



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Bouwen aan Buurthulp

Handboek voor het organiseren van
onderlinge hulpverlening in de buurt

Auteurs: Wilco Kruijswijk, Kitty van den Hoek en
Jan Willem van de Maat

Met dank aan: Anita Peters en Annette van den Bosch

Eindredactie: Mariëtte Hermans en
afdeling Communicatie Movisie

Vormgeving: Suggestie & illusie

Illustraties: Dennis Lohuis (www.dennislohuis.nl)

Drukwerk: Libertas

Downloaden: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding: © Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Oktober 2014



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Bouwen aan Buurthulp

**Handboek voor het organiseren van
onderlinge hulpverlening in de buurt**

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1: Buurthulp in vogelvlucht	5
1.1 Inleiding	6
1.2 Voor wie is dit handboek?	8
1.3 Het doel van een Buurthulpproject	8
1.4 Benodigde competenties van de initiatiefnemers	9
1.5 Handboek in vogelvlucht: praktisch gebruik	10
1.6 Aandachtspunten en tips vooraf	12
Hoofdstuk 2: Verkennen en voorbereiden	15
2.1 Stel een initiatiefgroep samen	17
2.2 Zet het eerste idee op papier	20
2.3 De Buurtverkenning	23
Activiteit 1. Baken je buurt of dorp af: wat is jouw 'buurt'?	24
Activiteit 2. Inventariseer wat er al gebeurt en wie met jou wil bouwen aan Buurthulp	26
Activiteit 3. Organiseer een buurtbrainstorm	33
Hoofdstuk 3: Verder aan de slag!	36
3.1 Het inrichten van een Buurthulporganisatie	37
3.2 Het opstellen van een projectplan	45
3.3 Matchen en ontmoeten	46
3.4 Zichtbaarheid en communicatie	59
3.5 Monitoren, evalueren en borgen	65

Hoofdstuk 4: Praktische vraagstukken bij de uitvoering	72
4.1 Samenwerken en doorverwijzen	73
4.2 Samenspel tussen bewoners en professionals	79
4.3 Wederkerigheid	85
4.4 Drempels verlagen om hulp te bieden en te vragen	89
4.5 Complexe hulpvragen	93
Hoofdstuk 5: Achtergrondliteratuur	97
5.1 Buurhulp verbindt	98
5.2 Wat is een buurt?	98
5.3 Nostalgische ideeën over de buurt	99
5.4 Wat doen buurtbewoners voor elkaar?	100
5.5 Het belang van ontmoeten	101
5.6 Liefdadigheid of wederkerigheid: jouw kijk op de ideale mix	101
Bijlagen	103
Doelen formuleren	104
Format van een projectplan	106
Een woord van dank	108
Geraadpleegde literatuur	110
Over de auteurs	112

Voorwoord

Er vinden grote veranderingen plaats in zorg en welzijn. Begrippen als *participatie-samenleving*, *transformatie* en *kanteling* zijn niet van de lucht. Achter dit jargon gaat de verwachting schuil dat mensen in de wijk of het dorp meer voor elkaar zullen gaan doen. Daarnaast wordt van professionals verwacht dat zij mensen hierbij ondersteunen.

Alle veranderingen leiden tot bezorgdheid, want: kunnen mensen nog wel meer doen? We doen toch al zo veel? Vallen de meest kwetsbaren straks niet buiten de boot? Het zijn terechte vragen. Tegelijkertijd bieden deze veranderingen kansen: veel hulp en ondersteuning kunnen het beste gegeven worden door mensen die dichtbij de ander staan en de tijd hebben om de ander te ondersteunen. Niet vanuit een specifiek beroep, niet met de focus op specifieke problemen, maar vanuit medemenselijkheid, van mens tot mens. Hoe kunnen we deze kansen benutten zonder tegelijkertijd de terechte zorgen uit het oog te verliezen? Daar kijken we in dit handboek naar.

Dit handboek vormt de weerslag van een onderzoeks- en ontwikkelproject dat van 2010 tot en met 2014 het wel en wee van Buurthulpprojecten volgde. Met literatuurstudie, bijeenkomsten, interviews en bezoeken aan Buurthulpprojecten kregen we een beeld van de verscheidenheid aan initiatieven. Masterstudenten van de Universiteit Utrecht verrichtten aanvullend onderzoek op thema's waar enige verdieping wenselijk was. Met dit handboek streven we niet slechts een beschrijving na van hoe je Buurthulp kunt opzetten. We willen vooral mensen inspireren en enthousiasmeren om zelf een Buurthulpproject op te zetten.

Het handboek *Bouwen aan buurtzorg* uit 2007 ligt ten grondslag aan dit handboek. De hernieuwde belangstelling voor wijk- en netwerkgericht werken, en voortschrijdend inzicht, rechtvaardigen een update. In deze update spreken we niet meer over 'Buurtzorg', maar over 'Buurthulp'. Dit om verwarring met de thuiszorgorganisatie Buurtzorg te voorkomen.

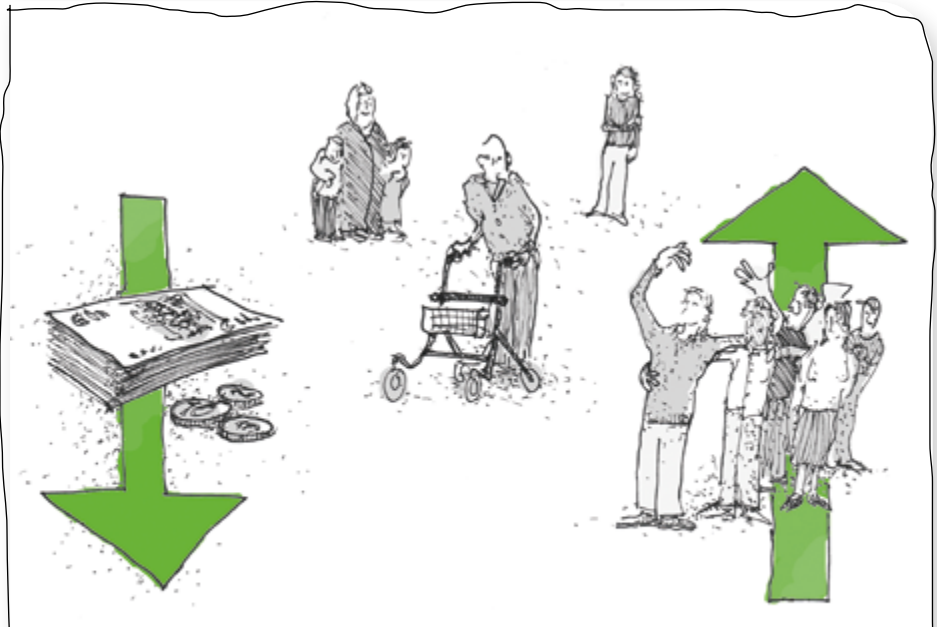
Tot slot gaat een woord van dank uit naar alle initiatiefnemers, buurtbewoners, professionals en onderzoekers die hebben bijgedragen aan dit handboek. In hun toch al volle agenda's hebben zij de afgelopen jaren tijd gemaakt om met ons te praten, mee te denken en mee te lezen. En vooral: mee te *doen*. Het resultaat van al deze bijdragen is terug te vinden in dit handboek.

Utrecht, oktober 2014

Wilco Kruijswijk

Jan Willem van de Maat

Kitty van den Hoek



1

Buurthulp in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Een paar buurtbewoners vinden het best leuk om zo nu en dan eens de hond uit te laten. Het baasje maakt daar graag gebruik van als hij er door drukte niet aan toe komt.

Een vrouw neemt af en toe wat boodschappen mee voor haar oudere buurvrouw. Ze raken aan de praat over het haakwerk dat op de bank ligt. De jongere vrouw kan niet haken, maar wil het graag leren. 'Lekker retro.'

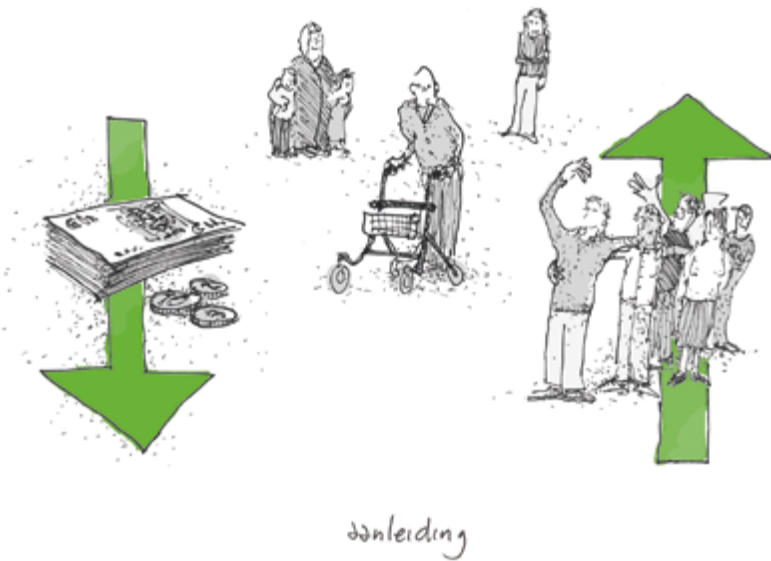
Een jonge man heeft last van herniaklachten. Een groep buurtbewoners besluit hem te helpen: iedere buurtbewoner verzorgt voor één dag het eten voor deze man. Via WhatsApp houden zij onderling contact.

Een man voelt zich eenzaam. Hij mist aansluiting bij de buurt en besluit te gaan eten bij een buurman die aanschuifmaaltijden voor buurtgenoten verzorgt. Tegelijkertijd helpt hij zijn gastheer met wat klusjes in huis.

Er zijn talloze voorbeelden van mensen die naar elkaar omzien in de buurt, elkaar helpen of gewoon voor de gezelligheid elkaar ontmoeten. Daar ligt de kern van een Buurthulp-project: een bewonersnetwerk voor onderlinge hulp- en dienstverlening in buurt en dorp. Deze hulp kan gaan om 'even iemand uit de brand helpen', bijvoorbeeld met de tuin of een boodschap. Maar ook hulp die complexer is of langer duurt, komt voor: iemand helpen met revalidatie-oefeningen of wekelijks een luisterend oor bieden aan een weduwnaar. Maar ook gewoon even omzien naar elkaar, oog hebben voor elkaar.

Dat buurtbewoners naar elkaar omzien en bouwen aan een buurtnetwerk is geen nieuw verschijnsel. Lokale ruilsystemen als LETS bestaan al sinds de jaren tachtig. Veel mensen nemen het heft in eigen hand als voorzieningen versralen of onvoldoende aansluiten bij hun wensen, ook wanneer het om hulpuitwisseling in de buurt gaat. Zij organiseren maaltijden, werkplaatsen, bijeenkomsten en allerlei andere activiteiten om met elkaar in contact te komen en van betekenis te zijn voor elkaar. Vaak is het leuk, een echte verrijking, om er voor iemand anders te zijn. Al deze activiteiten sluiten ook aan bij de wens van mensen om elkaar te kunnen helpen, zonder direct deel uit te hoeven maken van een grotere (vrijwilligers)organisatie.

De verwachtingen vanuit de overheid op dit gebied zijn hooggespannen. Daaraan ligt een mix van idealen en economische motieven ten grondslag. Enerzijds willen mensen langer thuis blijven wonen en willen we maatwerk en ontbureaucratisering. Wat kunnen buurtbewoners hierin betekenen? Anderzijds groeien de kosten voor zorg en ondersteuning de pan uit en is de verwachting dat, als we niks doen, het stelsel onhoudbaar wordt.



Dit handboek helpt je om te bouwen aan een buurtnetwerk en Buurthulp te organiseren. Zie het als een avontuur, een zoektocht. Misschien heb je in het begin alleen een goed idee (aanschuifmaaltijden!) of word je geconfronteerd met een probleem (het buurthuis sluit!). Onderweg tref je medestanders en misschien ook tegenstanders. Je ontdekt hoe je in jouw buurt interesse en betrokkenheid kunt creëren voor Buurthulp en hoe je een (stuur)groep opzet. In dit handboek vind je hoe je helpende handen werft, zichtbaar wordt in de buurt, keuzes maakt voor een goed matchingsysteem van vraag en aanbod, en hoe je (eventueel) professionele partners erbij betrekt. Het is een avontuur zonder vast eindpunt: waarschijnlijk merk je gaandeweg dat de route ernaar toe, onderweg samen bouwen en *doen*, al een groot deel van het doel is.

Buurthulp is geen kant-en-klaar product of concept. Buurthulp heeft tijd nodig om te rijpen. Het is een proces van vallen en opstaan. De meeste mensen wonen graag in een buurt waar het normaal is dat bewoners naar elkaar omzien en elkaar helpen. Zonder dat ze wekelijks bij elkaar 'op de koffie' moeten. Maar dit nabuurschap ontstaat niet vanzelf. Je komt elkaar niet zomaar tegen in de buurt en wie hulp kan gebruiken, vraagt dat niet direct aan de eerste de beste buur. Door samen te bouwen aan Buurthulp, haal je wat van die obstakels weg en breng je het ideaalbeeld van een zorgzame buurt dichterbij. Stap voor stap.

1.2 Voor wie is dit handboek?

Dit handboek is voor mensen die op zoek willen naar manieren om hulp- en dienstuitwisseling te stimuleren in de buurt en willen bouwen aan een buurtnetwerk. Het is voor mensen die concrete handvatten zoeken om samen met elkaar (nog) meer naar elkaar om te zien en van betekenis te zijn voor elkaar.

Dit handboek richt zich daarmee op de *initiatiefnemers* van Buurthulpprojecten:

- * bewoners die Buurthulp in hun woonplaats willen opzetten;
- * betrokkenen bij lokale verenigingen en andere vrijwilligersorganisaties die plannen hebben voor Buurthulp. Bijvoorbeeld vanuit de kerk, de lokale ouderenbond of ondernemingsvereniging.
- * professionals werkzaam in de zorg, in het sociaal werk, bij de woningcorporatie of de gemeente die bewoners willen helpen om Buurthulp te organiseren.

In een Buurthulpproject komen bewoners en professionals elkaar vroeg of laat tegen, bijvoorbeeld omdat ze met dezelfde plannen en ideeën rondlopen. Daarom hebben we bewust geen aparte handleidingen voor bewoners en voor professionals gemaakt. Wel zul je merken dat de meeste passages zich meer op bewoners richten en sommige andere juist meer op professionals. En laten we niet vergeten dat de scheiding tussen buurtbewoner en professional lang niet altijd groot is. Denk bijvoorbeeld aan een gepensioneerde vrouw met professionele ervaring in de welzijnssector, of een man die werkt bij de thuiszorg en in zijn vrije tijd bouwt aan een buurtnetwerk.

1.3 Het doel van een Buurthulpproject

Het hoofddoel van een Buurthulpproject is: het stimuleren van hulp- en dienstuitwisseling voor en door buurtbewoners. In de praktijk zien we dat ieder Buurthulpproject eigen, specifieke subdoelen formuleert. Soms ligt de nadruk meer op het bouwen aan een buurtnetwerk van bewoners (sociale infrastructuur) en soms meer op het bouwen aan een systeem voor het koppelen van hulpvragen en hulpaanbod (technische infrastructuur). Concreet betekent dit dat het ene Buurthulpproject een moestuin onderhoudt, wandelgroepen of

gezamenlijke maaltijden organiseert. In die gevallen zijn gezelligheid en het delen van lief en leed ook belangrijke doelen. In andere gevallen is Buurthulp meer gericht op onderlinge hulp en het verbinden van vraag en aanbod. Dan staat de technische infrastructuur meer centraal.

Welk uitgangspunt, welk doel een Buurthulpproject ook heeft, in alle gevallen staat centraal dat Buurthulp *voor* en *door* buurtbewoners georganiseerd wordt. Het doel vloeit dus altijd voort uit de wensen en voorkeuren van de betrokken bewoners.



Voor en door buurtbewoners

1.4 Benodigde competenties van de initiatiefnemers

Ieder Buurthulpproject vraagt om specifieke competenties. Want de doelen en vormen van Buurthulp verschillen sterk. Staan maaltijden centraal in jouw Buurthulpproject? Dan is het natuurlijk prettig als iemand goed kan koken. Is het project klein begonnen en groeit het gaandeweg? Dan heb je steeds meer organisatievaardigheden nodig. De omvang van het project en de fase waarin het zich bevindt, vragen elke keer om bezinning: wat hebben we nu nodig? En welke competenties passen daarbij?

Wat competenties betreft, heb je in eerste instantie vooral een portie gezond verstand nodig. Probeer daarnaast samen te werken met een groep mensen met uiteenlopende achtergronden, vaardigheden en talenten. Zo kun je de verschillende taken gemakkelijker verdelen en houd je elkaar scherp.

Als we initiatiefnemers zelf vragen welke competenties er nodig zijn, ontstaat er een bonte verzameling:

Knelpunten open benoemen
Ondernemend zijn
Doorzettingsplezier
Zelfreflectie Aandachtig kunnen luisteren
Kunnen inspireren
Kunnen samenwerken
Kwetsbaar durven zijn
Kennis van verschillende problematieken
Creativiteit Nieuwsgierigheid
Denkers en doeners
Draagvlak kunnen creëren
Inlevingsvermogen
Compassie Enthousiasme
Visionair zijn
Complimenten kunnen geven
Communicatief sterk zijn
Open leiderschap
Open staan voor anderen
Dosis humor
Netwerker
Oog voor verborgen vragen

1.5 Handboek in vogelvlucht: praktisch gebruik

Dit boek is een open handboek. Dat wil zeggen dat we geen precieze instructies geven voor het opzetten van Buurthulp. We geven op relevante thema's globaal de richting aan. In de praktijk kwamen we namelijk een grote variëteit aan projecten en initiatieven tegen. Het kan dus op allerlei manieren. Daarom hoeft je dit boek ook niet van A tot Z te lezen. Kies de informatie die voor jou relevant is. Daarbij helpt onderstaande tabel waarin we de inhoud van dit boek schematisch weergeven. Zo kun je makkelijk bepalen wat je wel en niet leest, en het handboek ook als naslagwerk gebruiken. Gaandeweg loop je misschien tegen vragen aan, die we beantwoorden in dit boek. Of je kunt de onderwerpen verdelen: ieder leest een stukje. En vergeet intussen niet: Buurthulp is een kwestie van *doen!* Veel plezier!

VERKENNEN EN VOORBEREIDEN

2.1 Stel een initiatiefgroep samen	2.2 Het eerste idee op papier	2.3 De Buurtverkenning
Een goed idee vraagt om enthousiaste mensen die meehelpen dat idee te realiseren. Maar eerst onderzoek je de haalbaarheid: verzamel daarvoor wat mensen om je heen met wie je je idee uitwerkt.	In een korte tekst omschrijf je met elkaar wat het doel is van jullie project. Op dat doel richt je je, al zal dat in de loop van de jaren regelmatig veranderen.	Leer je buurt kennen! Op welke schaal ga je aan de slag? Wie wil er zich nog meer inzetten voor Buurthulp? En welke vorm is geschikt? Bespreek dit met de buurt en neem het besluit: gaan we bouwen aan Buurthulp of niet?

VERDER AAN DE SLAG

3.1 Inrichting van de organisatie	3.2 Projectplan opstellen	3.3 Ontmoeten en matchen
Een stap verder: sta nog eens stil bij de omvang, samenstelling en vorm van de organisatie. En besteed aandacht aan privacy, verzekeringen, veiligheid en vertrouwen.	Het eerste idee, de Buurtverkenning en de keuzes voor de inrichting van de organisatie zijn ingrediënten voor het projectplan. Dat is een belangrijk document voor samenwerking en fondsenwerving.	Ontwikkel de ideale mix van hulpuitswisseling: van wandelen, via aanschuifmaaltijden, naar telefoonsystemen en websites. Sluit aan bij wat er al is in de buurt en laat je inspireren! Ontmoeting staat aan de basis van Buurthulp.
3.4 Zichtbaarheid en communicatie	3.5 Monitoren, evalueren en borgen	
Maak Buurthulp zichtbaar, bijvoorbeeld met een eigen logo en door het regelmatig delen van ervaringen en successen. Wees creatief en maak een plan hoe je jouw project blijvend onder de aandacht brengt van de (andere) buurtbewoners.	Volg de resultaten van je project en stuur bij waar nodig om de resultaten te verbeteren en de organisatie te borgen. Houd het eenvoudig en zoek hulp wanneer je uitgebreider wilt evalueren.	

PRAKTISCHE VRAAGSTUKKEN

4.1 Samenwerken en doorverwijzen	4.2 Samenspel bewoners en professionals	4.3 Wederkerigheid
Als je Buurthulpproject groeit: wees je bewust van je grenzen. Wat kunnen jullie wel en wat niet? Werk samen met andere organisaties en initiatieven in de wijk. Leer elkaar goed kennen!	Het eigenaarschap van Buurthulp ligt bij de bewoners. Hoe verhouden die zich tot professionals? Hoe verdeel je taken en verantwoordelijkheden?	Wederkerigheid helpt om hulp te vragen en aan te bieden. Is wederkerigheid een vast onderdeel van jouw Buurthulpproject? Stel je het verplicht? Kan dat, en hoe werkt het?
4.4 Drempels verlagen om hulp te bieden en te vragen	4.5 Complexe hulpvragen	
Soms vinden mensen het moeilijk om hulp aan te bieden of om hulp te vragen. Soms vragen mensen juist te veel hulp, of bieden anderen weer te veel hulp aan. Hoe ga je hiermee om?	Waar liggen de grenzen van jullie Buurthulpproject? Wat kan Buurthulp betekenen voor mensen die eenzaam zijn of voor mensen met dementie?	

1.6 Aandachtspunten en tips vooraf

In dit handboek bieden we handvatten voor verschillende vormen en maten van Buurthulp. Van klein en eenvoudig tot groot en complex, voor alleen buurtbewoners of een combinatie van beroepskrachten en buurtbewoners. Voor gezelligheid en lichte hulp tot ondersteuning bij complexe zorgvragen. Iedere buurt, ieder project is anders. Voordat je aan de slag gaat, raden we aan om stil te staan bij de volgende aandachtspunten en tips:

1. Klein en eenvoudig of groot en complex?

Wat voor Buurthulpproject heb je voor ogen? Wil je gewoon een klein groepje medebewoners enthousiasmeren, lees dan vooral de paragrafen over Matchen en ontmoeten (3.3) en Zichtbaarheid en communicatie (3.4). Bij een klein en eenvoudig project moet je vooral gaan *doen*. Pak dit handboek erbij als je tegen een concrete vraag aanloopt. Hoe groter het plan, hoe belangrijker het is om systematisch te werk te gaan. Een goede voorbereiding, zoals beschreven in hoofdstuk 2, is dan prettig.

2. De organisatie: buurtbewoners en/of beroepskrachten?

Wie een Buurthulpproject ook organiseert, buurtbewoners zijn de eigenaren. Buurthulp is voor, door en van buurtbewoners. Wel kunnen beroepskrachten bewoners ondersteuning bieden. Beroepskrachten kunnen bijvoorbeeld als achtervang fungeren bij calamiteiten, helpen bij fondsenwerving en scholing organiseren. Soms kan echter het eigenaarschap van Buurthulp in het gedrang komen, wanneer professionals het project te veel naar zichzelf en de eigen organisatie toetrekken. Buurtbewoners kunnen dan afhaken. Je kunt hier meer over lezen in de paragrafen over Samenwerken en doorverwijzen (4.1) en Samenspel tussen buurtbewoners en professionals (4.2).

3. Wil je aandacht besteden aan complexere vraagstukken?

Een Buurthulpproject krijgt een andere vorm, wanneer je aandacht wilt besteden aan complexere vraagstukken, zoals sociaal isolement of dementie. Lees dan de paragraaf over het Inrichten van de organisatie (3.1) voor tips over privacy, veiligheid en verzekeringen, en paragraaf 4.5 over Complexe hulpvragen.

4. Waarom moeilijk doen als het samen kan?

Soms sluit een vraag niet aan bij Buurthulp, is de situatie te complex of langdurig, of is er even niemand beschikbaar. Het is goed om in dergelijke gevallen contact op te nemen met zorg- en welzijnsorganisaties en iemand warm door te verwijzen. En dat geldt vice versa natuurlijk ook: welzijnsmedewerkers of Wmo-consulenten kunnen mensen naar Buurthulp doorverwijzen. Naast het onderhouden van contacten met de verschillende organisaties is het belangrijk om helder voor ogen te hebben welke vormen van hulp- en dienstuitwisseling het Buurthulpproject wel en welke het niet kan verlenen. Met andere woorden: weet waar je goed in bent en bovendien, waar anderen goed in zijn. Lees meer in de paragraaf Samenwerken en doorverwijzen (4.1)

5. Er bestaat geen blauwdruk, maar je hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden

Een Buurthulpproject stelt altijd de wensen en voorkeuren van de buurtbewoners centraal. Buurthulp is en blijft tenslotte een initiatief voor en door buurtbewoners. Daarom bestaat er ook geen blauwdruk voor een Buurthulpproject: ieder afzonderlijk project kent eigen doelen. Bij het ene project is het mogelijk om een creatieve klussendienst op te zetten, bij het andere gaat het meer om gezelligheid. In elk geval is Buurthulp erop gericht om er voor elkaar te zijn, als dat nodig is. Maar je hoeft het wiel ook niet opnieuw uit te vinden. Er zijn verschillende websites die je kunt gebruiken en talloze – al jaren draaiende – initiatieven waarvan je kunt leren: maak dus gebruik van het bestaande aanbod.

6. Op papier of in het hoofd?

“Wij werken al twee jaar aan ons project en hebben nog geen letter op papier”, zo vertelt een buurtbewoner. Met andere woorden: Buurthulp is vooral een kwestie van *doen*. Dat lijkt de boodschap, want onderwerpen als projectplannen, onderzoek, evaluatie en monitoring schrikken mensen nog wel eens af. Houd het dan ook klein en behapbaar. Laat een projectplan groeien door de jaren heen, scherp je gedachten aan. Doe het samen en zoek hulp waar mogelijk. Leer van jouw ervaringen en van die van de deelnemers. Want al die ervaringen zijn leerzaam voor de kwaliteit en continuïteit van het project.

7. Ontmoeten en matchen aan de basis

Buurthulp brengt vraag en aanbod bij elkaar. Twee elementen zijn daarbij van belang: een technische infrastructuur en een sociale infrastructuur. De technische infrastructuur om vraag en aanbod te matchen kun je ontwikkelen met behulp van websites, telefoonsystemen, persoonlijke matching of een combinatie. Bij de sociale infrastructuur gaat het over ontmoeting tussen bewoners, door concrete activiteiten. Daarbij ligt de nadruk op elkaar leren kennen, en met elkaar iets ondernemen. Sluit zo veel mogelijk aan bij bestaande activiteiten en koppelingssystemen. Dat vergroot het succes.

8. Continuïteit

Als je een Buurthulpproject opzet, heb je een lange adem nodig. Niet alleen om het project blijvend onder de aandacht te brengen van de buurtbewoners, maar ook om een plek te verwerven tussen de bestaande voorzieningen en organisaties die (informele) zorg en ondersteuning verlenen. Het is een proces van vallen en opstaan. Regelmatig evalueren is dan ook belangrijk voor het borgen van je Buurthulpproject. Je ziet dan wat er mis is gegaan en je kunt het bij een volgende ronde beter organiseren.



2

Verkennen en voorbereiden

VERKENNEN EN VOORBEREIDEN

2.1 Stel een initiatiefgroep samen	2.2 Het eerste idee op papier	2.3 de Buurtverkenning
Een goed idee vraagt om enthousiaste mensen die meehelpen dat idee te realiseren. Maar eerst onderzoek je de haalbaarheid: verzamel daarvoor wat mensen om je heen met wie je idee uitwerkt.	In een korte tekst omschrijf je met elkaar wat het doel is van jullie project. Op dat doel richt je je, al zal dat in de loop van de jaren regelmatig veranderen.	Leer je buurt kennen! Op welke schaal ga je aan de slag? Wie wil er zich nog meer inzetten voor Buurthulp? En welke vorm is geschikt? Bespreek dit met de buurt en neem het besluit: gaan we bouwen aan Buurthulp of niet?

