

Wat in de knoop opgaat schiet in de lengte te kort?

Handreiking gebiedsgericht samenspel
formele en informele zorg en welzijn

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

Samenspel. Samen delen, samen leren, samen creëren. Inleiding 4

Aan de slag 6

Hoe op elkaars kennis te vertrouwen? 7

Jamaar...Huh?! Een inleiding in het omdenken 8

Samenwerking en concurrentie en samenwerking en loyaliteit 9

Een 'waardig' traject 10

Fluitend naar huis! Waar begint succesvol samenspel? 11

Nabeschouwing 12

Verder 13

Literatuurlijst 14



Voorwoord

Burgers zijn geen goedkope professionals

De transitie van de verzorgingsstaat vraagt om het vergroten van de eigen kracht van burgers. Dat gaat niet vanzelf maar vraagt om een nieuwe rolverdeling tussen iedereen die een rol speelt in de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben. Ambtenaren, social workers en de netwerken om mensen in kwetsbare situaties zoeken naar nieuwe verhoudingen. Het loslaten van vertrouwde structuren is altijd ongemakkelijk. Een gemeenschappelijke taal ontbreekt, systeemdenken voert snel de boventoon en hardnekkig is de visie dat vrijwilligers goedkope professionals zijn die moeten werken onder regie van professionele (lees: betaalde) krachten.

Vertrouwen is de basis voor een nieuwe balans

Gebiedsgericht werken met wijkteams is één van de manieren om zo'n zoektocht naar een nieuwe balans op gang te brengen. Daarbij hebben we gezamenlijk leren als vertrekpunt genomen. Dat loopt langs voor de hand liggende lijnen: eerst contact maken, vervolgens ervaren dat je met elkaar bepaalde belangrijke waarden en doelen deelt, dat vergroot het onderling vertrouwen. Pas daarna kun je samen experimenteren met nieuwe vormen van samenwerken om burgers en hun steunsystemen - netwerk van mantelzorgers en/of vrijwilligers - te versterken.

Maatschappelijke co-creatie vraagt om een (aard)verschuiving

De volgende fase is dat dit vliegwiel van vertrouwen zo vanzelfsprekend wordt, dat de samenwerking gaat berusten op wederkerigheid. Dat betekent erkenning dat je elkaar nodig hebt en dat de verschillende soorten expertise en belangen een plek verdienen in een proces dat steeds co-creatiever wordt. Dat is het doel waarnaar we op weg zijn en waarin we de eerste stappen hebben gezet: hoe maken we de leefwereld van de mensen waar het om gaat tot het vertrekpunt? Dat is een flinke paradigmashift, zo blijkt.

Hoe start je zo'n proces?

De Wmo-werkplaats van de Hogeschool van Amsterdam en de Vrijwilligersacademie namen het initiatief om in een Amsterdamse wijk de krachten die in het bestuurlijke jargon formeel en informeel genoemd worden bij elkaar te brengen. Dat gaat om professionals, ambtenaren en bestuurders (formeel) en actieve burgers die betrokken zijn bij zelforganisaties, mantelzorgers, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (informeel).

Laat je inspireren door onze ervaringen

In de praktijk van het ontwikkeltraject werd veel uitgevonden. Sommige dingen gingen meteen al goed, andere zaken raakten in de knoop. De knopen werden niet terzijde geschoven, maar opgepakt en ontward. De vier bijeenkomsten gaven vertrouwen in elkaar. De resultaten smaakten naar meer. Wat ons betreft een stap in de goede richting, weg van alles willen vangen in protocollen en formele regels, en steeds dichterbij de leefwereld. Dat betekent normaler, vanuit de alledaagse werkelijkheid geredeneerd, vanzelfsprekend samen met mantelzorgers, vrijwilligers en de cliënt als regisseur.

Als tussenstap hebben we besloten deze ervaringen te ordenen. Dat gebeurt in de bijgaande beschrijving. Hiermee geven we een doorkijkje in vorm en inhoud van een proces van vertrouwen kweken en loslaten. Het is een opstapje naar een handreiking, want ondertussen krijgt dit initiatief navolging in andere stadsdelen. Veel plezier, inzicht en inspiratie om ook het samenspel aan te gaan.

Martin Stam

Lector Hogeschool van Amsterdam

Karin Hanekroot

Directeur Vrijwilligersacademie

Amsterdam, april 2015

Samenspel. Samen delen, samen leren, samen creëren

Inleiding

De kranten staan er bol van: de hervorming van de samenleving, van de zorg en welzijn. Deskundigen opgetrommeld in bijna alle praatprogramma's, gebruiken grote woorden als participatiesamenleving, eigen kracht, samenredzaamheid, samensturing, netwerkversterking en Welzijn Nieuwe Stijl en roepen dat integrale wijkgerichte aanpak nu echt hot topic is. Begrippen die nog niet zijn uitgewerkt en die zorgen voor veel vragen rond onder andere verwachtingen, scholing, grenzen, inbedding, verantwoordelijkheden, rolverdeling, regievoering en competenties.

