats. We delen, verbinden en ontwikkelen samen (praktijk)kennis waarbij we vanuit verschillende perspectieven zoeken naar nieuwe waarden en nieuwe manieren om het 'dragend vermogen' van de samenleving te vergroten en te versterken.

## Werkgroepen als leeromgeving

In de periode van november 2016 tot en met juni 2017 hebben twee werkgroepen in een ontwikkeltraject gewerkt aan respectievelijk de thema's 'Doorontwikkeling sociale wijkteams' en 'Formeel en informeel'. De configuratie is een uitdaging op zich: beleidsmakers, uitvoerende sociale professionals en docentonderzoekers van ruim een dozijn verschillende instellingen vormden samen de basis voor deze twee werkgroepen. Er is in deze periode veel georganiseerd waarbij alle activiteiten in de deelnemende gemeenten plaats vonden - van hogescholen in Rotterdam tot een culturele ontmoetingsplek in Dordrecht en van een buurtcentrum in Schiedam tot het gemeentehuis in Barendrecht.

In de werkgroepen hebben we rondom en samen met concrete praktijkvoorbeelden geleerd van elkaars inzichten en verhalen. In de werkwijze van de werkgroepen stond transformatieleren centraal<sup>1</sup>. Door stapvoets te leren van en met elkaar hebben we in de werkplaats ingezet op ieders onbewuste kennis, op ieders ervaringen en verhalen en zo een constructieve dialoog op gang gebracht. Praktijkkennis heeft in het traject bewust de voorkeur gekregen boven theoretische kennis. Daar zit voor ons juist de meerwaarde. Hiervoor was een veilige leeromgeving nodig die het gelijkwaardig samen leren faciliteert. Om dit doel te bereiken zijn verschillende actieve en activerende werkvormen ingezet.

## Bundel

Voor u ligt de bundel van de werkgroep die zich heeft gericht op de dynamiek en het samenspel tussen formele en informele zorg en ondersteuning. Acht werkgroepbijeenkomsten en vier focusgroepen vormden de centrale activiteiten. Waar in de werkgroepbijeenkomsten vooral is geleerd van verschillen tussen en binnen gemeenten, richtten de focusgroepen zich nadrukkelijk op de dagelijkse praktijk. Deze activiteiten hebben de werkplaats geholpen om de dynamiek te duiden, het samenspel te verkennen en 'taal' te geven aan deze zoektocht naar nieuwe manieren van het doen en werken 'in samenspel'.

<sup>1</sup> Zoals beschreven in de bundel [Leren transformeren](#), een uitgave van de gezamenlijke Wmo-werkplaatsen.

Het traject was dynamisch en intensief, maar we hebben samen wat opgebouwd. We luisterden naar elkaars dagelijkse praktijken, we leerden van elkaar tijdens focusgroepen en verzamelden zodoende ervaringskennis en ontdekten en vormden nieuwe inzichten. Ten slotte is al onze onbewuste (taciete) kennis verzameld, gerangschikt en geëxpliciteerd – deze bundel is hier het resultaat van.

### Leeswijzer

Deze bundel start bij een toelichting op de inzet en invulling van de focusgroepen die door de werkplaats zijn georganiseerd. Gevoed en geïnspireerd door praktijkverhalen volgen zes hoofdstukken waarin verschillende auteurs relevante thema's aansnijden en duiden binnen de overkoepelende thematiek. In het eerste hoofdstuk wordt een perspectief op samenspel gegeven waarbij er in hoofdstuk 2 op een visuele manier wordt gekeken naar informaliteit en het sociaal domein. In hoofdstuk 3 staat het verantwoordelijkheidsvraagstuk centraal. Het daaropvolgende, vierde hoofdstuk richt zich op het kwaliteitsbewustzijn van sociale professionals. Hoofdstuk 5 biedt een hypothese aangaande de wisselwerking tussen formeel en informeel. In het zesde en laatste hoofdstuk staat de rol van ontmoetingsplekken centraal.

Elk van de zes hoofdstukken wordt vergezeld met een kader waarin één of meerdere praktijkvoorbeelden centraal staan. Deze kaders vormen tevens een weerslag van de activiteiten van de werkplaats. Tot slot volgen enkele algemene conclusies en aanbevelingen voor beleid, uitvoeringspraktijk en bewoners.



*Activiteiten voor jong en oud rondom de Mobiele Buurtpost in Schiedam.  
Foto: De Buren van Oost/Mary Brokken*

# Focusgroepen als openingsgesprek

Een belangrijk onderdeel van het ontwikkeltraject van deze werkgroep is de inzet van focusgroepen. Een focusgroep biedt een open, ongedwongen setting voor een goed en gestructureerd gesprek waar vragen, ervaringen en perspectieven worden opgehaald. Verschillende perspectieven en invalshoeken krijgen in een focusgesprek de ruimte. In een open gesprek haalden we praktijkverhalen en -ervaringen op en verbonden we deze met leervragen uit de werkplaats.

## Vier focusgroepen in de regio

In vier van de betrokken gemeenten in de regio zijn in februari en maart focusgroepen georganiseerd: in Dordrecht, Rotterdam, Schiedam en Vlaardingen. In twee van de gemeenten werd het gesprek vooral vormgegeven vanuit de invalshoek van een overwegend formele partij en in de andere twee gemeenten vanuit een meer informele partij. Tabel 1 geeft een overzicht van de vier focusgroepen:

	<i>Focusgroep 1</i>	<i>Focusgroep 2</i>	<i>Focusgroep 3</i>	<i>Focusgroep 4</i>
<b>Gemeente</b>	Dordrecht	Rotterdam	Schiedam	Vlaardingen
<b>Focusgroep-locatie</b>	DOOR	Buurtatelier	De Buurtvrouw	Stadhuis Vlaardingen
<b>Centrale praktijk</b>	Culturele ontmoetingsplek DOOR	Bewonersinitiatief Zorgvrijstaat West	WOT's Schiedam	Netwerk Informele en Respijt Zorg (NIRZ)
<b>Praktijk-omschrijving</b>	DOOR is een ontmoetingsplek dat in 2014 is ontstaan als culturele broedplaats, waar zorg en ondersteuning in toenemende mate een rol heeft gekregen.	Zorgvrijstaat is in 2013 als bewonersinitiatief gestart met het idee om mensen onderdeel te maken van de transities in het sociaal domein.	Sinds 2015 werken in Schiedam de wijkondersteuning teams (WOT's), behalve met de 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> -lijnszorg, ook met wijkbewoners aan de ondersteuning van cliënten van het WOT.	Het NIRZ is sinds 2015 een samenwerkingsverband in de gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen waarin samenwerking en kennisdeling centraal staan.
<b>Gespreks-onderwerpen</b>	<i>#ontmoetingsplek #vrijwilligerswerk #rol #positie #identiteit #samenwerking #kunst en cultuur</i>	<i>#informaliteit #klussendienst #woningcorporatie #beleid #aanschuifmaaltijd #formaliseren</i>	<i>#maatwerk #ontregelen #positieangst #hulpvragen #verbinding</i>	<i>#buurthulp #klussenbank #incidentele ondersteuning #vrijwilligers #samenwerking</i>
<b>Zie ook, kader</b>	2	5	3 en 6	3

Tabel 1. Overzicht van de vier focusgroepen, gehouden in februari-maart 2017



Bij de focusgroep in Dordrecht stond de culturele ontmoetingsplek DOOR centraal. In dit gesprek is uitgebreid stilgestaan bij de rol, positie en identiteit van een culturele ontmoetingsplek die in toenemende mate te maken heeft met bijzondere doelgroepen en ontwikkelingen in het sociaal domein. De focusgroep in Rotterdam is georganiseerd rondom bewonersinitiatief Zorgvrijstaat Rotterdam West. In dit gesprek is, met behulp van een casus uit de dagelijkse praktijk, uitgebreid stilgestaan bij de formele en informele aspecten van het sociaal domein en hun (gewenste) wisselwerking. In Schiedam namen veel betrokken buurtbewoners deel aan de focusgroep waarin onderwerpen als maatwerk, ontregelen en positieangst de revue passeerden. Twee Schiedamse buurtinitiatieven gaven kleur aan de oprechte ervaringen die werden gedeeld. In de focusgroep in Vlaardingen stond de vraag centraal hoe gebruik te maken van vrijwillige inzet en burenhulp om hiermee het netwerk van kwetsbare mensen te vergroten. Deze en andere vraagstukken zijn verkend waarbij er veel aandacht was voor de onderwerpen samenwerken en incidentele ondersteuning.

Bij ieder gesprek stonden voor de praktijk relevante onderwerpen centraal, naast de overkoepelende thematiek ('formeel-informeel') die in ieder gesprek gelijk was. Dit maakt dat de gesprekken op onderdelen vergelijkbaar zijn, maar ook juist unieke, lokale opbrengsten hebben opgeleverd.

### **Tussen formeel en informeel in**

Globaal gezien vielen twee zaken op bij iedere focusgroep. Ten eerste kwam de scheiding 'formeel-informeel' veelvuldig ter sprake én betwist. Genoemd is dat deze scheiding meer vloeibaar is dan een harde scheidingslijn. Ook genoemd is dat formeel en informeel zich bevinden in een continuüm of als yin en yang zijn te positioneren: binnen informaliteit vind je formaliteit en andersom.

Ten tweede viel op dat opmerkelijk veel organisaties zichzelf een hybride karakter aanmeten. Veel organisaties zien zichzelf als zowel formeel als informeel, of op het grensvlak bevestigd. Organisaties die bijvoorbeeld veel leunen op vrijwilligers, maar ook organisaties die bijvoorbeeld in de omgang, in de houding nastreven om op een informele manier te werken.

Uiteindelijk hebben aan de vier focusgroepen in totaal ruim 40 personen deelgenomen, waaronder initiatiefnemers, wijkteamleiders, zorgmanagers, buurtbewoners, wmo-consulenten, wijkteammedewerkers, vrijwilligerscoördinatoren, beleidsmedewerkers, zorgcoördinatoren, vrijwilligers, welzijnswerkers, socialwork-docenten en andere betrokken personen. De gedeelde ervaringen, knelpunten, signalen en vraagstukken vormden een essentiële bron van inspiratie bij het schrijven van deze bundel.

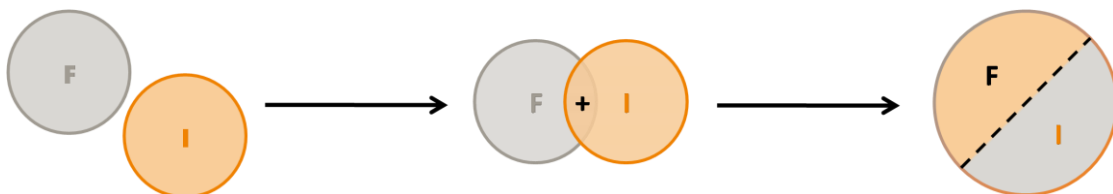
# 1. Van verbinden naar samenwerking naar samenspel

David ter Avest

Het belang van het samengaan van formeel en informeel is de laatste jaren veelvuldig benadrukt en onderschreven. Voor veel wijkteams en sociale professionals is het inmiddels een heuse opdracht om ‘met het informele’ samen maatschappelijke vraagstukken aan te pakken en samen hulp- en zorgvragen adequaat te beantwoorden in wijken en buurten. Uit onderzoek onder wijkteams blijkt dat dit nog onvoldoende uit de verf komt (Movisie, 2016; IWW, 2017) terwijl hierin juist de kracht moet schuilen van het wijk(gebied)gericht werken: het betrekken van bewoners bij de uitdagingen van de wijk (Kruiter & Klokman, 2016).