Stel, je loopt rond met het idee dat er 'iets' moet gebeuren in de buurt waar je woont of werkt: iets waardoor mensen meer naar elkaar omkijken. Maar je weet nog niet *precies* wat en ook niet of (andere) buurtbewoners er ook zo over denken. Je weet ook niet of er al een dergelijk initiatief bestaat. Misschien is er een concrete aanleiding, een probleem dat jou of andere mensen in de buurt treft en jullie motiveert om iets te doen, bijvoorbeeld doordat het verzorgingshuis of het buurthuis sluit. Kortom: een idee is geboren. Je gaat ermee op pad om te onderzoeken hoe je jouw idee startklaar krijgt. Eerst zoek je medestanders, vervolgens formuleer je een plan en ten slotte ga je op verkenning uit, de buurt in.

Dat klinkt helder, maar in de praktijk zetten mensen deze stappen niet altijd in deze volgorde. Sterker nog, ze worden dwars door elkaar of naast elkaar doorlopen. Voor de leesbaarheid en het overzicht presenteren we ze hier echter wel als te onderscheiden stappen. Gebruik ze als ingrediënten en aandachtspunten voor de stappen die je zelf zet.

2.1 Stel een initiatiefgroep samen

Doel van deze stap:
de eerste medestanders verzamelen

Een goed idee vraagt om enthousiaste mensen die meehelpen om het idee verder te brengen. Daarom is de eerste stap: een paar mensen om je heen verzamelen, die jouw idee voor Buurthulp omarmen. Misschien zijn het mensen met wie je al samenwerkt en met wie je gezamenlijk tot het idee gekomen bent: burens, leden van de buurtbeheergroep, geloofsgenoten, collega's of samenwerkingspartners uit de wijk. Deze initiatiefgroep – een handvol mensen, maak het niet te groot – zet zich in om het idee nader uit te werken, zodat duidelijk wordt of het idee kan uitgroeien tot een Buurthulpproject.

Het is mooi meegenomen als mensen uit de initiatiefgroep uiteindelijk meedraaien in de organisatie van Buurthulp, maar het is geen *must*. De nadruk ligt eerst op het gezamenlijk verkennen van de haalbaarheid.

Wie doen er mee?

Het is handig als er mensen in de initiatiefgroep zitten, met een ingang bij formele instanties zoals de gemeente, de zorg en maatschappelijke organisaties. Via die contacten kun je mogelijk gebruik maken van bepaalde faciliteiten, informatie of middelen. Ook is het fijn als mensen verschillende vaardigheden hebben: zij zijn financieel of juridisch onderlegd, artistiek en creatief, conservatief en gestructureerd, lolbroeken en criticasters. Allemaal kunnen ze iets toevoegen aan het team.

Verder kan het slim zijn om mensen met verschillende persoonlijke achtergronden in je initiatiefgroep te hebben. Zij kunnen bijvoorbeeld aangeven waar bepaalde groepen mensen in de buurt mee worstelen, wat ze leuk vinden, en hoe ze het beste benaderd kunnen worden. Denk aan verschillende leeftijden, mannen en vrouwen, met en zonder (lichamelijke, psychische, verstandelijke) beperkingen, hoger- en lager opgeleid, diverse levensovertuigingen en geboortegronden. Kortom: maak gebruik van elkaars netwerk en expertise. De kunst is dus om een groep te formeren waarin voldoende diversiteit vertegenwoordigd is, en die tegelijkertijd met elkaar voldoende eenheid vormt om de schouders eronder te zetten.

Het initiatief voor Buurthulp kan zowel van buurtbewoners als van professionals komen. Wie er ook begint met Buurthulp, het eigenaarschap ligt bij de buurtbewoners. Buurthulp is een initiatief voor en door buurtbewoners. In sommige gevallen kiezen bewoners ervoor om juist niet met professionals samen te werken. Dat kan zijn omdat ze willen voorkomen dat ze het eigenaarschap verliezen, of omdat zij veel professionele expertise in hun netwerk hebben. Het gaat er dan vooral om te bekijken wat nodig is. Het kan soms handig zijn om samenwerking te zoeken met professionals die bijvoorbeeld veel weten over de zorg- en hulpbehoefte van de buurt en veel contact hebben met chronisch zieken, mantelzorgers en sleutelfiguren in de buurt. Ook kan het prettig zijn contact te leggen met een wijk- of Wmo-ambtenaar van de gemeente, die weet welke organisaties in de buurt kunnen helpen en die toegang heeft tot een buurtbudget waarmee je promotiemateriaal kunt laten maken. Of misschien zijn er wel lokale ondernemers die van aanpakken weten.

Als professional aan de slag

Loop je als professional rond met een plan voor Buurthulp, zoek dan zo snel mogelijk contact met actieve buurtbewoners om samen aan de slag te gaan. Meestal heb je voorkennis over de behoeften van je buurt, bijvoorbeeld op basis van eigen werkervaring en onderzoek. Misschien heb je al een globaal projectvoorstel geformuleerd en kun je er daardoor tijd in steken.

Bij het verkennen van draagvlak in de buurt, begin je wellicht bij de 'gevestigde' bewonersgroep(en) en vrijwilligersorganisaties. Probeer ook individuele bewoners te polsen over het initiatief, zodat het niet alleen aankomt op de 'gevestigden'. Buurthulp spreekt juist mensen aan die weinig voelen voor 'klassiek' vrijwilligerswerk, maar zich wel binnen een licht netwerkverband willen inzetten. Belangrijk is om de regierol bij de buurtbewoners te leggen. Het past bij Buurthulp om je als professional ondersteunend op te stellen. Meer over de samenwerking tussen bewoners en beroepskrachten, lees je in hoofdstuk 4.

ZO GAAT HET IN...

In Haarlem nam de gemeente het initiatief om zorg en hulpvragen anders te organiseren in de buurt en de sociale cohesie te versterken. Een lange adem was daarvoor wel nodig. De eerste stappen werden in 2008 gezet, voorafgaand aan de aanbesteding van de huishoudelijke hulp. De gemeenteraad organiseerde een expertmeeting met bewoners die hulp ontvingen en aanbieders van zorg. *Eyeopener* was dat wederkerigheid van groot belang is voor bewoners die zorg ontvangen. Mensen willen graag een bijdrage leveren aan de samenleving. Ze hebben behoefte aan een benadering vanuit vertrouwen en aan hulp en zorg die afgestemd is op hun specifieke situatie. Daarna zocht de gemeente breed samenwerking om een buurtmarktplaats te ontwikkelen. Partners en bewoners vormden taakgroepen en brachten hun eigen expertise en netwerk in. Daarbij koos men bewust voor een mix van digitale en fysieke elementen, met professionele ondersteuning door sociaal makelaars als dat nodig is. Iedereen moet mee kunnen doen en er zijn geen doelgroepbeperkingen. In november 2010 is uiteindelijk gestart met een pilot van buurtmarktplaats BUUV. De pilot draaide in een aantal wijken en het centrum van Haarlem. Na de start zijn bewoners verder gegaan in een denktank en zij zijn nog steeds betrokken bij de uitvoering en doorontwikkeling van BUUV in Haarlem.

ZO GAAT HET IN...

In Utrecht startte Berny de Vries WijkConnect vanuit zijn persoonlijke behoefte om meer van betekenis te kunnen zijn in de wijk. Hij koos bewust voor een sociaal-commerciële insteek, waarbij lokale ondernemers betrokken zijn bij de wijk en hun producten en diensten van betekenis laten zijn. Daardoor kan de opbrengst gebruikt worden voor het doorontwikkelen van het gratis Wijk Prikbord en de Wijk Agenda voor sociale verenigingen en instellingen. In co-creatie met professionals en bewoners wordt WijkConnect voor en door de wijk beheerd en ontwikkeld. Iedere wijk is anders en door dit eigenaarschap zijn gebruikers zeer betrokken. Zo'n 10 procent van alle bewoners in de wijk is actief waardoor WijkConnect een verbindende rol speelt per wijk.

2.2 Zet het eerste idee op papier

Doel van deze stap:
**jullie ideaal globaal op papier
zetten, als inhoudelijke basis voor
je verkenning.**

Bepaal samen met je medestanders wat je op hoofdlijnen wilt bereiken. Een buurt waar mensen naar elkaar omkijken, 'een zorgzame buurt', dat klinkt goed. Maar wat bedoel je ermee en wat verstaan je medestanders eronder? Je kunt voor tips terecht in de bijlage *Doelen formuleren*. Maak het niet te ingewikkeld. Het is bedoeld om een realistisch beeld te krijgen van de meerwaarde van Buurthulp.

Je kunt je doelen opsplitsen in lange en korte termijndoelen. Stel dus een mooi doel aan de horizon, iets waar je de komende tijd naartoe wilt werken. En stel daarnaast kleinere, concrete doelen die haalbaar zijn op korte termijn, zodat je snel succes hebt. Met deze concrete doelen groei je in kleine stapjes toe naar dat doel aan de horizon. Zo doe je belangrijk voorwerk voor het projectplan (zie paragraaf 3.2).

Besprek en beschrijf daarnaast met elkaar wat jullie visie is op een zorgzame buurt en op jullie Buurthulpproject. Mensen starten met Buurthulp om verschillende redenen. Soms is het doel alleen om bewoners te helpen met extra dienstverlening; soms is het verbeteren van de leefbaarheid een doel op zich. De uitgangssituatie verschilt ook nogal van buurt tot buurt en van dorp tot dorp. In de ene buurt is men graag op zichzelf en in de andere koesteren bewoners juist een cultuur van 'omzien naar elkaar'. Buurthulp kan in beide contexten van betekenis zijn. Bedenk dus: wat is je ideaal van een zorgzame buurt of een zorgzaam dorp? En wat voor cultuur heerst er in de buurt? Kijk ook eens terug naar de tips en aandachtspunten in paragraaf 1.6 en de verdiepende informatie uit hoofdstuk 5.

ZO GAAT HET IN...

In het Limburgse dorp Roggel bestaat het Naoberzorgpunt, een kleinschalige netwerkorganisatie die als maatschappelijke 'beweging van onderop' vooral bewustwording en betekenisgeving in 'naoberschap' als motivatie heeft. Naoberzorg probeert vragen praktisch, dichtbij huis en direct op te lossen. Aanleiding was een praktijkonderzoek door de huisarts in 2008. Hieruit bleek dat meer dan 40 procent van de vragen die de huisarts kreeg, niet medisch gerelateerd is, maar psychosociaal. Veel mensen zoeken een luisterend oor of aandacht en hebben soms eenvoudige vragen. Een belangrijke onderliggende vraag voor de huisarts was hoe hij de druk op de huisartsenpraktijk zou kunnen verminderen. Kunnen psychosociale vragen misschien door vrijwilligers of ervaringsdeskundigen worden opgepakt? Deze vragen waren de aanleiding voor het opzetten van een alternatief lokaal gezondheidssysteem, uiteindelijk voor Naoberzorg dus.

ZO GAAT HET IN...

In De Monden, gemeente Emmen, vonden bewoners van de plaatselijke belangenverenigingen dat de leefbaarheid onder druk stond. Ze zagen het voorzieningenniveau dalen. Pinautomaten verdwenen bijvoorbeeld, en een aantal ouderen was gedwongen te verhuizen omdat de zorg in de buurt niet geleverd kon worden. Toen de gemeente aankondigde dat ook de huishoudelijke hulp-functie uitgedaald zou worden, is in 2012 initiatief genomen tot het Mondenzorgproject, waaronder initiatieven vallen als 'Samenwerken aan werk', de kledingbank en het Buurthulpproject 'Mondenzorg(t)'. Het doel van het project is om inwoners in het Drentse Mondengebied in staat te stellen zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving te wonen door een sociaal zorgnetwerk op te zetten met behulp van Naoberhuuzn, waar iedereen die zorg of hulp nodig heeft zich kan aanmelden. De subdoelen van het project zijn: zorg (formeel en informeel) dichterbij mensen brengen, inwoners prikkelen om zich actiever in te zetten voor de medemens in het gebied, zorg bundelen en efficiënter maken, formele en informele zorg dichterbij elkaar brengen (elkaar laten aanvullen) en de onderlinge cohesie versterken.

ZO GAAT HET IN...

In Haarlem stonden bij de start van buurtmarktplaats BUUV twee doelen centraal. De gemeente streefde naar een cultuur van wederkerigheid en wilde hulp in de huishouding organiseren die toekomstbestendig is. Zoals de zorg altijd was georganiseerd, daar kan de gemeente in de toekomst niet meer in voorzien. Tegelijkertijd signaleerde men allerlei noden in de wijk. Mensen waren niet in staat om hun kinderen voor te lezen of ze beheersten de Nederlandse taal onvoldoende, ze konden geen hulp bieden bij het maken van huiswerk of ze hadden hulp nodig bij sollicitaties. De gemeente wilde de zelfredzaamheid van mensen stimuleren door bijvoorbeeld een goede infrastructuur voor vrijwillige hulp tussen burgers te organiseren. Via BUUV doen inwoners het zelf. Het accent ligt daarbij op mogelijkheden en niet op beperkingen: wat kan iemand nog wel en hoe kunnen mensen elkaar helpen? Ook ouderen en mensen met een verstandelijke of psychische beperking vinden het fijn om aangesproken te worden op wat ze wél kunnen.

ZO GAAT HET IN...

In IJsselstein deed een kleine groep buurtbewoners samen met professionals in 2009 een verkenning naar de talenten, wensen en mogelijkheden van buurtbewoners in het Oranje- en Europakwartier. Op basis van de uitkomsten van deze vragenlijst – De Contactladder – gaven veel bewoners aan dat zij een vorm van onderlinge hulp wilden opzetten in hun wijk. Ze wilden een buurt waar zorg is voor elkaar, waar mensen buren helpen die door ziekte of een beperking hulp nodig hebben.

2.3 De buurtverkenning

Doel van deze stap:
bepalen of Buurthulp wenselijk en haalbaar is.

De buurtverkenning vormt de volgende stap. Je kunt je buurt op veel verschillende manieren in kaart brengen. In harde cijfers of in verhalen bijvoorbeeld. Je kunt bestaand onderzoek gebruiken en de straat opgaan. We beschrijven hier een aantal manieren om de buurt te verkennen. Kijk dus wat past bij jullie initiatiefgroep en jullie buurt of dorp.

Aan het einde van de buurtverkenning kun je antwoord geven op de volgende vragen:

- * Wie willen er nog meer Buurthulp?
- * Wie doen er mee?
- * Wat wordt er allemaal al gedaan in de buurt?

Doordat je met mensen in gesprek gaat en hen een rol geeft, levert de buurtverkenning niet alleen informatie op, maar ook enthousiasme: je maakt mensen en organisaties warm voor het project. We raden je aan om regelmatig de buurt (opnieuw) te verkennen!

De buurtverkenning omvat drie activiteiten:

1. Baken je buurt of dorp af: wat is jouw 'buurt'?
2. Inventariseer wat er al gebeurt en wie met jou wil bouwen aan Buurthulp.
3. Organiseer een buurtbrainstorm.

Alle informatie die je in deze buurtverkenning verzamelt, kun je verwerken tot een bondig verslag. Je zult in dit handboek vaker lezen dat dit soort verslaglegging helpt bij het maken van een goed projectplan en ook bij de evaluatie en borging van het project. Het gaat niet om een uitgebreid verslag, maar om een helder overzicht op hoofdlijnen.

Na de verkenning neem je gezamenlijk het besluit: gaan we verder aan de slag met Buurthulp? Of blijft het bij een idee? Als er geen draagvlak is voor Buurthulp, durf dan ook te besluiten om op een andere manier iets te gaan betekenen voor je buurt.

LEESTIP

Wil je meer tips over het mobiliseren van buurtkracht? Kijk dan eens naar het artikel [Werkzame elementen bij... buurtontwikkeling](#) op de website van Movisie. De zeven tips die je daar vindt, komen uit een analyse van de werkzame elementen van verschillende interventies die gericht zijn op buurtontwikkeling. Wil je meer verhalen? Lees dan het e-boek [Stappen in buurt- en dorpskracht](#) waarin 25 initiatieven op de voet gevolgd zijn.

Activiteit 1: Baken je buurt of dorp af. Wat is jouw 'buurt'?

De naam Buurthulp zegt het al: het gaat om hulpuitwisseling in de buurt. Maar wat is dat nou precies, 'de buurt'? Misschien heb je in je hoofd op welke schaal je Buurthulp wilt organiseren: het dorp, een stadsdeel of alle bewoners van wijk X. Maar denken je medestanders er ook zo over? En zijn er argumenten voor een kleinere of juist grotere schaal? Bijvoorbeeld met het oog op het bereik, de omvang van vraag en aanbod, de mogelijkheden om het project gericht te promoten of gebruik te maken van bestaande faciliteiten in het gebied, zoals een dorps huis of wijksteunpunt waar hesjes, gereedschappen, administratie en de kas bewaard kunnen worden? Maar misschien is wel de belangrijkste vraag: hebben de bewoners iets met de buurt, het stadsdeel of het dorp zoals je dat wilt afbakenen voor het Buurthulpproject? Leeft het gebied voor hen? Hebben ze een relatie met hun buurtgenoten op basis van hun woonplaats? Gaat het inderdaad voor hun gevoel om buurtgenoten helpen?



Schaalniveau van werken

De volgende vragen kun je jezelf stellen bij het bepalen van de optimale schaal van je project. Gebruik hierbij ook je intuïtie.

- * Is er een zekere vertrouwensbasis tussen mensen op deze schaal? Zijn relatieve vreemden bereid om elkaar hulp te bieden of te vragen? Of is er sprake van wantrouwen tussen de plaatselijke bevolkingsgroepen, buurten of dorpen onderling? Zijn er groepen inwoners die hun hulp liever onderling regelen, in plaats van via een publiek toegankelijke vorm als Buurthulp?
- * Is er sprake van een streek- of buurtgevoel? Van een 'wijk'-gevoel, zoals in de uitdrukking: "Wij zien om naar elkaar"? Zou je dat kunnen gebruiken als kapstok in de promotie, en het verder versterken?
- * Wat is het aantal inwoners ongeveer en verwacht je op basis daarvan voldoende omvang van vraag en aanbod?
- * Tot welke reisafstanden moeten helpers bereid zijn op deze schaal?
- * Is Buurthulp makkelijk te promoten op deze schaal? Hebben media, zoals lokale kranten op deze schaal een goed bereik? En hebben jullie op deze schaal een goed netwerk onder bewoners?
- * Kun je in dit gebied van faciliteiten gebruik maken, zoals een dorps huis of wijkcentrum?

Bedenk dat het inwoneraantal niet bepaalt of je Buurthulp project succesvol is. In een wijk met 1.500 inwoners kan Buurthulp net zo goed slagen of mislukken als in een wijk met 10.000 inwoners.

Op welke soorten hulp richt jij je?

Als je de schaal van de buurt hebt bepaald, kun je je een beeld vormen van het soort hulp dat gevraagd of aangeboden zal worden. Wonen er bijvoorbeeld veel alleenstaande tachtigplussers in het afgebakende gebied? Dan is er mogelijk meer behoefte aan hulp in en om het huis, ontmoetingsactiviteiten en vervoer. Wonen er veel gezinnen met kinderen in de basisschoolleeftijd? Dan is er misschien behoefte aan oppashulp, een kinderboekenruildienst en spelactiviteiten. Wonen er relatief veel mensen die van een laag inkomen leven? Dan kunnen er via Buurthulp mogelijk ruil-, weggeef- en deeldiensten worden opgezet. In de verkennende gesprekken met bewoners kun je dit naar voren brengen en reacties peilen. En vraag hen ook waar 'de buurt' volgens hen begint en ophoudt. Dat kan zomaar variëren van een enkele straat tot een heel dorp. Overigens kun je natuurlijk het schaalniveau van je project laten groeien of eventueel weer verkleinen. Het is vooral van belang voor de herkenbaarheid en zichtbaarheid van je project dat mensen weten *waar* ze het kunnen vinden en daarmee ook *voor wie* deze Buurthulp bedoeld is.

Activiteit 2: Inventariseer wat er al gebeurt en wie met jou wil bouwen aan Buurthulp

Wat speelt er allemaal in de buurt? Wie zijn er actief en wat doen zij? Wat missen ouderen? Waar hebben mantelzorgers behoefte aan? Welke problemen ervaren mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking in het dorp? En: wat willen en kunnen bewoners voor andere mensen in hun buurt doen?

De antwoorden op deze vragen geven je een beeld van de omgeving waarin je idee gaat groeien. Het zijn bovendien vragen die niet alleen tijdens de voorbereiding van Buurthulp belangrijk zijn. Blijf ze ook in de loop van de tijd stellen. Gaandeweg stuit je vast op een initiatief dat je nog niet kende of op vragen en talenten van mensen die je nog niet had ontmoet.

Met deze stap word je je bewust van wat er allemaal al gebeurt in de buurt. Kijk ook goed welke vorm van inventariseren bij je past: de een vindt het prettig om gedegen informatie te verzamelen en rapporten te lezen, de ander vindt het interessanter om op stap te gaan in de buurt en te praten met burens en buurtgenoten.

Informatie over jouw buurt online

Veel informatie over de buurt vind je op internet. Er zijn misschien onderzoeken uitgevoerd in het stadsdeel of de wijk, bijvoorbeeld door de gemeentelijke onderzoeksdienst, door een wijk- of dorpsraad of door een welzijnsorganisatie. Benut die kennis en neem de tijd om zulke rapporten op te vragen en door te nemen. Deze informatie kun je meenemen en checken in je gesprekken met bewoners en sleutelfiguren.

Wie wonen er eigenlijk in jouw buurt?

Hoe kom je erachter welke bevolkingsgroepen in jouw dorp of buurt het sterkst vertegenwoordigd zijn? Vaak heb je natuurlijk wel een indruk, maar soms kunnen 'harde cijfers' een ander beeld schetsen. Op de website www.cbsinuwbuurt.nl kun je gemakkelijk een rapport over jouw buurt downloaden. Hierin vind je statistische gegevens over de lokale bevolking, die je ook kunt vergelijken met het Nederlandse gemiddelde. Een andere interessante website hiervoor is www.weetmeer.nl.

Schakel hulp in

We raden je van harte aan om zelf op onderzoek uit te gaan, mensen te spreken en uit te vogelen wat er in jouw buurt speelt. Mocht je daar hulp bij nodig hebben, dan kun je Vilans ook een 'Foto van de wijk' laten maken. Vilans brengt aan de hand van cijfers, feiten en beelden een wijk in kaart. Kijk voor meer informatie op de website van [Vilans](#) Dat kost alleen wel geld. Misschien wil de gemeente of een andere betrokken organisatie de kosten dragen, zodat je gezamenlijk een goede opdracht kunt formuleren.

Hulp kun je ook organiseren door samen te werken met scholieren of studenten: in groepen stuur je ze door de wijk om huis-aan-huis enkele vragen te stellen. Zo kun je op korte termijn heel veel informatie over de buurt verzamelen. Bedenk wel dat je daarmee verwachtingen wekt bij buurtbewoners en dat zij bovendien zelf met vragen kunnen komen. Zorg ervoor dat zij daarmee ergens terecht kunnen.

Organisaties in de buurt

Via de gemeentegids, het (digitale) Wmo-loket en buurt- en dorpwebsites vind je informatie over de zorg- en welzijnsvoorzieningen in de buurt, bijvoorbeeld het Steunpunt Mantelzorg (of Steunpunt Informele zorg), de welzijnsorganisatie (maatjesprojecten, klussendienst, vervoersdienst) en (regionale) thuiszorgorganisaties (vrijwillige thuishulp). Wordt er in de gemeente al gewerkt met een bepaald systeem of website om vraag en aanbod voor hulpuitwisseling te koppelen? Is er ruimte voor jouw idee? Waar is nog specifiek behoefte aan en waar kun je bij aansluiten? Ook vind je in dit onderzoek (potentiële) samenwerkingspartners. Meer over samenwerken lees je in [paragraaf 4.1](#).

Als je de voor de hand liggende organisaties en diensten in kaart hebt, kijk dan ook naar de meer *verborgen* diensten en voorzieningen. Bijvoorbeeld door te inventariseren wat er wordt georganiseerd vanuit:

- * de lokale kerken of andere levensbeschouwelijke organisaties,
- * de lokale ANBO,
- * de buurt- of dorpsraad,
- * 'losse' initiatieven: aanschuifmaaltijden, wandelgroepjes,
- * verenigingen gericht op zorg en ondersteuning (de Zonnebloem, het Rode Kruis, Humanitas),
- * scholen, kinderopvang en sportverenigingen,
- * het ondernemersnetwerk.

ZO GAAT HET IN...

t Limburgse Roggel startte het Naoberzorgpunt op een bijzondere manier. De initiatiefnemer: "Flessenpost is in feite een alternatieve enquête. We hebben een paar simpele vragen geformuleerd op een A5je, zoals: 'Waar ben je goed in?' en 'Zou je mee willen doen?' De achterliggende vraag was: welke talenten heb jij om mee te doen met dit nieuwe initiatief. We zijn naar de breezerfabriek gegaan en kregen 7.000 lege flesjes om te gebruiken voor flessenpost. Deze flesjes zijn met een bus naar de school gebracht, waar de kinderen hebben geholpen om de briefjes met de vragen in de flesjes te stoppen. Tijdens de ouderavond zijn de flesjes verspreid, maar ook in het winkelcentrum via lokale ondernemers. Bewoners konden de flesjes met de antwoorden op school en bij de winkeliers inleveren. De conclusie: mensen zijn wel degelijk bereid om voor elkaar te zorgen!"



In gesprek met buurtbewoners en sleutelfiguren

Om meer te leren over jouw wijk knoop je gesprekken aan met buurtbewoners en sleutelfiguren. Hieronder tref je suggesties om deze gesprekken gestructureerd te voeren:

- * Formuleer een pitch, een kort verhaal waarin je je idee uitlegt,
- * Maak een 'vindplaatsenlijstje',
- * Plaats een vooraankondiging van je voornemen in de lokale media,
- * Voer gesprekken en noteer steeds je bevindingen.

Een pitch helpt je om mensen zelfverzekerd tegemoet te treden als het gaat om Buurthulp. In ongeveer 30 seconden verwoord je je boodschap en geef je aan wat je van de ander vraagt. In je pitch vervat je bijvoorbeeld:

- * Ik ben... en ik werk samen met...
- * Wij zijn benieuwd of we in deze buurt/dit dorp een vorm van Buurthulp op kunnen zetten.
- * Buurthulp is... Ons ideaalbeeld is... (gebruik de doelen die jullie geformuleerd hebben in paragraaf 2.2).
- * Wat zou u/jij daarvan vinden/daarin willen betekenen/daaraan kunnen hebben?

Vindplaatsen zijn bijvoorbeeld:

- * Wijkcentra en dorpshuizen,
- * Bestuursvergaderingen van verenigingen,
- * Bijeenkomsten van seniorenraden,
- * Sociale media: bepaalde groepen op Facebook en LinkedIn,
- * En uiteraard voordeuren, portieken, voortuinen, hofjes en speeltuinen, kortom, plekken op straat waar je met mensen een praatje kunt aanknopen. Het is leuk om dit in duo's of in een groepje te doen!

Je kunt ook gericht individuen benaderen, omdat ze vanwege hun achtergrond iets kunnen zeggen over de wenselijkheid en haalbaarheid van Buurthulp. Bijvoorbeeld:

- * De diaken van de kerk, de Imam van de moskee, de directeur van de school, de wijkverpleegkundige,
- * Bestuursleden van verenigingen (van sport en zorg tot ondernemers),
- * Winkeliers, ondernemers,
- * Leden van de Wmo-raad,
- * Mensen met beperkingen, bijvoorbeeld ouderen of mensen met een verstandelijke beperking die in de buurt wonen.



