

# Onderzoeksrapport Steunouder

Randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp

Opdrachtgever: Steunouder Nederland en Ecorys (stageopdracht)

Rotterdam, 29 Mei 2019





# Onderzoeksrapport Steunouder

Randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp

Opdrachtgever: Steunouder Nederland en Ecorys (stageopdracht)

Yvonne Conradi

Eindrapportage stage Master Sociology: Contemporary Social Problems (Universiteit Utrecht)

Rotterdam, 29 Mei 2019



# Inhoudsopgave

Samenvatting	7
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	9
1.2 Vraagstelling	11
1.3 Aanpak	11
<b>2 Gemeentebeleid informele en formele hulp</b>	<b>13</b>
2.1 Decentralisatie en verschuiving in de hulpverlening	13
<b>3 Samenwerking tussen informele en formele hulp</b>	<b>15</b>
3.1 Knelpunten in de samenwerking informele en formele hulp	15
3.2 Randvoorwaarden voor samenwerking	16
<b>4 Resultaten</b>	<b>19</b>
4.1 Voor welke gezinnen wordt Steunouder nu ingezet en wat voor type hulpvragen hebben zij?	19
4.2 Wat zijn ervaringen met Steunouder bij organisaties die Steunouder nu uitvoeren?	22
4.3 Hoe ziet de relatie met de gemeenten eruit?	26
4.4 Hoe ziet de samenwerking tussen Steunouder en andere formele (en informele hulp) bij gemeenten er in de praktijk uit?	28
4.5 Wat zijn verbeterpunten in de samenwerking?	31
4.6 Hoe kunnen formele en informele hulp elkaar versterken?	34
4.7 In hoeverre kan informele hulp formele hulp voorkomen?	35
<b>5 Conclusie en discussie</b>	<b>39</b>
5.1 Randvoorwaarden voor effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp	39
5.2 Discussie	42



# Samenvatting

## *Doel en vraagstelling*

De decentralisatie in het sociaal domein heeft een grotere nadruk op informele, preventieve hulp met zich meegebracht. Een voorbeeld van dergelijke informele hulp is het initiatief Steunouder. Steunouder is actief in 15 gemeenten en zet vrijwilligers (steunouders) in die een à twee dagdelen per week kinderen van overbelaste ouders (vraagouders) opvangen. Zo krijgen de vraagouders meer rust en ruimte. De steunouders worden getraind en ondersteund door steunoudercoördinatoren, die werkzaam zijn in de formele niet-geïndiceerde zorg. Om inzicht te krijgen in de meest effectieve manier waarop informele hulpinitiatieven als Steunouder formele hulp aan kunnen vullen en hoe formele hulp met de inzet van informele hulp kan worden voorkomen, is onderzocht wat de randvoorwaarden zijn voor een effectieve samenwerking tussen formele en informele hulp.

## *Onderzoeksaanpak*

Ten eerste is literatuuronderzoek gedaan naar de samenwerking tussen informele en formele hulporganisaties. Daarnaast is een dossier van Steunouder Nederland bestudeerd, met daarin de gegevens van 211 vraagouders. Verder zijn interviews gehouden met verschillende betrokkenen bij de uitvoering van Steunouder: twaalf steunoudercoördinatoren, drie gemeenteambtenaren, twee beleidsmedewerkers van uitvoerende welzijnsorganisaties en vier vraagouders. Tot slot is een participerende observatie uitgevoerd bij een platformbijeenkomst voor steunoudercoördinatoren.

## *Resultaten en conclusies*

De eerste randvoorwaarde is (inhoudelijke) kennis van organisaties binnen het sociaal domein, zodat hulp- en welzijnsorganisaties goed op de hoogte zijn welke (in)formele hulpinitiatieven er in de gemeente zijn en wat deze doen. Bekendheid creëren bij andere organisaties is door personeelwijzigingen en reorganisaties een terugkerende taak. Ten tweede is overeenstemming en afstemming in de visie en werkwijze nodig, zodat informele en formele hulp elkaar aanvullen in plaats van tegenwerken. Beide vormen van hulp hebben een andere toegevoegde waarde en om elkaars hulp te versterken dient deze meerwaarde te worden erkend. Een derde randvoorwaarde is duidelijkheid en eenduidigheid over de verantwoording naar de gemeente als subsidiegever. Hiervoor is het van belang een (uren)registratie bij te houden en inzicht te geven in de effectiviteit van het initiatief. Ondanks dat coördinatoren aangeven dat welzijn lastig in cijfers is uit te drukken, is transparantie over de effectiviteit van hulpinitiatieven van belang om vertrouwen te creëren bij de gemeente en andere organisaties. In twee gemeenten is daarom een Effectencalculator gebruikt.<sup>1</sup> Tot slot is laagdrempeligheid in het voorliggend veld van belang als informele hulpinitiatieven meer mensen preventief willen bereiken. De ouders worden nu vooral door formele hulp aangemeld bij Steunouder, in plaats van dat zij zichzelf aanmelden ter voorkoming van deze hulp.

Aanbevelingen voor Steunouder die worden gegeven zijn als volgt:

- Zoek en houd actief contact met organisaties in het eigen netwerk binnen de gemeente;
- Blijf het doel en de werkwijze van Steunouder bekendmaken bij andere organisaties;
- Houd een (uren)registratie bij in het kader van de verantwoording naar de subsidiegever;
- Promoot Steunouder in het voorliggend veld, bijvoorbeeld op scholen.

---

<sup>1</sup> Een methodiek om kwalitatieve en kwantitatieve effecten van een aanpak in kaart te brengen. <https://effectencalculator.nl>

Vervolgonderzoek kan valideren of dezelfde randvoorwaarden van toepassing zijn op de samenwerking tussen andere informele hulpinitiatieven en formele hulp.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

### *Aanleiding*

De invoering van de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015 op 1 januari 2015 heeft gezorgd voor decentralisatie binnen het sociaal domein. Deze verschuiving van verantwoordelijkheid van landelijk naar gemeenteniveau, betekent een focus op hulp en zorg dichterbij huis, het leveren van maatwerk en het versterken van de eigen kracht.<sup>2</sup> Het betreft preventief beleid en behoeft een grotere inzet van informele hulp, uitgevoerd door bijvoorbeeld familieleden, burens en vrijwilligers. In verschillende sectoren binnen de hulpverlening zijn steeds meer vrijwilligersinitiatieven te zien. Zo is er voor ouderen en chronisch zieken vrijwillige ondersteuning via 'buddyzorg'.<sup>3</sup> Doordat formele hulp door informele hulp wordt vervangen, voorkomen of aangevuld, zouden de kosten voor hulpverlening beperkter moeten worden. Met informele hulp wordt in dit rapport hulp vanuit vrijwilligersorganisaties en -initiatieven bedoeld. Met formele hulp wordt hulp vanuit professionele organisaties aangeduid, zoals sociaal wijkteams, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), of de geestelijke gezondheidszorg (ggz). De termen formele hulpverleners en professionele hulpverleners worden in dit rapport onderling verwisselbaar gebruikt.

Sommige gemeenten proberen formele hulp door middel van informele hulp (gedeeltelijk) te vervangen, om zo preventiever en laagdrempeliger te kunnen handelen en kosten te besparen. Deze overgang van formele naar informele hulp, maakt het essentieel dat de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers uit diverse sectoren soepel verloopt en dat formele hulpverleners en vrijwilligers dezelfde doelen en visies hebben. Zo kunnen zij elkaar aanvullen en niet tegenwerken in hun werkwijze. Bij de samenwerking tussen informeel en formeel kunnen echter knelpunten ontstaan: het kan voorkomen dat professionals en vrijwilligers langs elkaar heen werken en er kan sprake zijn van een gebrek aan vertrouwen tussen informele en formele hulpverleners. Zo kan er vanuit de formele hulpverlening minder vertrouwen in vrijwilligers bestaan, omdat deze laatste groep niet per definitie de professionele kennis van formele hulpverleners bezit. Daarnaast zit er bijvoorbeeld geen financiële drijfveer achter vrijwilligerswerk en kunnen vrijwilligers makkelijker stoppen met het werk dan formele hulpverleners, hetgeen ook tot een gebrek aan vertrouwen kan leiden. Tot slot kan het bijvoorbeeld voorkomen dat vrijwilligers en professionals samen hulp geven aan een gezin, maar dat verschillende ideeën over de taakverdeling ervoor zorgen dat de professionele hulporganisatie de informele hulp niet of weinig betreft bij haar beslissingen. Dit soort onduidelijkheden of perceptieverschillen kan ertoe leiden dat informeel en formeel strijden om autoriteit.<sup>4</sup> Echter, als voorgenoemde knelpunten vermeden worden, kunnen informele en formele hulp juist een aanvulling op elkaar zijn: beide bieden een vorm van hulp die de ander niet kan bieden en die een meerwaarde kan hebben.

Doordat gemeenten een grotere rol hebben gekregen bij het ondersteunen van mensen in kwetsbare situaties, krijgen informele hulpinitiatieven 'dichterbij huis' een steeds grotere meerwaarde. Steunouder is een voorbeeld van een dergelijk initiatief, dat wordt aangeboden vanuit

---

<sup>2</sup> Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), (2013). Drie decentralisaties. Geraadpleegd van [https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties\\_20130923.pdf](https://vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties_20130923.pdf).

<sup>3</sup> Hamdi, A., de Meere, F. en Verheijen, J. (2014). Buddy Netwerk Den Haag, Berekening maatschappelijk rendement. Rotterdam: Ecorys en Verwey-Jonker Instituut.

<sup>4</sup> Oudenampsen, D., Vliet, K. V., Winsemius, A., & Tenhaeff, C. (2006). Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

de landelijke stichting Steunouder Nederland. Steunouder biedt met behulp van vrijwilligers sociale steun aan kinderen en ouders in kwetsbare gezinssituaties, die onvoldoende op sociale steun kunnen terugvallen.<sup>5</sup> Ouders die tijdelijk een steuntje in de rug kunnen gebruiken ('vraagouders'), kunnen aangemeld worden bij Steunouder of zichzelf aanmelden, waarna een match wordt gemaakt met een passende vrijwilliger (de 'steunouder'). Deze vrijwilliger vangt het kind een à twee dagdelen per week op om zo de ouders te ontlasten. De steunouder haalt het kind uit de thuissituatie en is dan ook vooral bij het kind betrokken en minder bij de rest van het gezin. Alle steunouders krijgen vooraf een training en worden na het matchen verder begeleid door de steunoudercoördinator. Deze coördinator is een professional met doorgaans een hulpverleningsachtergrond, die meestal werkzaam is binnen een professionele zorg- of welzijnsorganisatie en van daaruit onder meer de plaatselijke steunouders coördineert. Op deze manier is Steunouder ingebed in de formele niet-geïndiceerde hulp en vormt de steunoudercoördinator een verbinding tussen de vrijwilliger en de professionele hulpverlening. In enkele gevallen is de gemeente de uitvoerder van Steunouder en wordt er niet van een tussenliggende welzijnsorganisatie gebruikgemaakt. Ook dan is de coördinator een professionele hulpverlener. Momenteel wordt Steunouder uitgevoerd in 15 gemeenten<sup>6</sup> in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht, Gelderland, Overijssel, Noord-Brabant en Limburg. In de eerste gemeente is Steunouder in 2015 gestart en de gemeenten waar het meest recent met Steunouder is gestart, zijn begin 2019 begonnen.

Steunouder biedt zoveel mogelijk binnen het gemeentelijke domein steun, door gebruik te maken van vrijwilligers uit de gemeente.<sup>5</sup> Het inzetten van vrijwilligers kan ertoe leiden dat het inschakelen van zwaardere hulp, zoals jeugdhulp, wordt voorkomen, aangevuld of vervangen, doordat ouders tijdelijk meer ruimte krijgen (bijvoorbeeld om uit te rusten of hun problemen op te lossen) waardoor een problematische situatie verbetert of niet escaleert. De doelen van Steunouder zijn dan ook het vergroten van de draagkracht van zowel vraagouders als kinderen en het voorkomen van het inzetten van formele hulp of uithuisplaatsing van de kinderen.<sup>5</sup> Bij Steunouder is samenwerking tussen informele en formele hulp van belang, omdat het voorkomt dat zowel vrijwilligers als professionele hulpverleners steun bieden aan een gezin of omdat professionele hulpverlening kan overgaan op hulp van vrijwilligers. Ook komt het voor dat professionele hulpverleners eerst naar Steunouder verwijzen voor zij formele hulp bieden aan een gezin. De steunoudercoördinator is de voornaamste schakel tussen vrijwillige en formele hulp. Om voor verschillende partijen, waaronder gemeenten en hulporganisaties, inzichtelijk te maken wat de meerwaarde is van een informeel hulpinitiatief als Steunouder en hoe een effectieve samenwerking met formele hulp eruitziet, richt dit onderzoek zich op de mate waarin Steunouder formele hulp kan voorkomen of aanvullen. Er wordt onderzocht aan welke randvoorwaarden een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp moet voldoen.

### *Doel*

Ecorys wil inzichtelijk maken wat de randvoorwaarden zijn voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp. Specifiek wordt onderzocht hoe dit op de methodiek Steunouder van toepassing is en wordt in kaart gebracht of en wanneer Steunouder formele zorg kan voorkomen dan wel aan kan vullen. Ecorys heeft een stageopdracht uitgezet om het huidige onderzoek te realiseren. Hierbij is een literatuurstudie verricht naar huidige ontwikkelingen op het gebied van samenwerking binnen het sociaal domein en naar algemenere theorieën op het gebied van samenwerking tussen organisaties. Om uit de eerste hand te horen hoe de samenwerking bij Steunouder verloopt, zijn interviews gehouden met betrokkenen bij de uitvoering van Steunouder.

De doelen van het onderzoek worden als volgt geconcretiseerd:

---

<sup>5</sup> Steunouder (2019). Projectplan. Versie 30 januari 2019.

<sup>6</sup> Inclusief de gemeenten waar Steunouder nog in de opstartfase zit.

- Onderzoeken aan welke voorwaarden een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp moet voldoen en wat de verbeterpunten van Steunouder en van formele hulporganisaties zijn op dit gebied.
- Onderzoeken wanneer informele hulpinitiatieven als Steunouder kunnen worden ingezet ter voorkoming of ter aanvulling van formele hulp.
- Aanbevelingen geven voor het verbeteren van de samenwerking tussen informele en formele hulporganisaties.

## 1.2 Vraagstelling

De vraagstelling luidt als volgt:

Wat zijn randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp?

- Deze hoofdvraag is opgedeeld in de volgende deelvragen:
  - Voor welke gezinnen wordt Steunouder nu ingezet en wat voor type hulpvragen hebben zij?
  - Wat zijn ervaringen met Steunouder bij organisaties die Steunouder nu uitvoeren?
  - Hoe ziet de relatie met de gemeenten eruit?
  - Hoe ziet de samenwerking tussen Steunouder en andere formele (en informele) hulp bij gemeenten er in de praktijk uit?
  - Wat zijn verbeterpunten in de samenwerking?
  - Hoe kunnen formele en informele hulp elkaar versterken?
  - In hoeverre kan informele hulp formele hulp voorkomen?

## 1.3 Aanpak

### *Literatuurstudie*

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is ten eerste is een literatuurstudie uitgevoerd. Hierbij is onderzocht in welke beleidscontext Steunouder uitgevoerd wordt. Verder is de theorie achter samenwerking tussen organisaties onderzocht en specifiek hoe een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp tot stand kan komen. Op deze theorie zijn vervolgens de interviewleidraden gebaseerd.

### *Dossierstudie*

Naast de literatuurstudie is een dossierstudie uitgevoerd van 211 cases van vraagouders van januari 2015 tot en met december 2018. Hiervan was een aantal (nog) niet gematcht en waren andere matches al afgerond. In het dossier kunnen per case 30 variabelen worden ingevuld.<sup>7</sup> Er is in kaart gebracht welke hulpvragen er zijn en welke kenmerken de gezinnen hebben die gebruikmaken van Steunouder. Verder is gelet op gezinssamenstelling, leeftijden, afkomst en verwijzer. Ook is onderzocht of er gebruik wordt of werd gemaakt van formele hulpverlening.