## 1. Samen met ‘het informele’

Ook in de regio waarin de werkplaats actief is, is de opdracht ‘met het informele samen’ actueel én geeft men er op diverse manieren handen en voeten aan. Op veel plekken gebeurt dit al jarenlang. Toch vallen enkele zaken op. Allereerst zien wij een goedbedoeld overenthousiasme vanuit gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties waarbij ‘het informele’ overwegend wordt geassocieerd met positieve waarden. Ten tweede valt op dat de begrippen verbinden, samenwerken en samenspel zowel in nota’s als tijdens bijeenkomsten dikwijls door elkaar heen gebruikt worden. De opdracht ‘samen met het informele’ wordt mede hierdoor verschillend geïnterpreteerd en verschillend ingevuld. Wanneer we deze drie begrippen – verbinden, samenwerken, samenspel – ontrafelen en onderscheiden zien we dat deze stapsgewijs als een perspectief kunnen fungeren voor het gezamenlijk werken in wijken en buurten. In figuur 1 staat ‘F’ voor formeel en ‘I’ voor informeel.

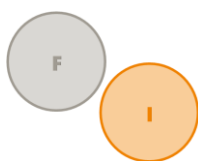


Figuur 1. Van verbinden, naar samenwerken, naar samenspel

## 2. Verbinden – samenwerking – samenspel

Zoals gezegd onderscheiden we drie vormen in de dynamiek tussen formeel en informeel in het sociale domein: verbinden, samenwerken en samenspel.

### Verbinden



Figuur 2

De eerste vorm is verbindingen maken tussen ‘formeel’ en ‘informeel’. Dan rijst de vraag: over wie hebben we het dan? De bijeenkomsten en focusgroepen van de werkplaatsen startten daarom ook vaak met vragen als: wie of wat is eigenlijk ‘formeel’ en ‘informeel’ in het sociaal domein? En wie werken er in de wijk aan maatschappelijke vraagstukken? Allereerst weerspreek ik graag de stelling dat informeel enkel staat voor



vrijwilligers en mantelzorgers<sup>2</sup>. Het gaat om alle initiatieven, verbanden en projecten die zich roeren binnen de reikwijdte van het sociaal domein. Van maatjesprojecten en formulierenbrigades tot buurtbemiddeling en kinderwerk. Al deze georganiseerde en ongeorganiseerde bewonersonderlinge verbanden vormen samen de informele sociale infrastructuur van wijken en buurten<sup>3</sup>. Bij het aangaan van verbindingen is het allereerst van belang te weten wat er is om vervolgens elkaar te leren kennen. Een overzicht hierbij kan helpen, het liefst met een kaartje erbij, dynamisch en constant geactualiseerd – al blijven er ongetwijfeld informele verbanden als het ware 'verstopt' in de wijk. Het praten over het bestaan en functioneren van een 'wijknetwerk', zoals in Rotterdamse beleidsstukken aan de orde is, is een stap te ver. Alle aanwezige verbanden in een buurt of wijk bij elkaar maken nog niet dat zij automatisch als netwerk opereren of zich als dusdanig profileren. Verbinden is een uitdaging op, niet in de laatste plaats voor wijkteams (zie Kader 1). Verschillende wijkteams betrekken een ervaringsdeskundige of een vertegenwoordiger van een vrijwilligerscentrale of mantelzorgorganisatie bij hun team of ze wijzen een sociaal makelaar of 'spil' aan om deze verbinding sneller en eenvoudiger tot stand te brengen. Idealiter gaat ieder wijkteam zelf de verbinding aan, stap als wijkteammedewerker op de fiets de wijk in of langs ontmoetingsplekken voor een kop koffie – de verbinding aan.

### Samenwerken



Figuur 3

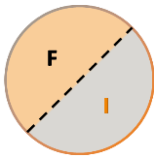
De tweede vorm in het gezamenlijk wijkgericht werken is om de samenwerking aan te gaan. Als belangrijke voorwaarden voor samenwerking worden 'heldere afspraken over taken, overleg en erkenning' in diverse rapporten aangehaald (vgl. De Boer & De Klerk, 2013; Van Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014). Naast deze

professionele en formele benadering van samenwerking zijn het juist ook de houding, de relatie en andere attitude kwaliteiten die samenwerken bevorderen en gestalte geven. In een handreiking van voormalige Wmo-werkplaats Amsterdam (2016) wordt het belang benadrukt van het vinden van een gezamenlijke taal (waaronder een 'klik' en een gedeeld doel en aanpak), wederkerigheid en gelijkwaardigheid, (onderling) vertrouwen, en vooral: het vormgeven en werken aan gedeeld partnerschap. Ook Bunnik (2016) wijst op het ontwikkelen van een gedeelde visie en het aangaan van dialoog. Voor die dialoog bieden Jansen, Veldboer en Verharen (2017) concrete stappen om toe te werken naar gelijkwaardige samenwerking. Dit door in het gesprek tussen verschillende partijen het eerst over het 'waarom' van de samenwerking te hebben en pas later over het 'hoe' en 'wat'. Kanttekening is dat binnen een samenwerkingsverband verschillen in machtsposities (kunnen) blijven bestaan of dat het informele gaandeweg formaliseert. Bovendien, als je 'formeel' en 'informeel' apart blijft benoemen en benaderen dan blijf je deze scheiding in stand houden.

<sup>2</sup> Wat wel blijkt uit diverse beleidsnota's en rapporten zoals het rapport *Informele hulp: wie doet wat?* van het Sociaal Cultureel Planbureau uit 2015.

<sup>3</sup> Eind jaren '90 was (het versterken van) de sociale infrastructuur een politieke kwestie binnen de context van het grotestedenbeleid. Op verzoek van het kabinet Kok-II verscheen in 2000 het advies *Ongekende aanknopingspunten* van de voormalige RMO. Als opmaat voor dit advies verscheen in 1999 de studie *De dynamiek van de sociale infrastructuur* van het Verwey-Jonker Instituut. Beide stukken geven de toenmalige discussie weer, verkennen het begrip en signaleren vooral de begripsverwarring. Ook valt de auteurs op dat er vanuit het beleid aandacht is voor wat je de formele sociale infrastructuur zou kunnen noemen, overheidsvoorzieningen in het bijzonder.

## Samenspel



Figuur 4

De derde vorm is het aangaan van het samenspel. Hier wordt het pas echt interessant. In menig rapport wordt samenspel opgevat als 'samenwerking' of 'intensieve contacten' maar mijn inziens gaat samenspel veel verder dan dat. In het samenspel gaat het niet alleen over het contact, over het samenwerken tussen formeel en informeel – maar juist ook over het kunnen

groeien van dwarsverbanden tussen en in netwerken en (nieuwe) verbanden die ontstaan. In het samenspel werkt men vanaf de start samen aan sociale opgaven, waarbij de scheidslijn tussen formeel en informeel ondergeschikt is aan de sociale opgave. Zoals Jager-Vreugdenhil, Linders, Feringa en Potting (2017, p. 20) het mooi zeggen zou je het samenspel kunnen zien als “(pogingen tot) teamwork, waarbij de spelers nog aan het leren zijn hoe ze zich ten opzichte van elkaar 'horen te gedragen”. Spelers met elk hun eigen sociale regels, sociale rollen en uiteenlopende opvattingen over 'hoe het hoort' rondom (gezamenlijke) doelen.

### 3. Vanuit het samenspel op zoek naar collectieve oplossingen

Vanuit dit samenspel kunnen collectieve oplossingen voor en door de wijk worden ontwikkeld. Wanneer de ambitie is om integraal en wijkgericht te werken om te komen tot meer sociale cohesie en een meer inclusieve samenleving (vgl. Jager-Vreugdenhil, Wilken & Van Bergen, 2016) dan moeten we dit samenspel durven aan gaan. Elkaar de ruimte geven, ongeacht wie wel of niet betaald wordt of wie wel of niet beroepshalve handelt. Immers, de scheidslijn tussen formeel en informeel is ondergeschikt aan de opgave en vervaagd. En nieuwe coalities en krachten werken integraal aan zorg en ondersteuning in wijken en buurten. Pas dan geven we in gezamenlijkheid handen en voeten aan de opdracht om het samen te gaan doen.

#### **KADER 1: DOORONTWIKKELING WIJKTEAMS**

Eén van de twee werkgroepen van de werkplaats heeft zich gericht op de doorontwikkeling van wijkteams waarbij leervragen rondom een integraal dienstverleningsconcept centraal staan. In de regio van de werkplaats zijn in de zeven aangesloten gemeenten 65 zeer verschillende wijkteams actief. Sociale wijkteams zijn de pilotfase nog niet voorbij en in veel gemeenten en organisaties staat de uitdaging centraal om de wijkteams door te ontwikkelen en aan te passen aan de nog steeds groeiende kennis en praktijk. De praktische invulling van wijkteams verschilt per gemeente – daar waar de afstand tussen uitvoering en beleid het kleinst is, zijn de resultaten het grootst ten aanzien van de beloftes van de transformatie en de opgaven van het wijkteam en de samenwerking. Het optimaliseren van de samenwerking tussen de 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijn gebeurt daar waar wijkteamprofessionals (voldoende) ruimte krijgen om in de wijk met (netwerk)partners in te gaan op vragen en behoeften uit de wijk. In de werkgroep is in zeven bijeenkomsten en door drie uitwisselingen in de regio samen gezocht naar de opgave, ruimte en grenzen van wijkteams, de kracht van preventie en collectieve oplossingen en gouden tips voor samenwerking met het medisch domein. Gemeenten en organisaties kunnen met de uiteenlopende opbrengsten de verschillende thema's binnen doorontwikkeling sociale wijkteams onderling bespreekbaar maken.

## 2. Olifantenpaadjes in een geordend land

David ter Avest

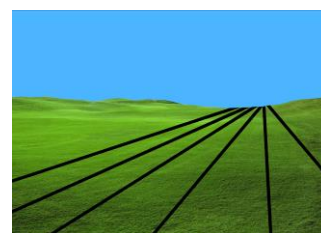
De opdracht voor sociale professionals om samen 'met de wijk' maatschappelijke vraagstukken aan te pakken en zorg- en hulpvragen in gezamenlijkheid te beantwoorden getuigt van een blijvend vertrouwen in 'het informele'. Al in 2014 waarschuwde Tonkens (2014) voor dit volhardend vertrouwen in haar Socrateslezing over de participatiesamenleving<sup>4</sup>. En ook van bewoners met een zorg- of hulpvraag wordt verlangd dat zij eerst hun eigen netwerk of sociale verbanden in de buurt aanboren. Maar blijft het bij mooie ambities en goedbedoelde intenties? Deze vraag houdt mij al langere tijd bezig. Het verschijnsel van het 'olifantenpaadje' duidt en illustreert voor mij de weerbarstige dynamiek en de wisselwerking tussen 'formeel' en 'informeel'.