Hoe ziet dit alles er in de praktijk uit? Hoe zet je die veranderingen in gang, hoe doe je dat? Beroepskrachten, vrijwilligers, managers en opleiders zijn zoekende naar vormen die het werkbaar maken. Wel is iedereen het erover eens dat je in je eentje geen recht doet aan de begrippen. Zonder samenwerking blijft een beroep op eigen kracht van burgers, participatie en *dragende samenleving* obligaat. Vandaar dat het ministerie van VWS er op aandringt dat hogescholen meehelpten aan de implementatie van het gedachtegoed van Welzijn Nieuwe Stijl.

De Vrijwilligersacademie (VA), opleider vrijwilligers, de Hogeschool van Amsterdam (HvA), opleider professionals en Stadsdeel Zuid hebben de handen ineen geslagen om tot kaders van een samenwerkingstraject te komen. Alleen de kaders, de precieze invulling is aan de deelnemers, bestaande uit beroepskrachten, vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen. We merkten hoe ingewikkeld het is om oude zekerheden los te laten en om het nieuwe traject te stoelen op onzekerheid: hoe maak je van daaruit samen leren en creëren productief? Deze handreiking is een gevolg van het gezamenlijk ontworpen en uitgevoerd ontwikkeltraject voor gebiedsgericht samenspel tussen mensen die in zorg en welzijn actief zijn en tussen formele en informele zorg en welzijn organisaties.

Doel en vormgeving van het traject

Het traject bestaat uit vier bijeenkomsten. Deelnemers met beroepsmatige, vrijwillige, mantelzorg en ervaringsdeskundige achtergrond zijn evenredig uitgenodigd. Daarbij maken ook de betrokken managers onderdeel uit van het proces, om de gebiedsgerichte samenwerking op verschillende niveaus te verankeren. Het gaat om de vraag hoe botsende logica's (bureaucratische, professionele en leefwereld) omgezet kunnen worden in *cocreations*. De inhoud van het traject is gaandeweg en samen gecreëerd en uitgevoerd door de deelnemers zelf, die voorafgaand aan de bijeenkomsten in wisselende

samenstelling, zoveel mogelijk op basis van evenredige vertegenwoordiging formeel, informeel en ervaringsdeskundigen, samen komen. Deze bijeenkomsten blijken van grote waarde in het traject. In een tijd van fusies, aanbestedingen en bezuinigingen heerst er angst en onzekerheid over inhoud van het werk en in het ergste geval ontslag. Er speelt grote bezorgdheid over hoe het moet voor klanten nu de voor hen beschikbare betaalde zorg steeds minder wordt. Er zijn vragen over wat je kan doen als vrijwilliger of vriend: loop je de beroepsmensen dan niet voor de voeten en wil je in je vrije tijd doen waar anderen voor betaald krijgen? De kleine groepjes noden uit tot het delen van elkaars zorgen, wat leidt tot inzicht en respect voor elkaar en elkaars' posities. Deelnemers verkrijgen de woorden voor zichzelf en het lef om in de grote groep de pijnpunten aan te kaarten. De ondervonden veiligheid is noodzakelijk om de drempels van wegbezuinigen en concurrentie even aan de kant te zetten en constructief na te denken over het samenspel. Een onderzoeker van de HvA heeft alle bijeenkomsten bijgewoond en de bevindingen in verslagen opgetekend. Aan de hand van de verslagen hebben enkele deelnemers en de onderzoeker een concept handreiking gemaakt, die vervolgens is voorgelegd aan alle deelnemers, en zo tot gezamenlijk product is geworden.

'Ik zou veel meer nog willen doen, ik ben er in mijn team al mee bezig. We moeten energie houden, er is nog een lange weg te gaan. Wellicht later op een interview achtige manier.'

Deze deelnemer geeft aan dat we er nog lang niet zijn, maar ook dat hoe hobbelig en smal wellicht, het begin van het padje wel is gevonden.

Hotspot

Hoewel uit onderzoek blijkt dat samenspel geen gelopen race is en aandacht behoeft, deed zich aanvankelijk de gedachte voor of betrokkenen in de wijk wel bereid zouden zijn tijd in te ruimen om deel te nemen aan het traject. Een ongegronde zorg, er vormde zich zelfs een wachtlijst en mensen lieten zich niet op de wachtlijst zetten. De urgentie werd duidelijk gevoeld en betrokkenen wilden er hoe dan ook tijd aan besteden. Daarbij speelden de projectleiders (ambtenaren betrokken bij zorg en welzijn in dit geval) een belangrijke rol en zijn in het traject een belangrijke partner gebleken.

Doel van de handreiking

In deze handreiking vindt u handvatten voor het denken over samenwerking tussen formele en informele krachten of voor het starten van een ontwikkeltraject. Sommige delen gaan over het proces, andere zoomen in op de inhoud. Sommige pagina's bevatten bouwstenen: stukjes theorie ter inspiratie voor het samenspel. Niet als blauwdruk, maar als hulpmiddelen voor het dynamische, complexe en soms ook weerbarstige werkveld waarin informele en formele krachten elkaar tegenkomen en samenwerken.