De 211 cases uit de dossierstudie betreffen de gegevens van vraaggezinnen uit zeven gemeenten. In de overige gemeenten waren nog geen matches gevormd of waren nog geen gegevens beschikbaar.

<sup>7</sup> Het aantal variabelen dat kan of moet worden ingevuld is afhankelijk van de situatie van de vraagouder. Als een match nog niet is afgerond is dit aantal bijvoorbeeld minder en als ouders meerdere kinderen hebben is het aantal variabelen meer.

### *Interviews*

Er zijn twaalf steunoudercoördinatoren uit twaalf verschillende gemeenten geïnterviewd (waarvan één coördinator niet meer actief was als steunoudercoördinator, omdat Steunouder in de desbetreffende gemeente niet meer wordt uitgevoerd). Daarnaast zijn vijf personen geïnterviewd die betrokken waren bij de opzet van Steunouder in vijf verschillende gemeenten. Dit waren drie gemeenteambtenaren en twee beleidsmedewerkers (directeur en manager) van de uitvoerende welzijnsorganisatie. De coördinatoren en ambtenaren of beleidsmedewerkers zijn benaderd op basis van een lijst met contactpersonen beschikbaar gesteld door Maria Wassink, de directeur van Steunouder Nederland. Via de steunoudercoördinatoren zijn de contactgegevens van vier vraagouders verkregen, om deze vervolgens te interviewen. Deze interviews met vraagouders zijn telefonisch afgenomen, van de interviews met beleidsmedewerkers en coördinatoren is ongeveer de helft telefonisch afgenomen en de helft face-to-face.

### *Platformbijeenkomst*

Tot slot is een participerende observatie uitgevoerd bij een platformbijeenkomst van de steunoudercoördinatoren en de directeur. Hier werden verschillende thema's met betrekking tot Steunouder besproken, zoals het aanmeldingsproces, de pr, de evaluaties en veelvoorkomende vragen of dilemma's van coördinatoren. Hiervan zijn aantekeningen gemaakt die vervolgens als informatiebron zijn gebruikt.

## 2 Gemeentebeleid informele en formele hulp

### 2.1 Decentralisatie en verschuiving in de hulpverlening

De invoering van de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015 op 1 januari 2015, heeft gezorgd voor decentralisatie binnen het sociaal domein – een verschuiving van verantwoordelijkheid van landelijk naar gemeenteniveau.<sup>2</sup> Deze aanpassing aan een veranderende maatschappij met het oog op het creëren van een participatiemaatschappij, uit zich in de beleidsvoering. Er ligt een grotere nadruk op preventie, het uitgaan en versterken van de zelfredzaamheid van burgers. Ook wordt men aangespoord een groter beroep te doen op het eigen netwerk, waardoor hulp dichterbij huis komt te liggen en meer bij naasten of vrijwilligers dan bij professionals. Hierdoor zouden de kosten voor formele hulpverlening beperkter moeten worden.

Door deze decentralisatie wordt de vraag opgeroepen hoe informele en formele hulp complementair aan elkaar kunnen zijn en hoe informele hulp formele hulp kan voorkomen. De gemeente moet een afweging maken in hoeverre zij gebruikmaakt van informele hulp. Dit kan namelijk gezien worden als een risico, omdat het voor vrijwilligers meestal geen vereiste is over dezelfde professionele kennis te beschikken als professionele hulpverleners. Ook bestaat bij vrijwilligers het risico dat zij geen motivatie meer hebben om het werk voort te zetten, of teveel betrokken raken bij de problematiek van de hulpvrager en over hun grenzen heen gaan.<sup>8</sup> Anderzijds zitten er voor gemeenten ook voordelen aan informele hulp en is deze vorm van hulp gewenst, omdat de kosten hierbij lager liggen dan bij formele hulp. Vrijwilligers hebben daarnaast meer tijd om aan een gezin te besteden en hebben niet te maken met een caseload: zij kunnen meerdere uren per week met een gezin doorbrengen en hoeven geen concrete doelen te behalen binnen een bepaalde termijn. Verder wordt informele hulp veelal gezien als laagdrempeliger, omdat aan formele hulpverlening risico's kunnen zitten als uithuisplaatsing of het intrekken van een uitkering en dit bij hulp van een vrijwilliger minder het geval is. Tot slot zijn vrijwilligers gelijkwaardiger aan hulpvragers: er is minder sprake van een machtsverhouding en vrijwilligers en hulpvragers krijgen sneller een vertrouwensband door de persoonlijke benadering.<sup>4</sup> Hierdoor zouden hulpvragers zich meer open kunnen stellen naar een vrijwilliger dan naar een professional.

Uit de genoemde voor- en nadelen van het inzetten van vrijwilligers, blijkt dat de grootste meerwaarde ontstaat wanneer informele hulp goed is afgestemd met formele hulpverlening. Een duidelijke rolverdeling tussen de partijen is bijvoorbeeld van belang, zodat vrijwilligers niet over hun grenzen heen gaan en geen taken uitvoeren die passender zijn voor professionele hulpverleners, maar ook zodat organisaties en gemeenten weten wat hun taak is binnen het sociaal domein. In hoofdstuk 3 wordt verder ingegaan op de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp en welke knelpunten hier overwonnen dienen te worden.

---

<sup>8</sup> Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2012). Vrijwillig, effectief en efficiënt. *Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*.



## 3 Samenwerking tussen informele en formele hulp

In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven wat volgens de literatuur mogelijke knelpunten zijn in de samenwerking tussen informele en formele hulp. Gebaseerd hierop en met behulp van aanvullende literatuur worden vervolgens randvoorwaarden opgesteld voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp. In de conclusie wordt uiteindelijk vergeleken of deze randvoorwaarden uit de literatuur ook gelden voor de samenwerking tussen Steunouder en formele hulp.

### 3.1 Knelpunten in de samenwerking informele en formele hulp

Bij het oplossen van de complexe problemen waarvan sprake is in de sociale hulpverlening, is een gestructureerde, gezamenlijke aanpak van organisaties essentieel.<sup>9</sup> In de huidige beleidscontext van decentralisatie en de participatiesamenleving blijkt zo'n gezamenlijke aanpak steeds meer uit een samenwerking tussen informele en formele hulporganisaties te bestaan. Een voorbeeld hiervan zijn de sociale wijkteams en jeugdhulp die samenwerken met vrijwilligersorganisaties. Door de samenwerking tussen deze twee vormen van hulp wordt een netwerk gevormd van personen en organisaties die gezamenlijk een probleem proberen op te lossen.<sup>9</sup> Een dergelijke samenwerking is complex, omdat elke partij verschillende visies, belangen, regels en manier van werken heeft. Uit de literatuur blijkt dat zo'n samenwerking daardoor kan leiden tot verschillende problemen oftewel complexiteiten.

#### *Gebrek aan vertrouwen*

Ten eerste bestaat er vaak een gebrek aan vertrouwen tussen medewerkers van formele en vrijwilligers van informele hulporganisaties.<sup>11</sup> Vrijwilligers bezitten niet altijd de professionele kennis van formele hulpverleners, waardoor het overlaten van taken aan vrijwilligers gepaard kan gaan met onzekerheid: de organisaties weten niet waar ze aan toe zijn of pakken liever zelf het probleem aan dan dat ze samenwerken.<sup>10</sup> Het opbouwen van vertrouwen kost tijd<sup>9</sup>, waardoor dit bij een nieuw samenwerkingsverband vaak nog niet aanwezig is. Bij een langdurige samenwerking is het essentieel dat onderling vertrouwen wel komt. Ook kan een gebrek aan vertrouwen ontstaan doordat formele hulpverleners en vrijwilligers een andere visie hebben op de samenwerking met elkaar<sup>11</sup>, wat leidt naar de volgende complexiteit in de samenwerking tussen informele en formele hulporganisaties: verschillende visies.

#### *Verschillende visies*

Formele en informele hulporganisaties kunnen verschillende visies op en verwachtingen van de samenwerking hebben, die niet altijd worden uitgesproken. Formele hulpverleners hebben bijvoorbeeld vaak het idee dat vrijwilligers voornamelijk een soort brugfunctie naar formele hulp moeten vervullen.<sup>11</sup> De vrijwilliger wordt gezien als toegankelijker en laagdrempeliger dan de professionele hulpverlener. Vanuit dit perspectief moet de vrijwilliger daarom goed op de hoogte zijn van het werk van formele organisaties om hulpvragers zo goed door te kunnen verwijzen naar formele hulp. De vrijwilligers blijken echter vaak een ander perspectief te hebben op de samenwerking met formele hulporganisaties en zien hun functie niet zozeer als 'brug' maar eerder als het stimuleren en zelfstandiger maken van de hulpvragers. Door deze verschillende visies

<sup>9</sup> Koppenjan, J., & Klijn, E. H. (2015). *Governance networks in the public sector*. Routledge.

<sup>10</sup> Edelenbos, J., & Klijn, E. H. (2007). Trust in complex decision-making networks: A theoretical and empirical exploration. *Administration & Society*, 39(1), 25-50.

<sup>11</sup> Ponzoni, E., & Distelbrink, M. (2015). Opvoedsteun in de buurt. Schakelen tussen formele en informele voorzieningen.

kunnen verschillende ideeën over de samenwerking ontstaan, wat de samenwerking vervolgens bemoeilijkt. Formele hulpverleners zien het eenvoudiger bereiken van de doelgroep dan als doel van de samenwerking met vrijwilligers, maar vrijwilligers zien hun rol niet zo. Daardoor kunnen formele hulpverleners vrijwilligers zien als bemoeiende of verstorende personen.<sup>12</sup>

Naast verschillende visies op de samenwerking, kan er ook een gebrek aan overeenstemming over een probleem zijn. Dit kan draaien om zowel onenigheid over de oorzaak van een probleem, de inhoud, of de oplossing ervan. Zo kan een vrijwilligersorganisatie een ander kernprobleem of doel van een gezin aanwijzen dan het sociaal wijkteam. De informele hulp zou dan bijvoorbeeld willen beginnen met het ontlasten van een ouder door middel van opvang van het kind door een vrijwilliger, terwijl het sociaal wijkteam ervan uitgaat dat deze vrijwilliger praktische hulp aan de ouder geeft. Elke partij heeft kortom haar eigen visie op het probleem en kan informatie op haar eigen manier interpreteren.<sup>13</sup> De percepties op een probleem en de oplossingen zijn moeilijk te veranderen als deze er eenmaal zijn.

#### *Strategische en organisatorische knelpunten*

Tot slot kunnen er knelpunten ontstaan doordat organisaties strategische keuzes maken en hun eigen interesses vooropzetten. Organisaties zijn afhankelijk van elkaar bij de hulpverlening, dus een beslissing van de ene organisatie kan invloed hebben op een andere organisatie.<sup>9</sup> Dit kan leiden tot concurrentie of opportunistisch gedrag, bijvoorbeeld wanneer een formele hulporganisatie het gevoel heeft dat informele hulporganisaties hun cliënten 'afpakken'. Daarnaast kan er sprake zijn van verschillende regels van organisaties die elkaar tegenspreken, zoals verschillende privacyregels bij formele en informele organisaties. Ook dit bemoeilijkt de samenwerking tussen deze partijen.

### 3.2 Randvoorwaarden voor samenwerking

Door het inzicht in de knelpunten die ontstaan bij de samenwerking tussen informele en formele hulporganisaties, is het eenvoudiger in te zien welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor een goede samenwerking. In de literatuur komen verschillende randvoorwaarden naar voren. Deze worden door verschillende auteurs op verschillende manieren aangeduid, maar komen neer op de volgende drie randvoorwaarden.

#### *Vertrouwen*

Hoewel een gebrek aan vertrouwen veel voorkomt in de samenwerking tussen organisaties, wordt in de literatuur de belangrijke rol van vertrouwen in de samenwerking juist benadrukt.<sup>9,10</sup> Vertrouwen tussen organisaties stimuleert innovatie en probleemoplossing, zorgt voor een duurzamere samenwerking, en vermindert kosten doordat het opstellen van uitgebreide contracten minder noodzakelijk is.<sup>10</sup> Daardoor is vertrouwen misschien wel de voornaamste randvoorwaarde voor een effectieve samenwerking. Elke partij moet overtuigd zijn van de goede bedoelingen van de andere partijen en moet positief zijn over het werk en de instelling van de andere organisaties. Zoals eerder genoemd is, kost het tijd om vertrouwen op te bouwen. Regelmatig contact met elkaar kan dit proces versnellen. Ook kan procesmanagement van belang zijn: een derde organisatie waarmee zowel de informele als de formele organisatie al een vertrouwensband heeft opgebouwd kan bijvoorbeeld toezien op de samenwerking.

<sup>12</sup> Benzein et al. 2004 in Zwart-Older, N. E., Jacobs, M. T., Broese van Groenou, M. I., & Wieringen, M. V. (2014). Samen zorgen voor thuiswonende ouderen Onderzoeksrapportage over de samenwerking tussen mantelzorgers, professionals en vrijwilligers in de thuiszorg.

<sup>13</sup> Kickert, W. J., Klijn, E. H., & Koppenjan, J. F. (Eds.). (1997). *Managing complex networks: Strategies for the public sector*. Sage.



### Contact en kennis van elkaar

De tweede randvoorwaarde voor een goede samenwerking, is regelmatig contact tussen organisaties en kennis van elkaar.<sup>11</sup> Organisaties moeten elkaar regelmatig tegenkomen en tussen hulpverleners van verschillende (informele en formele) organisaties moet open communicatie zijn. Het contact is bij voorkeur persoonlijk (dus niet schriftelijk) en informeel.<sup>16</sup> Daarnaast is het van belang dat organisaties goed op de hoogte zijn van het werk dat ze doen, hoe de werkwijze eruit ziet en wat het werk inhoudt.<sup>11</sup> Een voorbeeld van regelmatig contact en open communicatie tussen informele en formele hulp, is de samenwerking in het RACT-concept. RACT (Resource group Assertive Community Treatment) is een integraal model van formele en informele hulp dat wordt toegepast in de geestelijke gezondheidszorg, maar ook in andere domeinen zoals jeugd en mensen met een verstandelijke beperking.<sup>14</sup> Zo worden naast formele hulpverleners als maatschappelijk werkers en therapeuten, ook mensen uit het directe netwerk van de cliënt, zoals mantelzorgers, familieleden en vrienden, betrokken bij de behandeling. Deze 'resource group' komt zo'n vijf keer per jaar bijeen om de doelen van de patiënt te bespreken. Uit onderzoek blijkt dat hoe vaker deze informele en formele hulpverleners bij elkaar komen, hoe beter de voortgang van de cliënt is.<sup>15</sup> Dit zou ook betrekking kunnen hebben op andere samenwerking tussen vrijwillige en professionele hulp.

### Gezamenlijke visie en strategie

Tot slot is een gezamenlijke visie en strategie een randvoorwaarde voor een effectieve samenwerking.<sup>9</sup> Alle partijen dienen een gemeenschappelijke visie te hebben, zowel op het probleem als op de samenwerking met de andere organisaties. Dit zijn percepties die gaandeweg ontstaan en moeilijk te veranderen zijn. Daarom is het van belang is dat er vanaf het begin duidelijkheid is over hoe de organisaties het probleem en de oorzaken ervan zien, welke strategie wordt aangenomen voor de aanpak ervan, en wat men van de samenwerking verwacht. Hulporganisaties kunnen effectief samenwerken als er overeenstemming bestaat over de aanpak en de rolverdeling tussen organisaties.<sup>1617</sup> Organisaties moeten verwachtingen over de samenwerking met elkaar duidelijk naar elkaar uitspreken en gezamenlijke belangen en een gezamenlijke aanpak moeten gezamenlijk worden gedefinieerd. Ook hier kan procesmanagement (eventueel door een derde partij) van pas komen, om de samenwerking in goede banen te leiden en erop toe te zien dat partijen open zijn naar elkaar en informatie wordt uitgewisseld. De gemeente zou hier een relevante bijdrage kunnen leveren, bijvoorbeeld door de afspraken over de samenwerking tussen informeel en formeel vast te leggen in haar beleidskaders.

