

# **Ontwikkeltraject Benutting van Ervaringskennis**

**Wijkwerkplaats Nieuw-West**

Eindrapportage

Auteurs:

Anika Jansen

Saskia Keuzenkamp

Met medewerking van:

Rafia Aallouch

Patricia Barendregt

Nadia Sbai

**Amsterdam, December 2025**



**CONTACTGEGEVENS**

[info@kenniscentrumongelijkheid.nl](mailto:info@kenniscentrumongelijkheid.nl)

Projectleider, Instelling  
[s.keuzenkamp@vu.nl](mailto:s.keuzenkamp@vu.nl), FSW/Sociologie

Onderzoeker, Instelling  
[anika.jansen@roadofhope.org](mailto:anika.jansen@roadofhope.org)

Sleutelpersoon, Instelling  
[homeempowerment@gmail.com](mailto:homeempowerment@gmail.com)

Sleutelpersoon, Instelling  
[patricia.silva@roadofhope.org](mailto:patricia.silva@roadofhope.org)

Sleutelpersoon, Instelling  
[sbai.nadia@hotmail.com](mailto:sbai.nadia@hotmail.com)

**PARTNERORGANISATIES IN HET  
CONSORTIUM**

**Vrije Universiteit Amsterdam, afd. Sociologie**  
Prof. dr. S. Keuzenkamp

**Road of Hope**  
MSc. A. Jansen

**Stichting Home Empowerment**  
R. Aallouch

**Road of Hope**  
P. Silva Barendregt

**Stichting Nadia Sbai**  
N. Sbai

# Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2 Informele organisaties: inzichten uit de literatuur</b>	<b>3</b>
2.1 Informele organisaties voor mensen in de omgeving	3
2.2 De inzet van informele organisaties en het gebruik van hun stem door formele organisaties	5
<b>3 De drie organisaties nader onder de loep</b>	<b>8</b>
3.1 De organisaties	8
3.2 Invloed op ondersteuning van emancipatie in Nieuw-West	12
3.3 Verhouding tot gevestigde informele organisaties	13
3.4 De informele organisaties, formele organisaties en Gemeente Amsterdam	14
3.5 Samenwerking met formele organisaties	15
3.6 Gelijkwaardigheid, erkenning en waardering vanuit formele organisaties	17
3.7 Wat kunnen wij concluderen uit de interviews?	20
Bijlage: beknopte methodische verantwoording van de interviews	22
<b>4 Steviger worden als informele organisatie</b>	<b>23</b>
4.1 Nadere vraagstelling	23
4.2 Impactmeting	23
4.3 Versterken van het ondersteuningsnetwerk	24
4.4 Het Kwaliteitskompas	25
4.5 Bijeenkomst externe stakeholders	26
<b>5 Aanbevelingen voor de toekomst</b>	<b>28</b>
<b>6 Ten slotte</b>	<b>29</b>
<b>Literatuur</b>	<b>30</b>

# 1 Inleiding

In Amsterdam Nieuw-West zijn Stichting Nadia Sbai, Stichting Home Empowerment en Stichting Road of Hope gevestigd. Drie informele organisaties, die zijn opgericht door respectievelijk Nadia Sbai, Rafia Aallouch en Patricia Barendregt zijn omdat zij een onbeantwoorde nood of vraag signaleerden onder de inwoners van dit stadsdeel.

Nadia werd zich bewust van een grote eenzaamheid onder ouderen in een verzorgingshuis en besloot daarop actie te ondernemen en zich voor deze mensen in te willen zetten. Rafia signaleerde huiselijk geweld achter gesloten deuren en wilde een vertrouwelijke, toegankelijke en cultuursensitieve benadering van hulpverlening aanbieden omdat de formele manier van hulpverlening een te hoge drempel bleek voor slachtoffers. Patricia heeft ervaren dat nauwe betrokkenheid bij mensen met een vluchtelingenachtergrond ontbrak, en besloot daarom een organisatie te stichten die dicht bij deze mensen staat.

Onderling zijn de drie organisaties erg verschillend wat betreft de doelgroep die zij ondersteuning bieden, hoe zij die ondersteuning bieden en de mate waarin de organisatie geprofessionaliseerd is. Echter is er een algemene rode draad in hoe de organisaties werken: ze zetten zich in om het netwerk van de mensen uit hun doelgroep te versterken en maken hiervoor gebruik van hun ervaringskennis en -deskundigheid. Kennis en deskundigheid waar de drie organisaties graag in willen delen ter ondersteuning van de inwoners van het stadsdeel, maar waar volgens de drie organisaties weinig tot geen beroep op wordt gedaan vanuit grotere, meer formele organisaties en de lokale overheid.

In woorden wordt er waardering en erkenning gegeven voor de waarde van hun werk, maar dit uit zich niet verduurzaming en versterking van de organisaties en ook niet in duurzame betrokkenheid bij de vormgeving en besluitvorming over de focus en wijze van ondersteuning van de inwoners van Nieuw-West. Dit is naar voren gekomen uit gesprekken die in 2024 door de Wijkwerkplaatscoördinator Nieuw-West van Kenniscentrum Ongelijkheid gevoerd zijn met sleutelpersonen van informele organisaties waaronder Nadia, Rafia en Patricia.

Hieruit is een co-creatief onderzoekstraject ontstaan om beter inzicht te krijgen in betere benutting van ervaringskennis en -deskundigheid ter ondersteuning van de bewoners van Nieuw-West en de duurzame verbetering hiervan. In de loop van het project is de vraag nader toegespitst op hoe de belangrijkste onderscheidende kenmerken van de informele organisaties behouden kunnen worden en de organisaties tegelijkertijd toch kunnen groeien en steviger kunnen worden. Het onderzoekstraject is gefinancierd door het Kenniscentrum Ongelijkheid en uitgevoerd door de Vrije Universiteit in samenwerking met Stichting Nadia Sbai, Stichting Home Empowerment en Stichting Road of Hope.

De drie organisaties, de projectleider/onderzoeker van de Vrije Universiteit en de onderzoeker van Stichting Road of Hope hebben in dit co-creatieve traject onderzoek gedaan waarbij zij zich hebben laten inspireren door de principes van design thinking. Design thinking bestaat uit de volgende zes onderdelen: inleven, definiëren, ideeën genereren, 'prototyping', testen, en presenteren van de resultaten. De onderdelen 'prototyping' en testen zijn in verband met beperkte tijd en middelen niet uitgevoerd.

Het inleven en definiëren van het probleem is in dit onderzoekstraject uitgevoerd door literatuuronderzoek en de afname van interviews met de drie oprichters van de organisaties. Vervolgens hebben er twee masterclasses plaatsgevonden, waarin we mede op basis van de al beschikbare kennis, ideeën gegenereerd hebben over mogelijke oplossingen voor het vraagstuk van dit onderzoekstraject. Tijdens een bijeenkomst met externe stakeholders zijn we met hen daarover in gesprek gegaan. Afsluitend zijn er in dit eindverslag de resultaten van het co-creatieve onderzoekstraject beschreven en zijn er conclusies gedaan voor een vervolgtraject.

## **2 Informele organisaties: inzichten uit de literatuur**

### **2.1 Informele organisaties voor mensen in de omgeving**

Informele organisaties zetten zich op verschillende manieren in voor tal van onderwerpen. In dit hoofdstuk gaan we in op wat we bedoelen met 'informele organisaties', wat ze doen, hoe ze samenwerken met andere informele organisaties en hoe hun stem wordt gebruikt door formele organisaties. We focussen daarbij op de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerkingen met andere informele en formele organisaties.

Informele organisaties komen vaak voort uit etnische, religieuze, culturele en lokale gemeenschappen. De organisaties bieden ondersteuning, zorg en hulp aan specifieke groepen en werken voornamelijk onbetaald en niet beroepsmatig. Echter zijn er ook informele organisaties die naast onbetaalde ook over betaalde krachten beschikken.

Voorbeelden van informele organisaties zijn vrijwilligers- en burgerinitiatieven, sociale ondernemingen en zelforganisaties. (Achahchah, Hamdi, Kros, 2023) De inzet van informele organisaties varieert van het ondersteunen van ouders en kinderen in de opvoeding, het begeleiden van nieuwkomers bij de stappen die genomen moeten worden bij aankomst in Nederland tot aan het praktisch en emotioneel ondersteunen van mensen met een (nieuwe) ziekte (Houkes & Kok, 2009; Geldof, 2017; Veldboer & Kemmeren, 2016). Twee belangrijke doelen die vaak voorkomen zijn: de versterking van sociale relaties binnen de eigen gemeenschap én tussen de (verschillende gemeenschappen), en de versterking van de veerkracht binnen de eigen gemeenschap en/of van andere gemeenschappen. (Thys, 2017; Van der Toorn et al., 2020)

Met het inzetten op de versterking van sociale relaties binnen de eigen gemeenschap én tussen de (verschillende gemeenschappen), willen organisaties zorgen dat mensen zich thuis (blijven) voelen. De inzet blijft veelal niet alleen beperkt tot binnen de gemeenschap, maar richt zich ook op het aangaan van sociale relaties en het onderhouden van relaties buiten de eigen gemeenschap en/of tussen gemeenschappen. Met de inzet op veerkracht binnen de eigen gemeenschap en/of van andere gemeenschappen, willen de organisaties ondersteuning, zorg en hulp bieden aan mensen, zowel jong als oud, en voornamelijk degenen die zich in een kwetsbare positie. De ondersteuning, zorg en hulp kan gericht zijn op een specifieke kwestie, maar kan ook meerdere kwesties betreffen. De thema's waar de meeste ondersteuning, zorg en hulp op gericht zijn, zijn: armoedebestrijding, gezondheid, onderwijs en vorming, veiligheid, immigratie, juridische hulpverlening, participatie en emancipatie. (Schrooten, Thys & Nolf, 2017)

In het ondersteunen van de gemeenschap, hebben informele organisaties een belangrijke positie. Doordat er vaak eenzelfde taal en cultuur gedeeld wordt is de toegang tot hulp en ondersteuning laagdrempelig. Dit wekt het vertrouwen van de mensen in een kwetsbare positie. Deze mensen zijn vaak niet in beeld bij formele organisaties, doordat ze deze organisaties mijden of de weg daarnaartoe niet kunnen vinden. Ook een gebrek aan vertrouwen in formele organisaties speelt daarin een rol. Informele organisaties kunnen als brug tussen de gemeenschap en formele organisaties fungeren, doordat zij tijdig problematiek en hulpvragen in de gemeenschap kunnen signaleren en mensen kunnen begeleiden naar de juiste instanties. (Bellaart et al., 2019; Don, Kneepkens & Wierda-Boer, 2012)

Informele organisaties werken 'bottom-up'. Hun uitgangspunt is altijd de vraag of behoefte vanuit de gemeenschap en zij blijven duurzame contacten onderhouden met (leden uit die gemeenschappen, ook wanneer er geen hulp of ondersteuning meer nodig is. (Achahchah, Hamdi & Kros, 2023)

