



vrijwilligers gezocht!
voor hulp in de wijk



●
de inzet van burenhulp
als oplossing voor de
vraag van kwetsbare
burgers in de wijk

februari 2014 - W. van der Heide, H.A. Doelman-van Geest

©Tympan Instituut

Inhoud

blz

1 Inleiding

1.1	Aanleiding	1
1.2	Vraagstelling	1
1.3	Aanpak	2
1.4	Leeswijzer	2

2 Aantal vrijwilligers in de Drechtsteden

3 Vrijwillige inzet voor hulp in de wijk?

3.1	Bedreigingen voor vrijwillige inzet voor kwetsbare groepen	5
3.1.1	Vrijwilligerswerk als verplichting	5
3.1.2	Negatieve toon	6
3.1.3	Misleidende bewoordingen	6
3.1.4	Kwaliteit van hulpverleners	7
3.1.5	De moderne vrijwilliger	7
3.1.6	Sociale cohesie buurthulp	8
3.2	Kansen voor vrijwillige inzet voor kwetsbare groepen	8
3.2.1	Aansluiten bij motivatie	8
3.2.2	Onbekendheid met vrijwilligerswerk	8
3.2.3	Aanbod soms groter dan de vraag	9
3.2.4	'Glijbanen'	9
3.2.5	Participatiewet	9
3.2.6	Vrijwilligers moeten gevraagd worden	9
3.2.7	Scholing en ontwikkeling	10
3.2.8	Positieve effecten van vrijwilligerswerk	10

4 Samenwerking formele en informele zorg

4.1	Mantelzorgers en professionals	11
4.2	Vrijwilligers en professionals	12
4.3	Mantelzorgers en vrijwilligers	12
4.4	Mogelijke knelpunten bij samenwerking	13
4.5	Vervaging grens tussen vrijwilligers en professionals	13
4.6	Netwerkversterking	14

5 Voorbeelden ter inspiratie

5.1	Werving en behoud vrijwilligers	15
5.1.1	De Bijspringer	15
5.1.2	Meer vrijwilligers in kortere tijd	16
5.1.3	Senioren voor ... uw gemeente	17
5.2	Vrijwilligersbemiddeling	18
5.2.1	Websites om vraag en aanbod vrijwillige hulp samen te brengen	18
5.2.2	Vrijwilligerscentrale	19
5.2.3	(Digitale) maatschappelijke beursvloer	20
5.3	Deskundigheidsbevordering	21
5.3.1	Erkenning Verworven Competenties - Algemene vrijwilligerscompetenties	21
5.3.2	Nationale Vrijwilligersacademie	22
5.4	Activering van burenhulp	23
5.4.1	Zorgcoöperatie Hoogeloon	23
5.4.2	Buur & Co Opsterland	24
5.4.3	Buurtteams Utrecht	24
5.4.4	VenloDroom	25
5.4.5	Buurtgerichte sociale activering	26
5.4.6	Buren voor Buren Rotterdam Pendrecht	27
5.5	Inzet makelaar vrijwillige inzet en verbinding formele en informele zorg	28
5.5.1	Makelaar vrijwillige inzet	28
5.5.2	Kwartiermaken	28
5.5.3	Tijd voor Elkaar	29

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1	Conclusies	33
6.2	Aanbevelingen	34
6.2.1	Inzet burenhulp	34
6.2.2	Samenwerking formele en informele zorg	34

Literatuur

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Rijksoverheid wil dat gemeenten vanaf 2015 taken gaan uitvoeren die nu nog onder de AWBZ vallen. Het gaat om extramurale begeleiding, kortdurend verblijf en persoonlijke verzorging ([rijksoverheid](#)). Eerder is de huishoudelijke hulp al overgegaan van de AWBZ naar de Wmo.

Naast deze decentralisatie van de AWBZ wordt ook de jeugdzorg in 2015 een verantwoordelijkheid van gemeenten en wordt de Participatiewet¹ van kracht.

Behalve dat deze ontwikkelingen de hulp 'dichter bij de burger' brengen, zijn het ook bezuinigingsmaatregelen. Steeds vaker wordt eerst gekeken of het eigen sociale netwerk kan bijspringen. Wat kunnen familie, vrienden, burens doen? Pas daarna komt de professionele zorg of ondersteuning in beeld. De druk op informele zorg zal daardoor toenemen. Een andere oorzaak daarvan is de trend dat mensen langer thuis blijven wonen, ook als zij een grotere hulpvraag krijgen.

Om het stelsel van zorg en ondersteuning houdbaar te houden moeten gemeenten de ondersteuning aan burgers meer 'gekanteld' vormgeven met meer inzet van de sociale omgeving. In het regionale programma Drechtsteden wordt dit als aandachtspunt genoemd.

JSO voert in Hendrik-Ido-Ambacht een project uit om vrijwilligers te werven in een wijk om burenhulp in te zetten voor activiteiten voor kwetsbare doelgroepen en hulp aan huis. Ook Zwijndrecht, Papendrecht en Sliedrecht zijn bezig met wijkgerichte vrijwillige inzet. In de regio leven vragen over hoe je vrijwilligers kunt werven en behouden, hoe je burenhulp kunt activeren en hoe realistisch het is om vrijwilligers in te zetten voor deze vormen van hulp.

1.2 Vraagstelling

Centrale vraag

In hoeverre kan de inzet van burenhulp een oplossing zijn voor hulp die kwetsbare burgers in een wijk nodig hebben?

Deelvragen

- 1 Wat is naar schatting het aantal vrijwilligers in de Drechtsteden?
- 2 Zijn er goede voorbeelden van werving en behoud van vrijwilligers, vrijwilligersbemiddeling, deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, activering van burenhulp, inzet van een makelaar voor vrijwillige inzet?
- 3 Hoe realistisch is het om vrijwilligers in te zetten voor hulp aan kwetsbare groepen?
- 4 Hoe kun je vrijwilligers en professionele organisaties met betrekking tot deze hulp goed met elkaar laten samenwerken?

¹ Met de Participatiewet wil het kabinet bereiken dat zo veel mogelijk mensen deelnemen aan de samenleving. De Participatiewet voegt de Wet werk en bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en een deel van de Wajong samen ([rijksoverheid](#)).

1.3 Aanpak

Voor dit project zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- literatuurstudie;
- analyseren beschikbare kwantitatieve gegevens;
- inventarisatie en analyse goede voorbeelden;
- maken rapportage.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een beeld geschetst van het aantal vrijwilligers in de Drechtsteden. Hoofdstuk 3 gaat in op de vraag wat gemeenten kunnen verwachten van vrijwillige inzet bij hulp aan kwetsbare groepen. In hoofdstuk 4 wordt de samenwerking tussen formele en informele hulp onder de loep genomen. Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van inspirerende voorbeelden. Hoofdstuk 6 geeft de conclusies en aanbevelingen weer.

2 Aantal vrijwilligers in de Drechtsteden

Onder vrijwilligerswerk wordt in de regel verstaan: werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Vrijwilligerswerk kent verschillende voordelen. Mensen kunnen er ondermeer hun horizon mee verbreden, het kan activeren en het kan (meer) zingeving bieden. Er zijn dan ook veel mensen die zich vrijwillig inzetten voor een vereniging, organisatie of voor hun buurt. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van schattingen van het aantal vrijwilligers in de Drechtsteden. Daarnaast wordt een prognose gegeven van het aantal vrijwilligers tot 2025.

Vrijwilligerswerk wordt in verschillende bronnen anders geoperationaliseerd en vastgesteld. Dit levert uiteenlopende schattingen op van het aandeel vrijwilligers in de bevolking. In tabel 1 zijn percentages en aantallen vrijwilligers weergegeven afkomstig uit de Enquête Beroepsbevolking (EBB) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In de EBB wordt gevraagd of iemand vrijwilligerswerk doet. Vervolgens wordt gevraagd of dit voor een organisatie of vereniging is. Met deze operationalisatie komt het aandeel vrijwilligers in Nederland uit op 22% in 2009. In de periode 2000-2009 is 21% van de volwassenen in Nederland werkzaam als vrijwilliger. In Zuid-Holland is dat 19%. Voor Drechtsteden is dit 20%.

Tabel 1 Aantal vrijwilligers in de Drechtsteden naar gemeente (gemiddelde voor 2000-2009)

	% vrijwilligers	aantal vrijwilligers
alblaserdam	19	2.628
dordrecht	19	17.606
hendrik-ido-ambacht	21	3.703
papendrecht	22	5.319
sliedrecht	22	4.060
zwijndrecht	20	7.126
drechtsteden	20	40.442

bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

Volgens deze schatting verrichten dus ruim 40.000 mensen (van 18 jaar en ouder) vrijwilligerswerk in de Drechtsteden.

Volgens de Monitor Sociaal 2013 (Verkade, Van Laarhoven 2013) van Onderzoekscentrum Drechtsteden doet 34% van de Drechtstedelingen (van 18 jaar en ouder) vrijwilligerswerk (bijna 70.000 mensen). Bij deze enquête is niet alleen gevraagd of mensen vrijwilligerswerk hebben gedaan (de afgelopen 12 maanden), maar ook bij wat voor soort vereniging of organisatie dat was. Mogelijk heeft deze nadere precisering geleid tot hogere percentages.

Uit de Monitor Sociaal 2013 blijkt dat hoger opgeleiden vaker vrijwilligerswerk dan lager opgeleiden en mensen met een baan weer iets vaker dan mensen zonder baan. Bijna 60% van de mensen die actief is in de buurt, verricht vrijwilligerswerk (bij mensen die niet actief

in de buurt zijn is dit ongeveer 30%). Volgens deze monitor zijn er naar verhouding veel mensen in Alblasterdam die vrijwilligerswerk doen (43%), terwijl dat in Dordrecht en Zwijndrecht duidelijk lager ligt (30%). Dit wijkt dus af van het beeld uit tabel 1, waar Alblasterdam en Dordrecht niet van elkaar verschillen qua aandeel vrijwilligers.

Uitgaand van de POLS-enquêtes van het CBS liggen de aantallen mensen die vrijwilligerswerk doen nog weer hoger. Bij deze enquêtes is aan mensen van 18 jaar en ouder gevraagd of zij vrijwilligerswerk verrichten op een bepaald gebied (bijvoorbeeld jeugd of politiek). Uit deze enquêtes blijkt dat ongeveer 45% van de Nederlanders vrijwilligerswerk verricht. Voor Drechtsteden zou dit neerkomen op ongeveer 90.000 vrijwilligers (georganiseerd vrijwilligerswerk exclusief informele hulp). In tabel 2 is op basis van de provinciale bevolkingsprognose een prognose gemaakt van het aantal vrijwilligers in de Drechtsteden tot 2025.

Tabel 2 Prognose aantal vrijwilligers in de Drechtsteden naar type vrijwilligerswerk

type vrijwilligerswerk	2010	2015	2020	2025
arbeidsorganisatie	3.607	3.636	3.664	3.641
culturele vereniging	9.475	9.660	9.842	9.791
hobbyvereniging	9.167	9.463	9.763	9.875
informele hulp	64.722	66.205	67.562	67.656
jeugdwerk	8.146	8.141	8.229	8.220
levensbeschouwelijke organisatie	18.703	19.318	19.813	19.839
politieke organisatie	2.655	2.728	2.761	2.757
school	15.511	14.867	14.531	14.452
sportvereniging	26.802	26.999	27.070	26.729
verzorging, verpleging	14.394	14.880	15.373	15.519
andere organisaties	25.128	25.704	26.205	26.327
georganiseerd vrijwilligerswerk (exclusief informele hulp)	90.480	91.816	93.122	93.204
totaal participanten vrijwilligerswerk (georganiseerd vrijwilligerswerk en/of informele hulp)	123.456	125.664	127.767	128.037

bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, provincie Zuid-Holland, Tympaan Instituut

Uit de POLS-enquêtes komt naar voren dat mannen en vrouwen ongeveer even vaak aan vrijwilligerswerk doen. Mannen doen wel vaker iets voor een sportvereniging, vrouwen vaker iets op het gebied van school of verzorging. Verder doen vrouwen meer aan informele hulp dan mannen (onbetaalde hulp aan anderen buiten organisaties en buiten het eigen huishouden om, bijvoorbeeld aan zieken, burens of familie). Autochtonen verrichten vaker vrijwilligerswerk dan westers- en niet-westerse allochtonen en hoger opgeleiden vaker dan lager opgeleiden.

3 Vrijwillige inzet voor hulp in de wijk?

De overheid rekent steeds meer op 'burgerkracht' in de samenleving, ofwel dat burgers in toenemende mate eigen verantwoordelijkheid en initiatief nemen voor een betere samenleving. De verzorgingsstaat verandert aldus in een 'participatiesamenleving'. Een belangrijke vraag is wat gemeenten redelijkerwijs mogen verwachten van deze participatie. Gemeenten zien graag dat mensen (meer) zorgdragen voor andere mensen in de buurt. Vaak gaat het dan om mensen die in meer of mindere mate 'kwetsbaar' zijn. Deze kwetsbaarheid kan zich op vele manieren uiten: psychisch, sociaal, fysiek of economisch. Is het realistisch om vrijwilligers hiervoor in te zetten?