---

<sup>14</sup> Nordén, T., Malm, U., & Norlander, T. (2012). Resource Group Assertive Community Treatment (RACT) as a tool of empowerment for clients with severe mental illness: a meta-analysis. *Clinical practice and epidemiology in mental health: CP & EMH*, 8, 144.

<sup>15</sup> Nordén, T., Eriksson, A., Kjellgren, A., & Norlander, T. (2012). Involving clients and their relatives and friends in psychiatric care: Case managers' experiences of training in resource group assertive community treatment. *PsyCh journal*, 1(1), 15-27.

<sup>16</sup> Ponzoni, E. (2012). Opvoeden in Diversiteit. Verbinding tussen formele en informele ondersteuning van opvoeders in Amsterdam. *Kenniswerkplaats-Tienplus*.

<sup>17</sup> Peters, A., & van de Maat, J. W. (2012). Formeel/informeel. *Maatwerk*, 13(6), 15-17.



## 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de deelvragen geformuleerd. Eerst worden de resultaten gegeven die op basis van het dossier, de interviews en de platformbijeenkomst voor steunoudercoördinatoren gevormd zijn. Tot slot wordt op elke deelvraag een korte conclusie gegeven.

### 4.1 Voor welke gezinnen wordt Steunouder nu ingezet en wat voor type hulpvragen hebben zij?

#### *Kenmerken gezinnen*

De doelgroep van Steunouder zijn kinderen tussen de 0 en 13 jaar.<sup>5</sup> In de praktijk blijkt de leeftijd van de kinderen die gebruikmaken van een steunouder voornamelijk te lopen van 0 tot 14 jaar. Er staan enkele gevallen vermeld in het dossier waarbij kinderen ouder zijn dan 14. Bij 23% van de aanmeldingen vermeld in het dossier gaat het om een alleenstaande ouder. In de meeste gemeenten wordt dan ook door coördinatoren aangegeven dat de vraagouders voornamelijk alleenstaand zijn, maar niet in alle gemeenten is dit het geval. Verder blijkt uit het dossier dat de gezinnen voornamelijk bestaan uit ouders met twee of drie kinderen.

Ongeveer 35%<sup>18</sup> van de vraaggezinnen in het dossier betreft tenminste één ouder die niet de Nederlandse nationaliteit heeft. Deze komen voornamelijk uit Marokko, Turkije en Afghanistan. Het percentage vraagouders met een migratieachtergrond verschilt echter sterk per gemeente. Verder staan er in totaal zeven vraaggezinnen geregistreerd als vluchtelingen of statushouders. In meerdere gemeenten geven coördinatoren dan ook aan dat vraaggezinnen een uiteenlopende achtergrond hebben, zowel wat betreft afkomst als sociaaleconomische achtergrond. Zij geven aan dat vraagouders uit alle lagen van de bevolking komen.

Coördinatoren geven aan dat, hoewel de kenmerken van de vraaggezinnen uiteenlopen, de doelgroep over het algemeen lijkt te bestaan uit gezinnen die om uiteenlopende redenen moeilijk de balans vinden tussen draaglast (oftewel de belasting van een persoon door bijvoorbeeld ziekte, mantelzorg, financiële problemen of andere bronnen van stress) en draagkracht (oftewel dat wat een persoon aankan, versterkt door bijvoorbeeld tijd voor rust of een sociaal netwerk). Een coördinator beschrijft de doelgroep als volgt: *“Mensen die het eigenlijk nèt niet zelf kunnen, op het randje balanceren van: we houden het hoofd net boven water, maar het zou net iets fijner, iets relaxter zijn als we iets ontlast worden.”*

#### *Type hulpvragen*

In het dossier kunnen ouders meerdere hulpvragen of redenen tot aanmelding hebben. Deze zijn onder te verdelen in zeven hoofdcategorieën: overbelasting, behoefte aan steun, behoefte aan praatpaal, bijkomende problemen ouders, financiële problemen, geen vangnet, alleenstaand, en problematiek kinderen. Naast deze zeven, is er nog een categorie ‘anders’, waar coördinatoren zelf een hulpvraag in kunnen vullen. De voornaamste reden die wordt aangeduid is ‘overbelasting’: in 47% van de gevallen is dit (een van de) reden(en) voor aanmelding. Vervolgens wordt ‘geen vangnet’, oftewel het hebben van een beperkt netwerk, het meest vermeld: in 31% van de gevallen wordt dit aangeduid als hulpvraag. Verder blijkt uit het dossier dat ‘alleenstaand’ bij 23% van de

<sup>18</sup> In deze berekening zijn alleen de vraagouders meegenomen waarvan de afkomst vermeld staat in het dossier. Van 60 vraagouders is de afkomst onbekend of niet ingevuld.

vraagouders een hulpvraag is.<sup>19</sup> In de categorie 'bijkomende problemen ouders' en 'problematiek kinderen' vallen onder andere fysieke problemen en psychische problemen, waarvan beide in 16% van de gevallen sprake is. In de interviews is dieper ingegaan op de specifieke hulpvragen van ouders.

Per gemeente blijkt de voornaamste hulpvraag te verschillen, maar de gemene deler die in alle gemeenten door de coördinatoren wordt genoemd is dat ouders overbelast zijn en doorgaans geen of een klein sociaal netwerk hebben dat zij kunnen inschakelen voor steun. Zo beschrijft een coördinator de vraagouders als *“mensen die een heel klein netwerk hebben, die het echt even over de tenen loopt en echt even wat hulp of ondersteuning nodig hebben.”* Verder wordt in meerdere gemeenten genoemd dat er relatief veel alleenstaande vraagouders (moeders) zijn, maar dit is niet in alle gemeenten het geval.

Als achterliggende oorzaak van overbelasting, de hoofdreden voor aanmelding, worden lichamelijke problemen van de ouders genoemd, zoals een chronische beperking of ziekte als MS, maar ook fysieke beperkingen van de kinderen. Ouders met psychische problemen komen ook voor, bijvoorbeeld met een burn-out of manische depressie. Daarnaast komen verstandelijke beperkingen bij kinderen voor, zoals het Downsyndroom. Overige hulpvragen die door coördinatoren worden genoemd en die een beperkter aantal keren in het dossier voorkomen, zijn gedragsproblemen bij kinderen, verslaving en financiële problemen van de ouders. Ook noemt een coördinator het stimuleren van taalontwikkeling van het kind of het oefenen met de Nederlandse taal als hulpvraag.

Soms ligt de hulpvraag meer bij de ouder, die bijvoorbeeld rust nodig heeft om te herstellen van een ziekte. In andere gevallen ligt de hulpvraag meer bij het kind, dat aandacht, rust en/of structuur nodig heeft die de ouder het (momenteel) niet kan bieden. Ook komt het voor dat een vraagouder het kind bloot wil stellen aan een andere omgeving, zodat het bijvoorbeeld kan ervaren hoe het is om geen mantelzorg in een gezin te hebben of zodat het kind mensen met een andere achtergrond leert kennen.

Opvallend is dat autismespectrumstoornissen een veelvoorkomende bron van overbelasting lijken te zijn: in meerdere gemeenten noemen de coördinatoren dit als voorbeeld bij het aanduiden van de hulpvraag van ouders. In sommige gevallen heeft de ouder een vorm van autisme, in andere gevallen kan het zijn dat het kind dat opgevangen wordt door de steunouder een vorm van autisme heeft. Het komt ook voor dat juist het broertje of zusje van een autistisch kind wordt opgevangen. Deze krijgt dan van de steunouder de extra, individuele aandacht die vanuit de ouders doorgaans naar het broertje of zusje met autisme uitgaat. Zo illustreert een coördinator: *“Wat we veel zien zijn gezinnen waarbij het ene kind bijvoorbeeld autisme of gedragsproblemen heeft, waardoor alle aandacht in het gezin naar dat kind toe gaat. En dat het andere kind dan even leuke dingen kan doen bij de steunouder en even rust heeft.”* *“Daar is ze even gewoon kind en niet alleen ‘zusje van’,”* zegt een vraagouder over haar dochter die naar de steunouder gaat en waarvan het broertje autisme heeft.

Coördinatoren geven ook aan dat er soms sprake is van multiproblematiek bij vraaggezinnen, maar zeggen hiervoor wel te waken. De problematiek moet namelijk niet te zwaar zijn voor een steunouder, zodat deze niet te veel belast wordt. Voor het categoriseren van een hulpvraag als 'te zwaar voor een steunouder' lijken echter geen duidelijke richtlijnen te bestaan. Zo noemt een coördinator zware psychiatrische problemen als voorbeeld van een te grote hulpvraag, hoewel een andere coördinator aangeeft wel vraaggezinnen met dergelijke problematiek te hebben. Het wordt

---

<sup>19</sup> Ook weduwes/weduwenaars vallen binnen de categorie Alleenstaand.

dus door (de expertise van) de coördinator bepaald wat onder een te grote hulpvraag wordt verstaan, al is het soms lastig deze grens te trekken, geeft een coördinator aan:

*“Om een voorbeeld te noemen: een jongetje dat ernstige gedragsproblemen heeft en op school helemaal niet functioneert, maar die gewoon echt graag een plekje nodig heeft. Dan is de grens tussen vrijwilliger en professioneel soms best lastig. Is het dan afhankelijk van het soort steunouder dat zich aanmeldt of maak je daar een soort algemene regel van, van dit past binnen Steunouder en dit niet. Dat vind ik wel zoeken.”*

Hoewel de problematiek bij Steunouder doorgaans relatief licht is in vergelijking met professionele hulpverlening, dient er aan de andere kant wel sprake te zijn van bepaalde problemen in een gezin, zoals overbelasting en/of een beperkt netwerk. Steunouder wordt dan ook niet ingezet als “*gratis opvang*”, zoals een coördinator het uitdrukt.

Een kanttekening die gemaakt wordt bij het interpreteren van de cijfers uit het dossier, is dat het aanwijzen van de hulpvraag enigszins subjectief blijkt en verschillende categorieën hulpvragen uit het dossier niet altijd eenduidig lijken te zijn. Bijvoorbeeld, ouders die overbelast zijn hebben behoefte aan steun, en de categorie ‘behoefte aan steun’ lijkt dan eerder een doel dan een hulpvraag. Ook zou overbelasting kunnen worden gezien als een gevolg van meer specifieke hulpvragen als financiële of lichamelijke problemen. Het is dan van de coördinator afhankelijk welke categorie zij aanduidt. Daarnaast geeft een coördinator aan dat vraaggezinners soms bij de intake een andere hulpvraag aangeven dan de hulpvraag die zij daadwerkelijk hebben. Dit kan komen doordat de ouder bijvoorbeeld schaamte ervaart over zijn of haar situatie. Ook dit kan bij de dossierstudie dus een vertekend beeld van de hulpvragen veroorzaken. De genoemde percentages dienen dan ook geïnterpreteerd te worden als een indicatie.

### *Matches*

Van de aanmeldingen in het dossier is 70% gematcht met een steunouder. Van deze matches is 29% al afgerond, bijvoorbeeld omdat de situatie is verbeterd en de steunouder niet meer nodig is, of omdat er een alternatieve vorm van informele of formele hulp is ingeschakeld. Wanneer een ouder niet is gematcht, is de vraagouder in de meeste gevallen doorverwezen naar een andere vorm van (informele of formele) hulp. Ook wordt bij een aantal niet-gematchte ouders aangegeven dat de vraagouder op een wachtlijst staat voor een steunouder.

Uit de interviews blijkt dat bij het matchen van een vraagouder met een steunouder op meerdere factoren wordt gelet: naast praktische zaken als beschikbaarheid houden coördinatoren rekening met voorkeuren van zowel de vraagouder als de steunouder. Dit kan betrekking hebben op leeftijd of geslacht, maar ook religie blijkt in de meeste gemeenten een rol te spelen. De doorslaggevende beslissing wordt doorgaans toch gemaakt op gevoel: alle coördinatoren achten het van het voornaamste belang dat het vraaggezin en de steunouder zich bij elkaar op hun gemak voelen. Ook moet de steunouder zich op haar of zijn gemak voelen bij de hulpvraag van het vraaggezin. Coördinatoren matchen dan ook niet ‘zomaar’ elke vrijwilliger met elk gezin. Meerdere coördinatoren geven aan niet te willen matchen met als doel het aantal matches te verhogen. Soms betekent dit dat een vraagouder op een wachtlijst komt te staan, al zijn er wel steunouders beschikbaar: *“Steunouder is niet voor iedere situatie geschikt, dus het is toch wel heel erg maatwerk. Dan kun je best wel iemand in de wachtstand hebben die graag bij een gezin zou willen, maar die gewoon niet binnen een gezin past,”* zegt een coördinator. Het komt voor dat een coördinator dan specifiek voor dit gezin een steunouder gaat werven of het doorverwijst naar een ander vrijwilligersinitiatief (al dan niet binnen dezelfde organisatie).

### Conclusie

Concluderend kan worden gesteld dat de vraagouders overbelaste mensen zijn met een beperkt of klein netwerk, met voornamelijk lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen van ofwel de ouders, ofwel een van de kinderen. Relatief zitten hier veel alleenstaande ouders bij. Bij het matchen gaan de coördinatoren zorgvuldig te werk en proberen zij een passende steunouder voor het gezin te vinden waarmee een klik is.

## 4.2 Wat zijn ervaringen met Steunouder bij organisaties die Steunouder nu uitvoeren?

Alle respondenten (coördinatoren, beleidsmedewerkers en vraagouders) beschouwen Steunouder als een mooi initiatief en zijn positief over Steunouder. Zowel op de vraagouders als op de kinderen lijkt het initiatief een positief effect te hebben. Ook geven zowel een coördinator als een vraagouder aan dat de steunouders zelf voldoening halen uit het steunouderschap. Zo beschrijft de vraagouder: *“We zien dat we het steunoudergezin er zelf ook een heel groot plezier mee doen. Zij genieten er heel erg van, mijn dochter geniet er enorm van, en wij kunnen even bijkomen. Dus het is eigenlijk voor alle partijen heel fijn.”*

### Opstartfase

In sommige gemeenten is aangegeven dat bij het opstarten van Steunouder enkele hobbels werden ondervonden. Dit komt bijvoorbeeld door het aanvragen van financiering, hetgeen zowel bij fondsen als bij de gemeente kan worden gedaan. Het genereren van financiering is de eerste stap die moet worden genomen om Steunouder te kunnen opzetten en deze stap neemt soms meer tijd in beslag dan van tevoren is ingeschat. Er moet bijvoorbeeld rekening worden gehouden met de termijnen van fondsen. In paragraaf 4.3 wordt verder uitgeweid over de financiering van Steunouder.

In de beginfase richten coördinatoren zich voornamelijk op bekendheid creëren in de gemeente en op het werven van steun- en vraagouders. Hierbij zijn bepaalde punten van belang, waarover verder uitgeweid wordt in de volgende paragraaf. Verder bestaat er in de opstartfase een verschil tussen gemeenten waar Steunouder door een welzijnsorganisatie wordt uitgevoerd en waar Steunouder onder de gemeente valt zonder tussenliggende organisatie. Zo geeft één coördinator aan dat wanneer er geen sprake is van een uitvoerende welzijnsorganisatie, bepaalde stappen bij het opzetten van Steunouder lastiger zijn omdat coördinatoren hier niet bekend mee zijn. Een voorbeeld is het aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG): *“Bij sommige uitvoerende instanties is dat allemaal al prima geregeld, maar als je echt in dienst bent van de gemeente, dan is dat anders. Het kost veel tijd dat allemaal uit te zoeken.”* Deze coördinator zegt dat het voor haar handig zou zijn als er vanuit Steunouder Nederland een handboek was voor de stappen die doorlopen worden bij de opstartfase, zodat *“niet iedereen het wiel opnieuw moet uitvinden”*. Ook vanuit de gemeente, die de opdracht geeft, kan hierbij meer hulp worden geboden volgens haar.