### 1. Het sociaal domein als open veld

Laten we de weg van een bewoner met een zorg- of hulpvraag visualiseren. De weidse vlakke waar de weg doorheen loopt staat symbool voor het sociaal domein. Het beginpunt is de bewoner met een zorg- of hulpvraag, het eindpunt is zijn of haar daadwerkelijke beantwoorde vraag. In dit verhaal gaat het om de wegen waar langs gewerkt wordt aan sociale vraagstukken en die leiden tot zorg en hulp. Alle wegen, wel te verstaan.

#### De formele sociale infrastructuur

Hoe vaak ook wordt gezegd dat de verzorgingsstaat is overgegaan in een participatiesamenleving – het veld dat bewoners over moeten is vol met bestaande paden en wegen. We blijven immers een keurig aangelegd, geordend en soms ook behoorlijk aangeharkt landje. Decennia lang is dit zorgvuldig opgebouwd vanaf het moment dat de overheid gekoppeld is aan het publieke domein. Door de latere verzelfstandiging, privatisering en marktwerking is de overheid slechts uit de voorgrond teruggetreden.



Figuur 5

In de huidige tijd worden de grote contouren (laten we zeggen, het hoofdwegennet) nog steeds in Den Haag bedacht. Binnen deze contouren wordt al decennialang 'met maat en getal', bewezen interventies, resultaatgerichte hulpverleningsmodellen en vigerende beleidskader paden ontworpen, aangelegd en geordend. Met de decentralisaties zijn de paden vooral van eigenaar veranderd. De gemeenten zijn nu aan zet – zij beschrijven welke paden er moeten komen te liggen (de aanbestedingen) waarna zorg- en welzijnsinstellingen ze vorm geven en sociale professionals ze vervolgens aanleggen.

In de werkgroepen van de werkplaats werd duidelijk dat dit in iedere gemeente net iets anders verloopt en dat paden overal net iets anders lopen – wijkteams hebben soms wat

<sup>4</sup> In de lezing stelt Tonkens dat het idee van een participatiesamenleving gestoeld is op een tweedeling tussen vertrouwen in informele arrangementen en wantrouwen in formele. Dit, terwijl we het vertrouwen moeten spreiden, onderlinge interactie moeten stimuleren en de kracht vinden in de combinatie van informeel en formeel.

meer of minder te zeggen over de invulling en sommige gemeenten geven slechts globaal of juist meer gedetailleerd aan waar een pad moet eindigen.

Alle grote 'gemeentepaden' vormen samen de formele sociale infrastructuur.

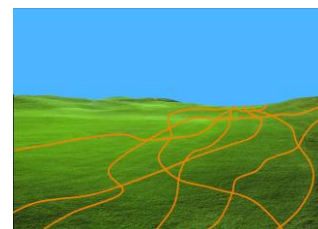
### De informele sociale infrastructuur

Als we goed kijken ontdekken we op datzelfde veld een fijnmazigere grid dat bestaat uit allemaal kleinere paden.

Sommige van deze paden kronkelen langs, over of dwarsdoor bestaande, formele paden heen. Dit zijn de olifantenpaden van eigenwijze bewoners, sociaal ondernemers, van verenigingen, religieus geïnspireerde organisaties en andere sociale verbanden. Bewonersonderlinge paden, zou ik ze willen

noemen. Van bewoners die zich druk maken en inzetten voor de publieke zaak. Bewoners die de hashtag [#wedoenhetzelfwel](#) handen en voeten geven. Die een moestuin opzetten, een buurtwinkel nieuw leven in blazen of een leeszaal starten. Van bewoners die met een ontmoetingsplek, klussendienst, taalles, repair café of wijk lunch zich op het gebied van zorg en hulpverlening begeven. Er zijn paden uit onverwachte richtingen – zoals een sportvereniging die overdag in hun kantine bingo's voor buurtbewoners faciliteren. Ook creëren sociaal ondernemers en stadsmakers nieuwe plekken in het publiek domein, waar bijvoorbeeld een onderneming wordt gecombineerd met re-integratie en stadslandbouw met dagbesteding. Een aansprekend voorbeeld in deze is de culture ontmoetingsplek DOOR in Dordrecht (zie Kader 2). Er zijn meer sluip-door-kruip-doorpaadjes van kleinschalige 'lichte gemeenschappen' die lastiger zijn te ontdekken. En misschien zijn sommige olifantenpaden wel 'ongewenst' en het resultaat van een gezonde portie burgerlijke ongehoorzaamheid.

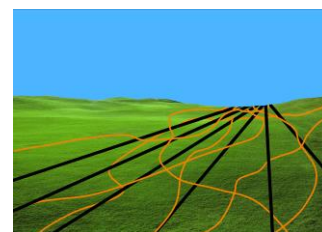
Alle 'bewonersonderlinge paden' vormen samen de informele sociale infrastructuur.



Figuur 6

## 2. Verwachtingen over en weer

Wat je nu dus hebt in het sociaal domein, op dat open veld, is een overwegend verhard grid van formele paden en een meer fijnmazig, soms minder zichtbaar grid van informele (olifanten)paden. Hoe gaan we hier mee om, als beleidsmakers, als sociale professional, als wijkteam of als bewoner?



Figuur 7

Wanneer we hier naar kijken komen we al snel de vele verwachtingen tegen die rondspoken door het sociaal domein. Bij de formele infrastructuur zijn de verwachtingen vaak explicieter en de aangelegde paden algemeen bekend. De beleidsmedewerkers weten waar ze liggen (toe leiden), de professionals dienen ze allemaal te kennen (als generalist) en sommigen zelfs van binnen en buiten (als specialist). Ze lopen soms nog even mee op, maar houden ook afstand als ondersteuning of begeleiding niet (meer) nodig is. Het wordt de laatste jaren wel erg druk op die paden – denk aan de wachtlijsten in de jeugdhulp of de hoge caseload van wijkteams. Als we kijken naar de informele infrastructuur dan wordt van de professionals verwacht dat ze alle nabij gelegen paadjes

kennen. Hier komt de huidige opgave in beeld ('samen met het informele') en onder aanvoering van werkwoorden als 'kantelen' en 'transformeren' wordt geprobeerd nieuwe manieren van werken te bewerkstelligen.

Van bewoners wordt haast nog meer verwacht. Namelijk dat ze én eerst gebruik maken van de informele infrastructuur ('binnen je sociale netwerk') én dat ze deze ook nog eens zelf (op 'eigen kracht') vormgeven, inrichten en aanleggen. Tel hier bij op dat die eerste verwachting volledig lijkt te zijn geïnternaliseerd en geaccepteerd bij sociale professionals en die tweede verwachting met name door de stratenmakers in de stadhuizen wordt bejubeld ('zelforganisatie!') en hardop wordt aangemoedigd.

### **3. Het sociaal domein als speelveld**

Naast alle onderlinge verschillen en verwachtingen wordt langs ieder pad, de formele en de informele, gewerkt voor de publieke zaak. Op de meest uiteenlopende manieren wordt er gewerkt ten dienste van zorg- en hulpvragen van bewoners. En iedere wijk of buurt kent zijn eigen, unieke sociale infrastructuur (vgl. Specht & Van der Zwaard, 2013). De werkplaatsen sociaal domein bieden een leerzaam en meervoudig perspectief om het veld te bezien, te betreden en vervolgens te zoeken naar nieuwe verhalen, nieuwe waarden en nieuwe manieren van doen. Tegelijkertijd doemt de vraag op in hoeverre dit veld (het sociaal domein) een toegankelijk speelveld is met een vruchtbare voedingsbodem waar veranderingen mogelijk zijn. In hoeverre biedt dit veld ruimte voor het verleggen van paden, het betreden van zijpadjes en het creëren van nieuwe paden?

Ik zie steeds vaker in Nederland dat we veranderingen aan durven. Experimenteerterruimte wordt verruimt, pop-up initiatieven omarmt, gemeenten laten zich uitdagen (*right to challenge*) en we geven steeds meer ruimte aan verhalen. Toch belemmert het tomeloze vertrouwen in 'het informele' het zicht – de lofuitingen en hooggespannen verwachtingen 'van bovenaf'. Op het speelveld van het sociaal domein blijkt de dagelijkse praktijk vaak weerbarstig en onvoorspelbaar. Om enkele voorbeelden te noemen: een buurt of wijk is niet automatisch een groep bekenden of vrienden die voor elkaar klaar staan en samen een netwerk vormen. Of denk aan zowel vraagverlegenheid als handelingsverlegenheid bij burenhulp (vgl. Linders, 2010) en aan het onverplicht (wensen te) houden van het 'elkaar helpen' (vgl. Stouten-Hanekamp, Jager-Vreugdenhil, Bredewold & Velvis, 2017). Ook in de regio van de werkplaats confronteerde ondernemende bewoners ons met spanningen tussen enerzijds verwachtingen en de dagelijkse praktijk anderzijds. Zo kwam in de focusgroep in Rotterdam een opmerkelijke paradox ter sprake. Door 'informele partijen' wordt ervaren dat zij hun eigen informaliteit moeten gaan formaliseren. Dit gevoel werd ook ervaren in Schiedam. Bewonersinitiatieven vertelden tegen gemeentelijke bureaucratie aan te lopen terwijl hun 'informaliteit' juist wel door het ambtelijke apparaat alom wordt bejubeld.

Laten we niet vergeten dat we een land zijn waar de maakbaarheidsgedachte in het DNA van de publieke sector verankerd zit. We blijven, om nog even in de metafoor te blijven hangen, het land van fietsrotondes, landmaken, ecoducten en vier miljoen ANWB-leden. Dat bestaande structuren niet opeens weg zijn wanneer we roepen te gaan kantelen of te transformeren op alle niveaus. Dus voorbij de gedachte dat 'het informele' zo leuk en spontaan is en weg met de illusie dat het bestaande stratenpatroon de boosdoener is die zo van tafel kan worden geveegd. In wijken en buurten moeten we het uiteindelijk samen gaan doen. Elkaar leren kennen, samenwerken en het samenspel aan durven te gaan.

Formeel en informeel, het meer geordende en meer chaotische, het meer intentionele en meer spontane, heldere strategieën én eigenwijze tactieken.