Informele organisaties in dezelfde lokale omgeving werken vaak samenwerken Zij hebben behoefte om met elkaar ervaringen, kennis en ideeën uit te wisselen. Ook zijn er voorbeelden van organisaties die elkaar opzoeken als bondgenoten zodat ze samen hun stem kunnen versterken om een lokaal probleem aan te kaarten, maar ook om met elkaar ondersteuning, zorg en hulp af te stemmen. (Welschen et al., 2021) Informele /organisaties zoeken elkaar ook wel eens op om een netwerk te vormen, met als doel het versterken van elkaar in bepaalde expertise of financiële middelen. Wat de organisaties belangrijk vinden in de samenwerking met elkaar, is dat zij elkaar goed leren kennen: voor welke doelgroep zet de ander zich in, en hoe organiseert de organisatie zich? Daarnaast staan gelijkwaardigheid, wederzijdsheid en erkenning hoog in het vaandel. (Soeterink et al., 2022)

Dat gelijkwaardigheid, wederzijdsheid en erkenning van belang zijn voor organisaties onderling, blijkt ook uit een onderzoek waarin gevraagd is aan informele organisaties hoe zij zich onderling verhouden. Het gevoel dat de organisaties hierover hebben, is dubbel. Aan de ene kant voelen zij zich met elkaar verbonden en vertrouwen zij elkaar. Voornamelijk het gekaderd hebben van welke organisatie zich focust op welke buurt en met welke formele organisatie in zee gaat, lijkt deze verbintenis te bevorderen. Dit blijkt doordat de organisaties vertrouwen hebben in elkaars representativiteit, expertise en kennis voor bijvoorbeeld een specifieke doelgroep waar zij zich voor inzetten. Anderzijds, zijn er ook spanningen onderling. Zo kan het gevoel van competitie heersen wanneer een organisatie het gevoel krijgt dat een ander financiering binnenhaalt met een initiatief dat zij hadden willen voorstellen aan een formele organisatie of bij de lokale overheid. De weinige financiering en erkenning door formele organisaties maar ook onderling rondom subsidieverstrekingen, lijken bij te dragen aan het voeden van de spanningen. (Welschen et al., 2021) Deze factoren lijken belemmerend te werken voor de inzet van informele organisaties in de lokale omgeving.

## **2.2 De inzet van informele organisaties en het gebruik van hun stem door formele organisaties**

Een veel gehoorde klacht van informele organisaties is dat zij te weinig serieus genomen worden door formele organisaties. Zo hebben informele organisaties bijvoorbeeld het idee dat zij alleen ingeschakeld worden door formele organisaties, wanneer deze hulp kunnen gebruiken bij bijvoorbeeld het bereiken van een door hun onbereikbare doelgroep en worden zij niet betrokken bij het maken van een beleid. Informele organisaties ontvangen vanuit overheden veelal enkel financiële ondersteuning van tijdelijke aard, wat niet bijdraagt aan het duurzaam kunnen bestaan.

Hoewel informele organisaties een cruciale rol spelen in de ondersteuning van een lokale gemeenschap, zijn er mechanismen die het gebruik van hun stem door formele organisaties belemmeren. Zo hebben zij moeite om zichtbaar te maken wat de impact is van hun werk. Dit maakt dat formele organisaties vaak geen weet hebben wat de waarde is van deze informele organisaties en erkenning door formele organisaties mist. (Achahchah, J., & Taouanza, I., 2016)

Een onderzoek waarin het perspectief van sleutelpersonen van informele organisaties centraal staat, laat ook zien dat een belemmerende factor is dat er te weinig erkenning is voor de waarde van het werk wat zij doen. Blijk van erkenning doordat sleutelpersonen hun inzichten en kennis kunnen delen wanneer er een discussie is over een beleid, is iets wat informele organisaties missen. (De Gruijter, Kahmann, Yohannes, & Razenberg, 2020)

Uit onderzoek van Achahchah et al. blijkt dat informele organisaties soms beperkte expertise en inhoudelijke kennis hebben over bepaalde onderwerpen of vraagstukken. Een voorbeeld hiervan zijn de subsidiemogelijkheden, waarvan het niet vanzelfsprekend is dat de organisaties weten hoe en waar ze een subsidie kunnen aanvragen. Een ander voorbeeld is beperkte expertise met betrekking tot een hulpvraag waar de informele organisatie niet op kan inspelen omdat dit hun expertise overstijgt. (Bakker & Felten, 2019) Bovendien hebben ze niet altijd kennis over formele procedures die organisaties en overheden voeren, wat hen kan belemmeren om hun stem te laten horen. Andere mechanismen waar informele organisaties mee worstelen, is het niet hebben van de tijd en beheersen van de Nederlandse taal voor het voldoende kunnen communiceren met formele organisaties. Formele organisaties zien de communicatie met informele organisaties ook als een uitdaging, net als dat het nakomen van afspraken door informele organisaties niet vanzelfsprekend is. Het gebrek aan menskracht en kennis om te voldoen aan deze afspraken is wat het uitdagend maakt voor informele organisaties om te kunnen voldoen aan de gemaakte afspraken. (Achahchah, Hamdi, Kros, 2023)

De literatuur wijst op een wisselwerking tussen informele organisaties en formele organisaties. Vanuit zowel informele als formele organisaties wordt opgemerkt dat er een afstand zit tussen beiden. Informele organisaties nemen taken en rollen in de ondersteuning, zorg en hulp voor anderen op zich die formele organisaties vanwege de druk op het zorgsysteem weinig of niet kunnen vervullen. De economische groei gaat langzamer dan de kostenstijgingen, waardoor er grenzen gesteld worden aan wat er aan het systeem besteed wordt. (Linders, 2009) Doordat de overheid zich steeds meer terugtrekt, moeten mensen die ondersteuning, zorg en hulp nodig hebben steeds vaker bij informele organisaties aankloppen. Echter schieten informele organisaties soms te kort in de professionele deskundigheid waar formele organisaties wel over beschikken.

Waar informele organisaties niet per se opgeleid zijn voor het uitvoeren van sociaal werk, bezitten formele organisaties over een combinatie van wetenschappelijke en praktijkkennis. Het onderzoek van Welschen et al., waarin sleutelpersonen van informele organisaties in Zuidoost geïnterviewd zijn, beschrijft dat het voorkomt dat informele organisaties erkennen dat zij in sommige situaties niet de hulp kunnen bieden die iemand nodig heeft. Een voorbeeld is wanneer iemand depressieve klachten heeft, ze niet zelf kunnen helpen. Ze raden deze persoon dan aan om naar de huisarts te gaan voor een verwijzing naar een psycholoog. Een ander voorbeeld is opvoedproblematiek bij pubers in een migrantengezin, waar wel advies kan gegeven worden, maar soms een verwijzing naar een formele instantie nodig is. Wat niet naar voren komt in het onderzoek is of organisaties een systeem zoals een screeningslijst hebben om te bepalen wanneer zij wel of niet iemand kunnen helpen, of wanneer zij iemand moeten doorverwijzen naar een formele organisatie.

Aan de andere kant komt uit het onderzoek van Welschen et al. ook naar voren dat er door informele organisaties gezegd wordt dat zij vinden dat formele organisaties tekortschieten in hun kennis. Dit gaat dan voornamelijk over cultuurspecifieke problematiek. Als voorbeeld wordt gegeven dat formele organisaties vaak niet begrijpen en niet op de hoogte zijn van de stress en problemen die komen kijken bij immigranten die financieel krap zitten, maar door achterblijvende familie in het land van herkomst geacht worden om hen financieel te ondersteunen. (Welschen et al., 2021) Mensen die ondersteuning, zorg of hulp nodig hebben, maken gebruik van en zijn afhankelijk van zowel informele als formele ondersteuning, zorg en hulp. Informele organisaties zijn hierin niet alleen van waarde omdat ze doelgroepen bereiken die formele organisaties niet bereiken, maar ook omdat zij de verbindende schakel zijn voor mensen in kwetsbare posities en formele organisaties. (Schrooten & Welschen, 2022)

Een goede afstemming tussen informele organisaties en formele organisaties wordt gezien als een bevorderend mechanisme in de samenwerking tussen beiden. Onderzoek van Ponzoni onder vijftig sleutelpersonen informele en formele organisaties in drie Amsterdamse stadsdelen leert dat het hebben van een gedeelde visie een belangrijke factor in de onderlinge afstemming is. (Ponzoni, 2012) Daarnaast is het echt kennen van elkaar van belang omdat dit bijdraagt aan onderling vertrouwen en contact, waaruit ook een duidelijke taak- en rolverdeling kan komen. Informele organisaties zijn enorm verschillend als het gaat om voor welk doel en welke doelgroep zij zich inzetten, en hoe zij zijn georganiseerd. Zo zijn sommige informele organisaties verbonden met een specifieke gemeenschap, en zetten zij zich in voor een bepaald doel, waar andere informele organisaties bijvoorbeeld niet op focussen. Ook hebben sommige informele organisaties, waar anderen volledig afhankelijk zijn van vrijwilligers. Omdat er zo een verschil kan zitten in hoe, voor wat en wie de informele organisaties zich inzetten, is het voor formele organisaties van belang dat zij de informele organisatie leren kennen op al deze fronten, zodat zij weten wie ze voor zich hebben. In het onderzoek van Achahchah et al. wordt gesuggereerd dat de gemeente een belangrijke rol kan spelen in het introduceren van informele en formele organisaties die zich inzetten voor hetzelfde doel, omdat dit beide partijen zou kunnen motiveren tot samenwerking. (Achahchah, Hamdi, Kros, 2023)

Wat van belang is in de samenwerking tussen informele organisaties en formele organisaties, is dat er aandacht is voor gelijkwaardigheid. Gelijkwaardigheid wordt benadrukt, omdat wanneer informele organisaties aan tafel zitten met minder middelen en menskracht dan formele organisaties, er een gevoel van ongelijkwaardigheid kan ontstaan. Daarom is het belangrijk dat er duidelijkheid is over ieders (eigenstandige) rol en verantwoordelijkheid. Door het missen van stabiele financiering kunnen informele organisaties geen duurzame en structurele impact hebben. Omdat er vaak geen of maar

kortdurende financiële steun is voor informele organisaties is duurzame samenwerking vaak lastig. Achahchah et al., suggereren dat het hebben van een duurzame overeenkomst en een langlopende financiële ondersteuning vanuit bijvoorbeeld de gemeente, (ook) voor informele organisaties noodzakelijk is om hun werk uit te kunnen voeren. (Achahchah, Hamdi, Kros, 2023)

# 3 De drie organisaties nader onder de loep

## 3.1 De organisaties

### Ontstaan

Stichting Nadia Sbai, Stichting Home Empowerment (SHE) en Stichting Road of Hope (RoH) zijn alle drie op een andere manier ontstaan. De aanleiding is echter in alle drie de gevallen gelijk: de oprichters hebben een nood, een vraag, of benodigde ondersteuning gesignaleerd onder de doelgroep waar zij zich voor inzetten.

Voor Nadia Sbai was het vrijwilligerswerk voor Impuls (een kinderdagopvang) en het zien van eenzaamheid onder ouderen in een verzorgingshuis het begin van het willen starten van een eigen stichting. In 2020 heeft ze bij het West Begroot (een initiatief van het stadsdeel) een plan tegen eenzaamheid in West en Nieuw-West ingediend, die enorm veel steun kreeg van buurtbewoners. Hierop heeft ze besloten om haar eigen stichting op te richten: stichting Nadia Sbai.