### Werven van steun- en vraagouders

Per gemeente verschilt de ervaring met het werven van steunouders, in sommige gemeenten hebben coördinatoren meer moeite met de werving dan in andere. Dit kan te maken hebben met verschillende factoren, zoals de pr-methoden die worden ingezet, maar ook met de kenmerken van de plaatselijke gemeenschap of van de uitvoerende welzijnsorganisatie. Een coördinator die Steunouder uitvoert in opdracht van de gemeente, zonder achterliggende welzijnsorganisatie, geeft aan dat het gebrek aan een vrijwilligersdatabase (waarover een welzijnsorganisatie wel zou kunnen beschikken) het vinden van vrijwilligers bemoeilijkt.

Een relevant punt bij het werven is het in balans houden van de hoeveelheid vraag- en steunouders, zodat geen van beide groepen op een wachtlijst hoeft te worden geplaatst. Een coördinator beschrijft: *“We willen Steunouder niet heel groot promoten, omdat we anders bang zijn dat we niet voldoende vrijwilligers kunnen krijgen.”* Twee beleidsmedewerkers geven ook aan dat de hoeveelheid steunouders in balans houden met het aantal vraagouders lastig kan zijn. Een van hen zegt:

*“Als je veel pr maakt heb je veel vraagouders, maar als je geen steunouders hebt dan help je je eigen project om zeep. Ga je heel veel steunouders werven en zijn er geen vraagouders, dan zeggen ze ook van hé, ik moet eerst steunouder worden en nou ben ik dat en is er niemand die hulp nodig heeft. Dat continu in balans blijven is denk ik een van de ingewikkeldste dingen die [de coördinatoren] moeten vormgeven.”*

Ook enkele andere coördinatoren hebben moeite met het werven van steunouders. Een van hen denkt dat dit komt omdat de drempel voor vrijwilligers te hoog is en steunouderschap te veel verantwoordelijkheid met zich mee brengt. In andere gemeenten gaat het werven van vrijwilligers eenvoudiger. Deze vinden zij door middel van oproepjes in de krant en op sociale media, via vrijwilligerscentrales, flyers op bijvoorbeeld scholen of in de brievenbus, posters en via kerken. In een enkele gemeente is Steunouder op de regionale tv of radio geweest en zijn daar vraagouders uit voortgekomen. Soms worden vrijwilligers via andere hulporganisaties gevonden, zoals het CJG. Ook worden er via andere steunouders, nieuwe steunouders gevonden.

Het werven van vraagouders is in de meeste gevallen eenvoudiger dan het werven van vrijwilligers. Bij één gemeente is dit niet het geval, daar zijn wel steunouders getraind maar kost het moeite om ook de hulpvragers te bereiken. In dit geval lijkt mee te spelen dat de desbetreffende gemeente een besloten kerkgemeenschap heeft waar mogelijke problemen voornamelijk binnen de kerk worden opgelost. In een andere gemeente, waar Steunouder niet meer wordt uitgevoerd, wordt dezelfde complexiteit aangekaart. De vraagouders die zich aanmelden worden in de meeste gevallen verwezen door het CJG of door het sociaal wijkteam, geven de coördinatoren aan. Dit wordt teruggevonden is het dossier: 46% van de vraagouders is door het CJG dan wel het sociaal wijkteam verwezen naar Steunouder.<sup>20</sup> Andere verwijzers die worden genoemd door zowel de coördinatoren als in het dossier zijn thuisbegeleiding, andere welzijnsorganisaties, aanbieders in de ggz, en de kerk.

#### *Aanmeldingen van ouders zelf*

In 19% van de gevallen blijkt dat vraagouders zichzelf aanmelden.<sup>20</sup> Dit gebeurt via verschillende wegen, onder andere email en Facebook worden genoemd. Bij het zelf aanmelden wordt volgens verschillende coördinatoren wel een drempel ervaren door de ouders, omdat deze dan zelf om hulp moeten vragen. Hierbij zou schaamte of gezichtsverlies een rol kunnen spelen. Een coördinator geeft aan dat mensen die zichzelf aanmelden vaak twijfelen of hun problematiek zwaar genoeg is om voor Steunouder in aanmerking te komen: *“En als ze dan hun situatie vertellen, denk ik, jazéker. Maar zelf ervaren ze het dan van: iedereen heeft het zwaar, ik moet het er maar mee doen.”* Dit zou kunnen duiden op onduidelijkheid over de doelgroep van Steunouder, maar ook op een onderschatting van de eigen problematiek door vraagouders zelf. Een andere coördinator zegt over vraagouders: *“Ze durven ook eigenlijk de [hulp]vraag niet te stellen, dus als ze die vraag stellen dan zitten ze ook al heel erg hoog.”* Dit blijkt ook uit het feit dat de meeste vraagouders al gebruikmaken van formele hulpverlening. Vraagouders melden zich dus doorgaans aan als de problematiek al opgelopen is, wat later is dan wenselijk bij een preventief initiatief als Steunouder. Een andere drempel voor ouders die coördinatoren noemen, is het kind bij een vreemde thuis

<sup>20</sup> Het gaat hierbij om een indicatie, aangezien niet bij alle cases in het dossier de aanmelder en/of verwijzer wordt vermeld. Die cases zijn niet meegenomen in de berekening.

onderbrengen. Dit beaamt een vraagouder: *“Ik geef ontzettend veel om mijn kind en ik vind het ook heel erg moeilijk om dat uit handen te geven.”* Ook angst om in beeld te komen bij hulporganisaties, wat mogelijk tot uithuisplaatsing kan leiden, wordt door coördinatoren aangeduid als drempel. Tot slot worden taalbarrière en onbekendheid met het Nederlandse hulpverleningssysteem genoemd.

Coördinatoren noemen ook enkele gevallen waarbij de ouders zichzelf wel aanmelden, maar waarvan de hulpvraag niet aansluit bij het doel van Steunouder. Dit zijn mensen die eerder een gratis oppas zoeken of, zoals in een geval, een vervanger voor een overleden grootouder. In deze gevallen is de hulpvraag dus te licht en wordt Steunouder niet ingezet.

### *Effect op vraagouders*

Alle geïnterviewde partijen geven aan dat Steunouder een positief effect heeft op de vraagouders. Als positieve ervaring wordt genoemd dat met iets simpels toch veel impact wordt gecreëerd. De balans tussen de draagkracht en draaglast wordt volgens coördinatoren vaak hersteld door het inzetten van een steunouder: de draaglast wordt lichter gemaakt doordat een vraagouder een dagdeel niet voor het kind hoeft te zorgen en de draagkracht wordt versterkt door (tijdelijke) uitbreiding van het netwerk door de steunouder. Dit geeft ouders meer energie en ruimte, al gaat het om relatief weinig tijd dat het kind naar de steunouder gaat: *“Het is vaak ruimte in je hoofd, het gaat niet eens om het aantal uren, want dat valt echt mee,”* zegt een vraagouder.

Coördinatoren zien in de praktijk, soms letterlijk visueel, hoe het welzijn van ouders en kinderen verbetert na inzet van een steunouder. Zo zegt een coördinator dat een vraagouder rustiger werd in haar manier van praten en haar houding en beschrijft een andere coördinator hoe een kind opbloede door het contact met de steunouder. Er wordt ook genoemd dat bij vraaggezinnen met een beperkt netwerk, de steunouder na verloop van tijd onderdeel wordt van hun netwerk. Een andere coördinator zegt dat Steunouder meer openheid teweegbrengt bij vraagouders en ervoor zorgt dat ze meer meedoen in de samenleving.

De vraagouders beamen dat Steunouder een positief effect heeft. Zij geven aan meer rust te ervaren en meer tijd voor zichzelf te hebben. De kinderen lijken in meerdere gevallen een sterke band te ontwikkelen met de steunouder. Zo zegt een vraagouder die een half jaar gebruikmaakt van een steunouder over haar dochter: *“Zij kijkt er echt naar uit, ja. En ze praat er ook steeds vaker over. De eerste paar keer was het natuurlijk nog een beetje wennen, maar eigenlijk ging het gewoon vrijwel vanaf het eerste moment wel goed. De band is echt hechter geworden.”* Een andere vraagouder geeft aan dat de adviezen van de steunouder de ontwikkeling van haar dochter ten goede komen. Deze vraagouder heeft een zoon met beperkingen die tot minder in staat is dan leeftijdsgenoten, waardoor zij te lage verwachtingen met betrekking tot haar jongere dochter heeft:

*“De steunouder laat ons ook wel zien van joh, dat kan ze écht wel, ze is daar oud genoeg voor. En dat vergeten wij gewoon omdat wij andere dingen zien en kennen. Dus daarin is er zeker wel wat minder hulp nodig dan wat er anders misschien wel zou moeten.”*

De vraagouder bedoelt hiermee dat de steunouder haar verwachtingen bijstelt en dat dit wellicht voorkomt dat haar dochter een ontwikkelingsachterstand ontwikkelt. Hierdoor zou in de toekomst hulp voorkomen kunnen worden.

Een mogelijke verklaring die wordt genoemd voor het positieve effect van Steunouder is het feit dat vrijwilligers niet zo zeer aan tijd gebonden zijn als formele hulpverleners. Daardoor ligt er minder druk op de vraagouder en krijgt het kind voor langere tijd structuur en stabiliteit. Ook is Steunouder gelijkwaardiger en laagdrempeliger dan formele hulpverlening: *“We horen bijvoorbeeld dat ouders wel het verschil zien tussen een professional en een steunouder, dat steunouder vaak wel als*



*laagdrempeliger wordt gezien. Dat ze meer in gesprek gaan met een steunouder dan met een professional. Je bouwt een band op, waardoor ze gewoon veel delen met elkaar,”* geeft een coördinator aan. Dit wordt beaamd door een vraagouder, die benadrukt het fijn te vinden dat Steunouder laagdrempelig is en dat zij zich gerespecteerd voelt. Ook het feit dat er iemand onbaatzuchtig wil helpen en de vraagouder zo het gevoel krijgt er niet alleen voor te staan, wordt door coördinatoren en vraagouders aangegeven als meerwaarde. Een coördinator zegt dat het kunnen delen van problemen en het gehoord worden in de hulpvraag, ouders en kinderen positief beïnvloedt: *“Dat is eigenlijk zo’n mooie meerwaarde van Steunouder. Dat merk ik gewoon, dat ze gehoord worden: de vraagouder en het kind ook.”*

#### *Aansluiting bij Steunouder Nederland*

Verschillende coördinatoren en beleidsmedewerkers geven aan dat zij expliciet voor Steunouder hebben gekozen als hulpinitiatief omdat ze zo bij een grotere organisatie aan kunnen sluiten. Het aansluiten bij Steunouder Nederland wordt dan ook ervaren als prettig, onder andere omdat hierdoor het trainingsmateriaal, ander hulpmateriaal en formulieren al beschikbaar worden gesteld. Een gemeenteambtenaar geeft echter als verbeterpunt dat vanuit Steunouder Nederland meer adviezen kunnen worden gegeven wat betreft het opstarten van Steunouder en wat daarbij van belang is.

Een andere reden die wordt genoemd voor de keuze van Steunouder is de combinatie van vrijwilligers met professionaliteit, die wordt gewaarborgd door de tweedaagse training die aspirerende steunouders dienen te volgen. *“Wij willen de inzet van vrijwilligers stimuleren, maar wel dat er een vorm van begeleiding en deskundigheid aanwezig is,”* legt een gemeenteambtenaar uit. De begeleiding vanuit de trainers van Steunouder Nederland en vanuit de steunoudercoördinator, doorgaans met een achtergrond in de welzijnssector, draagt dus ook bij aan de professionaliteit van Steunouder.

Daarnaast zorgt een achterliggende organisatie voor meer bekendheid van het initiatief, volgens twee coördinatoren. Een van hen zegt: *“[Door het aansluiten bij Steunouder NL] kunnen we wat meer draagvlak creëren, dat het wat breder bekend werd.”* Het promoten van Steunouder wordt vergemakkelijkt doordat promotiemateriaal al bestaat, zoals flyers, posters en de website van Steunouder Nederland.

Tot slot blijkt het kunnen overleggen met steunoudercoördinatoren uit andere gemeenten een meerwaarde te zijn van de aansluiting bij de landelijke stichting. Coördinatoren helpen elkaar met bijvoorbeeld de opstartfase en tussen hen wordt onderling informatie uitgewisseld. Dit gebeurt ook bij de tweejaarlijkse platformbijeenkomst voor coördinatoren, waar zij ervaringen kunnen uitwisselen, vragen kunnen stellen en dilemma’s kunnen aankaarten. Zo worden daar praktische zaken besproken, zoals of het aanmeldingsformulier voor vraagouders digitaal of met de hand wordt ingevuld en wanneer de evaluaties plaatsvinden. Ook worden meer ethische dilemma’s behandeld, zoals hoe moet worden omgegaan met een alleenstaande man als steunouder en de vooroordelen die hierbij komen kijken.

#### *Conclusie*

De ervaringen met Steunouder zijn positief. Zowel de coördinatoren als de beleidsmedewerkers vinden Steunouder een mooi initiatief en ook de geïnterviewde vraagouders zijn enthousiast. Obstakels voor het opzetten van Steunouder in een gemeente hebben betrekking op het aanvragen van subsidie en het werven van voldoende vrijwilligers. Soms is ook het werven van vraagouders een probleem, maar dit is uitzonderlijk. Het kunnen aansluiten bij Steunouder Nederland wordt gezien als een voordeel.

## 4.3 Hoe ziet de relatie met de gemeenten eruit?

### Contact met de gemeente

De gemeente is doorgaans een samenwerkingspartner van Steunouder. Er is over het algemeen één keer in de een à twee maanden overleg tussen de gemeente en steunoudercoördinatoren of beleidsmedewerkers van de welzijnsorganisatie. Over het algemeen geven de respondenten aan dat de gemeente zich positief opstelt ten opzichte van Steunouder. Wel zijn er knelpunten in het contact met de gemeente, voornamelijk omtrent het geven van subsidie. Eén coördinator geeft aan dat er vanuit de welzijnsorganisatie weinig communicatie was over reorganisaties binnen de instelling, waardoor het contact met de gemeente verslechterde en deze twijfelde over het doorgaan met subsidiëren. De coördinator geeft aan dat door te investeren in de relatie met de gemeente, onder andere door persoonlijk langs te gaan, het contact is verbeterd en de gemeente subsidie blijft geven: *“Nu hebben ze echt mijn gezicht twee keer gezien, mijn betrokkenheid bij het project gezien.”* Zij geeft aan in het vervolg niet alleen evaluaties af te leveren, maar de gemeente ook geregeld te willen bellen, *“om die lijntjes ook echt kort te houden”*. Ook een andere coördinator geeft aan dat de verhouding met de gemeente niet goed was en dat er onder andere sprake was van reorganisaties bij haar welzijnsorganisatie. Zij vertelt dat de relatie nu goed is, mede omdat zij transparant is in haar rapportages over Steunouder en het initiatief goed past binnen het participatiebeleid van de gemeente.

### Subsidie

Meestal is de gemeente de subsidieverstrekker van Steunouder. Dit is echter niet altijd het geval, soms komt de subsidie vanuit fondsen zoals het VSBfonds en het Oranje Fonds. In andere gevallen werd de subsidie eerst vanuit fondsen gekregen en is daarna de gemeente financierder geworden, of is de gemeente vanaf het begin co-financierder. Niet alle coördinatoren zijn tevreden over hoe het verstrekken van subsidie verloopt. Subsidie wordt in de meeste gevallen per half jaar of per jaar gegeven en het afwachten of subsidie wordt verkregen voor het volgende (half) jaar wordt soms als frustrerend ervaren. Eén coördinator geeft aan dat het in haar gemeente pas kort van tevoren duidelijk werd of er subsidie werd gekregen voor de volgende termijn. Subsidiëring voor kortere termijn of op het laatste moment bemoeilijkt de langetermijnplanning van Steunouder. Subsidie voor langere termijn is vanuit de coördinatoren en beleidsmedewerkers wenselijk, voornamelijk in het begin, aangezien er een opstartfase nodig is waarin Steunouder gepromoot en bekendheid moet krijgen en steunouders en vraagouders moeten worden geworven.

