



■ Formele en informele hulp en ondersteuning

Wat is er nodig voor goede samenwerking?

Auteurs

Lisette van der Poel

Anna van Spanje-Hennes

Datum

Januari 2020

COLOFON

Het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op het gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, maatschappelijke participatie, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid. Het KSI heeft zich als doel gesteld een bijdrage te leveren aan een inclusieve, rechtvaardige en veilige samenleving waarbij de waarden van de democratische rechtsstaat centraal staan. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken, vanuit verschillende perspectieven en disciplines. We werken hierbij samen met onderwijs, werkveld en kennisinstituten.

Auteurs

Lisette van der Poel

Anna van Spanje-Hennes

Lector

Saskia Wijsbroek

Onderzoekers

Lisette Blokland

Hanske Douwenga

Jeanette de Goede

Lisette van der Poel

Anna van Spanje-Hennes

Studentonderzoekers

Isabelle Gijswijt

Hilde Jansen

Ilse Kalee

Naomi Meyers

Romy Mulder

Demi Rigter

Karima Tannaoui

Jaar van uitgave

2019

Contact en adres

[Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht](#)

[Lectoraat Jeugd](#)

[Postbus 85397, 3508 AJ Utrecht](#)

[Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht](#)

[Telefoon secretariaat: 088 4819222](#)

[Email: KSI@hu.nl](mailto:KSI@hu.nl)

www.socialeinnovatie.hu.nl / www.hu.nl

Inhoud

1. ACHTERGROND EN AANLEIDING.....	4
1.1 VERANDERENDE CONTEXT	4
1.2 NIEUWE TAKEN, ANDERE SAMENWERKING	4
1.3 HET HUIDIGE ONDERZOEK	6
2. DOEL.....	6
3. BEGRIPSAFBAKENING	7
4. ONDERZOEKSVRAGEN	7
5. AANPAK.....	7
5.1 DEELNEMERS	7
5.1.1 <i>Vrijwilligersorganisaties</i>	7
5.1.2 <i>Organisaties voor formele hulp en ondersteuning</i>	8
5.1.3 <i>Studenten Ecologische Pedagogiek en vrijwilligers</i>	8
5.1.4 <i>Gezinnen en jongeren</i>	8
5.2 METHODE	8
5.2.1 <i>Interviews</i>	8
5.2.2 <i>Analyse</i>	9
6. RESULTATEN	9
6.1 HOE WORDT DE COMBINATIE VAN FORMELE EN INFORMELE HULP EN ONDERSTEUNING ERVAREN DOOR DE DRIEHOEK VAN KIND/GEZIN, VRIJWILLIGER EN PROFESSIONAL?	9
6.1.1 <i>Visie en missie</i>	9
6.1.1.1 Professionals	9
6.1.1.2 Vrijwilligers	10
6.1.1.3 Gezinnen en jongeren	10
6.1.2 <i>Taken en verantwoordelijkheden</i>	10
6.1.3 <i>Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers</i>	11
6.1.3.1 Het WIFA-model: Waardering en Faciliteren	12
6.1.3.2 Het WIFA-model: Informeren	12
6.1.3.3 Het WIFA-model: Afstemming	13
6.2 IN HOEVERRE ZIJN ER VERSCHILLEN IN DE ROLOPVATTINGEN VAN DE BETROKKENEN IN DE DRIEHOEK OVER DE PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS BINNEN DIE SAMENWERKING?	14
6.3 WELKE GENERIEKE EN SPECIEKE COMPETENTIES VEREIST HET SAMENWERKEN MET (VORMEN VAN) INFORMELE ONDERSTEUNING VAN PROFESSIONALS IN DE JEUGDHULP?	15
6.3.1 <i>Volgens de professionals</i>	15
6.3.2 <i>Volgens de vrijwilligers</i>	16
6.4 OP WELKE MANIER DIENT ER AANDACHT TE ZIJN VOOR HET AANLEREN VAN DEZE COMPETENTIES IN DE OPLEIDING VAN (TOEKOMSTIGE) PROFESSIONALS?	17
7. CONCLUSIE	17
7.1 HOE WORDT DE COMBINATIE VAN FORMELE EN INFORMELE HULP EN ONDERSTEUNING ERVAREN DOOR DE DRIEHOEK VAN KIND/GEZIN, VRIJWILLIGER EN PROFESSIONAL?	17

7.2	IN HOEVERRE ZIJN ER VERSCHILLEN IN DE ROLOPVATTINGEN VAN DE BETROKKENEN IN DE DRIEHOEK OVER DE PROFESSIONALS EN VRIJWILLIGERS BINNEN DIE SAMENWERKING?	18
7.3	WELKE GENERIEKE EN SPECIFIEKE COMPETENTIES VEREIST HET SAMENWERKEN MET (VORMEN VAN) INFORMELE ONDERSTEUNING VAN PROFESSIONALS IN DE JEUGDHULP?	19
7.4	OP WELKE MANIER DIENT ER AANDACHT TE ZIJN VOOR HET AANLEREN VAN DEZE COMPETENTIES IN DE OPLEIDING VAN (TOEKOMSTIGE) PROFESSIONALS?	20
8.	LITERATUUR	20

1. Achtergrond en aanleiding

Het lectoraat Jeugd van de Hogeschool Utrecht (HU) voerde medio 2017 een verkenning uit ten behoeve van het opstellen van een kennisagenda. Het lectoraat Jeugd haalde hiertoe vraagstukken op bij enerzijds de gemeenten binnen de Utrechtse jeugdregio's en anderzijds jeugdhulporganisaties, lokale teams, vrijwilligersorganisaties, beroepsverenigingen, belangenorganisaties en onderwijsorganisaties in deze regio's. Na deze vraagstukken te hebben gebundeld en ondergebracht in overkoepelende thema's, kwam 'informele ondersteuning' naar voren als een van die thema's. Specifiek vroeg een aantal gemeenten zich af wat de combinatie van informele en formele hulp en ondersteuning betekent voor zowel de professionals, de vrijwilligers als voor de jeugdigen en gezinnen die deze hulp en ondersteuning ontvangen.

1.1 Veranderende context

Sinds de transitie en transformatie in het jeugddomein, is er steeds meer aandacht voor ondersteuning die verleend wordt door vrijwilligers. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) stimuleert burgers om eerst en vooral de eigen kracht en die van hun netwerk in te zetten alvorens een beroep te doen op professionele ondersteuning. Ook vanuit de Jeugdwet wordt gestimuleerd preventie en hulp eerst in het eigen netwerk te zoeken. Wanneer het netwerk van burgers ontoereikend is, wordt gezocht naar vrijwilligers die een netwerk kunnen vormen voor deze burgers (Nji, z.d.; Rijksoverheid, z.d.; Movisie, 2014a).

