

AUTEURS

Marjolijn Distelbrink  
Elena Ponzoni

Kennisplatform  
Integratie &  
Samenleving



Juni 2017

HANDLEIDING VOOR DE BIJEENKOMSTLEIDER

# TOOLKIT SAMENWERKING FORMELE EN INFORMELE OPVOEDONDERSTEUNING EEN VRUCHTBARE BODEM VOOR SAMENWERKING



# Inhoud

Inleiding	3	Bijlage 1	
Enkele praktische zaken	4	Krachten van formeel en informeel	20
Terminologie: Formele en informele werkers	7	Bijlage 2	
		Citaten	25
Bijeenkomst 'Samenwerking formele en informele opvoedondersteuning'	8	Bijlage 3	
		Rollen in de samenwerking	26
Deel 1: Verkenning	8	Bronnen	28
A. Een (nieuw) beeld van elkaar	10		
B. De kracht van de ander	10		
Deel 2: Visie op samenwerking	12		
C. Vormen van Samenwerking	12		
D. Wat staat in de weg?	19		
Deel 3: Opzetten van samenwerking	18		
E. De kern van het samen doen	18		
F. Evaluatie: Afspraken voor vervolg	19		
G. Afsluiting: Een wens voor de toekomst	19		



Vrijwilligersorganisaties – waaronder migrantenzelforganisaties (MZO's) - kunnen een cruciale rol spelen in het ondersteunen van migrantenouders of andere ouders die de weg naar opvoedondersteuning niet nemen of weten te vinden. Bijvoorbeeld in het verbreden van hun opvoedkapitaal en het verbinden van deze ouders met de beschikbare voorzieningen op het gebied van opgroeien en opvoeden (Bellaart en Pehlivan, 2011; Ponzoni, 2012; De Haan et al., 2013). Na de transformatie van de zorg voor jeugd willen veel gemeenten investeren in het bouwen aan duurzame verbindingen tussen de wijkteams jeugd, CJG's en informele partijen in de wijk die actief zijn rondom opvoeding. Vragen die daarbij opkomen zijn:

- Hoe geef je deze verbinding vorm?
- Waar moet je rekening mee houden?
- Wie zijn de meest geschikte partijen?
- Hebben zij dezelfde doelen voor ogen als ik?

Ook informele organisaties die met ouders werken en de band met professionele organisaties willen verstevigen, hebben dit soort vragen. Een antwoord op deze vragen kan niet in een handleiding gegeven worden. De vragen kunnen echter wel beantwoord worden op basis van een open gesprek tussen potentiële samenwerkingspartners. Deze handleiding, die onderdeel is van een toolkit, ondersteunt dit gesprek.

## DEZE HANDLEIDING: DE VRUCHTBARE BODEM VOOR SAMENWERKING VORMGEVEN

Deze handleiding (en bijbehorende PowerPoint en hand-out) ondersteunt personen uit formele en informele organisaties die samen een duurzame samenwerking willen opbouwen rond opvoedingsvraagstukken. Dat houdt in: individuele ouders of gezinnen in de wijk beter bereiken of helpen door samenwerking, of collectieve processen samen ondersteunen. Uit onderzoek weten we dat een uitgebreid en diepgaand gesprek tussen formele en informele organisaties daarbij belangrijk is als start, wil samenwerking lukken. Er zijn namelijk vaak verschillen in werkwijze, communicatiestijl, positie en perspectief op

de samenwerking tussen formele en informele organisaties. Als deze niet worden uitgesproken of geadresseerd, mislukt de samenwerking vaak, ondanks goede bedoelingen (Ponzoni 2012, 2016).

De toolkit biedt een aantal oefeningen en inspirerende voorbeelden om dit gesprek te begeleiden en goed en gelijkwaardig te voeren. De toolkit is bedoeld om te gebruiken in een bijeenkomst (of in enkele bijeenkomsten) met vertegenwoordigers van formele en informele zijde. Een bijeenkomst waarin meerdere perspectieven de ruimte krijgen en waarin ondanks mogelijke machtsverschillen en verschillen in communicatiestijlen de stemmen van alle deelnemers gehoord worden. Zo kan er een goede basis worden gelegd voor het opzetten van een concrete samenwerking met een grote kans van slagen. De toolkit biedt onder andere inzichten en werkvormen voor het gesprek over de visies op samenwerking, doelen daarvan, rollen en de meerwaarde van partijen voor de ander.

## WAAR IS DEZE TOOLKIT OP GEBASEERD?

De oefeningen en het materiaal zijn gebaseerd op verschillende onderzoeken die in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd naar samenwerking tussen formele en informele partijen in het veld van opvoedondersteuning en condities voor verduurzaming. Dit onderzoek was vooral gericht op samenwerking rond het bereiken en ondersteunen van ouders met een migratieachtergrond. De genoemde voorbeelden hebben dan ook vooral betrekking op deze gevallen. Maar de toolkit kan ook gebruikt worden voor samenwerking met vrijwilligersorganisaties die zich op andere doelgroepen richten.

De tools zijn getest op bruikbaarheid en verfijnd op basis van twee bijeenkomsten die in 2016 zijn gehouden. De toolkit is ontwikkeld door het Kennisplatform Integratie & Samenleving, met financiering van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De toolkit bouwt voort op eerder onderzoek binnen de Kenniswerkplaats Tienplus, de academische werk-



plaats Diversiteit in het jeugdbeleid van Amsterdam die van 2009-2015 bestond. En op het daaropvolgende onderzoek binnen het Kennisplatform Integratie & Samenleving (Ponzoni & Distelbrink 2016). Elena Ponzoni is in 2016 op het onderzoek dat aan de basis lag van deze toolkit gepromoveerd (Ponzoni, 2016).

## Enkele praktische zaken

### WIE ORGANISEERT DE BIJEENKOMST?

De bijeenkomst(en) waarbij de toolkit wordt gebruikt, kan vanuit verschillende partijen opgezet, georganiseerd en uitgevoerd worden. Een mogelijke initiatiefnemer is de (lokale) overheid, als deze een aantal concrete organisaties die willen samenwerken wil ondersteunen in de opstartfase, of organisaties bij elkaar wil brengen met het doel samenwerkingsmogelijkheden te verkennen. Een andere mogelijkheid is dat iemand die samenwerking zoekt of wil verdiepen *zelf* het initiatief neemt de bijeenkomst te houden: bijvoorbeeld een CJG-manager of teamleider. Of een uitvoerende professional die aangesloten is bij een wijkteam jeugd en graag meer aansluiting wil bij de informele organisaties in de wijk. Het initiatief kan ook juist komen vanuit een informele organisatie die behoefte heeft aan samenwerking met professionele diensten.

### KAN DE TOOLKIT ZELFSTANDIG WORDEN GEBRUIKT?

Deze handleiding is bedoeld voor de initiatiefnemer/gespreksleider. De toolkit is te gebruiken in een bijeenkomst die door de gesprekspartners *zelfstandig* uit te voeren is. Het is ook mogelijk om de tools te gebruiken in een uitgebreider traject, met daarin een korte voorfase en procesbegeleiding door een onderzoeker. Hiervoor kunt u contact opnemen met Marjolijn Distelbrink van het Verwey-Jonker Instituut (een van de partijen achter het Kennisplatform Integratie & Samenleving) of Elena Ponzoni.<sup>1</sup>

**De onderzoekers zijn te raadplegen voor ondersteuning bij (voorbereiding van) de uitvoering.**

### WIE UIT TE NODIGEN VOOR EEN BIJEENKOMST?

De uit te nodigen personen voor de bijeenkomst zijn vertegenwoordigers van formele en informele organisaties die graag op een concrete manier met elkaar aan de slag willen, of die willen onderzoeken of zij elkaar in de toekomst kunnen versterken. Wellicht werken ze al samen. De deelnemers kunnen tijdens de bijeenkomst(en) een duidelijker beeld krijgen van wat ze van elkaar (kunnen) verwachten en van wat ze samen kunnen bereiken. Het is van belang om personen uit verschillende orga-

nisatorische lagen van de organisaties te betrekken: zowel het management/bestuur als de uitvoeringskant. In het geval van een CJG zou bijvoorbeeld een manager opvoedondersteuning aanwezig moeten zijn, naast één of meer opvoedadviseurs. Bij een Jeugdteam of Sociaal Wijkteam zou bij voorkeur een manager of teamleider betrokken moeten worden, samen met één of meer uitvoerende gezinscoaches of professionals. In het geval van informele organisaties is het aan te raden dat de voorzitters van de organisatie vertegenwoordigd zijn, maar ook eventuele vrijwilligers die het contact met gezinnen onderhouden.

Soms kunnen experts of ervaringsdeskundigen uit het veld die niet direct betrokken zullen worden bij de samenwerking, een vruchtbare bijdrage leveren aan de bijeenkomst, omdat hun visie inspirerend kan zijn. Het is wel belangrijk om hierbij niet 'uit balans te raken': het grootste deel van de deelnemers moet bestaan uit potentiële of bestaande samenwerkingspartners.

De oefeningen in de toolkit zijn *niet* bedoeld voor een brede groep geïnteresseerden die graag met elkaar ideeën uitwisselen over verbinding tussen formele en informele opvoedondersteuning, zoals het geval is bij een expertmeeting of symposium.

### GOEDE GESPREKSLEIDER(S)

Het is belangrijk dat de bijeenkomst wordt geleid door een goede gespreksleider. Dit kan de initiatiefnemer zijn of één van de uitgenodigde deelnemers. Als er geen geschikte kandidaat hiervoor is, kan het handig zijn om een externe gespreksleider uit te nodigen om deze rol op zich te nemen. Het is belangrijk dat de gespreksleider kan aansluiten op de belevingswereld van zowel de deelnemers uit de formele als de informele organisaties. Tijdens sommige onderdelen van de bijeenkomst(en) wordt in afzonderlijke groepen gewerkt. Het is verstandig om iemand van tevoren te hebben gevraagd – naast de gespreksleider – om eventueel een subgroep te leiden (bijvoorbeeld bij Eerste dagdeel, Onderdeel B: De kracht van de ander).