Een beleidsmedewerker van een welzijnsorganisatie vertelt dat zij graag extra subsidie zou krijgen van de gemeente, bijvoorbeeld om Steunouder meer te promoten, maar dat het door bezuinigingen lastig is te krijgen. Een coördinator uit een andere gemeente geeft juist aan wel tevreden te zijn met de extra subsidiëring vanuit de gemeente. Deze heeft geld ter beschikking gesteld voor het maken van een promotiefilmpje voor Steunouder.

### Verantwoording

Als de gemeente ervaringen hoort van coördinatoren, is deze over het algemeen positief over Steunouder. Een knelpunt is echter dat de gemeente verantwoording behoeft over de effectiviteit van Steunouder en dat er geen eenduidige manier lijkt te zijn om deze te geven. De gemeenten ontvangen doorgaans graag cijfers over de effectiviteit van een project, maar *“welzijn is niet in cijfers uit te drukken,”* aldus de manager van een welzijnsorganisatie. Een coördinator beaamt dit:

*“Wij zijn afhankelijk natuurlijk van subsidie van de gemeente, dat is soms weleens lastig. Want dan ben je gewoon uren bezig met een casus, maar ja... hoe vertaalt zich dat? Dat kun je bijna niet in cijfers vertalen. Welzijn is eigenlijk niet meetbaar.”*

Hieruit blijkt een behoefte aan een eenduidige manier van het meten van de effectiviteit van Steunouder, om zo aan de gemeente een goede verantwoording af te leggen. Een lastig punt voor meerdere coördinatoren is echter dat de gemeente (te) veel belang hecht aan het aantal matches. Een coördinator geeft aan dat zij wordt 'afgerekend' op het aantal matches dat zij heeft gemaakt. De manager van een welzijnsorganisatie is het oneens met die manier van verantwoording: *"Ik heb liever dat het goed is en dan maar een beperkter aantal [matches]."* Hiermee duidt zij op het risico dat als de coördinator gezinnen matcht om bepaalde aantallen (of targets) te behalen, deze dan niet de uren heeft om het matchen even zorgvuldig uit te voeren. Hierdoor zouden de vrijwilligers wellicht niet altijd even geschikt zijn voor het desbetreffende vraaggezin, hetgeen de effectiviteit van Steunouder vermindert.

Een manier waarop coördinatoren de effectiviteit van Steunouder aan de gemeente verantwoorden, is door middel van evaluaties van de vraaggezinnen. De coördinatoren maken zowel tussentijdse evaluaties als evaluaties na afronding van een match. Hierbij brengen zij in kaart hoe de situatie in een gezin is veranderd na inzet van een steunouder. In twee gemeenten is een Effectencalculator gebruikt om de effectiviteit van Steunouder aan de gemeente te tonen. De Effectencalculator is *"een methodiek om kwalitatieve én kwantitatieve effecten van een nieuwe aanpak in kaart te brengen."*<sup>21</sup> Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt hoe Steunouder het leven van de vraagouder heeft veranderd en hoe het was verlopen als Steunouder niet was ingeschakeld. Daarbij wordt ook ingegaan op de mate waarin Steunouder formele hulp heeft voorkomen. Steunouder Nederland heeft gepland staan om deze Effectencalculator bij elke uitvoerende organisatie van Steunouder te gebruiken.

Aangezien het leveren van cijfers gecompliceerd is in de hulpverlening en specifiek voor deze vorm van preventieve hulp, lijkt het daarom van belang ook met voorbeelden de effectiviteit te illustreren naar de gemeente. *"Het welzijnswerk is natuurlijk een grillig iets. Het is niet altijd makkelijk om met harde resultaten te komen, dus je moet ook het verhaal delen,"* aldus de manager. De directeur van een andere welzijnsinstelling beaamt dit en voegt eraan toe dat dit ook een manier is om Steunouder bij andere gemeenten in beeld te brengen. Dit zou zij willen doen in de vorm van bijvoorbeeld een filmpje: *"Je kunt het verhaal vertellen, maar je kunt het ook laten zien. In bijvoorbeeld een korte film zouden we nog beter kunnen de noodzaak kunnen laten zien van het implementeren van Steunouder voor kinderen."* In een dergelijk filmpje zou een vraaggezin kunnen vertellen hoe zij de hulp van de steunouder ervaren.

#### [Aansluiting bij decentralisatie](#)

Iets wat mee lijkt te spelen in de positieve houding vanuit de gemeente ten opzichte van Steunouder, is de goede aansluiting op het decentralisatiebeleid: het is een preventief en lokaal georganiseerd initiatief, dat burgers laat ondersteunen door burgers. Twee gemeenteambtenaren geven dan ook aan dat zij Steunouder hebben opgezet in de gemeente omdat zij een informeel initiatief zochten met een focus op preventie. Eén gemeente geeft expliciet aan Steunouder in het voorliggend veld te willen houden en zoveel mogelijk als preventieve hulp in te zetten. Deze gemeente benadrukt dan ook dat Steunouder niet als hulpverlening maar als preventieve steun moet worden gezien. Verder geven twee van de gemeenteambtenaren aan een meerwaarde te zien in het werken met vrijwilligers, omdat dit burgerparticipatie vergroot: *"Het zijn gewoon mensen die andere mensen helpen, burgers die elkaar onderling ondersteunen"*. Ook een coördinator geeft aan dat Steunouder om die reden goed bij de visie van de gemeente met betrekking tot burgerparticipatie past. Twee coördinatoren geven aan dat zij Steunouder daarom een mooi aanbod vinden: *"Steunouder is echt informeel tussen bewoners."* Te concluderen valt dat

<sup>21</sup> Kerckhaert, A., & Alvarez, L. D. (2018). In dialoog met de praktijk: Effectmeting sociaal domein: leren in de praktijk. *Sociaal Bestek*, 80(2), 50-51.

Steunouder aansluit bij het idee achter de decentralisaties: de hulp is lokaal georganiseerd door bewoners die elkaar onderling helpen en heeft een preventieve focus.

#### Conclusie

Het contact met de gemeente lijkt over het algemeen goed. Knelpunten hierin zijn het geven van subsidie, wat soms op zich laat wachten, hetgeen de langetermijnplanning van Steunouder bemoeilijkt. Er zou meer eenduidigheid kunnen zijn over hoe coördinatoren de effectiviteit van Steunouder verantwoorden aan de gemeente of hun subsidieleverancier (indien dit niet de gemeente betreft). Beleidsmedewerkers zijn tevreden over de aansluiting van Steunouder bij het decentralisatiebeleid.

## 4.4 Hoe ziet de samenwerking tussen Steunouder en andere formele (en informele hulp) bij gemeenten er in de praktijk uit?

#### Verwijzingen

Zoals eerder genoemd, komt 46% van de aanmeldingen bij Steunouder vanuit het CJG of het sociaal wijkteam.<sup>20</sup> Veelal gaat het dan om gezinnen die al 'in the picture' zijn bij formele hulpverlening. Zo zegt een coördinator: *“Waarschijnlijk als je problemen hebt in je gezin, heb je de stap naar het CJG al gezet. En zij zijn heel goed op de hoogte van Steunouder, dus dan word je doorverwezen naar ons.”* In sommige gevallen meldt de formele hulpverlening dan het gezin aan, in andere gevallen worden de ouders door de formele hulpverlening op Steunouder gewezen en melden zij zichzelf aan. Soms blijkt het doel en de werkwijze van Steunouder echter niet helder te zijn bij verwijzers ofwel bij vraagouders die verwezen zijn. Zo geeft een coördinator aan dat een vraagouder dacht dat steunouders betaalde werknemers waren, omdat dit haar door een formele hulporganisatie verteld was. Ook een andere coördinator zegt dat ouders die zich willen aanmelden, van tevoren niet altijd duidelijkheid hebben over de werkwijze van Steunouder.

Bij veel aanmeldingen vanuit het CJG of het sociaal wijkteam is al sprake van hulpverlening, geven de coördinatoren aan. Echter, in sommige gevallen wordt door een formele hulporganisatie als het CJG besloten dat professionele hulp (nog) niet nodig is en dan verwezen naar Steunouder. Een coördinator beschrijft dit: *“Wat ook gebeurt is dat ouders bijvoorbeeld een oriënterend gesprek hebben bij het Centrum voor Jeugd en Gezin, en dat die eigenlijk vindt dat ze niet zwaar genoeg zijn en dan met ons overleggen.”* Zij duidt hiermee op de hulpvraag van vraagouders die in dergelijke gevallen niet zwaar genoeg bevonden wordt om formele hulp in te zetten. In sommige gevallen blijkt vervolgens uit overleg tussen Steunouder en formele hulp dat een bepaalde hulpvraag juist te zwaar wordt geacht voor de verantwoordelijkheid van een vrijwilliger, waardoor geen steunouder wordt ingezet en het gezin wordt 'terugverwezen' naar formele hulp. Bij ernstige problemen of problemen die in zekere zin al uit de hand gelopen zijn, is Steunouder dus geen passend programma en wordt professionele hulp verkozen door de coördinatoren.

Aanmeldingen vanuit andere informele hulpinitiatieven komen volgens coördinatoren ook voor, voornamelijk via projecten die vallen onder de uitvoerende welzijnsorganisatie, maar ook vanuit initiatieven van andere informele hulporganisaties. Uit het dossier blijkt echter dat slechts in een paar gevallen een informele welzijnsorganisatie als verwijzer wordt genoemd. Door andere vrijwilligersorganisaties wordt voornamelijk verwezen in grotere gemeenten waarin meerdere vrijwilligersorganisaties bestaan. In kleinere gemeenten zijn deze er vaak niet en is van verwijzingen dus ook geen sprake. Ook worden ouders die zich melden bij vrijwilligerscentrales soms verwezen naar Steunouder, zeggen de coördinatoren.

Vier van de twaalf coördinatoren geven expliciet aan dat een samenwerking met andere welzijnsorganisaties van groot belang is omdat de verwijzingen van vraagouders hieruit voortkomen. Een coördinator geeft aan: *“De samenwerking met andere organisaties is wel heel belangrijk, want anders krijg je geen aanmeldingen. Want de drempel voor ouders is gewoon heel hoog.”* In meerdere gemeenten is Steunouder dus afhankelijk van hulp- en welzijnsorganisaties voor de aanmeldingen van vraagouders.

Verwijzingen vanuit het voorliggend veld, bijvoorbeeld scholen, komen relatief weinig voor. Dit is opvallend aangezien meer dan de helft van de coördinatoren aangeeft Steunouder wel bekend te maken bij scholen, bijvoorbeeld door flyers of door informatiebijeenkomsten voor leerkrachten. Wel geeft één coördinator aan dat aanmeldingen via de peuterspeelzaal binnenkomen. Een andere coördinator geeft aan dat vraagouders worden aangemeld via jongerenwerkers, die door scholen zijn ingeschakeld. In die gevallen komen de aanmeldingen dus niet rechtstreeks vanuit de school, maar via formele hulpverlening. Een coördinator verklaart het gebrekkige aantal verwijzingen van scholen als volgt:

*“Ik denk dat bijvoorbeeld de interne begeleiders het lastig vinden om bij ouders aan te kaarten van hé, gaat het wel goed en kun je hulp gebruiken. Het is ook wel aangegeven toen we daar op school waren om uit te leggen wat Steunouder is, dat ze het eigenlijk wel heel lastig vonden om echt dat gesprek aan te gaan met gezinnen. Helemaal als ze die ouders natuurlijk niet heel vaak zien.”*

#### *Formele hulp in een gezin*

In de meerderheid van de gemeenten wordt aangegeven dat er in veel gezinnen waar Steunouder mee werkt al een vorm van hulpverlening aanwezig is, die betrekking kan hebben op zowel het kind als de ouders. Deze hulpverlening heeft hen dan vaak ook aangemeld voor Steunouder. Soms wordt er in zulke gevallen overlegd met de desbetreffende hulpverleners en wordt de afweging gemaakt of een steunouder erbij passend is en of het aantal betrokkenen bij de hulp niet te veel wordt. Zo is er in veel gemeenten een nauwe samenwerking met wijkteams of het CJG. Ook samenwerking met consultatiebureaus wordt genoemd. Sommige coördinatoren wijzen erop dat er soms multidisciplinair overleg is met collega's uit de formele hulpverlening, hoewel dit niet in alle gemeenten het geval is. Een coördinator legt uit:

*“In sommige gevallen, waar veel hulpverlening in zit, organiseren we ook weleens een multidisciplinair overleg. Dat je dan met meerdere hulpverleners bij elkaar zit omdat mensen bijvoorbeeld in een patstelling zitten: hoe gaan we nu verder. Dat hebben we ook weleens, een paar keer per jaar.”*

De meeste coördinatoren geven wel aan dat Steunouder in overleggen met formele hulpverlening een andere rol heeft en minder verantwoordelijkheid draagt. Zij zeggen dat bij de vraaggezinnen problemen vooral in de thuissituatie zitten en dat de steunouder het kind juist tijdelijk uit die situatie haalt. Hierdoor is de steunouder minder betrokken bij de problematiek van een vraaggezin dan bijvoorbeeld vrijwilligers die bij een gezin thuis komen. De samenwerking tussen Steunouder en formele hulp gaat hoofdzakelijk via de steunoudercoördinator en in de meeste gevallen wordt de steunouder niet betrokken bij de problematiek van een gezin waar ook professionele hulp wordt geboden. Meerdere coördinatoren geven aan hun vrijwilligers hiervoor te (moeten) 'beschermen'. Zo zegt een coördinator:

*“Daarin merk je wel dat Steunouder toch weer anders is dan de professionals die in huis zijn. De professionals hebben vaak toch onderling wat meer afstemming [...]. De steunouder is hierin ook natuurlijk een vrijwilliger die we daar ook niet mee willen belasten.”*

Zij geeft aan de steunouder buiten het overleg met de formele hulpverleners te houden en meerdere andere coördinatoren beamen dit. Ook blijkt uit haar opmerking dat wanneer ook formele hulp in een gezin aanwezig is, er minder overleg tussen Steunouder en formele hulp plaatsvindt dan tussen formele hulp onderling.

#### *Communicatie en bekendheid binnen sociale sector*

Alle geïnterviewde coördinatoren en beleidsmedewerkers benadrukken het belang van een goede samenwerking met andere organisaties. Een beleidsmedewerker zegt:

*“Ik vind de samenwerking met andere welzijns- en hulpverlenings- en zorginstanties heel belangrijk, het is gewoon fijn om goed af te kunnen stemmen. En ook vertrouwen te hebben in elkaars aanbod, om juist door te kunnen verwijzen, ook even aan te sluiten waar nodig. Dus ik vind als het gaat om extra zorg en aandacht in het voorliggende veld, dat we het zo goed mogelijk samen kunnen doen. Dat kweekt bij ouders ook vertrouwen. Maar daar moet je elkaar wel voor kennen.”*

De meeste coördinatoren zeggen ‘korte lijntjes’ te hebben met collega’s binnen de sociale sector en te weten welke persoon of organisatie zij waarvoor kunnen benaderen. Ook andersom zien zij het belang in van het creëren van bekendheid van Steunouder bij andere organisaties. Hier richten de coördinatoren zich vooral in de opstartfase op, maar zij geven aan dat dit ook in latere fases van belang blijft. *“De samenwerking met bijvoorbeeld het CJG en Wmo verloopt goed, we weten elkaar goed te vinden. Maar ook daar moeten we gewoon toch ieder jaar opnieuw weer even ons gezicht laten zien, en uitleggen wie wij zijn, wat wij doen.”* Een andere coördinator is hier ook actief mee bezig, en organiseert twee keer per jaar een informeel zorgoverleg: *“Elk informeel overleg begint met een presentatie van iemand uit de formele hoek. Dus die lijnen die liggen er.”*

Bij sommigen is de samenwerking met formele hulp eenvoudig, omdat de coördinator werkzaam is binnen een formele hulporganisatie en daarom op dezelfde locatie zit als andere formele hulpverleners of –organisaties binnen de gemeente. Zo beschrijft een coördinator: *“Wij zitten in het gemeentehuis en hebben een eigen vleugel met de zorg. De wijkwerkers zitten hier, Wmo zit hier, de gezins- en jongerencoaches zitten hier. De samenwerking is gewoon héél goed. Zij weten mij te vinden. Je weet precies, qua collega’s, wie je het beste kan hebben.”* Een andere coördinator geeft aan in een ‘verzamelgebouw’ te werken met haar collega’s binnen het sociaal domein, zoals jeugdzorg en maatschappelijk werk. Coördinatoren die niet of minder met collega’s uit de sociale sector op eenzelfde locatie zitten, kunnen logischerwijs minder makkelijk met elkaar overleggen, maar geven wel aan dat zij goed contact hebben met collega’s van andere organisaties binnen het sociaal domein.