3.1 Bedreigingen voor vrijwillige inzet voor kwetsbare groepen

Succesvolle burgerparticipatie hangt volgens recent onderzoek van TNS NIPO (Kanne et al 2013) af van twee zaken:

- 1 hoeveel contact er al is met buurtgenoten en
- 2 de sociale welstandsklasse (een combinatie van opleidingsniveau en beroep) van de buurtbewoners.

Van een wijk die op beide dimensies laag scoort, hoeft men niet veel te verwachten van burgerparticipatie. Uit het onderzoek kwam naar voren dat veel mensen wel iets willen doen voor de samenleving en meestal ook bereid zijn om zorg te geven aan hun ouders. Die bereidheid is echter veel minder tegenover hulpbehoevende burens of vrienden (en dan weer het minst in buurten waar op de beide dimensies laag wordt gescoord). De zorgvragers spelen ook een rol bij de inzet van informele zorg. Zij krijgen vaak al veel hulp uit hun sociale netwerk. Of zij meer informele hulp kunnen krijgen hangt ook af van de 'vraagverlegenheid' bij de zorgvrager: het niet durven vragen van hulp. Een aanzienlijke groep hulpbehoevenden geeft aan dat de grens van hun netwerk is bereikt (De Boer, De Klerk 2013).

Vrijwillige hulp aan kwetsbare groepen kent verschillende knelpunten. Uit de literatuurstudie komt een beeld naar voren waarbij nogal wat problemen gesignaleerd worden met vrijwillige hulp aan kwetsbare groepen.

3.1.1 Vrijwilligerswerk als verplichting

Wanneer de overheid zich bemoeit met de zorg of hulp die mensen vrijwillig kunnen bieden aan kwetsbare mensen, kan vrijwilligerswerk gemakkelijk een verplichtend en dwingend karakter krijgen. Veel mensen zijn daar niet van gediend. Veel (potentiële) vrijwilligers willen namelijk niet persoonlijk worden aangesproken door de overheid op hun eventuele verantwoordelijkheden (Verhoeven, Tonkens 2013). Het vrijwilligerswerk moet volgens velen eigen keus zijn en dus niet worden opgelegd door de overheid (Roggeveen, Verhoeven 2013).

De verplichting van 'vrijwilligerswerk' speelt ook voor bijstandsgerechtigden. Sinds januari 2012 (de invoering van de nieuwe bijstandswet) bestaat voor gemeenten de mogelijkheid een tegenprestatie naar vermogen te vragen in ruil voor de uitkering. Deze tegenprestatie wordt met ingang van 2015 een wettelijke verplichting in de Participatiewet. In het wetsvoorstel van staatssecretaris Klijnsma van 12 november 2013 wordt deze maatschappelijke tegenprestatie nader omschreven als 'onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden' en verplicht gesteld.

Voor gemeenten is deze tegenprestatie een belangrijke ontwikkeling. Bij vrijwilligerswerk is het van belang aan te sluiten bij de persoonlijke motivatie van mensen. Als vrijwilligerswerk echter een verplicht karakter krijgt, bestaat de kans dat men (meer) te maken krijgt met vrijwilligers die niet werkelijk gemotiveerd zijn voor het doen van vrijwilligerswerk. Dit is iets om rekening mee te houden bij het aannamebeleid. Gemeenten dienen dan ook goed te kijken naar wat de mogelijkheden en talenten van mensen zijn, opdat zo goed mogelijk kan worden aangesloten op wat mensen motiveert.

3.1.2 Negatieve toon

Als een overheid burgers (toch) wil aanspreken op het uitvoeren van taken of hen wil wijzen op hun verantwoordelijkheden is het van groot belang op wat voor manier of toon dat gebeurt. Deze manier moet uitnodigend en helder zijn en vooral niet verplichtend (Roggeveen, Verhoeven 2013). Het is in dit licht opvallend dat Nederland een veel negatieve toon hanteert dan in sommige andere landen gebruikelijk is. In Engeland hanteert de overheid een opgewekte toon die burgers aanspoort dingen te doen waar we allemaal beter van worden. Mensen worden aangespoord hun eigen kracht aan te spreken, keuzen te maken en te kijken naar wat je kunt bijdragen aan de samenleving. In Nederland spreekt de overheid burgers vooral aan op hun verantwoordelijkheidsgevoel, waarbij tussen de regels door de boodschap wordt meegegeven dat burgers zich eigenlijk slecht moeten voelen als zij niet (meer) hun best doen voor anderen. Dit is een beschuldigende en verplichtende toon die vaak niet werkt volgens Roggeveen en Verhoeven (2013).

3.1.3 Misleidende bewoordingen

Mensen kunnen zich misleid voelen als een boodschap niet overeenkomt met de (veronderstelde) intenties van een overheid. Zo kan wijzen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zich in te zetten voor kwetsbare mensen in de samenleving negatief uitpakken wanneer mensen de indruk krijgen dat het eigenlijk alleen om een bezuinigingsmaatregel gaat. Ook de probleemanalyse van een overheid hoeft niet overeen te komen met die van de burger. Wanneer de overheid vindt dat er te weinig hulp/steun is voor kwetsbare mensen, kunnen burgers van mening zijn dat niet zij, maar de overheid dus meer moet doen voor deze mensen.

Dit speelt ook bij het begrip 'afhankelijkheid'. Wanneer mensen van de overheid een groter beroep moeten doen op hun netwerk, vinden zij dat zij juist afhankelijker worden. Minder steun van de overheid betekent in dit geval simpelweg meer afhankelijk van anderen (medeburgers). Daarnaast kunnen mensen die meer door hun eigen netwerk worden geholpen het gevoel krijgen dat aan hen een gunst is verleend die dankbaarheid veronderstelt. Dit is voor hen dan weer een bevestiging van hun afhankelijkheid (Grootegoed 2013).

3.1.4 Kwaliteit van hulpverleners

Mensen zijn doorgaans geneigd het liefst om te gaan met mensen die op henzelf lijken (leeftijd, sociaaleconomische status en dergelijke). Dit kan de hulp aan kwetsbare burgers in de weg staan. Wie weinig van zichzelf herkent in kwetsbare mensen is daardoor minder geneigd hen te helpen. Daarnaast is het zo dat sommige kwetsbare mensen (bijvoorbeeld mensen met een beperking) ook een bepaalde mate van onbeholpenheid van de maatschappij ervaren om op een gepaste wijze met hen om te gaan. Dit vergroot bij deze kwetsbare mensen de wens naar een professionele omgang (Grootegoed 2013).

Er zijn groepen kwetsbare mensen die voor veel vrijwilligers te moeilijk of te wispelturig zijn om te helpen (Verplanke 2013). Dit zijn bijvoorbeeld mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking. Deze kwetsbare mensen hebben zelf vaak geen netwerk en het 'eigen kracht'-verhaal gaat voor hen niet op. Zij zijn dus aangewezen op hulp van anderen, veelal professionals.

Bij contacten tussen kwetsbare en weerbare burgers kan er sprake zijn van een gebrek aan 'wederkerigheid'. Dit houdt in dat kwetsbare mensen minder goed in staat zijn iets terug te doen voor de hulp die zij ontvangen. Kwetsbare mensen kunnen zich daar ongemakkelijk over voelen, maar dit geldt ook voor de helper(s). Als je meer vraagt dan je geeft kunnen mensen het gevoel krijgen dat ze bij iemand in het krijt staan (<http://www.movisie.nl>). Vrijwilligers die zelf ook 'iets hebben (gehad)' kunnen dit echter beter verdragen. Hierdoor kunnen zich vrijwilligers aanmelden die zelf een beperking hebben en soms eigenlijk tot de doelgroep van kwetsbare mensen behoren (Van Bochove et al 2013).

Hulp aan kwetsbare burgers stelt vrij hoge eisen aan vrijwilligers. Naast communicatieve eigenschappen moet een vrijwilliger ook zelfkennis hebben, assertief zijn en bij voorkeur kennis hebben van procedures in de GGZ. Een ideale vrijwilliger heeft dezelfde kennis en vaardigheden als de professional (Van Bochove et al 2013).

In een studie van Linders (2010) kwam naar voren dat in relatief zwakke buurten mensen met fysieke of sociale problemen vooral elkaar op de been helpen ('de lamme helpt de blinde'). Het is dus niet zo dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen.

Daarnaast worden kwetsbare mensen vaker geholpen door mensen die familieleden met een beperking hebben of door mensen die in de zorg werken. Om meer weerbare vrijwilligers te werven voor hulp aan kwetsbare burgers is het daarom van belang dat er bij de contacten duidelijke begrenzingen zijn in bijvoorbeeld tijd of een duidelijke rol (Bredewold et al 2013).

3.1.5 De moderne vrijwilliger

Gemeenten willen het liefst dat vrijwilligers zich voor langere tijd inzetten voor de buurt en voor kwetsbare burgers. Dat vereist dus continuïteit in het contact met kwetsbare burgers. Dit staat echter haaks op de trend onder vrijwilligerswerk. Moderne vrijwilligers zetten zich vaak beperkt in en doen dat niet jaren achtereen (Bredewold et al 2013). Er zullen op deze manier dus niet snel duurzame relaties tot stand worden gebracht. Volgens Linders (2010) willen vooral jongere mensen zich tegenwoordig liever niet meer vastleggen. De bereidheid tot structurele hulp is iets dat zich beperkt tot de kring van familieleden en goede vrienden.

De overheid veronderstelt dat burgers steeds meer bereid zijn zich in te zetten als vrijwilliger en dat mensen die nog niet actief zijn, dat wel willen worden. Er wordt dus gerekend op een actieve (handelende) solidariteit (bijvoorbeeld burenhulp). Vrijwilligers stellen tegenwoordig echter meer voorwaarden dan vroeger. Naast de beperkte tijd die men zich wil in-

zetten en de wens voor een duidelijke rol of taak is ook erkenning van belang. Vrijwilligers doen minder snel jaar in jaar uit vrijwilligerswerk zonder perspectief op bijvoorbeeld een betaalde baan of erkenning (Kampen 2013).

3.1.6 Sociale cohesie buurthulp

Het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt wordt doorgaans gezien als belangrijk. De gedachtegang is dat het versterken van de verbinding tussen bewoners de onderlinge hulp bevordert. Volgens Linders (2010) is het echter onduidelijk hoe het verband tussen buurtcohesie en informele zorg in elkaar zit en in welk opzicht buurtinterventies leiden tot meer zorgzaamheid in de buurt. Projecten die sociale cohesie willen bevorderen lijken nauwelijks tot meer burenhulp te leiden.

Mensen zijn wel bereid informele zorg te verlenen (en doen dat vaak ook), alleen gebeurt dat niet vaak aan buurtgenoten, maar aan mensen die deel uitmaken van hun sociale netwerk (familieleden en vrienden). Buurtbewoners kunnen elkaar wel helpen, maar dat gebeurt een-op-een op basis van een persoonlijke relatie. De fysieke nabijheid en de persoonlijke band tussen individuele burens zijn belangrijker voor het tot stand komen van een hulprelatie dan een op de buurt betrokken gemeenschapsgevoel. Op buurtniveau is de fysieke afstand tussen mensen klein, maar kan de sociale afstand groot zijn. Daarnaast kan de fysieke afstand weer groot zijn tussen mensen die elkaar goed kennen. Voor kwetsbare mensen die voor hulp zijn aangewezen op de buurt kan dit zeer nadelig uitpakken.

3.2 Kansen voor vrijwillige inzet voor kwetsbare groepen

Naast de bedreigingen voor het vinden van vrijwilligers voor hulp aan kwetsbare mensen zijn er ook kansen. Deze kansen worden niet altijd gezien, omdat ze op het eerste oog niet heel evident overkomen.

3.2.1 Aansluiten bij motivatie

Als gemeenten mensen willen werven voor inzet in de wijk, is het belangrijk na te gaan wat mensen beweegt om vrijwilligerswerk te doen. Is het de behoefte nuttig bezig te zijn of is het de behoefte aan sociale contacten die mensen motiveert? Wil men zijn kans op betaald werk vergroten of heeft men behoefte aan persoonlijke ontplooiing? Het aansluiten bij de motivatie van de vrijwilliger is een kritische succesfactor.

3.2.2 Onbekendheid met vrijwilligerswerk

In de Monitor Sociaal 2013 van Onderzoekcentrum Drechtsteden is gepolst of de mensen in de Drechtsteden die geen vrijwilligerswerk doen (of niet actief in de buurt zijn) bereid zijn dit in de toekomst wel te doen. Er is een kleine groep die ja zegt (8% met betrekking tot vrijwilligerswerk en 4% voor actief in de buurt zijn) en een grote groep die nee zegt (40% voor vrijwilligerswerk en 45% voor actief in de buurt zijn). Voor zowel vrijwilligerswerk als 'actief in de buurt zijn' blijft er echter een grote restgroep over van ruim 50% die aangeeft dit misschien te willen gaan doen (een kleine 40%) of dit niet weten (bijna 15%).

