

Versterking informele netwerken

Structurele samenwerking met informele netwerken: hoe versterk je hun kracht?



Inleiding

De kracht van informele netwerken

Informele netwerken zijn een belangrijke bron van steun voor individuele burgers, gemeenschappen en de gehele samenleving. Er is echter weinig structurele samenwerking tussen informele netwerken en formele organisaties en instanties zoals overheden, zorg en welzijn en het onderwijs. Dit is een gemiste kans: zij kunnen elkaar juist versterken, blijkt onder meer uit onderzoek van [KIS \(2023\)](#). Maatschappelijke opgaven kunnen beter worden aangepakt als er structurelere samenwerking is tussen de systeemwereld van formele instanties en informele netwerken. Op die manier kunnen zij de doelgroepen die zij bedienen effectiever ondersteunen. Sterke informele netwerken kunnen lokale, regionale en landelijke formele organisaties helpen in hun dienstverlening door doelgroepen beter te bereiken. Ze verbeteren de toegankelijkheid van de dienstverlening. Daarnaast kunnen informele netwerken ervoor zorgen dat het aanbod van formele organisaties beter aansluit op de behoeften van uiteenlopende groepen in de samenleving, met name de mensen in een kwetsbare positie die weinig gebruikmaken van bestaande voorzieningen.

Wat zijn informele netwerken?

Informele netwerken zijn sociale verbanden tussen mensen die onderling met elkaar verbonden zijn op basis van een gemeenschappelijk doel en focus op een gemeenschap. Het gaat grotendeels om informele ondersteuning en onbetaalde inzet. Voorbeelden van informele netwerken zijn: zelforganisaties, sociale ondernemingen en georganiseerde én ongeorganiseerde vrijwilligers-/burgerinitiatieven. Deze informele netwerken zijn laagdrempelig en hebben een vertrouwensband opgebouwd met de mensen die zij ondersteunen ([KIS, 2023](#)).

Ga naar de
aandachtspunten



Informele netwerken kunnen bijdragen aan:

- (arbeids)participatie;
- vroegtijdige signalering van problematiek zoals armoede en opvoedingsproblemen;
- het bereiken van mensen die buiten beeld zijn bij formele instanties;
- het begeleiden van mensen naar reguliere hulpverlening en instanties;
- individuele en collectieve veerkracht;
- gemoedelijk samenleven;
- het terugdringen van sociale isolatie;
- vertrouwen in (formele) ondersteuning.

Om de kracht en potentiële meerwaarde van informele netwerken beter te benutten, is versterking van deze netwerken van belang. Professionals en hun organisaties spelen hierin een belangrijke rol. **Structurele** en een **gelijkwaardige** samenwerking tussen formele instanties en informele netwerken staat daarbij centraal. We onderscheiden hierbij acht belangrijke aandachtspunten.

Doel en leeswijzer infographic

Op de volgende pagina presenteren we de **acht aandachtspunten** voor de versterking van informele netwerken in een infographic. Door te klikken op de aandachtspunten, word je doorgeleid naar een korte puntsgewijze toelichting. Ook zijn er links naar publicaties met meer informatie opgenomen. Vanuit elk aandachtspunt kun je weer terug naar de infographic. **Doel** van deze **infographic** is om op een toegankelijke en laagdrempelige manier de belangrijkste aandachtspunten voor samenwerking met informele netwerken te presenteren aan professionals. Daarmee vormt dit een beginpunt voor het denken over deze samenwerking en een basis voor gesprekken met informele netwerken. Uitgebreidere toelichting op informele netwerken en mogelijkheden voor samenwerking zijn te vinden in de onderzoeksrapporten van KIS over [informele netwerken](#) en [wijkteams](#).