#### 4. Het publiek domein als vertrekpunt

Als we weer terug gaan naar het sociaal domein als veld dan zien we een wirwar van paden waarlangs bewoners terecht kunnen met de meest uiteenlopende zorg- en hulpvragen. Laten we dan goed kijken wát er allemaal (al) is en ontdekken waar wegen elkaar kruisen en ontmoeten. Daar vindt je het publiek domein – de buurthuiskamers, het scholencomplex, de bieb, het grote plein in de wijk, de speeltuinen en andere ontmoetingsplekken. Publieke plekken die samen de sociaal-fysieke infrastructuur vormen. Het publieke domein is dé plek voor verbinding, ontmoeting en collectieve acties. Laten we daar afspreken alvorens we onderweg gaan, het samenspel aan.



Figuur 8

### KADER 2: DOOR DORDRECHT

DOOR is een ontmoetingsplek in Dordrecht dat in 2014 is ontstaan als culturele broedplaats. Begonnen door drie vrouwen is het organisch ontwikkeld en uitgegroeid tot een vrijwilligersorganisatie waar ongeveer 70 mensen aan verbonden zijn. In een oud schoolgebouw van maar liefst 1000m<sup>2</sup> biedt DOOR ruimte aan kunst, cultuur, ontmoeting, experimenten, nieuwe ideeën en nieuwe initiatieven. Rondom DOOR is langzamerhand een community ontstaan, aangejaagd door bevlogen initiatiefnemers waarvan enkele bovendien werkzaam zijn als sociale professionals. Recente ontwikkelingen in de samenleving, in combinatie met de laagdrempeligheid, zorgen voor de aanloop van steeds meer bewoners met zorg- en hulpvragen. In de focusgroep in Dordrecht, die in en rondom DOOR werd georganiseerd, stond de dynamiek en spanning centraal tussen het zijn van zowel een culturele ontmoetingsplek als een plek waar bewoners terecht kunnen met zorg- en hulpvragen. De diversiteit van DOOR wordt onderstreept als kracht, maar ook als kwetsbaarheid. Waar is DOOR (nog) van en waar van niet? DOOR begon als een plek voor kunst en cultuur, maar het zorg- en hulpverleningsaspect krijgt een steeds grotere rol.



Begonnen als culturele broedplaats is door uitgegroeid tot een ontmoetingsplek. Foto: DOOR Dordrecht

# 3. Over professionele verantwoordelijkheid gesproken

Rob Arnoldus

De beoogde samenwerking tussen formeel-informeel gaat gepaard met voetangels en klemmen. Uit de focusgroepen in de regio valt op te maken dat er veel rolverwarring en onzekerheid bestaat over de vraag wie – met wie– wat– moet oppakken. Wie signaleert, interenieert of gaat er indien nodig op af? Dit rechtvaardigt aandacht voor de professionele verantwoordelijkheid van sociaal werkers. Wat verstaan we eigenlijk hieronder? En hoe verhoudt zich dit tot de overvraging van professionals in de context van de transitie? Juist nu verwacht wordt dat professionals binnen een netwerk acteren – met het informele samen – is de vraag extra urgent. Kort gezegd, waar ligt de bal en wie pakt hem op?

## 1. Professionele verantwoordelijkheid?

Over de vraag wat onder professionele verantwoordelijkheid van sociaal werkers moet worden verstaan bestaan veel onduidelijkheden en misverstanden. De sociaal werker komt zelden expliciet in beeld als eindverantwoordelijke en in tegenstelling tot de vaak nauw omschreven verantwoordelijkheid van zorgprofessionals is de verantwoordelijkheid van sociaal werkers veelal een afgeleide van een wenselijke attitude of een in de beroepscode verwoorde opgave. Als de vraag van de cliënt centraal staat, dan is de verantwoordelijkheid van professionals een afgeleide van de situatie op dat moment. Toch wordt van de professional nieuwe stijl verwacht dat hij of zij ‘erop af’ gaat en zo nodig ook stuurt en overneemt omdat het onrechtvaardig is om te verwijzen naar de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt wanneer vaardigheden en/of draagvlak ontbreken (vgl. Van Bochove & Tonkens, 2014).

Naast het ontbreken van consensus over professionele verantwoordelijkheid lijkt dit verantwoordelijkheidsvraagstuk bovendien naar de achtergrond te verdwijnen. Hoewel er sprake is van ‘de belofte van nabijheid’<sup>5</sup> wordt de transitie vooral gekenmerkt door bezuinigingen en institutionele hervormingen. En het zijn juist al deze ontwikkelingen die maken dat het verantwoordelijkheidsvraagstuk naar de achtergrond verdwijnt. De combinatie van een terugtrekkende overheid en de professional die een stapje terug moet doen maakt dat de problemen in de nabijheid van de cliënt in hun volle grootte naar voren komen, terwijl de professional de oplossing niet zomaar voorhanden heeft (vgl. Van Kampen, Bredewold en Tonkens, 2016, p. 22).

Als we de huidige context nemen dan vraagt dit vraagstuk eerder méér dan minder aandacht. De vraag over professionele verantwoordelijkheid is extra relevant nu de professional in de alledaagse praktijk wordt geconfronteerd met situaties waarin sprake is van een in lokale netwerken gedeelde diffuse verantwoordelijkheid (vgl. Van Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014). Bijvoorbeeld wanneer met mantelzorgers, met een vrijwilligerscentrale of met bewonersgroepen wordt samengewerkt. In die context is het welhaast onmogelijk voor een professional ‘de verantwoordelijkheid’ te pakken, laat staan eindverantwoordelijkheid te nemen. Praktische vragen als ‘wat kun je wel en niet overlaten aan vrijwilligers?’ en ‘welke typen hulp kun je verlangen van bewoners?’ blijven

<sup>5</sup> Zie voor een kritische reflectie op deze belofte de column [Meer dan alleen nabijheid](#) van Toby Witte.

terugkeren. In de focusgroepen in de regio kwamen deze dilemma's ruimschoots ter sprake. Onduidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden kan ertoe bijdragen dat vrijwilligers afhaken, zoals in een Schiedamse wijk gebeurde bij de komst van het wijkteam. En wat, zo kwam in Vlaardingen naar voren, als je niet op voorhand duidelijk weet of de hulpvragen incidenteel zijn of niet? Kun je dan voldoende veiligheid garanderen als de taak door vrijwilligers wordt opgepakt?

Een extra lastige dimensie in dit verhaal is dat van bewoners wordt verwacht dat ieder zijn eigen verantwoordelijkheid neemt en professionals ruimte maakt voor ieders 'eigen regie'. Dit verschilt overigens enorm. Het appèl op de verantwoordelijke burger blijkt in de praktijk soms te worden begrensd en maakt dat instellingen drempels opvoeren om de vragen van de vele niet-zelfredzame bewoners in goede banen te leiden. Zo is in Rotterdam het sociale wijkteam pas toegankelijk na een bezoek aan het vraagwijzerloket. Het kan ook anders. In Schiedam kun je zo bij het wijkteam binnenwandelen – al sluipt daar overvraging en wachtenlijsten als gevaar op en lijkt een bepaalde vorm van triage (selectie op basis van urgentie) of monitoring van zorg- en hulpvragen een noodzaak.

## 2. Overvraging

De onduidelijkheid rondom het verantwoordelijkheidsvraagstuk heeft verstrekkende gevolgen. In kwalitatieve zin overvraagd is de sociaal werker die in het verlengde van de transitie kampt met rolverwarring en niet op voorhand kan weten wanneer het nodig is te interveniëren. De verantwoordelijkheid voor het interveniëren en signaleren wordt steeds meer in het lokale netwerk gesitueerd. Hier krijgt idealiter de samenwerking, de samensturing en ook de gedeelde verantwoordelijkheid vorm. Dit kan volgens Linders en Feringa (2014) alleen als alle actoren met elkaar in gesprek blijven over wat een gewenste situatie is, waarbij alle rollen gearticuleerd zijn. In het hybride netwerk dat we voor ogen hebben ('samen met het informele') is nog een lange weg te gaan – écht samen werken gaat niet van zelf.



*Zorgvrijstaat West gaat sociale vraagstukken niet uit de weg en zoekt in en met de wijk naar antwoorden.*

*Foto: Zorgvrijstaat*



Een valkuil is dat deze samenwerking in de praktijk veelal de performativiteitsagenda ten goede komt. Het nemen van verantwoordelijkheid maakt veeleer plaats voor profilering van de instelling(en) en de vervulling van de behoefte om gezamenlijk, met krachtige stem, verantwoording af te leggen in de richting van de financiers. In een tijdperk van bezuinigingen zal de aandacht immers niet uitgaan naar het benoemen waar het aanbod tekort schiet en/of niet strookt met de behoefte van cliënten.

Indien vervolgens de (hulp-)vraag niet binnen de afrekenbare gefinancierde kaders past zal menig professional zijn toevlucht (moeten) nemen tot 'werknemersgedrag': het domweg uitvoeren van het werk zoals de werkgever dit verlangt. Dat dit haaks staat op de professionele logica en het vertrouwen in het lokale netwerk spreekt voor zichzelf. Nuchter beschouwd zijn sociaal werkers overvraagd, relatief onmachtig en onvoldoende toegerust en gefaciliteerd om de verantwoordelijkheid op te pakken. Wat resteert is de persoonlijke verantwoordelijkheid. Willekeur lijkt onvermijdelijk. Wat kan of wil ik nog doen – of voor mijn rekening nemen?

### 3. The elephant in the room?

Bovenstaande roept de vraag op wie in het lokale netwerk de facto 'de verantwoordelijkheid' oppakt of moet oppakken. Welke actor staat voor de opgave de signaleringstaak serieus op te pakken? Wie gaat er daadwerkelijk op af? Bekend is het omstandereffect. Als anderen in het lokale netwerk afzien van handelen kan de indruk ontstaan dat dit niet nodig is. En als anderen wel handelen is het legitiem om aan de kant te blijven staan. Op het moment dat de verantwoordelijkheid buiten beeld raakt is 'het laten' voor alle actoren een aantrekkelijke optie. En dan wordt het verantwoordelijkheidsvraagstuk *the elephant in the room*.

### **KADER 3: SAMEN MET VRIJWILLIGERS**

In de regio wordt hardop gezocht naar nieuwe manieren van werken met vrijwilligers – wat werkt en wie doe wat, zijn terugkerende vraagstukken. Zo ook in Vlaardingen en in Schiedam. In Vlaardingen heeft de gemeente een klussenbank opgezet omdat dit een middel leek om kwetsbare groepen te kunnen koppelen aan een vrijwilliger die incidenteel iets wil doen voor iemand. In de focusgroep in Vlaardingen stond de inzet van deze klussenbank centraal. De betrokken beleidsmakers stelden zich kwetsbaar op en gaven aan er nog niet uit te zijn hoe incidentele ondersteuning het best te organiseren. Er was veel aandacht naar de zoekende rol van formele organisaties, waaronder gemeenten, wijkteams, vrijwilligersservicepunten en -organisaties en diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Hoe krijg en faciliteer je een match tussen bewoners onderling? Hoe zit het met het waarborgen van veiligheid, met de controle, screening en aansturing van vrijwilligers? En moet je dit eigenlijk wel willen? Ook in Schiedam hebben de wijkteams (wijkondersteuningsteams, WOT's geheten) zichzelf de taak gegeven zoveel mogelijk in de wijk aanwezig te zijn en samen met bewoners en hun talenten te zoeken naar oplossingen voor vragen. De WOT's zoeken sinds hun bestaan actief de verbinding met vrijwilligers, onder andere om hen in te zetten in het verlengde van het ondersteuningsplan van een cliënt. Juist vanwege hun ervaringsdeskundigheid. Maar hoe zorg je dat je als WOT niet de trekker bent maar het samen doet met bewoners? En hoe ga je als WOT vervolgens om met de ruimte die vrijwilligers krijgen? Bijvoorbeeld wanneer vrijwilligers in de wijk roddelen over cliënten van het WOT waardoor minder mensen naar het WOT durven te gaan? Deze en meer vragen en dilemma's in Vlaardingen en Schiedam illustreren het zoeken naar een werkende aanpak binnen een veranderende context.