In het beoogde kader van samen creëren, samen doen en samen leren, lijkt een handreiking wellicht geen goede term, volgens Kowalk heeft het begrip handreiking een licht superieure bijmaak. Laat ons duidelijk zijn, de handreiking is zeker geen blauwdruk, in iedere setting zullen andere krachten en waarden gelden. Het is bedoeld ter inspiratie en als hulpmiddel voor alle mensen die bezig zijn het samenspel tussen formele en informele krachten te verwezenlijken.

De titel en de voorplaat zijn ontsproten uit het brein van één van de deelnemers. De ganzen op de tekening zorgen er in de vlucht voor dat niemand achterblijft. Een mooiere metafoor voor ons traject konden we niet bedenken, dank Rupino.

Aan de slag

Het grootste gedeelte van deze handreiking bestaat uit inhoudelijke inspiratie. De onderstaande punten gaan over het proces. Het zijn praktische tips voor hoe een ontwikkeltraject vormgegeven kan worden. Als deelnemers willen we deze graag delen en vandaar beginnen we de handreiking voor degenen die direct aan de slag willen.

- Zorg dat formele en informele partijen min of meer in gelijke verhouding aan tafel zitten, en dat betrokken managers aanwezig zijn om verankering te vergroten.
- Voor een structurele samenwerking is een periode van structurele ontmoeting van belang: plan ongeveer vier bijeenkomsten met elkaar.
- Om te beginnen: de zoektocht naar gelijkwaardigheid rond de tafel begint bij voorstellen, op een speelse manier
- Betrek directies bij het organiseren van het samenspel: laat projectleiders, de financierende partij uit zorg en welzijn (niet als controlerende partij), mee doen in samenspel ontwikkeltrajecten.
- Schep ruimte om het traject te laten ontstaan: zorg na elke bijeenkomst dat de nieuwe bijeenkomst wordt voorbereid door een klein groepje deelnemers, zodat op voorgaande stappen kan worden voortgebouwd.
- Zoek naar openheid: wat zit er in je hoofd, je hart en je buik?
- Bespreek gemeenschappelijk waarden die als basis voor de samenwerking dienen.
- Ga op zoek naar potentiële krachten, maar wees niet terughoudend in het uitspreken van knelpunten en belemmeringen.
- Denk buiten de kaders en oefen buiten kaders te denken.
- Ga na: wat hebben deelnemers zelf in huis? Benut talenten uit de groep om het traject vorm te geven
- Denk na over een gezamenlijke uitkomst van het traject, een doel of een product.

Tot bovenstaande punten zijn we gekomen door een met elkaar zorgvuldig opgebouwd programma.

Er volgen nu ter inspiratie enkele voorbeelden uit het traject. Er is voor gekozen om iedere bijeenkomst te starten met een klein stukje theorie als basis van het te bespreken onderwerp. Het spreekt vanzelf dat dit voorbeelden zijn. In andere trajecten zullen het andere theorieën en onderwerpen zijn. Bij alle bijeenkomsten, ook bij de eerste, zijn de wensen van de deelnemers leidend.

Hoe op elkaars kennis te vertrouwen?

Een manier is 'out of the box' denken, of creatief denken. Vanuit de ruimte om ideeën te bedenken kan je met elkaar in dialoog gaan. *"Op naar een echte omslag, veel meer als gelijkwaardigen"*, luidt het credo van een deelnemer. Om samen te werken is het delen van kennis en krachten en het uitwisselen van informatie belangrijk, tussen alle betrokken partijen. Om klussen te klaren is elkaars kennis nodig, zoals bij allerlei praktische zaken en bij sociale en emotionele ondersteuning van wijkbewoners die door vrijwilligers opgepakt kunnen worden.



Een deelnemer na afloop: *"Toen ik ... hoorde vertellen over Samenspel op de najaarsconferentie rende ik naar haar toe om Samme aan te raden, om wat te komen vertellen over out of the box denken. Zo geschiedde en door Samme's introductie werd de sfeer van openheid en verbondenheid neergezet aan het begin van Samenspel."*

Out of the box denken - hoe doe je dat?

Met creatief denken creëer je rust en ruimte in ingewikkelde trajecten. Open met elkaar zoeken is daarin al een enorme stap.

In ons systeem zit de drang om zo snel mogelijk het doel te bereiken. De kracht zit juist in veel ideeën, bewust verdwalen.

Ga twintig minuten door met brainstormen, op het moment dat er geen ideeën meer zijn. Hoe meer ideeën, hoe groter de kans op slagen. Je mag fouten maken en kijk maximaal vijf jaar vooruit. Wat nu een goed idee is hoeft dat later niet te zijn.