Veel mensen die geen vrijwilligerswerk doen geven tijdgebrek als (voornaamste) reden. Daarnaast zijn er mensen die verwijzen naar hun gezondheid of hun leeftijd. Er is echter ook een groep die aangeeft niet te weten wat er mogelijk is (13% van de mensen die geen vrijwilligerswerk doen en 11% die niet actief in de buurt zijn). Onder de mensen die geen

vrijwilligerswerk verrichten is er een kleine groep (ongeveer 5%) die aangeeft hiervoor niet gevraagd te zijn. Deze mensen vormen een groep waarop een gemeente zou kunnen inspelen. Dit geldt ook (maar waarschijnlijk in wat mindere mate) voor de groep die aangeeft dat vrijwilligerswerk of actief zijn in de buurt hen niet aanspreekt. Het kan zijn dat onbekendheid hierbij ook een rol speelt.

3.2.3 Aanbod soms groter dan de vraag

Mensen die hulp nodig hebben durven dit niet altijd te vragen. Ze vinden dat ze zelfstandig moeten zijn en voelen dat als een maatschappelijke norm om vraag en aanbod van hulp samen te brengen. Op verschillende websites is het aanbod aan vrijwilligers vaak ook groter dan de vraag. Volgens Linders (2010) is deze vraagverlegenheid een grotere belemmering voor het tot stand komen van informele zorg dan een gebrek aan hulpbereidheid van buuren, vrienden en bekenden.

3.2.4 'Glijbanen'

Veel mensen willen iets betekenen voor anderen of de samenleving, maar weten niet hoe en zijn bang zich op te dringen. Er zijn 'glijbanen' nodig ofwel omstandigheden waardoor mensen als vanzelf in het vrijwilligerswerk 'glijden', zoals ouders met schoolgaande kinderen, die gevraagd worden te helpen op school. 'Glijbanen' kunnen zijn: vrijwilligerswerk in werktijd, vrijwilligerswerk in ruil voor uitkering en maatschappelijke stage. Verder is het belangrijk mensen persoonlijk te vragen voor vrijwilligerswerk en kan gedacht worden aan het benutten van 'triggers' als een verhuizing, wisseling van baan of pensioen (Tonkens 2011, [vrijwilligerswerk](#)).

3.2.5 Participatiewet

Op 1 januari 2015 gaat de Participatiewet in. Gemeenten worden hiermee verantwoordelijk voor een grote groep mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Het kabinet wil met de Participatiewet dat zo veel mogelijk mensen volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. Bij voorkeur via een reguliere baan, maar als dat (nog) niet mogelijk is, door op andere manieren (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk) te participeren. De Participatiewet is daarmee behalve een bedreiging (paragraaf 3.1.1) ook een kans.

De doelgroep van de Participatiewet bestaat uit mensen uit de bijstand en mensen met een arbeidsbeperking. Deze doelgroep is zeer divers. Activering is voor deze doelgroep belangrijk. Bovendien kan dit kansen bieden voor vrijwillige hulp in de wijk. Het is zaak op individueel niveau te achterhalen wat deze mensen kan motiveren vrijwilligerswerk te doen en ook welk werk voor hen geschikt zou kunnen zijn. Eventueel kunnen cursussen of trainingen voor specifieke functies worden aangeboden, bijvoorbeeld buurtvaders, activiteitenbegeleider of ouderenadviseur.

Gemeenten kunnen nu al mensen met een uitkering vragen om maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten als tegenprestatie voor de uitkering, maar hiervoor komt een wettelijke basis in de Participatiewet per januari 2015.

3.2.6 Vrijwilligers moeten gevraagd worden

Uit een onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Van der Klein et al 2013) blijkt dat vrijwilligerswerk als wederdienst over het algemeen positief ervaren wordt, ook bij die mensen die er aanvankelijk nogal sceptisch tegenover staan. Wel verbinden vrijwilligers daar als

voorwaarde aan dat zij duidelijkheid willen en een keuze hebben in het soort wederdienst dat ze gaan doen.

Van der Klein et al (2013) zien veel toekomstpotentieel voor vrijwilligerswerk als wederdienst. Hiervoor is echter wel vaak een 'dringende uitnodiging' nodig. Vrijwilligers willen gevraagd worden, maar daarnaast is ook enige drang en dwang effectief. Meer dan de helft van de vrijwilligers geeft namelijk te kennen dat zij het werk zonder de verplichting niet zouden hebben gedaan. Een goede introductie en voorbereiding van deze vrijwilligers is van groot belang voor een goede uitvoering.

Voor de wat oudere vrijwilligers (senioren) is er niet zoets als een dienstplicht voor senioren, maatschappelijke stage of werken naar vermogen. Daarom is het voor hen belangrijk dat zij 'verleid' worden voor het doen van vrijwilligerswerk (of zich actief in te zetten in de buurt). De kansen hierbij liggen vooral bij het feit dat voor senioren vrijwillige inzet vaak een belangrijk deel van hun leven is of kan worden.

Ook uit de studie van Linders (2010) volgt dat veel buurtbewoners wel bereid zijn om burens te helpen, maar dat zij doorgaans wachten tot ze gevraagd worden. De bereidheid tot hulp wordt niet omgezet in daadwerkelijke hulp zolang er niet naar wordt gevraagd. Linders noemt dit 'latent' buurschap. Naast een vraagverlegenheid bestaat er dus ook een handelingsverlegenheid.

3.2.7 Scholing en ontwikkeling

Door de vergrijzing en individualisering zal de groep kwetsbare mensen de komende jaren toenemen. Er zal daardoor ook een groeiende behoefte zijn aan vrijwilligers die zich voor deze mensen willen inzetten. Door de kwetsbaarheid van deze groep mensen en de grote verantwoordelijkheid van dit type vrijwilligerswerk is een zorgvuldige werving, koppeling, begeleiding en scholing van deze vrijwilligers noodzakelijk. Sommige mensen willen wel vrijwilligerswerk doen als ze daarmee de kans krijgen zichzelf te ontwikkelen. Om deze mensen te verleiden vrijwilligerswerk te gaan doen, kan scholing worden ingezet (een voorbeeld is te zien bij Hospicegroep Alphen-Nieuwkoop, www.hospicegroepalphennieuwkoop.nl, waar vrijwilligers een introductie cursus van 7 dagdelen volgen). Vrijwilligers die aldus erkend verworven competenties hebben opgedaan, kunnen dit weer opnemen op hun curriculum vitae (Boss et al 2011). Vrijwilligers worden zo ook beter gemotiveerd en blijven langer gebonden aan het vrijwilligerswerk.

3.2.8 Positieve effecten van vrijwilligerswerk

Mensen die vrijwilligerswerk doen zijn vaker gelukkig en tevreden dan mensen die dit niet doen (Mars, Schmeets 2011). Daarnaast is het zo dat mensen gelukkiger en tevreden zijn als ze (meer) contact hebben met burens en als ze vinden dat de buurt waarin ze leven een prettige buurt is. De sfeer in de buurt en een prettige omgang met burens/buurtgenoten is dus een belangrijke factor die (mede) bepaalt hoe mensen zich in de buurt voelen. Deze factoren dragen bij aan de sociale samenhang in een buurt. Het is dus van belang te realiseren dat vrijwillige inzet voor kwetsbare mensen zowel positieve effecten heeft voor de vrijwilligers, de kwetsbare mensen als voor de buurt.

4 Samenwerking formele en informele zorg

Voor een goede hulpverlening is het belangrijk dat er een goede samenwerking is tussen alle partijen die bij de hulp betrokken zijn: cliënt, mantelzorgers, vrijwilliger en professional. Dit wordt ook wel 'samenspel' genoemd.

4.1 Mantelzorgers en professionals

Mantelzorgers zijn als eerste betrokken bij de hulp aan de cliënt. Het is belangrijk dat professionals hiervoor oog hebben en aansluiten bij gewoonten en wensen van de mantelzorgers en cliënten. Samenspel met mantelzorgers is geen instrumentele aangelegenheid. Mantelzorgers moeten zich vooral en allereerst welkom en gezien voelen door de verzorgers van hun dierbare. Zo kan de communicatie- en informatievoorziening perfect op orde zijn, maar als het gevoel voor elkaar er niet is en de warmte ontbreekt, zal het samenspel altijd mankementen blijven vertonen. Gewoon persoonlijk contact is voor de meeste mensen toch de belangrijkste en meest doorslaggevende factor in het samenspel (Royers et al 2010).

Voor het samenwerken met mantelzorgers heeft het Expertisecentrum Mantelzorg het SOFA-model ontwikkeld, vanuit het oogpunt van de professional. Uitgangspunt in de samenwerking met mantelzorgers is dat zij vier rollen kunnen vervullen: collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, wisselt per moment. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen: Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen:

- **Samenwerken - de mantelzorgers als collega van de professional of partner in de zorg.** Mantelzorgers kunnen worden gezien als collega's omdat ook zij zorg verlenen. In dat geval is het belangrijk om samen te werken: wat zijn verwachtingen en wat wil de mantelzorgers graag zelf doen? Geef de mantelzorgers de juiste informatie over de zorg of aandoening en de ziekte om echt als collega te kunnen fungeren.
- **Ondersteunen - de mantelzorgers als cliënt.** Als de zorg te zwaar wordt voor de mantelzorgers kan deze soms ook zelf cliënt worden. In dat geval is het belangrijk om dat te signaleren en de mantelzorgers te ondersteunen. Vraag aan mantelzorgers ook hoe het met hen gaat en verwijs eventueel door naar een steunpunt mantelzorg.
- **Faciliteren - de mantelzorgers als naaste.** Een rol die de mantelzorgers natuurlijk continu vervult is die van naaste. Mantelzorgers zijn bijvoorbeeld partner, ouder, kind, familie of vriend. Als beroepskracht is het belangrijk om hiervoor oog te hebben en deze relatie te faciliteren. Bijvoorbeeld door aandacht te hebben voor privacy.
- **Afstemmen - de mantelzorgers als expert.** Tot slot kan een mantelzorgers gezien worden als expert. De mantelzorgers heeft (vaak) al lang een relatie tot de zorgvrager en heeft daardoor veel weet van zijn of haar wensen en gewoonten. Denk aan hobby's, favoriete eten of tijd van slapen gaan. Op deze punten is het belangrijk om af te stemmen met de mantelzorgers.

bron: [Expertisecentrum Mantelzorg](#)

Door het belang van de inbreng van familie en het bredere sociale netwerk, moeten beroepskrachten meer gaan optreden als coach, achterwacht en vraagbaak. Voor hen gaat het van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' (Scholten 2012).

4.2 Vrijwilligers en professionals

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de welzijnszorg voor cliënten en doen soms ook zorghandelingen. Goede afstemming tussen professionals en vrijwilligers is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat vrijwilligers goed op de hoogte zijn van welke zorgtaken zij wel of niet kunnen en mogen doen. De wensen van de cliënt en de persoonlijke grenzen van de vrijwilliger zijn hierbij ook belangrijk.

Aan de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers zitten vier aspecten, ook wel WIFA genoemd: Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen:

- **Waarderen** - waardering en respect realiseren tussen vrijwilligers en beroepskrachten.
- **Informeren** - informeren van vrijwilligers over zaken met betrekking tot cliënten, uitvoering van taken en organisatie.
- **Faciliteren** - faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers.
- **Afstemmen** - afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken met betrekking tot cliënten en werkzaamheden.

bron: [Zorg Beter met Vrijwilligers \(Vilans en MOVISIE\)](#)

Om te zorgen dat vrijwilligers hun taken veilig en verantwoord kunnen uitvoeren is het van belang dat de organisatie beschrijft wat iemand moet weten en kunnen om een bepaalde taak uit te voeren. Vrijwilligers kunnen bepaalde taken vooraf aanleren. In en uit de rolstoel helpen, ondersteunen bij het lopen en eten, bij toiletbezoek, zelfs medicatie geven kan tot de mogelijkheden behoren. Zeker als het gaat om zorghandelingen die zijn gekoppeld aan een welzijnsactiviteit (Scholten, Van Dijk 2012).

In het door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gefinancierde project 'Zorg beter met vrijwilligers' is een handreiking voor een protocol ontwikkeld om aan te geven wat vrijwilligers moeten weten, moeten kunnen en waarover ze moeten beschikken (Scholten, Van Dijk 2012). Deze handreiking is gemaakt voor de langdurende zorg, maar kan handvatten bieden voor hulp in de wijk.

4.3 Mantelzorgers en vrijwilligers

Net als bij de professionals is het belangrijk dat vrijwilligers oog hebben voor de positie van de mantelzorger. Mantelzorgers kunnen moeite hebben de verzorgde alleen te laten met de vrijwilliger of het moeilijk vinden de zorg over te laten aan een vrijwilliger. Mantelzorgers willen voorafgaand aan de eventuele hulp eerst goed kennismaken met de vrijwilliger, bij voorkeur bij de verzorgde thuis. Voor een goede samenwerking is het van belang dat mantelzorger en vrijwilliger ook dezelfde verwachtingen hebben over de te verlenen hulp.

Vrijwilligers kunnen volgens mantelzorgers worden ingezet wanneer het gaat om praktische zaken (bijvoorbeeld bij boodschappen en vervoer), sociale activiteiten (spelletje doen, praatje maken, winkelen, uit eten gaan en dergelijke), educatieve activiteiten (bijvoorbeeld met de computer) en overdag oppassen. Mantelzorgers vinden het daarbij van belang dat

vrijwilligers relevante (werk)ervaring hebben (bijvoorbeeld als mantelzorger) en dat de vrijwilliger voldoende deskundig is om met de verzorgde om te gaan (Nienhuis et al 2011).