Onorthodoxe manieren van contactleggen

Je kunt willekeurig aanbellen bij mensen, maar het werkt misschien beter als je een concrete aanleiding hebt. Zoals een advertentie waarin iemand hulp bij een klus vraagt of een konijnenhok te koop zet. Check dus advertentiewebsites als [Marktplaats.nl](https://www.marktplaats.nl) of [gratisaftehalen.nl](https://www.gratisaftehalen.nl) in jouw postcodegebied en kijk op de prikboarden in de buurtsuper. Leg contact met de plaatser van de advertentie, leg hem of haar uit dat je bezig bent met Buurthulp en dat je een link ziet met de advertentie, bijvoorbeeld:

- * Een aquarium te koop? Doet u de vissen de deur uit omdat de verzorging niet meer lukt?
- * Heeft u hulp nodig bij het graven van een vijver? Kunt u vaker hulp gebruiken bij fysiek zware klussen?
- * Reparatie van een kapotte deur? Heeft u vaker kleine reparaties te doen?
- * Conversatie Nederlands gezocht? Is dat inmiddels gelukt of zou Buurthulp daar iets in kunnen betekenen?

ZO GAAT HET IN...

In Menameradiel leggen vrijwilligers sinds januari 2012 preventieve huisbezoeken af aan bewoners vanaf 65 jaar. Doel van deze bezoeken is het inzicht krijgen in de wensen en hulpvragen van kwetsbare inwoners in de gemeente Menameradiel. Vanuit het Buurthulpproject worden de senioren met een hulpvraag gekoppeld aan een vrijwilliger. Buurthulp richt zich in eerste instantie op de oudere doelgroep, al kan iedere inwoner van Menameradiel een beroep op Buurthulp doen. Tijdens de huisbezoeken is er aandacht voor zelfredzaamheid en wederkerigheid. De vraag is: Wat kunt u nog wel? Hiermee stimuleren de vrijwilligers actief burgerschap, al is het zoeken naar de juiste manier om deze senioren te activeren. In een ideale situatie vinden burgers elkaar op den duur zelf en zullen professionals alleen faciliteren.

Stichting Welzijn trainde negen vrijwilligers in het voeren van deze gesprekken aan de hand van een vragenlijst, en in het signaleren en doorverwijzen van hulpvragen. De woningstichting financiert deze training, in ruil voor een aantal vragen van de woningstichting in de vragenlijst. De gemeente financiert de intervisie en begeleiding van de vrijwilligers en de reiskosten. In het eerste jaar legden de vrijwilligers bijna honderd bezoeken af. De bedoeling is dat dat er vierhonderd worden. De vrijwilligers gaan dorp voor dorp langs. De huisbezoeken geven een concreet beeld van wat er onder ouderen speelt. De vragenlijst leverde tal van concrete hulpvragen op, zoals tuinklussen, vervoer naar het ziekenhuis en een maatje.

Maak een verslag

Maak op basis van je onderzoek en/of alle gesprekken een bondig verslag. Het verslag kun je in een later stadium – samen met het document over doelen (paragraaf 2.2) – gebruiken als basis of groei-document voor je projectplan. In je verslag schrijf je op hoofdlijnen je bevindingen. Geef antwoord op de drie vragen die we aan het begin van deze paragraaf stelden:

ONDERDELEN VOOR HET VERSLAG VAN DE BUURTVERKENNING	
Wat wordt er al gedaan?	Wat wordt er georganiseerd in de buurt? Welke organisaties zijn er actief?
Wie wil het ook?	Wie zijn het en waarom willen zij meewerken? Welke meerwaarde ziet men? Welke hulp is volgens hen nodig? Leven er volgens hen specifieke vragen in de buurt en welke mogelijkheden zijn er?
Wie doen er mee?	Welke hulp zouden mensen willen bieden? Willen mensen ook meeorganiseren?
Vorzichtige conclusie: Welke vorm is geschikt?	Op basis van voorgaande kun je de contouren schetsen van het antwoord op de vraag: welke communicatie- en coördinatievorm zou passen in deze buurt?

TIP

Noteer de contactgegevens van mensen en organisaties, en leg ook eventuele afspraken voor verder contact vast. Zo kun je iedereen goed op de hoogte houden van de ontwikkelingen van je project. Wanneer je mensen enthousiast hebt gekregen, is het de kunst hen enthousiast te houden (zie ook paragraaf 3.3 *zichtbaarheid en communicatie*)

Activiteit 3: Organiseer een buurtbrainstorm

Een volgende stap na de buurtverkenning is de buurtbrainstorm. Doel van een buurtbrainstorm is het creëren van een gedeeld momentum en het werven van actief betrokken mensen voor het Buurthulpteam.

In de buurtbrainstorm deel je jouw ervaringen tot nu toe en kijk je samen of Buurthulp in jullie omgeving levensvatbaar is. Je vertelt welke reacties je tot nu toe gekregen hebt en welke vorm van Buurthulp geschikt lijkt voor de buurt. Hiervoor kun je ook initiatiefnemers van andere Buurthulpprojecten uitnodigen. En je kunt de bijeenkomst koppelen aan een activiteit, bijvoorbeeld een gezamenlijke maaltijd. Geef ruimte aan de bezoekers om hun verwachtingen en zorgen te uiten. In zekere zin is zo'n brainstorm ook een mini-buurtverkenning. Je vraagt de deelnemers: Waar lopen zij tegenaan? Wat gaat er nog niet goed?

Bedenk een leuke manier om ideeën en suggesties te verzamelen. Het tafelkleed kan bijvoorbeeld als notitieblok dienen: naast bestek krijgt iedereen een stift om alle ideeën op te schrijven. Maak van een grote plant een wensboom waarin iedereen zijn of haar wensen ophangt, of organiseer een marktplaats waarin je *live* mensen met een hulpvraag aan iemand met een aanbod koppelt.

Vervolgens bespreek je tijdens de brainstorm wat Buurthulp kan betekenen. Iedereen vult een vraag en een aanbod in en beschrijft wat zij onder Buurthulp verstaan. Misschien kun je direct leuke matches maken. Je kunt in ieder geval een discussie voeren over wat er wel en niet bij zou horen. Je kunt een (grote) kaart van de buurt ophangen en mensen uitnodigen om met briefjes aan te geven wat iedereen van waarde vindt in de buurt.

Aan het einde van de buurtbrainstorm kunnen mensen op een lijst hun contactgegevens noteren en aangeven wat ze eventueel zouden willen doen in het project. Het is handig als je op die lijst al een indicatie geeft van het soort hulp en inzet dat je verwacht nodig te hebben. Je kunt ook met kaartjes werken, zoals op de foto van BUUV (zie hieronder). Mensen kunnen dan op het ene kaartje aangeven of ze een vraag hebben en op het andere kaartje wat ze willen doen.

TIP

Als je bewoners benadert voor de buurtbrainstorm, bedenk dan goed dat briefjes in de bus vaak slecht werken. Werven via buurtgenoten, van mond-tot-mond, werkt veel beter. Aansluiten bij bestaande activiteiten ook: daar komen de mensen toch al op af!



Maak van de brainstorm een verslag op hoofdlijnen. Na afloop kom je als initiatiefgroep samen en neem je een besluit op basis van alle input: gaan we Buurthulp organiseren? En wie uit de initiatiefgroep wil daar graag de schouders onder zetten? Als gesprekstof kun je de verslagen van je buurtverkenning inclusief de buurtbrainstorm gebruiken. Koppel in de lokale media de resultaten van je buurtverkenning en je buurtbrainstorm terug. Mensen die je nog niet hebt gesproken, maar die wel interesse hebben om mee te doen, lezen er dan over in de krant en kunnen contact met je opnemen. Mensen die erbij zijn geweest, zien bovendien dat er wat gebeurt met hun ideeën en enthousiasme. Je bent nu klaar om echt te beginnen. En ook in het vervolg kun je zo nu en dan een buurtbrainstorm organiseren, bijvoorbeeld om te kijken hoe buurtbewoners het project ervaren of te polsen of er intussen andere gevoelens en wensen leven.



Gebruik je creativiteit...

Je kunt de buurt verkennen zoals we beschreven in dit hoofdstuk: via rapporten, websites, interviews en brainstorms. Maar je kunt ook je creativiteit inzetten. Wandel daarvoor eens alleen of met een paar mensen door de buurt. Zonder vaste route, zonder plan. Je wandelt niet te snel, niet te langzaam en je kijkt goed hoe je omgeving eruit ziet. Wat doet zich aan je voor? Welke dromen kun je voorstellen? Wat heeft jouw buurt te bieden? Is er bijvoorbeeld een oude kapel, waar je stilteochtenden kunt organiseren; een spannend veldje, waar je groenten kunt verbouwen; een leegstaand pakhuis voor een spelletjesmiddag of een toneelstuk? Kijk met een creatieve blik rond en leg die blik vast met foto's. Die beelden kun je weer gebruiken voor bijeenkomsten, promotiemateriaal of verslagen. Statistieken geven vooral een beeld van de gemiddelde bevolking van de buurt. Maar wie kom je tegen wanneer je overdag door de buurt wandelt? En wie zijn er 's avonds op straat? De mensen die je overdag ontmoet, kunnen heel anderen zijn dan de nachtpopulatie of de overlastgevers die je tegenkomt in de statistieken.



3

Verder aan de slag

VERDER AAN DE SLAG

3.1 Inrichting van de organisatie	3.2 Projectplan opstellen	3.3 Ontmoeten en matchen
Een stap verder: sta nog eens stil bij de omvang, samenstelling en vorm van de organisatie. En besteed aandacht aan privacy, verzekeringen, veiligheid en vertrouwen.	Het eerste idee, de Buurtverkenning en de keuzes voor de inrichting van de organisatie zijn ingrediënten voor het projectplan. Dat is een belangrijk document voor samenwerking en fondsenwerving.	Ontwikkel de ideale mix van hulpuitswisseling: van wandelen, via aanschuifmaaltijden, naar telefoonsystemen en websites. Sluit aan bij wat er al is in de buurt en laat je inspireren! Ontmoeting staat aan de basis van Buurthulp.
3.4 Zichtbaarheid en communicatie	3.5 Monitoren, evalueren en borgen	
Maak Buurthulp zichtbaar, bijvoorbeeld met een eigen logo en door het regelmatig delen van ervaringen en successen. Wees creatief en maak een plan hoe je jouw project blijvend onder de aandacht brengt van de (andere) buurtbewoners.	Volg de resultaten van je project en stuur bij waar nodig om de resultaten te verbeteren en de organisatie te borgen. Houd het eenvoudig en zoek hulp wanneer je uitgebreider wilt evalueren.	

3.1 Het inrichten van een Buurthulporganisatie

In deze paragraaf bieden we je handvatten om te reflecteren op de omvang en de samenstelling van de projectgroep, om na te denken over de vorm van de organisatie en een klankbordgroep in te stellen. Verder beschrijven we enkele randvoorwaarden rondom privacy, verzekeringen en veiligheid.

Met de buurtverkenning heb je een goed beeld gekregen van jouw buurt. Inmiddels is het besluit genomen: Buurthulp gaat van start! Maar hoe ziet je projectgroep eruit? En hoe ga je het project coördineren?

De projectgroep uitbreiden

Waarschijnlijk heb je inmiddels een groep initiatiefnemers om je heen en vormen jullie met elkaar de projectgroep. Is het nodig om deze groep uit te breiden? Zijn er nog talenten die je mist? Of is het eigenlijk een te klein clubje? Mensen zijn betrokken op basis van hun motivatie. Dat is ook hun belangrijkste drijfveer. Daarnaast kun je aan de volgende aandachtspunten denken bij het samenstellen van de projectgroep:

- * **omvang:** precies groot genoeg. Niet te klein waardoor er te veel afhangt van een of enkele personen. Niet te groot waardoor het onoverzichtelijk wordt en stroperig.
- * **diversiteit:** verschillende mensen hebben een verschillend perspectief. Dat verrijkt het project en voorkomt een tunnelvisie.
- * **competenties:** waar is behoefte aan? Werk je aan een *eet-infrastructuur* dan is een kok handig. Maak je een eigen website, dan ben je misschien op zoek naar een communicatiemedewerker of een programmeur.
- * **samenwerking:** wanneer je met andere organisaties samenwerkt kan het prettig zijn om iemand van die organisatie in de projectgroep op te nemen. Over samenwerken lees je meer in [paragraaf 4.1 Doorverwijzen en samenwerken](#).
- * **klankbord:** je kunt ook kiezen voor een echt kleine projectgroep, met mensen die regelmatig contact met elkaar hebben, en daarnaast een klankbordgroep instellen die minder vaak samenkomt of die je voor specifieke onderdelen feedback kan vragen.

Welke organisatie en coördinatie zijn er nodig?

Er zijn verschillende manieren om de organisatie van je Buurthulpproject in te richten. Hoe de organisatie vorm krijgt heeft ten eerste te maken met de voorkeur van de betrokken bewoners. Sommige mensen vinden het prettig om het project organisch te laten groeien. Zij lossen problemen op wanneer ze die tegenkomen. Anderen willen juist graag duidelijke kaders voordat ze aan de slag gaan. Er is geen perfecte manier, maar aan de volgende zaken kun je denken:

- * Welke **positie** heeft Buurthulp: wordt het een informele groep, een stichting, een onderdeel van een welzijnsorganisatie?
- * Wil je werken met een **betaalde kracht**? En zo ja, is dit een beroepskracht of een buurtbewoner? Voordeel van een betaalde kracht: het brengt Buurthulp meer stabiliteit en tijd. Nadeel: het brengt bureaucratie met zich mee, en soms – wanneer het om een buurtbewoner gaat – scheve gezichten of verschil in (werk)tempo.
- * **Overleg:** Hoe vaak kom je als projectgroep bij elkaar? Hou je het informeel en spreek je elkaar in het voorbijgaan, bij activiteiten in de buurt? Of formaliseer je het: maak je duidelijke afspraken over hoe vaak en wanneer je vergadert, en leg je iedere vergadering vast met notulen?
- * **Werkgroepen:** wanneer je project groeit, kun je ervoor kiezen om verschillende werkgroepen in het leven te roepen. Een voor de klussendienst, een voor de aanschuifmaaltijden en een voor de koffieochtenden, bijvoorbeeld. Je hebt dan bewoners nodig die zich inzetten in die werkgroepen.

ZO GAAT HET IN...

In IJsselstein werkt BurenHulp met een *prepaid* telefoon. Buurtbewoners kunnen het nummer bellen als ze een vraag hebben. Ze krijgen dan één van de coördinatoren van BurenHulp aan de lijn, vijf buurtbewoners die samen het coördinatorschap delen. Om de paar weken gaat de telefoon naar een ander, en zo delen zij het werk. Zij worden ondersteund door een professional van de lokale welzijnsorganisatie: een aantal keer per jaar komen ze bij elkaar om met elkaar te evalueren.

ZO GAAT HET IN...

In de Maastrichtse wijk Pottenberg is Veur Elkaar opgezet door een denktank van ongeveer acht bewoners, in samenwerking met een professional van welzijnsorganisatie Trajekt Maastricht. Uit deze initiatiefgroep stapten twee mensen naar voren om daadwerkelijk coördinator te worden van de Buurthulp. In de loop van anderhalf jaar moesten zij om verschillende redenen stoppen. De betrokken professional vond daarop nieuwe vrijwillige coördinatoren. Zij waren niet vanaf het begin betrokken, maar sterk gemotiveerd om van Veur Elkaar een succes te maken. De één was zelfstandig ondernemer en wilde invulling geven aan haar maatschappelijke betrokkenheid, de ander was bezig te re-integreren na een periode van psychische problematiek en behandeling.

* **Deskundigheidsbevordering:** afhankelijk van het doel van je project zijn verschillende competenties nodig. Misschien zijn die niet aanwezig in je projectgroep. Dan kan iemand een cursus of een scholing volgen. Wil je bijvoorbeeld mensen met dementie en hun mantelzorgers betrekken? Laat dan een bewoner de cursus *Omggaan met dementie* volgen. In sommige gemeenten biedt het Steunpunt Mantelzorg of het Steunpunt Informele zorg zulke cursussen aan. Je kunt ook een inhoudelijk expert uitnodigen, bijvoorbeeld bij een aanschuifmaaltijd. En je kunt met de projectgroep of de werkgroep op bezoek bij een verwant project om van hen te leren.

Welke rechtsvorm kies je?

Welke rechtsvorm krijgt jouw Buurthulpproject? Het begint waarschijnlijk informeel maar als je groeit wil je misschien een formelere organisatievorm. Op de site van de Kamer van Koophandel www.kvk.nl vind je een handig overzicht met verschillende rechtsvormen. Kijk daar eens onder *Vereniging*, *Coöperatie* en *Stichting*. Als deze vormen niet passen, kijk dan eens in de brochure van het ministerie van Binnenlandse Zaken, [Expertimenteren met burgerinitiatieven](#). Daarin wordt een lans gebroken voor een nieuwe rechtsvorm voor burgerinitiatieven, de *Citizen Company Initiative Finance Trust* (CCIFT).

Randvoorwaarden op orde: privacy

Hoe ga je om met gegevens van deelnemers? Het is goed om daarbij stil te staan. Het gaat namelijk vaak om persoonlijke gegevens van mensen met een hulpvraag. Terughoudendheid en voorzichtigheid bij het delen van vertrouwelijke informatie is altijd aan te raden. Je kunt de persoon in kwestie daarbij vragen of hij of zij bepaalde informatie met anderen wil delen.

Binnen een Buurthulpproject blijft het echter onderwerp van discussie: in hoeverre is het nodig om vertrouwelijke informatie te registreren? Bij een klein initiatief dat met name draait rondom een aanschuifmaaltijd is het waarschijnlijk helemaal niet nodig. Bij een groter initiatief, waar ook meer complexe hulpvragen spelen, is het wel goed om erover na te denken.

Op het moment dat je een dossier aanlegt, gelden er andere regels en moet je vaak melding doen dat je persoonsgegevens registreert. Bij twijfel kun je kijken op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl). Aan de hand van een aantal vragen ontdek je daar of je melding moet maken of niet.

ZO GAAT HET IN...

In Roggel startte NaoberzorgPunt met een stichting. De bestuursleden van de stichting, externen, namen hun taak echter te serieus en daarmee kwam de projectgroep in de knel. Het project werd vanuit het bestuur bestuurd en zo hadden de leden van de projectgroep geen zeggenschap meer. Hun regierol was weg, ze werden uitvoerders van het bestuur. Het bestuur is daarom ontheven van hun taak, en de projectgroep ging op zoek naar een rechtsvorm die voldeed aan de behoefte van de projectgroep om zelf te kunnen regisseren. De verenigingsvorm sluit beter aan bij die wens en biedt voldoende ruimte voor een platte werkor- ganisatie. In 2013 is de vereniging opgericht en sindsdien werkt de projectgroep, nu coördinatieteam, met negen werkgroepen die allemaal meesturen vanuit het coördinatieteam. De vereniging heeft ook een bestuur, uit eigen gelederen.

ZO GAAT HET IN...

In Buren, bij Welzijn Buren, hebben ze een privacy-protocol opgesteld, waarin de initiators duidelijk maken hoe zij in hun Buurthulpproject, Burenhulp genaamd, de privacy van deelnemers waarborgen. De basis luidt:

“Medewerkers en vrijwilligers van Burenhulp zijn zich ervan bewust dat zij bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk in aanraking komen met informatie van vertrouwelijke of persoonlijke aard. Het is verplicht deze informatie te allen tijde geheim te houden.”

In Roggel maakte het NaoberzorgPunt in het Huishoudelijk reglement ook een duidelijk statement over het waarborgen van iemands privacy:

GEHEIMHOUDING

Leden van de vereniging onthouden zich van het openbaar maken of verstrekken aan derden, van gegevens welke zij vanwege hun lidmaatschap hebben verkregen en die betrekking hebben op privé gegevens van personen of waarvan de openbaarmaking of verstrekking de vereniging of derden zou kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene, of diens wettelijke vertegenwoordiger, kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

De genoemde verplichting blijft gelden na het beëindigen van het lidmaatschap van de vereniging.

Randvoorwaarden op orde: verzekering

Een Buurthulpproject begint vrijwel altijd met enthousiasme en vertrouwen, maar natuurlijk kan er iets misgaan. Het is daarom verstandig om je vooraf te informeren over eventuele risico's en aansprakelijkheid. Sommige initiatieven maken duidelijk dat wanneer er iets mis gaat, de verantwoordelijkheid helemaal ligt bij de hulpgever en -ontvanger. Zo schrijft *Rhenvoorelkaar.nl* duidelijk op hun website:

Eigen Verantwoordelijkheid

Graag attenderen wij u erop dat de vragers en de aanbieders die berichten op het prikbord plaatsen, ons veelal niet bekend zijn. Zowel uw vraag, aanbod als een eventuele match is geheel op eigen verantwoordelijkheid. Rhenen voor elkaar, buro voor vrijwillige inzet (onderdeel van Alleman Welzijn) kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld. Zij stelt alleen het prikbord ter beschikking.

Als er schade ontstaat, wordt in alle gevallen eerst gekeken naar je eigen verzekering. Dekkt die bepaalde schade niet, dan komen andere verzekeringen in beeld. Een Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) kan daarom nuttig zijn. Zowel voor jezelf, als voor buurtbewoners die deelnemen aan het Buurthulpproject. Sommige AVP's hebben een zogenaamde vriendendienst- of burenhulp-clausule. Schade die ontstaat in een vrienden-dienstsfeer wordt dan ook gedekt.

Wanneer een gemeente een 'vrijwilligersverzekering' heeft, zijn vrijwilligers verzekerd wanneer ze 'in enig georganiseerd verband' vrijwilligerswerk doen. Het is aan te raden om na te vragen of jouw gemeente zo'n vrijwilligersverzekering heeft en of jullie initiatief daaronder valt. Op de website van de Vereniging Nederlandse Gemeenten vind je 25 vragen over de vrijwilligersverzekering. Zo staat daar bijvoorbeeld:

Welke vrijwilligers zijn verzekerd bij de vrijwilligersverzekering van de gemeente? Alle vrijwilligers die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verrichten ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend.

LEESTIP

Een interessant rapport is Regel die burgerinitiatieven. Het gaat over hoe gemeenten het beste kunnen omgaan met het onderwerp aansprakelijkheid in relatie tot burgerinitiatieven. Het rapport gaat in op juridische aspecten met betrekking tot aansprakelijkheid, risico's om aansprakelijk gesteld te worden, schade en verzekeren.

Randvoorwaarden op orde: veiligheid en vertrouwen

“Ik laat toch niet zomaar een vreemde mijn huis binnen?” “Er zijn grenzen aan wat ik nog doe voor iemand!” Twee reacties van bewoners op een Buurthulpinitiatief. Hun opmerkingen gaan over veiligheid en vertrouwen. Want hoe garandeer je de veiligheid voor zowel de ontvangers als de verleners van hulp? En hoe werk je aan onderling vertrouwen? Helaas kan iemand die kwaad wil, er altijd tussendoor glippen. Hoe vervelend ook, een teleurstelling kan zich voordoen. De kunst is om in die situaties toch te blijven insteken op de eerdere afspraken rondom veiligheid en vertrouwen.

Er zijn verschillende manieren om veiligheid en vertrouwen binnen een Buurthulpproject te vergroten. Allereerst kun je intakegesprekken organiseren voor mensen die willen deelnemen aan het project. Je stelt daarin de regels met elkaar vast. Ook kun je ze een informatiepakket meegeven over het project zodat ze duidelijk weten wat ze kunnen verwachten. Eventueel kun je referenties vragen en een verklaring omtrent gedrag (VOG) verplicht stellen.

Om meerdere redenen is het belangrijk dat je de mogelijkheid biedt om ongewenst gedrag te melden. Wat ook goed werkt, is om een paar dagen na een match de hulpvrager en hulpbieder te bellen om te vragen of het goed is gegaan. Eventueel kun je het contact via een tussenpersoon laten lopen. Ook voor klachten of vervelende incidenten is het belangrijk dat er iemand bereikbaar is.

Op de site of in het papieren promotiemateriaal is het verstandig om duidelijk zichtbaar te maken wat men kan doen bij een situatie die niet prettig voelt. Kortom: een belangrijk onderdeel van veiligheid en vertrouwen gaat over goede communicatie en contact.

Wanneer er bij de uitwisseling geld aan te pas komt, bijvoorbeeld benzinekosten voor vervoer naar het ziekenhuis of de bridgeclub, dan is het verstandig om vooraf duidelijke afspraken te maken. Zo komen beide partijen niet voor onverwachte verrassingen te staan. Voor de boodschappen geef je niet de hele portemonnee mee, maar een maximaal bedrag, en vraag je om een bonnetje. Buren-Hulp IJsselstein schrijft zelf een kwitantie, zodat er geen misverstand kan ontstaan over wisselgeld. En geef nooit pasjes en pincodes mee, maar werk met contant geld.

Als de matching via een website plaatsvindt, zijn er verschillende strategieën voor de veiligheid: bijvoorbeeld door een gedragsprotocol en tips voor het signaleren van grensoverschrijdend gedrag op de website, het registreren van persoonsgegevens voor het inloggen, het surfgedrag van personen volgen of een referentiesysteem. Je kunt in dat laatste geval iemand een cijfer geven en beschrijven hoe het contact bevallen is. Op sommige websites staan ook videoboodschappen, zodat je vooraf een indruk van iemand kunt krijgen voordat je hem of haar je huis binnenlaat. Het gevoel van veiligheid groeit bovendien als er duidelijkheid bestaat over privacy en de bescherming van persoonsgegevens, zoals we in deze paragraaf beschreven.

LEESTIP

Als je je wilt verdiepen in het thema veiligheid bij hulpuitwisseling, lees dan de publicatie Vertrouwen onderbouwen op de website van Movisie. Daarin is aandacht voor het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag bij vrijwillige hulpuitwisseling. De publicatie gaat over veiligheid, maar ook over weerbaarheid, grenzen durven aangeven. Het bevat praktische tips waar je ook in jouw Buurthulpproject mee aan de slag kan.

Buurtbemiddeling

Veel mensen hebben wel eens last van hun buren. Onenigheid tussen buurtgenoten heeft een negatieve invloed op de leefbaarheid in de buurt. Het gaat vaak te ver om politie of andere instanties in te schakelen. In dat geval kan buurtbemiddeling uitkomst bieden. Wanneer er zoiets bestaat als buurtbemiddeling kun je misschien samenwerken. In andere gevallen zou je de buurtbemiddeling (of delen van hun aanpak) kunnen integreren in jouw Buurthulp-plannen.

De methode Buurtbemiddeling is opgenomen in de Databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie. Meer informatie, een handboek en brochures kun je vinden op de website van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Tot slot: timmer niet alles dicht met regels en protocollen, maar blijf het contact zoeken. Gevoelens van veiligheid en risico zijn immers persoonlijk. Het risico dat iemand met een beperking valt tijdens een wandeling met een buurtgenoot kan voor de één een grote angst zijn, de ander neemt het risico voor lief omdat hij of zij graag naar buiten wil. Bespreek met elkaar de risico's en de gevoelens over die risico's. Een handige stelregel voor aanbieders van hulp: doe bij een ander thuis geen dingen die je bij jou thuis ook niet zou doen. Vertrouw je de ladder niet? Niet gebruiken. Maak je thuis zelf de dakgoot niet schoon? Doe het dan bij een ander ook niet.

3.2 Het opstellen van een projectplan

Doel van deze stap:

Met een projectplan structureer en expliciteer je de verschillende onderdelen van je Buurthulpproject. Zie het als een levend document, dat meegroeit met de ontwikkelingen in jouw project.