Deze beleidsontwikkelingen en wetswijzigingen hebben geleid tot een groeiende vraag naar vrijwilligers (Grootegoed, Machielse, Tonkens, Blonk, & Wouters, 2018) en daarmee een groei in en van organisaties die deze informele ondersteuning aanbieden. Naast deze toename in de vraag naar vrijwilligers, is er ook een toename in de complexiteit van de vragen die bij vrijwilligers wordt gelegd (Grootegoed et al., 2018; Van der Ham, den Draak, Mensink, Schyns, & Van de Berg, 2018). Deze ontwikkelingen zorgen voor uitdagingen bij de organisaties die informele ondersteuning aanbieden en coördineren. Ze vragen om scherpere matching en stevigere begeleiding van de vrijwilligers, hetgeen extra tijd en expertise vergt. Daarnaast geven ze de vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol in het bewaken van de grens tussen formele en informele hulp (Grootegoed et al., 2018).

1.2 Nieuwe taken, andere samenwerking

De Wmo en Jeugdwet en daaruit voortgekomen transformatie in het sociale en jeugddomein hebben ook geleid tot een verandering in de taken en werkwijze van professionals (Bunnik, 2016). Nu er meer verantwoordelijkheden en taken worden gelegd bij de vrijwilligers, moeten professionals een deel van de begeleiding loslaten. Zij zijn niet altijd het eerste aanspreekpunt; (eenvoudige) hulpvragen zullen in eerste instantie via informele hulp en ondersteuning afgehandeld worden. Daarnaast maken bovengenoemde onderzoeken duidelijk dat professionals een belangrijke taak hebben met betrekking tot het realiseren van een goede samenwerking met vrijwilligers. Volgens Bunnik (2016) zullen met name de lokale teams een brug moeten vormen tussen de formele en de informele ondersteuning.

Dit pleit voor meer aandacht voor de samenwerking met vrijwilligers in het werk van professionals. Jansen (2015) noemt onderstaande uitgangspunten voor een goede samenwerking tussen de beide typen ondersteuners:

- *“De sociale professional is onmisbaar. Ook waar gestreefd wordt naar vrijwillige verantwoordelijkheid is een professional op afstand nodig.*
- *De professional en de organisaties waar zij werken moeten de begeleiding van en het contact met vrijwilligers als deel van hun werk gaan zien.*
- *De professional en de vrijwilliger moeten voldoende training en begeleiding krijgen bij het vervullen van de nieuwe rol.”* (Jansen, 2015, pag. 8)

Professionals zouden bovendien een luisterend oor en advies moeten bieden aan vrijwilligers die met complexe hulpvragen geconfronteerd worden (Grootegoed et al., 2018). Verder is het bewaken van grenzen tussen beide vormen van ondersteuning van groot belang, wil de combinatie van informele en formele ondersteuning goed werken (Scholten, 2016). Er kunnen in dit opzicht drie vormen van grenzen onderscheiden worden:

- De *persoonlijke* grenzen: deze betreffen de beschikbare tijd, belastbaarheid, deskundigheid en mate van betrokkenheid van de vrijwilliger.
- De *relationele* grenzen: deze hebben betrekking op de samenwerking met de hulpvragers, mantelzorgers en eventuele andere vrijwilligers, hulpverleners en coördinatoren of managers.
- De *functionele* grenzen: hierbij gaat het om werkzaamheden die specifieke vaardigheden vragen maar niet door professionals worden opgepakt (Scholten, 2016).

Wanneer deze grenzen niet duidelijk zijn of worden overschreden, kan overbelasting bij de vrijwilliger ontstaan. Er is dan sprake van een zogenaamde “vrijwilligersklem” waarin vrijwilligers een onmisbare positie (voelen te) krijgen en steeds meer taken op zich nemen (Tonkens, Van den Broecke & Hoijsink, 2008). Deze positie staat op gespannen voet met het vrijwillige karakter van de ondersteuning en de persoonlijke motivatie van de vrijwilliger. De binding met de hulpvrager en kans op continuïteit van het vrijwilligerswerk, aspecten die het vrijwilligerswerk juist van grote waarde maken, zijn groter, naarmate het vrijwilligerswerk beter aansluit bij de persoonlijke motivatie van de vrijwilliger (Jansen, 2015).

Alle eerdergenoemde bevindingen pleiten derhalve voor een goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Het WIFA-model (Scholten & Elferink, 2013) geeft richtlijnen voor de invulling van deze samenwerking die er toe bijdragen dat een vrijwilliger de ondersteuning adequaat kan uitvoeren, zonder over grenzen te gaan:

- **Waardering en respect bereiken tussen vrijwilligers en professionals**
- **Informerende van vrijwilligers over zaken die met cliënten te maken hebben, met de uitvoering van taken en met de organisatie**

- **Faciliteren** van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers
- **Afstemming** tussen vrijwilligers en professionals over zaken die cliënten en werkzaamheden betreffen

Daarnaast is het belangrijk om te zorgen dat de vrijwilliger ook steeds ervaart dat hij/zij 'erbij hoort'. Dit wordt vaak onderschat (Jansen, 2015).

1.3 Het huidige onderzoek

Samenvattend hebben vrijwilligers en professionals een gezamenlijke verantwoordelijkheid in het bieden van adequate ondersteuning en dienen ze op harmonische wijze met elkaar samen te werken, wil er optimale ondersteuning geboden worden aan jeugdigen en/of hun gezinnen met een ondersteuningsvraag. Dit vraagt inzicht en duidelijkheid in de rol- en taakverdeling tussen beide typen ondersteuners en de daarmee gepaard gaande grenzen en verantwoordelijkheden. Vanuit de praktijk en eerder onderzoek blijkt echter dat vrijwilligers en professionals nog zoekende zijn naar heldere rolopvattingen en daarmee wat zij wel en niet van elkaar kunnen verwachten (Jansen, 2015; Scholten, 2016; Grootegoed et al., 2018). Een zoektocht die volgens Post (2017) nog eens wordt bemoeilijkt door verschillen en verschuivingen in interpretaties van centrale begrippen in de transformatie. De Utrechtse jeugdregio's Eemland, Food Valley en Utrecht-stad hebben het lectoraat Jeugd van de Hogeschool Utrecht dan ook de vraag gesteld om te onderzoeken hoe het samenspel tussen vrijwilligers en professionals binnen hun regio verloopt.

Vanuit de Hogeschool Utrecht is er tevens de vraag over welke competenties professionals dienen te beschikken om een goede samenwerking met vrijwilligers te realiseren. Graag geven de docenten van de opleiding Ecologische Pedagogiek deze samenwerking een duidelijkere en meer omvangrijke plek in het curriculum van de opleiding. De opleiding heeft zelf ideeën over de competenties waarover een startbekwame professional dient te beschikken voor een goede samenwerking met vrijwilligers, maar is nieuwsgierig naar de ervaringen en ideeën van de ondersteuners zelf. Vanuit hen kreeg het lectoraat dan ook de vraag om te inventariseren welke competenties de professionals en vrijwilligers zelf nodig achten om een goede samenwerking te realiseren.

2. Doel

Op basis van de in hoofdstuk 1 beschreven informatie vanuit beleid, praktijk, opleidingen en literatuur, zijn de volgende doelstellingen voor het project geformuleerd:

1. Het analyseren van de betekenis van de combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning voor jeugdigen, gezinnen, vrijwilligers en professionals, met specifieke aandacht voor rolopvattingen van de ondersteuners;
2. Het specificeren van de competenties van professionals die nodig zijn voor het effectief kunnen samenwerken met vrijwilligers.