Rafia Aallouch zag de vraag voor ondersteuning van vrouwen en gezinnen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld toen zij werkzaam was als maatschappelijk werkster. Met regelmaat signaleerde zij huiselijk geweld achter gesloten deuren, wanneer zij op huisbezoek kwam. Vijftien jaar geleden richtte zij de organisatie Stichting Home Empowerment (SHE) op, omdat ze heeft ervaren dat slachtoffers van huiselijk geweld het zoeken van hulp bij formele instanties moeilijk vinden. Daarom wilde zij een vertrouwelijke, toegankelijke en culturele benadering van hulpverlening aanbieden.

Patricia Barendregt richtte in 2016 Stichting Road of Hope (RoH) op. Ze was een jaar vrijwilliger geweest bij een organisatie voor mensen met een vluchtelingenachtergrond en raakte steeds meer en meer betrokken bij diegenen die zij ondersteunde. Echter mistte zij de nauwe betrokkenheid van de organisatie zelf bij de mensen met een vluchtelingenachtergrond, waardoor het idee is ontstaan om een organisatie te stichten die dichter bij de mensen met een vluchtelingenachtergrond staat.

### Rol van de oprichters

Binnen de organisaties bekleden de oprichters verschillende rollen, waarbij deze rollen voor sommigen in de loop van de tijd ook veranderd zijn. Nadia bestuurt en organiseert haar organisatie in de tijd die ze over heeft naast dat ze vier dagen per week (elders) werkt. Alle tijd die ze daarnaast over heeft, stopt ze in de organisatie. Ze doet vrijwel alles, zo is ze degene die de budgetten aanvraagt, activiteiten organiseert en uitvoert en één-op-één contacten onderhoudt met zowel vrijwilligers als participanten. Nadia heeft geen opleiding om mensen in eenzaamheid te helpen, maar wel de ervaring wat het is om zelf eenzaam te zijn. Ze heeft een Marokkaanse achtergrond en was gewend dat in Marokko altijd de deur voor iedereen openstond en er veel contact was met familie en burens. In Nederland

had ze haar man, maar verder geen familie, wat ook leidde tot het gevoel van eenzaamheid. Nu herkent ze bij anderen eenzaamheid, doordat ze bijvoorbeeld de taal niet spreken, of geen familie hebben.

Rafia en Patricia zijn een aantal jaar geleden op dezelfde manier begonnen, maar zitten nu door de ontwikkeling van hun organisatie in een besturende rol. Met regelmaat springen zij nog wel in om hulp of ondersteuning te verlenen in de wijk. Bijvoorbeeld als er een noodgeval is in een weekend of avond bij SHE, of om op huisbezoek te gaan bij mensen die een sleutelpersoon zijn voor Stichting RoH.

Rafia is socioloog en haar kennis en ervaring komen goed van pas binnen de organisatie. Daarnaast is Rafia slachtoffer geweest van huiselijk geweld, de doelgroep waar zij zich nu voor inzet. Patricia heeft een achtergrond in theologie en internationale studies. Patricia heeft de problematiek van vluchtelingen van dichtbij ervaren in haar tijd toen zij werkte en woonde in vluchtelingenkampen.

### **Vrijwilligers, betaalde krachten en stagiaires**

Het aanbieden van ondersteuning in de wijk, doen de drie oprichters niet op zichzelf: er is hulp van vrijwilligers en voor enkelen ook inzet van betaalde krachten en/of stagiaires. Stichting Nadia Sbai heeft zo'n vijf á zes vrijwilligers, Stichting RoH rond de zestig en SHE rond de tachtig. Binnen Stichting RoH en SHE ontvangen de vrijwilligers een training voordat zij aan de slag gaan binnen de organisatie. Deze training richt zich op het kunnen verlenen van ondersteuning aan de doelgroep. Binnen SHE zijn de meeste vrijwilligers zelf slachtoffer geweest van huiselijk geweld. Binnen Stichting RoH zijn er ook enkele vrijwilligers met een vluchtelingen achtergrond actief. De vrijwilligers die actief zijn bij Stichting Nadia Sbai, zijn voornamelijk familieleden of mensen die Nadia goed kennen en haar organisatie willen ondersteunen.

Stichting RoH en SHE beschikken naast vrijwilligers ook over betaalde krachten. Naast Patricia zijn binnen er Stichting RoH zeven betaalde krachten, waarbij het kleinste contract twaalf uur per week is, en het grootste tweeëndertig uur per week. Er zijn vijf projectcoördinatoren, een communicatie coördinator en een vrijwilligerscoördinator die ook de rol van onderzoeker vervult. De betaalde krachten hebben niet allemaal een specifieke studieachtergrond in de richting van het ondersteunen van mensen met een vluchtelingenachtergrond. Wel hebben ze allemaal een training gevolgd voor het kunnen ondersteunen van mensen met verschillende culturen, en mensen met een vluchtelingenachtergrond. Bij SHE zijn er naast Rafia drie fulltime maatschappelijk werkers in dienst. Ook is SHE een leerwerkplaats, vier stagiaires van de studie social work zijn elke werkdag aanwezig.

## **Financiering**

Wanneer het aan komt op hoe de organisaties gefinancierd worden, blijken er zowel overeenkomsten als verschillen te zijn tussen de organisaties. Stichting RoH en SHE zijn allebei afhankelijk van subsidies van de Gemeente Amsterdam. Daarnaast leunen beide organisaties ook op fondsen. Stichting Nadia Sbai is het tot nu toe nog niet gelukt om in aanmerking te komen voor een subsidie, momenteel wordt zij alleen gefinancierd door buurtinitiatieven.

## **Doelgroep en wijze waarop deze bereikt wordt**

De drie organisaties onderscheiden zich van elkaar door de specifieke hulpbehoevende doelgroep in Amsterdam waar zij zich op richten. Stichting Nadia Sbai richt zich op eenzame Amsterdammers in de stadsdelen Nieuw-West en West. SHE richt zich vooral op vrouwelijke slachtoffers van huiselijk geweld in alle Amsterdamse stadsdelen. Stichting RoH richt zich op Amsterdammers met een vluchtelingenachtergrond in de stadsdelen Noord en Nieuw-West.

Wat de drie organisaties gemeen hebben, is dat mond-op-mond reclame voor hen een van de belangrijkste manieren is waarop hun doelgroep bereikt wordt. Daarnaast reiken Stichting Nadia Sbai en Stichting RoH zelf ook uit naar de doelgroep, door aanwezig te zijn waar de doelgroep is, bijvoorbeeld in de buurt of een opvangplek voor mensen met een vluchtelingenachtergrond. De doelgroep van SHE en Stichting RoH wordt ook bereikt doordat mensen naar hen doorverwezen worden. SHE ontvangt regelmatig mensen die doorverwezen zijn door bijvoorbeeld een Buurteam, de Blijf Groep of Ouder Kind Teams. Stichting RoH ontvangt doorverwijzingen van klantbegeleiders van de Gemeente Amsterdam.

## **Methodologie**

Hoe de organisaties te werk gaan en of er gebruik gemaakt wordt van een methodologie om de werkwijze te ondersteunen, is verschillend per organisatie. Stichting Nadia Sbai maakt tot vooralsnog geen gebruik van een expliciete, onderbouwde methodologie die haar werkwijze ondersteunt. Op basis van de vraag van haar doelgroep vanuit de buurt, organiseert Nadia activiteiten voor hen. Nadia's eigen ervaring met eenzaamheid helpt haar om eenzaamheid bij anderen te signaleren en actie hierop te ondernemen, om de eenzaamheid terug te dringen. Het inzetten van haar eigen ervaring en ervaringskennis is een fundamenteel principe in haar werk.

SHE en Stichting RoH maken allebei gebruik van een uitgewerkte methodologie. SHE heeft een eigen methodiek ontwikkeld op basis van hun eigen ervaringen en expertise. De methodiek heeft als doel om slachtoffers te ondersteunen in hun zelfredzaamheid, zelfstandigheid en zelfontwikkeling doormiddel van coaching, juridische hulp en maatschappelijke begeleiding. Het vroeg signaleren van huiselijk geweld is waar de eigen ontwikkelde methodiek begint, waarna SHE ondersteunt in het bouwen van een vertrouwensrelatie met de slachtoffers, het omzetten van de hulpbehoefte naar een hulpvraag en het doorverwijzen naar en volgen van het slachtoffer bij een formele organisatie. Voor een aantal projecten maakt SHE gebruik van de methodologie van een

andere organisatie, zoals Samen aan de Slag, waarin financiële zelfredzaamheid centraal staat. Het doel is van SHE om een vertrouwensband op te bouwen met hun doelgroep, en hen mentaal te versterken en te leren zelfredzaam in de maatschappij te worden. SHE beschikt over een certificering van de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) als zorginstelling.

Stichting RoH heeft binnen het project Breath of Hope voor de emotionele supportgroepen een methodologie ontwikkeld. Centraal in de methodologie staat reflectie op thema's als persoonlijke ervaringen en overtuigingen, hobby's, dromen en ambities. Het doel is dat de deelnemers bemoedigd raken om opnieuw te herinneren wie ze zijn en tegelijkertijd nieuwe facetten van zichzelf op te bouwen. De methodologie is op drie verschillende soorten deelnemers toegespitst: asielzoekers, statushouders (diegenen die langer dan vier jaar in Nederland wonen) en vluchtelingen moeders. Het verschil tussen deze groepen zijn de thema's die besproken worden, en ook door wie de groep geleid wordt. Zo wordt de groep voor moeders bijvoorbeeld gegeven door een moeder, terwijl dit voor de andere groepen niet uitmaakt. De methodologie is ontwikkeld door de specialistische kennis van psychologen (in loondienst als projectcoördinatoren en vrijwilligers) en de ervaringskennis van Patricia zelf en wordt elk jaar geëvalueerd en waar nodig verbeterd. (Ribas Vieira & Silva Barendregt, 2024) (Alexandru, Ceccarelli, Broy & Ribas Vieira, 2024) (Ceccarelli, Broy & Ribas Viera, 2024)

Voor andere projecten maakt RoH gebruik van kennis van andere organisaties, zoals Itzinya voor het project Ondernemerschap. Wat Stichting RoH doet, is het organiseren van een veilige ruimte waarin vluchtelingen zich kunnen ontwikkelen. Deze ontwikkeling wordt gestimuleerd op verschillende aspecten, zoals mentale gezondheid, maar ook qua vriendschappen en ondernemerschap. RoH wil een gemeenschap zijn, ervoor zorgen dat vluchtelingen zich niet alleen voelen maar weten dat ze om hulp kunnen vragen. Het uiteindelijke doel waaraan RoH wil bijdragen is dat vluchtelingen in de maatschappij als burgers kunnen functioneren.