Basisregels van creatief denken:

1. stel een oordeel uit, over wat het beste idee is
2. kwantiteit is belangrijker dan kwaliteit
3. hoe gekker hoe beter (voorbeeld: studenten uit Zuidoost konden het heel goed, omdat ze de creativiteit van de straat kenden)
4. let op tijd, niet altijd uitstellen
5. begin alleen, dan in een groep

Creativity: copy, transform, combine.

Jamaar...Huh?!

Een inleiding in het omdenken

Om – in een meer of minder complexe situatie – met elkaar in gesprek te komen helpt het om te denken in kansen en mogelijkheden. ‘Jamaar’ brengt het gesprek niet verder. Hoe kunnen we dat ombuigen naar ‘Ja, en?’

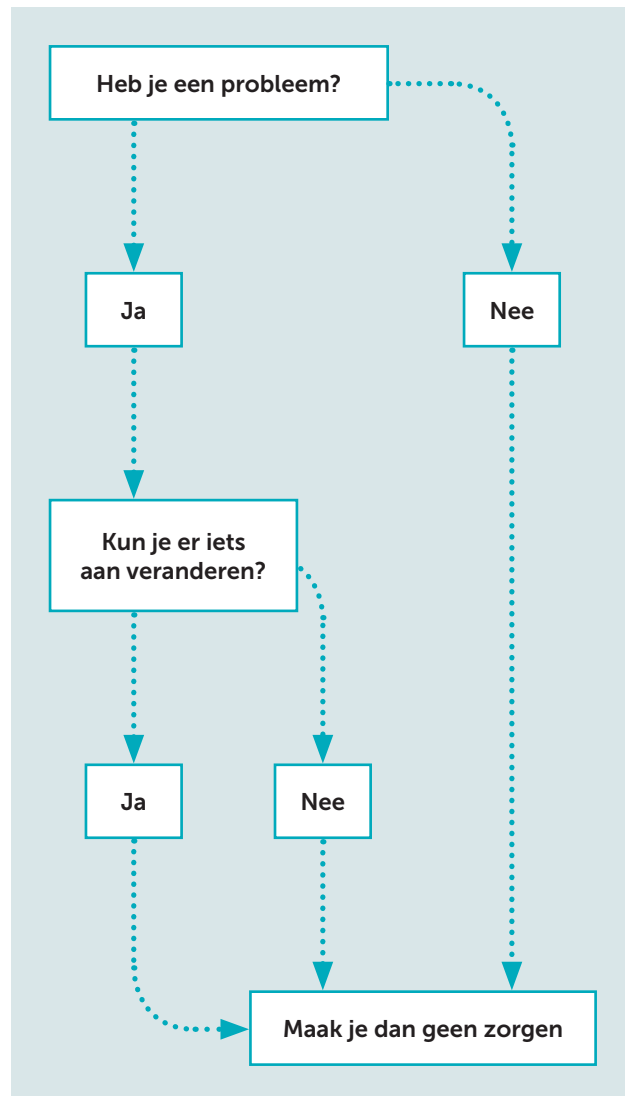
Gedachtegoed van het omdenken

Een probleem kan heel zwaar voelen en het drukt je naar beneden, je kunt er toch niks mee. Het is echter wel iets dat er is, dus maak er een feit van en ga ermee aan de slag – laat het niet liggen! Ga vooral niet met dingen aan de slag waar je niks aan kan doen. Het gaat om omdenken en omdoen. Stop met *vastdenken*, probeer de lijn te volgen.

Berthold Günster beschrijft allerlei strategieën als afwachten, overleggen en onderhandelen. Omdenken gedijt het beste bij vernieuwen, vernieuwen geeft ruimte. Misschien moet je je vijand in je kamp krijgen, en kom je er samen uit. Of lukt het om te leren in stress en instabiliteit? ‘Ja maar’ werkt blokkerend, dan kun je niet verder. *Zie de realiteit onder ogen en denk om.*

Nou en?

‘Ja maar huh?!’ zet de toon en wordt als waardevolle theorie beschouwd. Gedurende het traject wijzen deelnemers er elkaar op als er ‘gejamaard’ wordt en er blokades opgeworpen dreigen te worden. Ze raken bewust van het feit hoe vaak dit gebeurt.



Samenwerking en concurrentie en samenwerking en loyaliteit

Een terugkomend punt in het ontwikkeltraject is concurrentie tussen formele organisaties: volgens deelnemers belangrijk om te erkennen en te bespreken. De volgende tips en aandachtspunten kwamen hierbij in de gesprekken naar voren:

- Als uitvoerder en met collega's heb je heel weinig of geen last van concurrentie, dat gaat best goed. Het is goed om eerlijk te zijn over dat er naast het belang van de hulpvrager ook een ander belang is, namelijk het organisatiebelang. Een manager wil dat mensen een baan hebben volgend jaar, dat moet eerlijk benoemd worden.
- Juist krachten verbinden van verschillende achtergronden in een diverse groep (formele en informele krachten) is waardevol. Het is belangrijk elkaar te versterken. Daar is dit ontwikkeltraject een initiatief toe. Kennis delen en elkaar versterken, het samenwerken.
- Wissel eens van functie. Niet een stoelendans, maar ga gewoon eens kijken, loop een dag mee.
- Zet in op het delen en lenen van elkaar, veel meer stadsdeelervaring uitwisselen.
- Wat is de positie van de vrijwilligers, van de informele krachten? *Het is niet in plaats van, maar ook en samen.* Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zijn niet in plaats van professionals.