4.4 Mogelijke knelpunten bij samenwerking

Het samenspel tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals lijkt nog te weinig van de grond te komen. Dit heeft te maken met de volgende knelpunten:

- Ten onrechte wordt aangevoerd dat wettelijke regels in de weg staan. Zorgorganisaties voelen zich verantwoordelijk en zijn daarom angstig voor fouten en eventuele reputatieschade. Ze lijken daarom te kiezen voor zekerheid en beperken van inzet van vrijwilligers. Zorghandelingen van familieleden zijn hun eigen verantwoordelijkheid, waar dan ook. Voor vrijwilligers geldt dat als ze vaardigheden hebben, ze voorbehouden medische handelingen mogen verrichten.
- In onderzoeken naar buurthulpprojecten komt naar voren dat er soms vertraging ontstaat wanneer een professionele organisatie (bijvoorbeeld een welzijnsinstelling) meekijkt. Vanuit deze organisaties is er weinig continue aandacht in de voorbereiding en borging met als resultaat enthousiaste bewoners in de wachtstand. Een groot deel van de voorbereidingstijd zit dan in afstemming en overleg en veel minder in het bewust keuzen maken voor een effectieve aanpak. Bij een buurthulpproject in IJsselstein kwam naar voren dat professionals beter een ondersteunende rol kunnen spelen en zo veel mogelijk overlaten aan de vrijwilliger (<http://www.movisie.nl>).
- De professionaliseringsslag in de zorg waarbij bekwaamheden en bevoegdheden steeds specifiek omschreven worden, rijmt moeilijk met meer ruimte voor samenspel met informele zorgverleners. Waarom mag een mantelzorger of vrijwilliger bepaalde handelingen wel uitvoeren, waarvoor je als beroepskracht een opleiding moet hebben gevolgd? Naast de scepsis van professionals staat die van de mantelzorgers en vrijwilligers. Zij zijn niet altijd enthousiast om zorgtaken uit te voeren. Voor hun gevoel mogen ze nu 'de gaten in de zorg' gaan opvullen (Scholten 2012).
- De werelden van familieleden en naasten, vrijwilligers en beroepskrachten zijn nog te veel gescheiden. Daar moet meer verbinding tussen zijn. Dit kost tijd. Het vraagt om een andere beroepshouding. Ook het management moet zich daarop aanpassen (Scholten 2012).

4.5 Vervaging grens tussen vrijwilligers en professionals

Overheden hopen op vrijwilligers die professionals werk uit handen kunnen nemen. Vrijwilligers krijgen zo een iets andere rol dan in het verleden gebruikelijk was. Dit vraagt veel van vrijwilligers (paragraaf 3.1.4). Er kan daardoor een zekere grensvervaging komen tussen vrijwilligers en professionele organisaties. Professionals werken deze grensvervaging zelf ook in de hand als zij goed gekwalificeerde vrijwilligers willen (Van Bochove et al 2013).

Wanneer vrijwilligers meer gaan doen heeft dit gevolgen voor de verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals. De vrijwilligers zullen dan ook meer zelfstandig doen, en niet alleen maar uitvoeren wat hen gezegd wordt. Een grotere betrokkenheid en verantwoordelijkheid van vrijwilligers leidt ook tot de behoefte aan meer zeggenschap (Arcon, Vilans 2013).

Volgens Boss et al (2011) verandert de grens tussen professionele en vrijwilligersorganisaties en is er sprake van een opmars van hybride organisaties. Het feit dat professionele or-

organisaties met minder geld toe moeten dwingt hen er ook toe om meer met vrijwillige medewerkers en andere vrijwilligersorganisaties samen te werken. Ook verandert de grens doordat vrijwilligersorganisaties een professionaliseringsslag moeten maken doordat burgers mondiger en veeleisender worden. Meer samenwerken met professionele organisaties ligt dan voor de hand.

Desondanks is er wel het een en ander te zeggen voor een duidelijke grens tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Van Bochove et al (2013) wijzen erop dat professionals beter in staat zijn om afstand te bewaren. Het is belangrijk professionals verantwoordelijk stellen voor het werven, behouden en het aansturen van vrijwilligers. Volhardende professionals zijn bij uitstek degenen die succesvolle vrijwilligers kunnen krijgen.

In sommige gemeenten, zoals in Dordrecht (project thuisbegeleiding voor risicogezinnen) en Eindhoven (project dagbesteding voor mensen met een beperking) werken, vrijwilligers en professionals samen door een taakverdeling. Vrijwilligers nemen een deel van de taken van de professionals over. Professionals op hun beurt kunnen zich dan bezighouden met specifieke taken of doelgroepen (bijvoorbeeld het begeleiden van 'zware' cliënten) (Van Bochove et al 2013).

4.6 Netwerkversterking

De afgelopen jaren zijn er goede ervaringen opgedaan met werkwijzen om netwerken te versterken. Behalve dat cliënten en hun sociale netwerk hierdoor zelf meer de regie houden over de hulp, kunnen deze werkwijzen de relatie tussen informele steun en professionele ondersteuning versterken.

Professionals hebben soms de neiging te snel of te veel zorg te bieden. In veel gevallen is de cliënt beter geholpen met steun van mensen in de eigen omgeving, het zogeheten sociale netwerk. Dat blijkt onder andere uit resultaten van 'Proeftuin Maassluis'. Het is belangrijk vraag en aanbod goed te verbinden. Met geringe hulp van professionals kunnen cliënten en hun netwerk veel hulpvragen zelf oplossen ([In voor zorg, onbezorgd thuiswonen](#)). Verschillende werkwijzen kunnen hiervoor worden ingezet, bijvoorbeeld Sociale Netwerkstrategieën of [Sociale Netwerkversterking](#) (MEE), Natuurlijk, een netwerkcoach ([Mezzo](#)) en [Community Support](#) (MOVISIE).

5 Voorbeelden ter inspiratie

Veel gemeenten zoeken naar voorbeelden om vrijwillige inzet vorm te geven en te ondersteunen. In de sociale sector zijn weinig voorbeelden die op basis van onderzoek effectief kunnen worden genoemd. De voorbeelden in dit hoofdstuk zijn daarom vooral bedoeld als inspiratie.

5.1 Werving en behoud vrijwilligers

Bij werving van vrijwilligers werkt de persoonlijke benadering het beste. Dat illustreren onderstaande voorbeelden.

5.1.1 De Bijspringer

Aanleiding/probleemstelling

Het project is ontwikkeld door welzijnsorganisatie Stichting Scala. Aanleiding daarvoor zijn twee signalen. Ten eerste signaleerde Scala dat de vraag naar vrijwilligers naar verwachting zou stijgen terwijl de beschikbaarheid van vrijwilligers naar verwachting daalt. Ten tweede was het potentieel aan nieuwe vrijwilligers vrij groot: van de mensen die nog geen vrijwilliger zijn overwoog een derde vrijwilligerswerk te gaan doen. Op basis van deze uitkomsten is Scala op zoek gegaan naar een manier om vrijwilligers te werven en te binden. De Bijspringer is vervolgens via een pilot ontwikkeld.

Inhoud/aanpak

Het doel van De Bijspringer is het versterken van het vrijwilligerswerk in een wijk, buurt, gemeente of regio. De initiatiefnemer, veelal een welzijnsorganisatie, vormt met reeds geworven vrijwilligers een Bijspringerteam dat enquêtes afneemt bij alle bewoners uit een wijk of dorp, om te inventariseren of mensen vrijwilligerswerk zouden willen doen en zo ja, welk type werk. Na de inventarisatie wordt een vrijwilligerssteunpunt opgericht. Van daaruit koppelen steunpuntvrijwilligers potentiële vrijwilligers aan vacatures bij organisaties in de omgeving.

Het is een manier om meer vrijwilligers te werven en tegelijkertijd de betrokkenheid bij de wijk, buurt, gemeente of regio te versterken.

Doelgroep

Vrijwilligers, burgers in de wijk, buurt, gemeente of regio (er zijn speciale varianten voor moeilijker te bereiken groepen).

Locatie

Nederland, onder andere in verschillende gemeenten in Friesland en in Nieuwegein.

Resultaten

Er is veel enthousiasme voor de 'outreaching' werkwijze. Juist door bij mensen langs te gaan blijken mensen meer vrijwilligerswerk te kunnen en te willen doen dan verwacht. Ook zijn mensen geïnteresseerd in de informatie van de enquêteurs over variatie van en (flexi-

bele) mogelijkheden in het vrijwilligerswerk. Uit monitoring blijken jaarlijks 100 tot 200 vrijwilligers actief te zijn geworden.

De werkzame elementen zijn:

- lokale aanpak: per wijk, dorp, regio;
- persoonlijke benadering van burgers;
- laagdrempeligheid (organisatie bestaat uit vrijwillige dorps-/wijkgenoten);
- organisaties een 'grotere vijver' geven om uit te vissen;
- specifieke wervings- en begeleidingsmethoden voor bijzondere groepen;
- gerichtheid op flexibiliteit van burgers en organisaties;
- brede bekendheid geven aan vrijwilligerswerk via bezoeken en campagnes;
- aanvullend op bestaand aanbod;
- samenwerking met bestaande organisaties.

Bron

[MOVISIE De Bijspringer](#)

Vergelijkbaar initiatief

[Bronmethodiek](#)

[Buurtkracht in beeld](#)

5.1.2 Meer vrijwilligers in kortere tijd

Aanleiding/probleemstelling

Sportverenigingen noemen het tekort aan vrijwilligers het grootste knelpunt. Veel sportverenigingen hebben moeite met het werven en behouden van vrijwilligers en ze hebben daarvoor zelf geen pasklare oplossing. Sportservice Noord-Holland heeft daarom in 2008 een methodiek hiervoor ontwikkeld.

Inhoud/aanpak

Het traject 'Meer vrijwilligers in kortere tijd' (MVKT) bestaat uit vier workshops, een stappenplan en intensieve begeleiding bij de uitvoering van dat stappenplan. MVKT neemt per traject vier maanden in beslag en de workshops en uitvoering van het stappenplan lopen naast elkaar. Van de verenigingen die kiezen voor het traject, nemen twee of drie (bestuurs)leden deel aan de workshops. Om in korte tijd een toename in het aantal vrijwilligers te bewerkstelligen bestaat het stappenplan onder andere uit de volgende vijf stappen:

- het vrijwilligerswerk binnen de vereniging positief voor het voetlicht brengen, en de leden bekend maken met de wervingsactie die gaat komen;
- alle bestaande vrijwilligerstaken in kaart brengen en een vacaturelijst maken;
- een e-mail of brief versturen naar alle leden en ouders van jeugdleden met een aankondiging dat ieder lid en iedere ouder benaderd gaat worden voor vrijwilligerswerk;
- ieder lid bellen of persoonlijk aanspreken met de vraag of deze zich wil inzetten voor de vereniging;
- de nieuwe vrijwilligers hun taak geven.

Doelgroep

Sportverenigingen die vrijwilligers zoeken, maar ook andere verenigingen en organisaties die vrijwilligers nodig hebben.

Locatie

Noord-Holland, Zuid-Holland, Midden-Nederland. Sportservice Zuid-Holland biedt de training ook aan andere organisaties dan sportverenigingen aan, bijvoorbeeld via Stichting Welzijn Midden-Delfland.

Resultaten

De methodiek levert gegarandeerd meer vrijwilligers op. Meer dan 80% van de leden van sportverenigingen blijkt met deze methode bereid tot vrijwilligerswerk en alle verenigingen die hebben meegedaan, waren in staat hun vrijwilligerstekort op te lossen.

Deze innovatieve en succesvolle methode werd genomineerd voor de Nationale Sport Innovatie Prijs 2010.

Bron

[Sportservice Noord-Holland](#)

[Sportservice Zuid-Holland](#)

[Meer vrijwilligers in kortere tijd](#)

5.1.3 Senioren voor ... uw gemeente

Aanleiding/probleemstelling

Pensionering luidt een nieuwe levensfase in, die zich kenmerkt door een grote persoonlijke vrijheid wanneer wat wordt ondernomen. Uit de praktijk blijkt dat veel mensen openstaan voor nieuwe activiteiten. Gepensioneerden hebben veel kennis, kunde en ervaring opgedaan in hun leven. Deze kennis en vaardigheden willen zij vaak blijven inzetten. Een manier hiervoor is maatschappelijke (vrijwillige) inzet. Organisaties weten potentiële vrijwilligers echter niet altijd te bereiken. Potentiële gepensioneerde vrijwilligers weten op hun beurt soms niet welke mogelijkheden er zijn en willen bovendien gevraagd worden om zich in te zetten. Bureau Senia in Hilversum heeft daarom de methode 'Senioren voor ... uw gemeente' ontwikkeld om senioren en vrijwilligersorganisaties te matchen.

Inhoud/aanpak

Tijdens een bijeenkomst voor senioren van 63 en 64 jaar presenteren vrijwilligersorganisaties hun aanbod en vertellen oudere vrijwilligers over hun ervaring. De levensfase en wensen van de doelgroep staan hierbij centraal. De methode wordt al in veel gemeenten uitgevoerd. Hierbij werken de gemeente, welzijnsorganisatie en waar mogelijk een vrijwilligerscentrale samen.