3. Begripsafbakening

Dit project richt zich op informele ondersteuning aan jeugdigen en gezinnen die ook formele hulp en ondersteuning ontvangen. In de uitvoering van het project wordt uitgegaan van een driehoek waarin de jeugdige en het gezin, de vrijwilliger en de professional met elkaar verbonden zijn.

Onder ‘informele ondersteuning’ wordt ondersteuning verstaan die in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving (Movisie, 2014b; Rijksoverheid, z.d.). Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage het woord ‘vrijwilliger’ gebruikt om een persoon aan te duiden die informele ondersteuning biedt.

Onder ‘formele hulp en ondersteuning’ wordt elke vorm van hulp en ondersteuning verstaan die wordt verleend door betaalde beroepskrachten. Hieronder vallen ook de betaalde medewerkers van professionele vrijwilligersorganisaties. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage het woord ‘professional’ gebruikt om een persoon aan te duiden die formele hulp en ondersteuning biedt.

4. Onderzoeksvragen

Naar aanleiding van de probleem- en doelstelling, hebben de onderzoekers de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Betekenis van de combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning
 - a. Hoe wordt de combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning ervaren door de driehoek van kind/gezin, vrijwilliger en professional?
 - b. In hoeverre zijn er verschillen in de rolopvattingen van de betrokkenen in de driehoek over de vrijwilligers en professionals binnen die samenwerking?
2. Competenties voor samenwerking
 - a. Welke generieke en specifieke competenties vereist het samenwerken met (vormen van) informele ondersteuning van professionals in de jeugdhulp?
 - b. Op welke manier dient er aandacht te zijn voor het aanleren van deze competenties in de opleiding van (toekomstige) professionals?

5. Aanpak

5.1 Deelnemers

5.1.1 Vrijwilligersorganisaties

Het project richt zich op de Utrechtse jeugdregio's Eemland, Food Valley en Utrecht-stad, omdat zij ‘informele ondersteuning’ als onderzoeksthema aandroegen. Via bestaande relaties en beleidsambtenaren hebben de onderzoekers contact gelegd met organisaties in de gemeenten

Amersfoort, Rhenen en Utrecht; te weten Indebuurt033, SOVEE, Mozaïek Welzijn, Handjehelpen en Home-start. Vanuit deze organisaties namen vrijwilligers deel aan het onderzoek.

Mozaïek Welzijn was hierop een uitzondering: jongerenwerkers van Mozaïek Welzijn in Rhenen zorgen ervoor dat jongeren zich actief inzetten voor de gemeenschap door middel van vrijwilligerswerk. Twee jongerenwerkers namen als professional deel aan het onderzoek.

5.1.2 Organisaties voor formele hulp en ondersteuning

De deelnemende vrijwilligersorganisaties gaven desgevraagd aan met welke organisaties voor jeugdhulp zij veel samenwerken. Hierdoor kwamen de onderzoekers in contact met Buurtteams Utrecht, Wijkteams Amersfoort, SOVEE – Leven op de rit, en Youké¹. Vanuit deze organisaties, en vanuit Mozaïek Welzijn, namen in totaal tien professionals deel aan het onderzoek.

5.1.3 Studenten Ecologische Pedagogiek en vrijwilligers

Een groep van zeven vierdejaars bachelorstudenten Ecologische Pedagogiek nam deel aan het project in het kader van hun afstuderen. De studenten voerden hun afstudeerstage uit bij een van de onder §5.1.1 genoemde vrijwilligersorganisaties. De studenten waren aanwezig bij de training- en intervisiebijeenkomsten van de vrijwilligers, en hielden daar focusgesprekken met de vrijwilligers. Zes van de zeven studenten hebben deze gesprekken gehouden en hun bevindingen gerapporteerd. Gezamenlijk hebben ze met ruim 30 vrijwilligers gesproken. Bovendien gingen de studenten zelf als vrijwilliger aan het werk. De onderzoekers van het lectoraat Jeugd hebben drie van de zeven studenten geïnterviewd over hun ervaringen als vrijwilliger.

5.1.4 Gezinnen en jongeren

De studenten hebben ook de gezinnen en jongeren die zij ondersteunden bevraagd op hun ervaringen. De onderzoekers hebben deze ervaringen nader geanalyseerd vanuit de schriftelijke rapportages van en interviews met de studenten.

5.2 Methode

5.2.1 Interviews

Onderzoekers van het lectoraat Jeugd hebben de professionals geïnterviewd. Daarnaast hebben de onderzoekers zoals gezegd drie van de zeven studenten geïnterviewd over hun periode als vrijwilliger.

Voorafgaand aan de interviews was een vragenlijst met topics opgesteld, gebaseerd op de in Hoofdstuk 1 besproken literatuur. De interviews waren hierdoor semigestructureerd. De topics zijn gedefinieerd naar aanleiding van gesprekken tijdens de probleemanalyse en eerdergenoemde onderzoeken.

¹ Twee medewerkers van Youké waren reeds geïnterviewd door onderzoeker Laurine Blonk (Universiteit voor Humanistiek) in het kader van een ander onderzoek over informele ondersteuning (Grootegoed et al., 2018). Met toestemming van zowel Laurine Blonk als de geïnterviewden, mocht het lectoraat Jeugd gebruik maken van de geluidsopnames van deze interviews.

5.2.2 Analyse

Alle interviews zijn opgenomen met een audiorecorder. Van een deel van de interviews hebben de onderzoekers vervolgens een transcript (letterlijke uitwerking) gemaakt. Aan de hand hiervan maakten de onderzoekers een codeboom met de meest voorkomende thema's uit de interviews (Migchelbrink, 2007). Hiermee hebben de onderzoekers bij het terugluisteren van de andere interviews de belangrijkste informatie uit die gesprekken naar boven gehaald.

6. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per onderzoeksvraag beschreven.

6.1 Hoe wordt de combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning ervaren door de driehoek van kind/gezin, vrijwilliger en professional?

6.1.1 Visie en missie

6.1.1.1 Professionals

De professionals hebben allen een duidelijke visie op het doel en de invulling van hun werk en de rol die vrijwilligers daarin kunnen vervullen. De professionals die met gezinnen werken, noemen unaniem als het belangrijkste doel van hun werk dat ze realiseren dat het gezin weer zelfstandig kan deelnemen in de samenleving. Ze zien het bieden van ondersteuning aan de opvoeders in het gezin dan ook als hun belangrijkste taak. De meeste professionals noemen dat ze deze taak onder meer invullen door een informeel netwerk rondom een gezin of jongere te versterken of op te bouwen. Wanneer dit netwerk er niet is of ontoereikend is, worden vrijwilligers benaderd.