## 4. Praktische wijsheid

Anja Knoope

Het aangaan en vormgeven van de samenwerking en het samenspel tussen formele en informele zorg- en hulpverlening vraagt nieuwe manieren van werken van sociale professionals. Wanneer van hen verlangd wordt dat zij de verbinding aan gaan met informele partijen, netwerken en initiatieven dan kunnen zij te kort schieten als zij enkel rationeel, doelgericht en methodisch handelen. De kwaliteit van de interactie en de relatie is bepalend voor de kwaliteit van deze verbinding. Om aan deze opdracht te kunnen voldoen is het aan te raden aandacht te geven aan normatieve professionaliteit en aan kwaliteitsbewustzijn binnen de uitvoeringspraktijk<sup>6</sup>. Een deugdenkader helpt hierbij.

### 1. De normatieve en praktisch wijze professional

Normatieve professionaliteit wordt door Van Ewijk en Kunneman (2013, p. 60) gedefinieerd als “*de individuele en collectieve ontwikkeling van de kwaliteit van het professioneel handelen verbonden met goed werk doen in de ethische, esthetische en instrumentele zin*”. Het begrip kwam aanvankelijk op als reactie op de verzakelijking en economisering in de zorg (Stam, Jansen, De Jong & Räckers, 2012). Rationeel, doelgericht en objectief handelen moet ruimte maken voor meer menselijk, subjectief en moreel beroepsmatig handelen. De normatieve professional neemt juist zijn of haar 'irrationaliteit' mee, die van emoties, verlangens en waarden (De Ronde, 2007, p. 195). Van Ewijk en Kunneman (2013, pp. 60-61) stellen dat professionals moeten ontdekken dat hun keuzes, hun werkwijze, hun interactie doordeesemd zijn van moraliteit, smaak en vakmanschap. De praktijk van het bespreken van de normatieve professionaliteit is het proces van normatieve professionalisering (vgl. Kunneman, 2013). In dialoog en reflectie ontwikkelen professionals een gezamenlijk waardenkader waar vanuit zij willen werken.

Binnen dit kader spreekt Baart van de 'praktisch wijze professional'. In een reeks artikelen in *Zorg+Welzijn*<sup>7</sup> wordt door hem een pleidooi gehouden om morele verstandigheid een plaats te geven in zorg en hulpverlening. Hij stelt dat professionaliteit en regelgehoorzaamheid lijken samen te vallen en dat dit de professional gemakkelijk belemmert om te zien wat eigenlijk gedaan moet worden. Dit begint bij het erkennen van de complexe werkelijkheid in de plaats van enkelvoudige handelingen en van 'leefwereld' in plaats van een klinische situatie.

Praktische wijsheid is het durven doormodderen, fouten kunnen en durven maken en kunnen improviseren. Je moet als professional jezelf steeds de vraag stellen: waar gaat het wezenlijk om? Een te begrijpen kritiek van sociale professionals kan al snel zijn: interessant, maar ik heb een overvolle caseload. In dat geval is het logisch dat men meer de neiging heeft regels te hanteren en meer routinematig, 'op de automatische piloot', te handelen. Als we kijken naar de wijkteams die zijn aangesloten bij de werkplaats dan zien we grote verschillen. In sommige wijkteams zijn de medewerkers veelal 'op kantoor' en domineert een overvolle caseload hun werkzaamheden. In Schiedam kwamen we teams tegen waar medewerkers verplicht de ruimte krijgen (in aantal uren) om de wijk in te gaan.

<sup>6</sup> Dit artikel is gebaseerd op de [Handreiking kwaliteitsbewustzijn ontwikkelen](#) die ik voor de werkplaats heb ontwikkeld.

<sup>7</sup> De artikelen geven een scala aan voorbeelden waarin praktische wijsheid beoefend wordt op verschillende terreinen van zorg en welzijn. Zie: <https://www.zorgwelzijn.nl/home/dossiers/infopagina-praktische-professional/>.

## 2. Kwaliteitsbewustzijn

Ondanks deze verschillen is het voor iedere professional belangrijk dat je voortdurend bedacht bent op de inhoudelijke vraag naar kwaliteit. Het gaat om een zekere wakkerheid en het besef dat je handelen wellicht gestuurd wordt door richtlijnen, protocollen of gewoontes, maar dat dat niet per se voldoende is. Je moet er voortdurend de vraag bij moet stellen: doe ik daar goed aan voor de cliënt? (Bolt, Baart & Palmboom, 2014, p. 16). Het is zinvol om waarden die je als professional nastreeft uit te spreken. Op deze manier worden, zoals Wierdsma (2014, p. 67) het stelt: “*waarden in de praktijk [...] waar gemaakt; waardevol gemaakt*”. Baart legt kwaliteitsbewustzijn uit als een gecontextualiseerde aandacht voor kwaliteit. Kwaliteit wordt steeds gezien in relatie tot de situatie van de cliënt en in de relatie tussen begeleider en cliënt. “*Het gaat daarbij om een goed gevoed, steeds onderhouden en kritisch bewustzijn van kwaliteit bij de zorggevers zelf*” (Baart, 2014, p. 71). Het accent ligt dus niet op het volgen van protocollen, richtlijnen en methoden, maar op het mengen van deze voorschriften in wat op dat moment wenselijk is en dat in een complexe werkelijkheid. Het goede doen is op dát moment, in die situatie de verantwoordelijkheid van de individuele werker.

## 3. Deugdenkader

Voor het bespreken en toetsen van de kwaliteit is een gezamenlijk referentiekader van belang. We kiezen hier voor een deugdenkader omdat hierbinnen niet vaststaat wat het goede doen is maar dit steeds afhankelijk is van de situatie en de relatie die men met elkaar heeft. Volgens Van Tongeren (2008, p. 57) is de deugd een houding die met keuzes te maken heeft waarin het maken van de juiste keuze ingegeven wordt door wat binnen de gegeven situatie het meest verstandige is. Om die reden past een deugdenkader bij het ontwikkelen van kwaliteitsbewustzijn binnen de context van het uitoefenen van een hulpverlenend beroep. Het juiste doen is namelijk altijd situatiegebonden.

Het zoeken naar ‘het midden’ is je binnen de situatie steeds afvragen: wat is in deze specifieke situatie het goede om te doen (Van Tongeren, 2008)? ‘Het juiste midden vinden’ is terug te voeren naar Aristoteles en is binnen de deugdenethiek de manier om de juiste houding te ontwikkelen. Dit bepaal je met elkaar door visie en doelstellingen in deugden te benoemen. Het koppelen van deugden aan eigen praktijkvoorbeelden geeft inzicht in de gekozen deugden.

Deugden kun je leren en oefenen door het volgen van voorbeeldgedrag. Kader 4 biedt handvatten bij de praktische uitvoering, toegespitst op teams. Het oefenen met deugden is bij uitstek een collectief leerproces. Oefenen kan maken dat je als vanzelfsprekend tot dat handelen bent geneigd. In de leerkringen<sup>8</sup> van de werkplaats is met verschillende wijkteams in Rotterdam een deugdenkader ingezet om kwaliteitsbewustzijn te ontwikkelen. Het benoemen van deugden en hierover het gesprek met elkaar aangaan kan ondersteunend zijn in het ontdekken en taal geven aan de door Van Ewijk en

<sup>8</sup> Een leerkring is een co-creatie tussen een wijkteam en de werkplaats met als doel professionalisering én ondersteuning op maat bij de uitvoering van het werk van professionals. In de periode 2014-2016 zijn er door de voormalige Wmo-werkplaats elf leerkringen georganiseerd in Rotterdam waarin is gewerkt aan thema's als organisatieontwikkeling, procesmatig werken en kwaliteitsbewustzijn. In 2017 start een nieuwe reeks leerkringen. Meer info zie: [werkplaatssociaaldomeinzhz.nl/producten-1/leerkringen/](http://werkplaatssociaaldomeinzhz.nl/producten-1/leerkringen/).

Kunneman (2015, pp. 60-61) genoemde waarde-kant in het werk – zodat deze nóg beter tot recht komt.

#### KADER 4: HET ONTWIKKELEN VAN EEN DEUGDENKADER

Deze praktische uitvoering is toegespitst op teams.

- Vorm tweetallen en benoem eerst enkele deugden.
- Schrijf hierna in de middelste kolom, bij voorkeur op een flipover, alle deugden die gezamenlijk belangrijk gevonden worden.
- Formuleer vervolgens gezamenlijk in de linker kolom het gedrag dat je ziet als iemand te weinig van de betreffende deugd uitoefent en in de rechter kolom het gedrag wat je ziet als iemand te veel van de betreffende deugd uitoefent. Zie tabel 2 voor een fictief voorbeeld:

Te weinig	Deugd	Te veel
<i>Afstandelijk</i>	<i>Betrokkenheid</i>	<i>Overnemen</i>
<i>Onverschilligheid</i>	<i>Empathie</i>	<i>Jezelf wegcijferen</i>
<i>Grenzeloos</i>	<i>Respect</i>	<i>Grenzeloos</i>

Tabel 2

- Neem met elkaar het schema door om te checken of de omschrijvingen correct zijn of dat er nog aanvullingen zijn.
- In tweetallen betrek je één of meerdere deugden op een recente praktijksituatie en reflecteer of te veel of te weinig vanuit de deugd gehandeld is.
- Deel en motiveer plenair deze praktijkverhalen met je team.



*Bij De Buurtvrouw in Schiedam staat bij alles wat ze doen de mix en match steeds centraal. Zij combineren al hun kennis, kunde, ervaring, betrokkenheid, bevlogenheid, netwerk en bezit, waaronder de buurt en de locatie zelf.  
Foto: David ter Avest*

# 5. Formeel en informeel, een [sociaal]werkhypothese

Frank Post

## 1. Formeel en informeel in transitie, transitietaal en transitiedenken

Rondom de transities in het sociale domein is er een schat aan nieuwe woorden gaan klinken. Woorden die vaak evenmin als de praktische verschuivingen die ze vergezellen eenduidig zijn. Die meerduidigheid gecombineerd met een vaak razendsnelle inburgering van de nieuwe woorden als een jargon van voor zonneklaar gehouden vaktermen is begrijpelijk. Je wilt niet ouwehoeren maar werken. Maar die twee zijn in het sociaal werk niet zo makkelijk uit elkaar te houden, zeker niet in een periode van transitie waarin zowel de praktijken als de woorden veranderen<sup>9</sup>. Enig geouwehoer of, zoals filosofen dat vaak noemen, enige interpretatiearbeid is deel van het werk. Dat geouwehoer is natuurlijk niet overloos: praktijk en interpretatie vormen elkaars oever.