Ga naar de
aandachtspunten



Aandachtspunten samenwerking informele netwerken



Waardeer en erken informele netwerken als volwaardige partners



- Het is van belang dat er bij de verbinding tussen formele organisaties en informele netwerken aandacht is voor de erkenning van het werk dat vrijwilligers en medewerkers van informele netwerken doen. Partijen kunnen hier verschillende visies over hebben; daarom is het belangrijk om hier vooraf over af te stemmen.
- Werk samen op basis van gelijkwaardigheid.
- Betrek informele netwerken als partners en niet alleen als vindplaats. Benader ze niet alleen als je iets van hen nodig hebt.
- Erken de belangrijke rol die informele netwerken (zelforganisaties en vrijwilligers) kunnen vervullen. Neem hun signalen serieus en geef informatie of een terugkoppeling over wat de eigen (formele) organisatie wel en niet doet.
- Overleg met een informeel netwerk over welke behoeften er zijn en hoe je als professionele organisatie hierop zou kunnen inspelen.
- Bied financiële ondersteuning als onderdeel van de waardering. Het gaat dan vooral om duurzame financiering die ook een basis biedt voor het plannen en verder ontwikkelen van een informeel netwerk.
- Biedt toegang en deelname van informele netwerken aan het netwerk van formele organisaties. Informele netwerken die toegang hebben tot het netwerk van professionals blijven op de hoogte van regulier aanbod. Zo kunnen zij hun achterban beter ondersteunen. Ook vergroten ze hierdoor hun eigen netwerk en zouden er nieuwe samenwerkingen kunnen ontstaan. De bekendheid van informele netwerken kan worden vergroot door ze bijvoorbeeld op de sociale kaart te zetten of in de lokale krant te noemen. Daarnaast kan de gemeente netwerkbijeenkomsten organiseren waar reguliere organisaties en informele netwerken met elkaar in contact kunnen komen. Informele netwerken kunnen ook netwerkbijeenkomsten organiseren waar reguliere organisaties wat kunnen vertellen over hun aanbod.

Voor meer informatie:

- [Diversiteitskader voor wijkteams](#)
- [Rapport de kracht van informele netwerken 2023 - KIS](#)

Ga naar de
aandachtspunten



2.

Verwerk kennis en ideeën uit de samenwerking met informele netwerken in beleid



- Door samen te werken met informele netwerken kun je kennis opdoen en manieren van werken zien die effectief blijken te zijn met de doelgroep. Laat zien dat je deze praktijkkennis waardeert door dit toe te passen in je eigen manier van werken. Zoek naar een manier om deze praktijkkennis in beleid en protocollen op te nemen.
- Zorg voor een diversiteit in de kennisbronnen: de praktijkkennis die wordt toegepast komt vanuit verschillende informele netwerken met diversiteit in doelgroep en expertise.

Voor meer informatie:

- [Opvoeden in gezinnen van statushouders](#)
- [Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente - Pharos](#)
- [Handreiking Verandering van Binnenuit voor gemeenten - Movisie](#)
- [Diversiteitskader voor wijkteams](#)

Ga naar de
aandachtspunten



3.

Neem de rol van informele netwerken op in protocollen en beleid



- Laat informele netwerken deel uitmaken van formeel aanbod waar mogelijk of laat het ondersteunend zijn. Denk bijvoorbeeld aan een rol bij:
 - de toegang verlenen tot formeel ondersteuningsaanbod aan bewoners/cliënten;
 - de aansluiting van het aanbod op behoeften van diverse groepen.
- Bestaande protocollen kunnen in de weg zitten om passende ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld wanneer een protocol het niet toestaat dat iemand van een informeel netwerk aanwezig is bij gesprekken terwijl een cliënt dat verzoekt. Pas de protocollen flexibel toe in het belang van passende ondersteuning van de cliënt.
- Betrek deze netwerken structureel bij bijvoorbeeld adviesraden en klankbordgroepen.

Voor meer informatie:

- [Opvoeden in gezinnen van statushouders](#)
- [Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente - Pharos](#)
- [Handreiking Verandering van Binnenuit voor gemeenten - Movisie](#)
- [Diversiteitskader voor wijkteams](#)