Knelpunten in de samenwerking met andere organisaties blijken te ontstaan door bijvoorbeeld reorganisatie of verandering van werknemers. Een coördinator beschrijft de obstakels in het contact met de begeleider van een gezin uit bijvoorbeeld het sociaal wijkteam: *“Het is soms lastig de begeleiders van de vraagouders te pakken te krijgen of te weten wie de begeleiders zijn. Want ik heb niet op maandelijkse of wekelijkse basis contact met de ouders, en dan mail ik zo’n begeleider en blijkt die ineens uit dienst te zijn.”* Zij geeft aan dat de privacywet het vinden van de juiste begeleider bemoeilijkt, omdat de contactgegevens van de begeleiders niet zomaar mogen worden prijsgegeven.

Een ander punt dat wordt genoemd met betrekking tot de communicatie met andere organisaties, is duidelijkheid over welke informatie mag worden gedeeld in verband met de privacywet. Sommige coördinatoren geven aan nog te moeten wennen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en moeten uitzoeken wat zij precies mogen delen. Een onderdeel

hiervan is het vragen van toestemming aan het vraaggezin voordat zij informatie doorgeven aan een andere organisatie.

#### *Samenwerking informele hulp*

In een aantal gemeenten worden meerdere informele hulpinitiatieven in eenzelfde gezin ingezet. Een voorbeeld hiervan is Home-Start, een informeel hulpprogramma dat opvoedondersteuning biedt aan huis. Dit programma kan volgens enkele coördinatoren een aanvulling zijn op Steunouder of vice versa. Als er naast de steunouder ook vrijwilligers van andere hulpinitiatieven hulp bieden aan een gezin, lijkt tussen hen geen direct contact of overleg plaats te vinden. Het contact verloopt in zulke gevallen via de coördinator: in sommige gevallen coördineert de steunoudercoördinator namelijk ook het desbetreffende andere vrijwilligersinitiatief dat ingezet wordt. Indien dit niet het geval is overlegt de steunoudercoördinator met de coördinator van het andere hulpinitiatief. Binnen de welzijnsorganisaties die Steunouder inzetten wordt doorgaans ook nagegaan of andere projecten wellicht beter aan zouden sluiten bij een gezin, of er wordt gekeken of deze kunnen worden ingezet als er momenteel geen steunouders beschikbaar zijn. Met andere vrijwilligersorganisaties wordt doorgaans minder samengewerkt, in sommige gevallen simpelweg omdat er maar één welzijnsorganisatie is in de gemeente. In grotere gemeenten wordt vaker samengewerkt met andere vrijwilligersorganisaties en deze organisaties verwijzen dan ook ouders naar elkaars aanbod.

#### *Conclusie*

Steunoudercoördinatoren werken meestal binnen een welzijnsorganisatie en werken ook veel samen met afdelingen en organisaties binnen de gemeente (zoals Wmo, het CJG en het sociaal wijkteam), voornamelijk omdat zij via hen de vraagouders en soms steunouders verkrijgen. Daarom is het van belang te blijven werken aan de bekendheid van Steunouder bij andere organisaties. Veel gezinnen krijgen naast Steunouder ook formele hulpverlening. Hiermee wordt op coördinatorniveau soms overlegd, vooral als de formele hulp op dezelfde locatie zit als de steunoudercoördinator. Structureel contact tussen steunouders en formele hulpverleners binnen het gezin vindt nauwelijks plaats.

## 4.5 Wat zijn verbeterpunten in de samenwerking?

Door de coördinatoren wordt het belang van een goede samenwerking met andere hulporganisaties benadrukt. Door meerdere coördinatoren wordt aangeduid dat het van belang is goed op de hoogte te zijn van welke organisaties bestaan binnen het sociaal domein en wat elke organisatie doet. In sommige gemeenten zijn de coördinatoren hier tevreden over en zeggen zij dat alle organisaties voldoende op de hoogte zijn van elkaar. In andere gemeenten is men hier minder tevreden over en lijkt hier een kans voor verbetering te zijn. Deze verbeterpunten worden in deze paragraaf toegelicht.

#### *Bekendheid met elkaar tussen organisaties*

Voor de samenwerking met andere organisaties is het noodzakelijk op de hoogte te zijn van welke hulporganisaties er zijn binnen het sociaal domein en wat deze doen. De steunoudercoördinatoren besteden wel tijd aan het bekend maken van Steunouder bij andere hulporganisaties, vooral in de opstartfase, maar het blijft van belang dit ook te blijven doen. Zo geeft een coördinator aan het aanbod van haar welzijnsorganisatie op de kaart te moeten blijven zetten, en dat het creëren van bekendheid een jaarlijks terugkerende taak is:

*“Want het personeel wisselt natuurlijk heel erg, van de verschillende organisaties. Dus om die sociale kaart goed bekend te houden, organiseren wij in ieder geval een keer per jaar een grote*

*netwerkbijeenkomst, dan bieden we ons aanbod aan zodat ze weten wie wij zijn, maar zij bieden ook hun aanbod aan van wat zij doen. En dat is wel heel belangrijk. Maar ook daarin merk je dat je toch altijd tekortschiet, met elkaar weten te vinden.”*

Ook andere coördinatoren zeggen dat het niet altijd duidelijk is welke organisatie wat doet binnen het sociaal domein. Verder noemt een andere coördinator dat er in haar gemeente zoveel hulpinitiatieven zijn, dat Steunouder soms niet bij andere hulpverleners opkomt als zij willen verwijzen naar andere (informele) hulp. Zij zegt: *“Ik kan me heel goed voorstellen dat er via gezins- en jongerenwerkers nog veel meer ouders zouden kunnen komen, maar dat ze niet altijd aan Steunouder denken, omdat er gewoon zoveel andere [hulp]projecten zijn. Dat is ook logisch.”*

Als formele hulpverlening wel bekend is met Steunouder, blijkt deze echter nog niet altijd goed op de hoogte te zijn van het doel, de doelgroep en de werkwijze van het initiatief. Dit uit zich in verkeerde verwijzingen of vraagouders met een verkeerd beeld van Steunouder, zoals het idee dat Steunouder een vervanging is van een logeerhuis en dat kinderen dus bij een steunouder kunnen blijven slapen, of dat steunouders betaalde werknemers zijn. *“Niet iedereen weet altijd wat de ander doet. Dus daar blijft gewoon werk in,”* geeft een coördinator aan.

#### *Communicatie, overleg en afstemming vanuit formele hulpverlening*

Een ander verbeterpunt heeft betrekking op de afstemming tussen formele hulpverlening en Steunouder. Zo wordt Steunouder in sommige gemeenten onvoldoende meegenomen in de communicatie van formele hulpverlening. Een coördinator benadrukt het belang hiervan: *“Ik vind het fijn te weten welke organisaties actief zijn in een gezin. Ik merkte vaak in het verleden [in ander welzijnswerk] dat de een niet weet wat de ander doet. En dat werkt zo averechts dan.”* Een andere coördinator geeft aan hier ook last van te hebben. Zij zegt dat er niet genoeg gecommuniceerd wordt over wisselingen in de formele hulpverleners die verantwoordelijk zijn voor een vraaggezin:

*“Wat ik heel fijn zou vinden, is als er een wissel is van begeleider, dat ik daarvan op de hoogte gesteld word. Want meestal zijn die gezinnen ook heel lastig te bereiken. En vervolgens kan ik dan wel het sociaal team vragen, wie is de begeleider van dit gezin? Maar dat mogen ze dan niet zeggen. En zo kom ik nergens meer, daar loop ik vast. Ik snap ook dat ze dat niet zomaar prijsgeven, maar ik kan mijn werk daardoor ook gewoon niet zo goed doen. Dus dat is een hele lastige situatie.”*

Met Steunouder kan dus beter worden afgestemd wie de regie over een gezin heeft vanuit de formele hulpverlening, zodat de steunoudercoördinator weet met wie te overleggen en afspraken te maken. Aansluitend hierop kan formele hulpverlening steunoudercoördinatoren ook meer betrekken in het overleg over een gezin. Hoewel hiervan in sommige gemeenten in sterkere mate sprake van is, geven andere coördinatoren aan niet deel te nemen aan multidisciplinair overleg. Formele hulpverlening lijkt onderling een betere afstemming te hebben dan met Steunouder, geeft een coördinator aan. Hier lijkt dus sprake te zijn van een kloof tussen informele en formele hulp.

Een betere afstemming en meer overleg met formele hulp kan leiden tot een betere stroomlijning in de samenwerking tussen Steunouder en formele hulpverlening. Zo kan er meer overeenstemming ontstaan in de doelen van Steunouder en formele hulp. Een coördinator geeft bijvoorbeeld aan dat er meer afgestemd zou kunnen worden met het sociaal team: deze coördinator probeert het netwerk van vraagouders uit te breiden, en wil hierin samenwerking tussen het sociaal team en Steunouder. Zij benadrukt het belang van stroomlijning tussen deze twee vormen van hulp: *“Er samen over nadenken, kunnen we er samen iets aan doen. Als we in ieder geval maar met z'n allen er op dezelfde manier mee bezig zijn. Dat we wel op één lijn zitten.”* Zij geeft echter aan dat haar geringe aantal werkuren haar beperkt de samenwerking op dat punt te verbeteren.



### *Een duidelijke registratie*

De registratie door steunoudercoördinatoren blijkt niet altijd volledig en eenduidig te zijn. In het landelijke dossier zijn niet overal alle variabelen ingevuld en is er soms sprake van onduidelijkheid over de verwijzer. Een duidelijkere registratie kan de samenwerking met zowel de gemeente als met andere welzijns- en hulporganisaties echter ten goede komen. Het geeft de gemeente en andere organisaties namelijk meer inzicht in de verwijzers en in de specifieke hulpvragen van vraagouders, waardoor het voor organisaties duidelijker wordt wie ze kunnen verwijzen naar Steunouder en waardoor voor gemeenten het werk van Steunouder inzichtelijker en transparanter wordt. Dit kan het vertrouwen in Steunouder versterken.

Een punt van frustratie voor enkele coördinatoren is het aantal werkuren dat zij voor Steunouder hebben. Door een (betere) urenregistratie bij te houden, valt te verantwoorden waarom zij mogelijk meer uren nodig hebben dan het aantal dat zij momenteel krijgen. Steunouder Nederland beveelt 16 uur per week aan per 10 matches voor steunoudercoördinatoren. Het merendeel van de coördinatoren heeft in de praktijk echter 4, 8 of 12 uur om aan Steunouder te besteden, hetgeen vaak niet proportioneel is tot het aantal matches dat zij begeleiden. Onder de werkuren vallen alle steunoudergerelateerde taken: de pr en het bijhouden van sociale media; het werven en trainen van vrijwilligers; het aanvragen van de VOG; het werven van vraagouders; de intakeprocessen; het matchen; het begeleiden van de matches; de evaluatiegesprekken. Het is niet gespecificeerd hoeveel uur de coördinatoren per taak dienen te besteden en dit wordt ook niet bijgehouden. Hoewel coördinatoren dit niet expliciet uiten, blijkt het aantal uren in meerdere gevallen te weinig te zijn, waardoor zij voor hun gevoel niet alle taken kunnen uitvoeren om Steunouder zo effectief mogelijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het promoten van Steunouder, hetgeen sommige coördinatoren door tijdgebrek niet zo uitgebreid kunnen doen als gewenst. Ook laat één coördinator het overleg tussen de steunouders en de formele hulpverleners in een gezin aan de steunouder over, hoewel de andere coördinatoren aangeven dat dit niet de taak van de steunouder is en deze dan ook niet bij dergelijke overleggen betrekken. De coördinator zegt hierover:

*“Dan probeer ik de match tussen de steunouder en de hulpverlener te maken, dus dan ga ik er tussenuit. Zij voelde zichzelf capabel genoeg om dat zelf te bespreken en dan denk ik: dan heb ik geen toegevoegde waarde, behalve dat ik mijn uren op maak.”*

Tijdgebrek speelt hierbij dus een rol: de desbetreffende coördinator krijgt vier uur per week voor Steunouder. Ook geven een coördinator en een manager aan dat ze een beperkt aantal matches kunnen vormen door het aantal uren dat beschikbaar gesteld wordt, omdat het matchen secuur moet gebeuren en zij hier dus voldoende tijd voor moeten nemen. Een duidelijke registratie van de werkuren kan de tijdsbesteding voor de verschillende activiteiten inzichtelijk maken en daarmee blootleggen waar coördinatoren te weinig aan toe komen. Dit inzicht kan onderbouwing bieden voor een aanvraag voor urenuitbreiding.

### *Conclusie*

Verbeterpunten in de samenwerking tussen Steunouder en formele hulp zijn als volgt. Ten eerste, bekendheid aan Steunouder blijven geven bij andere organisaties en hierbij ook duidelijkheid verschaffen over het doel en de werkwijze ervan, zodat organisaties goed kunnen verwijzen. Daarnaast is de communicatie, het overleg en de afstemming met formele hulp een punt van verbetering. Het laatste verbeterpunt heeft betrekking op een duidelijke registratie van zowel de gegevens van de vraaggezinnen als van de urenbesteding van de coördinatoren. Dit laatste punt heeft ook betrekking op een betere samenwerking met de gemeente, meer transparantie en duidelijkheid kan het vertrouwen in Steunouder vergroten.

## 4.6 Hoe kunnen formele en informele hulp elkaar versterken?

In meerdere gevallen geven coördinatoren en beleidsmedewerkers aan dat Steunouder wordt ingezet om formele hulp te verminderen c.q. af te bouwen. Andere coördinatoren geven juist aan dat Steunouder “een stukje extra” kan zijn voor een gezin, naast de formele hulpverlening. Een coördinator zegt dan ook dat informele en formele hulp een aanvulling op elkaar kunnen zijn en elkaar kunnen versterken.

### *Elkaar op waarde schatten en zien als aanvulling*

Indien Steunouder wordt ingezet ter versterking of vermindering van formele hulp, blijkt het van belang te zijn dat formele hulp informele hulp als volwaardig ziet en gebruikmaakt van de mogelijkheden die informele hulp biedt. “*Dat je goed weet wat informeel kan bieden, maar ook wat formeel kan bijdragen, dat is gewoon heel belangrijk,*” zegt een coördinator. Steunouder kan worden gezien als een aanvulling op formele hulp, omdat het initiatief een gezin een vorm van hulp biedt die formele hulpverlening niet kan bieden. Steunouder biedt structurele en langdurige ondersteuning, volgens een coördinator: “*Het is geen ondersteuning van twee maanden, maar van een jaar of misschien wel anderhalf. Dat zorgt ervoor dat mensen daadwerkelijk de tijd krijgen, zonder dat ze die druk voelen van ‘de indicatie loopt af’. Daarom is Steunouder zo fijn.*” Een andere coördinator geeft aan dat steunouders gelijkwaardiger zijn aan vraagouders dan professionals. Doordat steunouders relatief veel tijd beschikbaar stellen, bouwen vraagouders meer een band met hen op en gaan zij meer met de steunouders in gesprek. De coördinator geeft aan dat de relatie met een professional afstandelijker is. Formele hulpverleners bieden door hun professionele kennis echter een vorm van hulp die een steunouder niet kan geven, wat ook door steunoudercoördinatoren gewaardeerd lijkt te worden: zo zoeken zij contact met formele hulp als er problemen ontstaan die buiten de verantwoordelijkheid van de steunouder vallen.