De noodzaak interpretatiearbeid te beschouwen als deel van praktisch werken wordt ook bij regelmaat onderstreept door uitspraken van auteurs die publiceren over allerlei praktische kwesties die zich ten aanzien van transities en transitietaal voordoen. Zo schrijven Hilhorst en van der Lans (2014) over de verschuiving in de betekenis van het concept 'eigen kracht', Trommel (2014) over de spraakverwarring rondom 'de participatiesamenleving' en er zijn veel andere voorbeelden te noemen van de praktisch betekenisvolle meerduidigheid van taal. Denk aan begrippen als 'zelfredzaamheid', '(verplicht) vrijwilligerswerk'<sup>10</sup>, 'eigen verantwoordelijkheid van de burger' (om goed binnen de lijntjes te kleuren of is dat te kinderlijk?) en het begrippenpaar formeel en informeel. Ik zal me hier verder op dat begrippenpaar concentreren.

## 2. Formeel en informeel: twee betekenissen

Als we formeel en informeel in onze nationale betekenisgoeroe de 'Dikke Van Dale' opzoeken vinden we voor formeel 'officieel' en '(slechts) de vorm betreffende'. Voor informeel vinden we 'niet in overeenstemming met de voorgeschreven vorm' en 'zich niet houdend aan formaliteiten'. Altijd interessant want de Van Dale zegt iets over het dagelijks gebruik van woorden (wat dat gebruik overigens niet beter of slechter maakt, alleen gebruikelijker).

Als we naar de huidige stand van zaken in het sociaal domein kijkt onderscheid ik de volgende twee betekenissen van het begrippenpaar formeel-informeel:

- Ten eerste wat ik de 'bestuurlijk-economische betekenis' zou willen noemen. Deze betekenis zie je terug in onderzoeksrapporten en in beleidsnota's (vgl. RMO, 2013, p. 14; Rijksoverheid, 2014, p. 2; Movisie, 2017; De Klerk, De Boer, Plaisier, Schyns & Kooiker, 2015, p. 6). Daarin heeft 'formeel' betrekking op professioneel/betaald en 'informeel' op niet-professioneel/onbetaald. In menig rapport heeft 'informeel' overigens louter betrekking op vrijwilligerswerk en mantelzorg.

<sup>9</sup> Richard de Brabander en ik schreven daar eerder over in het werkboek [Lerende sociale professionals](#). In ons hoofdstuk *Leren van ambivalenties*, gaan we in op ambivalenties en tegenstellingen binnen het sociaal domein.

<sup>10</sup> Zie ook het rapport van [Verplicht vrijwillig](#), naar een onderzoek naar de Rotterdamse aanpak van de Tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden.

- De tweede betekenis heeft betrekking op sociale kwaliteit en noem ik voor het gemak de ‘sociaal-kwalitatieve betekenis’. In de focusgroepen die de werkplaats heeft georganiseerd werden ‘spreken namens’, ‘extern bepaalde kaders’, ‘continuïteit’, en ‘sturing’ genoemd als behorend bij formeel en ‘losse omgangsvormen’, ‘creatief zijn’, ‘eigenwijs zijn’, ‘zeggen wat je vindt’ ter sprake als behorend bij informeel. Deze omschrijvingen zijn nogal tastend en subjectief (hoewel wel in gezamenlijk gesprek ontstaan) en behoeven aanvulling en reflectie. Maar ook die zullen het narratieve en enigszins anekdotische karakter niet kunnen opheffen.

### **3. Twee betekenissen en twee beleidsmotieven. Een match**

De boven kort weergegeven bestuurlijk-economische respectievelijk sociaal-kwalitatieve betekenis lijken wonderwel te passen bij twee onderscheiden beleidsmotieven achter het plan waar dit alles om begonnen was: de participatiesamenleving. Ik doel daarbij op de motieven ‘financiële houdbaarheid van [...] zorg en ondersteuning’ en ‘vergroten van de betrokkenheid in de samenleving’<sup>11</sup>. Matchen van de bestuurlijk-economische betekenis met het motief van financiële houdbaarheid en van de sociaal-kwalitatieve betekenis met het motief van vergroten van betrokkenheid (zie tabel 3) lijkt me niet vergezocht.

Doelstellingen Participatiesamenleving	1. Financiële houdbaarheid van zorg en ondersteuning	2. Vergroten van de betrokkenheid in de samenleving
Begrijpenbaar formeel-informeel	<i>Bestuurlijk-economische betekenis</i>	<i>Sociaal-kwalitatieve betekenis</i>

Tabel 3

Bezien tegen de achtergrond van de basisdoelstellingen van de participatiesamenleving is mijn werkhypothese dan ook dat beide betekenissen van even groot belang (moeten) zijn in het huidige sociale domein en de ontwikkelingen daarin. Maar is dat ook het geval?



*In ontmoetingsplek DOOR Dordrecht komen meerdere doelstellingen, met zowel een formeel als informeel karakter, letterlijk bij elkaar.*

*Foto: David ter Avest*

<sup>11</sup> Ik ontleen die formuleringen aan het rapport *Hervorming AWBZ. Een simulatie van de gevolgen* dat de algemene rekenkamer in 2014 aanbood aan de Tweede Kamer als reactie op de begroting 2015 van het ministerie van VWS.

#### **4. Onderscheidingen en verbindingen**

Ik begin met een structuurbeschrijving en geef dan wat voorbeelden. Bezien vanuit de bestuurlijk-economische betekenis zijn de deelnemers aan het sociaal domein te scheiden in twee categorieën: zij die er betaald en beroepshalve aan deelnemen en zij die er onbetaald en niet beroepshalve aan deelnemen. Binnen die twee categorieën zijn echter een enorme veelheid en diversiteit aan posities en de wijzen waarop de verschillende posities in individuele gevallen worden ingevuld verschillen van individu tot individu.

Als we inzoomen op microniveau dan komen we aan bij de verhouding tussen de twee categorieën. Het feit dat iemand een ander zijn broer is (onbetaald) bepaalt niet de sociale kwaliteit van de verhouding tussen hen, zoals het feit dat mensen collega's zijn (betaald) dat niet doet en het feit dat de één professioneel hulpverlener (betaald) van de ander (onbetaald) is dat evenmin doet. In de focusgroepen kwamen voorbeelden ter sprake van, op het eerste gezicht, atypische combinaties tussen bestuurlijk-economische posities en sociale kwalitatieve aard van relaties. Bijvoorbeeld een beleidsmedewerker van een woningcorporatie die met bewoners onderhands afspraken maakt over het materiaalgebruik bij klussendiensten of een buurvrouw om de hoek die als vrijwilliger trainingen volgt en door dient te verwijzen naar een professional. Er is, met andere woorden, geen dwingend verband tussen de bestuurlijk-economische positie(s) die men inneemt en de sociaal-kwalitatieve aard van de relaties die men onderhoudt. Dus laat je positie en rol niet bepalend zijn voor de kwaliteit van jouw sociale omgang.

De bestuurlijk economische positie(s) en de sociaal kwalitatieve aard van de sociale interacties waar het hier over gaat zijn zeer divers. De verbindingen tussen die twee zijn dat nog meer. Tegelijkertijd zouden ze vanwege hun belang voor het beleidsdoel 'vergroten van betrokkenheid in de samenleving' een terugkerend onderwerp van reflectie moeten zijn. Daarmee bedoel ik niet dat je er dagen vergaderen aan moet besteden maar dat je er aandacht voor hebt, elkaar erop wilt aanspreken en erop aanspreekbaar wilt zijn. En ja, soms moet het 'ter tafel komen'.

#### **5. Verbinding. Een mix van kwaliteiten met een eigen dynamiek**

Bestuurlijk economisch gezien zou de wereld overzichtelijker zijn als iedereen vooral zou uitmunten in formele kwaliteiten. Sociaal gezien zou dat de dood in de pot zijn. Wil maatschappelijke verbinding meer zijn, of kunnen worden, dan een functionele aankoppeling dan moet de enigszins onberekenbare dynamiek ervan als een waarde in zichzelf gekoesterd worden<sup>12</sup>. Er zijn wat dat betreft hoopvolle signalen en initiatieven (zie Kader 5).

In de focusgroepen kwam naar voren dat de meerderheid, ongeacht een formele of informele positie en rol, bij zichzelf een mix van kwaliteiten herkende. In het sociaal domein lijkt steeds meer ruimte ontstaan om zich meer te gaan aansluiten bij de diversiteit van het sociaal domein. Er ontstaat 'speelruimte' om zowel je formele als informele kwaliteiten in te zetten. Bijvoorbeeld een buurtbewoner die zich wil verdiepen in ambtelijke taal om optimaal de dialoog aan te kunnen gaan met het stadsbestuur of een

<sup>12</sup> Zie voor de sociale gevaren van het economiseren van al het maatschappelijke deze 2,5 minuut durende inleiding van Harvard filosoof Michael Sandel: <https://www.theguardian.com/commentisfree/video/2015/jan/07/michael-sandel-more-things-money-can-buy-harder-to-be-poor-video>.

wijkteammedewerker die ook nadat een casus is 'afgesloten' langs het gezin fietst om te vragen hoe het met ze gaat.

Aansluitend op deze persoonlijke speelruimte is dit ook van belang in de samenwerking met anderen. Samenwerken binnen posities en rollen en tussen posities en rollen onderling heeft (ook) een juiste (en per situatie verschillende) mix van formeel en informeel nodig. Dit voorkomt framen van manieren van met elkaar omgaan in de positionele betekenissen van formeel en informeel. Die werpen eerder barrières op dan dat ze samenwerking bevorderen. We moeten dus, voorbij wie wel of niet betaald krijgt en wie wel of niet beroepshalve actief is, inzetten op ieders mix van formele en informele kwaliteiten.

### KADER 5: ZORGVRIJSTAAT WEST

Zorgvrijstaat is in 2013 in Rotterdam West ontstaan uit een ontmoeting van twee wijkbewoners met het idee om mensen onderdeel van het proces van transitie in het beleid rondom zorg en welzijn te maken. Het bewust maken van mensen die (vaak zonder het zelf te weten) verantwoordelijk worden gemaakt voor eigen zorg en welzijn was een belangrijk motief. Zorgvrijstaat West opereert op verschillende niveaus, werkend vanuit (het verbinden en ondersteunen van) concrete vragen en bewonersinitiatieven. Ze voeren verschillende activiteiten uit en starten samen met bewoners nieuwe initiatieven en buurtvoorzieningen op. Voorbeelden zijn het bundelen van bestaande kookinitiatieven onder de titel 'aanschuifmaaltijden' en uitvindersbrigade 'Het Zal Werken!'. De uitvindersbrigade is gestart als bewonersinitiatief met uitvindersspreekuren, rollatorsprekuren en verricht kleine woningaanpassingen. Aan de hand van dit initiatief is er in de focusgroep in Rotterdam ingegaan op de potentiële mogelijkheden en problemen betreffende de verhouding tussen formeel en informeel. Het belang werd onderschreven om het informele overeind te houden, om formele partijen te verleiden tot meer informeel gedrag en te waken voor formalisering van vrijwillige inzet.