De visie dat het gezin zoveel mogelijk zelf de regie dient te hebben over de ondersteuning, wordt door alle professionals genoemd; *“Het gezin bepaalt wat nodig is”*. Daarnaast noemen meerdere professionals dat de ondersteuning vooral dient te vertrekken vanuit wat er mogelijk is (*“zonder symptomen weg te poetsen”*) en te zorgen dat in plaats van te zorgen voor. Het helpen opbouwen, versterken en benutten van een ondersteunend netwerk wordt door de meeste professionals genoemd als een manier om dat te realiseren en vormt daarmee een van de doelen (of missies) van hun werk.

De professionals die vooral met jongeren werken zien het vergroten van het netwerk van de jongeren en het ondersteunen bij de sociaal-emotionele ontwikkeling van de jongeren als hun belangrijkste doel. Het opbouwen en versterken van een netwerk rondom de jongere zien zij als een manier om dat te realiseren.

Wanneer er geen netwerk is of het bestaande netwerk niet inzetbaar is, zien de professionals het als hun taak om te zoeken naar ondersteuning die door vrijwilligers kan worden geboden. De professional informeert het gezin of jongere dan over de mogelijkheden van deze informele ondersteuning. Wanneer het gezin of de jongere aangeeft gebruik te willen maken van de informele ondersteuning, legt de professional uit hoe ze informele ondersteuning kunnen

aanvragen of klopt hij/zij zelf aan bij een informele organisatie. De professionals noemen vrijwel allemaal expliciet dat ze het als hun verantwoordelijkheid zien om er voor te zorgen dat die informele ondersteuning er komt.

6.1.1.2 Vrijwilligers

De vrijwilligers die met een gezin werken noemen het ontlasten van het gezin als hun belangrijkste doel. Ook zij vertrekken vanuit de visie dat het gezin en/of de jongere de regie heeft over de (brede) ondersteuning. De manier waarop ze het gezin proberen te ontlasten is verschillend en afgestemd op de ondersteuningsvraag van het gezin. In de meeste gevallen houdt hun ondersteuning in dat ze activiteiten doen met de kinderen in het gezin. Spelen, huiswerk begeleiden en samen naar een winkel of bibliotheek gaan, worden als de veel voorkomende activiteiten genoemd. De meeste vrijwilligers noemen daarnaast dat ze gaandeweg de ondersteuning een nauwe band met de ouder(s) opbouwen en met hen veel gesprekken voeren. Ook bouwen ze een goed contact op met de andere gezinsleden. Een van de vrijwilligers noemt dat ze ook een goede band heeft opgebouwd met de grootouders van de kinderen.

De vrijwilligers die met jongeren werken noemen het vergroten van het netwerk, zodat de jongeren elkaar kunnen versterken en meer participeren in de wijk of maatschappij, als het belangrijkste doel van hun ondersteuning. Ze proberen dat te realiseren door jongeren te coachen of door activiteiten te organiseren in de wijk.

6.1.1.3 Gezinnen en jongeren

Gezinnen en jongeren hebben een grote rol in het formuleren van de ondersteuningsbehoefte en aan hen wordt uitgelegd met welke type vragen ze bij welke ondersteuner terecht kunnen. Toch is niet voor iedere 'ontvanger' duidelijk welk aandeel iedere ondersteuner heeft binnen het brede begeleidingsplan. Er was bijvoorbeeld een gezin waar de vrijwilliger telkens aan moeder moest uitleggen wat eenieder in het gezin kwam doen, en welke vragen en type ondersteuning door welke ondersteuner kon worden opgepakt.

6.1.2 Taken en verantwoordelijkheden

Zowel de professionals als de vrijwilligers geven aan dat de professionals verantwoordelijk zijn voor de algehele ondersteuning aan het gezin of de jongere, en dat zij vanuit die verantwoordelijkheid bekijken of informele ondersteuning nodig is en past binnen de hulpvraag van het gezin. Verschillende professionals geven aan de volgende stappen te zetten wanneer zij het wenselijk of noodzakelijk achten om vrijwilligers om ondersteuning te vragen. Ze adviseren het gezin contact op te nemen met een vrijwilligersorganisatie of nemen in veel gevallen zelf contact op met de coördinator van een vrijwilligersorganisatie. Deze coördinator neemt contact op met het gezin of de jongere, vraagt welke vraag er ligt met betrekking tot de gewenste informele ondersteuning, en gaat op zoek naar een vrijwilliger die een match kan vormen met het gezin. De coördinator informeert de professional als de match is gelukt. Daarna volgt een kennismakingsgesprek tussen de vrijwilliger en het gezin of de jongere. De coördinator is daarbij aanwezig.

Een aantal professionals noemt dat ze ook aanwezig zijn bij dit gesprek en dat zij zorgen voor een 'warme overdracht'. Tijdens dit gesprek wordt ook afgestemd over wie welke taken heeft en of en wanneer er contact zal zijn tussen de professionals en de vrijwilligers. Van de geïnterviewde professionals geven de meesten echter aan alleen contact te hebben met de coördinator. Zij spreken de vrijwilligers niet zelf. Wanneer er wel overleg is, is dat bij aanvang van de informele ondersteuning, bij afsluiting van de ondersteuning en in het geval van een crisis. De geïnterviewde vrijwilligers noemen dat het wel of niet contact hebben met de professionals sterk verschilt per formele organisatie. Met professionals van sommige organisaties loopt het contact goed en zijn er meerdere contactmomenten, met andere is er sporadisch tot geen contact. Ongeveer de helft van de geïnterviewde vrijwilligers noemt helemaal geen contact te hebben met de professionals die met het gezin werken.

De professionals geven aan dat zij verantwoordelijk zijn voor de algehele ondersteuning aan het gezin of jongere en zien het daarom als hun taak om te monitoren of de informele ondersteuning goed verloopt en past binnen het brede begeleidingsplan. Zij doen dit echter door aan het gezin of jongere te vragen hoe zij de informele ondersteuning ervaren. Wanneer er bij de professionals twijfels zijn over een goed verloop van de vrijwillige ondersteuning, dan nemen zij contact op met de coördinator van de organisatie die de informele ondersteuning biedt. Ook in dit geval wordt er over het algemeen geen contact gezocht met de vrijwilliger zelf.

6.1.3 Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

De professionals zijn over het algemeen positief over de samenwerking met vrijwilligers en geven aan goede ervaringen te hebben met informele ondersteuning. Bij doorvragen blijkt dat zij over het algemeen doelen op de samenwerking die zij hebben met de coördinatoren van de informele organisaties. De professionals zijn tevreden over de wijze waarop de hulpvragen worden beantwoord en de matches worden gemaakt, al hebben een paar professionals de ervaring dat het soms (te) lang duurt voor een match tot stand komt. In deze situaties trokken zij aan de bel. De professionals hebben er echter begrip voor dat er soms geen vrijwilligers voor handen zijn die passen bij de hulpvragen van het gezin. Meerdere professionals geven aan dat ze het vooral fijn vinden om een vaste contactpersoon te hebben bij de informele organisatie.