Doelgroep

Alle inwoners van een gemeente van 63 en 64 jaar.

Locatie

De methode wordt in een groot aantal gemeenten uitgevoerd. De methodiek is voor het eerst gebruikt in Tilburg. Daarna is deze doorontwikkeld in opdracht van IVO Zuid-Holland (en uitgevoerd in onder andere Papendrecht, Leiden, Oegstgeest, Schiedam) en ook toegepast in Utrecht en Overijssel.

Resultaten

Het algemene beeld is dat tijdens de meeste bijeenkomsten het aantal deelnemers schommelt tussen 40 en 120 en dat het aantal matches dat direct gerealiseerd wordt, varieert van 5 tot 15. Organiserende coördinatoren vinden de praktische toepasbaarheid van de methode

de goed. Ze vinden een goede samenwerking tussen betrokken partijen cruciaal voor een succesvolle uitvoering.

Deelnemende senioren geven in evaluaties aan dat ze door deze bijeenkomst beter zicht hebben gekregen op de mogelijkheden voor vrijwillige inzet in hun gemeente. De verhalen van oudere vrijwilligers vinden zij zeer waardevol. Er is geen effectonderzoek naar de methode bekend.

Bron

[MOVISIE \(senioren voor uw gemeente\)](#)

Vergelijkbare initiatieven

[Nestorproject](#)

[Ongekend talent](#)

5.2 Vrijwilligersbemiddeling

Vanwege de actuele beleidsontwikkelingen zijn er veel nieuwe initiatieven voor vrijwilligersbemiddeling, zoals vraag- en aanbodwebsites. Ook in nieuwe situaties blijft overigens de meer traditionele aanpak ook actueel voor vrijwilligersbemiddeling.

5.2.1 Websites om vraag en aanbod vrijwillige hulp samen te brengen

Aanleiding/probleemstelling

Door bezuinigingen en veranderingen in de samenleving is de verwachting dat mensen vaker een beroep moeten doen op hun eigen omgeving voor zorg en ondersteuning. De rol van technologie speelt hierbij een steeds grotere rol. Er zijn diverse websites ontwikkeld om inwoners te helpen de juiste hulp te vinden. WeHelpen is een burgerinitiatief dat is ondersteund door grote partijen. Een inwoner in Enschede kwam op het idee via een website zorg te ruilen en zo is WeHelpen ontstaan. WeHelpen is een fusie van Caire en Helpjemee.

Inhoud/aanpak

WeHelpen is een online marktplaats voor het vinden en verbinden, organiseren en delen van hulp. Burgers kunnen met www.wehelpen.nl hulp vragen en aanbieden, maar ook hulp organiseren binnen een hulpnetwerk van familie en vrienden. WeHelpen is een laagdrempelig middel om te zorgen dat mensen elkaar vinden en dat elkaar helpen weer vanzelfsprekend wordt.

WeHelpen is een coöperatie en de website 'Wehelpen' wordt dankzij de inzet van leden en ambassadeurs van de coöperatie gratis aangeboden aan iedere inwoner van Nederland.

De coöperatie WeHelpen is opgericht door Achmea, BureauVijftig, CZ, Menzis, PGGM, Rabobank, The Caretakers en VitaValley. WeHelpen stimuleert het bieden van hulp en het helpen van elkaar via de website www.wehelpen.nl.

Doelgroep

Alle inwoners van Nederland die hulp nodig hebben en/of willen aanbieden en/of willen organiseren en plannen.

Locatie

Internet.

Resultaten

De website 'WeHelpen' heeft in november 2013 de prijs voor het meest innovatieve zorg-idee van 2013 gewonnen, ofwel de Accenture Innovation Award.

Bij WeHelpen zijn landelijk meer dan 2.000 aanbieders van hulp en bijna 1.000 hulpvragers. Het aantal matches is bij WeHelpen niet bekend, omdat gebruikers dit zelf regelen. Wel is duidelijk dat via deze manier van bemiddelen meer jongeren worden bereikt. Resultaten van het vergelijkbare initiatief Zorgvoorelkaar laten zien dat er meer mensen informele zorg bieden (30-40% meer vrijwillige inzet), dat de helft van de aangemelde vrijwilligers jonger is dan 40 jaar en dat deze website zelfredzaamheid stimuleert (40% van de hulpvragen komt van particulieren).

Ook bij Hulpinjebuurt worden meer jonge vrijwilligers bereikt. Enkele cijfers over Hulpinjebuurt in Westland: in totaal heeft Westland Hulpinjebuurt 144 gebruikers, dit zijn zowel mensen die zich aanbieden als hulpvragers. Er zijn 73 matches tot stand gekomen. Daarvan zijn 29 matches goedgekeurd, 21 afgekeurd en 23 matches nog niet afgerond. Mensen keuren soms een match af omdat de afstand te ver is (ze hebben van te voren niet gekeken in welke kern de vraag was), soms bieden meerdere mensen zich tegelijkertijd aan en heeft iemand maar hulp van een persoon nodig, en soms zie je in de mailwisseling dat bijvoorbeeld de vraag niet duidelijk was.

Een aandachtspunt bij deze vorm van bemiddeling is de veiligheid en het vertrouwen dat vragers hebben in de aanbieders van hulp. Een goed systeem waaruit blijkt dat je mensen kunt vertrouwen ontbreekt vaak (Van de Maat 2013).

Bron

[Prijs voor WeHelpen](#)

[WeHelpen](#)

[Expertisecentrum Mantelzorg \(Zorgruil in Enschede\)](#)

[Presentatie Zorgvoorelkaar](#)

Vergelijkbare initiatieven

[Zorg voor Elkaar](#) (deze website is voor hulpvragers, vrijwilligers en professionals)

[Hulp in je buurt](#)

[TijdvoorElkaar](#) (paragraaf 5.5)

5.2.2 Vrijwilligerscentrale

Aanleiding/probleemstelling

Op grond van de Wmo hebben gemeenten de taak vrijwilligers te ondersteunen. In veel gemeenten gebeurt dit via een vrijwilligerssteunpunt of vrijwilligerscentrale.

Inhoud/aanpak

De vrijwilligerscentrale is een organisatie die vrijwilligers bemiddelt, vrijwilligersorganisaties adviseert en vrijwilligerswerk promoot. Door persoonlijke gesprekken aan te gaan met vrijwilligers en hun motivatie te bespreken komt de vrijwilligerscentrale tot een goede match tussen hulpvrager of hulpvragende organisatie en vrijwilliger.

Doelgroep

Vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, bedrijven, overheden en scholen.

Locatie

Gemeenten in Nederland. In Zuid-Holland is in vrijwel alle gemeenten een vrijwilligerssteunpunt of vrijwilligerscentrale.

Resultaten

Uit het literatuuronderzoek van De Boer, De Klerk (2013) blijkt dat een vrijwilligerssteunpunt een belangrijke rol kan spelen bij de bemiddeling en ondersteuning van vrijwilligers, maar ook dat veel vrijwilligersorganisaties sceptisch zijn over de vrijwilligerscentrales omdat hun makelaarsfunctie niet goed werkt. Zij geven er de voorkeur aan zelf vrijwilligers te werven. Gemeentelijke steunpunten melden zorgvrijwilligers aan bij zorgvrijwilligersorganisaties, zoals de Zonnebloem of Humanitas, maar na deze aanmelding of bemiddeling is er weinig contact meer met de vrijwilligers.

Bron

[Vrijwilligers Centrale Amsterdam](#)

[Ravelijn](#)

[Website MOVISIE \(samenwerken gemeenten - vrijwilligersorganisaties\)](#)

5.2.3 (Digitale) maatschappelijke beursvloer

Aanleiding/probleemstelling

Bedrijfsleven, scholen, maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties en overheden hebben behoefte aan uitwisseling van onder andere menskracht en kennis. Enkele jaren geleden zijn daarom lokale beursvloeren ontstaan. Er ontstaat hierdoor een match van vraag en aanbod. Wat de een kan bieden, is voor de ander vaak een uitkomst.

Inhoud/aanpak

De Maatschappelijke Beursvloer is een evenement waarbij maatschappelijke behoeften worden verhandeld. Het gaat om vraag en aanbod van vrijwilligerswerk in de meest brede zin. Tijdens een Beursvloer ontmoeten bedrijven, scholen, maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties en overheden elkaar. Het doel is het maken van daadwerkelijke afspraken (matches) die voor beide partijen een meerwaarde hebben. De matches hebben betrekking op menskracht, kennis, toegang tot netwerken, materiaal, faciliteiten en creativiteit.

Doelgroep

Vrijwilligersorganisaties, bedrijven, scholen, maatschappelijke organisaties en overheden.

Locatie

Nederland. In Zuid-Holland zijn onder andere beursvloeren georganiseerd in Delft, Westland, Leiderdorp, Teylingen, Zoetermeer en Capelle aan den IJssel.

Resultaten

De resultaten verschillen per gemeente. Aan een gemiddelde Beursvloer nemen circa 50 maatschappelijke organisaties en circa 35 bedrijven deel. Ongeveer 70% van de aanwezige maatschappelijke organisaties komt uit de zorg en welzijnsector, 15% kunst en cultuur, 10% onderwijsinstellingen en de resterende 5% overig, zoals sportverenigingen, natuur en milieuorganisaties. Van het aantal aanwezige bedrijven neemt het Midden en Klein Bedrijf 90% voor haar rekening. In de overige 10% zijn relatief veel banken, verzekeraars en accountantskantoren vertegenwoordigd.

Per Beursvloer worden gemiddeld 88 matches gemaakt. Tijdens de voorbereidingsbijeenkomsten voor de Beursvloer en tijdens het borrelen nadat de officiële Beursvloer gesloten is worden ook nog matches gemaakt. Hierdoor ligt het totaal aantal matches 10 tot 30% hoger. Gemiddeld blijkt 80% van de matches binnen een jaar na de Beursvloer uitgevoerd te zijn. 18% zit nog in de planning en 7% wordt niet uitgevoerd.

De Maatschappelijke Beursvloer is bewezen effectief. De methodiek is eind 2011 opgenomen in de databank Effectieve sociale interventies van MOVISIE.

Bron

[Beursvloer](#)

[MOVISIE \(maatschappelijke beursvloer\)](#)

5.3 Deskundigheidsbevordering

Inzet van vrijwilligers in de wijk vraagt niet alleen deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, maar ook van beroepskrachten.

5.3.1 Erkenning Verworven Competenties - Algemene vrijwilligerscompetenties

Aanleiding/probleemstelling

Erkennen Verworven Competenties - Algemene vrijwilligerscompetenties (EVC-A) is ontwikkeld door MOVISIE omdat er behoefte was aan meer mogelijkheden om de competenties die vrijwilligers in hun vrijwilligerswerk ontwikkelen in beeld te brengen en te erkennen. Dit geldt vooral voor groepen die met het oog op empowerment of activering vrijwilligerswerk doen.

Inhoud/Aanpak

Kern van de methode is dat de vrijwilliger, met ondersteuning van een begeleider binnen de vrijwilligersorganisatie, zichzelf beoordeelt op de binnen de methode geformuleerde competenties. Vervolgens verzamelt hij bewijzen voor de competenties die hij heeft ontwikkeld. Het geheel wordt door een onafhankelijke beoordelaar beoordeeld. Doel is dat vrijwilligers inzicht krijgen in en erkenning krijgen voor de competenties die zij hebben opgedaan.

Voor de EVC-A-procedure zijn de volgende twaalf algemene competenties geformuleerd: Systematisch werken, Betrouwbaarheid tonen, Omgaan met tijd en tempo, Problemen oplossen, Veilig en gezond te werk gaan, Communiceren, Presentatie, Bijdragen aan goede werkrelaties, Samenwerken, Incasseren, Toepassen taal en rekenen en Al doende leren.

EVC-A kent de volgende fasering:

- begingsprek: om de methode te introduceren en afspraken te maken;
- competenties herkennen en verzamelen van bewijzen in het portfolio;
- beoordeling van de verzamelde bewijzen;
- eindgesprek: waarin de beoordeling wordt besproken, het ontwikkelplan wordt gemaakt en een bewijs van deelname wordt uitgereikt.

De handleiding schrijft verder voor dat ongeveer twee groepsgesprekken met de begeleider plaats moeten vinden ter introductie van deze EVC-variant en dat er ten minste twee individuele begeleidingsgesprekken gehouden moeten worden.

Doelgroep

De methode is gericht op alle vrijwilligers die competenties opgedaan in het vrijwilligerswerk zichtbaar willen maken, met de focus op vrijwilligers die zich verder willen ontplooiën.

Locatie

EVC-A wordt onder andere toegepast in moedercentra, welzijnsorganisaties, instellingen voor maatschappelijke opvang, GGZ-instellingen en Scouting Nederland.

Over het algemeen slaat EVC meer aan in organisaties waar naast vrijwilligers ook betaalde krachten werken en als het doel van de EVC-procedure activering is.

Resultaten

Door de methode Erkenning Verworven Competenties - Algemene vrijwilligerscompetenties (EVC-A) krijgen vrijwilligers inzicht in en erkenning voor de competenties die zij hebben opgedaan. Dit leidt tot vergroting van het zelfvertrouwen en stimuleert de verdere ontwikkeling van deze vrijwilligers, zo blijkt uit een effectonderzoek van het Trimbos-instituut bij 25 uiteenlopende praktijkorganisaties.