## **Activiteiten**

Hoe de ondersteuning die de organisaties geven er uit ziet in de praktijk, is voornamelijk door middel van het aanbieden van groepsactiviteiten en één op één begeleiding van participanten. De groepsactiviteiten en één op één begeleiding wordt projectmatig (een projectcyclus van enkele weken) aangeboden. Daarnaast zijn er ook activiteiten die met enkele regelmaat plaatsvinden, zoals een workshop of preventief voorlichtingsmoment bijvoorbeeld.

De activiteiten die Nadia Sbai uitvoert, zijn onder andere samen koken met moeders, een ontbijt voor vijfenvijftigplussers, voorlichtingsmomenten en een workshop moeder-dochter klusteam, waarin vrouwen met hun dochters leren zelfstandig te klussen. Stichting Nadia Sbai werkt voor deze workshop samen met SHE.

SHE biedt verschillende activiteiten aan waarin zij mensen één op één ondersteuning bieden of op groepsniveau werken. Een voorbeeld van een project zijn de toeleidingstrajecten, waarin de doelgroep cursussen en trainingen kan volgen. Daarnaast zet SHE ook in op preventie van huiselijk geweld, door middel van preventieve voorlichtingen bij bijvoorbeeld een Huis van de Wijk.

Stichting RoH biedt workshops en verschillende projecten aan, waarin er zowel op groeps- als op individueel niveau gewerkt wordt. Een voorbeeld is het Ondernemersproject, waarin de doelgroep leert om hun eigen business op te starten. Na afronding van dit project, worden zij één-op-één begeleid door een vrijwilliger die de rol van mentor op zich neemt. Stichting RoH doet ook onderzoek naar de werking van hun projecten, en op basis daarvan worden projecten verder aangepast en ontwikkeld. Zo is er in 2023-2024 in een co-creatief project met de Vrije Universiteit onderzoek gedaan naar hoe de integratie van vluchtelingen bevorderd kan worden door middel van ervaringskennis (Bachour, Silva Barendregt, Ribas Vieira, Jansen & Keuzenkamp, 2024).

## **3.2 Invloed op ondersteuning van emancipatie in Nieuw-West**

### **Impact in de buurt**

Het hebben van impact in de buurt, namelijk op het welzijn en functioneren van haar bewoners, is waar alle drie de organisaties naar streven. SHE en Stichting RoH beschrijven de acties die zij ondernomen hebben in jaarverslagen, waarin zij beschrijven wie er bereikt zijn, hoe ze bij de stichting terecht zijn gekomen, welke activiteiten zijn uitgevoerd, en naar wie ze eventueel doorverwezen zijn.

Alle drie de stichtingen geven in de interviews aan dat de impact die ze in de buurt hebben vooral tastbaar wordt uit de verhalen over het welzijn en functioneren van de bewoners. SHE houdt dit proces bij in het Minerva registratiesysteem, waarin ze weten wie waar is in het proces en welke stappen zijn bereikt in diens leven. Met welke stappen zijn bereikt in diens leven, wordt bedoeld de mate van zelfredzaamheid, zelfstandigheid en zelfontwikkeling van slachtoffers. SHE wil namelijk eraan bijdragen dat haar doelgroep kan participeren in de maatschappij, zonder daarvoor afhankelijk te zijn van bijvoorbeeld een partner.

Nadia zegt de impact op te merken aan de blijdschap van ouderen, aan vrouwen die eerst niet aan een groepsactiviteit deel durfden te nemen maar nu wel, aan vrouwen die zijn begonnen met werken doordat ze door de aanmoediging van Nadia meer zelfvertrouwen hebben gekregen. Dit zijn voorbeelden van de impact die Nadia met haar stichting heeft op de buurt, waardoor buurtbewoners uit eenzaamheid en onder de mensen komen.

Patricia vertelt de impact in de buurt op te merken aan hoe de doelgroep in de maatschappij functioneert. Ze merkt het aan hen die een baan hebben gevonden, de Engelse en Nederlandse taal beter machtig zijn, die een onderneming hebben gestart en hen die beter weten te benoemen wat ze voelen en wie ze zijn. Dit sluit nauw aan bij het doel van Stichting RoH, dat vluchtelingen als volwaardige burgers kunnen meedoen in de maatschappij.

Om impact te kunnen hebben op de buurt, zijn de organisaties er het over eens dat het enorm van belang is om contact te hebben met de doelgroep en andere organisaties. Zo zijn de organisaties op de hoogte van wat er speelt en wat de noden zijn onder de doelgroep. De organisaties zijn van mening dat dit helpt bij het aanbieden van ondersteuning die aansluit op de huidige hulpvraag. Doordat de organisaties onderling contact hebben met elkaar, zorgt dit er ook voor dat zij hulpbehoevenden naar elkaar door kunnen sturen wanneer de hulp van een andere organisatie nodig is.

Over wat het voor de organisaties lastig maakt om met hun ondersteuning impact te kunnen hebben in de buurt zijn de organisaties het ook eens: het ontvangen van te weinig financiën. Nadia krijgt financiering voor het kopen van ingrediënten voor koken voor en met anderen, maar zou graag ook de reiskosten van vrijwilligers willen kunnen dekken. SHE geeft aan enkel voor 55 gezinnen per jaar de financiën te ontvangen om hulp te bieden, terwijl ze 250 tot 260 gezinnen op jaarbasis ondersteunen. Stichting RoH geeft aan nooit zeker te zijn of zij alle menskracht kan betalen voor een heel jaar, wat naar eigen zeggen leidt tot veel stress en waardoor de duurzaamheid van de organisatie onzeker is.

Voor Nadia is het niet hebben van een eigen locatie ook een belemmering in het kunnen aanbieden van meer ondersteuning. Ze zegt hierin volledig afhankelijk te zijn van anderen. Het hebben van te weinig vrijwilligers werkt daarin ook niet mee geeft zij aan. Ze zou graag willen dat wanneer zij er een keer niet is, haar vrijwilligers zelf naar een locatie kunnen om aan de slag te gaan.

### **3.3 Verhouding tot gevestigde informele organisaties**

Zoals eerder naar voren is gekomen in de interviews, is het hebben van contact met andere organisaties volgens Stichting Nadia Sbai, SHE en Stichting RoH van belang om impact te kunnen hebben in de buurt. Nu is het de vraag, wat er dan van belang is in een samenwerking om impact te kunnen hebben. Hierover zijn de drie organisaties het eens dat eerlijkheid naar elkaar toe het belangrijkste is. Daarnaast benoemen zij ook openheid, transparantie, respect en vertrouwen naar elkaar. Dat deze factoren van belang zijn, weet Nadia als geen ander toen zij teleurgesteld werd door een andere informele organisatie die in haar wilde investeren, maar niet eerlijk is geweest: *'Je bent dan zo blij, je gaat een stukje ontwikkelen, dan heb ik zoveel energie. Je gaat er van uit dat er goede intenties zijn, maar later ontdek je, dat klopt niet helaas.'* Ten slotte worden het nakomen van afspraken en het geven van ruimte aan elkaar ook benoemd als factor voor een goede samenwerking.

Naast deze factoren die de samenwerking bevorderen, zijn er volgens de drie organisaties ook een aantal factoren die het samenwerken uitdagend maken. Hiervan is het hebben van te weinig tijd om in de samenwerking te kunnen investeren en afspraken in de samenwerking na te kunnen komen, er een van. Een vermoeden wat de drie organisaties hebben, is dat het hebben van te weinig menskracht hier de oorzaak van is. Door de organisaties wordt benoemd dat er sprake is van een onderlinge competitie onder informele organisaties in Nieuw West, wat een belemmering veroorzaakt in de samenwerking. Naar eigen zeggen wordt de samenwerking niet bevorderd wanneer er een organisatie is die als enige alle activiteiten op zich wil nemen, wat ook door meerdere organisaties samen gedaan had kunnen worden.

## **Gelijkwaardigheid, erkenning en waardering vanuit informele organisaties**

Over hoe de drie organisaties kijken naar samenwerken met elkaar en wat daarin belangrijk is, zijn ze het vrijwel met elkaar eens. Waar de meningen wel over verschillen is over het gevoel van gelijkwaardigheid onder elkaar en andere informele organisaties.

Zo voelt Stichting Nadia Sbai zich ten opzichte van wat andere informele organisaties hebben bereikt, niet gelijkwaardig. Waar andere organisaties subsidies ontvangen en een eigen locatie hebben, is dit voor Nadia niet het geval. Ze probeert zich niet te vergelijken met andere organisaties en kijkt hoe zij haar eigen stichting kan ontwikkelen, maar toch is er ook sprake van frustratie. Zo haalt Nadia een voorbeeld aan van een informele organisatie waarvan ze weet dat de oprichter niet in Amsterdam woont, maar wel in aanmerking komt voor subsidies en een eigen locatie. Rafia van SHE zegt het idee te hebben dat er sprake is van gelijkwaardigheid, omdat naar haar zeggen iedere organisatie uniek is en doet waar zij goed in zijn. Wel vindt ze andere organisaties kwetsbaarder dan SHE, omdat ze het idee heeft dat SHE vooroploopt als het gaat om de ontwikkeling van de organisatie, de financiën en het beleidsplan waarover zij beschikken.

Patricia van Stichting RoH geeft aan dat ze denkt dat er sprake is van gelijkwaardigheid. Ze vertelt dat wanneer Stichting RoH samenwerkt met andere informele organisaties, dit volgens haar op basis is van een gelijkwaardige verhouding waarin de organisaties met elkaar afspreken wie wat doet.

Stichting Nadia Sbai, SHE en Stichting RoH geven aan het idee te hebben dat ze door elkaar en andere informele organisaties erkend en gewaardeerd worden. Deze waardering en erkenning blijkt voor hun uit de goede samenwerking met informele organisaties, dat ze elkaar weten te vinden en mensen die hulp nodig hebben van een andere organisatie naar elkaar doorsturen. Ze geven aan dat ze vragen om elkaars input voor bepaalde casussen van mensen die ondersteuning nodig hebben, of voor input voor informele werkgroepen. Zo merken ze dat ze erkend en gewaardeerd worden voor de (ervarings-)kennis waarover zij beschikken.

## **3.4 De informele organisaties, formele organisaties en Gemeente Amsterdam**

### **Onderscheid ten opzichte van andere formele organisaties**

Om een idee te krijgen van wat de toegevoegde waarde is van informele organisaties, is er uitgevraagd hoe zij zich onderscheiden ten opzichte van formele organisaties. Wat gebleken is, is dat er vanuit de organisaties onduidelijkheid heerst over de definitie van een informele organisatie. Patricia geeft aan dat ze moeite heeft om te omschrijven wat voor organisatie Stichting RoH is. In de praktijk ziet ze de organisatie als informeel omdat ze op een laagdrempelige manier contact hebben met mensen in de buurt, maar op papier zijn ze niet informeel georganiseerd. Nadia, Rafia en Patricia zijn het erover eens dat het hebben van contact op een laagdrempelige manier met de doelgroep, maakt dat zij informeel zijn en zich hierdoor onderscheiden van formele organisaties. Naar eigen zeggen, zijn alle drie de organisaties makkelijk toegankelijk voor de doelgroep en hebben zij een

onderlinge vertrouwensband met hen. De oprichters denken dat dit zou kunnen komen doordat zij present zijn in de buurt, en doordat de doelgroep zich kan herkennen in Nadia, Rafia en Patricia en hun vrijwilligers. Er is naar eigen zeggen sprake van een verbondenheid, de doelgroep komt naar de oprichters toe voor wie zij zijn als mens waarmee ze een band mee kunnen opbouwen.