Zowel informele als formele hulp heeft, kortom, een andere bijdrage in de hulpverlening en beide vormen van hulp kunnen daarom van elkaar profiteren. Zo vertelt een coördinator over een alleenstaande moeder, waarbij de aanvulling van Steunouder met formele hulp een positieve invloed heeft gehad:

*“Zij heeft tegelijkertijd toen ik bij haar in beeld kwam, ook [formele] hulpverlening gekregen. En ik merk gewoon dat die combinatie haar heel erg veel rust geeft en haar goed doet. Dat ze meer ontspannen is, meer kan hebben, ook leuke momenten met de baby ervaart. En daarvóór was ze best gestrest: zwaar, moeilijk, wat moet ik nou. Ik zie dat het haar echt wel lucht heeft gegeven.”*

### *Dezelfde doelen in acht nemen*

Als informele en formele hulp dezelfde doelen beogen voor een gezin, kan dit de hulp versterken in plaats van dat informeel en formeel elkaar tegenwerken door op verschillende dingen aan te sturen. Een coördinator legt uit hoe een goede afstemming met formele hulpverlening kan zorgen dat bepaalde doelen eenvoudiger bereikt worden:

*“Het is gewoon goed dat, zonder dat je in details weet wat er speelt, maar dat je er beiden bent en dat je ook beiden dezelfde kant opstuurt. En dat kan al met hele kleine dingen zijn. Bijvoorbeeld, [de formele hulpverlener] stuurt op vrijwilligerswerk voor een moeder omdat die in een isolement zit, dan kan ik met kleine tips ook die richting opsturen.”*

### *Inventariseren op maat*

Een andere manier van het versterken van formele met informele hulp, is het uitzoeken van welke vormen van hulp het best op elkaar en op de ouder aansluiten. Een coördinator geeft bijvoorbeeld aan actief te inventariseren bij welke hulpinitiatieven vraagouders baat kunnen hebben wanneer het steunoudertraject is afgelopen, indien dit nodig is. Zij legt uit hoe zij ouders stimuleert de ruimte die Steunouder biedt te gebruiken om zelf stappen te zetten in het oplossen van de huidige problemen, eventueel met behulp van andere hulporganisaties of –initiatieven:

*“Dit is uiteindelijk een tussenstap voor iemand en niet... Ik zeg ook altijd tegen mensen, dit is geen structurele hulpverlening. Dit is echt een moment dat ik jou kan bieden om ademruimte te krijgen, even op krachten te komen en dan vervolgstappen te kunnen maken.”*

Hiermee maakt zij ook de meerwaarde van Steunouder ten opzichte van formele hulp duidelijk.

### *Conclusie*

Informele en formele hulp kunnen elkaar versterken als zij inzien wat de meerwaarde is die de andere vorm van hulp heeft en dat zij elkaar aanvullen. Steunouder biedt iets wat professionele hulp niet kan bieden, namelijk langdurige, laagdrempelige en gelijkwaardige steun. Formele hulpverlening kan hiervan profiteren. Daarnaast kunnen informele en formele hulp elkaar versterken als ze dezelfde doelen in acht nemen voor een gezin. Tot slot kan per individueel geval worden bekeken welke vormen van hulp het meest passend zijn en het best op elkaar aansluiten.

## 4.7 In hoeverre kan informele hulp formele hulp voorkomen?

### *Voorkomen formele hulp en verergeren problematiek*

Een van de doelen van Steunouder is het voorkomen van zwaardere, formele hulp voor ouder en kind.<sup>5</sup> Deze visie lijkt aan te sluiten bij die van de gemeenten, die Steunouder ook veelal inzetten met het doel formele hulp (bijvoorbeeld jeugdhulp) te voorkomen. Door zowel de beleidsmedewerkers als de coördinatoren wordt dan ook veelal de goede aansluiting van Steunouder op het preventiebeleid genoemd. Steunouder wordt door meerdere beleidsmedewerkers aangeduid als een initiatief in het voorliggend veld. Meerdere coördinatoren en beleidsmedewerkers geven aan dat Steunouder in sommige gevallen uithuisplaatsing dan wel andere formele hulp daadwerkelijk kan voorkomen. Zo zegt een coördinator: *“Wij hebben een gezin met behoorlijk psychiatrische problematiek, ik denk dat daar het kind uit huis was geplaatst als daar geen steunouder was geweest.”*

Steunouder wordt voornamelijk ingezet bij ouders die *“op het randje balanceren van draagkracht-draaglast”*, en zorgt in zulke gevallen dat de balans hersteld wordt door bijvoorbeeld de vraagouder meer ruimte of rust te geven. Een coördinator beschrijft bijvoorbeeld hoe een alleenstaande, werkloze moeder zonder sociaal netwerk op het randje zat van het ontwikkelen van een burn-out of een depressie: *“En voordat je daar weer uit bent, ben je vaak een jaar of jaren verder. En dat kost veel geld.”* Hoewel in dit geval nog geen match met een steunouder was gemaakt, zou een steunouder in dergelijke situaties de ondersteuning kunnen bieden om te voorkomen dat de balans doorslaat en de problematiek escaleert, wat vervolgens naar formele hulp leidt.

Al zijn de meeste coördinatoren en beleidsmedewerkers het erover eens dat Steunouder formele hulp niet in alle gevallen kan voorkomen, zij geven wel aan dat dit ook niet het doel hoeft te zijn. Zo geeft de directeur van een welzijnsorganisatie aan: *“Als je bij een op tien jongeren voorkomen hebt dat dat zwaardere zorg gaat worden, dan heb je al heel veel verdiend. En voor de jongere, én financieel.”* Aangezien in de meeste gevallen vraaggezinnen worden verwezen vanuit formele

hulporganisaties en hier al formele hulp aanwezig is, wordt deze vorm van hulpverlening dan ook niet altijd voorkomen door Steunouder. Ideeën om meer preventief te kunnen werken die genoemd worden door zowel coördinatoren als vraagouders, zijn dan ook om Steunouder meer te promoten in het voorliggend veld (bij bijvoorbeeld scholen en bibliotheken), zodat ook ouders die niet bekend zijn bij de hulpverlening van Steunouder af kunnen weten. Zo kan Steunouder wellicht in meer gevallen formele hulp voor zijn.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat uitspraken over het voorkomen van formele hulp speculatief zijn en dat nooit met zekerheid gesteld kan worden dat Steunouder formele hulp voorkomt. Echter, uit de resultaten van de Effectencalculator blijkt dat bij meerdere cases formele hulp, waaronder uithuisplaatsing, daadwerkelijk is voorkomen door Steunouder.

#### *Verbeteren van de situatie*

Al was formele hulp dus niet altijd nodig geweest zonder een steunouder, meerdere geïnterviewden geven aan dat de steunouder dan toch een meerwaarde heeft. Zo heeft een ouder bijvoorbeeld tijd om vrijwilligerswerk of een opleiding te doen, waardoor deze een beter rolmodel wordt voor het kind. Ook kan een steunouder de ouder ruimte geven om bepaalde problemen aan te pakken, waardoor het kind in een rustigere en veiligere thuissituatie opgroeit. Een vraagouder geeft aan hoe de steunouder haar kind stabiliteit geeft en wellicht voorkomt dat haar kind grenzen op gaat zoeken:

*“Ik heb mij heel erg zorgen gemaakt over het welzijn van mijn kind omdat ik veel van huis was voor behandelingen. En als je kind overal is, dan weer bij de burens, dan weer bij die, dat is gewoon niet goed voor een kind. En nu gaat het met hem heel goed, en dat komt absoluut doordat hij een hele stabiele, lieve steunmoeder heeft, die wij een 'bonusmoeder' noemen. Als dat er niet was geweest, dan was hij toch wat tussen wal en schip gevallen en denk ik dat hij toch problemen had gekregen, minder grenzen had gehad. Hij weet nu heel goed waar hij aan toe is.”*

Zij geeft aan dat het feit dat haar zoon in goede handen is, haarzelf ook veel rust geeft.

Daarnaast komt het voor dat een kind van de steunouder de aandacht krijgt die thuis naar (gehandicapte) een broer of zus uitgaat, waardoor het wellicht in de toekomst minder probleemgedrag vertoont om aandacht te krijgen. In dit soort gevallen voorkomt Steunouder dus geen formele hulp, maar verbetert het toch een thuissituatie. Doordat vraagouders doorgaans onvoldoende beroep kunnen doen op een sociaal netwerk, maakt een steunouder een verschil omdat vraagouders dan wel iemand hebben om op terug te vallen als dit nodig is. *“Als je geen netwerk hebt, geen familie, dat sta je gewoon met lege handen. De steunouder is voor ons een cadeautje,”* geeft een vraagouder aan.

#### *Vervanging van formele hulp*

Gezinnen worden in de meeste gevallen naar Steunouder verwezen door het CJG. Bij een deel van deze aanmeldingen is al sprake van formele hulp, maar in sommige gevallen wordt Steunouder ingeschakeld ter vervanging van formele hulp. Een gemeenteambtenaar geeft aan:

*“Ik denk dat de meeste ouders die nu bij Steunouder zitten toch wel via de GGD of het CJG zijn binnengekomen. En op het moment dat er geen Steunouder was, dan was dat denk ik regulier opgepakt. Dan zal denk ik een zorgboerderij zijn ingezet of andere vormen van jeugdhulp.”*

De gemeenteambtenaar zegt dat Steunouder voornamelijk een vervanging is van geïndiceerde respitzorg. Volgens twee coördinatoren wordt Steunouder ook ingezet ter vervanging van zorgboerderijen, bijvoorbeeld bij kinderen met autisme. In meerdere gemeenten wordt aangegeven

dat Steunouder in dit opzicht een uniek initiatief is in de gemeente en dat zonder Steunouder waarschijnlijk formele hulp zou zijn ingezet, of dat er niets zou zijn gebeurd met kans op verergering van de problematiek. In het laatste geval zou er wellicht op een later moment formele hulp zijn ingeschakeld. In deze gemeenten vult Steunouder dus een 'gat' op in het hulpverleningsaanbod en valt te stellen dat Steunouder in sommige gevallen formele hulp vervangt. Dit beaamt een vraagouder: *"We zoeken al jaren een oplossing voor mijn zoontje, maar voor kinderen is er gewoon niks. Dan moet je al naar een ggz-instelling, maar mijn kind mankeert niks."* Voor haar is er geen alternatief voor Steunouder in de gemeente.

Een aantal coördinatoren geeft aan dat in gevallen waarin formele hulp al aanwezig is, dit soms kan worden afgebouwd dankzij de steunouder. Ook op deze manier zorgt Steunouder dus voor een vervanging van formele hulp.

Een kanttekening bij het inzetten van Steunouder ter vervanging van formele hulp, is dat deze afweging weloverwogen moet worden gemaakt. Een coördinator geeft aan dat het inzetten van Steunouder bij gezinnen met complexe problematiek, op de lange termijn een negatief effect op een gezin kan hebben:

*"Het is moeilijk die grens te leggen. Dat ik dan denk: je kan nu een steunouder inzetten, en dan ontlast je, dan verlicht je wel even, waardoor het lijkt alsof het beter gaat. Waardoor andere hulp misschien ineens teruggeschroefd wordt, terwijl er structureel andere hulp nodig is. Dus daar maak je eigenlijk het probleem minder zichtbaar door, als je dan die steunouder inzet. Dus dat is een afweging die ik weleens maak van: nee, we gaan hier geen steunouder voor inzetten. Dat is én voor die steunouder niet fijn, en daarbij is het gezin er op langere termijn niet bij geholpen, want er moeten eerst andere dingen gebeuren."*

Steunouder inzetten ter vervanging van formele hulp zou dus alleen moeten gebeuren als de problematiek ook daadwerkelijk te verlichten valt door de steunouder. Daarnaast is het bevorderlijk als de vraagouder aan zijn of haar problemen wil werken. Coördinatoren geven aan dat de problemen van een vraaggezin niet zodanig groot mogen zijn dat de vrijwilliger zelf te veel belast wordt als deze het kind opvang biedt.

### *Conclusie*

Voor het voorkomen van formele hulp is Steunouder het meest effectief in het voorliggend veld, als de problematiek bij gezinnen nog relatief licht is. Steunouder kan ook een vervanging zijn van formele hulp, maar dan dienen de problemen niet te zwaar te zijn voor een vrijwilliger zonder professionele kennis. Bij veel vraagouders is al formele hulp aanwezig. Om preventiever te werken kan Steunouder daarom wellicht meer bekendheid creëren in het voorliggend veld, bijvoorbeeld op scholen. Ook in het geval dat formele hulp niet vermindert of voorkomen wordt heeft Steunouder een meerwaarde: al was formele hulp zonder Steunouder niet nodig geweest, het initiatief zorgt toch voor een verbetering van de thuissituatie.



## 5 Conclusie en discussie

Met het beantwoorden van de deelvragen, is een overzicht gevormd van wat Steunouder doet en hoe dit informele hulpinitiatief samenwerkt met gemeenten en met hulp- en welzijnsorganisaties. Geconcludeerd kan worden dat Steunouder zowel ingezet kan worden als preventief initiatief, ter voorkoming van het verergeren van problemen en het inschakelen van formele hulp, maar dat Steunouder ook gebruikt wordt ter afbouw of aanvulling van formele hulp. In dit hoofdstuk wordt een conclusie gevormd op de hoofdvraag 'Wat zijn randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp?' Tot slot worden in de discussie aanbevelingen gegeven, worden de generaliseerbaarheid en de limitaties van dit onderzoek besproken en worden suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

### 5.1 Randvoorwaarden voor effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp

Samenwerking tussen informele en formele hulp is essentieel in de hedendaagse participatiemaatschappij. Deze twee vormen van hulp kunnen elkaar in de weg staan door de complexiteiten die bij een dergelijke samenwerking tussen organisaties komen kijken. Als deze problemen te vermijden vallen, kunnen formele en informele hulp elkaar ook versterken en aanvullen. De randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp die gevonden zijn in de literatuur, zijn vertrouwen, contact en kennis van elkaar en een gezamenlijke visie en strategie. Door middel van de interviews is vastgesteld in hoeverre deze randvoorwaarden in de praktijk toereikend lijken te zijn. Zo worden de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp opgesteld, die hier worden toegelicht.

#### *(Inhoudelijke) kennis van organisaties in het sociaal domein*

De eerste randvoorwaarde komt overeen met de randvoorwaarde uit de literatuur: contact en kennis van elkaar. Voor zowel partijen uit de informele hulp als uit de formele hoek, is kennis van de aanwezige hulp- en welzijnsorganisaties binnen het sociaal domein van de regio een van de voornaamste condities voor een goede samenwerking. Het is van belang dat men afweet van elkaars bestaan, om zo goed te kunnen verwijzen en om de best passende hulp voor de burger in te zetten. Ook uit de literatuur blijkt dat regelmatig contact tussen organisaties en kennis van elkaar van belang is. Dit contact is volgens de literatuur bij voorkeur persoonlijk, wat bijvoorbeeld beaamd wordt door de coördinator die zegt dat het contact met de gemeente is verbeterd nadat de gemeente haar twee keer persoonlijk heeft gezien.

Naast kennis van elkaars bestaan, is het van belang dat hulp- en welzijnsorganisaties ook inhoudelijk voldoende kennis hebben van wat andere organisaties praktisch gezien doen. Zo wordt aangegeven dat het vóórkomt dat vanuit formele hulpverlening wordt verwezen naar Steunouder, maar de hulpvraag van de ouders dan niet overeenkomt met het doel van Steunouder, ofwel dat ouders een verkeerd beeld was geschetst van wat Steunouder inhoudelijk doet. Formele hulpverleners weten in deze gevallen dus wel af van het bestaan van Steunouder, maar beschikken niet over voldoende inhoudelijke kennis van het initiatief. Dit kan onder andere te maken hebben met personeelsveranderingen bij hulporganisaties, waar volgens meerdere *coördinatoren* "een hoge doorloop in zit" en reorganisaties plaatsvinden. Het blijkt daarom van belang andere organisaties (bijvoorbeeld een- of tweejaarlijks) te blijven informeren, wat meerdere coördinatoren aangeven ook te doen.