Daarnaast is het in het kader van samenwerking ook van belang na te gaan waar je loyaliteit ligt: ligt die bij cliënten/bewoners, vrijwilligers/mantelzorgers/ervaringsdeskundigen of professionals/beroepskrachten? Je loyaliteit overdenken en bespreken met 'de ander' draagt bij aan het begrijpen van de verschillende perspectieven.

Een 'waardig' traject

Een belangrijke uitkomst van het traject is het belang van het zoeken naar gedeelde waarden. Hieronder staan de waarden die door deelnemers als kernwaarden beschouwd werden.

Transparantie

Stimuleren

Zelfregie

Autonomie

Creatief

Verantwoordelijkheid

Veiligheid

Warmte

Respect

Rechtvaardigheid

Openheid

Gelijkwaardigheid

Enkele daarvan zijn nader uitgewerkt en worden onderstaand geïllustreerd met citaten uit de dialogen tussen deelnemers.

Autonomie

"De ander echt als een ander zien, daar gaat autonomie over". "Als je autonoom wil zijn is de gedachte dat je je daar gelukkig bij voelt".

"Zelfstandig dingen oplossen die moeilijk voor je zijn, daar kan je ongelukkig van worden". "Als iemand alleen wil leven moeten we daar rekening mee houden."

"Volgens de overheid moeten we sociaal isolement bestrijden, maar mensen die een groot netwerk hebben kunnen toch eenzaam zijn".

"De klant is altijd eerst zelf op de hoogte en geeft toestemming voor dingen die gedaan worden. Nooit langs iemand heen".

"Soms worden mensen onder curatele geplaatst met de rechtelijke machtiging. Agedwongen, dat laten mensen soms toe (bijvoorbeeld bij voeding). Maar in eerste instantie is het de eigen verantwoordelijkheid of keuze van een persoon. Je gaat je wel als omgeving afvragen, hadden we meer samen moeten handelen?".

Veiligheid

"Klanten voelen zich vaak onveilig als mensen zich blijven bemoeien met ze, het vergroot het gevoel van onveiligheid en wantrouwen".

"Het lijkt belangrijk voor de hulpvrager om iedere keer dezelfde persoon te zien, geen vervangers. Het gaat om persoonlijk contact, persoonlijke relatie en openheid." "Hoe lichten vrijwilligers en professionals elkaar in, waar moeten ze kennis uitwisselen?"

Veiligheid is niet alleen belangrijk en bepalend voor de relatie tussen bewoners, hulpverleners en vrijwilligers. Eén van de deelnemers benadrukt het belang van veiligheid ook tijdens het traject en hoe je deze kunt bevorderen:

"Wat de meeste indruk maakte tijdens Samenspel is de veiligheid en openheid waarmee we met elkaar in gesprek gingen. En de vrijheid om het nog niet te weten: erkennen dat er hiaten zijn in de samenwerking tussen formeel en informeel en zonder deze hiaten meteen maar in te vullen. Ik ben ervan overtuigd dat je met enkele oefeningen "Out of the box" deze veiligheid en samenwerking kan bevorderen in een team, vergadering, een gesprek".

De bespreking van de gedeelde waarden heeft veel bijgedragen aan het elkaar beter leren kennen en begrijpen en het laten zien hoeveel overeenkomsten er zijn tussen alle verschillende partijen die aan tafel zaten. Tijdens het traject lijkt hiermee een belangrijke stap gezet naar het formuleren van gezamenlijke uitgangspunten en een gemeenschappelijke taal.

Fluitend naar huis!

Waar begint succesvol samenspel?

Wat in de knoop opgaat schiet in de lengte tekort.

Aan het einde van het traject. Wat vonden de deelnemers hoopvol, wat zien ze als een succes en waar worden ze enthousiast van?

Ondersteuning

- Openheid, warmte met cliënten en een voldaan gevoel krijgen
- Zorgen dat wat je doet ertoe doet
- Samen doelen bereiken waar we voor staan.
- Zelfredzaamheid van cliënten stimuleren, en activeren.
- Er is zoveel om van te genieten dat het jammer is om er niet van te genieten

Samenwerken

- Verbindingen leggen en begrip tussen alle partijen.
- Aan de slag, niet samenwerken in structuren om structuren
- Meer geld, ruimte en tijd voor de vrijwilligers en professionals
- Gedeelde verantwoordelijkheid
- Af van de moraal die alles zo loodzwaar en onbeweeglijk maakt. Als het clasht gaan twee partijen erover nadenken, dan krijg je beweging.
- Zorg dat samenwerking niet remt!
- De ander de ander laten.
- Met elkaar communiceren, delen wat belangrijk is en soms autonomie houden.