Rafia en Patricia beschrijven dat zij op een andere manier met tijd omgaan dan formele organisaties. Hun organisaties zijn gericht op zelfredzaamheid van de doelgroep en willen de doelgroep geven wat ze nodig hebben, ook al kost dit vaak meer tijd dan iets oplossen voor de doelgroep, omdat Rafia en Patricia al de weg weten naar de oplossing. Patricia geeft het voorbeeld dat zij met Stichting RoH een cursus DigiD aanvragen heeft gehouden, in plaats van dat dit uit handen van de doelgroep werd genomen door Patricia alle DigiD's aan te laten vragen. Rafia is van mening dat de doelgroepen door informele organisaties niet worden gezien als 'klanten', waar wanneer er een afspraak van 30 minuten is gepland, er ook maar 30 minuten tijd is voor diegene en er binnen 30 minuten een probleem moet worden opgelost.

Een ander onderscheid ten opzichte van formele organisaties wat door de drie oprichters beschreven wordt, is het direct of op korte termijn kunnen geven van hulp. Waar er bij formele organisaties vaak sprake is van een wachttijd, hebben de Nadia, Rafia en Patricia korte lijntjes om of direct zelf hulp te bieden of ervoor te zorgen dat iemand bij iemand anders terecht kan voor hulp op korte termijn. Nadia benoemt dat zelfs al heeft iemand vanuit haar doelgroep een afspraak bij een formele organisatie, zij toch ook eerder bij haar komen om te vragen wat er gebeuren zal tijdens deze afspraak. Daarnaast heeft Nadia met regelmaat mensen die naar haar toe komen en bang zijn dat het probleem niet goed opgelost kan worden door formele organisaties. Ze geeft een voorbeeld van een complexe gezinssamenstelling waarbij een oplossing die vanuit een formele organisatie gegeven wordt voor de hulpbehoevende voor meer problematiek zal zorgen, of waardoor de hulpbehoevende van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Wanneer dit het geval is dat iemand naar Nadia komt en niet naar een formele organisatie wil gaan, probeert Nadia zelf het probleem uit te zoeken en op te lossen, zonder formele organisaties of de Gemeente daarbij te betrekken. Nadia geeft toe dat zij ook weet en vertelt aan de doelgroep dat zij niet elk probleem kan oplossen. Het bieden van een luisterend oor is dan de manier waarop zij haar doelgroep ondersteunt.

### **3.5 Samenwerking met formele organisaties**

Naast dat de organisaties onderling en met andere informele organisaties samenwerken, werken zij ook met verschillende formele organisaties samen. De formele organisaties waar Stichting Nadia Sbai voornamelijk mee samenwerkt zijn de Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA), het Buurtteam, de Voedselbank en Eigenwijks. Voor SHE zijn dit Veilig Thuis, het Vangnet van de GGD, de politie, Blijf Groepen, Ouder Kind Teams, Huis van de Wijk, de Gemeente en gemeentelijke instellingen zijn de belangrijkste formele organisaties waarmee SHE samenwerkt. Voor Stichting RoH de Gemeente, GGD, Vluchtelingenwerk, COA, Vrije Universiteit en Kenniscentrum Ongelijkheid.

In de samenwerking met de formele organisaties, is het voor Nadia enorm van belang dat er eerlijkheid is. Voor alle drie de organisaties is de betrokkenheid van een formele organisatie ook enorm van belang in een samenwerking. Een voorbeeld dat hiervoor door een van de organisaties wordt gegeven, is goed onderling contact en contactpersonen van de formele organisaties die eens een kijkje komen nemen bij een activiteit van de informele organisatie.

Wat volgens Nadia een belemmering is in de samenwerking met formele organisaties, is dat er niet veel mogelijkheden zijn om een samenwerking te beginnen waarin iedere organisatie de kennis en ervaring brengt waarover zij beschikt, waardoor meer mensen bereikt kunnen worden. De ervaring van Rafia sluit hierbij aan, in de samenwerking met formele organisaties en de Gemeente Amsterdam ontbreekt het volgens haar aan partnerschap met elkaar. Rafia zegt er het volgende over:

*“Er wordt te weinig tijd genomen om elkaar beter te kunnen leren kennen. Je moet elkaar zien als collega’s in de wijk en niet als concurrent. Dat je nieuwsgierig bent naar elkaar om elkaars keuken beter te leren kennen. Dat je vaker ook positief bent in de omgang en successen deelt met elkaar.”*

Daarnaast vult Rafia aan dat ze het idee heeft dat het SHE niet wordt gegund dat zij een rol spelen als (mede)verantwoordelijke in de samenwerking met formele organisaties en de Gemeente Amsterdam. Hiermee bedoelt ze dat het voor komt dat de Gemeente Amsterdam samen met formele organisaties een beleid en afspraken maakt, en vervolgens de informele organisatie alleen betrokken wordt om het uitvoerende werk te doen.

### **Afstemming van samenwerking**

Of er in de samenwerking afstemming is over welke (in)formele organisatie wat doet in de buurt, zijn de ervaringen verschillend. Nadia heeft met de OBA en Eigenwijks goede ervaringen voor het afstemmen van wie wat doet. Zo geeft ze een voorbeeld dat ze wel eens door Eigenwijks benaderd is om te helpen met het bereiken van de doelgroep, en dat de afspraak is dat Eigenwijks de kosten voor bijvoorbeeld boodschappen en uitjes op zich neemt.

Echter heeft ze ook negatieve ervaringen gehad als het gaat om de afstemming van de samenwerking. Zo vertelt ze:

*“Een grote formele organisatie die bekend is, gaf aan: “jij bereikt veel mensen, wij willen graag met jou samenwerken, we gaan een begroting maken, we willen jou helpen”. Maar later merk ik dat ze mij hebben misbruikt. Dat het geld gewoon naar hun rekening gaat.”*

Ook heeft ze wel eens meegemaakt dat ze aan een formele organisatie verteld had wat voor activiteit ze van plan was om uit te voeren omdat ze hun wilde vragen om hulp daarbij. Vervolgens hoorde ze dat ze dit plan zelf ergens anders hebben uitgevoerd. Nadia vond dit erg jammer, maar had in deze geen situatie zin om op te komen voor zichzelf: *“Die energie vind ik zonde, ik ga gewoon door.”*

Naar Rafia's mening, wordt er wel regelmatig overleg gehouden met de informele en formele organisaties om de ondersteuning in de buurt af te stemmen. Desondanks, is het naar haar zeggen nog steeds zo dat organisaties in elkaars vaarwater zouden zitten. Patricia heeft de ervaring dat er slechts met een andere formele organisatie afgestemd wordt wie wat doet om te voorkomen dat zij in elkaars vaarwater komen.

## **3.6 Gelijkwaardigheid, erkenning en waardering vanuit formele organisaties**

### **Het bereiken van de doelgroep**

Stichting Nadia Sbai, SHE en Stichting RoH zijn makkelijk toegankelijk voor de doelgroep, naar eigen zeggen doordat zij present zijn in de buurt en de doelgroep zich kan herkennen in Nadia, Rafia, Patricia en hun vrijwilligers. Volgens de oprichters, worden zij daarom ook regelmatig door formele organisaties om hulp gevraagd, om als brug tussen de doelgroep en formele organisaties te fungeren. Voor de informele organisaties is dit aan de ene kant een blijk van erkenning, maar aan de andere kant willen zij ook gezien worden als meer dan het zijn van 'leveranciers' van de doelgroep.

Nadia vertelt over de formele organisaties waarmee ze samenwerkt, en dat er wel eens vanuit hen de vraag komt of zij kan helpen bij het bereiken van de doelgroep waaraan zij verbonden is. Nadia zegt zich door deze organisaties erkend te voelen, dat komt doordat ze weten dat ze samen meer mensen kunnen bereiken. Volgens Nadia is er sprake van wederkerigheid, zo mag ze gebruik maken van hun locaties en willen ze Nadia ondersteunen bij het aanvragen van subsidies. Zou de waardering er niet zijn, dan zou ze niet samenwerken. *“Geen waardering, dan ga ik niet meer samenwerken”*. Vanuit andere formele organisaties, zou zij blijk van erkenning en waardering willen ontvangen door betrokken te worden bij de beleidsvorming voor de buurt.

Rafia vertelt over haar ervaring met een aantal formele organisaties waardoor zij zich niet serieus genomen voelde. Zo was SHE bij een aantal formele organisaties niet welkom waar gesprekken met cliënten waarbij zij betrokken waren plaatsvonden, totdat cliënten van SHE zich hierover gingen uitspreken dat zij liever wel hadden dat SHE erbij aanwezig zou zijn. *“Ze zien je dan alleen maar als een leverancier, die hun voorziet van cliënten. Maar zo werkt het natuurlijk niet, want je werkt met mensen.”* Rafia zou willen dat ze voor meer gezien wordt dan voor 'leverancier', namelijk ook voor welke expertise er is bij SHE. Dit hoeft niet altijd gewaardeerd te worden in geld, maar ook in wederkerigheid.

*“Waar wij goed in zijn, kunnen zij van leren, en waar wij goed in zijn kunnen zij weer over delen. Daar kan vaker gebruik van gemaakt worden, zonder dat je gezien wordt als leverancier.”*

## Underschatting van informele organisaties

Dat formele organisaties niet altijd weten wat informele organisaties te bieden hebben, beaamt Patricia. Als het gaat om kennis binnen de organisatie, heeft Patricia het idee dat ze zich vaak moet bewijzen ten opzichte van formele organisaties. *“Iemand van de Gemeente vroeg: ‘hoe ga jij, als buitenlander praten over integratie in Nederland?’ Maar dat is dus juist het punt, ik weet hoe het is om te integreren hier, omdat ik het zelf heb moeten doen.”* Ook heeft ze de volgende interactie wel eens gehad met iemand vanuit een formele organisatie: *“‘Jij kent de buurt niet’, werd er tegen mij gezegd. Waarop ik reageerde, ‘hoe bedoel je ik ken de buurt niet?’ Wij zijn in de buurt.”*

Daarnaast voelt zij zich met Stichting RoH in verhouding tot formele organisaties in de samenwerking niet gelijkwaardig, omdat ze het gevoel heeft dat er door formele organisaties opdracht wordt gegeven hoe een stichting zoals RoH bijvoorbeeld een onderzoek moet uitvoeren, terwijl er niet bij stil gestaan wordt dat de stichting misschien ook wel kennis heeft hierover. *“Ze (formele organisaties) willen vanaf bovenaf vertellen, dit is wat er gebeuren moet, en je doet het zo”* vertelt ze, en: *“ik weet niet of zij (formele organisaties) denken dat wij niet capabel zijn.”* Wat Stichting RoH belangrijk vindt is dat formele organisaties anders gaan kijken naar RoH.