In het begin van een Buurthulpproject zullen vooral enthousiasme en een gedeelde visie het project draaiende houden. Maar als het idee groeit, is het prettig om meer structuur aan te brengen in de plannen en zaken op papier te zetten. Dat doe je door een projectplan te schrijven. Met een projectplan zet je gestructureerd op een rij wat je van plan bent met het Buurthulpproject. Het plan kan gaandeweg groeien.

Een projectplan is onmisbaar bij fondsenwerving. Potentiële financiers zullen vrijwel altijd om een projectplan vragen om in te kunnen schatten of het project kansrijk is. Ook voor samenwerking met andere partijen kan een projectplan van belang zijn: je laat je partners ermee zien dat je goed hebt nagedacht over je project.

In de bijlage vind je een format voor een projectplan met een korte instructie voor de verschillende onderdelen. Een tip: kijk ook in hoofdstuk 5, voor tekst of ideeën die je zo in jouw projectplan kunt overnemen.

In het Limburgse Roggel koos het NaoberzorgPunt ervoor om een professional in te huren, om het projectplan te schrijven. Maar daar is geld voor nodig. Gelukkig vonden de bewoners binnen de eerstelijnszorg een programma waar ze op konden inschrijven voor procesondersteuning. Er zijn echter weinig organisaties bereid om op voorhand geld te geven voor procesondersteuning.

3.3 Matchen en ontmoeten

Doel van deze stap:

Van alle manieren om vraag en aanbod aan elkaar te verbinden kies je de ideale mix.

Deze paragraaf gaat over twee thema's die met elkaar samenhangen: matchen en ontmoeten. In het eerste deel staan we stil bij een scala aan manieren om vraag en aanbod binnen een Buurthulpproject te matchen. In het tweede deel staat ontmoeten centraal: activiteiten waardoor je elkaar beter leert kennen en waardoor het vertrouwen groeit om elkaar, wanneer nodig, om hulp te vragen. Je kunt voor één aanpak kiezen of een combinatie maken van de twee.

Digitale matching: maak gebruik van bestaande websites

Digitale matching is een vorm van Buurthulp die geheel plaatsvindt in een online omgeving. Er zijn verschillende websites die een marktplaats vormen voor hulpvragen en hulpaanbiedingen. Voordat je zelf een eigen systeem ontwerpt, is het raadzaam om je te laten inspireren door wat er al bestaat. WeHelpen en ZorgVoorElkaar zijn bijvoorbeeld twee grote platforms die als een marktplaats voor vraag en aanbod voor hulp fungeren. Daarin staat vooral de hulputwisseling centraal, en wat minder de buurt. BuurtLink en WijkConnect zijn twee websites die zich specifiek richten op de buurt, en wat minder direct op hulputwisseling.



WeHelpen.nl is een online marktplaats voor het vinden en verbinden, organiseren en delen van hulp. Binnen een Buurthulpproject kun je deze site op verschillende manieren gebruiken. Iedereen die actief is binnen Buurthulp kan zich aanmelden en aangeven wat hij of zij nodig en te bieden heeft.

Je kunt ook een hulpnetwerk aanmaken voor iemand uit de buurt die dat tijdelijk nodig heeft en binnen dat netwerk kan een groepje Buurthelpers actief zijn. Tot slot kun je vanuit je eigen profiel een 'Buurthulp-groep' aanmaken. Net zoals je specifieke vragen kunt stellen aan een familie- of vriendengroep, zo kun je ook vragen stellen aan de Buurthulpgroep. Vragen die niet binnen de buurt worden gematcht, kunnen dan naar omliggende wijken, dorpen of steden worden doorgeplaatst. WeHelpen.nl heeft ook een agendafunctie waarmee je bijvoorbeeld bijeenkomsten en activiteiten kunt inplannen en taken daarvoor verdelen.

Zorgvoorelkaar

Zorgvoorelkaar.com is een online marktplaats waar vragers en aanbieders elkaar ontmoeten. Je kunt je eigen vraag of aanbod in jouw buurt plaatsen, of reageren op een buurtgenoot. Helpen of geholpen worden is op Zorgvoorelkaar.com gemakkelijk: je kunt kiezen uit verschillende categorieën hulp, de omgeving/buurt, de gewenste manier van helpen, etc. Het past dus bij ieders wensen en talenten, bij buurtbewoners en organisaties. Door middel van e-matching worden buurtgenoten ook aan elkaar gematcht wanneer hun vraag en aanbod bij elkaar passen. De website van Zorgvoorelkaar.com kan lokaal als *white label* worden aangeboden: dit betekent dat de site een unieke, lokale uitstraling en identiteit (naam, URL, huisstijl) krijgt. Ook kunnen de functionaliteiten (zoals een buurtprikbord, cursusaanbod etc.) naar keuze worden ingericht.

Zie bijvoorbeeld www.vipgilzerijen.nl en www.zwijndrechtvoorelkaar.nl.

Zorgvoorelkaar.com stelde een handboek op met tien aanbevelingen om wijkgericht werken te stimuleren. Dit handboek is op hun website te verkrijgen:

www.zorgvoorelkaar.com/buurthulp.



Op BuurtLink is meer aandacht voor andere activiteiten in de buurt. Buurtlink is opgericht om buurtgenoten met elkaar in contact te brengen. Op de site vind je een overzicht van welke buurtgenoten actief zijn, nieuws uit de buurt, evenementen en koopjes. Zoals workshops of evenementen. Je kunt oproepen of buurtberichten plaatsen. De focus ligt op buurtbewoners maar ook organisaties en bedrijven kunnen actief zijn op Buurtlink. Je kunt zoeken op je eigen postcode.



WijkConnect is een lokaal, online platform om bewoners en organisaties samen te brengen. De website www.wijkconnect.com wordt voor en door de wijk beheerd. Dit wordt gedaan door bewoners (initiatieven), sociale organisaties en commerciële bedrijven. Op het Wijk Prikbord plaats je een oproep of reageer je op een oproep van je wijkgenoten. Getrainde professionals stimuleren ook bewoners met weinig digitale vaardigheden om zowel een dienst aan te bieden als om hulp te vragen. De Wijk Agenda biedt een overzicht van alles wat er te doen is en lokale ondernemers delen hun producten en diensten.

LEESTIP

In de publicatie *Toolkit Digitale Informele Zorgdiensten* van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) wordt uitgebreid ingegaan op de manier waarop je digitale platformen kunt inzetten. Ook vergelijkt KING verschillende platforms met elkaar, namelijk *ZorgVoorElkaar*, *WeHelpen*, *BUUV*, *VraagElkaar* en *EigenKrachtWijzer*.

Aanvullende websites

Naast deze online marktplaatsen waarin je de kern van je Buurthulpproject kunt gieten, zijn er websites die een mooie aanvulling vormen. Bijvoorbeeld Peerby.com, een site waarop je spullen kunt (uit)lenen en Thuisafgehaald.nl waar je voor een klein bedrag maaltijden kunt afhalen bij mensen thuis. Ook bieden zij Bijzonder ThuisAfgehaald, voor iedereen die geholpen is met extra ondersteuning rond de avondmaaltijd. Voor hen worden buurtbewoners geworven die als een bijzondere thuishok wat meer willen doen voor hun buurtgenoten.

Weer een andere aanvulling tref je bij Opa's en Oma's Passen Op Een Huisdier (www.oopoe.nl). Opoeh brengt ouderen in contact met huisdieren (en hun baasjes) in de buurt. Het doel is een win-win-win situatie te creëren: de ouderen krijgen meer gezelschap en beweging, de baasjes vinden een betrouwbare oppas en de huisdieren krijgen extra aandacht. Weer een andere aanvulling is een site als wezorgen.nl, waarop zzp'ers in Den Haag en Amsterdam hun betaalde diensten aanbieden. Dat kan een mooie aanvulling zijn op een (klein) Buurthulpproject, wanneer vragen niet opgepakt kunnen worden door medebewoners.

Sociale media

Sommige initiatieven gebruiken sociale media, zoals Facebook en Twitter. Een voorbeeld is de *Zorgvrijstaat Rotterdam Zuid West*. Op hun Facebookpagina staan talloze foto's van hun activiteiten. Maar ook vind je er als bewoner oproepen en kun je er zelf berichten plaatsen. Als er veel bewoners uit de buurt op Facebook zitten, kun je ook een pagina maken voor jouw Buurthulpproject en likes verzamelen uit de buurt.

Al met al geldt: gebruik het succes van andere initiatieven om jouw activiteiten te versterken.

Een eigen site maken

Er zijn Buurthulpprojecten die een eigen site willen (laten) maken. Je kunt daarvoor een bestaande site de URL, het uiterlijk en de identiteit van jouw buurt meegeven. Je past het format van de site aan, maar maakt gebruik van dezelfde handigheidjes, zoals een matchingsysteem en een agenda. Dit kan bijvoorbeeld met de site www.zorgvoorelkaar.com,

zoals je kunt zien bij www.makkie.cc, een site gericht op uitwisseling tussen bewoners van de Indische buurt in Amsterdam Oost, en www.zwijndrechtvoorelkaar.nl. Los van het feit dat dit (veel) goedkoper is dan een nieuwe site ontwerpen en bouwen, wordt ook de website gratis gemonitord en technisch geüpdatet.

Toch blijft het voor sommige mensen aantrekkelijk om zelf een site te bouwen. Misschien wonen er wel technische mensen in de buurt. Hou dan wel rekening met de kosten: ook na de ontwikkeling kosten onderhoud, beheer en innovatie geld.

Een tip: maak je website interactief en betrek mensen bij de inhoud. Liefst beheren ze een eigen pagina. Deel op je site leuke verhalen en mooie beelden. Maar voordat je daaraan begint: informeer je goed over wat er allemaal al bestaat en stel jezelf de vraag of dat wat je maakt, er niet al is.

Even bij stilstaan...

Kies je voor digitale matching dan is het verstandig om te onderzoeken of in jouw gemeente al met een digitaal systeem gewerkt wordt. Je kunt dan aansluiten bij een lopend traject of gemakkelijker samenwerken omdat je hetzelfde systeem gebruikt. Benoem dit ook in je communicatie (zie paragraaf 3.4). Soms is gekozen voor een bepaald systeem, terwijl je zelf liever een ander systeem zou willen. Pragmatische overwegingen tellen dan mee bij je keuze!

Matching via de telefoon

Voor sommige mensen is een website ideaal, anderen bellen liever. Telefonische matching kan via een eenvoudig systeem, zoals in IJsselstein is bedacht met een prepaid mobiele telefoon die rouleert onder de coördinatoren (zie kader). Het kan ook via een uitgewerkt systeem, zoals de BurenHulpCentrale. Dit systeem kent een koppeling via de website én de telefoon. Als hulpvrager of hulpbieder bel je het nummer van de centrale, en een medewerker helpt je dan verder op weg. Bedenk wel dat dat meer kost. Het voordeel van een uitgebreider systeem is wellicht dat je makkelijker kunt 'opschalen', wanneer je Buurthulpproject groeit. Als je de buurtbewoners telefonische matching wilt bieden, zorg dan dat je bereikbaar bent, bijvoorbeeld tijdens bepaalde openingstijden.

Persoonlijke matching

Ook kun je de matching en ontmoeting zo organiseren, dat buurtgenoten zich met hun hulpvraag of aanbod melden bij een locatie in de buurt. Een coördinator – een beroepskracht of vrijwilliger – helpt hen dan met het vinden van een *match*. Ook in deze

projecten wordt wel gebruik gemaakt van internet, maar de techniek speelt een minder centrale rol.

In IJsselstein is BurenHulp bijzonder vanwege haar eenvoudige opzet: een combinatie van een telefoonsysteem en persoonlijke matching. Er rouleert een *prepaid*-telefoon tussen vijf coördinatoren. Deze coördinatoren zijn vrijwillige buurtbewoners. Een vraag die via dit nummer binnenkomt, zetten zij uit onder de meer dan dertig andere vrijwillige buurtbewoners die aangegeven hebben mee te willen helpen. Zo kent vrijwel iedere straat in de wijk een contactpersoon van BurenHulp.

Op basis van lidmaatschap, vergoedingen en alternatieve economieën

Een andere vorm van Buurthulp maakt gebruik van de gedachte dat mensen makkelijker hulp vragen en aanbieden als zij (betalend) lid zijn van een organisatie. Bij WonenPlus in Noord-Holland bijvoorbeeld, betalen mensen die gebruik maken van de diensten van vrijwilligers een kleine vergoeding voor hun lidmaatschap. Door deze 'zakelijke overeenkomst' voelen gebruikers zich minder afhankelijk en is de relatie gelijkwaardiger.

Er zijn ook alternatieve economieën, verbonden aan Buurthulp. Je betaalt elkaar daarbij in tijd of in een lokale munteenheid. LETS, bijvoorbeeld in Amersfoort (zie www.lets-amersfoort.nl) is hier een voorbeeld van, of de Makkie in Amsterdam Oost. In dergelijke systemen staat wederkerigheid centraal. Soms bestaat de munt alleen digitaal als krediet, soms zijn er ook echte munten of briefjes, zoals het 1 uurs-biljet van Makkie dat je verdient als je een uur iemand hebt geholpen. Je kunt er ook mee afrekenen of korting krijgen bij lokale bedrijven zoals de schaatsbaan en de supermarkt. Verdienen en betalen kunnen dus bewust onderdeel uitmaken van een Buurthulpproject. Ze kunnen een drijfveer zijn voor hulpvragers om hulp te vragen en voor helpers om te helpen.



Tot slot is er ook matching met zelfstandige professionals die op lokaal niveau hun betaalde diensten aanbieden. De website wezorgen.nl is daar een voorbeeld van voor dienstverlening in Amsterdam en Den Haag. Op deze site vind je zzp'ers die in een video-interview vertellen wat ze doen. Ook kun je zien of ze een verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben en reacties van klanten lezen.

Bij de vergoeding van diensten speelt wederkerigheid een grote rol. Meer daarover lees je in [paragraaf 4.3](#).

Groepsmatch

De meest voor de hand liggende match is een-op-een: een duidelijke koppeling tussen vraag en aanbod. De tuin heeft een opknapbeurt nodig en de buurman heeft een snoeischaar, een grasmaaiër en wat tijd over. Vaak wordt het lastiger – en haken mensen af – als de hulp langdurig en intensiever wordt. Dan is het slim om een groep te vormen. Zo is een voorbeeld bekend van een alleenstaande moeder die na de bevalling vanwege een keizersnede niet te veel kon bewegen. Een groepje buurtbewoners zorgde voor haar. Zo kreeg ieder een dag in de een of twee weken toebedeeld om bij haar te koken of eten te brengen. Wanneer iemand bij haar op bezoek kwam, deed die persoon meteen aanvullende klusjes: wat opruimen, de was in of uit de machine, vuilnis aan de straat.

Door dit als groep op te pakken, werd de druk voor ieder minder. Maak de groep alleen niet te groot: voor deze moeder was het ook even wennen aan zoveel verschillende mensen over de vloer.

Ook andersom komt het voor: een persoon die veel verschillende mensen in de buurt helpt. Heel fijn als je zo'n actieve bewoner in je project hebt, natuurlijk.

Maar wees alert: je wilt voorkomen dat deze persoon uiteindelijk overwerkt uitvalt, bijvoorbeeld omdat hij of zij geen nee kan zeggen.

Ontmoeten aan de basis van hulputwisseling

Welke manier of wat voor systeem je ook kiest, het blijft een keuze voor een **middel**. Een mooie site of slim telefoonsysteem is geen doel op zichzelf. En door een slim communicatieplan (zie [paragraaf 3.4](#)) kun je het systeem onder de aandacht brengen van de buurt, zodat iedereen van het bestaan afweet. Maar het systeem en de publiciteit ervoor zijn middelen om het doel te bereiken: mensen met elkaar in contact brengen. Het blijft noodzakelijk om binnen je Buurthulpproject actief aandacht te besteden – en te **blijven** besteden – aan ontmoeting om hulputwisseling duurzaam tot stand te brengen. Door ontmoeting leer je elkaars talenten kennen en bouw je aan vertrouwen om elkaar te helpen wanneer dat nodig.

Welke activiteiten?

Welke activiteiten je gaat organiseren hangt af van de talenten en wensen die zich in jouw buurt bevinden. In de praktijk zien we een aantal activiteiten keer op keer terug komen: samen eten, samen koffiedrinken en samen wandelen. De gemene deler is dus vooral: samen iets ondernemen.

LEESTIP

Stichting Doen heeft een digitale inspiratiegids uitgebracht over [Nieuwe Ontmoetingsplekken](#). Hierin vertellen ondernemende initiatiefnemers over hun aanpak. En ook over de uitdagingen waar zij voor staan. In deze gids tref je voorbeelden die je ook in jouw Buurthulpproject kunt toepassen. En het is ook leuk om zo'n nieuwe ontmoetingsplek eens te bezoeken!

Een sleutelbegrip bij deze activiteiten is laagdrempeligheid. Twee mensen uit de buurt houden bijvoorbeeld van wandelen en vertrekken iedere woensdag om half elf vanaf het zwembad. Ze wandelen dan een kleine drie kwartier. Iedereen die zin heeft kan aanhaken. Het hoeft niet en je hoeft je ook niet per se aan te melden (maar dat mag wel, want mocht je iets later komen, dan wachten de anderen op je). Honden zijn welkom. Zo ontstaat een vaste groep mensen die eens per week samen de hond(en) uitlaten, samen met de fitte zestigplussers die willen bewegen.

Hier zijn talloze varianten op te verzinnen: dagelijkse wandelingen, wekelijkse wandelingen. Wandelingen met een thema, in de buurt of juist daarbuiten. Een klein rondje of, voor de liefhebbers, zo nu en dan een mooie dagwandeling op een van de LAW-routes die Nederland rijk is.

Ook bij aanschuifmaaltijden is de variatie eindeloos. Een aanschuifmaaltijd kan bij iemand thuis zijn, of in een gemeenschappelijke ruimte in de buurt. Het hoeft allemaal niet groots opgezet, maar het kunnen ook lange tafels zijn. Vaak geef je je op de dag zelf op en schuif je 's avonds aan. Meestal betaal je een paar euro. Soms zijn er speciale menu's: een retro-maaltijd met draadjessvlees bijvoorbeeld, een Spaanse avond met paella, Surinaams of Marokkaans eten vanwege de samenstelling van de buurt of de voorkeur van de kok. In sommige gevallen is er een gespreksthema bij de maaltijd. Iemand bereidt een inleiding voor en daarna gaat men met elkaar in gesprek. Dat kan tijdens de maaltijd of bij koffie na afloop, zodat mensen die er geen behoefte aan hebben, ook gemakkelijk weer op huis aan kunnen.

Het is leuk voor een Buurthulpproject om op verschillende plekken, op verschillende dagen in de maand een aanschuifmaaltijd te organiseren, zodat bewoners kennis maken met verschillende mensen, straten en gerechten.

Bij de Zorgvrijstaat Rotterdam West ligt *samen eten* aan de basis van het Buurthulpproject. Allereerst hebben ze de *eet-infrastructuur* in kaart gebracht en een agenda samengesteld waarop je kunt zien waar je op welke dag terecht kunt. Via hun [Facebook-pagina](#) kun je ze volgen. Ook organiseren ze 'Lekker Oud Eten', eten wat de oud-Hollandse pot schaft, naar een simpel recept: tien buurtbewoners schuiven aan bij tien bewoners van een verzorgingshuis. De kosten zijn acht euro. De helft daarvan wordt gebruikt om iemand anders uit Rotterdam-West, die het goed kan gebruiken, voor een volgende aanschuifmaaltijd uit te nodigen.



Ook voor een koffie-activiteit zijn tal van invullingen mogelijk. Je kunt een buurtthema bespreken, een film met elkaar bekijken of een interessante spreker uitnodigen. Kijk voor meer inspirerende voorbeelden ook naar de leestip. Een mooi voorbeeld uit IJsselstein is *De Buurtmok op reis*. Met, letterlijk, de buurtmok in de hand, ga je bij iemand op de koffie. Je laat de mok bij hem of haar achter, zodat de gastheer of -vrouw vervolgens zelf aan kan bellen bij een andere buurtbewoner. En zo leer je elkaar kennen.

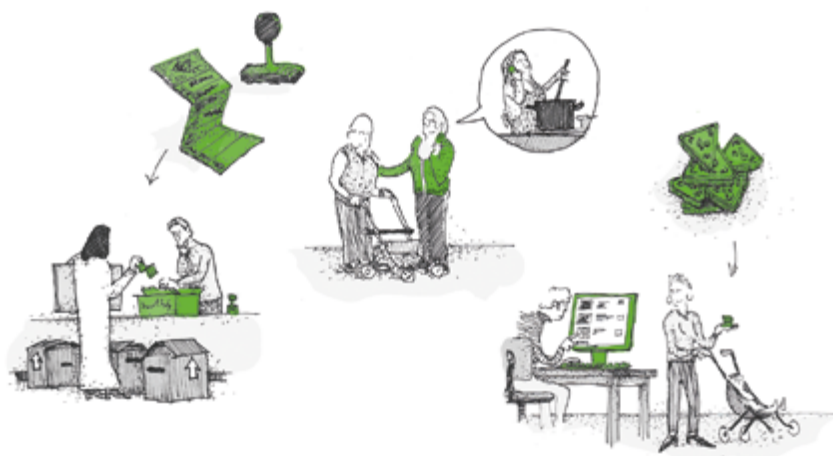
Bedenk dat voor sommige mensen de activiteit zelf, het samenzijn, al hun hulpvraag beantwoordt. De gezelligheid van het ontmoeten van andere mensen is vaak genoeg. Ze komen de deur uit, en spreken eens iemand. Tijdens het samenzijn ontstaat ook onderlinge uitwisseling: doordat mensen met elkaar in gesprek raken, wisselen ze tips en ervaringen uit.

LEESTIP

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) ontwikkelde een brochure en een werkboek over Buurtontmoetingsplaatsen. Hoewel de gemeente de initiatiefnemer was in de vijf betrokken gemeenten, was er vanaf de start een duidelijke visie: een buurtontmoetingsplek is van en voor buurtbewoners. Het zijn plekken waar buurtbewoners elkaar ontmoeten en adviseren. Een buurtontmoetingsplaats kan een mooi onderdeel zijn van een Buurthulpproject, of zelfs de kern van een Buurthulpproject vormen. In het handboek zijn verschillende werkvormen opgenomen. Bijvoorbeeld over *het ontdekken van talenten*, waardoor je van elkaar weet wat iedereen goed kan. Of *dialogsessies* waarin je op basis van een casus met verdiepingvragen met elkaar aan de slag gaat. Meer informatie vind je op de website van de Wmo werkplaats Nijmegen.

Wisselen van perspectief

Soms is het goed om te wisselen van perspectief. Dat wil zeggen: even vanuit een andere blik naar je eigen activiteiten kijken. Wil je dat je Buurthulpproject toegankelijk is voor de hele buurt, dan zal je met je activiteiten moeten aansluiten bij de – verschillende – buurtbewoners. Niet iedereen wil wandelen en dat hoeft ook niet. Welke activiteit zou iemand dan graag doen? En wat zou de ander nu juist helpen? Vraag het bewoners zelf. Vraag het aan de mensen die niet naar activiteiten komen. Dat kan inzicht geven over de beeldvorming, vooroordelen of misvattingen die er over het Buurthulpproject bestaan. Is het echt voor iedereen in de buurt? En ervaart iedereen dat ook zo? Is het wel voor de mensen die het nodig hebben? Een wisseling van perspectief kan daarbij helpen!



soorten matching

Waar kies je voor?

Wat voor vorm kies je voor de ontmoeting in jouw Buurthulpproject? Meestal is dat een mix van vormen. Het is de kunst om te kiezen voor een mix die het beste bij jouw buurt aansluit. Een keuze voor een digitaal systeem, sluit *face-to-face* ontmoetingen niet uit. Sterker nog, de vormen versterken elkaar: door elkaar fysiek te ontmoeten, gaan mensen elkaar ook online ontmoeten en vice versa. Een gezamenlijke online buurtplek geeft een gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid, een wij-gevoel dat de gezelligheid op straat ook vergroot. Als gebruikers de relevantie zien van de online ontmoetingsplaats, zullen ze er ook gebruik van gaan maken. Het moet dus wel een gevoelde noodzaak dienen.

Als je nadenkt over matching in jouw buurt, kun je jezelf drie vragen stellen:

- * Welk systeem of activiteit (of welke combinatie) sluit het beste aan bij de leefwereld van de bewoners in de buurt? Met andere woorden: waar gaat jullie voorkeur naar uit? Gebruikt iedereen internet? Is telefonisch contact gebruikelijker? Of is vooral sociaal contact de bindende factor in jouw omgeving?
- * Werken andere organisaties al met een bepaald systeem, zijn er ontmoetingsmogelijkheden waar je goed bij kunt aansluiten? Is er een Buurthulpproject in een andere buurt waar je mee kunt samenwerken? Bundel dan je krachten!
- * Sluiten systeem en activiteiten aan bij het doel van je project? Denk daarbij aan het soort contact dat je nastreeft tussen helpers en hulpvragers en de 'zwaarte' van de hulp.

Contact

Als je nadenkt over het contact tussen mensen, kun je je afvragen of je wilt werken aan een netwerk van bewoners die elkaar regelmatig helpen of vooral incidentele hulp tussen relatief onbekenden faciliteren. Of gaat het om een combinatie van deze twee?

In dat eerste geval, als je wil bouwen aan een buurtnetwerk, dan investeer je met name in buurtontmoetingsactiviteiten, persoonlijke communicatie (coördinator, Facebook, e-mailen) en formele 'ledenbinding' (contributie, virtuele bankaccount). Wil je vooral ad hoc vraag en aanbod matchen, dan kun je beter investeren in een (bestaand) digitaal systeem, een telefonische bemiddeldesk en fysieke prikborden.

Zwaarte van de hulp

Ook bij de zwaarte van de hulp kun je stilstaan. Wil je uitsluitend lichte, praktische hulp faciliteren? Of wil je juist voorzien in wat zwaardere of ingewikkeldere zorgvragen? Of beide vormen combineren? Digitale systemen lenen zich namelijk prima voor eenvoudige hulpvragen. Ook kunnen ze een manier zijn om wat complexere hulpvragen te presenteren. Maar persoonlijke begeleiding is wel noodzakelijk om daadwerkelijk een helper te koppelen aan iemand met een complexere vraag. Een professionele of vrijwillige coördinator kan die rol vervullen.

ZO GAAT HET IN...

In Breda, in de wijk IJpelaar-Overakker, richt het project Buurtkracht zich op informele hulp voor en door wijkbewoners. Het is een voortzetting van een van de drie pilots binnen het implementatietraject ZorgruilBrabant dat de Provincie Noord-Brabant financieel ondersteunde. Het is gebaseerd op een promotieonderzoek van initiatiefnemer Riet Hammen naar informele zorg onder drie generaties vrouwen uit vijf culturen.

De Initiatiefgroep, de Wijkraad IJpelaar-Overakker en wijkbewoners met een diversiteit aan knowhow helpen de sociale kracht in de wijk een handje door bewoners met elkaar in contact te brengen rond vraag en aanbod van onderlinge hulp. Zij gebruiken daarbij onder meer Zorgvoorelkaar.com om inzichtelijk te maken waar de vragen en het aanbod van de wijken zich bevinden, en om de matching effectief tot stand te brengen. De wijkraad wierf speciale vrijwillige wijkcontactpersonen. Zij helpen bewoners met het online plaatsen van de vragen en het aanbod, en bieden daarnaast begeleiding. Het online platform van Zorgvoorelkaar.com en de offline aanpak van de wijkraad IJpelaar-Overakker vullen elkaar zo aan en versterken elkaar.

Laat je inspireren!

Op basis van de informatie in dit handboek, de context in de buurt en de voorkeuren binnen de projectgroep kun je het Buurthulpproject vormgeven. En als je de kans hebt, ga dan op bezoek bij een ander Buurthulpproject. Vaak hebben zij veel informatie en ervaring waarmee je verder komt. Ook kun je uitgebreide informatie over zes praktijkvoorbeelden vinden in de publicatie Buurthulp in 2014, te downloaden van de website van Movisie.