### OPBOUW VAN DE BIJEENKOMST(EN)

Het eerste (dag)deel is gericht op kennismaking en het verkennen/erkennen van elkaars kracht. Deelnemers uit één of meerdere potentiële samenwerkingsverbanden delen met elkaar wat zij in huis hebben, wat ze zoeken bij de ander en wat zij denken dat de kracht van formeel of informeel is. In het tweede (dag)deel verkennen deelnemers elkaars visie op samenwerking. Welk type samenwerking hebben zij voor ogen? Welke voorbeelden vinden ze inspirerend? Welke belemmeringen kunnen er zijn en rondom welke aspecten kan spanning ontstaan? In het derde (dag)deel gaan deelnemers binnen het (eigen) samenwerkingsverband concreet kijken wat ze voor elkaar kunnen en willen

<sup>1</sup> Marjolijn Distelbrink: [mdistelbrink@verwey-jonker.nl](mailto:mdistelbrink@verwey-jonker.nl)  
Elena Ponzoni: [elena.ponzoni@gmail.com](mailto:elena.ponzoni@gmail.com)



betekenen. Zo mogelijk worden er al specifieke plannen ontwikkeld. De uitvoering van de toolkit in zijn geheel duurt (afhankelijk van het aantal deelnemers) minimaal een dag.

### OP MAAT MAKEN

Om het hele programma uit te voeren is het aan te bevelen om de bijeenkomst in twee dagen op te delen, met een (lang) dagdeel per keer. De toolkit werkt pas als er tijd en ruimte is om naar elkaar te luisteren; met elkaar stil te staan. Door het spreiden over meer dagen is er de grootste kans dat dit lukt. Er is tussen door tijd voor bezinning. Timing is wel van belang. Er kan beter niet te veel tijd tussen de bijeenkomsten zitten, zodat de continuïteit van het gesprek wordt gewaarborgd.

Het is ook mogelijk om een selectie van de oefeningen te doen en een bijeenkomst op maat te maken, die in een dag(deel) past. Bijvoorbeeld, als partners elkaar nog niet goed kennen en een dagdeel tot hun beschikking hebben, kan het nuttig zijn vooral de eerste oefeningen te doen (deel 1). De volgende voorbeelden en oefeningen kunnen eventueel in een vervolgbijeenkomst worden

gepresenteerd/gedaan, als de behoefte ontstaat om verder met elkaar samen te werken.

Ook in andere opzichten is maatwerk mogelijk. De toolkit kan gebruikt worden voor een bijeenkomst met één of meer potentiële samenwerkingsverbanden. Een deel van de oefeningen kan prima met meerdere formele en informele partners worden uitgevoerd, bijvoorbeeld uit verschillende wijken, of zelfs uit verschillende gemeenten in een regio. Pas in de latere delen worden concrete samenwerkingsplannen uitgewerkt binnen wijken of gemeenten. Het eerste deel kan goed in breder verband. Hierdoor kan men profiteren van ideeën en ervaringen van anderen om de eigen visie op samenwerking te verbreden (deel 1 en 2) alvorens met de eigen beoogde samenwerkingspartner concrete samenwerkingsplannen te bespreken (deel 3). Bij veel deelnemende partijen duurt de bijeenkomst als geheel wel langer, omdat alle partijen zich in het eerste deel aan elkaar presenteren. Meestal zal een bijeenkomst plaatsvinden in één gemeente met één of meer formele en informele organisaties. In tabel 1 staan drie voorbeelden van reeds gehouden bijeenkomsten.

Tabel 1. Drie voorbeelden van eerder gehouden bijeenkomsten

## Tweedaagse onderzoekswerkplaats

### Opvoedondersteuning in de Multi-etnische Wijk, 9 en 10 oktober 2015

In deze tweedaagse bijeenkomst is een eerdere, meer uitgebreide versie van de toolkit gebruikt. Aan de hand hiervan hebben partners van formele en informele zijde uit vijf Nederlandse gemeenten met elkaar hun eigen visie en positie ten opzichte van samenwerking onderzocht. Op de bijeenkomst waren 20 deelnemers aanwezig. Onder begeleiding van vijf onderzoekers hebben zij de werkvormen uit de toolkit gebruikt om met elkaar in gesprek te gaan. Doelstellingen, uitgangspunten en verwachtingen werden expliciet gemaakt. Elk (potentieel) samenwerkingsverband heeft op dag 2 gewerkt aan een expliciete gezamenlijke toekomstvisie en (in sommige gemeentes) een duidelijk plan van aanpak voor een duurzame samenwerking in de toekomst.

**Deelnemende gemeenten:** Den Haag, Zaandam, Utrecht, Zuidplas en Dordrecht.

**Duur:** Twee volle dagen met overnachting en gezamenlijk ontbijt, lunch, diner.

**Plaats:** Landgoed Zonheuvel te Doorn.

**Opbrengst:** 1. Beter begrip van elkaars verwachtingen en mogelijkheden 2. Een (eerste aanzet voor) plan van aanpak voor de toekomst per gemeente.

**Zie ook:** Ponzoni en Distelbrink 2016.

Het verslag van de Onderzoekswerkplaats is te vinden op: <http://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/verslag-onderzoekswerkplaats.pdf>



## Bijeenkomst in Beverwijk

### Samenwerking stichting HIMILO en CJG, 3 oktober 2016

In oktober 2016 is de toolkit gebruikt voor een kleine bijeenkomst, van één dagdeel, met één enkel samenwerkingsverband. De kaderleden van de Somalische vrijwilligersorganisatie HIMILO gingen in Beverwijk een ochtend lang in gesprek met de manager van het plaatselijke Centrum voor Jeugd en Gezin en een uitvoerende professional. Onder begeleiding van twee onderzoekers hebben de stichting en het CJG kennis met elkaar gemaakt, elkaar een duidelijk beeld gegeven van de eigen activiteiten, doelstellingen, ambities en verwachtingen. Door de thema's die voor beiden van belang zijn op gebied van opvoeding en ondersteuning van gezinnen te bespreken, hebben zij een gemeenschappelijk kader geformuleerd voor het opzetten van samenwerking. In deze bijeenkomst is vooral het eerste deel van de toolkit gebruikt.

**Deelnemers:** CJG Beverwijk en Stichting HIMILO.

**Duur:** 5 uur.

**Plaats:** Stichting HIMILO (catering door KIS gefinancierd).

**Opbrengst:** 1. Uitvoerige kennismaking met veel aandacht voor bestaande lijnen in beide organisaties, verwachtingen, ambities en visie op opvoedvraagstukken in de gemeenschap en 2. Concrete afspraken voor een volgende stap in de samenwerking.

## Onderzoekswerkplaats Samenwerking formele en informele opvoedondersteuning Haarlem

### 3 november 2016

Het CJG Haarlem heeft formele en informele werkers die ondersteuning bieden aan gezinnen met een migratieachtergrond uitgenodigd om een middag lang samen stil te staan bij de basis van (potentiële) samenwerking. Naast de manager van het CJG (de initiatiefnemer) waren er op de bijeenkomst gezinscoaches van het CJG aanwezig, vertegenwoordigers van migrantenzelforganisaties, van het welzijnswerk en van andere informele initiatieven in de wijk. Het doel van de middag was om met elkaar te onderzoeken hoe de samenwerking tussen verschillende formele en informele partijen in Haarlem vorm zou kunnen krijgen.

Onder begeleiding van twee onderzoekers hebben zij een deel van de oefeningen in de toolkit gebruikt (uit deel 1 en deel 2) om elkaar beter te leren kennen en uitgangspunten en verwachtingen ten aanzien van samenwerking uit te wisselen.

**Deelnemers:** CJG Haarlem, Stichting Zohor, Stichting Samen, Home-Start, Haarlem Effect, Wijkacademie opvoeden (BMP), Dock.

**Plaats:** Wijkcentrum Binnensteeds, Haarlem.

**Opbrengst:** 1. Betere kennis van wat iedere deelnemer doet en beter begrip van elkaars mogelijkheden 2. Een aantal concrete ideeën voor het opzetten van samenwerking in de toekomst.



## Terminologie: Formele en informele werkers

In de toolkit spreken we van 'formele werkers' en 'informele werkers' als potentiële samenwerkingspartners. Deze termen lichten we hier kort toe, voor we overgaan naar de handleiding bij de bijeenkomst zelf. Het is overigens handig als de gespreksleider deze termen aan het begin van de bijeenkomst uitlegt en checkt waar mensen zichzelf onder scharen.

**Formele werkers:** Dit zijn betaalde krachten binnen jeugdvoorzieningen. Bijvoorbeeld opvoedadviseurs, CJG-managers of medewerkers, wijkteam-coördinatoren of medewerkers. Zij zijn verantwoordelijk voor het bieden van opvoedingsondersteuning en hulp aan gezinnen, op een manier die aansluit bij de kenmerken van de buurt of wijk. Zij hebben hiertoe een formele opdracht gekregen van de gemeente en hebben hiervoor herkende kwalificaties.

**Informele werkers:** Ook zij verrichten belangrijk werk op het gebied van opvoeden en opgroeien, maar dan niet vanuit een formele organisatie. Onder de noemer 'informele werkers' vallen bijvoorbeeld: medewerkers of voorzitters van migrantenorganisaties, vrijwilligers binnen migrantenorganisaties, of sleutelfiguren in de wijk. Zij weten wat er speelt in de wijk en zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor ouders in geval van vragen of problemen. Ze hebben informeel contact met gezinsleden, waardoor ze in een vroeg stadium problemen kunnen detecteren. Informele werkers die zich inzetten voor een migrantengemeenschap doen dit vaak vanuit een migranten(zelf)organisatie. Migrantenorganisaties geven op meerdere sociale gebieden steun aan hun achterban en hebben zo vaak een groot bereik, juist bij de meer kwetsbare groepen migranten. Een aantal migrantenorganisaties geeft expliciet aandacht aan het thema opvoeding, in de vorm van bijeenkomsten, cursussen, of andere georganiseerde activiteiten. Maar ook organisaties die geen expliciete activiteiten hebben op het thema opvoeding kunnen belangrijke partners zijn van de formele opvoedondersteuning bijvoorbeeld omdat ouders individueel om hulp vragen bij deze organisaties voor opvoed- of relatieproblemen. Ook plekken waar kinderen met hun ouders komen kunnen relevante partijen zijn om mee samen te werken.

