

Allereerst een aantal bewezen en vermoedelijk juiste uitgangspunten:

- Informele zorg (bagagedragers, sleutelpersonen, vertrouwenspersonen, buurtinitiatieven) kunnen een goede aanvulling zijn op formele zorg
- Hoe meer de werkprocessen beter georganiseerd zijn bij informele zorg des te meer het bereik is van de doelgroep
- Hoe meer geïnvesteerd wordt in de praktijkbegeleiding van vrijwillige organisatie des te meer de kans van goede aansluiting bij de formele zorg
- Voor het herwinnen van het vertrouwen van de burger in overheid en formele instanties zijn de tussenpersonen nodig maar niet voldoende

Vertrouwen:

- Het vertrouwen neemt toe als de tussenpersonen dit uitdragen naar hun doelgroepen. Stevige investering in de relatie tussenpersonen en formele werelden helpt bij het verhogen van vertrouwen bij tussenpersonen.
- Het vertrouwen van tussenpersonen groeit als er ruimte is voor leren, kennismaken en naar elkaar luisteren. Deze ruimte is gelijk aan fysieke ruimte plus goede moderatie en beloning van inspanningen voor beide kanten
- Vertrouwen heeft een directe relatie met het gevoel van veiligheid. De tussenpersonen geven dit gevoel aan hun doelgroepen. Deze veiligheid kan worden gebruikt om een brug te slaan naar formele wereld. Echter is het noodzakelijk dat de werkprocessen bij de formele wereld de continuïteit van het gevoel van veiligheid waarborgt en garandeert. Een aantal doorslaggevende factoren zijn:
 - Genoeg tijd om te besteden aan eerste en tweede contact
 - Samenwerking formeel/informeel per individu/huishouden
 - Overhevelen van een aantal simpele en eenduidige taken naar tussenpersonen waardoor de hulpvrager altijd in vizier blijft
 - Erkennen en belonen maar ook perspectief bieden aan tussenpersonen
 - Sommige vervelende boodschappen zoals gebrekkige huisvesting in Amsterdam en mogelijke financiële sancties bij fraude juist door tussenpersonen laten overbrengen.
 - De mazen en ruimte binnen wet- en regelgeving benutten om zoveel mogelijk mensen te helpen
- Tussenpersonen gebruiken om publiekelijk complimenten te geven aan goede dingen die gebeuren naast alleen maar ruimte geven voor kritiek en uiten van ongenoegen.
- Tussenpersonen zien als boodschapper en kwartiermaker voor goed beleid.
- Het organiseren, opleiden, benutten en waarderen van tussenpersonen als gezamenlijke taak zien van overheid en burgerinitiatieven.
- Bescherming bieden aan pioniers als ze hun nek uitsteken en innoveren zodat ze niet gemangeld worden tussen hun eigen achterban en het systeem, gefrustreerd raken en juist het evangelie van wantrouwen en woede preken.

Tussenruimte

- Elke tussenruimte kent een identiteit bestaande uit de optelsom van identiteiten van participerende actoren, een gezamenlijke probleemstelling, voldoende tijd en diversiteit van actoren.
- Tussenruimte is niet statisch maar erg dynamisch. Een goed functionerende tussenruimte leidt direct naar een verschuiving in alle richtingen. Ene tussenruimte is input voor een nieuwe tussenruimte (zowel binnen de formele systemen als binnen de samenleving).
- Een tussenruimte waarin formele hulp, ambtenaren van diverse relevante afdelingen en vertegenwoordigers van (politiek) bestuur participeren kan het gevolg zijn van een tussenruimte bestaande uit maatschappelijke initiatieven en formele hulporganisaties.
- Zonder commitment en follow-up van bevoegden is tussenruimte een (leuke) meet-up en praatclub die op termijn kan zelfs bijdragen aan verdere polarisatie.
- Het organiseren van tussenruimte is niet louter een taak van maatschappelijke initiatieven maar is mijns inziens een kerntaak van sociale basis en het management van dienstverlenende overheden en maatschappelijke instellingen. Hybride organisatievorm

Conclusies

- Opleiden, trainen en toerusten van tussenpersonen is essentieel voor het herstellen van vertrouwen maar ook verbetering van werkprocessen informeel en formeel
- Waardering is niet alleen verbaal prijzen van een groep mensen (lees vrijwilligers) maar ook belonen door vergoeding, perspectief bieden voor de toekomst, individueel benoemen en gelijkwaardig bejegenen.
- De tussenpersonen en hun initiatieven kunnen een prima voorportaal zijn voor formele instanties (daar waar ze deze op toegerust zijn) en kunnen veel werk overnemen van formele instanties. Hierdoor ontstaat tijd voor professionals.
- Als de identiteit van formele instanties (WPI, schuldhulp, maatschappelijke dienstverlening en jeugdzorg) niet veel ruimte kan bieden om regels te rekken en de ruimtes te benutten, kunnen (een goed georganiseerde) burgerinitiatieven en organisaties gezamenlijk een informele geheel vormen met een ruimere identiteit
- Aanpassing van werkwijze en uitgangspunten is wederkerig, zowel formeel als informeel moeten hieraan werken. Ze kunnen ook elkaar helpen bij deze aanpassing en ontwikkeling.
- De opzet van en opdracht aan sociale basis is verouderd en past niet meer in deze gedachtegang. Sociale basis heeft voldoende middelen om in de hierboven genoemde investeringsgebieden te investeren. Het is een kwestie van keuzes maken.
- De huidige realiteit van de uitvoering van sociale basis vergroot concurrentie tussen informeel en welzijn, creëert schijn van vermoeden tot verdeel en heers en plaats de lokale overheid in een positie die zowel door de burgers als professionals niet vertrouwd wordt.

Advies

- Koester de best practices en voel je je mede-eigenaar ervan en hangt het aan grote klok
- Begin met olievlek daar waar het kan
- Organiseer meer tussenruimtes binnen het systeem en nodig tussenpersonen uit om daar deel uit te maken
- Committeer je je aan door jezelf georganiseerde tussenruimtes en probeer dat ook te doen bij andere tussenruimtes die in verlengde zitten van je eigen beleid
- Begin met herontwerp en herijking van sociale basis waar de uitvoerende ambtenaren geen boelhouders meer zijn maar mede- producent van vernieuwing
- Organiseer een steeds groeiende groep tussenpersonen, laat je door hen inspireren, ga met hen in gesprek en overtuig ze van je overwegingen tot je besluiten en laat je overtuigen als het logisch klinkt. Maak gebruik van hen als herstelaars van vertrouwen. Beloon ze en maak hen rolmodel
- Maak van de botsing, samenwerking, schuring en co-creatie tussen het formele systeem en het leefsysteem een systeem waarin leren en gelijkwaardigheid sleutelwoorden zijn
- Wees een punaise met scherpe kant lokaal verankerd en een bovenlokale reikwijdte.
- Stimuleer de samenleving om initiatieven te nemen versus ontmoediging