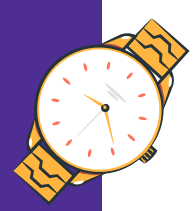
Hoog tijd voor samenwerking tussen formele en informele professionals!

Werkplaats Sociaal Domein Regio Zwolle

Viaa
Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

Hoog tijd: gevoelde noodzaak
Goed regelen van samenwerking wordt alleen maar urgenter door:

- behoefte aan maatwerk;
- verhoging van kwaliteit van leven;
- personeelstekort / bezuinigingen;
- GALA/IZA (IZA noopt tot optuigen van vrijwilligers-netwerk door formele professionals);
- maatschappelijke ontwikkelingen (overheidsdrang / individuele wens voor netwerkversterking, participatie, zinvolle tijdbesteding, van waarde zijn).



Samenwerking tussen formele en informele professionals
Niet alleen betaalde beroepskrachten zijn te beschouwen als professionals, ook de buren of de vrijwilligers van een inwonersinitiatief zijn dat: laatstgenoemden *kennen* vaak de hulpvrager in kwestie beter, hebben vaak meer *contact* en kennen het *sociale netwerk* van de hulpvrager beter dan degene die vanuit een welzijns- of zorg-organisatie langskomt. Beiden hebben hun eigen inbreng en insteek: beiden zijn ze op hun terrein *professional*.

Definitie 'informele professional'
Simpel: onbetaalde hulpverlener, vrijwilliger.
Maar die vrijwilliger

- kan vanuit een (vrijwilligers)organisatie 'gestuurd' zijn of op eigen initiatief hulp bieden;
- kan ook (inhoudelijk) deskundig zijn: beroepskracht die in vrije tijd in plaats van cliënten nu de buurman hulp biedt;
- kan ook minder 'vrijwillig' hulp bieden, bijvoorbeeld als mantelzorger;
- gaat niet per se persoonlijke of wederkerige relatie aan met de hulpvrager.

'Informeel' betekent niet: in de marge, vrijblijvend, zonder regels.

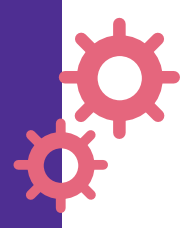
Onderzoeksvraag
Hoe kunnen vrijwillige en beroepsmatige professionals (in de Zwolse context) goed samenwerken rond inwoners/hulpvragers, zodat er een optimale balans tussen formele en informele hulp ontstaat?

Deelvragen

- Wat zijn spanningsvelden (Wall of Complexity)?
- Welke ambities, belangen en relaties t.a.v. geconstateerde spanningsvelden spelen er?
- Welke factoren zijn volgens directeuren/ beslissers van belang?
- Welke spanningsvelden zouden moeten worden aangepakt?

Methoden

- Leergemeenschap vormen van (in)formele organisaties
- Samen lunchen: elkaar en elkaars expertise leren kennen
- Werksessies met (in)formele organisaties: ophalen van informatie in diverse werkvormen
- Gesprek met directeuren/beslissers van (in)formele organisaties (N=10)
- Gesprekken met driehoek beroepskracht-vrijwilliger-hulpvrager
- Snelkookpansessie met (in)formele professionals om spijkers met koppen te slaan in samenwerking.



Deelnemers leergemeenschap

- Present Zwolle
- Samen Zwolle
- Hart voor Zwolle
- Voor Elkaar Zwolle
- Zwolle Doet!
- Leger des Heils
- GewoonZes
- Sociale wijkteams
- Travers Welzijn
- Wijz
- InteraktContour
- Driezorg/ Zonnehuisgroep IJssel Vecht
- Trias Jeugdhulp
- Creating Balance
- IJsselheem
- JP van den Bent
- Gemeente Zwolle
- Hogeschool Viaa

Onderzoek in Zwolse context
Doel: verkennen van spanningsvelden in de samenwerking en hun oplossingen

Gefinancierd door Gemeente Zwolle, geïnitieerd door Present Zwolle

dr. Marco Algera | Ingrid Pouw (MBk) | maart 2024

"Als organisaties willen samenwerken, moet iedere organisatie een deel van zijn autonomie opgeven. In het vertrouwen dat zij er méér voor terugkrijgen". Kaats & Opheij (2016)

Hoog tijd voor samenwerking tussen formele en informele professionals!