*Soms blijken deelnemers zowel formeel als informeel werker te zijn; zij werken naast hun betaalde baan bijvoorbeeld als vrijwilliger voor een stichting. Soms zijn er ook betaalde krachten die informele werkers/groepen begeleiden en daarmee meer de informele zijde vertegenwoordigen.*



# Deel 1: Verkenning

In het eerste (dag)deel kijken deelnemers naar zichzelf en naar de ander. Zij gaan op zoek naar waarin zij elkaar kunnen versterken. De oefeningen zijn gericht op de hele groep, hoewel sommige onderdelen in kleinere groepjes zijn. Deelnemers krijgen een duidelijker beeld van: 1. De eigen doelstellingen, behoeften en verwachtingen 2. Wat anderen doen en kunnen bieden 3. Wat samenwerking kan betekenen, welke verschillende doelen nagestreefd kunnen worden. 4. Welke thema's van belang zijn voor de partners aan tafel.

## INTRODUCTIE

Het dagdeel/de dag start met een verkenning. De gastheer of gastvrouw heet iedereen welkom, laat de aanwezigen zich kort (naam, organisatie, functie) aan elkaar voorstellen. Maakt duidelijk dat men bij elkaar zit met vertegenwoordigers van formele en informele organisaties, 'formele en informele werkers'. Wie rekent zich waartoe?

Vervolgens presenteert hij/zij eerst het programma van de dag of het dagdeel. Daarbij is het kader belangrijk:

- Wat willen we met deze bijeenkomst en waar komen de oefeningen uit voort? (zie inleiding).
- Wat weten we uit onderzoek over samenwerking tussen informele en formele werkers? Wat zijn perspectieven en valkuilen die vaak voorkomen? Geef ter introductie eerst wat uitleg (sheets 2 t/m 6).

## 'IT TAKES A VILLAGE...' (SHEET 2)

### UITLEG (IN EIGEN WOORDEN UITLEGGEN AAN DE GROEP):

De transformatie van de zorg voor jeugd schept de ruimte om op een vernieuwende manier na te denken over de verbinding tussen formele en informele werkers. Steeds vaker komt de oude – recent weer populair geworden - uitspraak 'it takes a village to raise a child' terug. Ofwel: opvoeden doen we met zijn

allen (de pedagogische civil society). Sinds de transformatie is er meer aandacht dan voorheen voor het aansluiten bij burgers en hun initiatieven. Migrantenzelforganisaties – waar het gesprek over opvoeden vaak al wordt gevoerd tussen of met ouders - zijn daar een voorbeeld van. Ook vanuit het oogpunt van **bereik** kan samenwerking met dit soort organisaties van belang zijn. Ouders van migrantenhuizen weten lang niet allemaal de weg te vinden naar voorzieningen die hen kunnen ondersteunen bij de opvoeding. Zij ervaren vaak een drempel om hulp te vragen bij deze voorzieningen, o.a. omdat ze er niet (genoeg) mee bekend zijn, zich niet herkennen in de voorzieningen of het personeel dat er werkt, of er weinig vertrouwen in hebben. Dit terwijl zij wel veel vragen hebben over opvoeden in Nederland. Samenwerking met plekken waar ouders wél eerder of gemakkelijker aankloppen kan een oplossing zijn.

Uitgangspunt voor de toolkit (en belangrijke bevinding uit het onderzoek) vormt het idee dat samenwerking kan plaatsvinden vanuit verschillende perspectieven (niet alleen bereik), waarbij ondersteuning en versterking twee kanten op gaan (van informeel naar formeel en van formeel naar informeel).

## SHEET 3

In het eerste perspectief op samenwerking is het werk van de formele organisaties het uitgangspunt. Het perspectief van **toegankelijkheid** (de brug slaan van informeel naar formeel) is daarbij vaak het doel van samenwerking. Informele werkers fungeren als adviseur aan of als brug (drempelverlager) naar de formele voorzieningen. De vraag hierbij luidt: kunnen informele werkers het werk van formele werkers ondersteunen door ouders toe te leiden naar de voorzieningen of door te helpen de voorzieningen zo aan te passen dat ouders er sneller gebruik van maken.





#### SHEET 4

Bij het tweede perspectief op samenwerking geldt het werk van de **informele organisatie** als uitgangspunt. Te denken valt bijvoorbeeld aan het ondersteunen van **collectieve** processen (het gesprek tussen ouders). Formele werkers kunnen informele organisaties helpen door hun kennis over de ontwikkeling van kinderen, hulpaanbod, et cetera in te brengen. Informele werkers kunnen formele organisaties natuurlijk ook benaderen vanwege individuele ouders of gezinnen die bij hen aankloppen met problemen en waarvoor zij advies of doorleiding nodig hebben van formele zijde.

#### SHEET 5

In het derde perspectief staat niet het werk van de formele of juist de informele organisaties centraal, maar versterken ze elkaar in het maken van nieuwe plannen. Dat kan zowel gaan om versterking van hulp of ondersteuning aan individuele gezinnen of ouders/jeugdigen als om versterking van collectieve processen.

Er zijn dus verschillende perspectieven op en verschillende doelen voor samenwerking mogelijk. Zowel op het niveau van hulp aan **individuele** personen of gezinnen (vaak dominant bij formele organisaties) als op het niveau van (ondersteuning van) **collectieve processen**.

#### SHEET 6: UIT ONDERZOEK KIS/TIENPLUS

Het Verwey-Jonker Instituut/Kennisplatform Integratie en Samenleving heeft de afgelopen jaren uitgebreid actie onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen formele en informele werkers. Uit dit onderzoek weten we dat **informele werkers** vaak ouders/jeugd ondersteunen vanuit het **'perspectief van de pedagogische civil society'**. Zo gaan zij met elkaar het gesprek aan over opvoeden en opgroeien. Ook kaarten ze met elkaar thema's aan die veel ouders bezighouden zoals opvoeden in armoede, ouders en school, opvoeden in Nederland en hoe grip te houden op kinderen in een achterstandswijk. Ze kunnen daarbij de hulp van formele werkers goed gebruiken, bijvoorbeeld bij uitleg over hulpaanbod, over de ontwikkeling van kinderen, of over andere kwesties. Maar dat moet wel aansluiten bij wat er gebeurt in de gemeenschappen. Dat betekent dat professionals een duidelijk beeld moeten krijgen van wat informele werkers bewerkstelligen binnen hun organisaties, hoe zij dit doen en welk type ondersteuning zij hierbij nodig hebben. Na de transformatie van de zorg voor jeugd is het ook een expliciete taak van formele werkers geworden om wijkgericht te werk te gaan en informele netwerken te versterken.

Uit ons onderzoek (dat vooral plaats heeft gevonden vóór de transformatie) blijkt dat professionals, de formele werkers,

gewend zijn samenwerking te zoeken vanuit het **'perspectief van de toegankelijkheid'**. Hierbij staat het bereiken van ouders met een migrantenachtergrond door de formele werker centraal. Zij komen bij wijze van spreken met een mooie stapel folders en vragen informele werkers of zij het formele aanbod aan hulp onder de aandacht van hun netwerk kunnen brengen.

Dit verschil in perspectief wordt vaak niet uitgesproken. Ook over verschillende rollen, verwachtingen van elkaar, randvoorwaarden die van belang zijn etc. wordt niet gecommuniceerd. Hierdoor loopt de samenwerking vaak stuk. Na de transformatie wordt in veel formele organisaties opnieuw nagedacht over hun rol in de wijk- ook ten aanzien van informele organisaties. In het huidige klimaat wordt het meer en meer voor de hand liggend voor de professional om verder te denken dan de 'stapel folders'. Maar hoe samenwerking dan wél opgezet moet worden en hoe formele en informele werkers samen op kunnen treden in het (wijkgericht) ondersteunen van gezinnen, is vaak nog een open vraag. Voor het beantwoorden van deze vraag is het noodzakelijk om met elkaar in gesprek te komen.

Informele werkers kunnen individuele gezinnen helpen met problemen, maar ondersteunen ook vaak **collectieve processen** van empowerment en bewustwording. Formele werkers helpen doorgaans **individuele** ouders of jeugdigen met een specifieke hulpvraag, maar moeten tegenwoordig ook de wijk versterken en de verbindingen tussen bewoners helpen tot bloei te komen. Het verschilt erg per formele organisatie in hoeverre deze de nadruk legt op individugerichte of gemeenschapsgerichte ondersteuning. Het is handig voor de samenwerking om als organisatie scherp te hebben waar je staat op dit gebied.

#### PERSPECTIEF VAN DE TOEGANKELIJKHEID

Professionals benaderen informele werkers vaak vanuit het idee dat de formele opvoedondersteuning te weinig bereik heeft onder gezinnen met een migrantenachtergrond. Doel van de samenwerking met informele werkers is de drempel verlagen naar professionele ondersteuning. Informele werkers vervullen een brugfunctie.

#### PERSPECTIEF VAN DE PEDAGOGISCHE CIVIL SOCIETY

Onderlinge relaties tussen mensen binnen de vrijwilligersorganisatie stimuleren hen om bewuster met opvoeding bezig te zijn en elkaar daarin te versterken. Informele werkers begeleiden dit. Doel van samenwerking met formele organisaties: dit proces versterken via kennis van professionals.



## A. Een (nieuw) beeld van elkaar

### SHEET 7.

Het doel van deze bijeenkomst is om een goede basis te leggen voor samenwerking. Na de inhoudelijke sheets van zojuist beginnen we met de eerste oefening: een (nieuw) beeld van elkaar.

### SHEET 8, HANDOUT P. 1

**Doelen:** Dit onderdeel combineert reflectie op de eigen organisatie met een presentatie aan de ander. Door een korte presentatie voor te bereiden waarin zij hun organisatie presenteren aan de groep, reflecteren deelnemers uit eenzelfde organisatie op hun werk voor migrantengezinnen, hun doelstellingen als het gaat om samenwerking en wat zij aan de ander kunnen bieden of juist van de ander nodig hebben.

**Focus** (toe te lichten door gespreksleider): Wanneer we met iemand kennis maken, proberen we meestal vooral verbinding te leggen met de ander. Wat zijn punten die we gemeen hebben? Waarin herkennen we elkaar en hoe kunnen we een connectie maken? Hierbij spelen veel onbewuste aannames, bijvoorbeeld over wat de ander vindt of wil, of over wat zijn/haar werk precies inhoudt. In deze oefening maken deelnemers (opnieuw) met elkaar kennis. Het doel is de aannames tijdelijk tussen haakjes te plaatsen, om zo met een open houding naar de ander te luisteren en meer over elkaar te leren. Een bijeffect kan zijn dat organisaties zelf ook scherp krijgen waar zij de nadruk op leggen in de ondersteuning die ze bieden.