Op de kaart...

Op de website van Vilans is een kaart van Nederland beschikbaar met allerlei initiatieven op het gebied van zorg en ondersteuning. De kaart is het resultaat van het afstudeeronderzoek van Marije Koopman aan de Universiteit Utrecht. Je kunt er al meer dan zestig samenwerkingsverbanden vinden. Misschien tref je er wel een interessante bij jou in de buurt.

Hier volgen enkele voorbeelden van methoden waar je mee aan de slag kunt:

TijdVoorElkaar – www.tijdvoorelkaar.org

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 om hulp te vragen. De methode heeft een handboek en is opgenomen in de Data-bank Effectieve Sociale Interventies van Movisie.

Burenhulpcentrale – www.burenhulpcentrale.nl

De burenhulpcentrale® zorgt op een eigentijdse manier dat mensen die iets nodig hebben gemakkelijk in contact komen met mensen uit de buurt die vrijblijvend iets voor een ander willen doen.

NaoberzorgPunt – www.naoberzorgpunt.nl

Naoberzorg is een netwerkorganisatie die zich inspant om de samenwerking met de eerstelijnszorg te verbeteren en een brug te slaan tussen vrijwilligerszorg en eerstelijnszorg. Het gaat om samen werken aan preventie, want voorkomen is beter dan genezen. Naoberzorg kent een waaier met daarop de aanpak voor buurtbewoners en professionals. Daarnaast is ook een lesbrievenserie beschikbaar. Kijk op www.karinvanderplas.nl voor meer informatie.

Mijnbuurtje.nl – www.mijnbuurtje.nl

In de buurt zijn veel hulp, spullen, creativiteit en kennis aanwezig. Maar hoe weet je waar wat is? Mijnbuurtje.nl traint buurtbewoners als buurtverbinder. Buurtverbinders zorgen ervoor dat buurtbewoners zich meer met elkaar verbinden en de bronnen in de buurt optimaal kunnen gebruiken. Ze beheren ook het online dorpsplein waarmee bewoners dingen met elkaar op een leuke en vertrouwde manier delen. Je kunt het starterspakket downloaden via: www.mijnbuurtje.nl/starterspakket

BUUV – www.buuv.nu

BUUV is een sociale buurtmarktplaats voor en door bewoners. Je kunt zelfstandig via de website er gebruik van maken, via de prikboarden in de buurt, tijdens een inloop uur of via de telefoon. Professionele sociaal makelaars, vrijwilligers en BUUV-ambassadeurs in de wijk ondersteunen bewoners die vragen hebben. BUUV is actief in meerdere gemeenten. Voor nieuwe gemeenten wordt er op maat een programma samengesteld voor implementatie en overdracht van de methodiek. Alle communicatiemiddelen zijn beschikbaar. De BUUV-organisaties hebben onderling regelmatig contact. Elke stad heeft een eigen BUUV-website en -beheersysteem, met koppelingen naar de sociale kaart en andere initiatieven. Er kan ook tussen de verschillende steden gematcht worden. BUUV Haarlem organiseert regelmatig bijeenkomsten voor geïnteresseerde bewonersgroepen, welzijnsorganisaties of gemeenten.

Maar ook de platforms WeHelpen, ZorgVoorElkaar en WijkConnect (zie [pagina 46](#)) kennen een aanpak voor implementatie van hun platform en hoe bewoners daarbij betrokken kunnen worden.

3.4 Zichtbaarheid en communicatie

Maak je Buurthulpproject herkenbaar en kenbaar in de buurt. Deel ervaringen en successen, wees creatief en actief en structureer je aanpak in een communicatieplan.

Hoe breng je andere organisaties en buurtbewoners op de hoogte van jouw Buurthulpproject en de activiteiten die je organiseert? Met andere woorden: hoe informeer je geïnteresseerden en maak je hen enthousiast om mee te (blijven) doen met jouw Buurthulpproject?

Maak Buurthulp herkenbaar

Om er voor te zorgen dat iedereen jouw project gaat herkennen, is het handig om te werken aan een eigen huisstijl. Bijvoorbeeld door steeds hetzelfde lettertype en dezelfde kleuren te gebruiken. Of een slogan te formuleren, een logo te ontwerpen, een foto of verschillende iconen voor specifieke activiteiten. Gebruik in elk geval iets specifieks voor jouw project, zodat mensen in een oogopslag zien dat het om Buurthulp gaat.



ZO GAAT HET IN...

In de Hardenbergse nieuwbouwwijk Marslanden hebben de Protestantse Kerk Nederland (PKN) en de Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt (GKV) met steun van Plaatselijk Belang Marslanden het project Marslanden Naoberschap opgezet. Marslanden Naoberschap heeft zichzelf op diverse manieren in de spotlight gezet. Hier volgen vier tips:

- * Marslanden Naoberschap profiteert van de bekendheid van bestaande projecten in de gemeente Hardenberg: Baalder Naoberschap (ook georganiseerd vanuit de PKN en de GKV) en het project Naoberschap in Kloosterhaar. Verwijzing naar bekende, lopende Buurthulpprojecten straalt uit dat er sprake is van een succesformule en dat wekt vertrouwen.
- * Een andere manier waarop Marslanden Naoberschap zichzelf goed in de kijker speelde, was de Naoberschapsaward, een prijs voor projecten die naoberschap stimuleren, georganiseerd door de lokale afdeling van de ChristenUnie. Via de lokale kranten leverde dat extra publiciteit op.
- * De lokale krant liet een cartoon maken naar aanleiding van de oproep om deel te nemen aan Marslanden Naoberschap. Hierin werd mogelijke drempelvrees voor deelname op de hak genomen.
- * Tenslotte is Marslanden Naoberschap in de wijk zelf permanent zichtbaar bij elke wijkingang door stevige spandoeken van 2 bij 1 meter, waarop de website groot vermeld staat.

ZO GAAT HET IN...

In Roggel maakten kinderen van de basisschool voor het NaobezorgPunt tekeningen naar aanleiding van de vraag, 'Hoe kunnen we beter voor elkaar zorgen?' Op basis van twee tekeningen is het logo ontworpen. Daarna werd via een prijsvraag in de lokale krant de naam 'NaobezorgPunt' gekozen. Deze naam werd feestelijk onthuld op een bijeenkomst voor alle bewoners, waar de bakker een grote taart bracht voor de winnaars.

Deel ervaringen en successen

Zoals het NaoberzorgPunt in Roggel laat zien, is het goed om je project ook met feestelijke momenten onder de aandacht te brengen. Dat kan door bijeenkomsten, maar ook met berichten op de Facebook-pagina of de website. De Zorgvrijstaat Rotterdam West doet dat bijvoorbeeld. Activiteiten worden aangekondigd en foto's van eerdere activiteiten laten de sfeer zien. Maar ook successen staan uitgebreid op hun pagina, zoals slimme vondsten van de Uitvindersbrigade Het zal werken of de mogelijke uitleen van de buurtscootmobiel.

Je kunt natuurlijk ook jouw ervaringen delen via andere uitingen, zoals in een eigen nieuwsbrief. Daarmee hou je mensen die geïnteresseerd zijn op de hoogte. Maak daarvoor gebruik van slimme websites als mailchimp.com, zodat je met weinig moeite een flinke groep mensen kan informeren.

En als je een bijeenkomst organiseert of een feest viert, nodig dan een journalist uit van de lokale krant. De ervaring leert dat berichtjes in de lokale krant veel opleveren. Denk tot slot ook aan andere, kleinschaligere wijkkrantjes, informatiebrieven en websites die zich richten op het lokale nieuws.

Wees creatief en actief

Het NaoberzorgPunt in Roggel schreef een prijsvraag uit en liet schoolkinderen tekenen. Hierdoor waren veel mensen op de hoogte van hun project. Ook hebben ze buttons met hun logo en bordjes bij NaoberzorgPunten opgehangen. Dan weet je: hier is Buurthulp te vinden! Door met verenigingen, schoolklassen, het verzorgingshuis of andere sociale verbanden in de buurt aan de slag te gaan, vergroot je het draagvlak voor je project. Zelf kun je voor een pakkende tekst over jouw Buurthulpproject terug naar je *pitch* (zie paragraaf 2.3). Daarin heb je je doelstelling kort samengevat. Je kunt de uiteindelijke slogan, de naam of het logo op allerlei manieren verspreiden: via buttons, posters, websites, spandoeken, pennen, mokken, T-shirts, noem maar op.

In IJsselstein ontwierp een buurtbewoner bijvoorbeeld een boekenlegger. In duidelijke taal lees je daarop waarvoor je de BurenHulp kunt bellen. De initiatiefnemers gooiden de boekenlegger huis-aan-huis in iedere brievenbus. Zo kregen alle buurtbewoners hem onder ogen. Laat je creativiteit de vrije loop om op een passende manier jouw project onder de aandacht te brengen.



In de Zorgvrijstaat in Rotterdam West gingen enkele bewoners de straat op met sandwichborden. Ze hadden samen vragen bedacht rondom Buurthulp en die vervolgens op een sandwichbord geschilderd. Wie let er op mij als er met mij iets gebeurt? Wie trekt de steunkousen van mijn buurvrouw uit? En: Waar ligt de grens tussen waar wij leek zijn in plaats van professional? Met deze borden gingen zij de straat op om in gesprek te gaan met mede-buurtbewoners.



Stel een communicatieplan op

Alle initiatieven die je ontwikkelt om je project onder de aandacht te brengen, kun je bundelen in een communicatieplan. Dat stel je in een aantal stappen op. Dit helpt je om de juiste vorm te kiezen om jouw doelgroep(en) te bereiken.

Allereerst bepaal je jouw doelgroep. Wie wil je bereiken? Dat zijn bijvoorbeeld buurtbewoners, zowel de actieve, als diegenen die (nog) niet betrokken zijn. Het kunnen ook kwetsbare buurtbewoners zijn die wel wat (extra) hulp kunnen gebruiken. Een andere doelgroep zijn (eventuele) samenwerkingspartners zijn: kerken, ondernemers, (sport) verenigingen, welzijnsorganisaties of de gemeente bijvoorbeeld.



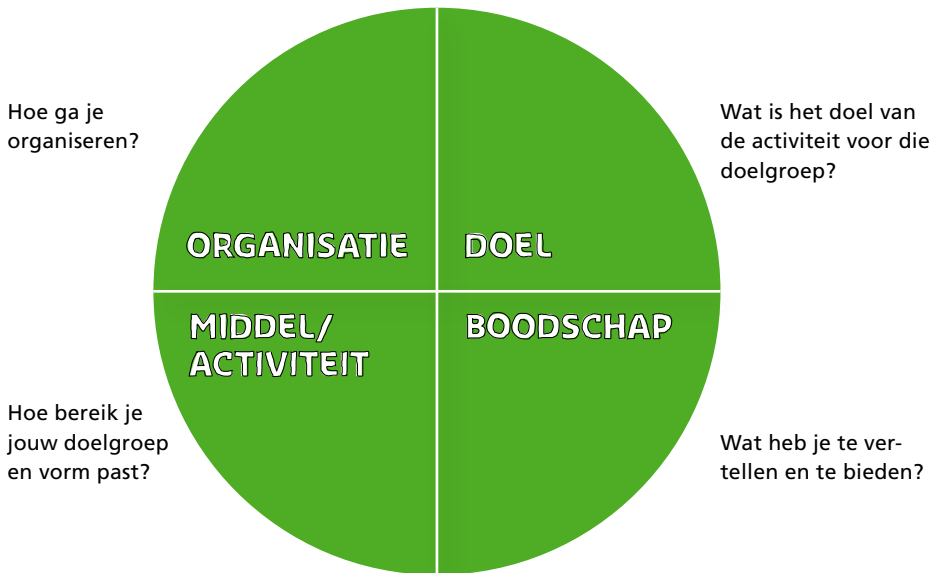
zichtbaarheid & communicatie

Vervolgens gebruik je de communicatiecirkel om per doelgroep te bepalen welk doel je wilt bereiken, welke boodschap daarbij past, welk middel je daarvoor inzet en hoe je dat organiseert.

- * **Doel:** wat is het doel van de activiteit die je onder de aandacht wilt brengen? Bijvoorbeeld: door het organiseren van een koffieochtend willen we dat buurtbewoners elkaar beter leren kennen, zodat ze elkaar weten te vinden als dat nodig is.
- * **Boodschap:** als je dit doel wilt bereiken, met welke boodschap voelt deze doelgroep zich dan aangesproken? Bedenk hier bijvoorbeeld of de informatie meer formeel of juist meer informeel moet zijn. Een medewerker van de gemeente schrijf je anders aan dan groep 7 en 8 van de basisschool.
- * **Middel:** waar kan je je doelgroep het beste vinden? Waar komen ze vooral en welk communicatiemiddel past daar het beste bij? Je kunt bijvoorbeeld een formele brief opstellen, met sandwichborden de straat op gaan of tweets plaatsen. Afhankelijk van het middel dat je kiest, bereik je andere mensen.
- * **Organisatie:** hoe organiseer ik het? Wie doet wat, wanneer en hoeveel mag het kosten?

Tot slot houd je in het communicatieplan alvast rekening met *monitoring* en *evaluatie*: tussentijds kun je kijken of het communicatieplan voldoende werkt. Reageren mensen? Worden de doelgroepen en doelen goed bereikt? Wat gaat er goed? Wat gaat er beter? De antwoorden op deze vragen gebruik je om het communicatieplan aan te scherpen.

De communicatiecirkel



TIP

- * Gebruik duidelijke taal.
- * Neem niet te veel informatie op in je promotie; houd het kort en krachtig.
- * Probeer op te vallen, bijvoorbeeld door een cartoon, een aansprekend logo of opvallende foto's.
- * Gebruik een mix van communicatiemiddelen.
- * Houd alle betrokkenen regelmatig op de hoogte.

3.5 Monitoren, evalueren en borgen

Doel van deze stap:

Hoe volg je de resultaten van je project en hoe kom je tot een duurzame organisatie?

Als je project eenmaal loopt, wil je ook weten hoe het gaat. Leveren de ontmoetingen inderdaad onderlinge steun op? Wat gaat er goed? Wat kan beter? Het is verstandig om vroegtijdig na te denken over monitoring, evaluatie en borging. Niet alleen voor jezelf, maar ook om je project te verantwoorden naar een financier. Bekijk van tevoren samen met de subsidieverstrekkers of, en welke eisen zij daaraan stellen.

Monitoren is een manier om je project te volgen door middel van tussentijdse meetmomenten. Op die meetmomenten kijk je of de activiteiten die je onderneemt voldoende opleveren en zo niet, dan kun je de plannen nog bijstellen. Evaluatie is grondiger en gedetailleerder. En bij een evaluatie zoek je naar verklaringen met als doel om een (eind) oordeel te vellen over het Buurthulpproject. Monitoring en evaluatie vullen elkaar dus aan. Met de borging van je project zorg je ervoor dat het project blijft voldoen aan gestelde kwaliteitseisen.

Definities

- * Monitoren is het systematisch meten, op vooraf bepaalde momenten, van bepaalde condities met als doel om veranderingen zichtbaar te maken.
- * Evalueren is het systematische proces van verzamelen, interpreteren en presenteren van informatie om de waarde van een resultaat of proces te bepalen.
- * Borging is het geheel van geplande en systematische acties die nodig zijn om het vertrouwen te geven dat een project blijft voldoen aan gestelde kwaliteitseisen.

Kwaliteitscirkel

Om zelf met monitoren en evalueren aan de slag te gaan, kun je gebruikmaken van de Kwaliteitscirkel van Deming, ook wel de PDCA-cyclus genoemd. Het betreft een cyclus waarmee je de kwaliteit van je Buurthulpproject kunt verbeteren. Je hebt al een projectplan (zie paragraaf 3.2) met duidelijke doelen. In de plan-fase van de Kwaliteitscirkel kijk je naar de huidige situatie en bedenk je mogelijkheden om de uitvoering te verbeteren.

In de volgende stap, de do-fase, voer je deze plannen uit. Vervolgens meet je het resultaat en toets je deze resultaten aan jouw doelstellingen: de check-fase. Tenslotte, in de act-fase, stel je de activiteiten bij aan de hand van je bevindingen. Door regelmatig deze cyclus te doorlopen, werk je aan verbetering van je project. En in feite ook aan borging, omdat je het project steeds scherper maakt, waardoor het ook duurzamer wordt.

Kwaliteitscirkel van Deming



Monitoren

Het staat er zo eenvoudig: in de check-fase meet je de resultaten. Maar wat ga je precies meten? Daarvoor maak je gebruik van indicatoren. Een indicator is een aanwijzing voor iets anders. Zo kan het aantal matches een indicator zijn voor 'het versterken van het buurtnetwerk'.

Om de voortgang van je project te monitoren, is het dus belangrijk om indicatoren vast te stellen. Pak daarvoor je projectplan erbij en bespreek je met elkaar welke indicatoren van belang zijn bij het behalen van jullie (sub)doelen. Denk bijvoorbeeld aan de bekendheid van het project, de aanloop bij de activiteiten, of de kwaliteit van de samenwerking met andere partijen.

Vervolgens meet je met behulp van bijvoorbeeld een vragenlijst de indicatoren. Op verschillende manieren kun je die vragenlijst digitaal en op papier verspreiden. Er zijn gespecialiseerde sites als [SurveyMonkey](#) of [Survio](#) waarmee je enquêtes kunt versturen. Kleine

vragenlijsten onder een kleine groep zijn vaak gratis. Daarnaast kun je de vragenlijst ook naar deelnemers e-mailen, op Facebook een oproep plaatsen om de vragenlijst in te vullen of hem huis-aan-huis bezorgen.

Naast vragenlijsten kun je ook deelnemers kort interviewen, vooraf en na afloop. Vraag een aantal bewoners van tevoren wat hun verwachtingen zijn en vraag dezelfde mensen in een later stadium naar hun ervaringen. Wat heeft het project voor hen betekend? Je kunt deze interviews filmen.

Bekijk ook of er al onderzoek in jouw buurt gedaan wordt. Misschien zet de gemeente of de welzijnsorganisatie regelmatig een enquête uit. Informeer dan of je enkele vragen over jouw project kunt toevoegen aan hun onderzoek. Je kunt zo bijvoorbeeld nagaan of mensen in de wijk op de hoogte zijn van het project, of ze eraan willen bijdragen en wat ze nodig hebben.

Monitoren kan ook met behulp van foto's. Organiseer je een buurtbijeenkomst of ander evenement? Zorg dan altijd dat er iemand fotografeert. Een foto van een groep enthousiaste deelnemers zegt meer dan het aantal aanwezigen in de notulen.

Deskundige hulp

Monitoren en evalueren zijn een vak. Om een goede evaluatie te maken, doe je systematisch onderzoek naar de effectiviteit van je project. Niet elke projectgroep kan dergelijk onderzoek uitvoeren. Tip: Zoek contact met een hogeschool, universiteit of kennisinstituut in de buurt. Misschien zijn er mogelijkheden tot samenwerking.

Evalueren

Bij een evaluatie ga je grondiger en gedetailleerder te werk. Informatie uit je monitor kun je daarbij goed gebruiken, evenals verslagen van overleg of andere bronnen over je Buurthulpproject.

Een laagdrempelige manier van evalueren is om met de projectgroep te bespreken of de afgesproken doelen zijn behaald, met de samenwerkingspartners te bekijken hoe de samenwerking verliep, en bij bewoners te peilen wat hun ervaringen met Buurthulp zijn. Maar er zijn veel verschillende manieren om een gedegen evaluatie vorm te geven. Een goed overzicht krijg je in de publicatie *Zicht op effect* (zie Leestip).

LEESTIP

Om te ontdekken wat een Buurthulpproject precies oplevert, is evaluatieonderzoek noodzakelijk. In de publicatie Zicht op effect staat een selectie van de meest actuele, beproefde en/of innovatieve instrumenten, zoals *Intervention Mapping*, de *Effectenarena*, de *Effecten Ster* en *Social Return On Investment (SROI)*. Ook tref je informatie aan over de toepasbaarheid van het instrument, de sterke en zwakke kanten ervan en links naar achtergrondinformatie en werkbladen. Deze publicatie is te downloaden via de website van Movisie.

Bedenk vooraf: evalueren kost tijd. Soms lijkt het niet nuttig of noodzakelijk. Als je nog veel moet doen, kan het verleidelijk zijn om gewoon door te gaan en niet te evalueren. En als je project goed loopt, vragen vrijwilligers zich misschien af waarom je zou willen evalueren. Het gaat toch goed? Maar ook van het gezamenlijk terugblikken op successen kun je veel leren. Het is belangrijk om stil te staan bij wat goed gaat, en het niet als vanzelfsprekend te ervaren.

Bedenk ook wat een goed moment is om te evalueren en wie je daarbij rond de tafel wilt hebben. Plan het vooruit. Als je namelijk vooraf met elkaar een evaluatie hebt ingepland, is dat een vanzelfsprekend moment. Terwijl, als je pas achteraf een evaluatiemoment prikt omdat er dingen zijn misgelopen, kan dat deelnemers afschrikken.

Wie maakt het verslag? Een evaluatieverslag hoeft niet lang te zijn. Het kan bestaan uit een korte opsomming van succes- en faalfactoren of geleerde lessen. Het kan ook een verzameldocument zijn van deelnemerservaringen, verslagen van groepsevaluaties, uitkomsten van buurtenquêtes en foto's.

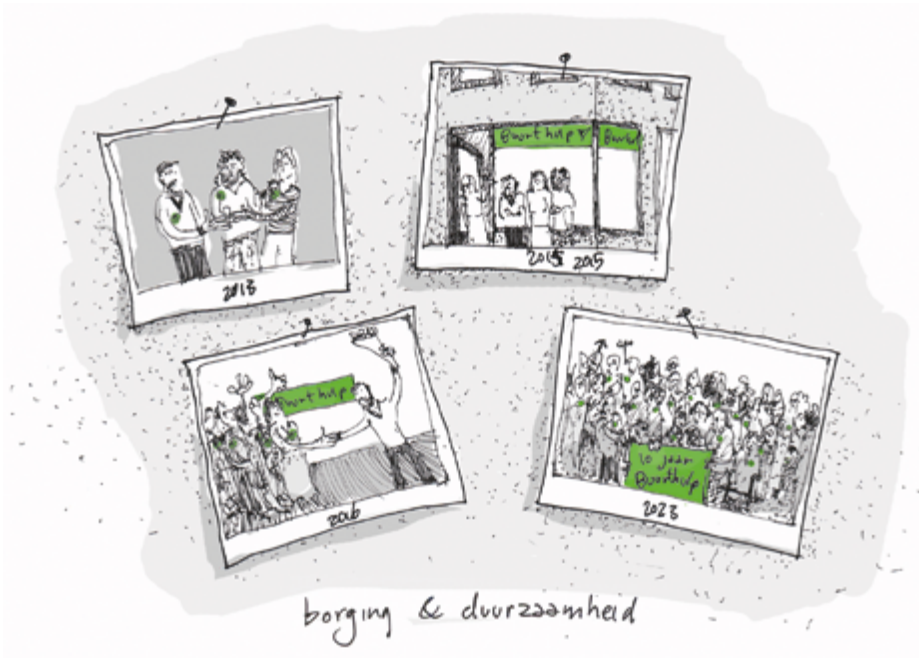
Maar spreek van tevoren af wie deze taak op zich neemt, om verwarring te voorkomen.

ZO GAAT HET IN...

In Utrecht startte WijkConnect op verzoek van de gemeente en een tiental sociale organisaties met het meten van matches. Een match is een digitale of fysieke ontmoeting waarbij twee bewoners elkaar helpen of opzoeken. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vinden van een sportmaatje of het meedoen met de buurtlunch. In het begin ging deze meting dit handmatig: elke bewoner of professional die een bericht had geplaatst, werd gebeld. Hen werd gevraagd wie er had gereageerd, of er een ontmoeting had plaatsgevonden en wat de ervaring van deze ontmoeting was. Later zijn de matches meetbaar gemaakt door statistieken te koppelen aan de website www.wijkconnect.com. Nu kan WijkConnect op aanvraag inzichtelijk maken hoeveel berichten er worden geplaatst, hoeveel reacties er zijn en wie elkaar ontmoet. Zo maakte WijkConnect een start met het meten van de participatiegraad per wijk.

ZO GAAT HET IN...

In Baalder, een wijk in de Overijsselse provinciestad Hardenberg, is het aanbod aan vrijwilligers groter dan de vraag. En soms gaat er onder een aanbod een vraag schuil. Wat de achtergrond ook is: het kan voorkomen dat het aantal ontmoetingen via Buurthulp wat inzakt doordat er geen beroep gedaan wordt op het hulpaanbod. Bij het Baalder Noaberschap hebben ze dit opgepakt met een moestuinproject. De grond van de wijkboerderij kon gebruikt worden en zo tuinieren buurtbewoners samen. Dat vergroot de onderlinge verbondenheid.



Borgen

In hetzelfde tempo waarin Buurthulpprojecten opstarten, lijken ze soms ook weer te verdwijnen. Dat hoeft niet erg te zijn: misschien is er onvoldoende draagvlak voor het project. Toch is het zonde van al het enthousiasme dat je er in de beginfase insteekt. Borging van het project verdient dus al aan het begin van het project aandacht.

Een eenvoudige manier om aan borging te werken is via de hierboven beschreven Kwaliteitscirkel of PDCA-cyclus. Per keer dat je de cyclus doorloopt, maak je het project scherper en sterker. In feite werk je door monitoring en evaluatie al aan borging, want je vraagt geregeld na wat de sterke en zwakke punten van jouw project zijn.

Daarnaast is er een aantal punten waar je extra op kunt letten:

- * Zorg dat het Buurthulpproject niet steunt op het werk van één persoon. Wanneer hij of zij stopt, betekent dat ook het einde van de Buurthulp (zie ook: [3.1 Het inrichten van de organisatie](#)).
- * Houd betrokkenen enthousiast. Wanneer buurtbewoners weinig om hulp vragen, kun je nog steeds een levendige Buurthulporganisatie draaien door verschillende activiteiten te organiseren. Bedenk dat het belang van Buurthulp niet *alleen* het daadwerkelijk uitwisselen van hulp is, maar ook de veiligheid en rust die het idee geeft dat er hulp beschikbaar is als dat nodig is (zie ook: [3.3 Ontmoeten en matchen](#) en [4.4 Drempels verlagen om hulp te bieden en te vragen](#)).

- * Zorg voor een goede 'achtervang': in sommige gevallen kan de zorg te zwaar worden, te langdurig of te complex. Het is dan prettig om goede samenwerkingsrelaties te hebben om naar te kunnen doorverwijzen, zodat de hulpuitwisseling tussen buurtbewoners plezierig blijft (zie ook: 4.1 Samenwerken en doorverwijzen en 4.2 Samenspel tussen bewoners en professionals).
- * Zorg dat er ruimte is voor wederkerigheid, zodat mensen uitgenodigd worden om zelf bij te dragen aan het Buurthulpproject (zie ook: 4.3 Wederkerigheid).

Het volgende hoofdstuk gaat over praktische vraagstukken bij Buurthulp. Daarin passeren verschillende onderwerpen de revue die bijdragen aan de borging van je Buurthulpproject.