### *Overeenstemming en afstemming in de visie en werkwijze*

Wat in de literatuur aangeduid wordt als een gemeenschappelijke visie en strategie, wordt na het afnemen van de interviews gevormd tot een meer praktische randvoorwaarde: formele en informele hulporganisaties dienen hun visie en werkwijze met elkaar af te stemmen. Deze randvoorwaarde heeft betrekking op de visie wat betreft bijvoorbeeld doelen die voor een gezin gesteld worden, zodat vrijwilligers en formele hulpverleners elkaar niet tegenwerken, maar elkaars hulp eerder versterken. Ook kan het meer op een algemeen doel betrekking hebben. Zo is bij Steunouder het versterken van het sociale netwerk van belang, omdat haar doelgroep bestaat uit mensen met geen of een beperkt netwerk. Ook het versterken van 'draagkracht' ofwel zelfredzaamheid is een van de doelen van Steunouder. Met deze doelen zouden formele hulpverleners rekening kunnen houden in hun methoden, zodat zij op hetzelfde doel aansturen als Steunouder en elkaar niet (onbewust) tegenwerken. Uit de literatuur blijkt ook dat een gezamenlijke visie op het aanpakken van problemen een noodzaak is bij een goede samenwerking tussen verschillende organisaties. Daarom is gezamenlijk overleg, een goede communicatie en afspraken tussen informele en formele hulp van belang voor een gemeenschappelijke visie. Hier heeft de steunoudercoördinator een verbindende rol tussen de vrijwilligers en formele hulpverleners, omdat zij degene is die met formele hulp overlegt.

Ook is afstemming in de werkwijze van belang. Zowel informele als formele hulp bieden vormen van hulp waartoe de ander niet in staat is. Zo kan Steunouder gezien worden als laagdrempelig, gelijkwaardig en langdurig, terwijl bij formele hulp vaak sprake is van meer afstand, machtsverhoudingen en tijdsdruk. Aan de andere kant beschikt formele hulpverlening over professionele kennis, doorverwijsmogelijkheden en (wellicht) een groter netwerk binnen het sociaal domein. Door deze factoren kunnen informele en formele hulp elkaar beschouwen als complementair en niet als concurrentie. Zij vullen elkaar aan en kunnen samen een optimale vorm van hulp bieden, mits zij elkaars mogelijkheden op waarde schatten. Om elkaar als volwaardige partners te zien en een gezamenlijke strategie te hanteren, is ook hier overleg en afstemming met elkaar van belang. Er moet duidelijkheid bestaan over de afbakening van de taken en verantwoordelijkheden van elke organisatie. Coördinatoren geven aan dat hier in sommige gemeenten sprake van is, maar niet in alle gevallen. Meer multidisciplinaire overleggen tussen informele en formele hulp kunnen hieraan bijdragen, maar ook voor de gemeente zou hier een relevante taak kunnen liggen. Zij kan de afspraken, taken en rolverdeling tussen formeel en informeel vastleggen in haar beleidskaders en de samenwerking zo faciliteren.

### *Duidelijkheid en eenduidigheid over de verantwoording*

Uit de literatuur blijkt dat een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking vertrouwen tussen organisaties is. Vertrouwen opbouwen kost tijd, maar kan worden gecreëerd door duidelijkheid en transparantie te verschaffen over de effectiviteit van een hulpinitiatief en over de algemene gang van zaken. Aangezien de gemeente in de meerderheid van de gevallen de subsidiërende instantie van Steunouder is, is het van belang dat deze vertrouwen heeft in het initiatief. Zo geeft een coördinator aan dat toen er weinig communicatie en duidelijkheid werd gegeven vanuit Steunouder, dit de gemeente twijfels bezorgde over het geven van subsidie. Duidelijkheid naar de subsidiegever is dus van belang. Dit geldt ook voor de verantwoording die afgelegd wordt met betrekking tot de effectiviteit van Steunouder. Er bestaat echter niet altijd duidelijkheid en eenduidigheid over de manier waarop deze verantwoording moet worden gegeven, omdat effecten moeilijk aan te tonen zijn: *"Welzijn is niet in cijfers uit te drukken."* Een manier om effecten wel te verantwoorden is het evalueren van vraaggezinnen, voor en na het inzetten van een steunouder. Dit is in twee gemeenten bijvoorbeeld gedaan met behulp van een Effectencalculator. Met dergelijke evaluaties valt in kaart te brengen welk effect Steunouder op een gezin heeft gehad en welke formele hulp hiermee voorkomen is. Het is daarom ook aan te bevelen dat een gestandaardiseerde evaluatie een standaard onderdeel van het initiatief uitmaakt en dat



coördinatoren hiervoor ook tijd wordt gegeven. Door de effectiviteit van Steunouder duidelijker te maken, wordt ook de meerwaarde van Steunouder inzichtelijker voor formele organisaties en de gemeente.

Een veelgehoord knelpunt bij het verantwoorden van de effectiviteit van Steunouder is het gebrekkig aantal werkuren dat steunoudercoördinatoren tot hun beschikking hebben. Meerdere coördinatoren geven aan dat het aantal uren wat zij hiervoor hebben beperkt is en dat er meer uren nodig zijn om Steunouder effectief te kunnen uitvoeren en dit daarnaast voldoende te verantwoorden. Daarom is meer inzicht in de besteding van de werkuren van de coördinatoren wenselijk: zo zouden zij hun urenbesteding kunnen bijhouden.

#### *Laagdrempeligheid in het voorliggend veld*

De laatste randvoorwaarde is laagdrempeligheid in het voorliggend veld, hetgeen meer betrekking heeft op het voorkomen van formele hulp en op een goede aansluiting bij het preventiebeleid. Zowel vanuit het gemeentelijk perspectief dat gericht is op preventie als vanuit het oogpunt van Steunouder, is het wenselijk burgers preventief te bereiken en Steunouder dus in te zetten bij gezinnen waar formele hulp nog niet aanwezig is. Veel gezinnen die momenteel gebruikmaken van Steunouder krijgen echter al formele hulp, of zijn verwezen vanuit formele hulpverlening nadat zij zich daar hebben gemeld. Vraagouders melden zich dus eigenlijk in een te laat stadium aan. Uit de interviews blijkt dan ook dat het voor ouders als een drempel wordt ervaren om zichzelf bij Steunouder aan te melden.

Het is daarom van belang dat een informeel hulpinitiatief als Steunouder, dat zich richt op het voorkomen van formele hulp, gezinnen in kwetsbare situaties vroegtijdig bereikt. Daarom is het van belang Steunouder te promoten als laagdrempelig. De promotie kan een focus hebben op plekken waar ouders komen, zonder daarvoor eerst met een hulp- of welzijnsorganisatie te maken te hebben. Door verschillende coördinatoren wordt dan ook aangegeven dat, indien een gezin niet verwezen wordt vanuit de formele hulpverlening, zij vaak bekend zijn geworden met Steunouder door bijvoorbeeld flyers op scholen en de peuteropvang. Meerdere vraagouders geven echter aan dat zij niet van Steunouder af wisten tot zij hier door een formele hulpverlener op werden gewezen, en dat zij graag zouden zien dat Steunouder ook op andere manieren bekendheid zou krijgen, bijvoorbeeld via scholen en bibliotheken. Hier wordt Steunouder momenteel in meerdere gemeenten gepromoot, maar niet in alle. Aangezien een coördinator opmerkt dat het voor scholen een drempel kan zijn een ouder op Steunouder te wijzen, omdat leraren niet altijd veel contact hebben met ouders, is het ook hier van belang dat Steunouder wordt neergezet als een laagdrempelig, preventief initiatief en als een keuze die de ouder maakt ten behoeve van het welzijn van het kind. Het aanbevelen van Steunouder moet niet insinueren dat ouders problemen hebben dan wel slechte ouders zijn, of ouders het idee geven dat Steunouder hun kinderen uit huis kan plaatsen. Daarom is het van belang dat de doelgroep van Steunouder duidelijk is: overbelaste ouders met relatief lichte problematiek, die tijdelijk een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Door deze laagdrempeligheid te benadrukken, kan Steunouder wellicht meer ouders preventief bereiken.

#### *Conclusie: wat zijn de randvoorwaarden voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp?*

Op basis van dit onderzoek kan worden vastgesteld dat de volgende randvoorwaarden van belang zijn voor een effectieve samenwerking tussen informele en formele hulp:

1. (Inhoudelijke) kennis van organisaties in het sociaal domein;
2. Overeenstemming en afstemming in de visie en werkwijze;
3. Duidelijkheid en eenduidigheid over de verantwoording;
4. Laagdrempeligheid in het voorliggend veld om de doelgroep eerder te bereiken.

- Ad 1) Het is van belang dat hulp- en welzijnsorganisaties inventariseren welke organisaties en afdelingen actief zijn binnen het sociaal domein en wat hun aanbod is, ook inhoudelijk gezien. Zij dienen contact met deze organisaties te zoeken en te onderhouden. Dit blijkt een terugkerende taak te zijn, bijvoorbeeld omdat er binnen organisaties vaak sprake is van personeelsveranderingen;
- Ad 2) Hierop aansluitend is het van belang dat (coördinatoren van) informele hulp en formele hulp met elkaar overleggen, afspraken maken over de taak- en rolverdeling, en inzien dat de andere vorm van hulp aanvullend is en geen concurrent. Zo kunnen formele en informele hulp elkaar versterken in plaats van tegenwerken. De gemeente kan hierbij een rol spelen door deze afspraken over de samenwerking vast te leggen;
- Ad 3) Een duidelijke verantwoording naar de subsidiegever en naar andere organisaties kan het vertrouwen in informele hulpinitiatieven versterken;
- Ad 4) Voor een goede aansluiting op het preventiebeleid en om een grotere nadruk te leggen op informele hulp, is het van belang om vrijwilligersinitiatieven neer te zetten als laagdrempelig en deze dan ook in het voorliggend veld, bijvoorbeeld op scholen, te promoten. Zo wordt de preventieve werking versterkt.

## 5.2 Discussie

### *Aanbevelingen*

Op basis van de gevormde conclusie kunnen de volgende aanbevelingen voor Steunouder worden gegeven.

Ten eerste is het van belang dat Steunouder bekendheid creëert en blijft creëren bij andere hulp- en welzijnsorganisaties uit het eigen netwerk in de gemeente. Steunoudercoördinatoren moeten daardoor actief contact zoeken met (formele) hulpinstanties en dat in stand houden, zodat deze instanties weten wat de werkwijze, doelstelling en doelgroep van Steunouder is. Dit verbetert de verwijzingen. Ook met de gemeente is het van belang actief contact te houden, zodat het vertrouwen in Steunouder verbetert dan wel in stand wordt gehouden.

Daarnaast komt het belang van het bijhouden van een goede registratie naar voren, zowel van de aanmeldingen als van de urenbesteding van de coördinatoren. Zo kunnen zij zowel voor zichzelf als voor subsidiegevers en samenwerkende partijen duidelijkheid creëren over de werkzaamheden van Steunouder en de effecten ervan, en inzicht geven in problematiek en demografische gegevens van de vraagouders. Mogelijk zouden de variabelen in het landelijk dossier duidelijker omschreven kunnen worden, omdat het verschil tussen verwijzer en aanmelder niet altijd duidelijk lijkt te zijn en de hulpvraagcategorieën overlap lijken te hebben (bijvoorbeeld 'behoefte aan steun' en 'overbelast'). Coördinatoren zouden kunnen oefenen met het eenduidig invullen van het dossier op bijvoorbeeld een platformbijeenkomst. Ook de urenregistratie van coördinatoren is van belang: zij zouden kunnen bijhouden welke taken zij uitvoeren voor Steunouder en hoeveel tijd dit in beslag neemt. Zo kunnen zij (eventueel) aantonen dat zij meer subsidie of uren nodig hebben.

Verder wordt Steunouder aanbevolen zich sterker te promoten in het voorliggend veld. Het initiatief kan meer worden gepromoot op bijvoorbeeld scholen of bij bibliotheken, waardoor ouders niet eerst met een welzijns- of hulporganisatie in aanraking hoeven te komen om van Steunouder af te weten. Ook is de beeldvorming van Steunouder hierbij van belang: vraagouders moeten het zien als een laagdrempelig initiatief en als een positieve keuze die zij maken ten behoeve van hun kind, zonder risico op bijvoorbeeld uithuisplaatsing. Hier kan Steunouder haar pr op aanpassen.

Een laatste aanbeveling heeft betrekking op het idee van een coördinator over het creëren dan wel het uitbreiden van een 'handboek' voor het opzetten van Steunouder door een gemeente die geen gebruikmaakt van een uitvoerende welzijnsorganisatie. Hierin kunnen de stappen vermeld staan die door de coördinatoren en de gemeente moeten worden doorlopen. Zo kan gespecificeerd worden hoe en wanneer Steunouder moet worden gepromoot of wat valkuilen zijn in de opstartfase. Dit kan Steunouder wellicht aantrekkelijker maken voor nieuwe gemeenten die met Steunouder willen starten, met name als deze zelf het initiatief gaan coördineren, omdat zij doorgaans weinig ervaring met welzijnswerk en de bijbehorende procedures hebben.

### *Generaliseerbaarheid*

Dit onderzoek is een casestudy van het hulpinitiatief Steunouder. Hierdoor rijst de vraag in hoeverre de conclusies te generaliseren zijn naar andere informele hulpinitiatieven en de samenwerking met formele hulp. Bij de vergelijking van de huidige bevindingen met die uit de literatuur over deze problematiek, is echter wel een vergelijkbaar beeld naar voren gekomen en zijn geen grote verschillen ondervonden. Dit duidt op een zekere mate van generaliseerbaarheid.

### *Suggesties voor nader onderzoek*

Om te onderzoeken in hoeverre de conclusies wat betreft Steunouder ook voor andere hulpinitiatieven gelden, kan nader onderzoek betrekking hebben op andere informele hulpinitiatieven, de inbedding hiervan in het sociaal domein en de samenwerking met formele hulp. Op die manier kunnen de conclusies meer gefundeerd worden en kan worden gekeken in hoeverre men deze kan extrapoleren. Ook zou nader onderzoek de samenwerking tussen informele en formele hulp meer vanuit de kant van formele hulpverlening kunnen belichten.

Daarnaast kan vervolgonderzoek zich richten op de meest effectieve manier om burgers preventief te bereiken en hoe informele, preventieve hulpinitiatieven het best gepromoot kunnen worden. Zo kan inzicht worden verkregen in hoe dergelijke initiatieven beter in kunnen spelen op het preventiebeleid. Dit kan zowel voor hulpinitiatieven als voor gemeenten profijtelijk zijn.

Tot slot kan het relevant zijn nader te onderzoeken op welke manier het decentralisatiebeleid de samenwerking tussen informele en formele hulp (heeft) beïnvloed(t) en welke specifieke knelpunten dit beleid met zich meebrengt. Aangezien het een relatief nieuw beleid is, is het effect ervan nog niet volledig zichtbaar en is hierover dus nader onderzoek nodig.

### *Limitaties*

Bij het huidige onderzoek moet een aantal kanttekeningen worden gemaakt. Een limitatie van het onderzoek is het feit dat de geïnterviewde vraagouders zijn benaderd via de steunoudercoördinatoren. Zij zijn dus niet willekeurig gekozen, waardoor de mogelijkheid bestaat dat deze vraagouders geen representatieve afspiegeling zijn van de ouders die gebruikmaken van Steunouder. Wel kwamen de vraagouders uit verschillende gemeenten en ondanks het feit dat zij dus niet met dezelfde coördinator of welzijnsorganisatie te maken hebben, vertoonden hun antwoorden een groot aantal overeenkomsten. Hierdoor kan worden gesteld dat Steunouder in verschillende gemeenten, tenminste op dit beperkte aantal vraagouders, een vergelijkbare invloed heeft.

Een tweede limitatie is dat Steunouder een relatief nieuw initiatief is, waardoor nog niet alle coördinatoren veel conclusies konden geven over de samenwerking met formele hulpverlening. In de helft van de gemeenten is Steunouder namelijk sinds 2018 of 2019 actief. Een suggestie kan daarom zijn dit onderzoek over een aantal jaar te herhalen.

## Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zeven werkgebieden:

- Economic growth;
- Social policy;
- Natural resources;
- Regions & Cities;
- Transport & Infrastructure;
- Public sector reform;
- Security & Justice.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:

- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***