Werkzame elementen van deze methode:

- Tijdens het doen van vrijwilligerswerk ontwikkelen vrijwilligers competenties. De EVC-A haakt hierop in door deze competenties zichtbaar te maken.
- Het ontwikkelen van competenties is voor vrijwilligers een belangrijk motief om vrijwilligerswerk te gaan doen.
- Vrijwilligers hebben behoefte aan erkenning van de ontwikkelde competenties.
- Erkenning van competenties maakt het voor een deel van de vrijwilligers aantrekkelijker om vrijwilligerswerk te gaan doen.
- De grote rol van de vrijwilliger zelf in de procedure, met name in de zelfbeoordeling en het verzamelen van bewijzen, draagt bij aan het inzicht in de eigen competenties en aan de vergroting van het zelfvertrouwen.
- De onafhankelijke beoordeling van de bewijzen en de kwaliteitseisen dragen bij aan de herkenbaarheid en waarde van de EVC-A voor de buitenwereld.

Bron

[MOVISIE \(EVC\)](#)

[MOVISIE \(EVC bewezen effectief\)](#)

5.3.2 Nationale Vrijwilligersacademie

Aanleiding/probleemstelling

De Nationale Vrijwilligersacademie is ontwikkeld om vrijwilligers en organisaties te ondersteunen bij hun taken. De Vrijwilligersacademie is een initiatief van drie vrijwilligers die veel ervaring hebben met onderwijs en vrijwilligerswerk en hun kennis willen delen.

Inhoud/aanpak

De Nationale Vrijwilligersacademie is een kennisbank voor vrijwilligers en beschikt over een website met informatie over het profiel en de persoonlijke ontwikkeling van vrijwilligers, opleidingen en een digitale vraagbaak. Op verzoek van gemeenten of organisaties kunnen diverse trainingen en opleidingen worden verzorgd.

Doelgroep

Vrijwilligers, organisaties en gemeenten.

Locatie

Internet. Cursussen en trainingen kunnen op locatie van aanvrager plaatsvinden.

Resultaten

De website van de Nationale Vrijwilligersacademie heeft 300 tot 400 nieuwe bezoekers per week. In 2013 zijn zeven cursussen op locatie aangeboden.

Bron

[Nationale Vrijwilligersacademie](#)

Vergelijkbare initiatieven

[Vrijwilligersacademie Den Haag](#)

[Vrijwilligershuis Drechtsteden](#)

In tegenstelling tot de Nationale Vrijwilligersacademie zijn dit initiatieven van professionele organisaties.

5.4 Activering van burenhulp

Hoewel projecten met inzet voor burenhulp met de nieuwe beleidsontwikkelingen extra actueel zijn, zijn er al voorbeelden van projecten die jaren lopen. Hieronder volgt een selectie van projecten.

5.4.1 Zorgcoöperatie Hoogeloon

Aanleiding/probleemstelling

Uit onderzoek onder de inwoners in het dorp Hoogeloon (gemeente Bladel, Noord-Brabant) bleek dat veel ouderen een wijkverpleegkundige misten en liever niet naar een verzorgings- of verpleeghuis in een verderop gelegen dorp wilden verhuizen. Ze wilden graag in de eigen omgeving blijven. Gemeente en Woningstichting De Zaligheden hebben onder andere gezorgd voor seniorenwoningen en uitbreiding van het steunpunt voor ouderen. Voor het 'zorgprobleem' was niet direct een oplossing voorhanden. Daarom heeft een groep enthousiaste mensen in 2005 de Zorgcoöperatie Hoogeloon opgericht.

Inhoud/Aanpak

De Zorgcoöperatie Hoogeloon is de eerste zorgcoöperatie van Brabant en Nederland. De coöperatie zet zich in voor het behoud en het ontwikkelen van zorg, diensten en faciliteiten in het dorp. Zij wil hiermee bereiken dat ouderen en mensen met een beperking, ook bij een toenemende zorgvraag, in Hoogeloon kunnen blijven wonen.

Met vrijwilligers en betaalde krachten is een zorgaanbod in het dorp zelf opgezet. De administratie en het personeel zijn ondergebracht bij een grote zorginstelling in de regio.

Doelgroep

Ouderen, mensen met een beperking en inwoners van Hoogeloon.

Locatie

Hoogeloon, dorp in provincie Noord-Brabant, gemeente Bladel.

Resultaten

Ouderen kunnen nu in Hoogeloon blijven wonen. Deze methodiek is vooral geschikt voor dorpen.

Bron

[Zorgcoöperatie Hoogeloon](#)

5.4.2 Buur & Co Opsterland

Aanleiding/probleemstelling

Opsterland is met dit project begonnen in het kader van de Wmo-werkplaatsen. Binnen zo'n werkplaats wordt een nieuwe aanpak toegepast, beschreven en geëvalueerd zodat de aanpak ook op andere plekken toegepast kan worden en er lesmodulen over gemaakt kunnen worden (voor vrijwilligers en/of studenten).

Inhoud/Aanpak

In een wijk is bij iedereen aangebeld om te vragen wie mogelijk deel wil nemen aan een netwerk waarbinnen mensen elkaar kunnen helpen met allerlei verschillende vragen. Het enthousiasme was groot en er waren meteen voldoende aanmeldingen om met twee netwerken aan de slag te gaan.

Doelgroep

Inwoners van de wijk.

Locatie

Opsterland.

Resultaten

Het project is nog maar kortgeleden gestart. Er zijn twee netwerken gevormd.

Bron

[Buur & Co \(Timpaan Welzijn\)](#)

5.4.3 Buurteams Utrecht

Aanleiding/probleemstelling

Het Rijk draagt steeds meer taken en verantwoordelijkheden over aan gemeenten. Deze veranderingen gaan gepaard met forse bezuinigingen. In het sociale domein vormen de nieuwe Participatiewet, de overheveling van delen van de AWBZ en de hervorming van de jeugdzorg een grote uitdaging voor gemeenten. Om invulling te geven aan de vernieuwing werkt de gemeente Utrecht sinds het voorjaar 2012 aan het experiment 'Integrale buurtteams'.

Inhoud/aanpak

In Utrecht is in de wijken Overvecht en Ondiep, een pilot gestart. De integrale buurtteams bieden laagdrempelige, generalistische hulp, waarbij de eigen kracht en het informele netwerk van de cliënten een belangrijke rol spelen. Ze werken snel en proactief zonder indicatie. Daardoor vertrouwen cliënten de hulpverleners eerder en meer, is de kwaliteit beter en is de hulpverlening minder intensief en goedkoper. De begeleiding wordt zo veel mogelijk collectief en gekoppeld aan netwerken in de buurt aangeboden. De gemeente wil op deze

manier zowel een substantiële besparing realiseren als de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Doelgroep

Kwetsbare burgers in de wijk, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten.

Locatie

Utrecht

Resultaten

De aanpak van de integrale buurtteams in de Utrechtse wijken Overvecht en Ondiep werkt minstens even goed als een klassieke aanpak en levert een besparing op van 12 tot 28% op de professionele inzet. Dat blijkt uit een evaluatie van twee proefprojecten.

Bron

[Nji](#)

[JSO](#)

[Ecorys](#)

[Sociale Vraagstukken](#)

5.4.4 VenloDroom

Aanleiding/probleemstelling

Venlo was een proeftuin voor de transitieopdracht en de VenloDroom was de bijbehorende pilot. Onder de vlag van VenloDroom zijn vele ideeën en projecten op gebied van wonen, welzijn en zorg uitgevoerd. Het betrof ideeën die deels uit interviews met buurtbewoners naar boven kwamen en deels overgenomen zijn uit Zweden.

Inhoud/Aanpak

VenloDroom is een innovatieplatform en werkt concreet aan projecten, die bijdragen aan de verbetering van wonen, welzijn en zorg in Venlo-Oost. Centraal hierin staat dat de projecten altijd samen met en door buurtbewoners worden uitgevoerd. Ook dragen de projecten bij aan een betere samenwerking en betere ondersteuning van de bewoners van Venlo-Oost. De projecten zijn deels op initiatief van VenloDroom opgezet, maar ook bestaande initiatieven worden ondersteund door VenloDroom. Sommige projecten zijn kleinschalig en worden op korte termijn in een straat of buurt van Venlo-Oost uitgevoerd, andere zijn meer omvangrijk, duren langer en bestrijken geheel Venlo-Oost. Alle projecten dragen echter evenzeer bij aan de verwezenlijking van de doelstellingen van VenloDroom. Projecten zijn onder andere burenhulpdienst, buurtbus, het buurt- en bewonersnetwerk, mantelzorgondersteuning en vrijwilligerszorg en wijkteams. De vrijwilligers uit de buurt en de professionals weten elkaar te vinden en zijn elkaar tot dienst. Medewerkers van het buurtwerkbedrijf (met een beperking en/of grote afstand tot de arbeidsmarkt) helpen bijvoorbeeld mee bij burenhulp. Andersom kan iemand door het sociale wijkteam verwezen worden naar het buurtwerkbedrijf voor zinvolle daginvulling.

Doelgroep

Bewoners, organisaties in de wijk Venlo-Oost.

Locatie

Venlo-Oost.

Resultaten

Buurtbewoners, zorgprofessionals en de lokale overheid zijn door de pilot VenloDroom bij elkaar gebracht en zij hebben in twee, drie jaar tijd de kanteling gemaakt.

Een kwetsbare burger gaf aan dat zij in de afgelopen twee jaar dingen heeft bereikt die ze jarenlang niet voor mogelijk hield. 'De VenloDroom was de juiste bodem en ik heb zelfs weer betaald werk. Vanuit mijn eigen ervaringen met zorg en hoe het niet moet, kan ik uit de grond van mijn hart zeggen dat VenloDroom een heel goed voorbeeld is van hoe het anders kan. Hoe het daadwerkelijk mogelijk is om zorg en overheid weer terug te brengen naar de mensen, ook al kost dat tijd en gaat het zeker niet vanzelf. We zijn niet uitontwikkeld en lopen nog elke dag tegen van alles en nog wat aan maar we hebben groen licht om door te gaan en daar zijn we heel blij mee!' (bron: LinkedIn).

Bron

[VenloDroom](#)

Vergelijkbaar initiatief

[Schiedams doen](#)

[Ideeën Schiedams doen over zorgen voor elkaar](#)

5.4.5 Buurtgerichte sociale activering

Aanleiding/probleemstelling

De ontwikkelaars signaleerden dat voor veel mensen het tempo in de samenleving te hoog ligt. Voor hen dreigt een sociaal isolement.

Inhoud/aanpak

Buurtgerichte Sociale Activering (BSA) is een methode voor het activeren van sociaal kwetsbare burgers en de sociale netwerken en voorzieningen in hun woonomgeving. De aanpak omvat zowel een individuele benadering als een participatieve aanpak gericht op de hele buurt. De methode vraagt inzet op drie niveaus: van bewoners, van organisaties in de wijk en van de gemeente.

BSA is vooral een individuele benadering, maar tegelijkertijd ook een participatieve aanpak gericht op de hele buurt. De methode vraagt inzet op drie niveaus: van bewoners, organisaties in de wijk en de gemeente. Hiertussen vindt een vertaalproces plaats van individuele vragen naar concrete acties binnen persoonlijke participatietrajecten; samenwerking tussen organisaties in de buurt is daarmee essentieel. De methode is te verdelen in de volgende vier fasen.

- 1 De assessmentfase: Een goed beeld krijgen van de buurtbewoner en diens leefwereld.
- 2 Benadering- en contactleggingfase: Op een outreachende manier deelnemers werven en samen de mogelijkheden verkennen tot deelname aan het BSA-traject.
- 3 Gemeenschappelijk ontwikkelen van een activeringstraject: De individuele bewoner een stap verder brengen in de eigen ontwikkeling en bekijken wat de buurt daartoe te bieden heeft. Niet alleen de bewoner wordt in deze fase geactiveerd, ook instellingen in de buurt.
- 4 Daadwerkelijk actief worden: Het probleemoplossend vermogen van de bewoner wordt vergroot doordat hij of zij participeert in activiteiten. Trajectbegeleiding wordt geboden in de vorm van casemanagement op basis van vragen van de individuele bewoner.

Doelgroep

Hulpvragers en hun sociale netwerk, organisaties en gemeenten.

Locatie

Emmen, Hengelo

Resultaten

Onderzoeken naar praktijkervaringen laten zien dat professionals overwegend positief zijn. De methode bestaat uit waardevolle elementen, maar vereist wel een aantal randvoorwaarden en de nodige coördinatie. Deelnemers hebben na afloop vaak meer contact met burens en zijn actiever met vrijwilligerswerk, opleiding of werk.

Bron

[MOVISIE \(buurtgerichte sociale activering\)](#)

5.4.6 Burens voor Burens Rotterdam Pendrecht

Aanleiding/probleemstelling

Uit onderzoek van Aafje (destijds De Stromen Opmaat Groep) naar alleenstaande ouderen is gebleken dat veel mensen het liefst een vast contact hebben met iemand uit de wijk. Dat was de reden om met Burens voor Burens te starten.