**Duur:** 1 tot 1,5 uur, uitgaande van één of twee formele organisaties en enkele informele organisaties. Bij een grotere groep (regionaal/meer wijken) kost dit meer tijd, minstens 2 uur. De gespreksleider licht kort toe wat de bedoeling is (5 min), vervolgens gaat men uiteen in groepen en worden in 20 (tot 30) minuten de presentaties voorbereid. De presentaties duren 10 minuten, met ruimte voor enkele vragen kost dit een kwartier per organisatie. Soms komt er al een heel mooi gesprek op gang bij de presentaties. Geef daar ruimte voor, maar bewaak de tijd ook.

**Materiaal:** Voor elke aanwezige organisatie: Materiaal om een poster te maken (Flip-over vellen, stiften, eventueel ander materiaal voor visuele representatie).

**Werkwijze:** Deelnemers uit *eenzelfde organisatie* zitten bij elkaar. Samen maken zij een presentatie van maximaal 10 minuten voor de hele groep, aan de hand van de vragen in de hand-out. In het kort: elke organisatie gaat voor zichzelf na wat de belangrijkste taken zijn die de organisatie uitvoert in de ondersteuning van opvoeden en opgroeien. Wat zijn de belangrijkste ondersteu-

ningsvormen? Denk aan groepsgesprekken met ouders, informatie/advies, opvoedondersteuning. Wat zijn de belangrijkste doelgroepen? Wat biedt men vooral (individuele ondersteuning of collectieve ondersteuning) en wat zou men kunnen gebruiken van een eventuele partner (informeel/formeel) en samen willen bereiken? Maak eventueel een tekening. Na elke presentatie is er ruimte voor enkele vragen. In de hand-out zit een kader met voorbeelden: wijs de deelnemers daar eventueel op. In de hand-out is voorts een kader opgenomen waarin deelnemers tijdens de presentaties van anderen aantekeningen kunnen maken.

**SHEET 9** kan worden voorgezet bij de presentaties.

## B. De kracht van de ander

**Doelen** (informatie voor de gespreksleider): In dit onderdeel denken formele en informele werkers na over de kracht van de andere kant. Door elkaar te vertellen wat de kracht van de ander is worden verwachtingen duidelijk, maar ontstaat er ook een positieve basis die de 'toon' van de bijeenkomst positief kan beïnvloeden. Formele werkers denken dus na over de kracht van informele werkers, en andersom doen informele werkers dat over formele werkers. Waar zijn zij sterk of goed in?

### SHEET 10 (DE KRACHT VAN DE ANDER)

**Focus** (uitleg aan de groep, in eigen woorden): De aannames over de ander, die in het vorige onderdeel opzij geschoven werden, komen hier juist weer terug. De oefening die we gaan doen gaat over wat ieder van ons ziet in de ander. Maar, dan uitsluitend positief. Hierdoor ontstaan bevorderlijke beelden van de kracht van formeel en informeel. Deze beelden kunnen ook dienen als spiegel voor de deelnemers. Zij ontdekken op deze manier, door de ogen van een ander, nieuwe aspecten van hun eigen kunnen. Ook ontstaat er een basis van respect, erkenning en hoffelijkheid die zowel het verloop van de bijeenkomst als de toekomstige samenwerking op een gunstige manier kan beïnvloeden.

Uit voorgaande bijeenkomsten weten we dat de kracht van de ander vaak in vier thema's in te delen is. Specifiek kapitaal dat de ander 'heeft', valt uiteen in a) kennis en begrip, b) vaardigheden, c) positie en d) macht en middelen.

**Duur van de oefening:** 1/1,5 uur bij een à twee samenwerkingsverbanden (een of meer formele partners en enkele informele partners). 2 uur bij een grote groep (drie tot vijf potentiële samenwerkingsverbanden).

**Materiaal:** Flipover vellen (een of twee per groep). Op de flipovervellen wordt het kader nagetekend 'De kracht van de ander'



(kader 3 en 4 in de handout), met de categorieën: kennis en begrip, vaardigheden, positie, en macht en middelen.

### SHEET 11 LICHT DE OEFENING TOE.

#### Werkwijze:

1. Deelnemers verdelen zich in twee groepen: formeel en informeel.
2. Voor elke groep wordt er een gespreksleider benoemd. De gespreksleider is ook verantwoordelijk voor het overbrengen van de resultaten van de discussie aan de andere groep.
3. De groep formele werkers bespreekt met elkaar wat de kracht is van informeel. De groep informele werkers bespreekt de kracht van formele werkers (zie opdracht in de handout). Eerst denken deelnemers individueel na, schrijven krachten op in het kader in de handout en bedenken hier concrete voorbeelden bij. Deze delen zij met de eigen groep. Beide groepen vullen vervolgens aan de hand van de bijdragen van alle deelnemers een poster in, waar vooraf het kader 'Kracht van de ander' nagetekend is. De bijdragen dienen gebundeld te worden om herhaling te voorkomen.
4. De twee groepen presenteren de uitkomsten vervolgens aan elkaar. Het is daarbij belangrijk om de groepen te stimuleren niet alleen algemene krachten te noemen, maar hier ook zoveel mogelijk concrete voorbeelden van te geven. De andere groep mag feedback geven.

Klopt het? Hebben ze iets over het hoofd gezien? Zijn er krachten genoemd waar ze zelf niet eerder aan gedacht hadden? Zijn er krachten die verbonden zijn aan specifieke voorwaarden?

*NB Bijlage 1 'Krachten van formeel en informeel' geeft een overzicht van krachtpunten die in eerdere bijeenkomsten zijn genoemd. Deze kunnen voor de gespreksleider als controleantwoorden dienen. Wanneer u deze vooraf bestudeert, kunt u makkelijker aan de hand van de lijst krachten die deelnemers over het hoofd zien inbrengen als aanvulling op de inbreng van deelnemers.*

5. Sluit de oefening af met een korte meditatieve wandeling (indien hier tijd voor is): Hierna schrijft elke deelnemer voor zichzelf op wat zijn of haar grootste krachten zijn, volgens **eigen** oordeel. Dit overzicht wordt meegenomen naar het gesprek met de beoogde samenwerkingspartner(s) in het tweede (dag)deel.

**Variant:** Een mogelijke variant op dit onderdeel is om deelnemers de opdracht te geven de kracht van de ander te noemen. Dat dient te gebeuren op een manier die voor de ander zo verrassend mogelijk overkomt. Hierdoor worden algemene en breed bekende krachtpunten gemeden. Wel ontstaat er waarschijnlijk een minder uitvoerig beeld van de kracht van formeel en informeel. De opdracht luidt in dit geval: Beschrijf de kracht van formeel en informeel op een manier die zowel waar is, als origineel en verrassend. De groep die de andere groep het meest verrast met origineel verwoorde krachtpunten, wint.



# Deel 2: Visie op samenwerking

In het tweede (dag)deel verkennen deelnemers elkaars visie op samenwerking. Er ontstaat een duidelijker beeld van:

1. Wat samenwerking kan betekenen, welke verschillende doelen nagestreefd kunnen worden.
2. Welke thema's van belang zijn voor de partners aan tafel, welke spanningen de samenwerking mogelijk belemmeren.

## C. Vormen van samenwerking

**Doelen:** Aan de hand van voorbeelden staan de deelnemers stil bij verschillende soorten van samenwerken.

**Focus:** Samenwerking kan verschillende vormen aannemen. Om tot een gedeeld beeld te komen dat de ambities, dromen en behoeften van beide kanten in zich draagt, kan het inspirerend zijn om naar voorbeelden te kijken en aan de hand hiervan het vizier te verbreden. Hebben potentiële samenwerkingspartners wel hetzelfde type samenwerking voor ogen? Dit onderdeel biedt een aantal voorbeelden van samenwerking. Aan de hand van deze voorbeelden kunnen de deelnemers met elkaar in discussie gaan over waarin zij zich herkennen en in welke richting zij verder willen werken. De voorbeelden komen uit het onderzoek dat de onderzoekers van KIS en Tienplus eerder uitvoerden.

**Duur:** 40 minuten (20 minuten presentatie, 20 minuten discussie).

**Materiaal:** PPT-presentatie (voor 'extra onderdeel' – eventueel aan het eind te doen: handout).

**Werkwijze:** De gespreksleider presenteert de verschillende voorbeelden en staat steeds samen met deelnemers stil bij de condities die nodig zijn om een dergelijk samenwerkingsverband te laten slagen. De deelnemers geven vervolgens aan welk type samenwerking zij het meest aansprekend vinden.

### TOELICHTING POWERPOINT

De gespreksleider presenteert een aantal voorbeelden van samenwerking. De ene samenwerkingsvorm is meer gefocust op toegang en op individuele zorg, de andere juist meer op gemeenschapsgerichte ondersteuning. In de voorbeelden ligt de nadruk de ene keer op het versterken van het reeds bestaande werk van informele werkers, de andere keer op het toegankelijker of diversiteitgevoeliger maken van formele zorg, of bijvoorbeeld op het samen ontwikkelen van geheel nieuwe vormen van ondersteuning. Eventueel kan de bijeenkomstleider een voorbeeld weglaten (bijvoorbeeld voorbeeld 3).

### VOORBEELD 1: OVER DE DREMPEL (SHEET 13-14) (UITLEG VOOR GESPREKSLEIDER)

In de samenwerkingsvorm 'over de drempel' begeleiden informele werkers ouders naar het bestaande aanbod, door hen te wijzen op mogelijkheden, twijfels weg te nemen, en door vaak letterlijk mee te gaan naar de professionele dienst. Hier richt de samenwerking zich op toeleiding en toegankelijkheid van reguliere voorzieningen. De informele werkers maken een verbinding tussen bestaand aanbod en gezinnen die daar baat bij kunnen hebben maar barrières ervaren. Voor het leiden naar professionele ondersteuning kan in meer of mindere mate 'voorwerk' door de informele werkers nodig zijn. Bijvoorbeeld, door ouders in informele setting voor te lichten over het werk van formele organisaties en door vertrouwen op te bouwen.

Een voorbeeld hiervan is het werk van intermediairs in Dordrecht. De intermediairs zijn informele werkers uit verschillende migrantengemeenschappen in deze stad. Middels het project 'Met één hand kun je niet klappen' (FORUM) werden zij getraind om een brug te slaan tussen moeilijk bereikbare gezinnen en reguliere voorzieningen. De intermediairs hadden al voor aanvang van het project een duidelijke rol als sleutelfiguur en vertrouwenspersoon binnen hun gemeenschap.