Ga naar de
aandachtspunten



Draag bij aan professionalisering van informele netwerken



- Informele netwerken bestaan veelal uit vrijwilligers en hebben een uiteenlopende mate van organisatie, kennis en kunde. In veel gevallen is het daarom niet mogelijk om als een professionele organisatie te opereren. Dit hoeft in veel gevallen ook helemaal niet. Een bepaalde mate van professionaliteit, organisatiekracht en kennis over de systeemwereld (van formele organisaties) zal de (daad) kracht van informele netwerken kunnen versterken.
- De overheid en andere formele instanties kunnen ondersteuning bieden aan informele netwerken bij de professionalisering van hun organisatie. Dit kan bijvoorbeeld door hun organisatiekracht te versterken en hen te begeleiden bij het formuleren en indienen van projectplannen en/of subsidieaanvragen. De capaciteiten van informele netwerken kunnen ook worden versterkt door de overdracht van kennis over beleid, processen en subsidiemogelijkheden. Een andere vorm van ondersteuning is het meedenken met het opzetten van duurzame/langdurige projecten. Daarnaast kan worden bijgedragen aan de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers door trainingen en cursussen aan te bieden. Ambtenaren en professionals uit het veld kunnen vrijwilligers bijvoorbeeld trainingen geven over het signaleren van opvoedproblemen en het reguliere aanbod zorg en ondersteuning. Dit kan bijdragen aan het tijdig signaleren van problematiek en een bijdrage leveren aan het werk van professionals.
- Overleg met informele netwerken waarmee je samenwerkt wat voor kennis en vaardigheden ze nodig hebben om hun activiteiten nog beter te kunnen doen.
- Door samen te werken met informele netwerken kan, na verloop van tijd, zichtbaar worden welke kennis of vaardigheden het werk van informele netwerken zou kunnen versterken. Ga hierover in gesprek en overleg of een training of cursus hen hierin zou helpen. Denk bijvoorbeeld aan vakinhoudelijke kennis, kennis over de sociale kaart van de gemeente en hoe mensen naar formele instanties kunnen worden verwezen of vaardigheden om problemen te signaleren.
- Maak trainingen en cursussen binnen de eigen organisatie in sommige gevallen ook beschikbaar voor deelnemers vanuit informele netwerken.

Voor meer informatie:

- [Rapport de kracht van informele netwerken 2023 - KIS](#)

Ga naar de
aandachtspunten



Zet in op duurzame financiële ondersteuning



Financiële steun draagt bij aan de continuïteit van de activiteiten van informele netwerken en hun samenwerking met overheden en formele instanties in diverse velden zoals jongerenwerk, wijkteams, onderwijs en de zorg.

Structurele financiering in plaats van projectfinanciering biedt de mogelijkheid om duurzame samenwerking te organiseren en te onderhouden. Het draagt ook bij aan de mogelijkheden voor een informeel netwerk om te professionaliseren. Zo biedt structurele financiering een sterkere basis aan informele netwerken om hun vrijwilligers te trainen, te belonen en daarmee te behouden.

- Maak informatie over waar en hoe steun aangevraagd kan worden makkelijk en begrijpelijk beschikbaar voor informele netwerken. Wijs informele netwerken actief op deze mogelijkheden.
- Maak het proces van aanvragen van financiële steun toegankelijker en laagdrempelig. Denk na over de rol van taal in de aanvraag: moet de aanvraag schriftelijk zijn of kan dat ook mondeling (bijvoorbeeld in een pitch)? Is taal een (onbewust) criterium voor het slagen van een aanvraag? Maak in de procedure expliciet dat taal geen beperkende factor mag zijn.

- Professionals en ambtenaren kunnen informele netwerken ook ondersteunen door hen te helpen bij subsidieaanvragen en hen te informeren over verschillende financieringsmogelijkheden waar zij gebruik van kunnen maken. Ruimten huren bij informele netwerken is ook een manier om ze financieel te ondersteunen.

Financiële verantwoording kan een drempel zijn:

- Ga vanuit warme contacten in gesprek met informele netwerken. Vraag hoe ze hun werk hebben aangepakt en wat voor resultaten ze daarvan terugzien. Dit biedt vaak meer context aan een eventuele schriftelijke financiële verantwoording.
- Maak de verantwoording niet omvangrijker en complexer dan noodzakelijk. Bedenk wat je minimaal van een aanvragende organisatie als verantwoording wilt weten en waarom dit relevant is.
- Richt het proces zo in dat informele netwerken geen specialistische kennis of vaardigheden voor nodig hebben om verantwoording af te leggen.

Voor meer informatie:

- [Financiën - LSA \(Isabewoners.nl\)](https://www.lisabewoners.nl)
- [De kracht van informele netwerken \(kis.nl\)](https://www.kis.nl)

Ga naar de
aandachtspunten



De basis voor samenwerking is goede communicatie



Leer je gesprekspartners kennen

- Verdiep je in wie de gesprekspartners vanuit de informele netwerken zijn. Daarop kun je de communicatie aanpassen.
- Leer elkaars taalgebruik kennen en controleer regelmatig of je het met elkaar over hetzelfde hebt.