Voorlopige opbrengsten: Welke spanningsvelden zijn er?
- Gelijkwaardigheid tussen formele en informele professional
- Grenzen en grijs gebied: afbakening en overlap
- Wie bepaalt: prevaleert mening van formele professional?
- Concurrentie: “Mijn cliënt!”
- Samenwerken aan ‘de bedoeling’
- Faciliteren en borgen

Voorlopige opbrengsten: Welke factoren zijn volgens directeuren/beslissers van belang?
- Goed om van elkaars expertise gebruik te maken: doorverwijzen, overzicht maken
- Neem informele professionals vroegtijdig mee in casus(besprekingen)
- Formeel en informeel weten elkaar nog niet goed genoeg te vinden; kost (werk)tijd en die zou daartoe gelabeld moeten worden
- Kleine/krappe indicaties verhinderen tijd nemen voor zoektocht naar en samenwerking met informele inzet
- Kwaliteit van indicatie is van belang: integraliteit (soms blijkt er veel méér te spelen)
- Verwachtingenmanagement en waardering over en weer van belang (wellicht underdoggevoel van vrijwilligers?)
- Grijs gebied tussen formeel/informeel biedt kansen: dit identificeren en erover communiceren; houd wel in de gaten wat vrijwilliger aankan

Voorlopige opbrengsten: Welke spanningsvelden zouden moeten worden aangepakt?
1. Hoe tijd en ruimte te creëren voor (in)formele samenwerking?
2. Netwerkborrels: zakelijk (samenwerking) en persoonlijk (elkaar leren kennen); hoe overzicht te bewaren?
3. Druk op voorliggend veld wordt groter door verschuiving naar informeel (door toedoen gemeente, GALA/IZA)
4. Van zelfredzaamheid naar samenredzaamheid door meer inzet van informele hulp (paradigmashift): hoe te voorkomen dat er tevéél gevergd wordt van vrijwilligers/leken?
5. Onmisbaarheid van vrijwilligers, moeten die vervangen worden door professional bij uitval?, grijs gebied?
6. Hoe te ontschotten: informeel al vroegtijdig betrekken, afgedwongen in contractering?
7. Hoe meer maatwerk te leveren, meer casemanagement, wie heeft regie?
8. Hoe efficiënter samen te werken? (wachtlijstbeheer en –screening, kennis bij verwijzer)

Voorlopige opbrengsten: Welke ambities, belangen en relaties spelen er?

Relationeel
- Beter weten wie goed is waarin; Samen Zwolle lijkt geschikte partij voor beheer van digitale sociale kaart
- Waardering van elkaars specifieke expertise; beeldvorming over en weer
- Vertrouwen hebben in de ander, waaronder verwachtingenmanagement over en weer
- Zwolle heeft sociaal betrokken werkveld en een cultuur van samenwerking: goede voedingsbodem!

Inhoudelijk
- Denken vanuit cliënt/hulpvrager: in voortdurende dialoog tussen (in)formele professionals afstemmen wat het goede is om te doen voor deze cliënt; werken vanuit ‘de bedoeling’
- Voorkeur voor inschakelen van reeds bekend netwerk van de hulpvrager in plaats van ‘externe’ vrijwilligers, hoewel dat soms ook juist passend is (schaamte, in de buurt)

Organisatorisch / randvoorwaardelijk
- Tijd en ruimte in indicatiestelling van cliënt dan wel in taaklast (=geld) van formele (beroepsmatige) professionals om op zoek te gaan naar inzetbare informele (vrijwillige) professional
- Voorwaarden waaronder vrijwillige professionals worden ingezet door beroepsmatige professionals moeten voor ieder duidelijk zijn; kaders waarbinnen vrijwilligers zich ruimer kunnen bewegen; goede communicatie is hiervoor onontbeerlijk
- Zorgfinancier (gemeente, zorgkantoor) kan in voorwaarden bepalen dat voorliggend veld (informele professionals) ingezet moet worden in hulpverlening door formele professionals; beleidsmedewerkers moeten (in)formeel samenwerking dragen
- Informele professionals betrekken bij overleggen (mdo) vanwege hun specifieke (ervarings)kennis
- Ondanks wet- en regelgeving: geen te strikte afbakening tussen (in)formele hulp
- Financieringsstromen en -belangen zijn belemmerend voor goede samenwerking, net als avg
- Zowel vraag om als aanbod voor informele hulpvragen, is er genoeg; het stokt wel eens vanwege de beperkte capaciteit van ‘sociale makelaars’ van informele organisaties; werkdruk hindert integrale blik

Snelkookpansessie d.d. 29 mei 2024 (vanaf 15.00 uur tot het ‘opgelost’ is):
- Over (in)formele samenwerking wordt al (te?) lang gesproken Hoog tijd voor concrete actie
- Durven (in)formele organisaties in Zwolle het aan het met elkáár te doen (ondanks insteek van IZA)?
- Met alle Zwolse partijen (formele en informele organisaties, gemeente, zorgkantoor, hulpvragers) spijkers met koppen slaan om samenwerking beter vorm te geven: om 15.00 uur gaat de deur ‘op slot’ en vóór 22.00 uur moet er dan een gedragen slotverklaring liggen; diner wordt aangeboden
- Als je nog niet betrokken bent bij de Leergemeenschap, gehost door Hogeschool Viaa, en je bent in het Zwolse Sociaal Domein vrijwilliger, hulpvrager, uitvoerend professional, manager of beleidsmedewerker: geef je dan op via *m.algera@viaa.nl*

Werkplaats Sociaal Domein Regio Zwolle

Viaa
Centrum voor Samenlevingsvraagstukken