4

Praktische vraagstukken bij de uitvoering

PRAKTISCHE VRAAGSTUKKEN

4.1 Samenwerken en doorverwijzen	4.2 Samenspel bewoners en professionals	4.3 Wederkerigheid
Als je Buurthulpproject groeit: wees je bewust van je grenzen. Wat kunnen jullie wel en wat niet? Werk samen met andere organisaties en initiatieven in de wijk. Leer elkaar goed kennen!	Het eigenaarschap van Buurthulp ligt bij de bewoners. Hoe verhouden die zich tot professionals? Hoe verdeel je taken en verantwoordelijkheden?	Wederkerigheid helpt om hulp te vragen en aan te bieden. Is wederkerigheid een vast onderdeel van jouw Buurthulpproject? Stel je het verplicht? Kan dat, en hoe werkt het?
4.4 Drempels verlagen om hulp te bieden en te vragen	4.5 Complexe hulpvragen	
Soms vinden mensen het moeilijk om hulp aan te bieden of om hulp te vragen. Soms vragen mensen juist te veel hulp, of bieden anderen weer te veel hulp aan. Hoe ga je hiermee om?	Waar liggen de grenzen van jullie Buurthulpproject? Wat kan Buurthulp betekenen voor mensen die eenzaam zijn of voor mensen met dementie?	

Als je project eenmaal staat, komen er nieuwe vragen op je pad. Zo zul je je activiteiten goed moeten afstemmen met professionele organisaties in de buurt, zodat je niet elkaars concurrent wordt. En werk je samen met professionals, hoe verdeel je de taken dan? Ook kun je nadenken over manieren om de hulpvraag en het aanbod van buurtbewoners beter bij elkaar te brengen door vormen van wederkerigheid. Het is belangrijk om drempels zo veel mogelijk weg te nemen waardoor je meer mensen met elkaar kunt verbinden in de buurt. Tot slot besteden we in dit hoofdstuk aandacht aan eenzaamheid en complexe hulpvragen waarmee je als Buurthulpproject te maken kunt krijgen.

4.1 Samenwerken en doorverwijzen

Als Buurthulpproject is het goed om samen te werken en je werkzaamheden af te stemmen met andere organisaties en initiatieven in de buurt. Met een actuele sociale kaart en warme contacten kun je mensen met een complexe hulpvraag ook beter doorverwijzen. Maar waar kun je bij het samenwerken tegenaan lopen? En wat moet je wel, en wat zeker niet, doen?

Waarom samenwerken?

Als Buurthulpproject wil je dat mensen zo goed mogelijk geholpen worden als zij hulp nodig hebben. Maar niet alle vragen van mensen uit de buurt kun je oplossen met Buurthulp. Soms zijn er initiatieven die passendere ondersteuning bieden, waar je gemakkelijk mensen naar kunt doorverwijzen: een maatjesproject van Humanitas, of een aanschuifmaaltijd in een restaurant bijvoorbeeld. Als de vragen te zwaar of complex zijn, of misschien gewoon buiten je doelstellingen vallen, moet je wel weten naar welke organisatie je kunt doorverwijzen.

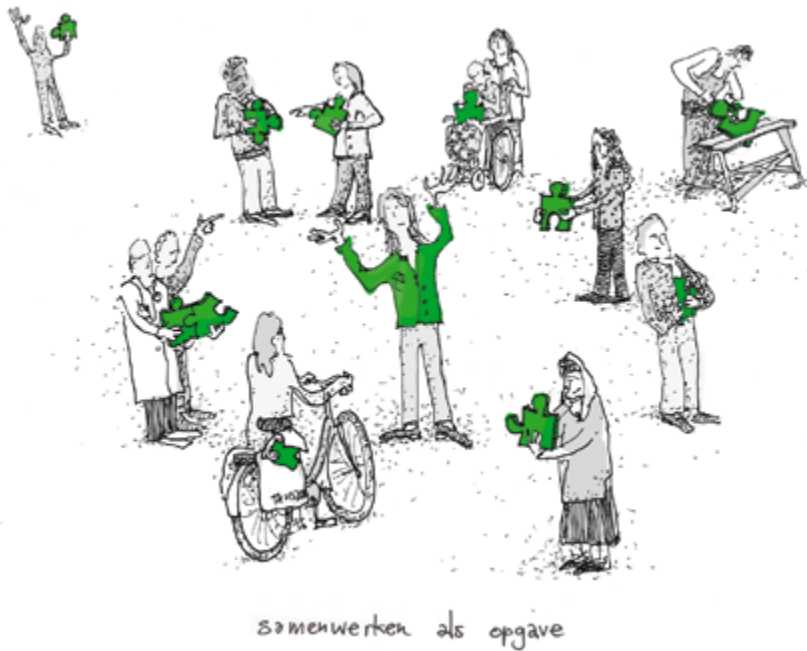
In je buurtverkenning (zie [paragraaf 2.3](#), [activiteit 2](#)) heb je je een beeld gevormd van de belangrijkste organisaties, loketten, initiatieven en informatiepunten, de sociale kaart. Meestal kun je bij de gemeente de laatste versie van dit overzicht opvragen. Probeer daarbij ook oog te hebben voor de minder zichtbare organisaties en initiatieven zoals gezelligheidsverenigingen, ondernemersnetwerken, kerken en moskeeën. Blijf je regelmatig afvragen wat de meerwaarde van Buurthulp is ten opzichte van de andere organisaties en initiatieven. En vraag je ook af wat je aan de andere organisaties en activiteiten kunt hebben. Het mooiste is natuurlijk als lokale organisaties en initiatieven elkaar aanvullen en op zo'n manier samenwerken dat er een lokaal netwerk ontstaat waarin mensen de meest passende vormen van ondersteuning krijgen.

Een andere belangrijke reden om samen te werken is het bereiken van mensen met een hulpvraag. Vaak zijn er bij Buurthulp meer mensen aangesloten die hulp willen bieden, dan dat er mensen zijn die om hulp vragen. Niet iedereen vindt het gemakkelijk om op eigen initiatief om hulp te vragen (zie [paragraaf 4.4](#) [Drempels verlagen om hulp te vragen en te bieden](#)). Veel hulpvragen komen dan ook niet direct, maar via familieleden, bekenden, en andere organisaties of hulpverleners bij Buurthulp binnen. Juist organisaties en hulpverleners die al bij kwetsbare mensen over de vloer komen, kunnen een intermediaire rol vervullen en mensen met een hulpvraag op jouw project attenderen. Door samen te werken met bijvoorbeeld huisartsen, thuiszorgorganisaties en andere burgerinitiatieven, kun je dus in contact komen met mensen die ondersteuning kunnen gebruiken. Zoals in hoofdstuk 2 ook staat, heeft een groot deel van de consulten die de huisarts afneemt, geen medische maar een psychosociale achtergrond. Als huisartsen, thuiszorgorganisaties en woningbouwcorporaties je Buurthulpproject kennen en vertrouwen op de kwaliteit die je levert, zullen zij hulpvragen regelmatig doorspelen.

Succesvolle samenwerking

Bij een succesvolle samenwerking spelen de volgende zaken een rol:

- * Elkaar leren kennen en contact onderhouden.
- * Gezamenlijke ambitie en visie.
- * De belangen op tafel leggen.
- * Een degelijke organisatie.



Elkaar leren kennen en contact onderhouden

Samenwerken begint, heel eenvoudig, bij elkaar leren kennen. Als je elkaar kent, bel je elkaar gemakkelijker op en verwijs je gemakkelijker naar elkaar door. Elkaar leren kennen betekent ook dat je elkaars doelen en manier van werken kent, zodat je kunt inschatten waar je elkaar in de praktijk aanvult. Kennismaking is belangrijk, dus maak afspraken voor kennismakingsgesprekken met sleutelpersonen in de buurt.

Daarnaast is het belangrijk om het contact te onderhouden. Samenwerkingsverbanden die niet onderhouden worden, verwateren snel. Je onderhoudt het contact door af en toe te bellen, langs te lopen of samen te lunchen, ook als je geen concrete vraag hebt. Onder het motto 'eten moet je toch' werkt het Odensehuis in Amsterdam volgens dit concept. Zij organiseren netwerklunches met samenwerkende partijen, steeds bij een andere organisatie. Zo leer je niet alleen elkaar beter kennen, maar ook de organisaties achter de mensen. Als je daadwerkelijk samenwerkt, kun je het contact ook formeel vormgeven, bijvoorbeeld door een eenvoudig opgestelde samenwerkingsovereenkomst, waarin je de verantwoordelijkheden, taken en contactpersonen vastlegt.

ZO GAAT HET IN...

In Haarlem ontmoeten verschillende maatschappelijke organisaties die zich bezig houden met vrijwilligerswerk, dagbesteding en ondersteuning elkaar maandelijks aan twee werktafels: een in het centrum en een in Schalkwijk. Hier komen organisaties, bewoners, familieleden, mantelzorgers en professionals bij elkaar en leggen hun vragen en activiteiten op tafel. Centraal staan (hulp-)vragen van bewoners, die deze ook persoonlijk tijdens het overleg kunnen inbrengen. Zo blijft iedereen in de wijk op de hoogte van wat er speelt en houden de verschillende partijen elkaar, en elkaars activiteiten, in beeld.

ZO GAAT HET IN...

In Amsterdam Zuid zorgt het initiatief Onder de pannen ervoor dat ouderen uit het stadsdeel eens in de twee weken tegen een lage prijs in een restaurant kunnen aanschuiven. Deze aanschuiftafels vinden plaats in gewone restaurants en sluiten daarom goed aan bij de leefwereld van mensen. Onder de pannen is onderdeel van Voor elkaar in Amsterdam Zuid.

Gezamenlijke ambitie en visie

Niet elke samenwerking is even intensief. Als je mensen goed wilt doorverwijzen naar een passende activiteit, hoef je niet dezelfde doelen als die organisatie te hebben. Weten wat de activiteit inhoudt en waar de organisatie voor staat, is dan voldoende.

Wanneer je echter intensief wilt samenwerken, zijn gezamenlijke doelen en de manieren waarop je die doelen wilt bereiken, belangrijk. Bespreek dan dus of je inderdaad hetzelfde nastreeft en of je ze kunt vinden in elkaars manier van werken. Probeer daarbij zo concreet mogelijk te zijn. Wat versta jij onder 'eigen kracht' en wat betekent het voor de ander?

Als Buurthulpproject kun je bijvoorbeeld samenwerken met het (sociale) wijkteam, waarin professionals uit verschillende disciplines hun activiteiten op elkaar afstemmen. Deze wijkteams kunnen je Buurthulpproject versterken en andersom, zolang je bij elkaar in beeld bent en dezelfde taal spreekt. Het wijkteam kan hulpvragen doorspelen aan jullie, en andersom kunnen jullie bij zwaardere en complexe hulpvragen de hulp of expertise inschakelen van het sociale wijkteam. Lees meer over ervaringen met sociale wijkteams in '[Aan de slag met sociale wijkteams](#)'.

De belangen op tafel leggen

Ook als het om hulpverlening gaat, kan er helaas sprake zijn van concurrentie. Ondanks al je goede bedoelingen kunnen bestaande organisaties zich bijvoorbeeld bedreigd voelen door je initiatief voor Buurthulp. Als je in elkaars vaarwater dreigt te komen, ga dan het gesprek aan over de verschillende belangen. Juist door je belangen open en eerlijk op tafel te leggen, voorkom je dat er wantrouwen en miscommunicatie ontstaat.

Tegelijkertijd is openheid over je belangen geen garantie voor succes. Zo verloopt de samenwerking tussen een Buurthulpproject in het zuiden van het land, de ouderenbond en de traditionele vrijwilligersorganisatie vanaf het begin erg stroef. Beide organisaties hebben het idee dat Buurthulp overbodig is. "Dit doen we toch al lang!", is hun reactie. Ondanks verschillende gesprekken waarin de belangen duidelijk op tafel worden gelegd, komt er geen vruchtbare samenwerking tot stand. De ouderenbond en de vrijwilligersorganisatie kunnen zich niet vinden in de missie en visie van de Buurthulp en behouden een negatief beeld over het initiatief.

Hoewel openheid in dit geval niet leidt tot een succesvolle samenwerking, schept het wel duidelijkheid. Samenwerken *hoeft* ook niet altijd, beide partijen moeten een win-winsituatie herkennen.

Een degelijke organisatie

Om samen te werken met andere initiatieven heb je een degelijke organisatie nodig. Daarvoor is het goed om ook gedurende de uitvoering je doelstelling in de gaten te houden. In het enthousiasme kun je nog wel eens je focus kwijtraken. Ook wanneer je omgeving snel verandert, bijvoorbeeld door de komst van sociale wijkteams, kun je de eigen

doelen uit het oog verliezen. Om de focus met elkaar te behouden, kun je bijvoorbeeld gezamenlijk een training volgen of andere vormen van deskundigheidsbevordering. Ook een evaluatie – zitten we nog op de goede weg? – kan daaraan bijdragen. Zie daarvoor ook [paragraaf 3.5](#).

Een degelijke organisatie is ook belangrijk voor het volgen van de mensen die je doorverwijst of krijgt doorverwezen. Als je regelmatig op die manier samenwerkt, is het goed om elkaar systematisch te informeren over de ontwikkeling van de mensen die je doorverwijst of doorverwezen krijgt. Dat geeft inzicht in wat de samenwerking oplevert en het bevordert ook de motivatie om samen te blijven werken. Over de privacy van buurtbewoners lees je meer in [paragraaf 3.1](#).

Daarnaast kun je gezamenlijk de successen benoemen en delen. Het delen van successen houdt betrokkenen bij Buurthulp gemotiveerd. Bovendien toon je zo ook aan je financiers, zoals het gemeentebestuur of een zorgverzekeraar wat je allemaal goed doet. Een praktisch en gemakkelijk hulpmiddel bij het delen van successen zijn sociale media, zoals Twitter en Facebook. Als je hiervoor kiest, probeer dan wel regelmatig updates te versturen, zodat je interessant blijft om te volgen. En denk, naast sociale media, ook aan huis-aan-huis-weekbladen die regelmatig een rubriek kunnen plaatsen over Buurthulp. Meer over communicatie lees je in [3.4](#).

TIP

Als je wilt samenwerken, denk je al snel aan zorg- en welzijnsorganisaties of andere maatschappelijke organisaties. Maar vergeet niet dat ook horeca, sportverenigingen, bedrijven en kerken een belangrijke samenwerkingspartner kunnen zijn. Als je een ruimte nodig hebt voor een vergadering of een bijeenkomst, kun je misschien terecht bij een lokaal bedrijf, café of restaurant. Ook voor een gezamenlijke maaltijd kun je misschien bij een commercieel bedrijf aankloppen. Bedrijven dragen meestal graag bij aan de lokale samenhang: het levert ze klanten op en een goede naam.

Weinig afstemming tussen zorgverleners en vrijwilligers

In de praktijk blijken professionele zorgverleners, zoals bijvoorbeeld thuiszorgmedewerkers, niet altijd een goed beeld te hebben van de hulp die vrijwilligers bieden. In een bijeenkomst over Buurthulp vertelde een Buurthulp-coördinator:

“Ik maak me zorgen over de samenwerking tussen de vrijwilligers en de thuiszorgorganisatie bij cliënten. Dat loopt vaak langs elkaar heen. Je ziet soms gevallen dat ambulante medewerkers helemaal geen beeld hebben van hoeveel vrijwilligers om iemand heen bezig zijn. Soms helpt het dan al om een simpel schriftje neer te leggen, waar iedereen kort bijhoudt wat ze gedaan hebben. Professionals en vrijwilligers zijn gelijkwaardig en moeten veel meer met elkaar durven samenwerken.”

Over het samenspel tussen professionals en vrijwilligers van Buurthulp gaat de volgende paragraaf.

Buurthulp als mantelzorgondersteuning

Ook mensen die langdurig voor een ander zorgen kunnen vaak zelf ondersteuning en hulp gebruiken. Dat mantelzorgers terug kunnen vallen op bewoners in de buurt die hen ondersteunen wanneer dat nodig is, kan hen veel verlichting bieden. Buurthulp is dus ook van grote waarde voor mantelzorgers. Daarbij gaat het ook om mantelzorgers die zelf niet in de buurt wonen. Denk bijvoorbeeld aan kinderen uit andere delen van het land. De mogelijkheid om Buurthulp te bellen als moeder of vader de telefoon niet opneemt, kan veel onnodige zorgen en autoritten voorkomen. In Haarlem zijn ook veel mantelzorgers actief binnen BUUV. Ze zetten hun talent in om een ander te helpen. Dat geeft hen de mogelijkheid even afstand te nemen van de thuissituatie en de zinnen te verzetten.

4.2 Samenspel tussen bewoners en professionals

“Als organisatie voor maatschappelijke dienstverlening springen we in de gaten die in de hulpverlening in wijken vallen. Ik moest de coördinatie van de Burenhulp overnemen. ‘Burenhulp?’, dacht ik eerst, dat leek me heel oubollig. Maar ik zie nu hoe ontzettend nuttig het is en hoe goed het in deze tijd past.”

Bij Buurthulp ligt het eigenaarschap bij de bewoners. Tegelijkertijd werken bewoners samen met professionals in de buurt. De verhouding tussen beroepskrachten en bewoners verschilt. Wat buurtbewoners op vrijwillige basis doen en wat betaalde krachten vanuit hun functie doen, hangt af van de doelen van de Buurthulp en de manier waarop Buurthulp georganiseerd is. Soms hebben bewoners de regie over de Buurthulp en is een beroepskracht slechts betrokken als steun op de achtergrond. In andere gevallen zijn beroepskrachten de initiatiefnemers en coördineren zij Buurthulp. Wie het initiatief ook neemt, bij Buurthulp staan de bewoners centraal, en de professional ondersteunt of faciliteert hen. In deze paragraaf bespreken we de volgende aspecten van het samenspel tussen bewoners en beroepskrachten:

- * Eigenaarschap bij bewoners
- * Bewaken van de continuïteit
- * Organisatorische taken
- * Achtervang
- * Matching
- * Uitwisselen van ervaringen en deskundigheidsbevordering

Eigenaarschap

Zoals gezegd, zijn buurtbewoners eigenaren van Buurthulp. Dat vergt een specifieke houding van beroepskrachten die samenwerken met de bewoners van een Buurthulpproject: faciliterend, in plaats van bepalend en handelend. Soms hebben beroepskrachten namelijk de neiging het project naar te veel naar zichzelf, en de eigen organisatie, toe te trekken, waardoor bewoners hun motivatie verliezen om zich hard te maken voor Buurthulp.

Als actieve bewoner kun je ervoor waken dat je je het heft uit handen laat nemen. Anderzijds kun je als professional bewoners ondersteunen om hun eigen project te bedenken, aansluitend bij hun eigen wensen en behoeften. Juist die ondersteunende houding is essentieel voor het samenspel tussen bewoners en beroepskrachten.

Ook bij vormen van Buurthulp die niet oorspronkelijk door bewoners zijn opgezet, maar op initiatief van beroepskrachten zijn gestart, is het streven vaak om de regie op den duur bij bewoners te leggen. Dat verloopt lang niet altijd soepel. Zijn er bijvoorbeeld bewoners in de buurt die het coördinatorschap kunnen overnemen? Veel buurtbewoners willen graag iets voor hun medemens betekenen, maar niet te veel verantwoordelijkheid dragen. Als professionele organisatie is het daarom goed om ook te investeren in overdracht en begeleiding van bewoners, anders blijven inhoudelijke en coördinerende taken toch vaak bij de beroepskrachten liggen. Meer over deskundigheidsbevordering lees je verderop in deze paragraaf.

TIP

Het ACTIE-instrument helpt professionals om een goede balans te vinden bij hulp bij initiatieven: tussen verwaarlozen en overnemen, sturen en loslaten, tussen te veel en te weinig, te actief en te passief. Dit geldt voor alle vijf elementen:

- * ANIMO: Kan ik aansluiten bij de motieven van de initiatiefnemers of moet ik bijsturen?
- * CONTACTEN: Kan ik gebruik maken van interne samenhang of kan ik externe banden (andere bewoners en instanties) versterken?
- * TOERUSTING: Mag ik uitgaan van eigen kracht of moet ik aanreiken?
- * INBEDDING: Moet ik uitgaan van de logica van burgers of van de logica van professionele organisaties?
- * EMPATHIE: Toon ik als professional betrokkenheid of dienstbaarheid?

Bron: ACTIE tool voor werken met burgerinitiatieven, in: Platform 21.nl, De Wijkengids.

Continuïteit

Professionals kunnen een goede bijdrage leveren aan de continuïteit van Buurthulp. Ze kunnen bewoners ondersteunen en voorkomen dat het project aan het succes ten onder gaat. De voortgang van een project kan kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld als er veel aankomt op één vrijwillige coördinator. Als deze bewoner zich terugtrekt, bijvoorbeeld omdat hij of zij te veel hooi op zijn of haar vork heeft genomen, kan het hele project ophouden te bestaan.

Als een organisatie de coördinatie in handen heeft, is de continuïteit in de regel beter gewaarborgd, omdat er bij ziekte of uitval vervangers zijn. Probeer daarom te zorgen voor een werkgroep met meerdere mensen zodat het project minder kwetsbaar is. Beroepskrachten kunnen ook plaatsnemen in die werkgroep, zolang de taken en verantwoordelijkheden maar duidelijk zijn.

Ook kunnen professionals een rol spelen in het waarborgen van de continuïteit door het project te monitoren en te evalueren. Een beroepskracht kan meedenken met de vragen: Gaan we nog door? Staat de inspanning in verhouding tot wat het oplevert? Spelen we nog in op een vraag? Juist met een beetje afstand kan een beroepskracht die vragen gemakkelijker stellen.

ZO GAAT HET IN...

In veertien Friese dorpen bestaan Meitinkers, ook wel meedenkers, een nieuwe functie voor spin in het web. Het zijn professionals die een vast eerste aanspreekpunt vormen voor inwoners die ondersteuning vragen als het gaat om wonen, welzijn of zorg. Ze hebben een mandaat om hulpvragen op te sporen, bewoners te koppelen en hulp in te schakelen mocht het nodig zijn. De Meitinker is een vertrouwd aanspreekpunt dat samenwerkt met de gemeente en de instellingen en samenwerkingspartners. Bovendien organiseert hij of zij de inzet van vrijwilligers en professionals om te zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig in het dorp kunnen blijven wonen. Elk dorp heeft een eigen Meitinker. Het opbouwen van een relatie en het winnen van vertrouwen zijn essentieel in zijn of haar functie. De Meitinker kent de dagindeling en de interesses van de dorpsgenoten, en daardoor weet hij of zij ook op welke manier mensen iets voor anderen in de gemeente kunnen betekenen. Zo versterkt de Meitinker de zorgnetwerken rondom mensen met een hulpvraag. Meer informatie: www.mienskipsoarch.nl

Organisatorische taken

Sommige taken kun je niet zo makkelijk van vrijwilligers uit de buurt vragen. Denk bijvoorbeeld aan administratieve taken, het afsluiten van verzekeringen, werven van fondsen en verantwoording afleggen over subsidies. Zulke taken vergen specifieke vaardigheden. Niet in iedere buurt woont iemand die die vaardigheden in huis heeft.

Betaalde krachten kunnen deze taken dan op zich nemen, zodat de betrokken bewoners zich kunnen richten op taken die zij goed kunnen en willen verrichten. Tegelijkertijd kunnen professionals hun vaardigheden op deze gebieden ook overdragen aan buurtbewoners zodat zij op termijn zelf fondsen kunnen aanvragen, bijvoorbeeld. Het zijn nuttige vaardigheden die goed van pas komen in een Buurthulpproject. En sommige mensen willen juist liever iets administratiefs doen, in plaats van daadwerkelijke hulp bieden.

Zorgdragen voor achtervang

Zeker wanneer de Buurthulp zich richt op zeer kwetsbare mensen, kan een beroepskracht een belangrijke rol spelen bij de achtervang. Een beroepskracht functioneert dan als contactpersoon voor actieve bewoners, al dan niet zelf kwetsbaar, die vragen of zorgen hebben, of hun hart willen luchten over de problematiek die zij zijn tegengekomen. De beroepskracht geeft advies en mentale ondersteuning, en grijpt in als dat nodig is, bijvoorbeeld door gespecialiseerde hulpverlening in te schakelen zoals thuiszorg of maatschappelijk werk.

Begeleiden bij matches

Ook bij het maken van matches kan de inzet van een beroepskracht belangrijk zijn. Paragraaf 3.3 gaat uitgebreid in op matching en ontmoeting. Zeker als hulpvragen complex zijn, kan een professional de ernst van de situatie bepalen en beslissen of de hulpvraag door een bewoner opgelost kan worden en zo ja, door wie dan precies. In het voorbeeld van BUUV kent de beroepskracht ('sociaal makelaar') de bewoners goed en weet hoe zij ze in kan zetten voor een kwetsbare bewoner met een ingewikkelde hulpvraag. Bovendien kan een beroepskracht op een afstandje meekijken of de matches veilig zijn. Financiële uitbuiting van kwetsbare mensen bijvoorbeeld, komt helaas voor. Bij een 'niet pluis-gevoel' kan de beroepskracht ingrijpen en de match stopzetten. (zie ook paragraaf 3.1 over Veiligheid en privacy).

BUUV signaleert een sterke toename van kwetsbare deelnemers die niet in beeld zijn bij professionele hulpverlening. Er zit dan meer achter een eenvoudige vraag als: "Wie wil er een kop koffie met me drinken?", of "Ik heb hulp nodig in de tuin". Het blijkt dan om complexe hulpvragen te gaan. Deze komen ook bij BUUV binnen via huisartsen, fysiotherapeuten en andere professionals. Vaak zijn het complexere vragen waar niet iedereen mee gematcht kan worden. Petra heeft bijvoorbeeld al langer psychische problemen. Ze is eenzaam en heeft een sterke verzameldrang. Via het maatschappelijk werk komt ze bij BUUV. Ze wil mensen ontmoeten en haar huis op orde krijgen. Sociaal makelaar Lonny gaat bij Petra op huisbezoek. Het huis op orde brengen blijkt een grote vraag. Het is belangrijk voor Petra dat dit in haar eigen tempo gebeurt, zodat ze samen met iemand haar spullen kan uitzoeken. Lonny moet direct aan Veronique denken. Veronique werkte in de zorg maar is om medische redenen afgekeurd. Dat is een grote overgang voor haar: opeens zit ze thuis en heeft ze geen functie meer. Ze wil graag twee uur per week iets doen voor een ander. Lonny stelt Veronique en Petra aan elkaar voor en het klikt. Stapje voor stapje gaan ze aan de slag in Petra's huis, en bereiden ook Petra's netwerk uit. Petra zou nu zelf ook graag iets voor een ander doen als ze weer wat beter in haar vel zit.

Deskundigheidsbevordering

Als jullie Buurthulpproject zich (ook) richt op mensen met zwaardere problematiek, heb je als bewoner misschien af en toe behoefte aan uitwisseling met anderen, bijvoorbeeld via intervisie. Ook vormen van deskundigheidsbevordering, zoals trainingen, kunnen dan helpen om je doelstelling beter te bereiken. Je bent daardoor niet alleen beter toegerust, je krijgt ook de gelegenheid om jezelf te ontwikkelen.

Op zoek naar een training klop je misschien aan bij een professional. Kijk bijvoorbeeld wat het Steunpunt Mantelzorg aanbiedt, of wat het Algemeen Maatschappelijk Werk organiseert rondom het vergroten van zelfredzaamheid, bijvoorbeeld. Misschien is er in je gemeente of regio een vrijwilligersacademie waar jullie werkgroep op maat een cursus kan volgen. En wie weet woont er een gepensioneerde trainer in de buurt of een oud-medewerker uit zorg of welzijn die een training kan verzorgen.

"Het is best heel ingewikkeld, al die organisaties en regelgeving, waar je als vrijwilliger in terecht komt. Bijvoorbeeld als er sprake is van schuldhulpverlening. Als vrijwilliger zoek je naar feedback en intervisie. De praktijk is dat er vrij veel vrijwilligers zijn die zelf kwetsbaar zijn en een vorm van aansturing nodig hebben."

Als beroepskracht kun je het Buurthulpproject ondersteunen met regelmatige uitwisseling en deskundigheidsbevordering. Je kunt het zelf bieden, of de bewoners op mogelijkheden elders wijzen. Misschien heeft jouw werkgever geen budget voor intervisie of trainingen voor vrijwilligers. Denk dan creatief aan oplossingen. Misschien ken jij als professional een geschikte begeleider, bijvoorbeeld een gepensioneerde, die belangeloos aan de slag wil met de Buurthulp-betrokkenen.