Houd rekening met mogelijke verschillen in de manier van communiceren

- Communiceer op een passend taalniveau afhankelijk van taalbeheersing en opleidingsniveau.
- Probeer meer te luisteren, samen te vatten en door te vragen.
- Stel open vragen.
- Houd er rekening mee dat verschillen in culturele achtergrond in de manier van communiceren kunnen doorschemeren. De formele manier van communiceren die in Nederland vaak direct en zakelijk is, kan als onprettig worden ervaren.

Informeel taalgebruik en informele vormen van communicatie zijn warmer, persoonlijker en soms passender om netwerken of samenwerking op te bouwen.

Maak afspraken over communicatie: welke manieren (e-mail, telefonisch, app, persoonlijk gesprek) heeft ieders voorkeur om met elkaar te communiceren?

Voor meer informatie:

- [Cultuursensitieve en inclusieve communicatie](#)
- [Het Culturele Interview](#)

Ga naar de
aandachtspunten



7.

Bouw aan structurele relaties



Investeer in vertrouwen door duurzame contacten te onderhouden:

- Zorg voor een vast contactpersoon bij de gemeente en formele organisaties en zorg voor een warme overdracht als deze contactpersoon vertrekt.
- Spreek af op de plek waar het informeel netwerk zich organiseert. Daarmee krijg je een beter beeld van de sociale context en daar voelt men zich vaak op hun gemak.

Ga in gesprek over **verwachtingen** en maak **duidelijke afspraken**:

- Bespreek met informele netwerken hoe zij de samenwerking zien en wat hun verwachtingen zijn. Spreek ook zelf uit welke verwachtingen er zijn vanuit de professionele organisatie.
- Maak duidelijke afspraken over welke taken bij welke organisatie horen en wat er van beide partijen nodig is om de samenwerking tot een succes te maken.

Deel ontwikkelingen met elkaar:

- Zoek informele netwerken regelmatig op en bespreek welke ontwikkelingen er zijn binnen het netwerk, maar ook in de professionele organisatie en bij de doelgroep.

Voor meer informatie:

- [Teamthermometer Samenwerken Informele zorg](#)
- [Waardenkaart: verbeter de samenwerking](#)
- [Belangen in samenwerking](#)
- [Samenwerken in netwerken: een stappenplan](#)
- [Duurzame bruggen bouwen](#)

Ga naar de
aandachtspunten



8.

Ontwikkel een breed en divers netwerk



Promoot als management binnen alle afdelingen van de organisatie het belang van de informele netwerken.

Breng in kaart welke informele netwerken er zijn:

- Zijn er informele netwerken in beeld?
- Wie mis je nog? Ken de gemeenschap, zodat je weet of de informele netwerken ook de gemeenschap of doelgroep vertegenwoordigen.
- Vraag aan andere contacten met informele netwerken welke andere netwerken er bij hen nog bekend zijn.
- Heb aandacht voor verschillende sleutelpersonen, zodat niet constant dezelfde mensen worden benaderd.
- Eén sleutelpersoon representeert een deel, maar niet de gehele gemeenschap/doelgroep.

Benader informele netwerken **actief**:

- Ga naar de organisaties toe en investeer tijd om op een warme manier contact te maken.
- Maak dit contact een structurele taak van vaste medewerkers. Geef hiervoor ook voldoende ruimte, tijd en bevoegdheden.

Nodig informele netwerken **uit**:

- Organiseer bijeenkomsten waar informele netwerken elkaar kunnen vinden en die kunnen dienen als broedplaats voor nieuwe initiatieven.
- Organiseer bijeenkomsten waarin initiatiefnemers contacten kunnen leggen met relevante instanties om externe steun te krijgen.
- Betrek informele netwerken bij lokale overleggen en aanpakken. Geef hun daarin ook een substantiële rol of taak en neem de input van netwerken serieus mee.

Voor meer informatie:

- Stilstaan bij lokale samenwerking
- Maatschappelijke Beursvloer
- Stap voor stap een Netwerk op bouwen
- Inzet van sleutelpersonen

Ga naar de
aandachtspunten



Colofon

Auteurs: Ruth Yohannes, Jolien Geerlings, Ahmed Hamdi

Vormgeving: Ontwerpburo suggestie & illusie

Infographic: Jorno Design

Uitgave: Kennisplatform Inclusief Samenleven

p/a Giessenplein 59C

3522 KE Utrecht

T (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Inclusief Samenleven: www.kis.nl.

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht 2024

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