In de training kregen zij de kennis en vaardigheden aangereikt voor het signaleren van opvoedproblemen en het wegwijs maken van ouders in de mogelijkheden voor opvoedondersteuning binnen Dordrecht. De intermediairs zetten zich onder andere in om gezinnen met een migratieachtergrond te leiden naar reguliere opvoedondersteuning en jeugdhulpverlening. Dat doen zij door het bieden van een 'voortraject': inzicht geven in de eigen situatie en behoeften en wegwijs maken in de (specialistische) voorzieningen. De intermediairs doen dit door bijvoorbeeld ouders aan te spreken op 'vindplaatsen' zoals het schoolplein. Dankzij hun positie als vertrouwenspersoon helpen zij ouders te vertrouwen op de mogelijkheid van verandering en ondersteuning. Intermediairs gaan vaak mee naar de hulpverlener bij een eerste contact. Ook hebben zij een rol als tolk wanneer er een taalprobleem is. Een aantal intermediairs gaat op huisbezoek bij gezinnen, bijvoorbeeld om informatie te geven over peuterspeelzalen. De informele werker is dus vertrouwenspersoon van de ouder; doet 'voorwerk' met de ouder, geeft informatie over beschikbare diensten, gaat mee bij het eerste contact en vertaalt waar nodig.

(Sheet 14) De formele werkers hebben in dit voorbeeld een rol in het scheppen van de juiste **randvoorwaarden**. Zij trainen en coördineren de vrijwilligers. Ze zorgen daarbij voor korte lijnen en een vast gezicht. Vrijwilligers moeten hen snel kunnen vinden en betrekken bij het traject. De formele werkers zorgen dat de informele werkersvrijwilligers niet overvraagd worden. Bij echte formele **hulptrajecten** zijn formele werkers de trekker. Zij zorgen er voorts voor dat het vertrouwen, dat de vrijwilligers opbouwen bij ouders in de formele hulp, niet wordt beschaamd. Indien nodig vragen ze advies aan de informele werker over hoe zij ouders in bepaalde gevallen optimaal dienen te ondersteunen.

## VOORBEELD 2: VERSTERKEN VAN DE VEILIGE RUIMTE (SHEET 15)

Een 'veilige ruimte' is een vorm van verbinding tussen mensen waarbinnen zij in staat zijn in positieve termen over zichzelf en hun identiteit te denken, tegen dominante negatieve beelden in. Door het ontstaan van deze positieve beelden, ontwikkelt zich ook de ruimte om op zoek te gaan naar mogelijkheden voor verbetering van de eigen situatie. Ook vormt zich een bodem van onderling vertrouwen waardoor ervaren problemen bespreekbaar worden.

In de huidige maatschappelijke context kunnen ouders uit migrantengroepen soms stigmatisering ervaren, onder andere door veel negatieve (media)aandacht voor problematisch gedrag van jongeren uit hun gemeenschap en indirect ook voor hun rol als opvoeders. Hierdoor kan soms het gesprek over opvoeding moeilijk op gang te brengen zijn. Migrantenouders die worden

uitgenodigd om over opvoeding te praten bij formele organisaties kunnen zich, bijvoorbeeld, al bij voorbaat als 'probleemgeval' benaderd voelen, en daarom terugdeinzen. De veilige ruimte, die binnen een migrantenorganisatie kan ontstaan als daar het gesprek over opvoeden wordt gevoerd, biedt ouders de kans om met elkaar een vraag te articuleren vanuit het eigen perspectief. Uit ons onderzoek blijkt dat informele werkers een cruciale rol kunnen hebben in het begeleiden van dit proces. Vaak kunnen zij hierbij wel ondersteuning van formele werkers gebruiken.

Formele werkers kunnen op verschillende manieren dit proces versterken. Een daarvan is dat zij simpelweg informele werkers faciliteren in hun taak, door materiële randvoorwaarden te creëren, bijvoorbeeld een ruimte regelen voor bijeenkomsten, of door financiële of organisatorische ondersteuning te bieden (meer hierover in het volgende voorbeeld). Een andere mogelijkheid is dat formele werkers het proces versterken met hun eigen deskundigheid. In dit geval verlenen informele werkers aan formele werkers toegang tot de 'veilige ruimte' die zij samen met groepen ouders in het leven hebben geroepen, zodat formele werkers met hun expertise het proces van verandering kunnen begeleiden.

Een voorbeeld van dit type samenwerking uit eerder onderzoek is de samenwerking tussen een Ouder- en Kindcentrum (OKC) en twee migrantenorganisaties in Amsterdam Nieuw-West (casus 'OKC op locatie' in Ponzoni, 2012). De formele werkers sluiten aan bij de inspanningen van informele werkers en bieden versterking door hun kennis en expertise beschikbaar te stellen. In de praktijk kan dit betekenen dat zij binnen de migrantenorganisaties aanwezig zijn en deelnemen aan de (informele) gesprekken die daar tussen ouders plaatsvinden. Er kunnen ook meer geformaliseerde bijeenkomsten en trajecten plaatsvinden, maar in beide gevallen sluiten professionals aan bij een eerder bestaand proces.

Een belangrijke randvoorwaarde voor slagen is dat formele werkers niet uitgaan van een zelf ontwikkeld vast programma (cursus of individuele trajecten), maar bereid zijn om in te spelen op wat er binnen de collectieve ruimte gebeurt. Ook is het belangrijk dat zij kansen grijpen die de dynamiek tussen ouders biedt om een verbinding met hen te leggen. Informele werkers moeten in staat zijn om de formele werkers toegang te bieden tot de veilige ruimte.

## VOORBEELD 3: INFORMELE INZET NIEUW LEVEN INBLAZEN (SHEET 16):

Deze vorm van samenwerking neemt, net als de vorige, het bestaande werk van informele werkers als startpunt. Formele werkers ondersteunen informele werkers zodat hun werk, dat



afhankelijk is van vrijwillige inzet, minder kwetsbaar wordt, zonder dat het informele karakter van dit werk verandert.

M. (informele werker) zet zich in voor het verbreken van isolement van Afrikaanse vrouwen in Zaandam. Zij was een van de contactvrouwen van de succesvolle stichting Buitenlandse Vrouwen Overleg (BOV). Sinds BOV niet meer bestaat is M. samen met enkele andere contactvrouwen actief gebleven, om te vermijden dat vrouwen weer geïsoleerd raken, zonder enige vorm van coördinatie of vrijwilligersvergoeding. Wanneer kosten gemaakt moeten worden, dekt M. deze zelf. Deze situatie is niet lang vol te houden. M. heeft behoefte aan inbedding met een minimum aan coördinatie, een kleine onkostenvergoeding en steun door formele werkers om dit werk op een duurzame manier voort te zetten. Samen met de projectmanager van het Jeugdteam Pelders- en Hoornseveld, Poelenburg in Zaandam, wordt een nieuwe constructie bedacht, waarbij M. koffieochtenden organiseert in het buurthuis De Poelenburgt. De kosten hiervoor worden door het Jeugdteam gedekt. Daarnaast kan M. altijd aankloppen bij de professionals van het jeugdteam wanneer zij vragen of ondersteuning nodig heeft. Inmiddels worden de koffieochtenden bezocht door een groep van twintig tot dertig vrouwen met zeer verschillende achtergronden (niet meer alleen Afrikaans). Op verzoek van deze vrouwen worden steeds meer themabijeenkomsten georganiseerd (drie van de vier ochtenden per maand), waarin iemand van het jeugdteam of een andere dienst aanschuift en met de vrouwen een specifiek thema uitdiept. De professionals van het Jeugdteam zien het als hun taak om de informele inzet van M. te koesteren en te ondersteunen zodat dit een duurzame vorm krijgt. Naast de materiële ondersteuning die zij van het jeugdteam krijgt, vindt M. het ook heel belangrijk om te zien dat er andere mensen zijn die ook deze vrouwen willen helpen. Dit werkt voor haar zeer motiverend.

#### VOORBEELD 4 (SHEET 17-18)

Formele en informele werkers kunnen ook samen geheel nieuwe projecten bedenken en met elkaar opzetten om de wijk te versterken, waarbij zij gebruik maken van de krachten uit beide kanten.

Een mooi voorbeeld hiervan, ook uit Zaandam, is de samenwerking tussen het Jeugdteam Pelders- en Hoornseveld, Poelenburg en de jongerenorganisatie Siaz, verbonden aan een Turkse moskee. Dit betreft een project over vaderbetrokkenheid dat door de betrokkenen onder de noemer 'bewustwording in actie' wordt uitgevoerd. Het idee hierachter, dat zij samen hebben ontwikkeld, is dat een goede strategie om bewustwording en gedragsverandering in een gemeenschap te bevorderen (waarbij de kritische lading ervan niet verlamvend gaat werken) de volgende stappen inhoudt:

1. Een praktische mogelijkheid scheppen voor gedragsverandering.
2. Mensen aansporen om hier gebruik van te maken.
3. Pas nadat bewoners hiermee aan de slag zijn gegaan het gesprek aangaan over waarom dit zo belangrijk is en dit gesprek gebruiken als basis voor kennisoverdracht.

De formele en informele werkers constateerden een lage vaderbetrokkenheid onder bewoners, onder andere onder de achterban van Siaz. Zo ontstond het initiatief 'Vader-en-zoon zwemmen'. Het Jeugdteam financiert hierbij een tijd lang gratis zwemmen voor vaders en zonen, onder begeleiding van Siaz vrijwilligers. Tegelijkertijd gaan de vrijwilligers van Siaz met vaders informeel het gesprek aan over opvoeding. Dezelfde vaders worden vervolgens uitgenodigd voor een thema-avond over waarom het zo belangrijk is dat vaders iets samen met hun zonen doen. Het belang van mannelijke rolmodellen en de verschillende aspecten van het vader zijn komen hierbij aan de orde. Deze vaders worden niet aangesproken als 'vaders die het niet goed doen' maar juist als vaders 'die iets heel goeds gedaan hebben'. Daarnaast wordt ook een bijeenkomst met de moeders gehouden over de rol van vaders. Dankzij het vader-en-zoon zwemmen ontstaat een vruchtbare basis om met vaders (en moeders) in gesprek te gaan. Vaders kunnen immers het gesprek over vaderbetrokkenheid voeren vanuit de positie van iemand die iets belangrijks aan het doen is voor het kind.