*Met Zorgstaat West de straat op.  
Foto: Zorgstaat West*



## 6. Ontmoetingsplekken als startpunt

David ter Avest

Met de hernieuwde aandacht voor wijkgericht werken is er ook hernieuwde aandacht voor ontmoetingsplekken in wijken en buurten. Hier kunnen formele en informele verbanden elkaar letterlijk tegen komen. De afgelopen jaren zijn nieuwe ontmoetingsplekken opgekomen (zie Kader 6), bestaande plekken van karakter veranderd maar ook vele plekken gesloten of in het nauw gekomen door bezuinigingen. Wanneer we een gelijk speelveld willen waar het samenspel een kans krijgt, betekent dit ruimte geven – ook in de letterlijke zin. Of zoals Van der Steeg (2016, p. 31) stelt: "*Publieke ruimte vraagt om fysieke plekken.*"

### 1. Een plek dichtbij huis

Die fysieke plekken zouden het liefst moeten zijn gelegen aan een plein of in een hoekpandje en niet al te ver van huis. Menig bewoner heeft immers meer met zijn eigen buurtje dan met een groter en abstracter gebied als een wijk, of is lokaal gericht vanwege een hoge leeftijd. Een ontmoetingsplek die van buitenaf herkenbaar is en waar je vanaf de straat zo naar binnen kunt kijken. Plekken waar een zoete inval mogelijk is en bij binnenkomst bij voorkeur geen hoge balie of loket waar je eerst langs moet. Op deze plekken is reuring en het is mogelijk om een huiselijke sfeer neer te zetten: samen eten en drinken helpt hierbij. Ook de buitenruimte, denk aan pleinen, speeltuinen en wijktuinen kunnen deze rol vervullen. Plekken voor 'lichte ontmoetingen' waar het 'gewoon gezellig' is (vgl. Stouten-Hanekamp et al., 2017).

Nu bewoners steeds meer zélf zorg, hulp en steun (moeten) organiseren, begint dit voor velen in een ontmoetingsplek. Juist voor groepen met een achterstand is het belangrijk dat er in het publieke domein interactie plaatsvindt – zij krijgen zo de kans om hun perspectief op de samenleving te verbreden.

### 2. Waar formeel en informeel elkaar ontmoeten

De voorloper van de huidige werkplaats heeft de afgelopen jaren veelvuldig onderzoek gedaan naar de meerwaarde en betekenis van ontmoetingsplekken en de nieuwe rol van sociale professionals<sup>13</sup>. Gebaseerd op deze twee rapporten stellen Kooiman en Ter Avest (2016, pp. 264-267) dat deze meerwaarde drieledig is. Allereerst faciliteren ontmoetingsplekken de ontwikkeling van publieke vertrouwdeheid. Publieke vertrouwdeheid gaat over het enigszins kunnen plaatsnemen van elkaar, bevorderlijk voor het aangaan van nieuwe relaties. Een tweede belangrijke meerwaarde van ontmoetingsplekken is dat zij een broedplaats zijn voor het ontstaan en het vergroten van sociale netwerken. Doordat mensen vertrouwd raken en er zich thuis voelen maken zij kennis met mensen en groepen die zij voorheen niet kenden. Tijdens bijvoorbeeld een wijkklunch of een plantjesdag komen groepen bewoners elkaar vanuit een gemeenschappelijke interesse tegen. Ten slotte zijn ontmoetingsplekken de uitgelezen plek om verbindingen te laten

<sup>13</sup> Zie de rapporten [Nieuwe publieke ruimtes](#) en [Betekenisvolle ontmoetingsplekken](#). Eerstgenoemde richt zich op de waarde van twee nieuwe publieke ruimtes in Rotterdam en de rol van de sociaal professional daarbij. Het rapport over ontmoetingsplekken plaatst Rotterdamse ontmoetingsplekken tegen het licht van bestaande én nieuwe vormen van ontmoetingsplekken in Nederland.

ontstaan tussen bestaande informele en formele netwerken. Dit maakt ontmoetingsplekken tot belangrijke vindplaatsen voor bijvoorbeeld sociale wijkteams die de opdracht hebben om verbinding met 'het informele' te maken.

Het zijn plekken die we moeten behouden, koesteren en waar we zorgvuldig mee om moeten gaan. Laten we vooral dat wat goed gaat behouden, vasthouden en er kritisch op zijn om van te kunnen leren. Dit zijn, in alle verscheidenheid, de haarvaten van buurten en wijken die elk apart bijdragen aan een fijn samen leven. Ontmoetingsplekken zijn dé publieke ruimtes om het samenspel te starten.

### KADER 6: DE BUURTVROUW EN DE BUREN VAN OOST

In de focusgroep in Schiedam gaven twee bewonersinitiatieven kleur aan het gesprek: de Buurtvrouw en de Buren van Oost – beiden ontstaan vanuit de wens van bewoners om elkaar te helpen. De Buurtvrouw verbindt bewoners en zorgt met een café, moestuin, atelier, buurtwinkel en werkplekken voor een plek voor ontmoeting en creativiteit in de wijk. Dit gebeurt onder andere met een wekelijks Buurtbakkie en een Prakkie Uit en Thuis waarbij kwetsbare ouderen worden opgehaald en thuisgebracht. Bij de Buurtvrouw breien granny's, huren ondernemers uit de buurt ruimtes en catering en zorgen we met ZAPpen (Zwerf Afval Pakken) dat de buurt schoner wordt. Het gebouw, de buurt en activiteiten worden als middel ingezet om mensen met een beperking zinvol - contextrijk en maatschappelijk relevant - te laten leren, werken en ervaren. Aan de Buurtvrouw zijn momenteel zo'n 60 vrijwilligers verbonden, waaronder een deel met een psychiatrische achtergrond en een (verstandelijke) beperking. De Buren van Oost richt zich met de doelstelling 'vinding en binding' op het verbinden van bewoners en organisaties en het inzetten en ondersteunen van initiatieven. Vanuit de Mobiele Buurtpost organiseren bewoners een wekelijkse Buurthap, boodschappenondersteuning, Buurtkoffie met zelfgemaakte appeltaart, kinderactiviteiten en meer. Op initiatief van de Buren van Oost zelf houdt een WOT iedere maandag spreekuur bij hen in de Mobiele Buurtpost. In de focusgroep delen de initiatieven hun toegevoegde waarde, maar zien ze dagelijks dat bewoners aanlopen tegen de grenzen van 'eigen kracht' – jezelf en elkaar helpen gaat niet op voor iedere bewoner. Zij zelf ervaren een wisselende aansluiting met formele partijen. Het gevoel leeft dat de gemeente veel vraagt van de bewonersinitiatieven, maar dat de twee initiatieven vooral veel brengen en delen. Het evenwicht lijkt daarmee uit balans te zijn en aan het samenspel wordt hard gewerkt maar is nog niet wat voor ogen wordt gehouden.



*De wekelijkse Buurtkoffie mét zelfgemaakte appeltaart in Schiedam Oost.  
Foto: Mary Brokken/De Buren van Oost*

# Conclusies en aanbevelingen

## Conclusies

In deze bundel wordt taal gegeven aan de zoektocht van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid naar het duiden en vatten van de begrippen 'formeel' en 'informeel' in het sociaal domein. Eén van de actuele opgaven in het sociaal domein, platweg geformuleerd als 'met het informele samen', vormde de aanleiding. Gevoed en aanjaagd door een werkgroep en geïnspireerd door verhalen, ervaringen en inzichten tijdens focusgroepen.

Zowel de begrippen 'formeel' en 'informeel' alsook het begrippenbaar 'formeel-informeel' zijn abstract, spanningsvol en complex en vragen zorgvuldig en kritisch mee om te gaan. Conclusies trekken over 'hoe het zou moeten' doen geen recht aan de weerbarstige praktijk. Om deze reden is de keuze gemaakt om deze bundel af te sluiten met aanbevelingen voor beleidsmakers, voor (uitvoerende) sociale professionals en voor (ondernemende) bewoners. Deze aanbevelingen worden geplaatst langs vier aandachtspunten die telkens terugkwamen en zichtbaar werden gedurende het ontwikkeltraject.

1. Het sociaal domein is spanningsvol. De formele en informele structuren zijn constant in beweging en sluiten wisselend op elkaar aan. Op dit speelveld, binnen deze structuren én daarbuiten, zien we de meest uiteenlopende spelers. Botsingen, miscommunicatie en uiteenlopende belangen en manieren van doen zijn onderdeel van de dynamiek van het sociaal domein. Laten we de spanningen niet uit de weg gaan, maar deze bespreekbaar maken. En blijf in gesprek, anders verlies je elkaar. Juist wanneer we het samenspel aan durven te gaan.
2. De scheiding van tussen 'formeel' en 'informeel' is minder zwart-wit dan het koppeltaken misschien doet geloven. Deze twee begrippen staan niet tegenover elkaar maar zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden én verweven. Het zoeken naar de juiste mix van en tussen formeel enerzijds en informeel anderzijds is voorwaardelijk om het samenspel aan te kunnen.
3. Het sociaal domein, met alle zichtbare en onzichtbare structuren, spelers en manieren van doen, zit op iedere plek weer nét iets anders in elkaar. Iedere wijk of buurt kent zijn eigen werkelijkheid.
4. De afgelopen decennia lijkt verandering in het sociaal domein een constante te zijn. Continu geven we op een net iets andere manier invulling aan hetgeen waarvoor we het allemaal doen – de publieke zaak. Laten we leren van het verleden, reactieveren wat eens was en goed ging.

### **Aanbevelingen voor beleidsmakers**

1. Durf het gesprek aan te gaan. De inzet van een deugdenkader (zie kader 4) is een manier om terug te gaan naar de bedoeling – waarom doen we wat doen, en waarna doen we het goede? Bijeenkomsten als een wijkgesprek of moreel beraad zijn vormen van de dialoog organiseren, mits structureel van aard.
2. Laten we niet alles wat ‘informeel’ is ophemelen maar kritisch blijven op elkaar.
3. Iedere wijk of buurt is anders; wat maakt dat het ‘uitrollen’ van beleid averechts kan uitpakken. Respect elke lokale context. En om een wijk of buurt te leren kennen zijn ontmoetingsplekken vaak de aangewezen startpunten.
4. Alle veranderingen in het sociaal domein vragen om meer durf van beleidsmakers. Schakelen en verbinden; praten en luisteren. Maar doe ook een beroep op je historisch besef – vaak is iets al elders uitgeprobeerd.