Regelmatig wordt door de professionals genoemd dat ze niet altijd zicht hebben op wat ze kunnen vragen van een vrijwilligersorganisatie, vooral omdat dat per organisatie kan verschillen. Ook ervaren professionals verschillen in de werkwijze van de vrijwilligersorganisaties. Meerdere professionals noemen dat er zo'n groot aanbod is aan vrijwillige ondersteuning dat ze niet goed weten met welke vraag ze het beste bij wie kunnen aankloppen. Een duidelijk overzicht is wenselijk. In Amersfoort is er een organisatie die de professionals wegwijs biedt in het informele ondersteuningsaanbod. Dat wordt erg gewaardeerd door de professionals. Een professional noemt dat *"er te veel vrijwilligersorganisaties zijn die niet [onderling] samenwerken"*.

6.1.3.1 Het WIFA-model: Waardering en Faciliteren

De professionals geven zonder uitzondering aan dat ze het werk van de vrijwilligers van waarde vinden. Een van de professionals noemt dat hierdoor continuïteit in de ondersteuning kan worden gerealiseerd en dat de ondersteuning bovendien minder duur is. Andere professionals noemen juist dat de ondersteuning niet duurzaam is en er vaak 'wisseling van de wacht' is. De meesten geven aan veel waardering te hebben voor de vrijwilligers en zien hun kracht in de laagdrempeligheid van hun ondersteuning en de vertrouwensband die ze opbouwen met het gezin of de jongere; *"De vrijwilliger staat dicht bij het gezin"*.

De vrijwilligers voelen deze waardering over het algemeen wel maar ervaren daarentegen geen gelijkwaardigheid tussen henzelf en de professionals. De meeste vrijwilligers geven aan dat ze zich niet gezien voelen omdat er nauwelijks tot geen contact is met de professionals. Hierdoor hebben zij het gevoel 'maar een vrijwilliger' te zijn. Alle geïnterviewde vrijwilligers noemen dat gelijkwaardigheid wel een van de belangrijkste voorwaarden is om tot een goede samenwerking te komen. Daarom zien ze graag structureel contact met de professionals. Daarnaast zien de vrijwilligers, naast informatieoverdracht, kennisoverdracht als een manier om de samenwerking te versterken. Niet alleen kunnen de professionals kennis overdragen aan de vrijwilligers; de vrijwilligers kunnen de professionals kennis aanreiken over wat zij precies doen en hoe ze werken. Ten slotte zouden de vrijwilligers graag zien dat de vertrouwensrelatie die zij opbouwen met het gezin en de jongere meer benut zou worden door de professionals. De paar vrijwilligers die aangeven dat ze wel structureel contact hebben met de professionals die met het gezin werken, noemen dat als zeer waardevol te ervaren en voelen zich gewaardeerd en gelijkwaardig. Een vrijwilliger noemt dat ze in de app-groep is opgenomen van de jongere en de professionals en ervaart dat als heel waardevol en handig.

Vrijwel alle vrijwilligers zijn heel positief over de relatie die zij hebben met de professionals die werken bij de vrijwilligersorganisatie zelf. Zij voelen zich gezien en zijn tevreden over de manier waarop ze begeleid en getraind worden door de medewerkers van de informele organisaties.

6.1.3.2 Het WIFA-model: Informeren

Meerdere professionals geven aan er op te vertrouwen dat de vrijwilligers hen benaderen als er vragen zijn. Slechts een enkele professional geeft aan zelf contact te zoeken met de vrijwilliger. De vrijwilligers bevestigen dat het initiatief tot contact vrijwel altijd bij hen ligt. Een aantal noemt dat er wel een kennismakings- annex matchingsgesprek plaatsvond waarbinnen contact werd gelegd met de professional, maar dat het contact beperkt bleef tot dit gesprek.

In de meeste gevallen worden de vrijwilligers niet geïnformeerd over de doelen en werkwijze binnen het brede begeleidingsplan, ook niet als er sprake is van een crisis of er andere belangrijke zaken spelen. De professionals geven aan dat het niet nodig is meer contact te hebben omdat de vrijwilliger een duidelijke, afgebakende taak heeft, die aanvullend is op de taken van de professionals. De vrijwilligers hoeven volgens hen daarom ook niet geïnformeerd te worden over de bredere hulpvragen en het begeleidingsplan en aan welke doelen en onderwerpen de

professional werkt. Een van de professionals noemt expliciet dat dat ook niet het geval is wanneer er sprake is van huiselijk geweld binnen een gezin.

De geïnterviewde vrijwilligers betreuren het dat zij niet meer worden geïnformeerd over de bredere ondersteuningsvragen en zouden graag meer betrokken worden bij het begeleidingsplan. Regelmatig weten ze bij aanvang van de ondersteuning niet of er ook formele organisaties bij het gezin of jongere betrokken zijn en wie dat zijn. Veelal komen ze daar gaandeweg de ondersteuning achter doordat het gezin of jongere het hen zelf vertelt.

Ook in crisissituaties wordt er geen contact opgenomen met de vrijwilligers. Toen een van de vrijwilligers een jongere al een maand lang niet te pakken kreeg, heeft ze een berichtje gestuurd naar het lokale team. Zij reageerden met een bericht dat er “heel wat” speelde thuis, en dat het misschien beter was als de vrijwilliger even op de achtergrond zou blijven. De vrijwilliger had dit graag eerder vernomen. Een andere vrijwilliger wachtte al zo lang op een reactie van een professional dat ze contact opnam met het lokale team. Daar kreeg ze te horen dat de desbetreffende collega al een paar weken met zwangerschapsverlof was.

6.1.3.3 Het WIFA-model: Afstemming

De vrijwilligers geven aan dat ze graag hadden willen weten wat de brede begeleidingsvraag van het gezin of de jongere is, zodat ze daar in hun ondersteuning rekening mee kunnen houden en op kunnen aansluiten. Vrijwel alle vrijwilligers noemen dat ze graag zouden zien dat ze meer betrokken worden zodat hun positie en de informatie die zij krijgen meer benut kan worden. Zij zien het als hun verantwoordelijkheid om te voegen naar en bij te dragen aan de bredere begeleidingsdoelen die voor het gezin of jongere zijn opgesteld maar dat is niet te realiseren als deze niet bekend zijn. De vrijwilligers geven aan dat ze vaak een vertrouwensband hebben met de gezinsleden of jongeren die maakt dat deze zaken met hen delen die van belang kunnen zijn in de bredere begeleiding. Een enkele professional geeft aan dat de nauwe band tussen vrijwilliger en gezin er juist voor pleit dat er beter geen contact kan worden gemaakt tussen de professional en de vrijwilliger; *“De vrijwilliger zal zich loyaal voelen naar het gezin en wordt bij een goede klik onderdeel van het persoonlijke netwerk van het gezin”*.

Alle geïnterviewde vrijwilligers geven aan dat ze nooit informatie zullen doorspelen als het gezin of de jongere hen geen daar toestemming voor geeft. Geen van de vrijwilligers heeft overigens ervaren dat ze geen toestemming kregen om informatie te delen met professionals, ook niet toen een vrijwilliger twijfels had over de veiligheid van de kinderen binnen het gezin. Meerdere vrijwilligers noemen dat ze contact hebben gezocht met de professionals om af te stemmen over de begeleiding van het gezin of de jongere maar dat het hen niet lukte daadwerkelijk contact te krijgen met de formele organisaties.