(Sheet 18) Belangrijke **randvoorwaarde** bij beide Zaanse voorbeelden was dat het jeugdteam in Zaandam sterk inzet op wijkgericht werken. Door veel samen te werken met informele organisaties in de wijk heeft het team belangrijke voelsprietten om aan te voelen wat er leeft in de wijk. En worden initiatieven ontwikkeld en ondersteund die hierop aansluiten. Dit is een duidelijke beleidskeuze in Zaandam: er worden speciaal medewerkers aangetrokken die dit goed kunnen (contact met de wijk) en hier tijd en aandacht voor mogen vrijmaken. Het is een andere manier van invulling van preventie.

#### VOORBEELD 5: CONSULTATIE (SHEET 19)

In deze vorm van samenwerking werken formele en informele werkers samen aan een duurzame verbetering van de toegankelijkheid en kwaliteit van de formele voorzieningen. Formele en informele werkers overleggen, over wat informele werkers zien en horen aan vragen en behoeftes die leven onder bewoners van de wijk. Dit kunnen ze doen in informele ontmoetingen of in meer geformaliseerde bijeenkomsten of gesprekken. Daarbij zoeken ze samen naar wat mogelijk ontbreekt in het bestaande aanbod. Waar wenselijk worden informele werkers betrokken bij het ontwikkelen van nieuw beleid of bij een plan van aanpak voor verandering.



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

Een belangrijke randvoorwaarde is dat de formele werkers open staan voor de adviezen.

## DISCUSSIE

Na de uitleg over de voorbeelden is er ruimte voor discussie. Welke voorbeelden herkennen de deelnemers, welke vinden zij waardevol? Zien ze het belang van de randvoorwaarden?

## EXTRA ONDERDEEL (EVENTUEEL) SHEET 20

In groepjes van drie tot vier personen (het liefst gemixt formeel-informeel) formuleren deelnemers vervolgens zelf een voorbeeld van samenwerking aan de hand van de vragen in de hand-out. Hierbij benoemen zij expliciet wat de doelstelling van de (bedachte) samenwerking is en wat er precies gedaan wordt in kader van de samenwerking. Ook denken ze na over wie welke rol heeft en welke condities van belang zijn. De antwoorden worden plenair teruggekoppeld en op een flipover geschreven. Eventueel kan na afloop gestemd worden op het leukste idee.

## D. Wat staat er in de weg?

### POWERPOINT SHEET 21

Doelen: Gevoelige thema's, rondom welke vaak spanning ontstaat in (beginnende) samenwerkingsverbanden, komen op tafel en worden besproken. De deelnemers ontdekken van elkaar hoe zij hiernaar kijken en zien waar mogelijke spanningen in de samenwerking kunnen ontstaan.

**Focus:** Aan de hand van verschillende citaten komen drie thema's aan bod: 1. Onevenwicht in macht en middelen; 2. Loyaliteit en vertrouwen; 3. Gevoeligheid voor andere waarden en de positie als migrant.

**Duur:** 15-20 minuten per thema (afhankelijk van hoeveel citaten besproken worden).

**Materiaal:** Citaten (hier in bijlage 2 en in de hand-out).

**Werkwijze:** De gespreksleider kiest een aantal thema's en citaten om te bespreken aan de hand van zijn of haar voorkeuren van de deelnemers. De citaten worden voorgelezen (vraag eventueel deelnemers om, om de beurt een citaat voor te lezen). Na elk citaat krijgen deelnemers de gelegenheid om te reageren: Herkennen zij zich hierin? Wat vinden zij hiervan? Wat komt in hen op wanneer ze dit horen?

**Toelichting:** De citaten zijn ingedeeld in de volgende thema's (onderstaande toelichting is eventueel te gebruiken voor nadere uitleg door de gespreksleider of te gebruiken bij bespreking van de citaten):

1. **Onevenwicht in macht en middelen:** Dit thema gaat over de spanning tussen de gevestigde/betaalde positie van formele werkers en de meer onzekere/kwetsbare positie van informele werkers. Een terugkomende klacht onder informele werkers is dat zij zich 'gebruikt voelen' door de formele werkers waarmee zij trachten samen te werken. Bijvoorbeeld omdat zij slechts *ad hoc* worden ingeschakeld om 'brandjes te blussen', terwijl formele werkers vervolgens geen gehoor geven bij vragen of behoeftes van de informele werkers zelf. Of dat zij het gevoel hebben dat ze 'de gaten moeten dichten' in een formeel systeem dat hen blijkbaar nodig heeft om goed te kunnen functioneren, maar waar zij zelf geen herkend (en beloond) onderdeel van zijn. Relevant voor dit thema is de vraag waar het uitgangspunt van samenwerking ligt. Wanneer samenwerking zo is opgezet dat informele werkers een bestaand formeel systeem van ondersteuning versterken (bijvoorbeeld door de drempel te verlagen naar bestaand aanbod voor opvoedondersteuning), zullen zij eerder verwachten dat er iets tegenover hun vrijwillige inzet staat. Dit kan dan gecompenseerd worden in de vorm van vrijwilligersvergoeding, trainingen, of een andere vorm van erkenning voor hun inzet. Een samenwerking kan echter ook opgezet worden vanuit het idee dat formele werkers de taak hebben om informele organisaties te versterken in hun positieve bijdrage aan het pedagogische klimaat in de wijk. In dit laatste geval zullen informele werkers de samenwerking ervaren als een ondersteuning van wat zij zelf al proberen te bewerkstelligen, en zal minder gemakkelijk een gevoel van onevenwicht of onrechtvaardigheid opkomen. Het is dus van belang om bij het opzetten van een samenwerking goed te kijken naar het uitgangspunt: Ondersteunen formele werkers informele werkers in het bereiken van de





doelstellingen en ambities van hun vrijwilligersorganisatie? Of vragen formele werkers de informele werkers juist om met hun inzet de effectiviteit, bereik of kwaliteit van het formele aanbod te versterken? Het is mogelijk dat de beoogde samenwerking beide doelen nastreeft. Heldere communicatie over percepties en verwachtingen op dit punt is van groot belang.

- Loyaliteit en afstand.** De citaten in dit thema gaan over de verwachting van formele werkers dat informele werkers 'de brug slaan naar het formele aanbod', en de spanningen die met deze verwachting gepaard gaan. Vaak blijkt het vertrouwen van formele werkers in informele werkers (vooral wanneer deze vanuit migrantenorganisaties actief zijn) samen te hangen met de mate waarin de informele werkers bereid zijn om een actieve inspanning te leveren om de eigen achterban te verbinden met het formele aanbod. Wanneer informele werkers deze inspanning niet actief (willen) leveren, staat dit in de ogen van formele werkers al snel gelijk aan mensen 'afschermen' van het formele aanbod, of, in het verlengde daarvan, van de het hele systeem van maatschappelijke ondersteuning en zelfs van de Nederlandse samenleving. De eerste citaten laten zien dat formele werkers het vaak 'verdacht' vinden als informele werkers niet doorverwijzen of niet voldoende inspanning leveren om de negatieve beeldvorming rondom professionele opvoedondersteuning te veranderen. Informele werkers geven daarentegen aan dat zij wel de afstand willen verkleinen, maar dat het doorverwijzen naar professionals niet altijd past bij hun werkwijze: hun emancipatoire functie is vaak ook gericht op het bouwen van vertrouwen binnen een 'veilige ruimte' (zie eerdere voorbeelden en kader hieronder). Informele werkers vinden verbinding meestal even belangrijk, maar niet altijd in de vorm die formele werkers verwachten. Op welke manier kan de professional toegang krijgen tot deze veilige ruimte? In hoeverre kan de migrantenorganisatie als een 'gesloten gemeenschap' gezien worden? Moeten migrantenorganisaties meer investeren in verbinding met Nederlandse ouders die geen migrantenachtergrond hebben? Het verkennen van elkaars visie op deze onderwerpen is van groot belang voor het bouwen aan wederzijds begrip en vertrouwen. Bij het bespreken van dit thema is het van belang om de bredere maatschappelijke context in beschouwing te nemen. In het huidige politieke en maatschappelijke klimaat wordt van Nederlandse burgers met een migrantenachtergrond vaak (expliciet of impliciet) verwacht dat zij hun verbinding met de Nederlandse samenleving actief bewijzen, anders dan van Nederlandse burgers die geen (of een minder zichtbare) buitenlandse achtergrond hebben. De maatschappelijke bijdrage van migrantenzelforganisaties staat dan ook vaak ter discussie. Dit kan voor informele werkers, die zich volop

inzetten om sociale problemen in hun gemeenschap aan te pakken, ontmoedigend werken. Tegelijkertijd maakt dit maatschappelijke klimaat migranten ouders ook extra kwetsbaar omdat zij het gevoel hebben dat zij niet geaccepteerd worden of negatief afgeschilderd worden. Dit maakt de behoefte aan een veilige ruimte groter. Een dergelijke ruimte sluit overigens niet per se mensen met een andere etnische achtergrond uit, maar kan ook een ruimte zijn voor verbinding. Zo hebben meerdere migrantenorganisaties een multi-etnische achterban. Het laatste citaat geeft een zeer uitgesproken (patriarchaal getint) standpunt weer van een CJG-manager, die een expliciet onderscheid maakt tussen 'wij' en 'zij', en stelt dat 'zij' vooral van 'ons' moeten leren. Dit vrij extreem standpunt is zeker niet representatief voor de visie van de formele werkers die wij in ons onderzoek hebben gesproken, maar legt wel een spanning bloot die impliciet of expliciet een rol kan spelen in de relatie tussen formele en informele werkers.

#### VEILIGE RUIMTE:

Een ruimte waarin mensen er met elkaar in slagen een positief beeld van zichzelf en de eigen identiteit te ontwikkelen, tegen de negatieve beelden van hun groep die in de samenleving dominant zijn.

Bijvoorbeeld migrantenouders die samen afstand nemen van het beeld van 'falende ouders' en vanuit een positief zelfbeeld met elkaar werken aan ouderschap.