Het onderscheid tussen buurtbewoners en beroepskrachten kan klein zijn. Bewoners professionaliseren, door ervaring en deskundigheidsbevordering, en hebben bovendien niet zelden zelf een achtergrond als bestuurder of zorgmedewerker. Terwijl professionals juist steeds efficiënter moeten werken en dus minder tijd een aandacht aan hun taken kunnen besteden. Belangrijk is in elk geval dat je onderling goede afspraken maakt wie wat doet en waarvoor verantwoordelijk is.

TIP

Heb je vragen over organisatorische kwesties, neem dan contact op met de SESAM-academie. Hier werken gepensioneerde leidinggevenden die zich als vrijwilliger in willen zetten voor vrijwilligersorganisaties zoals Buurthulp.

www.sesamacademie.nl

4.3 Wederkerigheid

Bij Buurthulp draait het om onderlinge dienst- en hulpverlening. Hulp vragen en bieden is in essentie een vorm van sociaal contact. Bij elke sociale relatie, en dus ook bij het onderling verlenen van hulp, speelt wederkerigheid een belangrijke rol. Door iets aan elkaar te geven, geef je aan dat je elkaar waardeert, en tegelijkertijd erken je in feite de onderlinge afhankelijkheid die hoort bij het mens zijn: we hebben elkaar nu eenmaal nodig. Wederkerigheid maakt relaties, waarin hulp wordt uitgewisseld, gelijkwaardiger. Door iets (terug) te doen voor een ander, kun je van betekenis zijn. Dat geeft niet alleen zin aan het leven, het blijkt ook ons zelfbeeld, ons zelfvertrouwen en onze gezondheid te verbeteren.

Wat is wederkerigheid?

Wederkerigheid is: 'de gevoelde onderlinge verplichting binnen een relatie om een dienst of gift te beantwoorden met een tegendienst of -gift.' Tegelijkertijd is wederkerigheid een complexer begrip dan op het eerste gezicht lijkt. Zo geven we op verschillende manieren vorm aan wederkerigheid, afhankelijk van de relatie die we met de ander hebben. Als we een sterke band met mensen hebben, zoals met familieleden en goede vrienden, is hulp of ondersteuning bijna vanzelfsprekend. Bij mensen met wie we zo'n sterke band

hebben, verwachten we niet direct iets terug. Naarmate de sociale afstand groter is, is het evenwicht in het geven en ontvangen belangrijker en verwachten we dus ook sneller een tegenprestatie als we de ander iets hebben gegeven.

Bij Buurthulpprojecten kan wederkerigheid lastig zijn. Aan de ene kant hebben mensen namelijk vaak geen sterke band met elkaar, en aan de andere kant hoeven degenen die hulp verlenen daar vaak niet direct wat voor terug. Een welgemeend 'dankjewel', en het vooruitzicht straks zelf geholpen te worden als het nodig is, volstaat.

Voor degene die hulp vraagt en ontvangt, is het echter een ander verhaal. Hij of zij wil meestal wel graag iets terug kunnen doen, omdat anders het negatieve gevoel kan overheersen alleen maar tot last – en afhankelijk – te zijn. Buurthulpprojecten kunnen dit probleem oplossen door 'bemiddelde wederkerigheid'. Mensen die hulp hebben ontvangen, geven dan niet zozeer iets terug aan degene die hulp heeft verleend, maar bieden (andere) diensten aan via Buurthulp. Buurthulp bemiddelt dan als het ware in wederkerigheid.

Een oudere mevrouw heeft een klein klusje in huis te doen. Zij wordt geholpen door een grote, stoere man, Jeffrey. Nadat hij de buurvrouw geholpen heeft, is zij zo enthousiast dat ze graag iets voor hem terug wil doen. Ze raken in gesprek en Jeffrey vertelt dat zijn kat het zo koud heeft in de winter. Mevrouw kan goed breien en biedt aan om een bodywarmer voor zijn kat te breien. Het eerste model is te groot. Mevrouw laat zich niet kennen en gaat aan de slag met een tweede. Deze zit als gegoten! Jeffrey is blij, zijn kat is blij, en mevrouw is ook blij dat ze Jeffrey op deze manier kon helpen.

Wederkerigheid bevorderen

Om ervoor te zorgen dat wederkerigheid zo goed mogelijk tot stand komt binnen je Buurthulpproject is het van belang om het voortdurend in je achterhoofd te houden. Als je erop gespitst bent, zie je eerder mogelijkheden om wederkerigheid tot stand te helpen brengen. Dat begint al bij het eventuele aanmeldingsformulier. Bied naast een hulpvraag, ook de mogelijkheid een hulpaanbod in te invullen. Verken in gesprekken wat de één leuk vindt om te doen, en waar is hij of zij goed in? Wat doet de ander graag en wat kunnen beiden voor elkaar betekenen?

Ook kun je het belang van wederkerigheid tijdens bijeenkomsten en trainingen met bewoners benoemen. Je kunt bijvoorbeeld uitleggen dat er eigenlijk geen onderscheid is tussen hulpvragers en hulpgevers: we zijn allemaal mensen en het ene moment geven we hulp en het andere moment hebben we hulp nodig.

De manier waarop je wederkerigheid probeert te bevorderen is ook van belang. Val bijvoorbeeld niet met de deur in huis met de vraag: "Wat kunt u terug doen?". Nodig mensen uit. Zoek aanknopingspunten om wederkerigheid tot stand te helpen brengen.

Wederkerigheid kan op vele manieren tot stand komen. Dat kan bijvoorbeeld op basis van een 'ruil'. Iemand die de heg niet meer kan knippen, kan misschien nog wel helpen met het invullen van een aanvraagformulier, of een lekkere appeltaart bakken.

Evenwicht bepalen

Denk creatief bij het bevorderen van wederdiensten. Soms kan een wederdienst een-op-een uitgewisseld worden, maar bij Buurthulp kan je ook wat voor een andere buurtbewoner doen dan voor degene die jou heeft geholpen. Bovendien hoeft dat wat je levert niet gelijkwaardig te zijn aan dat wat je ontvangt. Het gaat er dus juist niet om dat mensen dezelfde diensten aan elkaar leveren. Tegenover het helpen met een belastingformulier voor de ene buurman, kan bijvoorbeeld een naaklusje voor de andere buurvrouw staan. Het precieze evenwicht is moeilijk te bepalen, maar het gaat bij Buurthulp om het idee dat mensen iets voor elkaar kunnen doen en betekenen, meer dan dat de diensten in evenwicht zijn. Daarbij sluit je aan op talenten en hobby's: juist de dingen waar mensen goed in zijn en die ze graag doen, doen ze gemakkelijk voor een ander.



empowerment & wederkerigheid

Wederkerigheid door ruilmiddelen en geld

Omdat Buurthulp gebaseerd is op vrijwillige inzet, past het geven van geld niet bij Buurthulp. Er zijn echter alternatieve ruilmiddelen die geld kunnen vervangen, zoals LETS, Noppes en Makkies. Hierover staat meer te lezen in paragraaf 3.3 over *Matching en ontmoeting*. Juist door het verdienen van deze virtuele kredieten kunnen buurtbewoners het gevoel hebben dat ze de hulp eerlijk uitwisselen.

Sommige Buurthulpprojecten vragen daarnaast een kleine maandelijkse bijdrage aan de leden. Het gaat daarbij niet zozeer om het geld zelf, maar wel om dat waar dat geld voor staat: het wegnemen van schroom om hulp te vragen. De angst om 'in het krijt te staan' bij een ander is daarmee verkleind. Er is immers een financiële bijdrage betaald. Daarnaast kun je, als je veel diensten verleent voor een Buurthulpproject, in aanmerking komen voor een vrijwilligersvergoeding. Dat kan een aanvulling zijn op een laag inkomen, en belangrijker, er spreekt waardering uit, wat de wederkerigheid bevestigt.

Geleide vrijwilligers en tegenprestaties

Het zogenaamde 'geleide' vrijwilligerswerk neemt de komende tijd toe. Geleide vrijwilligers zijn mensen die 'in opdracht' maatschappelijke activiteiten verrichten. Denk aan schoolieren, inburgeraars, taakgestraften en bijstandsgerechtigden. In hoeverre dit vrijwilligerswerk echt vrijwillig is, verschilt en is onderwerp van discussie. Vaak staat er iets tegenover: studiepunten, een uitkering of werkervaring bijvoorbeeld.

Participatie

Met de inwerkingtreding van de Participatiewet op 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen naar werk en participatie: mensen in de bijstand, mensen die in een sociale werkvoorziening werk(t)en en jonggehandicapten (de Wajongers) bijvoorbeeld. Onderdeel van de Participatiewet is de zogenaamde 'tegenprestatie naar vermogen', waar gemeenten naar eigen inzicht vorm aan kunnen geven. Het betekent dat gemeenten van bijstandsgerechtigden een maatschappelijke tegenprestatie kunnen verwachten, soms zelfs op straffe van korting op hun uitkering. Het kan dus een strenge regeling zijn, maar niet alle gemeenten geven er op deze manier invulling aan. Informeer bij je eigen gemeente of je kunt samenwerken met mensen in de buurt die een tegenprestatie (moeten) leveren. Misschien hebben ze de juiste ervaring en contacten voor jouw project.

Grenzen aan wederkerigheid

Onderlinge hulp en ondersteuning kan mensen confronteren met hun afhankelijkheid, waardoor hun gevoel van zelf de touwtjes in handen te hebben onder druk komt te staan. Dat leidt tot schroom om hulp te vragen en hulp te accepteren (zie ook [paragraaf 4.4](#)). Wederkerigheid is dan ook geen doel op zich. Het hoeft niet. Zeker bij zeer kwetsbare ouderen is het moeilijk vorm te geven aan wederkerigheid, zo blijkt uit de praktijk. Een van de coördinatoren van een Buurthulpproject vertelt:

“In de meeste gevallen is wederkerigheid moeilijk. Zeker als je echt oud bent en moeilijk kunt lopen en zien. Mensen zijn dan vaak bezig met zichzelf bij elkaar te houden. Vergeet niet, de meeste ouderen gaan in gezondheid achteruit. We hebben de participatiesamenleving, we moeten allemaal meedoen, betrokken blijven en een bijdrage leveren. Maar soms lukt het gewoon niet meer en dan moet je uitburgeren en afscheid nemen. Daar moeten we eigenlijk meer aandacht aan besteden: hoe neem je afscheid van het leven?”

Zij vervolgt:

“Wederkerigheid vind ik wel een uitdaging hoor. Ik probeer het wel. Zo heb ik een vrijwilliger die het Nederlands moest oefenen gekoppeld aan een oudere vrouw die gevraagd had om iemand die met haar naar buiten kon in de rolstoel. Dat werd geen succes. De oudere vrouw was hardhorend en bleek nogal ongeduldig én vergeetachtig. En de vrijwilliger zei overal ‘ja’ op. Dat gaf allerlei misverstanden en onderlinge irritaties.”

Overigens is wederkerigheid ook iets persoonlijks. De een kijkt er anders naar dan de ander. Voor sommigen is een oprecht bedankje, wederzijds plezier, of zien dat iemand geniet al voldoende om balans te ervaren in het geven en ontvangen. Voor de ander is dat weer niet voldoende. Daarbij speelt mee hoe structureel de hulp en ondersteuning is. Als je iemand een keertje helpt, speelt wederkerigheid minder sterk, dan wanneer de hulpverlening structureel is, en dus ook de belasting groter is.

4.4 Drempels verlagen om hulp te vragen en te bieden

Als Buurthulpproject heb je te maken met de trots en persoonlijkheden van buurtbewoners. Onafhankelijk ingestelde mensen kunnen bijvoorbeeld drempels ervaren om een ander om hulp te vragen. Maar er wonen vaak ook mensen in de buurt die anderen juist overvragen of handelingsverlegen zijn, omdat ze niet goed weten hoe ze hulp kunnen bieden. Hoe kun je de vraag en het aanbod goed bij elkaar brengen?

Vraagverlegenheid

Hoewel veel bewoners aangeven graag een ander te willen helpen, blijft het aantal vragen om hulp vaak beperkt. Sommigen noemen dit 'vraagverlegenheid'. Hoewel bewoners best hulp en ondersteuning kunnen gebruiken, vragen zij er niet om, omdat zij allerlei drempels ervaren.

Een van die drempels gaat over de behoefte aan een gelijkwaardige relatie door iets terug te kunnen doen. Bovendien geven mensen in een samenleving die gericht is op zelfredzaamheid de zorg over hun eigen leven niet graag uit handen. Zelfstandigheid en onafhankelijkheid zijn onderdeel van hun identiteit. En vaak zijn mensen ook bang om lastig gevonden te worden, of anderen te overvragen.

De term 'vraagverlegenheid' is overigens verhullend. Het woord veronderstelt dat mensen zich bewust zijn van hun vraag en die ook helder kunnen formuleren. Bovendien kan het niet-vragen om hulp een bewuste keuze zijn, en dus niets met verlegenheid te maken hebben. Iemand die bijvoorbeeld niet veel kan tillen en twee keer naar de winkel loopt voor boodschappen, hoeft daar helemaal geen probleem mee te hebben, omdat hij of zij daardoor wel zelfstandig is.

Tegelijkertijd voelen andere mensen zich helemaal niet bezwaard om hun burens en buurtbewoners om hulp te vragen. Integendeel. Niet zelden worden bewoners die zich vrijwillig inzetten 'overvraagd' door mensen die geen grenzen kennen bij het vragen om hulp, en weinig rekening houden met wederkerigheid. Hun 'claimedrag' leidt soms tot vervelende situaties.

Bij vrijwilligersoverleggen of intervisiebijeenkomsten kan je dit onderwerp bespreken, bijvoorbeeld onder de noemer 'grenzen aangeven'. Het is daarnaast verstandig om *escapes* in te bouwen voor bewoners, zodat zij gemakkelijker 'nee' kunnen zeggen. Bijvoorbeeld door hen de mogelijkheid te bieden de hulpvraag sneller terug te geven aan de coördinator.

“Een zelfstandige wonende oudere man was door de thuiszorg op onze Buurthulpdienst geweest. Hij liep met een rollator en had veel drempels in huis. Toen ik bij hem langs kwam om de drempels te verwijderen, was de man niet erg vriendelijk. Het had even geduurd voordat we langs konden komen, en meneer vond het maar vanzelfsprekend dat dit voor hem werd opgelost. Hij leek niet te beseffen dat ik dit op vrijwillige basis voor hem deed.”

Handelingsverlegenheid

Ook de bewoners die overwegen hulp aan te bieden, kunnen voorzichtig zijn met hun aanbod. Ze stellen zich afwachtend op, omdat ze anderen in hun waarde willen laten en alles behalve betuttelend over willen komen. Sommigen noemen dit ‘handelingsverlegenheid’.

Twaalf tips voor het verlagen van drempels om hulp te vragen en aan te bieden
Om zo veel mogelijk mensen elkaar te laten helpen moet je proberen deze vraag- en handelingsverlegenheid te doorbreken, en overvraging te voorkomen. Hoe kun je dat aanpakken? Hieronder vind je twaalf tips daarvoor.

Allereerst dragen ontmoetingsplekken bij aan het verlagen van de drempel om mee te doen aan Buurthulpprojecten. Door bij informele ontmoetingen mensen uit te nodigen en te verleiden om hun vraag en hun aanbod te formuleren kun je vraag- en handelingsverlegenheid verminderen. Als mensen elkaar leren kennen, durven ze ook meer uit te spreken. Zo verlaag je met informele ontmoeten de drempel om elkaar om hulp te vragen.

“Samen met een welzijnsorganisatie hebben we jarenlang een buurtlunch georganiseerd. Er zijn daardoor breiclubjes ontstaan en een aantal groepen hebben al jarenlang Franse les. Mensen trekken er sindsdien met elkaar op uit. Kleine netwerkjes zijn zo ontstaan. De leden lossen kleine hulpvragen met elkaar op.”

- * Zoek samenwerking met organisaties die al achter de voordeur komen en vertrouwen hebben gewonnen bij mensen. Denk bijvoorbeeld aan thuiszorgorganisaties, woningcorporaties, fysiotherapeuten, sleutelfiguren in de wijk, ouderenbonden, scholen, huurdersverenigingen, wijkagenten, maatschappelijk werkers en huisartspraktijken. Zij hebben vaak mensen in beeld die hulp en ondersteuning kunnen gebruiken.
- * De manier waarop je buurtbewoners benadert, is ook van belang. Het is bijvoorbeeld een valkuil om iemands afhankelijkheid of problemen te benadrukken. Zeg dus niet: “Je bent alleen en je zit hier maar te zitten. Kom de deur eens uit”. Maar: “Ik heb wel zin om een wandeling te maken, ga je mee?” Daarmee spreek je mensen op een gelijkwaardige manier aan, en speel je in op motivatie en gevoel van autonomie. Door te streven naar een zo gelijkwaardig mogelijke relatie kweek je vertrouwen en geef je mensen de ruimte hun vraag te formuleren.



van potstelling naar hulpuitwisseling

- * Herkenning in elkaars situatie kan de drempel verlagen om om hulp te vragen. Door in Buurthulpprojecten bijvoorbeeld met 'ervaringsdeskundigen' te werken, kan voor mensen de drempel lager worden om een hulpvraag te uiten.
- * Hulp van een buurman of buurvrouw die je regelmatig tegenkomt kan een grote inbreuk zijn op je privacy. Hulp van een onbekende is dan een beter idee. Communiceer daarom duidelijk naar potentiële hulpvragers hoe en binnen welk gebied mensen worden gekoppeld. Een idee is om te werken met 'tweelingwijken', zoals bijvoorbeeld in Breda. Hulpvragers uit de ene wijk krijgen hulp van mensen uit de andere wijk en vice versa.
- * Maak duidelijk dat de hulpuitwisseling tijdelijk is. Zo bouw je wat meer afstand in. Veel bewoners geven aan 'wel eens iets te willen doen', maar zien op tegen een langdurige hulpverleningsrelatie.
- * Zorg dat informatie over je Buurthulpproject goed vindbaar is op internet, en bied de mogelijkheid om een hulpvraag per e-mail te stellen. Sommige mensen stappen in de betreffende anonimiteit van het mailcontact makkelijker over de eerste drempel.
- * De mediërende functie van Buurthulpprojecten en websites voor vraag en aanbod, heeft ook een drempelverlagend effect. Je stelt je vraag namelijk niet direct op de man of vrouw af: er zit een organisatie of bemiddelaar tussen.
- * In de praktijk blijkt dat achter een praktische hulpvraag vaak ook een andere, meer sociale hulpvraag schuil kan gaan. Voor een kapotte lamp durven mensen wel te bellen. Maar als er dan iemand voor die lamp langskomt, is er soms veel meer aan de hand. Zo kun je mensen met behulp van een praktisch klusje 'achter de voordeur' bereiken en hun eventuele sociale hulpvraag achterhalen. De hulpgever moet dat dan wel kunnen signaleren en opvolgen.

- * Zet Buurthulp op in de vorm van een vereniging of een coöperatie, waarvan buurtbewoners lid kunnen worden. In de relatieve veiligheid van hun lidmaatschap ervaren mensen vaak een lagere drempel om andere leden om hulp te vragen. Een voorbeeld hiervan is de zorgcoöperatie Stadsdorp Zuid in de Apollobuurt en de Prinses Irenebuurt in Amsterdam.
- * Je kunt ook kiezen voor een betaald lidmaatschap. Leden betalen dan een klein bedrag aan Buurthulp, en omdat ze betaald hebben, is het makkelijker om te vragen om hulp. WonenPlus Noord Holland hanteert bijvoorbeeld deze aanpak.
- * Ten slotte kan het simpelweg benoemen en uitleggen van vraag- en handelingsverlegenheid in bijvoorbeeld een interview over het Buurthulpproject in de lokale krant, mensen over de streep trekken hun vraag te melden of hun hulp aan te bieden.

4.5 Complexe hulpvragen

Door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, zoals individualisering, sluiting van verzorgingshuizen en (langer) zelfstandig wonen van mensen met (psychische) beperkingen, kun je als Buurthulp bewoners met meervoudige problematiek treffen. Zoals eerder gezegd, kunnen achter de vraag van een buurvrouw om te helpen met de tuin meer en andere vragen schuilgaan. Of misschien schakelt een professionele hulpverlener Buurthulp in voor een man met een verstandelijke beperking die meer contact wil met mensen in de buurt. Het kan gaan om mensen met een beperking, een chronische ziekte, psychiatrische problemen of bijvoorbeeld dementie. Daarbij kunnen zij kampen met ingewikkelde problemen als vervuiling, vereenzaming en sociaal isolement. Buurthulp biedt geen oplossing voor elk probleem, maar kan wel een ondersteunende of signalerende rol spelen bij complexe sociale problematiek.

Vereenzaming

Mensen kunnen om verschillende redenen vereenzamen en ook de ernst van de situatie verschilt sterk van persoon tot persoon. Hoewel je met Buurthulp niet iedere vereenzaamde bewoner kunt helpen, kunnen mensen die dreigen te vereenzamen, bijvoorbeeld door een verhuizing, een beperking of het overlijden van hun partner, baat hebben bij de hulp van medebewoners. Mensen die langdurig in een sociaal isolement leven, hebben vaak professionele hulpverlening nodig. Al kunnen soms ook bij geïsoleerde mensen vrijwillige bewoners via een Buurthulpproject een constante factor zijn en professionals helpen bij het voorkomen van verslechtering van de situatie.

ZO GAAT HET IN...

In Gouda maakte een kookproject voor geïsoleerde Marokkaanse vrouwen gebruik van een Marokkaanse bewoonster die voor de GGD werkt, over een groot netwerk in de wijk beschikt en veel aanzien heeft. Door haar inzet als ambassadrice voor het project kweekte ze vertrouwen bij potentiële deelnemers en hun omgeving en verlaagde zo de drempel om deel te nemen.

ZO GAAT HET IN...

In het centrumgebied van Rotterdam bouwt Stichting Radar Wmo-diensten duurzame, informele ondersteunende buurtnetwerkjes rond kwetsbare bewoners die een klein of geen sociaal netwerk hebben, de zogenaamde 'burgertriades'. Doel is te voorkomen dat de leefsituatie van deze kwetsbare bewoners verergert of escaleert, en bovendien dat zij niet (blijvend) afhankelijk worden van de hulp van professionele zorg- en welzijnsinstellingen. In de oorspronkelijke opzet is geprobeerd om naaste buurtbewoners in te zetten en te trainen tot netwerkcoach zodat zij de triades zouden gaan opzetten. Dit bleek niet haalbaar. Daarom zijn er in het tweede jaar vrijwilligers getraind tot netwerkcoach en zij zijn ingezet bij de kwetsbare sociaal geïsoleerde bewoners. www.lesi.nl/onderzoek-advies/kwartiermaken-met-burgertriades/

Vanwege het taboe op eenzaamheid melden mensen die vereenzamen zich zelden uit zichzelf. Veel professionals komen echter 'achter de voordeur' en signaleren sociale problematiek. Tegelijkertijd weten ze vaak niet waar ze met de gesignaleerde situatie terecht kunnen. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers van thuiszorgorganisaties, woningcorporaties, huisartspraktijken en fysiotherapiepraktijken. Als je doelstelling is om vereenzaming te verminderen, is het dus goed om met je Buurthulpproject bij deze organisaties in beeld te zijn.

In veel wijken bestaan multidisciplinaire overleggen of sociale wijkteams. Daar kun je je initiatief onder de aandacht brengen zodat in een keer meerdere partijen op de hoogte zijn van het feit dat je met Buurthulp vereenzaming wilt helpen voorkomen. In sommige gemeenten is een meldpunt voor sociale problematiek waar je jezelf ook bekend kunt maken. Naast organisaties zijn in wijken en dorpen vaak actieve bewoners, sleutelpersonen, aanwezig. Als ze niet al betrokken zijn bij je Buurthulpproject, maak dan alsnog kennis met hen. Zij hebben veel sociaal kwetsbare bewoners in beeld, of kennen ze via via. Door contact met hen te leggen, heb je meer ogen en oren in de wijk, en bereik je gemakkelijker mensen die vereenzamen.

Het bereiken van mensen met een niet-westerse achtergrond die vereenzamen is voor veel Buurthulpprojecten extra moeilijk. Culturele verschillen spelen daarbij een rol. Dat is jammer, want uit recent onderzoek van GGD's blijkt dat juist onder mensen met een allochtone achtergrond de kans op eenzaamheid aanzienlijk groter is. Mensen met een Turkse achtergrond zijn bijvoorbeeld het vaakst eenzaam. Als je als Buurthulpproject moeite hebt met het bereiken van deze groep, probeer dan gebruik te maken van ambassadeurs of sleutelpersonen die goed liggen binnen de doelgroep.

Wel of niet inspringen

Niet iedereen wil en kan omgaan met mensen met bepaalde psychische aandoeningen, verslavingen of een verstandelijke handicap. Het is belangrijk om daar open en eerlijk over te zijn. Soms vinden bewoners het interessant om te leren hoe ze beter kunnen omgaan met bijvoorbeeld mensen met dementie, psychiatrische problemen of een laag IQ die in de wijk zijn komen wonen. Dan biedt deskundigheidsbevordering een uitkomst. Soms lukt het niet om voor mensen met een complexe hulpvraag aan bewoners uit de buurt te koppelen. Je kunt dan ook overwegen om met getrainde vrijwilligers te werken, die niet in de wijk wonen. Zie het voorbeeld uit Rotterdam over 'burgertriades'.

Vereenzaming signaleren

Iedereen kan eenzaamheid signaleren. Intuïtie en inlevingsvermogen spelen daarbij een belangrijke rol. Enkele belangrijke signalen die op eenzaamheid kunnen wijzen, zijn:

Lichamelijke signalen

- * vermoeidheid
- * uitgeblustheid
- * slaapproblemen

Psychische signalen

- * negatief zelfbeeld
- * gevoelens van zinloosheid en uitzichtloosheid
- * verlies van vertrouwen in andere mensen

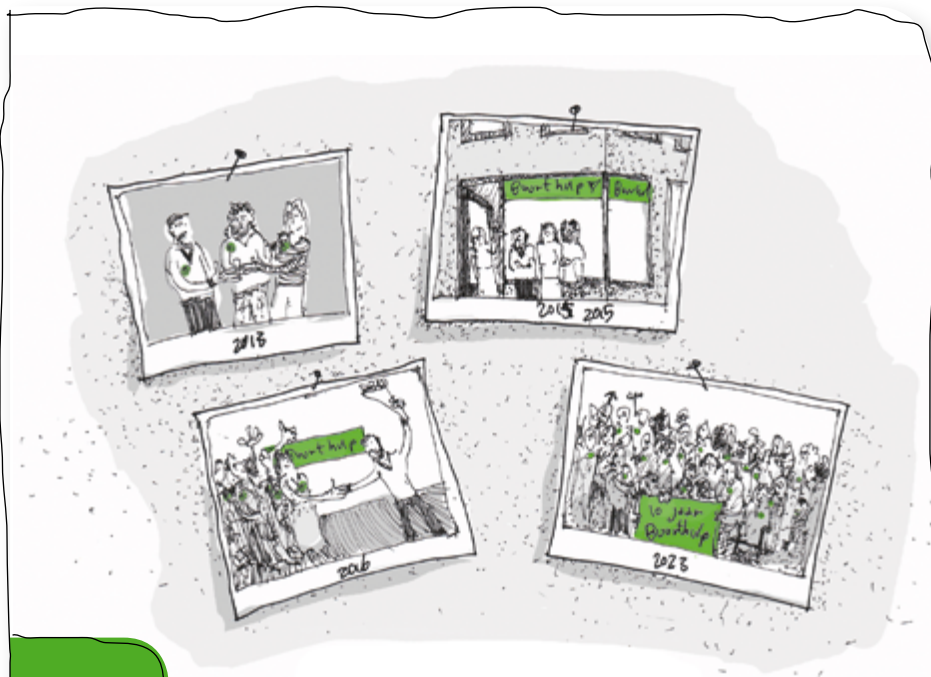
Sociale signalen

- * weinig sociale contacten
- * geen hobby's of lid van een vereniging, groep of club

Gedragsmatige signalen

- * mensen op een afstand houden, vermijdingsgedrag
- * moeite met alleen thuis zijn (de stilte thuis niet aankunnen)
- * overmatig alcoholgebruik

Lees voor meer informatie [Sleutels voor de lokale aanpak van eenzaamheid.](#)



5

Achtergrond literatuur

De vorige hoofdstukken gingen over de praktijk van Buurthulp. In dit hoofdstuk gaan we in op de achtergronden. Wat is er in de literatuur bekend over hulpuitwisseling in de buurt?