Inhoud/aanpak

Burens voor Burens is een vrijwilligersproject voor kwetsbare ouderen die zich eenzaam voelen in Rotterdam Pendrecht. Buurtgenoten bezoeken een oudere gedurende een uur per week. In de praktijk is dit meestal een dagdeel. Op verzoek worden kleine klusjes uitgevoerd.

Uitgangspunt voor het project is hoe organisaties buurtgericht kunnen samenwerken met andere organisaties in de wijk om ouderen uit hun isolement te halen. In het project werken Aafje, Charlois Welzijn, Woonstad, Onbenutte Kwaliteiten Charlois, huurdersverenigingen, het Centrum voor Dienstverlening, gezondheidscentrum Zuiderkroon en de wijkbus samen. Die samenwerking loopt goed en de organisaties vullen elkaar aan. De organisaties signaleren, melden ouderen aan, geven cursussen of leveren vrijwilligers. Een professional bemiddelt tussen de hulpvrager en vrijwilliger.

Ook [PIT 010](#), een dochteronderneming van Aafje die actief is in Charlois en IJsselmonde, voert het project Burens voor Burens uit.

Doelgroep

Vrijwilligers, uitkeringsgerechtigden en kwetsbare ouderen in de wijk.

Locatie

Rotterdam Pendrecht

Resultaten

In de periode van 2008-2010 hebben 52 vrijwilligers samen minimaal 2.500 uren doorgebracht met buurtgenoten. De deelnemers zijn vooral senioren, maar het aantal aanvragers onder de 50 jaar groeit. Het project gaat door de inzet van vrijwilligers sociaal isolement van ouderen tegen. Maar omgekeerd genereert het ook vrijwilligers, ouderen die bezocht zijn door een buurtgenoot en die zich willen gaan inzetten als vrijwilliger. De eigen kracht van ouderen wordt gestimuleerd doordat vrijwilligers de ouderen mee naar buiten nemen, bijvoorbeeld naar het buurtrestaurant. Daar ontmoeten ze anderen en bouwen op die manier hun netwerk op. Ook wordt de eigen kracht van vrijwilligers ver-

sterkt. Door de samenwerking met Onbenutte Kwaliteiten worden ook vrijwilligers vanuit sociale activering ingezet, mogelijk als stap naar betaald werk.

Bron

[Tympaan Instituut \(goed voorbeeld\)](#)

[Aafje](#)

5.5 Inzet makelaar vrijwillige inzet en verbinding formele en informele zorg

De decentralisaties vragen om een nieuw samenspel: een cocreatie tussen gemeenten, aanbieders en de vitale én kwetsbare burgers. Het versterken van de zelfregie staat daarbij centraal. De sociale professional wordt een makelaar die alle betrokken partijen met elkaar verbindt. Bovendien worden meerdere problematieken, bijvoorbeeld op het gebied van werk en opvoeding, tegelijkertijd aangepakt. Dit zal voor veel professionals een andere manier van werken vergen.

5.5.1 Makelaar vrijwillige inzet

Aanleiding/probleemstelling

Om vrijwilligerswerk te versterken en organisaties te ondersteunen bij het plaatsen van vrijwilligers, hebben veel gemeenten afgelopen jaren een maatschappelijk makelaar of vrijwilligersmakelaar aangesteld. Deze functioneren over het algemeen.

Inhoud/Aanpak

De makelaar vervult een spilfunctie tussen vrijwilligers, maatschappelijk stagiairs en organisaties. Dit gebeurt bijvoorbeeld vanuit een servicepunt of loket en vaak ondersteund door een website met een digitale vrijwilligersvacaturebank.

Doelgroep

Vrijwilligers, organisaties, gemeenten.

Locatie

Gemeenten in Nederland, vrijwilligerssteunpunten.

Resultaten

De makelaars brengen vraag en aanbod bij elkaar. Er is geen onderzoek gedaan naar effectiviteit of aantal matches. Uit onderzoek van Van der Klein, Oudenampsen (2010) blijkt dat vrijwilligersorganisaties vinden dat de makelaarsfunctie niet goed werkt.

Bron

[Makelaar vrijwillige inzet Edam-Volendam](#)

[MOVISIE \(wegwijzer maatschappelijk makelaar\)](#)

[MOVISIE \(tegenprestatie vormgeven maatschappelijk makelaar\)](#)

5.5.2 Kwartiermaken

Aanleiding/probleemstelling

Deze methode is ontwikkeld door Doortje Kal, die hierop in 2001 is gepromoveerd. Aanleiding was onder andere de vermaatschappelijking van de zorg die begin jaren tachtig op-

kwam. De gedachtegang was dat kwetsbare mensen niet alleen moeten worden gezien als mensen die hulp nodig hebben. Zij kunnen als volwaardige burgers meedoen in de maatschappij. Zeelen, Van Weeghel (1990 in: Kal 2001) introduceerden de term kwartiermaken: een actieve oriëntatie van de samenleving op de wensen en mogelijkheden van kwetsbare mensen. De methode Kwartiermaken werkt aan zo'n actieve oriëntatie.

Inhoud/Aanpak

Vaak wordt Kwartiermaken als methode in projectvorm uitgevoerd. Per project kan de aanpak sterk verschillen, afhankelijk van de gekozen doelen en het budget. De volgende kenmerkende activiteiten komen in elk project terug:

- In kaart brengen van wensen en behoeften van de kwetsbare doelgroep.
- Draagvlak organiseren in betrokken organisaties of samenlevingsverbanden voor deelname van de kwetsbare doelgroep.
- Een kwartiermaker wordt aangesteld als projectaanjager.
- Concrete activiteiten worden vormgegeven die inclusief agenderen en mogelijk maken.
- Zoeken naar duurzame samenwerkingsverbanden om de gastvrijheid te verankeren. Bemiddeling tussen mensen uit de doelgroep en de samenleving wordt gerealiseerd door uiteenlopende in de praktijk ontwikkelde werkvormen zoals Maatjes ter plekke, multiloogbijeenkomsten, werkconferenties en Vriendendiensten.

Doelgroep

Mensen die kampen met uitsluiting in de samenleving vormen het startpunt van Kwartiermaken. De methode richt zich tegelijkertijd op de samenleving die zich voor deze groep moet openstellen. Zowel de kwetsbare burger als de samenleving (burgers, instanties, overheden) behoren dus tot de doelgroep.

Locatie

Vooral welzijnsorganisaties maken gebruik van de methode.

Resultaten

Uit praktijkervaringen blijkt dat door Kwartiermaken de wereld van deelnemers letterlijk en figuurlijk wordt verruimd. Beroepskrachten zijn positief over de praktische toepasbaarheid en de brugfunctie van Kwartiermaken. De methode vergt veel van de beroepskracht en wordt dan ook ervaren als intensief.

Bron

[MOVISIE \(kwartiermaken\)](#)
[Kwartiermaken](#)

5.5.3 Tijd voor Elkaar

Aanleiding/probleemstelling

De economische crisis van de jaren tachtig van de vorige eeuw luidde de afbouw van de verzorgingsstaat in. De burger werd als individu verantwoordelijk voor zijn zelfredzaamheid in de samenleving. Dit had zijn weerslag op sociaal zwakkere burgers. Door de toenemende individualisering van de samenleving en een terugtrekkende overheid werden zij vatbaarder voor sociaal isolement en gevoelens van eenzaamheid. Ook veranderden relaties in de wijk. Mensen leven bijvoorbeeld niet meer van generatie op generatie in dezelfde wijk. De Wmo speelt op veranderde relaties tussen mensen in door het creëren van een nieuwe verhouding tussen burgers, instellingen en overheid. Er wordt steeds meer nadruk gelegd

op de eigen regie, eigen kracht en het zelforganiserend vermogen van burgers. De professional heeft daarbij vooral een procesmatige en coachende rol.

Bewoners met elkaar in contact brengen door concreet iets voor elkaar te betekenen. Dat is het doel van de methode TijdvoorElkaar. De eigen kracht van bewoners staat hierbij centraal. Een professional stimuleert bewoners om zowel een dienst aan te bieden als hulp te vragen.

Inhoud/aanpak

De methode TijdvoorElkaar kent twee pijlers: een interactieve website en een sociaal makelaar. Buurtbewoners en lokale organisaties informeren elkaar over vraag en aanbod van diensten (zoals ramen wassen, boodschappen doen of hulp bij computergebruik) via een interactieve website. Alle deelnemers aan TijdvoorElkaar worden verzocht, maar niet verplicht, zowel iets te vragen als iets aan te bieden. De sociaal makelaar is als professional een spin in het web met een zeer belangrijke functie. De twee belangrijkste pijlers van de sociaal makelaar zijn: het matchen van vraag en aanbod en het betrekken van sociaal kwetsbare bewoners. Het is de bedoeling om hen een omgeving te bieden waarin ze durven te vragen en in contact kunnen komen met andere bewoners. Daarnaast is PR en werving een belangrijk onderdeel van de werkwijze van de methode, dit is ook een belangrijke taak van de sociaal makelaar. Hierbij wordt de nadruk gelegd op een persoonlijke, proactieve benadering van de doelgroep door de sociaal makelaar. Ook zoekt de sociaal makelaar aansluiting bij lokale organisaties in de wijk, om hen te vragen bekendheid te geven aan de methode TijdvoorElkaar. Als deze bekendheid eenmaal verworven is, speelt de sociaal makelaar een actieve rol in het betrekken van bewoners bij TijdvoorElkaar en bij het koppelen van vraag en aanbod. Het is de bedoeling dat op den duur kleine netwerken van deelnemers worden gevormd waarin deelnemers dingen voor en met elkaar doen, zonder tussenkomst van de website of de sociaal makelaar.

Doelgroep

Alle bewoners van de wijk waar de methode wordt toegepast, vooral de sociaal zwakkere bewoners, zoals ouderen of mensen met een beperking.

Locatie

Internet en de wijk waarin de methode wordt toegepast.

Resultaten

In een evaluatie naar het project TijdvoorElkaar in Utrecht Zuid zijn zowel de bewoners als professionals van mening dat TijdvoorElkaar bijdraagt aan een vermindering van anonimiteit en sociaal isolement. Wel geeft men aan dat een wijk vaak een (te) groot gebied bestrijkt, waardoor het juist weer anoniem kan worden. De suggestie wordt gedaan om nog lokaler te werk te gaan. De meeste geïnterviewde bewoners zijn enthousiast over TijdvoorElkaar. Het idee dat mensen worden aangesproken op hun kwaliteiten, spreekt velen aan. Mensen waarderen vooral de laagdrempeligheid en de informele manier om met elkaar in contact te komen. Ook durven ze eerder iets aan een ander te vragen. Het contact met de sociaal makelaar wordt door bewoners zeer op prijs gesteld en de professionals zelf benadrukken het belang van de sociaal makelaar. Hij is als spin in het web onmisbaar voor het slagen van het project.

Er is geen effectonderzoek gedaan naar deze methode. Werkzame elementen zijn:

- wederkerigheid als uitgangspunt: iedereen kan iets doen voor een ander en iedereen kan wel eens hulp van een ander gebruiken;

- het opbouwen van sociale netwerken en duurzame contacten in de wijk;
- uitgaan van eigen kracht en empowerment: de mogelijkheden van de bewoners staan centraal en iemand iets geven vergroot de eigenwaarde en levert waardering op;
- de sociaal makelaar stimuleert mensen tot deelname via een persoonlijke benadering;
- de website maakt de methode voor iedereen toegankelijk en verlaagt de drempel om te participeren;
- nazorg: na twee à drie weken is er een checkmoment: zijn vraag en aanbod goed samen-gebracht?

Bron

[MOVISIE \(TijdvoorElkaar\)](#)

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

1 Wat is naar schatting het aantal vrijwilligers in de Drechtsteden?

Er is geen eenduidig antwoord op de vraag hoeveel vrijwilligers in de Drechtsteden actief of beschikbaar zijn. De schattingen variëren van ruim 40.000 tot 90.000 vrijwilligers.

2 Zijn er goede voorbeelden van werving en behoud van vrijwilligers, vrijwilligersbemiddeling, deskundigheidsbevordering van vrijwilligers, activering van burenhulp, inzet van een makelaar voor vrijwillige inzet?

Er zijn veel voorbeelden bekend om vrijwillige inzet vorm te geven en te ondersteunen. In de sociale sector zijn daarentegen weinig voorbeelden die op basis van onderzoek effectief kunnen worden genoemd. Bij werving en behoud is een persoonlijke benadering en een goed vrijwilligersbeleid belangrijk om vrijwilligers te behouden. Bemiddeling kan via meer traditionele vormen van ondersteuning zoals via een vrijwilligerssteunpunt, maar digitale vormen zijn in opkomst en zorgen voor het aanboren van andere groepen, zoals jonge vrijwilligers.

Een vrijwilligerssteunpunt of -centrale kan in een gemeente verder een rol spelen bij de bemiddeling en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en de procedure EVC-A kan vrijwilligers inzicht in en erkenning voor de competenties geven die zij hebben opgedaan.

Er zijn veel initiatieven om burenhulp in de wijk te activeren. Bij de meeste projecten zijn de ervaringen positief. Over de inzet van een makelaar voor vrijwillige inzet is weinig informatie te vinden, hoewel veel gemeenten deze makelaars wel hebben ingezet voor de maatschappelijke stages. Voor de inzet van burenhulp is bemiddeling door een makelaar voor de cliënt en zijn sociale netwerk, professionals en vrijwilligers zeker van waarde.