- Gevoeligheid voor andere waarden en de positie als migrant.** Omgaan met discriminatie en negatieve beeldvorming – of breder: met de minderheidspositie – is een belangrijk thema voor veel ouders met een migrantenachtergrond. Informele werkers zijn vaak bekend met verschillende soorten discriminatie-ervaringen van ouders en helpen hen om hiermee om te gaan. Discriminatie wordt ervaren in verschillende contexten, onder andere op school. Ouders worstelen soms ook met vooroordelen die ten opzichte van hun waarden in de omgeving kunnen bestaan; of met het verenigen van eigen waarden en waarden in de omgeving. Binnen dit thema gaat het erom dat vertrouwen in formele organisaties bij informele werkers en ouders pas kan ontstaan als zij voldoende herkenning of erkenning bij formele werkers voor de genoemde thema's bespeuren. Niet alle formele werkers zijn even sensitief of kunnen even goed inspelen op dit soort thema's wanneer zij in gesprek zijn met ouders. Ook kan het voorkomen dat ouders en informele werkers dit slechts denken. Informele werkers of ouders met wie formele werkers contact hebben kunnen bijvoorbeeld het gevoel





hebben dat hulpverleners zonder migratieachtergrond weinig kennis en begrip hebben van hun achtergrond. Of dat zij hun positie en ervaringen als migrant of kind van migranten niet begrijpen; of een opvoedvisie hanteren die ouders niet als eigen herkennen. Ook kan het zijn dat ouders niet bij formele werkers aan willen kloppen als zij met problemen kampen die met discriminatie te maken hebben, omdat zij bang zijn dat formele werkers deze ervaring niet zullen herkennen of zullen bagatelliseren en als 'misinterpretatie' aanduiden. Ook kan het voorkomen dat ouders bang zijn dat formele werkers hun waarden niet begrijpen en daardoor te snel oordelen over hun situatie zonder context. Informele werkers kunnen dan in een lastige tussenpositie terecht komen. Hoe gaan formele en informele werkers hier onder elkaar mee om? Belangrijk in de discussie is dat deelnemers met elkaar uitwisselen wat zij denken over discriminatie of het ondersteunen van ouders in hun waardenopvoeding – ook als deze waarden niet met die van henzelf overeenkomen. En hoe eventuele vooroordelen van ouders en van professionals te adresseren.



# Deel 3: Opzetten van samenwerking

Het derde (dag)deel is gericht op het opzetten van een specifieke samenwerking. Deelnemers (of een subgroep: deelnemers uit een samenwerkingsverband, bij meer samenwerkingsverbanden) gaan concreet kijken wat ze voor elkaar kunnen en willen betekenen en, zo mogelijk, specifieke plannen ontwikkelen.

## E. De kern van het samen doen

### POWERPOINT SHEET 22

**Doelen:** Deelnemers uit elk samenwerkingsverband maken expliciet welke vorm van samenwerking zij voor ogen hebben, op basis van wat zij zelf kunnen bieden. Zij formuleren samen doelstellingen en staan stil bij wat nodig is om deze doelstellingen te bereiken.

**Duur:** 1,5 uur.

**Materiaal:** De poster die de organisaties in het onderdeel 'Een nieuw beeld van elkaar' (deel 1) hebben gemaakt. Velletje "Wat is je eigen kracht" (Handout) die aan het einde van het onderdeel 'De kracht van de ander' (deel 1) dat door elke deelnemer is gevuld. Een flipovervel (per samenwerkingsverband) waar een grote 'Boom van de samenwerking' getekend kan worden. Stiften voor elke deelnemer.

**Werkwijze:** Deelnemers uit elk potentieel samenwerkingsverband zitten met elkaar rondom een tafel.

1. De posters die de betreffende organisaties gemaakt hebben in het onderdeel 'Kennis maken met elkaar' worden op tafel gelegd. Deelnemers krijgen de tijd om vragen te stellen aan elkaar, eventueel naar aanleiding van de poster en de presentatie. Mocht er intussen veel tijd zijn verstreken sinds het eerste onderdeel van de bijeenkomst is gehouden, dan kunnen deelnemers de posters weer voor elkaar kort toelichten.

2. Deelnemers vertellen elkaar wat zij denken dat hun eigen belangrijkste kracht is, op basis van wat zij in de handout hebben opgeschreven in het kadertje "Wat is je eigen kracht". Ook vertellen ze elkaar wat zij nodig hebben van de ander.

3. Vervolgens gaan ze concreet met elkaar bespreken wat zij met elkaar willen doen. De doelstelling van de samenwerking wordt besproken: Wat wil je samen bereiken? Leg ideeën op tafel en kijk of je op een lijn zit. Beantwoord samen de vragen uit de handout.

4. **(Optioneel onderdeel, als er tijd is):** Boom van Samenwerking (sheet 23). Deelnemers vullen de 'Boom van samenwerking in'. Hierbij tekenen zij een boom op een groot vel. De stam, gebladerte en de ruimte bij de grond/wortels moeten groot genoeg zijn om in te schrijven. Ook moet er genoeg ruimte zijn aan beide kanten van de boom (zie opdracht in de handout). De groepjes vullen eerst de **vruchten** in: Dit zijn de doelstellingen van samenwerking die hiervoor benoemd zijn. Vervolgens schrijven ze bij de **wortels** welke grondstoffen zij in huis hebben: Wat brengt iedere partij aan kennis, expertise, ervaring? Wat is ieders kracht? Schrijf vervolgens in de **stam** de rollen op die de partners op zich moeten nemen om de samenwerking te laten slagen, zorg dat deze goed aansluiten bij de kracht die in de wortels genoemd is, maar ook bij de doelstellingen. In de handout en in bijlage 3 staat een lijst met rollen die in vorige bijeenkomsten is ontwikkeld. Laat als hier tijd voor is de deelnemers deze rollen eerst lezen als inspiratie. Vervolgens moeten deelnemers enkele rollen noemen die zij van toepassing vinden op zichzelf of op de ander. Samen moeten ze tot een selectie komen van maximaal vijf of zes rollen die in hun samenwerkingsverband essentieel zijn. Deze worden in de stam geschreven. Wat is er nog meer nodig om de doelstellingen te behalen? Boven de boom tekenen deelnemers nog een **zon**: daarin



komen de belangrijkste randvoorwaarden die volgens de partners van belang zijn om de samenwerking te laten slagen. Als laatste tekenen zij een *gieter*: Hierin noteren zij wat zij van andere partijen nodig hebben.

5. (Optioneel onderdeel, als er tijd is): Valkuilen (sheet 24). Deelnemers bespreken met elkaar wat zij als valkuilen of risico's in de specifieke samenwerkingsvorm zien (zie handout voor valkuilen die uit het onderzoek komen)
6. In de laatste stap van deze oefening maken deelnemers concrete afspraken voor het vervolg. Wat is de volgende stap? Wie doet wat en met welke planning? Gebruik eventueel de handout om de afspraken te noteren.

## F. Evaluatie: Afspraken voor vervolg

### POWERPOINT: SHEET 25

De gehele groep zit weer bij elkaar. In het geval de groep in het vorige onderdeel uit elkaar is gegaan in verschillende subgroepen, presenteert elk samenwerkingsverband kort wat uit de sessie is gekomen. Vervolgens evalueren de deelnemers de bijeenkomst plenair en worden er concrete stappen voor een vervolg genoemd.

## G. Afsluiting: Een wens voor de toekomst

Voor het afsluiten van de bijeenkomst op een leuke manier die positieve energie achterlaat, kan men eventueel een van de twee volgende oefeningen uitvoeren:

1. **De brief.** Opdracht: Net zoals in het bos van de verhalen van Toon Tellegen, schrijven de deelnemers elkaar brieven, die door de wind bezorgd worden. Ga als je wilt 5 minuten wandelen, en schrijf in je hoofd een brief aan een van de aanwezige organisaties (mag ook de jouwe zijn!). "Lieve..." In de brief moet een wens voor de toekomst zitten. Maar je mag ook een advies brengen of een vraag stellen. Maak eventueel kort aantekeningen. Hierna draagt degene die dat graag wil zijn brief voor aan de groep.
2. **De fietsbel** (nodig: een fietsbel!)Iedereen mag eerst even zelf nadenken over de vraag: Wat moet er nu gebeuren? Wat zijn vervolgstappen/wat wil je graag dat er naar aanleiding van deze bijeenkomst zou gebeuren. Daarna: tafels en stoelen aan de kant. Een rondje door de zaal lopen, door elkaar heen (de fietsbel gaat: doorlopen! De fietsbel gaat: Stoppen!). Ga op het moment van stoppen in gesprek met de persoon die het dichtste bij je is. Je vraagt elkaar: Wat moet er nu gebeuren? Aan de hand van de gesprekken verzamelen we plenair ideeën: wat is er gezegd? Dit doen we nog steeds staand in de zaal.



# BIJLAGE 1 Krachten van formeel en informeel

De volgende krachtpunten zijn genoemd tijdens de tweedaagse onderzoekswerkplaats in Doorn in 2015. Hiervoor zijn ervaringen van deelnemers als kennis uit eerder onderzoek van de onderzoekers gebruikt. Ook de indeling in vier categorieën is

tijdens de onderzoekswerkplaats ontstaan. Deze krachtpunten kunnen voor de gespreksleider als controleantwoorden gelden, om blinde vlekken tijdens de plenaire discussie aan de orde te kunnen stellen.

## Kader B1a. 'De kracht van formeel'

<b>KENNIS en BEGRIP</b> <b>FORMEEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedagogische kennis</li><li>• Woorden geven</li><li>• Sociale kaart</li></ul>	<b>VAARDIGHEDEN</b> <b>FORMEEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organisatorische vaardigheden</li><li>• Luisteren</li><li>• Multidisciplinaire benadering</li><li>• Objectieve blik</li></ul>
<b>POSITIE</b> <b>FORMEEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Korte lijnen en overzicht</li><li>• Contact met beleidsmakers</li><li>• Link tussen informele werkers</li><li>• Autoriteit en geloofwaardigheid</li></ul>	<b>MACHT en MIDDELEN</b> <b>FORMEEL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Financiële middelen</li><li>• Ruimte</li><li>• Formele macht</li><li>• Doorzettingskracht naar instanties</li></ul>



## Kader B1b. 'De kracht van informeel'

### KENNIS en BEGRIP

#### INFORMEEL

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

### VAARDIGHEDEN

#### INFORMEEL

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

### POSITIE

#### INFORMEEL

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

### MACHT en MIDDELEN

#### INFORMEEL

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

## Uitleg krachtpunten:

### KENNIS EN BEGRIP

#### FORMELE WERKERS.

**Pedagogische kennis.** Formele werkers hebben veel kennis over opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Deze kennis is van groot belang bij het helpen van gezinnen met complexe opvoedvragen.