*“Dat ze onze activiteiten zien, met een ander oog. Dat ze zien dat wij de kennis hebben en iets belangrijks doen. Dit is hoe ik wil dat ze onze organisatie zien. We doen iets belangrijks dat gewaardeerd wordt door de buurt.”*

Rafia vertelt over hoe ook zij en haar collega's naar eigen zeggen vaak onderschat worden. Zo heeft zij de ervaring dat er vaak gedacht wordt dat medewerkers in haar organisatie ongediplomeerd of laaggeschoold zijn en geen expertise hebben. Rafia heeft het idee dat doordat ze onderschat worden, er ongelijkheid gecreëerd wordt omdat er naar haar mening door formele organisaties geen tijd genomen wordt om SHE te leren kennen. Elkaar als organisaties leren kennen, zou volgens Rafia ook kunnen bijdragen aan de erkenning en waardering van elkaar.

Een voorbeeld dat Rafia noemt, is dat zij al 15 jaar werken met ervaringsdeskundigen voor de ondersteuning van hun doelgroep en er nu ook formele organisaties ervaringsdeskundigen inzetten in de buurt. Rafia ziet dit als een gemiste kans voor een onderlinge samenwerking, en vraagt zich af waarom een formele organisatie hetzelfde zou doen als wat door SHE al zolang wordt uitgevoerd. Rafia denkt dat als de formele organisatie hiervan op de hoogte zou zijn, de organisaties elkaar zouden kunnen versterken en kunnen delen in expertise en kennis. Niet in elkaars vaarwater zitten en doen wat anderen al doen, is voor Rafia ook van belang als het gaat om erkend en gewaardeerd worden. Ze noemt dit ook wel dat het mist aan de 'gunfactor'. Naar haar mening zouden formele organisaties niet het werk van informele organisaties moeten overnemen, maar ook kansen moeten laten voor informele organisaties.

Dat formele organisaties meer kansen zouden kunnen laten voor informele organisaties, is ook hoe Patricia er over denkt. Patricia vertelt dat de hulp van Stichting RoH werd ingeroepen door de Gemeente, toen de Gemeente een vergelijkbaar programma wat Stichting RoH al voor Oekraïense vluchtelingen draaide, zelf wilde gaan opstarten. De Gemeente heeft uiteindelijk Stichting RoH een subsidie gegeven om het project namens de

Gemeente te draaien. Patricia vertelt vervolgens dat het jaar daarop Stichting RoH door de Gemeente geïnformeerd werd dat er geen volledige financiering voor het project meer zal zijn, omdat ze een opdracht aan een grotere organisatie hebben gegeven. Patricia vroeg om advies aan iemand in een positie die altijd al geloof had in haar stichting en die haar adviseerde om niet zomaar akkoord te gaan. Nadat Stichting RoH hierover in gesprek was gegaan met de Gemeente, hebben ze Stichting RoH uiteindelijk toch een groter bedrag gegeven. *“Ze zeiden dat ze geen geld hadden, maar ze hadden het wel, ze wilden het gewoon de eerste keer niet geven. Voor het eerst ben ik de strijd aangegaan met de Gemeente, omdat ik dit bedrag niet wilde accepteren.”* Patricia vertelt dat het nodig is om iemand te hebben die gelooft in wat je met jouw stichting doet en hiervoor wil vechten. Het liefst iemand in een gevestigde positie omdat diegene jou zou kunnen verbinden aan connecties hogerop.

### **Verbale erkenning en waardering**

Het kunnen ontvangen van (voldoende) subsidies, zonder daarvoor te hoeven vechten is naar eigen zeggen een van de manieren waarop de geïnterviewde stichtingen zich erkend en gewaardeerd zouden voelen. De erkenning en waardering die de oprichters van de stichtingen nu voornamelijk ontvangen is volgens hen verbaal, via een compliment. Echter wordt dit door hen niet benoemd als het daadwerkelijk erkend en gewaardeerd voelen, omdat deze erkenning en waardering volgens Nadia, Rafia en Patricia niet blijkt uit de (onvoldoende) subsidies die zij ontvangen.

Zowel Rafia als Patricia geeft aan situaties gehad te hebben waarin zij verwacht werden dezelfde hoeveelheid ondersteuning uit te kunnen voeren, met minder subsidie. Volgens hen leidt minder subsidie vrijwel altijd tot aanpassing van activiteiten door de stichtingen, of zelfs wanneer een andere organisatie minder heeft ontvangen, tot het verdelen van een subsidie met anderen. Patricia deelt daar het volgende over: *“Wij werden door de Gemeente gevraagd om ons project aan te passen, om aan andere informele organisaties te geven omdat zij te weinig hadden ontvangen. En ik dacht bij mezelf, waarom moet ik dit eigenlijk oplossen? De Gemeente heeft niet genoeg geld gegeven.”*

### **Betrokkenheid bij beleidsvorming**

Het ontvangen van (voldoende) subsidies is volgens Nadia, Rafia en Patricia dus een van de manieren om het gevoel te hebben dat zij met hun organisatie erkend en gewaardeerd worden. Zoals al eerder beschreven is, willen de organisaties dat door formele organisaties gezien wordt wat zij nog meer in hun mars hebben als het gaat om kennis en expertise. Betrokkenheid bij beleidsvorming, is daarom volgens Nadia, Rafia en Patricia een andere manier om erkenning en waardering te laten blijken. Ook zou dit volgens hen bij kunnen dragen aan het gevoel van gelijkwaardigheid ten opzichte van formele organisaties, wat naar hun mening op dit moment niet het geval is. Op dit moment geven alle oprichters aan dat zij nog niet betrokken zijn geweest bij de beleidsvorming, alhoewel zij zich naar eigen zeggen wel beschikbaar en bereid hiertoe opstellen. Patricia heeft wel eens meegemaakt dat de Gemeente heeft uitgereikt naar Stichting RoH om te vragen over hun methodologie en of ze vanuit de methodologie input zouden kunnen geven voor een beleid. Stichting RoH heeft dit gedeeld, maar volgens Patricia is zij uiteindelijk niet op de hoogte gebracht van wat er nou daadwerkelijk is gedaan met de methodologie, en of dit überhaupt gebruikt is.

Rafia heeft wel eens contact gezocht met de Gemeente om ideeën voor een voorstel of samenwerking uit te wisselen en om zich aan te bieden als hulpverlener waartoe mensen laagdrempelig toegang tot kunnen hebben. Echter vertelt zij dat hier geen enkele reactie op gekomen is en zegt ze zich niet serieus genomen te voelen. Ook als het gaat om themagericht werken, geeft Rafia aan zich niet betrokken te voelen. Dit leidt bij haar ook tot een gevoel van ongelijkheid, omdat er geen beroep gedaan wordt op de kennis en expertise die SHE bezit. Rafia is van mening dat als SHE betrokken zou worden bij de beleidsvorming en niet alleen benaderd zou worden voor hun doelgroep, er meer sprake zou zijn van gelijkwaardig. Nu mist Rafia het hebben van eigenschap, waardoor je naar haar mening ook gelijkwaardig een beleid kan schrijven en thematisch gericht met elkaar kan werken. Zo kan er bottom-up gewerkt worden, in plaats van andersom vindt ze. Rafia zegt het volgende er over:

*“Dat je niet een beleid gaat schrijven vanaf boven af naar de doelgroep toe, terwijl die doelgroep helemaal niet die behoeftes heeft. Je kunt allerlei trainingen gaan organiseren, maar als die doelgroep niet eens eten thuis heeft, dan komen ze niet. Dus zorg eerst voor dat ze wat te eten hebben. Neem ook de informele organisaties serieus, want zij kennen de doelgroep, ze weten wat ze nodig hebben. Dus neem ze mee in de besluitvorming en beleid.”*

## **3.7 Wat kunnen wij concluderen uit de interviews?**

### **Impact in de buurt**

De organisaties weten door goed contact met de doelgroep en andere organisaties in de buurt wat de noden zijn en sluiten hier hun ondersteuning op aan of verwijzen mensen naar een andere organisatie door die kan helpen bij de hulpvraag. Te weinig financiën ontvangen is wat het hebben van impact in de wijk uitdagend maakt, omdat kosten van onmisbare vrijwilligers niet gedekt kunnen worden, het onzeker is of betaalde krachten daadwerkelijk betaald kunnen worden en omdat de ondersteuning van de doelgroep gedaan moet worden met de financiën waarmee een vijfde van de doelgroep ondersteund zou kunnen worden.

### **Samenwerken met andere informele organisaties**

Eerlijkheid, openheid, transparantie, respect en vertrouwen vinden de drie organisaties belangrijk in de samenwerking met andere informele organisaties. Ook het nakomen van afspraken en ruimte aan elkaar geven om een project of activiteit te starten, zijn van belang. Uitdagend in het samenwerken met informele organisaties is onderlinge competitie, een gebrek aan tijd om afspraken na te kunnen komen en in de samenwerking te kunnen investeren.

## **Gelijkwaardigheid, erkenning en waardering – informele organisaties onderling**

Gelijkwaardigheid wordt onder de informele organisaties ervaren wanneer er onderling afgesproken wordt wie wat doet en hiermee rekening gehouden wordt dat elke organisatie uniek is en doet waar zij goed in is. Een gevoel van gelijkwaardigheid wordt niet ervaren als er gekeken wordt naar mate van professionalisering. De drie organisaties voelen zich door andere informele organisaties erkend en gewaardeerd door een goede samenwerking met elkaar, het advies dat aan elkaar gevraagd wordt voor bepaalde casussen en het doorsturen van hulpbehoevenden naar elkaar.

## **Onderscheiding van formele organisaties en Gemeente Amsterdam**

Het laagdrempelige contact met mensen uit de doelgroep een kenmerkende manier is waarop de drie organisaties zich onderscheiden van formele organisaties en de Gemeente. De omgang met tijd is een andere manier waarop zij zich onderscheiden: er wordt niet alleen op afspraak gewerkt, er is ruimte voor iemand die spontaan langs komt, al is het voor een kop koffie. De sterke focus op zelfredzaamheid van diegenen die zij ondersteunen is een ander kenmerk waarmee de drie organisaties zeggen zich te onderscheiden van formele organisaties en de Gemeente.

## **Samenwerken met formele organisaties en de Gemeente**

Eerlijkheid en betrokkenheid in de samenwerking met formele organisaties en de Gemeente is voor de drie organisaties van belang. Een gebrek aan partnerschap, te weinig ruimte voor informele organisaties om hun kennis en ervaring te delen en het gezien worden als uitvoerenden is voor de drie organisaties een belemmering in de samenwerking. Het samenwerken gaat goed als er afspraken gemaakt worden wie wat doet, het samenwerken gaat minder goed als de informele en formele organisaties in elkaars vaarwater zitten.

## **Gelijkwaardigheid, erkenning en waardering – formele organisaties en Gemeente Amsterdam**

De informele organisaties fungeren als brug tussen de doelgroep en formele organisaties. Aan de ene kant is dit een blijk van erkenning, aan de andere kant willen ze ook gezien worden als meer dan 'leveranciers'. De drie organisaties voelen zich onderschat door formele organisaties en dit zorgt volgens hen voor ongelijkheid en het gevoel dat zij zichzelf moeten bewijzen. Formele organisaties die de informele organisaties echt leren kennen is volgens de drie organisaties van belang. Verbale erkenning en waardering is wat de drie organisaties nu ontvangen. Echter zouden de organisaties erkenning en waardering ook terug willen zien in de subsidiëring en het betrokken worden bij beleidsvorming.