3 Wat kunnen gemeenten redelijkerwijs verwachten van vrijwillige inzet ofwel hoe realistisch is het om vrijwilligers in te zetten voor hulp aan kwetsbare groepen?

Vrijwillige inzet voor hulp in de wijk is zeker mogelijk. Benadrukt moet worden dat er ook al heel veel gebeurt. Daarom geeft een deel van de hulpvragers aan dat er geen rek meer zit in de inzet van hun netwerk.

De kansen van inzet door vrijwilligers liggen vooral bij praktische taken zoals boodschappen doen, koken en administratie. Mogelijkheden om deze vorm van inzet te stimuleren zijn aansluiten bij de motivatie van vrijwilligers, het aanbieden van scholing, vrijwilligers persoonlijk vragen, de onbekendheid met vrijwilligerswerk wegnemen en het aanboren van nieuwe groepen, bijvoorbeeld de doelgroepen van de Participatiewet en jongeren, die vooral via internet bereikbaar zijn.

Daarnaast zijn er echter ook bedreigingen die vrijwilligerswerk in de wijk in de weg staan. Gedacht kan worden aan weerstand als mensen de indruk hebben dat het vrijwilligerswerk een plicht of een gevolg van de bezuinigingen is en het feit dat de moderne vrijwilliger zich liever niet voor langere tijd bindt aan een bepaalde taak. Een belangrijk aandachtspunt is daarnaast dat projecten om sociale cohesie te bevorderen nauwelijks tot meer burenhulp leiden.

4 Hoe kun je vrijwilligers en professionele organisaties met betrekking tot deze hulp goed met elkaar laten samenwerken?

De werelden van vrijwilligers en professionals, cliënten en hun netwerk zijn nog te veel gescheiden. Daar moet meer verbinding tussen zijn. Dit kost tijd en vraagt een andere beroepshouding van professionals. Professionals moeten vrijwilligers en mantelzorgers meer gaan zien als partners. Er vindt een verschuiving plaats van 'zorgen voor' mensen naar 'zorgen dat' mensen hun problemen zo veel mogelijk in het eigen netwerk of met hulp van vrijwilligers kunnen oplossen. Beroepskrachten krijgen een meer faciliterende en ondersteunende rol. Netwerkversterkende strategieën of methoden kunnen bijdragen aan een betere samenwerking tussen de verschillende partijen.

6.2 Aanbevelingen

6.2.1 Inzet burenhulp

- Sociale cohesie in een wijk leidt niet tot meer burenhulp. Het is daarom weinig zinvol burenhulp te stimuleren door in te zetten op verbondenheid met de buurt of actief buurschap. Het stimuleren van buurthulp/informele zorg zal gericht en persoonlijker moeten zijn (Linders 2010). Het advies is daarom te investeren in het versterken van de sociale netwerken rondom de hulpbehoevende (dus zonder associaties met de buurt).
- Er is nog een potentieel aan vrijwillige zorg beschikbaar in de samenleving dat vaak niet wordt aangeboden. Door te kiezen voor een vorm van persoonlijke werving, aan te sluiten bij de motivatie van vrijwilligers, bekend te maken dat er hulp in de buurt nodig is en middelen als een vraag- en aanbodsites aan te bieden, kunnen nieuwe groepen vrijwilligers worden bereikt. De voorbeelden in hoofdstuk 5 kunnen hierbij worden ingezet.
- Probeer kwetsbare mensen te bereiken via organisaties die contacten hebben met deze mensen. Dat kan een hulporganisatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een kerk. Dit zou ook kunnen via contacten met actieve buurtbewoners die precies weten waar iedereen woont. Hulpbehoevende mensen kunnen op deze manier waarschijnlijk beter bereikt worden (Linders 2010).
- Maak zichtbaar dat er buurthulp is. Hierdoor kunnen mensen eerder geneigd zijn toe te geven dat ze het zelf ook nodig hebben. Het neemt een drempel weg om zorg te vragen. Het voorkomt ook dat mensen denken dat het er niet is vanwege een negatieve beeldvorming (bijvoorbeeld 'het is er vast niet, want mensen hebben tegenwoordig geen tijd meer voor elkaar') (Linders 2010).

6.2.2 Samenwerking formele en informele zorg

- Neem als hulpverlener of gemeente de tijd voor cliënten en mantelzorgers en luister vooral. Laat mensen hun eigen regie nemen en hun eigen leven leiden. Biedt ruimte en tijd om zorgvragers en mantelzorgers hun eigen oplossingen te laten vinden. Help mensen bij alle veranderingen in hun leven op weg met een wegwijzer, handleiding of coach (<http://www.sprekendemantelzorgers.nl>).
- Cocreatie vergt wederkerig denken en doen: elkaar benutten en versterken geldt voor alle deelnemers. Richt werkprocessen zo in dat ieder aan deze nieuwe rol kan wennen (Martin Stam op Zorg en Welzijncongres november 2013).
- Besteed als gemeenten in beleid aandacht aan belang van goed samenspel tussen formele en informele zorg, faciliteer samenwerking tussen organisaties, faciliteer scholing

om samenspel te verbeteren en zorg voor een goede sociale kaart (Doelman-van Geest 2013).

- Draag als gemeente bij aan een positieve beeldvorming, zorg voor een goede communicatie naar burgers en professionals (Honigh-de Vlaming 2013).
- Zorg dat je elkaar kent als gemeente en hulpverleners (Honigh-de Vlaming 2013).
- Het is belangrijk dat zorg- of welzijnsorganisaties aandacht hebben voor samenspel, dat ze aan hun medewerkers duidelijk maken wat samenspel kan opleveren, hun medewerkers bijscholen en daarmee draagvlak creëren voor vrijwilligers en mantelzorg binnen de organisatie. Hulpmiddelen als de Samenspelscan of een nulmeting aan de hand van de [Routekaarten Goed Samenspel](#) kunnen hierbij helpen (Doelman-van Geest 2013).
- Houd voor ogen dat iedere situatie uniek is (combinatie cliënt - vrijwilliger - mantelzorger - professional) (Honigh-de Vlaming 2013).

Literatuur

Schriftelijke documentatie

- Arcon, Vilans. Gemeenten en vrijwilligerswerk in zorg en welzijn. Borne, Utrecht: Arcon, Vilans, 2013.
- Bochove M van, Verhoeven I, Roggeveen S. Sterke vrijwilligers, volhardende professionals. Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
- Boer A de, Klerk M de. Informele zorg in Nederland; een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: SCP 2013.
- Boss EM, Blauw W, Alblas M. Trendrapport 2011. Vrijwillige inzet 2.0. Utrecht: MOVISIE 2011.
- Bredewold F, Tonkens E, Trappenburg M. Wederkerigheid tussen weerbare en kwetsbare burgers. Wat zijn de mogelijkheden en voorwaarden? In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
- Doelman-van Geest HA. Blik op: samenspel formele en informele zorg. Den Haag: Tympaan Instituut, 2013.
- Doelman-van Geest HA, Hoffmans TEM. Blik op: vrijwilligerswerk gestuurd of gesteund. Den Haag: Tympaan Instituut, 2012.
- Grootegoed E. Van claimcultuur naar schaamtecultuur? Over het behoud van de langdurige zorg voor diegenen die het 'echt nodig' hebben. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
- Honigh-de Vlaming (eindredactie). Toekomstbestendige mantelzorg, Evaluatiebureau Publieke Gezondheid, onderdeel van GGD Noord- en Oost Gelderland/Academische werkplaats AGORA, september 2013.
- Kal D. Kwartiermaken: werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Amsterdam: Uitgeverij Boom, 2001.
- Kampen T. De geluksmachine loopt vast op eigen kracht. Beheersing, bevrijding en erkenning van geleide vrijwilligers. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
- Kanne P, Berg J van den, Albeda H. Niet iedereen is toe aan de 'participatiesamenleving'. Handreiking voor een gesegmenteerde doe-democratie-strategie. Amsterdam: TNS NIPO, 2013.
- Klein M van der, Oudenampsen D. Lokale coördinatie: de onmisbare schakel. Adviezen aan vrijwilligersorganisaties in zorg en welzijn. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2010.
- Klein M van der, Toorn J van den en Oudenampsen D. Voor wat hoort wat. Ervaringen met vrijwilligers als wewerddienst. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2013.
- Linders L. De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. Den Haag: SDU Uitgevers, 2010.
- Maat JW van de. De mogelijkheden van internet bij buurthulp. Utrecht: MOVISIE, 2013.
- Mars G, Schmeets H. Meer sociale samenhang, meer geluk? Bevolkingstrends 3^e kwartaal 2011, Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek, pp 39-44.
- Nienhuis T, Hijnekamp MJG, Doelman-van Geest HA. Zorgvrijwilligers en mantelzorgers. Een inventarisatie van ervaringen, succes- en faalfactoren en goede voorbeelden. Den Haag: Tympaan Instituut, 2011.
- Roggeveen S, Verhoeven I. Wie maken de Wmo: gemeenten of burgers? De veranderende framing van gemeentelijke beleidsplannen. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep, 2013.
- Royers T, Jong Y de, Bruijn I de, Visser G, Mulder A, Tanja A. Impulspakket samenspel. Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers vorm te geven. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE, ActiZ en Vilans, 2010.
- Scholten C, Dijk K van. Grenzen verleggen. Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg. Utrecht: Vilans, 2012.
- Scholten C, Elferink J. Een stevig fundament als basis, een handreiking voor organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk in zorgorganisaties. Utrecht: Vilans, 2012.

Scholten C. Grenzen verleggen in de zorg. Hoe kunnen mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers en beroeps-krachten beter samenwerken? *Kwaliteit in Zorg*, 2012;6:23-28.

Tonkens E. Vrijwilligerswerk 2011: vijf uitdagingen. Presentatie congres NOV, 2011.

Verhoeven I, Tonkens E. Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep, 2013.

Verkade DM, Laarhoven JH van. *Monitor Sociaal 2013. Eigen kracht, participatie, vrijwillige inzet en mantelzorg*. Dordrecht: Onderzoekscentrum Drechtsteden, 2013.

Verplanke L. 'Professionals met lef en een groot hart'. Over ongevraagd hulp verlenen achter de voordeur. In: Kampen T, Verhoeven I, Verplanke L (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep, 2013.

Websites

http://www.aafje.nl	Thuiszorgorganisatie Aafje
http://www.beursvloer.com	Beursvloer
http://www.cva.nu	Vrijwilligers Centrale Amsterdam
http://www.ecorys.nl	Ecorys
http://www.expertisecentrummantelzorg.nl	Expertisecentrum Mantelzorg
http://www.hospicegroepalphennieuwkoop.nl	Hospicegroep Alphen-Nieuwkoop
http://www.hulpinjebuurt.nl	hulp in je buurt
http://www.invoorzorg.nl	In voor zorg
http://www.jso.nl	Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en ontwikkeling
http://www.kwartiermaken.nl	Kwartiermaken
http://www.meeplus.nl	MEE
http://www.meerinkortere tijd.nl	Méér in kortere tijd
http://www.mezzo.nl	Mezzo
http://www.mourispb.nl	Mouris Projecten Bureau
http://www.movisie.nl	MOVISIE
http://www.nationalevrijwilligersacademie.nl	Stichting Nationale Vrijwilligers Academie
http://www.nji.nl	Nederlands Jeugd Instituut
http://www.onbezorgdthuiswonen.nl	Onbezorgd thuiswonen
http://www.opsterland.nl	gemeente Opsterland
http://www.ravelijn.nl	Stichting Ravelijn
http://www.rijksoverheid.nl	Rijksoverheid
http://www.schiedamsdoen.nl	SchiedamsDOEN
http://www.socialevraagstukken.nl	Sociale Vraagstukken
http://www.sportservice Noord-Holland.nl	Sportservice Noord-Holland
http://www.sportservice Zuid-Holland.nl	Sportservice Zuid-Holland
http://www.sprekendemantelzorgers.nl/	Sprekende Mantelzorgers
http://www.tympaan.nl	Tympaan Instituut
http://www.vandaag.nl	Vandaag.nl
http://www.venlodroom.nl	Venlodroom voor elkaar
http://www.vrijwilligerscentraledenhaag.nl	PEP, Vrijwilligerscentrale Den Haag
http://www.vrijwilligerswerk.nl	Vrijwilligers maken het verschil
http://www.vrijwilligerswerkdrechtsteden.nl	Vrijwilligershuis Drechtsteden
http://www.wehelpen.nl	WeHelpen
http://www.zorgcooperatie.nl	Zorgcoöperatie Hoogeloon
http://zorgvoorelkaar.com	Zorgvoorelkaar



bezoekadres

Anna van Saksenlaan 51
2593 HW Den Haag

postadres

Postbus 93010
2509 AA Den Haag

contact

www.tympaan.nl
info@tympaan.nl
[@tympaan_inst](https://www.instagram.com/tympaan_inst)
070 3371000

vrijwilligers gezocht!

voor hulp in de wijk

de inzet van burenhulp als oplossing voor
de vraag van kwetsbare burgers in de wijk

nummer: 0603

prijs: € 11,85