Ook de gezinnen en jongeren zien graag dat er meer contact is tussen de vrijwilligers en de professionals die met hen werken. In één geval heeft de moeder van het begeleide gezin expliciet bij de professionals aangegeven dat ze graag wilde dat er contact werd gemaakt met de

vrijwilliger. Het lukte haar echter niet de verschillende ondersteuners met elkaar in contact te brengen.

6.2 In hoeverre zijn er verschillen in de rolopvattingen van de betrokkenen in de driehoek over de professionals en vrijwilligers binnen die samenwerking?

Zowel de vrijwilligers als de professionals geven aan dat de rollen over het algemeen duidelijk zijn voor alle betrokkenen. Dit is nog sterker het geval als er voorafgaand aan de informele ondersteuning een gezamenlijke kennismaking is waarbij beide type ondersteuners aanwezig zijn. Zowel de professionals als de vrijwilligers geven aan dat de regie rondom de ondersteuning bij het gezin of de jongere zelf ligt en dat de professional verantwoordelijk is voor het realiseren van het algehele begeleidingsplan dat met het gezin of de jongere is opgesteld. De vrijwilligers hebben concrete, afgebakende taken die passen binnen dit begeleidingsplan en veelal neerkomen op het eens per week ontlasten van de opvoeders in het gezin of het verbreden en versterken van het netwerk van jongeren door activiteiten uit te voeren met de kinderen of jongeren. Alle ondersteuners noemen dat de professionals zorgen voor passende hulp en verantwoordelijk zijn voor het hulpverleningsproces en dat de vrijwilligers praktische, afgebakende ondersteuning bieden, die passen binnen deze bredere hulp. Een van de vrijwilligers noemt dat ze door het gezin als *“praktisch en gezellig”* wordt ervaren en dat dat ook de rol is die de vrijwilligers hebben. Ook bij de informele ondersteuning heeft het gezin of de jongere de regie. Samen met de vrijwilliger bepalen zij hoe de informele ondersteuning vorm wordt gegeven. Een paar professionals en vrijwilligers noemen dat de vrijwilligers als het ware onderdeel uitmaken van het gezin, waar de professional meer boven of naast het gezin staat.

Toch noemt een aantal vrijwilligers dat de rollen minder duidelijk zijn wanneer zij informatie hebben van de jongere of het gezin die ze willen delen met de professionals en er dan moeizaam of geen contact kan worden gemaakt. De vertrouwelijke relatie die zij hebben met het gezin of de jongere maakt dat dat nog al eens het geval kan zijn. In dit soort situaties nemen vrijwilligers taken op zich waarvan het onduidelijk of die bij hen horen te liggen of bij de professionals. Een van de vrijwilligers noemt dat zij goed kon onderscheiden wie welke rol heeft omdat zij als stagiaire bij de formele organisatie had gewerkt waarmee zij samenwerkte. Als dat niet het geval was, bleven de rollen onduidelijk.

In de gesprekken met de professionals valt op dat zij verschillend spreken over de rol die zij hebben in de samenwerking. Een aantal keer wordt genoemd dat zij de vrijwilligers *“inzetten”* en verantwoordelijk zijn voor een goede match tussen vrijwilliger en gezin of jongere, waar andermaal (soms in hetzelfde gesprek) wordt genoemd dat de (coördinatoren van de) informele organisaties verantwoordelijk zijn voor een goede match. Een van de professionals noemt expliciet dat haar niet duidelijk is wie er voor een goede match zorgt en dat zij zoekende is in wie welke rol heeft. Enkele professionals en vrijwilligers noemen dat de coördinatoren van de informele organisaties een sleutelrol vervullen in het zorgen voor duidelijke taken en verwachtingen over en weer. De meeste professionals noemen ook dat zij de coördinatoren benaderen wanneer er

vragen zijn of het gezin ontevreden is over de vrijwilliger. Door beide type ondersteuners wordt veel waardering geuit over de wijze waarop de coördinatoren hun rol vervullen.

Een tweetal professionals noemt ook dat er soms verwarring is doordat er meerdere vrijwilligers in een gezin werkzaam zijn en er geen afstemming is tussen de vrijwilligers(organisaties) onderling.

Ook bij de gezinnen en jongeren is niet altijd duidelijk wie welke rol en taak heeft. Een van de vrijwilligers bemerkte ze dat in het gezin dat ze begeleidde grote onduidelijkheid was over wie waar verantwoordelijk voor was en het aan haar was om daar duidelijkheid in te creëren.

6.3 Welke generieke en specifieke competenties vereist het samenwerken met (vormen van) informele ondersteuning van professionals in de jeugdhulp?

6.3.1 Volgens de professionals

De professionals noemen 'goed kunnen samenwerken', ook met vrijwilligers, als belangrijke competentie om hun werk goed kunnen uitvoeren. Andere generieke competenties die zij noemen, zijn:

- Regie bij cliënten kunnen leggen en houden
- Kunnen afstemmen op de behoefte van een gezin
- Initiatief tonen: zelf met gezin bespreken wat nodig is
- Op de handen kunnen zitten (actief wachten)
- Vertrouwen kunnen kweken door kritisch en innovatief te zijn

Met betrekking tot het samenwerken met vrijwilligers noemen professionals onderstaande specifieke competenties waarover zij zouden moeten beschikken:

- Aan gezin kunnen uitleggen wat vrijwilligers kunnen betekenen voor gezin
- Weten wanneer contact op te nemen met vrijwilligers en daarvoor toestemming vragen aan ouders
- Regie houden over het brede hulpverleningsproces
- Respectvolle bejegening vrijwilligers
- Werken vanuit gelijkwaardigheid
- Ruimte kunnen geven aan een vrijwilliger

Verder benoemen zij bepaalde handelingen die belangrijk zijn in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers:

- Zicht hebben op aanbod en werkwijze vrijwilligers
- Checken of afstemming (nog) goed verloopt
- Informele ondersteuning monitoren
- Ook na afloop van de begeleiding contact houden met de vrijwilliger

De professionals benoemen ook over welke kwaliteiten en eigenschappen vrijwilligers dienen te beschikken, en welke handelingen belangrijk zijn:

- Laagdrempelig zijn (maakt ondersteuning minder beladen dan professionele hulp)
- Vertrouwen krijgen van gezin
- Stevig staan en met tegenslag kunnen omgaan (zeker omdat gezinnen met veel problematieken soms (te) veel verwachten en kunnen neigen naar het stopzetten van de ondersteuning wanneer niet aan die verwachtingen wordt voldaan)
- Het brede hulpverlenersplan kunnen ondersteunen
- Weten waar naartoe te gaan (welke expertise in te schakelen) bij signalen van onveiligheid
- Tijdig bij coördinator aangeven wanneer de ondersteuning van een gezin of jongere niet goed loopt
- Getraind zijn als vrijwilliger
- Duurzaam inzetbaar zijn
- Bij voorkeur ongeveer zelfde leeftijd hebben (bij “maatjes” projecten)
- Bereid zijn een warme plek te bieden (bij gezinnen)