## **Bijlage: beknopte methodische verantwoording van de interviews**

De interviews met de oprichters van de drie informele organisaties hebben plaatsgevonden in maart en zijn door één onderzoeker individueel afgenomen. Voor zowel de afname als de codering van de interviews is dezelfde topiclijst gebruikt. Na de analyse van de interviews zijn de resultaten hiervan besproken met de oprichters en zijn er door de onderzoekers verdiepende vragen gesteld ter verduidelijking en aanvulling van de resultaten. Deze toevoegingen, gegeven door de oprichters, zijn verwerkt in de resultaten van de interviewanalyse.

# 4 Steviger worden als informele organisatie

## 4.1 Nadere vraagstelling

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek en de afgenomen interviews heeft de projectgroep een vraag opgesteld waarvoor zij mede aan de hand van beschikbare literatuur, mogelijke ideeën en oplossingen hebben gegenereerd. De vraag die de projectgroep heeft geformuleerd is als volgt: hoe kunnen we behouden wat onze onderscheidende kwaliteiten en kenmerken zijn én steviger worden?

Bij de kwaliteiten en kenmerken gaat het om:

- *het laagdrempelige karakter, iedereen is welkom;*
- *de persoonsgerichte benadering waarbij de eigen kracht en talenten van mensen het uitgangspunt vormt;*
- *ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid zijn belangrijke pijlers van het werk;*
- *het vervullen van een brugfunctie naar grotere, meer formele organisaties.*

Tijdens een eerste masterclass hebben de onderzoekers met de drie oprichters gedeeld wat er bekend is vanuit de literatuur over de mogelijke oplossingen voor het steviger worden als informele organisatie, waarbij de kwaliteiten en kenmerken behouden worden. Tijdens een tweede masterclass heeft de projectgroep zich verder verdiept in de toepassing hiervan in de praktijk. Afsluitend heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden met externe stakeholders, waarin we met hen in gesprek zijn gegaan over de mogelijke oplossingen. In dit hoofdstuk worden de mogelijke oplossingen voor het vraagstuk beschreven.

## 4.2 Impactmeting

In de literatuur wordt beschreven dat informele organisaties kampen met de grote uitdaging om de impact van hun werk zichtbaar te maken en zichzelf (met hun kwaliteiten en kenmerken) te profileren. Het overbruggen van de kloof tussen de formele systemen en hun eigen leefwereld kost veel moeite, omdat ze niet altijd weten hoe ze een samenwerking met formele organisatie aan kunnen gaan. (Achahchah, Hamdi & Kros, 2023)

In het onderzoek van Achahchah & Taouanza (2016), wordt het belang van het meten van impact benadrukt, omdat een goede impactmeting onder andere financiers en samenwerkingspartners zou kunnen aantrekken doordat de toegevoegde waarde van de organisatie zichtbaar wordt. Het meten van impact kost echter tijd en geld, en is het ook complex omdat niet elke impact gemeten kan worden. Dit komt ook naar voren in de rapportage van Movisie & IZI-Solutions over de Impacttool Sociale Kaart (2022): kwaliteit en prestaties bepalen is ingewikkeld maar wel nodig.

Daarnaast wordt er ook beschreven dat formele aspecten (bijvoorbeeld impactmetingen) de informele organisatie kunnen bedreigen, maar ook versterken. Ze bevelen aan dat de kracht van informele organisaties juist ligt in het feit dat ze informeel zijn (zie ook Achahchah, Hamdi & Kros (2023)). Een kracht van informele organisaties is dat ze de vrijheid hebben om hun eigen aanpakken en plannen te ontwikkelen. Daardoor blijven ze flexibel en kunnen ze inspelen op de hulpvraag. Wanneer er in de samenwerking met de Gemeente aan bepaalde eisen omtrent administratie, verantwoording, monitoring en evaluatie voldaan moet worden, zou de kracht van informele organisaties in gevaar kunnen komen.

Een relevante studie uit een andere hoek gaat over de versterking van sociale ondernemingen (BMC 2020). Om te kunnen leren van brede literatuur over de 'ondernemersvaardigheden' die van belang zijn bij verduurzaming van de initiatieven, is deze studie ook gebruikt voor de masterclasses. Sociale ondernemingen kampen eveneens met niet optimaal (h)erkend worden door de overheid. Een van de aanbevelingen van BMC is het uitwerken van een impactpad van de sociale ondernemingen. Financiers vinden het vaak erg belangrijk dat ondernemingen kunnen zien wat de impact van ondernemingen en activiteiten is. Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende termen (impact, maatschappelijk rendement, outcome, waardecreatie, effect, etc.) Er is geen overeenstemming over hoe die impact het best bepaald kan worden (via kwantitatieve meetinstrumenten of via narratieve vormen). Wat goede indicatoren zijn moet bovendien per onderneming worden bekeken. Bovendien speelt dat het vaak lastig is vast te stellen wat de relatie is tussen de bijdrage van de organisatie aan de gemeten impact. Een hulpmiddel voor dat laatste kan zijn het opstellen van een verandertheorie (Theory of Change). Een voordeel van het uitwerken van het impactpad is dat beter inzichtelijk wordt wat de (beoogde) opbrengst van het initiatief is. Naarmate dit beter is uitgewerkt en onderbouwd, kan het bijdragen aan de zichtbaarheid en uitstraling van het initiatief en daarmee aan het vergroten van de kansen op financiering. Nadeel is dat het vaak best complex en daarmee duur kan worden.

## **4.3 Versterken van het ondersteuningsnetwerk**

Een tweede aanbeveling van BMC is het versterken van het ondersteuningsnetwerk van de sociale ondernemers. Daarvoor zijn drie invalshoeken uitgewerkt: netwerkvorming tussen stakeholders versterken, ondersteuning bieden bij het vinden van de weg in wet- en regelgeving en meer experimenteerruimte organiseren. Ook in de rapportage van Movisie & IZI Solutions (2022) komt het belang van het hebben van ondersteuning naar voren, specifiek voor wanneer informele organisaties zich willen professionaliseren. In deze rapportage wordt aanbevolen dat informele organisaties verantwoordingssystematiek, aanbestedingen en monitoring alleen zouden moeten hebben wanneer zij zich met ondersteuning van formele organisaties kunnen professionaliseren.

Sinds 2017 is het Netwerk Informele Zorg actief in Nieuw-West, waar Rafia de rol van mede voorzitter vervuld. Ook Nadia en Patricia kunnen daarbij aansluiten om met andere informele organisaties na te denken over de gezamenlijke aanpak van uitdagingen en benutting van kansen in Nieuw-West. Door het netwerk zijn verschillende onderlinge samenwerkingen ontstaan en heeft dit kunnen leiden tot het aanvragen van gezamenlijke

subsidies. Het stadsdeel is ook betrokken bij het netwerk en zet zich in om de samenwerking met het netwerk te verbeteren. Omdat dit een al goed lopend (en door de Gemeente gefaciliteerd) initiatief is, heeft de projectgroep zich verder verdiept in het meten van impact om als informele organisatie sterker te worden

## 4.4 Het Kwaliteitskompas

Wetend dat impactmeting van belang is om (h)erkend te worden, rest de vraag hoe de informele organisaties kunnen meten wat de impact van hun werk is en of dit ook de impact is die de Gemeente voor ogen heeft. Het is immers van belang om zo concreet mogelijk te laten zien welke bijdrage de informele organisaties kunnen leveren aan de impact die de Gemeente beoogt. Daarnaast is het natuurlijk ook de Gemeente door wie de organisaties (h)erkend willen worden.

Een methode die hierbij kan helpen is het Kwaliteitskompas (zie: [Handreiking kwaliteitskompas.pdf](#)). Het Kwaliteitskompas is een instrument om gemeenten, aanbieders en inwoners met elkaar gezamenlijk een gesprek te laten voeren over de ambities en beoogde outcome<sup>1</sup> in het sociale domein.

Samen kan er gekeken worden wat voor activiteiten en maatregelen kunnen bijdragen aan deze ambities en beoogde outcome. Onderdeel van het Kwaliteitskompas is ook het benoemen van indicatoren om de outcome te kunnen meten. Het is de bedoeling dat door dit te monitoren, de gemeente, aanbieders en inwoners met elkaar leren en verbeteren, niet dat ze elkaar afrekenen of willen vervangen.

Om aan de hand van het Kwaliteitskompas met externen in gesprek te gaan over (beoogde) outcomes, is het voor de drie informele organisaties van belang dat zij weten wat hun outcome is. Daarom is de projectgroep met elkaar hierover in gesprek gegaan. De drie organisaties zijn onderling erg verschillend qua inhoudelijke focus en de mate van professionalisering. Wat zij gemeen hebben zijn de eerder benoemde kwaliteiten en kenmerken, maar ook dat het versterken van het netwerk van de mensen uit hun doelgroep een algemene rode draad is in hoe de organisaties werken.

Een van de outcomes van de drie organisaties is dat zij hun doelgroepen voorbereiden, zodat zij (beter) geholpen kunnen worden door formele organisaties. Zij doen dus niet hetzelfde als de formele organisaties, maar zorgen als het ware voor 'toeleiding' naar de formele organisaties en vervullen zo een brugfunctie. Een belangrijke outcome is ook de empowerment van specifieke doelgroepen op zich. Dat is relevant voor het hiervoor genoemde punt, maar ook een belangrijke uitkomst op zich. Een laatste outcome is dat de doelgroep zich vertrouwd en gehoord voelt. De doelgroep komt naar de organisaties toe, omdat zij hen vertrouwen (en laagdrempelig zijn) en zich daardoor meer openstellen voor

---

<sup>1</sup> Met outcome wordt er bedoeld: een verandering in het gedrag, de ervaringen, de relaties of de activiteiten van individuen of gemeenschappen (mede) als gevolg van de activiteiten en inzet van de projecten van organisaties. De outcome kan op individueel, groepsniveau en wijkniveau gedefinieerd en gemeten worden. De term impact gaat over veranderingen op lange termijn.

ondersteuning. Voor de informele organisaties is het luisteren naar de doelgroep het startpunt voordat zij een activiteit/project opstarten. Zij beginnen vaak bij het peilen van de behoeften van de doelgroep voordat ze zich richten op output en outcome.

## **4.5 Bijeenkomst externe stakeholders**

Met deze outcomes van de drie informele organisaties in het achterhoofd, heeft de projectgroep een bijeenkomst georganiseerd voor externe stakeholders uit Nieuw-West. Omwille van de tijd is dat allereerst beperkt tot een gesprek met vertegenwoordigers van het stadsdeel. Tijdens de bijeenkomst is het Kwaliteitskompas geïntroduceerd en vervolgens een gesprek gevoerd. De outcome waarover we in gesprek zijn gegaan, is dat de informele organisaties hun doelgroepen voorbereiden zodat zij (beter) geholpen kunnen worden door formele organisaties. Zij doen dus niet hetzelfde als die formele organisaties (maar dan voor een specifieke doelgroep), maar zorgen als het ware voor 'toeleiding', brugfunctie. In het gesprek hierover, kwam naar voren dat eigenlijk zowel stakeholders als informele organisaties geen zicht hebben op of iemand die vanuit een informele naar een formele organisatie wordt doorgestuurd of andersom, daar wel daadwerkelijk aankomt en wordt geholpen.