Communicatie

'Tussen communicatie-arm en communicatie-moe wordt argeloosheid weggedragen'

We komen 75 procent verder met elkaar dan alleen

Veel misverstanden in communicatie, hoever ga jij, hoever ga ik? Het hoofddoel communicatie is altijd: de hulpvrager die hulp nodig heeft, iets bereiken, oplossen of realistisch accepteren.

Woordenbeperking voor doorwerking:

- Goed voordoen werkt sneller
- Gebruik weinig kernwoorden
- Beperk jezelf tot één / drie / vijf punten (afhankelijk van de beschikbare tijd)

Evalueer! Vraag je af of en waarom iets werkt. Als 't niet lukt, evalueer streng. Erken feiten en grenzen

DOEI: doelmatigheid, open, eerlijk, inzet

Nabeschouwing

Tijdens dit eerste traject van vier bijeenkomsten deden de procesbegeleiders een aantal waarnemingen die wellicht zicht kunnen bieden op wat er komt kijken bij het ontstaan van samenspel. Ten eerste leken het traject en de manier waarop het is opgebouwd zinvol, met name alle ingrediënten waar steeds weer op teruggegrepen werd. Voorbeelden zijn de theorieën van het omdenken en creatief denken, waardoor deelnemers elkaar tijdens allerlei momenten in het traject stimuleerden om de dialoog te blijven voeren.

Het leek erop dat in het traject vrijwilligers automatisch 'op hun professionele been gingen staan'. Het leek alsof de manier van praten en discussiëren veranderde, en dat het persoonlijke afneemt. Zelfs als hij/zij daarop bevestigd werd en zich daarvan meer bewust werd gebeurde het nog. Natuurlijk zal dit per vrijwilliger verschillend zijn, in het traject zaten vooral vrijwilligers die ook of eerder werkzaam zijn of waren als hoogopgeleide professional en die op abstract niveau goed kunnen nadenken. In de praktijk werken daarentegen vrijwilligers met heel verschillende achtergronden.

Waarom het 'op het andere been gaan staan' gebeurt is nog niet duidelijk. Is de ongelijkheid wellicht zo groot dat aansluiten bij het systeemdenken en het professionele idioom de beste gelegenheid geeft mee te praten? In ieder geval is het goed om dit waar te nemen, want in de praktijk heeft een vrijwilliger meestal een andere rol dan de beroepskracht en staat in principe op zijn/haar 'vrijwilligersbeen'. Het ontstaan van samenspel daar kan anders zijn dan in het ontwikkeltraject.

Door het ontwikkeltraject is een gedeeld verhaal ontstaan en een begin van een gezamenlijke taal. Deelnemers, met welke invalshoek dan ook, kunnen achtergronden, waarden, emoties en ook vraagstukken en dilemma's plaatsen op een manier die ze met elkaar kunnen verstaan. Misschien ligt hier de link naar (het ontstaan van) een gezamenlijke nieuwe cultuur. Als dat zo is, wordt dat ook een aangrijpingspunt voor samenspel in de praktijk.

Een gedeeld verhaal raakt aan duiding en bewustwording van elkaars duiding. Ook dat duiding zo verschillend kan zijn. Wat iemand in het ontwikkeltraject en in samenspel ziet en de conclusies die hij/zij trekt hangen samen met zijn/haar achtergrond, opleiding, zijn rol in het werk, als vrijwilliger of mantelzorger, of aan het moment.

Kijken vanuit de veranderkunde geeft een gelaagdheid van het proces te zien.

- samenwerken (praktisch, juridisch, competenties, VOG's, contracten, verzekering, vergoeding, training)
- samenspel (verantwoordelijkheid, grenzen, begeleiding, bejegening, privacy)
- omgaan met verandering (wat betekent dit voor mij, is de zorg dan nog wel goed, raak ik (mijn) werk kwijt, waar sta ik voor als professional/vrijwilliger).

Zo kunnen waarnemingen door de bril van de sociologie, organisatiekunde, psychologie en antropologie wellicht bijdragen aan het begrijpen van wat er bij ontwikkelen van samenspel tussen formele en informele zorg komt kijken. Zo ver zijn we na één ontwikkeltraject nog niet.

Er zitten daarom ook nadelen aan het nu al en zo maar noemen van tips en tops, omdat daar een kans in zit dat die een "afvinklijstje" worden en dat het lijkt of samenspel met een quick-fix in het leven te roepen is. In het voorbereidingsgroepje dat na vier maanden bijeenkwam om de bijeenkomst voor de presentatie van deze handreiking voor te bereiden, ging het gesprek gewoon verder daar waar het gebleven was. Aan de hand van eigen reflecties over de afgelopen tijd kwam het gesprek meteen weer op verschillende aspecten met al dan niet voortschrijdende inzichten, autonomie van de klant, waar ligt de regie, hoe weet een klant waar hij/zij moet zijn. Ook het concept van de handreiking roept weer allerlei vragen op zo blijkt:

"Wat me in de handreiking nu erg op valt is de opmerking dat vrijwilligers snel op hun 'professionele' been gaan staan. Ik denk dat dat enerzijds onvermijdelijk is en ook niet per se onwenselijk. Anderzijds zou het andere been misschien meer benut/geactiveerd kunnen worden indien er ook cliënten of cliëntenbelangenclubs in het netwerk meedoen - of als we concrete cliëntverhalen of casussen inbrengen waarbij een persoonlijke betrokkenheid speelt, zoals [een mededeelnemer] in één van de bijeenkomsten deed."

Het ontwikkelen van samenspel is nog niet klaar

Wat duidelijk werd is dat er een grote urgentie bestaat om aan samenspel te werken. Bijzonder is het draagvlak en eigenaarschap te voelen bij de deelnemers aan het ontwikkeltraject. Dat velen er vier keer bij waren, dat voorbereidingsgroepjes ontstonden, dat er veel inbreng was en bereidheid om bij te dragen, te presenteren en gesprekken over diepe onderwerpen te voeren.

Verder

Deze handreiking is inhoudelijk gebaseerd op bijeenkomsten van een traject in Amsterdam Zuid, waarin de veiligheid voor uitwisseling gaandeweg is ontstaan. Cocreatie als basis voor de inhoud. Tegelijkertijd verhoudt het zich tot de buitenwereld, waarin in allerlei contexten gesproken en geschreven wordt over samenwerking tussen informele en formele krachten, integrale samenwerking en ondersteuning van burgers in brede zin. Hieronder wat tips, voor wie verder wil lezen. De cursieve woorden geven de link naar de literatuur.

Tijdens onderzoek naar Samen DOEN teams, sociale wijkteams in Amsterdam, in het kader van de WMO werkplaats van de Hogeschool van Amsterdam was een van de ondervonden kwesties dat samenspel tussen informele en formele krachten geen vanzelfsprekendheid is. U kunt hier meer over lezen in [Samen DOEN in de buurt, een praktijkanalyse van drie Samen DOEN teams in Amsterdam](#). Mede naar aanleiding van dat onderzoek is het ontwikkeltraject in Amsterdam Zuid opgezet. Op meerdere plaatsen worden er acties ondernomen om het samenspel te bevorderen. Zo is er een pilot in Amsterdam West waarbij vanuit de vrijwilligers een beroep is gedaan op het stadsdeel om en betere samenwerking tussen formele en informele krachten te bevorderen. Dit heeft geleid tot een publicatie: [Samen Sterk in West](#).

Zowel in beleid als praktijk is de transformatie van het sociaal domein volop gaande. Deze veranderingen zijn onder andere het gevolg van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Welzijn Nieuwe Stijl. Beleid waaraan het kabinet in de Troonrede van 2013 het begrip participatiesamenleving koppelde: 'Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving'. Wat deze ontwikkelingen voor het sociaal werk kunnen betekenen, is opgeschreven in het in opdracht van de Raad voor de Maatschappelijke ontwikkeling (RMO) geschreven essay [Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland](#). Ook in [De affectieve burger](#) worden de gevolgen van dit beleid in de praktijk geschetst. Er lijkt sprake van een spanning: de overheid verleidt burgers om verantwoordelijkheid voor zichzelf en ondersteuning van anderen te nemen, maar geheel vrijblijvend is die verantwoordelijkheid niet.

De urgentie van bepaalde aspecten van Welzijn Nieuwe Stijl, als integrale ondersteuning, dichtbij burgers en formeel en informeel in optimale verhouding worden onder andere beschreven in [Hemelse modder](#). Ook het boek [De dag dat Peter de deur dichttimmerde](#) geeft een scherp inzicht in wat te versnipperde zorg voor burgers

kan betekenen en onderstreept het belang van samenwerking tussen formeel en informeel.

Een ander baken van Welzijn Nieuwe Stijl is de focus op [outreaching werken](#), het direct op de burgers afgaan en aansluiten bij de leefwereld, behoeften en vragen. Volgens sommigen is daarvoor een systeemwijziging noodzakelijk. De vraag is hoe we meer nabij en ondersteunend kunnen samenwerken, zodat uiteindelijk een meer samenredzame samenleving ontstaat. Op die vraag is geen pasklaar antwoord. Cocreatie is een interessante manier van de rollen omkeren en het door HvA-lector Martin Stam beschreven '[onzeker weten](#)' is daarbij een belangrijke kracht. Van consument tot coproductent; ook dat is transitie. Anders leren denken en doen moet gezamenlijk en op alle niveaus; zowel bestuurlijk als uitvoerend, anders wordt het niks. Hoe we dat kunnen realiseren, leest u in [Outreaching besturen in tijden van transitie](#).

Volgens Paul Vlaar van Movisie hebben vrijwilligers, mantelzorgers, actieve burgers en professionals [elkaar hard nodig](#). Het is opvallend dat het schrijven over samenwerking tussen professionals en vrijwilligers vooral vanuit het perspectief van professionals bestaat. In [Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management](#) wordt ingegaan op de taakverdeling: welke taken passen vooral bij betaalde krachten en welke taken en eigenschappen lijken juist vrijwilligers toevertrouwd? Ook in het Nederlandse publieke debat heerst die vraag, en dan vooral wat aan vrijwilligers kan worden [overgelaten](#). De kwestie gaat niet zelden over verantwoordelijkheid, wie wat op zich neemt en wie kaders stelt. In [Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?](#) gaat het over die verhoudingen: vrijwilligers zijn onmisbaar, maar juist in samenspel met professionals.

De vakbond stelt dat vrijwilligerswerk [aanvullend](#) is op betaald werk, of dat vrijwilligers in elk geval wat taken en verantwoordelijkheden betreft geen onbetaalde professionals moeten zijn. Dit raakt aan het punt van concurrentie, dat ook in het ontwikkeltraject naar voren kwam en zorgvuldig besproken is. Betrokken hebben zelfs opgemerkt dat informele krachten op hun 'professionele been' gingen staan. De vraag is wat daar precies de oorzaak van is. Lilian Linders beschrijft hoe ze ziet dat vrijwilligerswerk steeds meer professionaliseert, en dat we moeten waken voor het [verlies](#) van belangrijke waarden die vaak aan de basis liggen van vrijwilligerswerk, als warmte en zorgzaamheid.

Literatuurlijst

- Bichbich, F., Bouwes, T., Hoijtink, M., Kemmeren, C., Metze, R., Räkera, M., Rumping, S., Stam, M. & Zuithof, M. (2014). *SAMEN DOEN IN DE BUURT. Een praktijkanalyse van drie Samen DOEN-teams in Amsterdam*. Amsterdam: Wmo-werkplaats, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie. Downloaden via www.wmowerkplaatsen.nl
- Blokker, E. (2013). *Transformeren voor gevorderden. Actieonderzoek Hemelse modder Zaanstad*. Instituut voor Publieke Waarden.
- Bochove, M., Tonkens, E. & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?* Platform31.
- Boer, N. & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Bridges Karr, L., Meijs, L. & Metz, J. (2014). *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management*. Amsterdam: SWP publishers.
- Doorn, L. van, Linde, M. van der, Kemmeren, C., Huber, M. A., Uden, T. van & Räkera, M. (2013). *Outreaching werkt!* Amsterdam: Wmo-werkplaatsen. Downloaden via www.eropaf.org
- Günster, Berthold (2008). *Ja-maar...huh?! De techniek van het omdenken*. Amsterdam: Bruna.
- Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (Eds.) (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Kruiter, A.J. & Pels, C. (2014). *De dag dat Peter de deur dichttimmerde*. Amsterdam: Van Gennep.
- Kowalk, H. (2015). *Het andere perspectief. Het verhaal van een ervaringsdeskundige bij de Hogeschool van Amsterdam*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, lectoraat Outreaching Werken en Innoveren.
- Linders, L. (2014). Pas op, dat vrijwilligerswerk niet te professioneel wordt. *Sociale Vraagstukken*. www.socialevraagstukken.nl
- Macker, E. de (2014). Vrijwilligers is additioneel aan de professional. *Sociale Vraagstukken*. www.socialevraagstukken.nl
- Stam, M. (2013). *Het belang van onzeker weten. Over de revisie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam: HvA Publicaties.
- Stam, M., Jansen, D., Jong, C. de & Räkera, M. (2012). *Outreaching besturen in tijden van transitie*. Amsterdam: Wmo-werkplaatsen.
- Tonkens, E., Verplanke, L., Bochove, M. van & Duijvendak, J.W. (2014). We kunnen niet teveel aan vrijwilligers overlaten. *Sociale Vraagstukken*. www.socialevraagstukken.nl
- Vlaar, P. (2014). Burgers en sociaal werkers hebben elkaar hard nodig. *Sociale Vraagstukken*. www.socialevraagstukken.nl
- VrouwenAcademie West, Samenwonen Samenleven, ASW, ABC Alliantie Welzijn, Gemeente Amsterdam Stadsdeel West (2014). *Samen sterk in West. Werkwijzer samenwerking vrijwilligers en professionals*. Downloaden via: <http://www.west.amsterdam.nl/diversen/nieuws/algemeen-nieuws/nieuws-zorg-welzijn/vrijwilligers-0/>

Aan deze handreiking hebben gewerkt:

Astrid Philips	Greet van den Berg	Madelien Knips	Rupino Griffioen
Clothilde Rahder	Hanan el Ouarji	Marita van Onna	Seth Albarda
Coby Kroon	Herman van Wissen	Martin Stam	Tineke Bouwes
Doppy den Ouden	Johan Rol	Mawash Aziz	Vanessa Walravens
Erna Corsten	José van Nus	Olga Willemsen	Wonah de Koningh
Esmeralda van der Naaten	Karin Hanekroot	Paul Hofman	Charlotte Kemmeren
Femke Teutscher	Liddy Vonk	Richard Schimmelpennink	