6.3.2 Volgens de vrijwilligers

De vrijwilligers noemen competenties waar professionals over moeten beschikken en handelingen die zij moeten uitvoeren om een goede onderlinge samenwerking te realiseren:

- Kennis hebben van het informele ondersteuningsaanbod
- Zicht hebben op de waarde van informele ondersteuning
- Kennis hebben van de werkwijze en doel en van informele ondersteuning
- Kunnen monitoren hoe ondersteuning verloopt
- Goed weten waar ieders verantwoordelijkheden liggen
- Duidelijkheid bieden over wie welke rol heeft
- Weten informatie op te halen bij een vrijwilliger (die vaak een vertrouwensband heeft en meer weet over gezin)
- Vrijwilligers kunnen betrekken in het bredere hulpverleningsproces
- Contact leggen en houden met vrijwilligers
- Waardering hebben en tonen voor vrijwilligers en hun mening en inbreng

Als meer generieke competenties wordt initiatief nemen in contact leggen en onderhouden genoemd, naast nieuwsgierig zijn, flexibiliteit, doorzettingsvermogen en analytisch vermogen.

De vrijwilligers noemen zelf dat vrijwilligers over de volgende kwaliteiten zouden moeten beschikken:

- Naast het gezin kunnen staan
- Mee kunnen werken aan doelen van formele ondersteuning
- Een vertrouwensband kunnen opbouwen met gezinsleden
- Initiatief durven nemen in het leggen en onderhouden van contact met professionals
- Nieuwsgierig zijn
- Doorzettingsvermogen hebben

6.4 Op welke manier dient er aandacht te zijn voor het aanleren van deze competenties in de opleiding van (toekomstige) professionals?

De docenten van de opleiding Ecologische Pedagogiek van de Hogeschool Utrecht noemen dat informele hulp en ondersteuning niet als een apart vak of afzonderlijke module in de opleiding terug te vinden is, maar vanzelfsprekend aan bod komt in het hele curriculum.

In de vakken 'Buurtpedagogiek', 'Gezin en opvoeding' en 'Coördineren' is het samenwerken tussen formele en informele hulp en ondersteuning het meest nadrukkelijk aanwezig. Studenten leren onder andere:

- Theorieën kennen rond netwerkbenadering, informele hulp en het versterken van eigen kracht,
- De leefwereld (van de burger) en de systeemwereld (organisaties) aan elkaar te verbinden,
- Eigen regie te stimuleren en eigen kracht te ontwikkelen,
- Oplossingsgericht te communiceren,
- Gesprekstechnieken om verbindend te kunnen communiceren,
- Samen te werken met verschillende disciplines (Movisie, z.d.).

De vraag in hoeverre er (meer) aandacht moet zijn voor het aanleren van competenties met betrekking tot het samenwerken tussen professionals en vrijwilligers, is ook beantwoord door de vrijwilligers. Zij noemen dat het met name van belang is dat studenten tijdens de opleiding al kennis opdoen van de waarde, werkwijze en doelen van informele ondersteuning. Een van de vrijwilligers opert dat alle studenten tijdens hun opleiding ervaring moeten opdoen als vrijwilliger bij een informele organisatie. Dit levert hen niet alleen goede kennis van en inzichten in de waarde, werkwijze en doelen van informele organisaties maar zal er ook toe leiden dat er gemakkelijker samenwerking zal worden gezocht. Ook verwachten de vrijwilligers dat er zo meer gelijkwaardig en respectvol contact tussen de verschillende ondersteuners zal zijn. De professionals weten dan uit eigen ervaring wat ze wel en niet van een vrijwilliger kunnen vragen en verwachten en kunnen dit toepassen in de invulling van het werk dat ze als professional zullen gaan doen.

7. Conclusie

7.1 Hoe wordt de combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning ervaren door de driehoek van kind/gezin, vrijwilliger en professional?

Alle ondersteuners en gezinnen en jongeren zijn positief over het feit dat er naast professionals ook vrijwilligers zijn. De professionals zijn ook positief over de werkzaamheden van en de samenwerking met de vrijwilligers. Wel geeft een aantal professionals aan dat ze niet goed weten met welke vragen ze bij welke vrijwilligersorganisatie kunnen aankloppen en wat ze van de

verschillende vrijwilligers kunnen vragen, omdat er veel organisaties zijn en met elk een andere werkwijze. Indebuurt033 helpt professionals in Amersfoort bij het vinden van passende informele ondersteuning; verschillende professionals die in Amersfoort werken zien dit als een goed voorbeeld.

De vrijwilligers en gezinnen en jongeren zijn echter veel minder tevreden over de samenwerking. Dit komt met name omdat meer dan de helft van de vrijwilligers geen contact heeft met de professionals. De professionals geven aan wel contact te hebben met de informele organisaties, maar dat blijkt vooral met de coördinatoren, ofwel betaalde professionals, van deze organisaties te zijn. De meeste vrijwilligers voelen zich daardoor niet gezien en ervaren geen gelijkwaardigheid in de samenwerking. Hiermee wordt niet voldaan aan de andere uitgangspunten voor een goede samenwerking (Jansen, 2015). De meeste vrijwilligers geven aan dat ze niet het gevoel hebben gezien te worden en “erbij te horen”. Ook aan de richtlijnen van het WIFA-model (Scholten, 2016) voor een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers wordt niet voldaan. Doordat de vrijwilligers niet worden geïnformeerd over zaken die met cliënten te maken hebben, met de uitvoering van taken en met de organisatie (de I uit het model) wordt er geen waardering en respect ervaren door de vrijwilligers van de professionals (de W uit het model) en vindt er geen afstemming plaats tussen vrijwilligers en professionals over zaken die cliënten en werkzaamheden betreffen (de A uit het model). De vrijwilligers zijn wel tevreden over de samenwerking met en ondersteuning van de coördinatoren van de vrijwilligersorganisaties die de vereiste randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers faciliteren (de F uit het model).

De belangrijkste conclusie is daarom dat de vrijwilligers graag meer rechtstreeks contact met de professionals van het gezin of de jongere hebben, om zo meer afstemming te kunnen realiseren waardoor hun werk van meer waarde kan zijn. Dit zou hen het gevoel geven meer respect en waardering van de professionals te krijgen. De vrijwilligers die wel regelmatig contact hebben met een professional, geven aan meer waardering te ervaren.

De vrijwilligers geven aan niet alleen meer wederzijdse informatieoverdracht maar ook kennisoverdracht te willen. Zij vragen de professionals om de vertrouwensrelatie die zij hebben met de jongeren en gezinnen meer te benutten en hen meer te betrekken in de bredere begeleidingsplannen en doelen.

Ook de gezinnen en jongeren zien meer en meer rechtstreeks contact tussen de vrijwilligers en professionals als wenselijk.

7.2 In hoeverre zijn er verschillen in de rolopvattingen van de betrokkenen in de driehoek over de professionals en vrijwilligers binnen die samenwerking?