Wat ook werd uitgelicht in dit gesprek, is het verschil tussen informele en formele organisaties wat betreft toeleiding. Formele organisaties hebben vaak een 'in- en uitgang': iemand die hulp nodig heeft komt binnen en stroomt opgegeven moment weer uit omdat het probleem bijvoorbeeld verholpen is. De in- en uitstroom bij informele organisaties is minder gedefinieerd. Wanneer bijvoorbeeld iemand bij hen komt met een hulpvraag en het probleem opgegeven moment opgelost is stroomt deze persoon niet per se uit. Een andere hulpvraag waar deze persoon ondersteuning bij nodig heeft komt bijvoorbeeld naar de oppervlakte. Een ander scenario waar de informele organisaties zich in kunnen bevinden is dat zij niet altijd de ondersteuning kunnen bieden die de persoon nodig heeft omdat de hulp van een formele organisatie nodig is. De informele organisaties laten deze persoon dan niet los, maar 'plakken een voorlopige pleister op de wond' zodat de persoon kan blijven functioneren totdat diegene terecht kan bij een formele organisatie.

Naar aanleiding van dit gesprek kwam de vraag naar boven wat nou eigenlijk belangrijke parameters zijn voor wanneer iemand klaar is om in en/of uit te stromen, en of indicatoren hiervoor beter zicht zou geven op de toeleiding van/naar informele en formele organisaties. Dit bracht het gesprek meer in de richting over de samenwerking tussen informele organisaties, formele organisaties en het stadsdeel. Want wat wordt onder samenwerken verstaan? Door de aanwezigen vanuit het stadsdeel werd toegelicht dat zij informele en formele organisaties willen stimuleren om van elkaar te leren door met elkaar samen te werken, omdat zij inzien dat ze elkaar goed kunnen aanvullen. Echter wordt er ook benoemd dat er soms juist een strijd lijkt te ontstaan tussen informele en formele organisaties.

Door een van de informele organisaties werd een voorbeeld genoemd van een grotere, meer formele organisatie die een project op zich zou hebben genomen waar een kleinere, meer informele organisatie ook voor in aanmerking had willen komen, en meer geschikt zou lijken gezien zij al beschikken over een vertrouwensband met de doelgroep. De vraag die gesteld werd, is of dit incidenteel is, en of de formele organisaties zich hier überhaupt van bewust zijn. De aanwezigen vanuit het stadsdeel hebben de informele organisaties aangemoedigd om transparant te zijn en te communiceren als zij ergens meezitten, want zij hebben aangegeven sommige voorbeelden vandaag pas voor het eerst van de informele organisaties gehoord te hebben. De informele organisaties hebben benadrukt dat de samenwerking met het stadsdeel beter is dan voorheen, dat de grootste uitdaging de samenwerking is met de formele organisaties.

Een resultaat van deze bijeenkomst is dat in samenwerking met het stadsdeel Nieuw-West een vervolgbijeenkomst georganiseerd zal worden, waarbij grotere, meer formele organisaties ook uitgenodigd zullen worden om met elkaar in gesprek te gaan aan de hand van het Kwaliteitskompas. De focus van deze bijeenkomst zal zijn om meer aandacht te besteden aan de samenwerking tussen informele en formele organisaties, zodat zij met elkaar kunnen leren en verbeteren, zonder elkaar te willen afrekenen of vervangen.

## **5 Aanbevelingen voor de toekomst**

Uit dit co-creatieve ontwikkeltraject zijn er meerdere aanbevelingen voortgekomen voor de verdere verduurzaming van de benutting van ervaringskennis en -deskundigheid ter ondersteuning van de bewoners van Nieuw-West.

Een belangrijk punt betreft de ondersteuning van informele organisaties om impact te meten. Impactmeten en daarmee de kwaliteit en prestaties van informele organisaties bepalen is ingewikkeld maar wel nodig voor zowel de informele organisaties zelf, als grotere, meer formele organisaties en de gemeente. Dit draagt eraan bij dat voor elke partij inzichtelijk is wat de toegevoegde waarde en rol van de informele organisatie is in het aanbieden van ondersteuning in het sociale domein. De informele organisaties zijn echter gebaat bij ondersteuning om dit waar te kunnen maken, aangezien het voor hen een ingewikkeld en kostbaar proces is. De vraag hoe de impact van de informele organisaties gemeten kan worden behoeft meer doordinking en dialoog. Ook is dan belangrijk aandacht te besteden aan wat de informele organisaties nodig hebben om dit in de praktijk daadwerkelijk te gaan meten.

Een belangrijke is om ook inwoners van Nieuw-West bij dit gesprek te betrekken. Het gaat immers uiteindelijk om de impact voor hen en het is essentieel om steeds vanuit hun perspectief te kijken. Enerzijds is dit al geborgd doordat de drie informele organisaties zelf vanuit ervaringskennis en -deskundigheid werken. Toch zou het van toegevoegde waarde kunnen zijn om inwoners te betrekken die betrokken zijn (geweest) bij collectieve activiteiten van de drie informele organisaties, om het perspectief van de 'ontvanger' mee te kunnen nemen in de overeenstemming van indicatoren waar zij belang bij hebben.

## **6 Ten slotte**

Het project dat we dit jaar met elkaar hebben uitgevoerd was een bescheiden stap gericht op het bevorderen van meer erkenning van de specifieke waarde van de drie informele organisaties. Een nuttige stap die een vervolg behoeft. Het project als zodanig loopt echter in 2025 af. We hopen dat de voorgenomen bijeenkomst in 2026 een basis zal bieden om dit proces verder op te pakken. Een gesprek met de verschillende stakeholders, maar ook een concreet vervolg en uitwerking in de praktijk in de samenwerking tussen de informele organisaties, formele organisaties en de gemeente, waarbij de meerwaarde van informele organisaties beter (h)erkend zal worden.

# Literatuur

Achahchah, J., & Taouanza, I. (2016). Innovatie in arbeidsparticipatie. Een verkenning naar kleurrijk sociaal ondernemerschap en zijn kansen voor werkgelegenheid. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Achahchah, J., Hamdi, A., & Kros, K. (2023). De kracht van informele netwerken. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Alexandru, A., Ceccarelli, C., Broy, C., & Ribas Vieira, A. (2024) Breath of Hope Activities Booklet - Reflection Groups. Stichting Road of Hope.

Bachour, D., Silva Barendregt, P., Ribas Vieira, A., Jansen, A., & Keuzenkamp, S. (2024) Met ervaringskennis betere integratie. Eerste rapportage vanuit de wijkwerkplaats. Kenniscentrum Ongelijkheid.

Bakker, H., & Felten, H. (2019). Handreiking Verandering van binnenuit. Zelfbeschikking bevorderen binnen migranten- en vluchtelingengemeenschappen. Utrecht: Movisie.

Bellaart, H., Achahchah, J., & Badou, M. (2019). Duurzame bruggen bouwen. Onderzoek naar de samenwerking tussen lokale migrantenorganisaties en formele instellingen. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Ceccarelli, C., Broy, C., & Ribas Vieira, A. (2024). Breath of Hope Activity Booklet Women's Meeting Mothers' Groups. Stichting Road of Hope.

De Gruijter, M., Kahmann, M., Yohannes, R., & Razenberg. (2020). De inzet van sleutelpersonen in de inburgering. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Don, A., Kneepkens, C., & Wierda-Boer, H. (2012). Lokaal sociaal domein op de schop: verbinden, veranderen, vooruit!. 's-Hertogenbosch: K2.

Geldof, D. (2017). Superdiversiteit en de informele stad. Verborgen en tijdelijke stadsbewoners als deel van complexiteit. Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit, 7(1), 21-38.

Houkes, A., & Kok, L. (2009). Effectiviteit informele netwerken. Amsterdam: SEO economisch onderzoek.

Linders, L. (2009). De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. Rossum: Universiteit van Tilburg.

Movisie & IZI-Solutions (2022). Impacttool Sociale Kaart. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Ponzoni, E. (2012). Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam. Kenniswerkplaats Tienplus.

Ribas Vieira A., & Silva Barendregt, P. (2024) Breath of Hope Activiteiten – Vrouwenbijeenkomsten. Stichting Road of Hope.

Schrooten, M., Thys, R., & Nolf, E. (2017). Zelforganisaties in het Brusselse lokaal sociaal beleid. In P. Raeymaeckers, C. Noel, D. Boost, J. Coene, & S. Van Dam (Red.), *Tijd voor sociaal beleid. Armoedebestrijding op lokaal niveau* (pp. 119-136). Leuven/Den Haag: Acco.

Soeterink, I., Vlug, J., Hamdi, A., Yohannes, R., & Yassine, D. (2022). *Nauwe banden, meer effect?! Een verkennend onderzoek naar de samenwerking tussen Stichting Urgente Noden (SUN) Nederland, SUN-Noodhulpbureaus en islamitische- en christelijke organisaties van gemeenschappen met een migratieachtergrond ten behoeve van de aanpak van armoede, schulden en urgente noden*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Sok, K., Van Xanten, H., Van Schaijk, R. (2019). *Het Kwaliteitskompas in de praktijk. Kwaliteit en outcome in het sociaal domein*. Utrecht: Movisie.

Thys, R. (2017). *Opportunities, obstacles and resistances. The political participation by Brussels based Belgian Moroccan, Belgian Turkish and Belgian Congolese Organisations* [Dissertatie]. Université Libre de Bruxelles.

Van der Toorn, J., Davelaar, M., Hamdi, A., Reches, L., & Van Keulen, M. (2020). *Omvang en karakter van de maatschappelijke activiteiten van levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Van Hilten, R. & Roest, S. (2020). *Rapportage Versterken sociaal ondernemerschap. Knelpunten die sociaal ondernemers tegenkomen en voorstellen voor maatregelen om deze weg te nemen*. Amersfoort: BMC.

Veldboer, L., & Kemmeren, C. (2016). *De professionele architectuur van informele support in Amsterdam Zuidoost*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam/ AKMI.

Vermeulen, F., Brünger, M., & van de Walle, R. (2010). *Vitaal, dynamisch, maar toch kwetsbaar? Een onderzoek naar de ontwikkelingen van het maatschappelijk middenveld in Amsterdam*. IMES Reports Series

Welschen, S., Lucas, P., & Hoijtink, M. (2021). *Sociaal schaduwwerk in een wijk in Amsterdam Zuidoost: een onderzoek naar 'informele' sociaal werkpraktijken' in Holendrecht*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.



**Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid**

Bezoekadres: REC-JK gebouw, Nieuwe Achtergracht 184

Postadres: Postbus 2171, 1000 CD Amsterdam

[www.kenniscentrumongelijkheid.nl](http://www.kenniscentrumongelijkheid.nl)