### **Aanbeveling voor (uitvoerende) sociale professionals**

1. Het werken in zowel meer formele als informele netwerken vraagt om te gaan met spanningen. Expliceert het verantwoordelijkheidsvraagstuk wanneer je werkt in gedeelde, lokale netwerken. Zet jouw praktische wijsheid volop in.
2. Het spanningsvolle sociaal domein vraagt om de juiste de houding. Oefen met het aannemen van verschillende rollen en ga in iedere situatie op zoek naar jouw eigen, passende mix van ‘formeel’ en ‘informeel’.
3. Wijkgerichtwerken vraagt werken en present zijn in de wijk.
4. Blijf bij je ethos, het hart van de professie – waarom doe jij wat je doet? Wat is voor jou belangrijk en waar liggen jouw kwaliteiten? En blijf jezelf afvragen: waar gaat het wezenlijk om?

### **Aanbevelingen voor (ondernemende) bewoners**

1. Het sociaal domein is spanningsvol, waarden, belangen en uitgangspunten kunnen flink botsen. Wanneer je elkaar vindt in gezamenlijke opgaven kan dit energie losmaken. Laat de inhoud, de praktijk leidend zijn.
2. Toen lef en durf het samenspel aan te gaan maar bewaar je eigen manieren van doen. Waak dat je niet wordt ingepast op de (participatie)agenda van een ander.
3. Samen ga je verder – weet elkaar te vinden en vorm in wijken of buurtennetwerken. met elkaar met andere soortgelijke initiatieven netwerken.
4. Alle veranderingen vragen in het sociaal domein vragen het nodige meebewegen en inspelen. Blijf desondank doen wat al goed gaat.

# Bronnen

## Literatuur

- Baart, A. (2014). Het politieke welkom aan de cultivering van kwaliteitsbewustzijn. In E. Bolt, A. Baart & G. Palmboom, *Het cultiveren van kwaliteitsbewustzijn. Leren anders te kijken, te duiden en te doen*(pp. 66-85). Utrecht: ActiZ/Stichting Presentie.
- Bolt, E., Baart, A.& Palmboom, G. (2014).*Het cultiveren van kwaliteitsbewustzijn. Leren anders te kijken, te duiden en te doen.* Utrecht:ActiZ/Stichting Presentie.
- Bunnik, S. (2016).*Transformeren, gewoon doen in de gemeentelijke praktijk.* Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- De Boer, A., &De Klerk, M. (2013).*Informele zorg in Nederland.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Klerk, M., De Boer, A., Plaisier, I., Schyns, P.& Kooiker, S. (2015).*Informele hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Ronde, M.A. (2007). Trage vragen in een snelle wereld. Over supervisie aan technische beroepen. Supervisie & Coaching. *Tijdschrift voor begeleidingskunde*, 24(6), 191-197.
- Hilhorst, P.&Van der Lans, J. (2014).Ik heb niemand. Ik zie niemand. Niemand kan me helpen.*De Groene Amsterdammer.* Geraadpleegd op 22 juni 2017 van <https://www.groene.nl/artikel/ik-heb-niemand-ik-zie-niemand-niemand-kan-me-helpen>
- IWW (2017).*Sociale wijkteams en informele zorg. Issues die spelen en oplossingen die werken.* Utrecht: Integraal Werken in de Wijk.
- Jager-Vreugdenhil, M., Linders, L., Feringa, D.&Potting, M. (2017). Spanningen in het sociale domein: een conceptueel kader. In L. Linders, D. Feringa, M. Potting& M. Jager-Vreugdenhil (red.)*Tussen regels en vertrouwen*(pp.17-26). Amsterdam: Van Gennep.
- Jager-Vreugdenhil, M., Wilken, J.P.&Van Bergen, A.M. (2016). Verder met werken in de wijk. Slotbeschouwing. In J.P. Wilken& A.M. van Bergen (red.)*Handboek Werken in de Wijk*(pp.301-308). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Jansen, E., Veldboer, L.& Verharen, L. (2017). In E. Jansen, A. Sprinkhuizen, L. Veldboer, L. Verharen& V. de Waal (red.)*Kwesties en keuzes in wijkgericht werken*(pp. 20-29). Utrecht: Movisie.
- Kooiman, A.&Ter Avest, D. (2016). Zelforganisatie en publieke ruimten. In H. van Ewijk, F. Spierings, M. Spierts& A. Sprinkhuizen (red.)*Basisboek sociaal werk. Derde druk*(pp.261-276). Amsterdam: Boom.
- Kruiter, A.J.&Klokman, S. (2016). Multiprobleemgezinnen beter geholpen? In A.J. Kruiter, F. Bredewold& M. Ham (red.)*Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt. Kroniek van een verandering*(pp.164-174). Amsterdam: Van Gennep.
- Kunneman, H. (2013).*Kleine waarden en grote waarden. Normatieve professionalisering als politiek perspectief.* Amsterdam: SWP/Humanistics University Press.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt.* Den Haag: SDU-uitgevers.
- Linders, L.&Feringa, D. (red.) (2014).*De Kunst van het laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie.* Wmo-werkplaatsen. Utrecht: Movisie.

- Movisie (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.
- Movisie (2017). *Samenwerking tussen formele en informele zorg*. Geraadpleegd op 13 juni 2017: <https://www.movisie.nl/artikel/samenwerking-tussen-formele-informele-zorg>
- Rijksoverheid (2014). *Memorie van toelichting van wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Den Haag: Rijksoverheid.
- RMO (2013). *Rondje voor de publieke zaak*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Specht, M.&Van der Zwaard, J. (2013). *Betrokken bewoners, betrouwbare overheid*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Stam, M., Jansen, D., De Jong, C.&Räkers, M. (2012). *Outreaching besturen in tijden van transitie*. Amsterdam: Wmo-werkplaatsen.
- Stouten-Hanekamp, M., Jager-Vreugdenhil, M., Bredewold, F.&Velvis, A. (2017). *Netwerkondersteuning in buurt en wijk: gewoon gezellig. Resultaten van participerende observaties en interviews op vier plekken waar netwerkondersteuning plaatsvindt*. Werkplaats Sociaal Domein. Zwolle: Viasa.
- Tonkens, E. (2014). *De participatiesamenleving inhuum?*. Socrateslezing. Amsterdam: Humanistisch Verbond
- Trommel, W. (2014). De maatschappij is sterker dan de decentralisatie, gelukkig. *S&D*, 71(3), 75-85.
- Van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (red.) (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Den Haag: Platform31.
- Van Bochove, M.& Tonkens, E. (2014). 'Jij werkt hier niet eens!' Het gezag van vrijwilligers. In M. van Bochove, E. Tonkens, & L. Verplanke(red.) *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (pp.115-134). Den Haag: Platform31.
- Van der Steeg, T. (2016). *Publieke dienaar. Een pleidooi voor de terugkeer van de publieke dienaar*. Haarlem: Trancity<sup>x</sup>Valiz.
- Van Ewijk, H.& Kunneman, H. (2013). Conceptuele inleiding: ontvouwing van normatieve professionalisering. In H. van Ewijk & H. Kunneman (red.) *Praktijken van normatieve professionalisering* (pp.19-72). Amsterdam: SWP Uitgeverij.
- Van Kampen, T., Bredewold, F.& Tonkens, E. (2016). De beloften van nabijheid. In A.J. Kruijer, F.Bredewold& M.Ham (red.) *Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt. Kroniek van een verandering*(pp.15-30). Amsterdam: Van Gennep.
- Van Tongeren, P. (2008). *Deugdelijk leven. Een inleiding in de deugdenethiek*. Amsterdam: SUN.
- Wierdsma, A.F.M. (2014). Vrij-moedig positie kiezen: moreel leiderschap in vitale netwerken. Breukelen: Nyenrode Business Universiteit.
- Wmo-werkplaats Amsterdam (2016). *Van Dippen naar Dimmen. Handreiking gebiedsgericht samenspel formele en informele zorg en welzijn*, Gaasperdam/Holendrecht, Zuidoost. Amsterdam: Wmo-werkplaats Amsterdam.

# Nawoord

## Leren in de regio

In deze tijden van verandering blijft het leren van en met elkaar een belangrijke opgave. De Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland blijft het speelveld van het sociaal domein overzien en betreden- om vervolgens te zoeken naar nieuwe verhalen, nieuwe waarden en nieuwe manieren van doen. Na aanleiding van de opbrengsten van afgelopen jaar, die in deze bundel worden beschreven, stellen wij ook ons zelf de opdracht op zoek te gaan naar een juiste, passende mix van formeel en informeel in het werk dat wij doen.

De periode waarin de werkgroep ‘formeel-informeel’ actief is geweest beschouwen wij als het eerste jaar van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid. Een jaar waarin het kerndoel ‘van en met elkaar leren’ is gehaald en waarin vraagstukken, knelpunten en uitdagingen in de regio zichtbaar zijn geworden. Maar we willen voor de regio van grotere toegevoegde waarde zijn. Voor het tweede jaar (september 2017 tot juni 2018) zijn er werkteams gevormd die rondom specifieke uitdagingen projectmatig werken aan het verbeteren en versterken van de uitvoeringspraktijk, gericht op de activiteiten van sociale professionals, beleidsmakers en bewoners in de wijk. De werkteams werken toe naar het ontwikkelen van toepasbare en bruikbare producten. De thematiek ‘formeel-informeel’ blijft ook in het tweede jaar één van de thema’s waaraan de werkplaats aan blijft werken.

## Met dank aan alle werkgroepleden

Anne van Dijk, Annemieke Westhoeve, Annica Ningbers, Christiaan van der Weijde, Eva Meininger, Frederiek van der Klugt, Helenne van Adrichem, Jessica van der Plas, Karin Verhorst, Marjon van der Meer, Marloes Braam, Pauline Geldhof, Perry van Rijn, Sascha Peters en Sherita Thakoerdat

## Met dank aan alle deelnemers van de focusgroepen

Arienne Zevenbergen, Carin de Leede, Debbie Maat, Dennis Lohuis, Eric van der Ende, Greet Fokker, Hanneke Kerssemeijer, Hannelore Rijdsdijk, Jaime Quant, Karin Smid, Katinka Broos, Lisa Moerland, Marion Sieh, Marja de Vries, Marja Spruit, Marleen Wolters, Mary Brokken, Masja Ottenheim, MelekSucu-Gul, Miranda Pol, Mirjam Valkenburg, Mitzy Hemminga, Nel Kok, Orhan Zengin, Petra van de Berg, Reinier Mahulete, Rob Kent, Rob Overkamp, Roel van Baelen, Sandra Hendrix, Sieglien Venloo en Sue Smith

## Over de auteurs

**Anja Knoope** was docentonderzoeker bij het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland

**David ter Avest** is vanuit Hogeschool Rotterdam projectleider bij de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid

**Frank Post** is docentonderzoeker bij het Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam

**Rob Arnoldus** is docentonderzoeker bij het Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam