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

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

**Sociale kaart en financieringsmogelijkheden.** Informele werkers vinden ook de kennis van de sociale kaart die formele werkers hebben van groot belang. Zij weten hoe de jeugdhulp binnen de gemeente is georganiseerd, kennen de mogelijkheden. Formele werkers weten ook vaak beter wat de (financiële, wettelijke en structurele) mogelijkheden zijn om handen en voeten te geven aan innovatieve ideeën en initiatieven van informele werkers.

#### INFORMELE WERKERS

**Kennis van twee culturen.** Informele werkers hebben zowel kennis van de Nederlandse cultuur als van de cultuur van herkomst van de migrantengroep, dit betreft opvoednormen maar ook bijvoorbeeld de rolverdeling in een familie of een bredere gemeenschap. Ze weten wat ouders uit met hun zelfde



achtergrond belangrijk vinden en op welke manier zij het beste benaderd kunnen worden.

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

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

**Kennis van formeel aanbod.** Wanneer informele werkers hun kennis van de culturele en sociale omgeving van de doelgroep combineren met een uitvoerige kennis van het gemeentelijk aanbod aan ondersteuning voor gezinnen (sociale teams, wijkteams of jeugdteams) hebben zij een uitstekende kennisbasis om als brug te functioneren tussen doelgroep en het professionele hulpcircuit. Vaak hebben informele werkers die een goede kennis hebben van het formeel aanbod deze kennis opgedaan tijdens een training door formele werkers.

## VAARDIGHEDEN

### FORMELE WERKERS:

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

**Luisteren.** Formele werkers zijn getraind in het luisteren en luisteren vaak op een andere manier dan hoe de informele werker dat zou doen.

Een **multidisciplinaire benadering** van problemen is een andere kracht van formele werkers. Meerdere informele werkers

benadrukken dat professionals een probleem of vraag vanuit meerdere kanten kunnen bekijken. Met de transformatie van de jeugdzorg neemt de interdisciplinariteit van professionals toe, waardoor dit aspect in de toekomst mogelijk nog meer zal worden gewaardeerd.

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

### INFORMELE WERKERS

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

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

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

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

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

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



het gesprek tussen (groepen) moeders en dochters helpen op gang brengen.

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

## POSITIE

### FORMELE WERKERS

De kracht van formele en informele werkers ten opzichte van elkaar heeft ook veel te maken met de positie die zij innemen in het veld. Dit was dan ook een veel besproken thema tijdens de onderzoekswerkplaats: Toebehoren aan een formeel zorgsysteem heeft zowel voordelen als nadelen wat handelingsmogelijkheden betreft, waardoor formele en informele werkers elkaar mooi kunnen aanvullen. In de positie van formele werkers werden de volgende krachtpunten herkend:

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

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

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

Vervolgens heeft zij samen met deze jongeren een traject opgezet waarbij zij kennis gingen maken met relevante instanties en diensten in de wijk.

**Autoriteit en geloofwaardigheid.** Een laatste aspect dat genoemd wordt is dat een positie als professional of 'expert' ook kan helpen om kennis te laten landen bij ouders, ook in het geval van basale kennis die informele werkers in principe ook over zouden kunnen dragen: 'De doelgroep neemt de autoriteit van een professional soms serieuzer: De pedagoog zegt dat...'. Dit kan pas het geval zijn wanneer ouders geen angst of vooroordelen hebben naar een professionele opvoedadviseur. Hiervoor is vaak 'voorwerk' van de informele werker nodig. Het wisselt sterk per context of de formele positie van de professional het serieus genomen worden belemmert of juist bevordert.

### INFORMELE WERKERS

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

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

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

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

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

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



## MACHT EN MIDDELEN

### FORMELE WERKERS

Een laatste groep voordelen van samenwerking die deelnemers benoemen heeft te maken met macht en middelen. Informele werkers noemen de volgende voordelen van samenwerking met formele werkers: zij hebben vaak meer middelen om projecten van de grond te krijgen, meer tijd om hierin te investeren. Ook hebben zij vaak ruimte ter beschikking, waar groepsactiviteiten georganiseerd kunnen worden. Verder vinden informele werkers het ook van belang dat formele werkers (zoals gezinscoaches) de formele macht hebben om beslissingen te nemen, kinderen voor hulp te indiceren, of andere instanties in te schakelen waar nodig. "Zij hebben ook meer doorzettingskracht naar instanties, bijvoorbeeld het UWV of de kindbescherming."

### INFORMELE WERKERS

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





### CITATEN THEMA 1. Onevenwichtige machtsrelatie (uit eerder onderzoek Ponzoni)

*“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 bepaald instituut, maar onafhankelijk zijn, dat zij anders om kunnen gaan met tijd. Het feit dat zij het uit naastenliefde doen. Dat zijn redenen dat mensen hen in vertrouwen nemen. Hun positie als vrijwilliger moet wel duidelijk zijn. Wanneer vrijwilligers vinden dat zij eigenlijk betaald zouden moeten worden voor het werk dat zij doen, dan gaat er iets mis. Ten eerste omdat dit een onrealistische verwachting is. Maar het past ook niet bij de aard van hun rol.” (manager van hulpverleningsorganisatie)*

*“Wat nu vaak gebeurt is dat als een gezinscoaching volledig is vastgelopen en de hulpverlener geen kant meer op kan... dan zoeken ze een vrijwilliger die kan helpen om het gesprek met het gezin weer in gang te krijgen. Verder niets. Maar ik vind het niet zo goed als vrijwilligers alleen ingeschakeld worden als de hulpverlening is vastgelopen. Het is ook een zware taak. Ik denk dat samenwerking mogelijk is, maar dan moeten hulpverleners ook bereid zijn om te luisteren naar wat ze anders kunnen doen. Laat mij eens een voorlichting voor hen verzorgen.” (informele werker)*

*“Ik denk dat professionals ons nodig hebben om mensen uit de gemeenschap goed te kunnen helpen. Maar als je dit serieus wilt, dan moet je ook denken aan een goede constructie hiervoor. Niet ons steeds ad hoc inschakelen als brandjesblusser, maar serieus werken aan partnerschap. Van ons wordt altijd verwacht dat we alles voor niets doen.” (informele werker)*

### CITATEN THEMA 2. Loyaliteit en afstand

*“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, naar ouders toe. Als sleutelfiguren zelf denken dat de stap te groot is, dan blijft die stap ook te groot. En ik denk dat daar toch vaak de kern van het probleem zit.” (CJG-manager Amsterdam)*

*“Het startsignaal om echt te investeren in de samenwerking is voor mij dat sleutelfiguren daadwerkelijk naar ons doorverwijzen. Maar dat gebeurt in de praktijk bijna nooit.” (CJG-manager Amsterdam Zuidoost)*

*“De houding van de professional moet niet zijn van iemand die komt vertellen hoe je je kinderen moet opvoeden, anders haken de moeders af. De vrouwen zijn gewend met elkaar op een informele manier te praten, bij een kop thee. Dit zijn de momenten waarop zij echt met problemen of vragen naar voren durven te komen. Dat gaan ze niet doen op een formele cursus waar een deskundige komt vertellen hoe het moet. Als voorlichter moet je je erop 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.” (informele werker Amsterdam Nieuw West)*

*“Ik kan mij voorstellen dat je moet waken om er niet te diep in te gaan zitten [in de samenwerking met migrantenorganisaties]. Je moet bij je eigen business blijven, dat lijkt mij de uitdaging. Een zelforganisatie is natuurlijk erg binnen vier muren, erg binnenskamers. Als professional moet je daar je weg in vinden... hoe zal ik het zeggen? Dat je mensen ook 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 erg moeilijk is, maar uiteindelijk werkt het als zo'n eyeopener!” (CJG-manager Amsterdam Nieuw West)*

### CITATEN THEMA 3. Gevoeligheid voor andere waarden en de positie als migrant

*“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. Wel moet ik zeggen dat er soms collega's zijn die 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 aangaan met het gezin.” (formele werker)*



Rollen in de samenwerking. Deze rollen van formele en informele werkers zijn geformuleerd tijdens de tweedaagse onderzoekswerkplaats in Doorn in 2015. Hiervoor zijn ervaringen van deelnemers als kennis uit eerder onderzoek van de onderzoekers gebruikt. Alle rollen hebben uiteindelijk betrekking op het ondersteunen van gezinnen of groepen door onderlinge samenwerking tussen formele en informele werkers. Deels betreffen

het daarbij rollen die (meer) betrekking hebben op de relatie met de uiteindelijke doelgroep (gezinnen, (groepen) ouders of jeugd); deels gaat het meer om rollen die de relatie tussen informeel en formeel betreffen: de ondersteuning van elkaars werk en het vervullen van bepaalde concrete taken in een gezamenlijk project.

## Rollen van de formele werker:

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



## Rollen van de informele werker:

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



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

Haan, M.J. de, Winter, M. de, Koeman, M., Hofland, A. & Verseveld, M.D.A. (2013). *Opvoeden als netwerken in de multi-etnische wijk*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Ponzoni, E. (2012). *Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut (een uitgave van de Kenniswerkplaats Tienplus Amsterdam).

Ponzoni, E. (2016). *Creating Space. Enabling inclusion is social policy through participatory research*. Proefschrift Vrije Universiteit.

Ponzoni, E. & Distelbrink, M. (2014). *Opvoedsteun in de buurt. Schakelen tussen formele en informele voorzieningen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut (een uitgave van Kenniswerkplaats Tienplus Amsterdam)

Ponzoni, E., & Distelbrink, M. (2016). *'Opvoedondersteuning in de multi-etnische wijk. Verbindingen tussen wijkteams en informele ondersteuners'*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.



## Colofon

Financier: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Auteurs: Dr. M. J. Distelbrink

Dr. E. Ponzoni

Ontwerp: Design Effects

Uitgave: Kennisplatform Integratie & Samenleving

P/a Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

T (030) 230 3260

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

ISBN 978-90-5830-842-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.

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

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



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

### KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via [www.kis.nl](http://www.kis.nl), de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

Kennisplatform Integratie & Samenleving is een programma van het Verwey-Jonker Instituut en Movisie

T 030 230 32 60 E [info@kis.nl](mailto:info@kis.nl) I [www.kis.nl](http://www.kis.nl)