Alle ondersteuners geven aan dat hun rollen en taken duidelijk zijn en er geen verwarring is over ieders rol. Allen geven aan dat de professionals verantwoordelijk zijn voor het opstellen, uitvoeren en monitoren van het brede begeleidingsplan van het gezin of de jongere, en daarmee ook voor het al dan niet inschakelen van informele ondersteuning. De vrijwilligers versterken of vormen het

netwerk en ontlasten het gezin. Deze rolverdeling sluit aan bij het eerste uitgangspunt voor een goede samenwerking (Jansen, 2015).

Over de invulling van de rollen blijken echter wel verschillen in opvattingen te bestaan. Er blijken vooral onduidelijkheden te ontstaan wanneer er sprake is van crises of onvoorziene gebeurtenissen (bijvoorbeeld een vrijwilliger signaleert onveiligheid in een gezin, of een jongere reageert niet op berichtjes en andere pogingen tot contact van de vrijwilliger). In dit soort situaties leidt het ontbreken van rechtstreeks contact tussen de professionals en vrijwilligers ertoe dat er rolverwarring ontstaat en vooral de vrijwilliger niet goed weet wat wel of niet op te pakken. Hiermee vervagen de functionele grenzen van de vrijwilligers (Scholten, 2016) en liggen overbelasting en de zogenaamde “vrijwilligersklem” (Tonkens et al., 2008) op de loer.

Verschillende professionals noemen dat ze ervan uitgaan dat de vrijwilligers met hen contact opnemen als er vragen of onduidelijkheden zijn. Veel vrijwilligers geven echter aan dat hun verzoeken om contact onbeantwoord blijven. Het advies van Grootegoed en collega's (2018) om er voor te zorgen dat professionals vrijwilligers een luisterend oor kunnen bieden, vindt volgens de vrijwilligers geen gehoor.

Tenslotte zien alle partijen het als de taak van de professionals om te monitoren of de informele ondersteuning bijdraagt aan de overstijgende hulpvragen. Ook hier valt op dat de professionals de vrijwilligers zelf niet vragen naar hun ervaringen en bevindingen, maar alleen monitoren door aan het gezin of de jongere te vragen hoe zij de ondersteuning ervaren.

Samenvattend zien we dat over het algemeen duidelijk is wie welke rol en taak heeft in het samenspel tussen formele en informele ondersteuning, maar dat er in het geval van crisissituaties of onverwachte gebeurtenissen in de gezinnen of bij de jongeren wel rolverwarring optreedt. Ook hier wordt genoemd dat vaker rechtstreeks contact tussen de professional en vrijwilliger uitkomst biedt.

7.3 Welke generieke en specifieke competenties vereist het samenwerken met (vormen van) informele ondersteuning van professionals in de jeugdhulp?

De competenties die genoemd worden door de professionals zelf vertrekken vanuit begeleiding van het gezin waarbinnen de regie bij het gezin ligt. Ze hebben vooral betrekking op de samenwerking met vrijwilligers vanuit gelijkwaardigheid en respectvolle bejegening. Daarnaast noemen de professionals competenties die er van uitgaan dat de verantwoordelijkheid en regie over het begeleidingsproces bij de professionals ligt.

Ook de vrijwilligers vinden dat professionals over competenties moeten beschikken die hen in staat stellen regie te voeren over het brede begeleidingsproces en dit te monitoren. Daarnaast noemen de vrijwilligers het hebben van kennis over het aanbod, de waarde en werkwijze van informele ondersteuning als belangrijke competentie voor professionals. Het realiseren van gelijkwaardig contact met de vrijwilligers waarin wederzijdse informatie-uitwisseling een

belangrijke plek heeft en duidelijkheid hebben en bieden over ieders rol in de samenwerking, worden als specifieke competenties genoemd.

7.4 Op welke manier dient er aandacht te zijn voor het aanleren van deze competenties in de opleiding van (toekomstige) professionals?

Wat studenten van de HU-opleiding Ecologische Pedagogiek momenteel leren met betrekking tot samenwerken met (vormen van) informele ondersteuning, bestaat vooral uit theoretische kennis, het bevorderen van eigen regie en eigen kracht, en over het algemeen leren samenwerken. Volgens de voor dit onderzoek gesproken vrijwilligers, zouden toekomstige professionals moeten leren over de waarde, werkwijze en doelen van informele ondersteuning. De competenties waaraan professionals zouden moeten voldoen volgens professionals en vrijwilligers, sluiten hierbij aan. Zelf ervaring opdoen als vrijwilliger is een mogelijkheid om deze competenties en de benodigde kennis op te doen.

8. Literatuur

Bunnik, S. (2016). *Transformeren, gewoon doen: in de gemeentelijke praktijk*. Amsterdam: SWP.

Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L., & Wouters, S. (2018). *Aan de andere kant van de schutting: Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein*. Geraadpleegd op 22-11-2019 via https://www.uvh.nl/uvh.nl/up/ZcnqwjzJqH_Aan_de_andere_kant_van_de_schutting.pdf.

Jansen, T. (2015). *Samenwerking tussen professional en vrijwilligers, last of kans?* Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.

Migchelbrink, F. (2007). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.

Movisie (z.d.). *Informele zorg & Pedagogiek aan de Hogeschool Utrecht*. Geraadpleegd op 22-11-2019 via <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/inspiratie-hbo-pedagogiek-hogeschool-utrecht%20%5BMOV-12856432-1.0%5D.pdf>.

Movisie (2014a). *De nieuwe Jeugdwet en Wmo: Hoe maken we slimme verbindingen?* Geraadpleegd op 22-11-2019 via <https://www.movisie.nl/artikel/nieuwe-jeugdwet-wmo-hoe-maken-we-slimme-verbindingen>.

Movisie (2014b). *Vrijwillige inzet is de basis. Aandachtspunten voor lokaal beleid*. Den Haag: Rijksoverheid.

NJi (z.d.). *Jeugdwet*. Geraadpleegd op 30-01-2020 via <https://www.nji.nl/Jeugdwet>.

Post, F. (2017). Met de benen op de (keuken)tafel? Formeel en informeel in het sociale domein. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(4), 71-76.

Rijksoverheid (z.d.). *Uitvoeringsregeling Wmo 2015*. Geraadpleegd op 30-01-2020 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036096/2020-01-01>.

Rijksoverheid (z.d.). *Wanneer is sprake van vrijwilligerswerk?* Geraadpleegd op 06-12-2018 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>.

Scholten, C., & Elferink, J. (2013). *Toolkit - Zorg beter met vrijwilligers*. Utrecht: Vilans, Movisie en Fonds NutsOhra.

Scholten, C. (2016). *Grenzen verkennen. Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen formele en informele zorg*. Utrecht: Vilans.

Tonkens, E., Van den Broeke, J., & Hoijsink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier: Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NICIS Instituut.

Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P., & Van de Berg, E. (2018). *De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de wet maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.



 **KSI_HU**

 **KSI@HU.NL**

 **[BIT.LY/AANMELDENKSI](https://bit.ly/aanmeldenksi)**