5.1 Buurthulp verbindt

Bij het opzetten, uitvoeren en borgen van een Buurthulpproject kom je zoveel verschillende thema's tegen dat een gedetailleerde onderbouwing van Buurthulp een heel boekwerk op zichzelf zou vormen. Daarom kiezen we er in dit hoofdstuk voor de hoofdlijnen te beschrijven.

Je kunt dit hoofdstuk op verschillende manieren lezen. Allereerst biedt het je de achtergronden die je als gespreksstof kunt gebruiken bij de buurtverkenning (zie [paragraaf 2.3](#)). Ook kun je delen van dit hoofdstuk aanwenden voor het aanscherpen van je projectplan (zie [paragraaf 3.2](#)), voor fondsenwerving of als inspiratie voor monitoring en evaluatie van je project (zie [paragraaf 3.4](#)).

Tot slot vind je hier de verdieping van enkele thema's uit [hoofdstuk 4](#). Je leest over de achtergrond van Buurthulp en mocht je mee willen weten, dan vind je in dit hoofdstuk enkele interessante literatuurverwijzingen.

Buurthulp is de missing link in het veld van informele zorg en hulpverlening. Buurthulp verbindt namelijk spontane burenhulp met de kracht van een lichte vrijwilligersorganisatie. Bovendien ligt het eigenaarschap van Buurthulp bij buurtbewoners zelf.

Hoewel dit de uitgangspunten zijn, zien we in de praktijk verschillende vormen van Buurthulp. Het ene project lijkt meer op een zelforganisatie, het andere meer op vrijwillige inzet, aangestuurd vanuit een welzijnsorganisatie. Buurthulp, met andere woorden, meandert tussen verschillende vormen van informele zorg. Daar liggen ook de kracht en de mogelijkheden tot verbinding.

5.2 Wat is een buurt?

Buurthulp speelt zich af in de buurt, dat geeft de naam al in. Maar wat betekent 'in de buurt' precies? Figuurlijk betekent 'in de buurt' dat iets dichtbij is, bijvoorbeeld: de winkel is in de buurt, of: 'Ik heb mijn familie in de buurt'. Letterlijk is een buurt een afgebakend gebied op de kaart, bijvoorbeeld, in termen van beleid: een achterstandsbuurt.

Wat bewoners ervaren als buurt hoeft niet hetzelfde te zijn als wat de gemeente heeft afgebakend als wijk of buurt. Omdat het bij Buurthulp gaat om het bouwen aan een netwerk van buurtbewoners is het van belang om aan te sluiten bij de beleving en ervaring van buurtbewoners.

Van Eijk (2010) laat in haar onderzoek treffend zien hoe die beleving van wat 'de buurt' is, kan verschillen tussen buurtbewoners. Zij ging van deur tot deur met de plattegrond van de stad en vroeg aan haar respondenten: Wat is jouw buurt? Voor sommige mensen was de buurt slechts de straat waarin zij wonen, misschien enkele straten in de directe omgeving. Maar er was ook iemand die meerdere delen van de stad als 'de buurt' ervoer. In het ene deel was hij opgegroeid, in een ander deel werkte hij en hij had op verschillende plekken in dat gebied gewoond. Samen vormden die plekken voor hem 'de buurt'. Lynch (1960) schrijft over de 'mentale kaart' die we maken van onze stad of woonomgeving, met daarin vijf terugkerende elementen: wegen (alle routes hoe mensen bewegen door de stad), begrenzingsen (muren en gebouwen), wijken (grotere delen van een stad met een bepaald karakter), knooppunten en herkenningspunten (specifieke plekken die mensen goed herkennen). Deze elementen lijken ook mede te bepalen hoe mensen naar hun buurt kijken. Dat een weg ervaren kan worden als een grens, vertelt een buurtbewoner (Blokland, 2003) als volgt:

"Kijk, ik ken deze buurt niet zo goed, omdat ik aan de andere kant woon. Als je aan de andere kant woont, dan steek je de Beijerlandse laan niet over. Je komt gewoon niet aan deze kant. Grappig eigenlijk, maar zo is het nu eenmaal. Andersom is het net zo: mensen van hier komen ook nooit naar de andere kant."

5.3 Nostalgische ideeën over de buurt

In de literatuur is discussie over de betekenis van de buurt als gemeenschap waar mensen naar elkaar omkijken. Zeker in tijden van verandering of wanneer verwachtingen van de buurt en haar bewoners groeien, lijkt men meewarig terug te kijken naar vroeger, toen iedereen nog naar elkaar omkeek. Het verleden wordt daardoor nog wel eens geïdealiseerd (Lupi, 2005).

Blokland (2006) laat dan ook zien dat het idee dat vroeger iedereen elkaar kende in de buurt, vooral betekent dat men 'kennis had van elkaar'. Het betekende niet dat het ook daadwerkelijk ging om netwerken van duurzame relaties tussen mensen die elkaar mochten.

Buurten zijn niet vanzelfsprekend sociale verbanden of gemeenschappen. Verschillende auteurs (zoals Linders, 2010; Jager-Vreugdenhil, 2013) laten zien dat er geen verband is tussen de sociale samenhang in de buurt en zorg tussen burens. Informele zorg, ook de intensieve zorg, wordt verleend op basis van een een-op-een relatie tussen twee personen. Blokland (2003) stelt voor om de term 'gemeenschap' te benaderen als een persoonlijk netwerk. De buurt is dan pas een gemeenschap wanneer de persoonlijke netwerken van buurtbewoners grote overlap kennen en zich grotendeels bevinden binnen dat geografisch afgebakende gebied.

Jager-Vreugdenhil (2012) stelt dan ook voor niet in te zetten op het bevorderen van sociale samenhang in de buurt, maar op het stimuleren van actieve betrokkenheid van buurtbewoners in zelfgekozen sociale verbanden. Buurthulpprojecten sluiten hierbij aan. Zeker wanneer een professional initiatiefnemer is, is dit inzicht belangrijk: sluit aan bij de persoonlijke netwerken van buurtbewoners en staar je niet blind op 'de buurt' als geografische eenheid. Buurthulp sluit aan bij de overlap van persoonlijke netwerken. Zo kan het voorkomen dat in één buurt verschillende Buurthulp-netwerkjes bestaan.

5.4 Wat doen buurtbewoners voor elkaar?

Dat 'de buurt' er in eerste instantie niet toedoet voor de organisatie van informele zorg, betekent echter niet dat er geen informele zorg in de buurt wordt verleend. En ook niet dat buurtbewoners niks voor elkaar (willen) betekenen. Zo verleent 5 procent van de mantelzorgers zorg aan een buurman of buurvrouw (De Boer et al., 2009), wat neerkomt op zo'n 175.000 mensen. Mantelzorgende burens verlenen vooral emotionele steun, huishoudelijke hulp, begeleiding bij bezoeken en praktische zaken zoals boodschappen doen of vervoer. Zelden geven zij intieme verzorging (Eggink et al., 2011).

De soms sombere toon in het publieke debat over individualisme en gebrek aan inzet voor het algemeen belang, wordt tegengesproken door onderzoek. Verschillende rapporten (Rob, 2013; WRR, 2012; Veldheer et al. 2012) tonen dat we leven in een vitale samenleving, dat mensen zich inzetten voor elkaar. Ook in en voor de buurt. Hurenkamp en Rooduijn (2009; 200) doen er een schepje bovenop. Zij schrijven: "We zouden bijna het tegendeel willen beweren: altruïsme lijkt nog volop bloeiend."

Een belemmering voor informele zorg in buurt beschrijft Linders (2010) als handelings- en vraagverlegenheid. Buurtbewoners durven vaak geen hulp aan elkaar aan te bieden, noch te vragen. Met name vraagverlegenheid is in het publieke debat met veel herkenning omarmt. Daarbij spelen er twee andere dingen: ten eerste hechten sommige mensen meer waarde aan hun autonomie dan dat ze hulp vragen of bieden (Galvin, 2004). Ten tweede zijn er ook mensen die juist andere mensen overvragen (Bredewold, 2014).

Uit het SCP-onderzoek *Burgermacht op eigen kracht* (2014) blijkt dat buurtbewoners bereid zijn elkaar te helpen: ze zijn bereid om om hulp te vragen én om hulp aan te bieden. Het gaat dan vooral om het uitlenen van kleine dingen zoals gereedschap, en om het verzorgen van de planten tijdens de vakantie.

Boodschappen bij ziekte, klusjes in huis of praten over persoonlijke problemen scoren beduidend lager. Wanneer zorgsituaties complexer worden, langduriger en intensiever lijkt de rol voor buurtbewoners en/of vrijwilligers kleiner te worden. In elk geval is daar de betrokkenheid van professionals wenselijk. Dit gegeven tref je bijvoorbeeld aan bij de ondersteuning van mensen die zich in een sociaal isolement bevinden (Runia & Machielse, 2012).

Bij het opzetten van een Buurthulpproject is het van belang oog te hebben voor de diversiteit van vraagstukken in de buurt. Laagdrempeligheid en soms eropaf kan vraagverlegenheid verminderen, elkaar leren kennen kan de handelingsverlegenheid verkleinen, en bij het overvragen spelen juist thema's als veiligheid en weerbaarheid een rol.

5.5 Het belang van ontmoeten

Blokland (2005) laat het belang van ontmoeten treffend zien. Het kan gaan om korte contacten zoals een groet of een praatje bij het uitlaten van de hond of het loopje naar de supermarkt. Wanneer dergelijke ontmoetingen met onbekenden zich herhalen, ontstaat *publieke familiariteit*: je kent elkaar misschien persoonlijk niet goed, maar je hebt wel weet van elkaar. Dat geeft duidelijkheid en vaak ook een veilig(er) gevoel over de buurt.

In een buurt is er volop ruimte voor zulke korte ontmoetingen. Buurthulp is erop gericht om met (zich herhalende) activiteiten die ontmoeting te stimuleren. Met het delen van een maaltijd ken je elkaar natuurlijk nog niet persoonlijk. In eerste instantie leer je vooral de 'bekende gezichten uit de buurt' kennen. Na verloop van tijd leer je elkaar misschien beter kennen en bestaat de kans dat sommige mensen onderdeel gaan uitmaken van je persoonlijke netwerk.

Met andere woorden: door herhalende activiteiten en ontmoeting groeit de overlap van verschillende persoonlijke netwerken met die van de buurt. Met een Buurthulpproject werk je op deze manier aan een buurtnetwerk.

5.6 Liefdadigheid of wederkerigheid: jouw kijk op de ideale mix

Is je (beoogde) Buurthulpproject vooral een prettig dienstenpakket, bestemd voor 'cliënten', of is het eerder een dynamisch netwerk, waarin iedereen zowel vraagt als aanbiedt? In deze paragraaf staan we stil bij deze vraag. We bouwen hierbij voort op hetgeen al in hoofdstuk 4 aan de orde is geweest over begrippen als wederkerigheid en verbindingen.

Patterns of Care: typologie van Buurthulpprojecten

De bekende socioloog Martin Bulmer (1986, p. 197) maakt op basis van uitgebreid onderzoek onder Engelse Buurthulpprojecten een typologie van Buurthulpprojecten, die hij 'patterns of care' noemt. Misschien wel het belangrijkste onderscheid daarin is de vraag of en in hoeverre een Buurthulpproject gebaseerd is op wederkerigheid of op 'pure' liefdadigheid. Beide typen zijn op andere punten succesvol en minder succesvol; de lokale context speelt daarbij een rol. Er is dus geen ideale opzet of werkwijze, wel zijn er aandachtspunten bij elk type.

'Liefdadigheid': toegewijde vrijwilligers

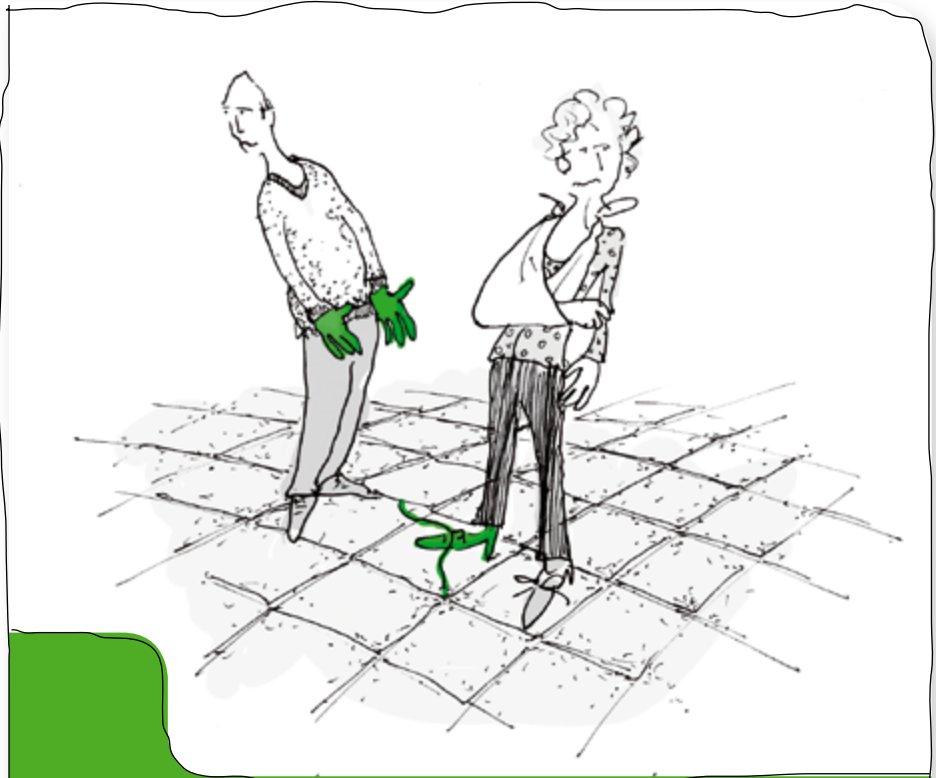
Bulmer spreekt van 'Care as doing Good', als hij het heeft over Buurthulpprojecten waarin een pool van vrijwilligers zich inzet voor (met name) hulpbehoevenden in de omgeving. Het gaat daarbij om 'klassiek' vrijwilligerswerk en duidelijk afgebakende diensten (ziekenhuisvervoer, klein tuinonderhoud, maaltijdverstrekking). Van hulpvragers wordt geen vergoeding of 'tegenprestatie' verwacht. Dit type Buurthulpproject als 'dienstenpakket' wordt zeer gewaardeerd door de mensen die het afnemen en voorziet in een duidelijke behoefte. Het leidt niet tot meer nabuurschap in een buurt, maar vergroot wel het 'volume' aan informele zorg dat voor mensen in betreffende buurt beschikbaar is (een belangrijk nuanceverschil!). Ook versterkt het de bindingen tussen de vrijwilligers onderling, die samen een passie delen voor mensen die het minder hebben en zich toegewijd voor hen inzetten.

Twee vormen van wederkerigheid

Daarnaast beschrijft Bulmer (1986) twee soorten Buurthulp die gebaseerd zijn op wederkerigheid. De ene noemt hij 'Care as Working Class Community': hierin wordt de wederkerigheid vormgegeven door klinkende munt. Hulpvragers betalen een (bescheiden) vergoeding voor de diensten die helpers uit de buurt bieden. Het gaat om helpers die werkzoekend zijn of re-integreren en zichzelf helpen door via Buurthulp werkervaring op te doen en een extraatje te verdienen. Hulpvragers weten dat en steunen dat doel door Buurthulp in te schakelen. Ze beschikken zelf niet over een ruime beurs en kampen met gezondheidsproblemen – de Buurthulp is dus zeer welkom voor henzelf én voor de betrokken hulpgevers. Dit type Buurthulpproject draagt niet per se bij aan nabuurschap, maar vergroot wel de mogelijkheden voor informele zorg én vormt een springplank voor mensen die het financieel minder hebben.

Het andere type Buurthulp dat op wederkerigheid is gebaseerd, noemt Bulmer (1986) 'Care as Trouble Shared'. Het gaat daarbij om mensen en buurten/dorpen waarmee het sociaal-economisch gezien goed gaat, maar in gezondheidsopzicht niet. In dit type Buurthulpproject draait het erom elkaar te helpen en er simpelweg 'voor elkaar te zijn' in netwerkverband. Er is geen vastomlijnd dienstenpakket en ontmoeting is een belangrijk onderdeel van het project. De egalitaire insteek en 'lossere' vorm van wederkerigheid dragen bij aan het versterken van (vaak al enigszins aanwezig) nabuurschap.

Zoals in hoofdstuk 4 al aangestipt, kan een meer wederkerige insteek ertoe bijdragen dat ook mensen met beperkingen in een Buurthulpproject zowel hun hulpvragen stellen als hulp aanbieden – waarmee ze hun zelfbeeld versterken en meer deel gaan uitmaken van de lokale sociale verbanden (Bredewold 2014). Dit kan een overweging zijn om je Buurthulpproject te teveel als 'klassiek' vrijwilligerswerk te organiseren, maar juist te kiezen voor een vorm van wederkerigheid – al dan niet op basis van kleine vergoedingen.



Bijlagen

Doelen formuleren

Wat wil je bereiken met Buurthulp? Het precieze doel van Buurthulp verschilt van project tot project, maar in essentie gaat het steeds om het stimuleren van hulp- en dienstuitwisseling voor en door buurtbewoners.

Het is handig om in je doelstelling op te nemen over welke termijn je het hebt. Je kunt onderscheid maken in doelen voor de korte en voor de lange termijn. Voorbeelden zijn:

- * Minimaal 20 procent van alle bewoners in onze buurt biedt of vraagt dit jaar hulp aan buurtgenoten via Buurthulp (korte termijn).
- * Over drie jaar hebben we een netwerk opgebouwd in de buurt van 200 bewoners die elkaar hulp bieden en vragen (lange termijn).
- * Komend jaar helpen we [aantal] mensen uit het dorp om weer grip te krijgen op hun thuisadministratie (korte termijn).
- * Nabuurschap wordt weer vanzelfsprekend in onze buurt (lange termijn).
- * Over een jaar voelen minder mantelzorgers, woonachtig in ons dorp, zich zwaarbelast.

In deze voorbeelden herken je een aantal onderdelen die je in een duidelijke doelstelling opneemt:

- * De termijn (een jaar, drie jaar),
- * Het bereik (aantal mensen, aantal matches, percentage deelnemers, welke buurt),
- * De gewenste verandering (nabuurschap, minder overbelasting, meer hulp, netwerk).

Inspiratie én realisme

Je kunt een doel heel groot maken en een inspirerend vergezicht formuleren, maar het is ook stimulerend om het behapbaar te houden. Na bijvoorbeeld een jaar kun je dan je doel er weer bij halen en vaststellen wat je samen concreet bereikt hebt. De kunst is het midden te vinden tussen een groots ideaal en een praktisch resultaat.

Een Buurthulpproject opzetten gaat niet vanzelf: een lange adem blijkt nodig. Hoewel er mooie resultaten geboekt worden binnen Buurthulpprojecten is nog onduidelijk hoe duurzaam deze initiatieven zijn en of ook de meest kwetsbare bewoners hiermee bediend worden. Buurthulpprojecten vullen niet vanzelfsprekend de zorgkloof die ontstaat bij een terugtrekkende overheid. Ze sluiten wel aan bij de wens van mensen om hulp te bieden, zonder direct deel te hoeven uitmaken van een grotere (vrijwilligers)organisatie. Buurthulpprojecten sluiten ook aan bij de wens zelf het heft in handen te willen nemen als voorzieningen verschromelen.

ZO GAAT HET IN...

In Venlo-Oost zorgt de Burenhulpdienst ervoor dat mensen die iets nodig hebben op een makkelijke manier in contact kunnen komen met mensen of organisaties uit de buurt die hebben aangegeven iets voor een ander te willen doen. Zo ontstaat een steunnetwerk binnen de wijk waar een beroep wordt gedaan op ieders eigen kracht.

De Burenhulpdienst is bedoeld voor mensen die iets willen doen voor een ander, maar niet structureel en langdurig. De hulp die geboden wordt, is met name gericht op mensen die ondersteuning nodig hebben, zoals mensen met een fysieke of sociale beperking.

Format van een projectplan

Titel

Geef je projectplan een duidelijke, aansprekende titel. Gebruik de *pitch* of slogan, als je die hebt als ondertitel.

Aanleiding en achtergrond

Beschrijf hier de concrete aanleiding van het project. Maak gerust gebruik van bestaande teksten, bijvoorbeeld uit het hoofdstuk over de visie op en de onderbouwing van Buurthulp. Beschrijf hier ook de context waarbinnen jouw Buurthulpproject opgezet wordt. Hiervoor kan je gebruik maken van de gegevens die je verzameld hebt in de buurtverkenning.

Vraagstuk

Met Buurthulp wil je hulpuitwisseling tussen buurtbewoners stimuleren. Wat speelt er dat dit (nog) niet of onvoldoende het geval is, volgens jou? Wat kan er beter en wat moet daar voor veranderd worden? Hoe concreter je dit kunt formuleren, hoe beter. Met de buurtverkenning kun je aangeven wie er behoefte heeft aan Buurthulp en waarom.

Doelstelling

Wat wil je na afloop van het project bereikt hebben? Zorg dat je doelen *SMART* geformuleerd zijn (zie paragraaf 3.2). Dit is een belangrijk onderdeel van het projectplan, neem hier dus de tijd voor. Een heldere doelstelling laat namelijk in één oogopslag zien wat je wilt bereiken met het project. Kijk hiervoor ook naar de bijlage *Doelen formuleren*

Doelgroep(en)

Op wie richt jouw Buurthulpproject zich? Op alle buurtbewoners? Of op een selecte groep? Zijn er nog specifieke doelgroepen te benoemen? Bijvoorbeeld mensen met dementie of bewoners met ggz-problematiek?

Resultaten

Welke concrete uitkomsten heeft dit project? Zorg dat deze resultaten meetbaar en controleerbaar zijn.

Aanpak en activiteiten

Beschrijf hier wat je gaat doen om de resultaten te behalen.

Input

Wat heb je nodig aan menskracht, middelen en andere randvoorwaarden om de activiteiten te kunnen uitvoeren?

Risico's en voorwaarden

Welke externe invloeden kunnen het project negatief beïnvloeden? En aan welke voorwaarden moet voldaan zijn om het project te laten slagen?

Monitoring en evaluatie

Hoe houd je tijdens de uitvoering in de gaten of het project de goede kant uitgaat? En hoe beoordeel je achteraf of de resultaten en de doelen zijn gehaald? Zie ook paragraaf 3.5.

Planning

Wanneer ga je welke activiteiten uitvoeren en met wie?

Begroting

Welke uitgaven moet je doen? En welke inkomsten staan daar tegenover?

Een woord van dank

Een woord van dank gaat uit naar alle initiatiefnemers, buurtbewoners, professionals, deelnemers aan onze werkplaatsen, collega's en onderzoekers die hebben bijgedragen aan dit handboek. In hun toch al volle agenda's hebben zij de afgelopen jaren tijd gemaakt om met ons te praten, mee te denken en mee te lezen. En vooral: mee te *doen*. En niet in de laatste plaats hebben veel mensen nog meegelezen met dit handboek, waardevolle feedback gegeven en vaak nog praktijkvoorbeelden of toevoegingen gestuurd. Het resultaat van al deze bijdragen is terug te vinden in dit handboek.

Bij het samenstellen van het boek hebben we gebruik mogen maken van fotomateriaal en logo's van verschillende initiatieven. Hiervoor willen we Karin van der Plas (Naoberzorg-Punt), Marco Vriens (Woonbron), Mellouki Cadat (Makkie), Dennis Lohuis (Zorgvrijstaat & Het zal werken), Kirsten van Wieringen (BUUV), Els Buchel (Laurens), Joyce Stassen (Gemeente Heerlen), Marcel Oehlen (BurenHulpVenlo), Nicole van der Steen (SamSam), Lony van Westing-Freidig (Buren-Hulp IJsselstein), Anne van Roosmalen (Zorgvoorelkaar), Dorine Snel (Wehelfen) en Lisanne Bruijse (Buurtlink) bedanken.

- * Joost van Alkemade - Movisie
- * Linda Arnts - Zorgbelang-Brabant
- * Adriane Blok - Buren-Hulp IJsselstein
- * Bert Bos - Naoberschap de Marne
- * Els Buchel - ZAH regio Zuidrand
- * Saskia Daru - Movisie
- * Monic Diks - Zwolle Doet
- * Jel Engelen - voorheen Movisie
- * Ann Geelen - Geelen Communicatie Training en Advies
- * Marc van Gerdingen - MO-groep
- * Hilde Glessner - NaoberzorgPunt
- * Riet Hammen - ZorghuilBrabant
- * Ronald Hetem - Movisie
- * Els Hofman - Movisie
- * Anika van Hoof - Bartimeus
- * Floor de Jong - Vilans
- * Marina Jonkers - LESI
- * Paul Klouwens - VSBfonds
- * Dennis Lohuis - Zorgvrijstaat Rotterdam West
- * Anja Machielse - LESI
- * Iris Meerts - Stichting Zelforganisatie
- * Willy Mellema

- * Karin van der Plas - NaoberzorgPunt - www.karinvanderplas.nl
- * Nicole Rietvelt - Stichting DOEN
- * Anne van Roosmalen - Zorgvoorelkaar.com
- * Elena Sanchez Gerlich
- * Miranda Sissing - Naoberschap de Marne
- * Dorine Snel - WeHelpen.nl
- * Joyce Stassen - Baanbrekend Werk, Heerlen
- * Veronique Tubee - ActiZ
- * Chris Veldhuysen - Veldhuysen Consultancy
- * Berny de Vries - WijkConnect.com
- * Jose van Vliet - Stichting Pulse
- * Brechtje Walburgh Schmidt - Movisie
- * Lony van Westing-Freidig - Buren-Hulp IJsselstein
- * Kirsten van Wieringen - BUUV.nu
- * Elisabeth van Windt - Trainer zingeving en samenleving, geestelijk verzorger

Geraadpleegde literatuur

- * Boer, A. de, Broese van Groenou, M. & Timmermans, J. (2009). *Mantelzorg. Een overzicht van de steun van en aan mantelzorgers in 2007*. Den Haag: SCP.
- * Blokland, T. (2003). *Urban bonds. Social Relationships in an Inner City Neighbourhood*. Cambridge: Polity Press.
- * Blokland, T. (2005). *Ontmoeten doet er toe*. Rotterdam: Vestia.
- * Blokland, T. (2006). *Het sociaal weefsel van de stad. Cohesie, netwerken en korte contacten*. Rotterdam: EUR.
- * Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische achtergrond en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep.
- * Bulmer, M. (1986, 2011): *Neighbours. The Work of Philip Abrams*. Cambridge: Cambridge University Press.
- * Eggink S., Boer, A. de & Stevens, N. (2011). Zorgzame vrienden en burens als mantelzorgers van oudere volwassenen: een vergelijking met kinderen. *Tijdschr Gerontol Geriatr* 2011;42.
- * Eijk, G. van (2010). *Unequal networks. Spatial segregation, relationships and inequality in the city*. Delft: TU Delft.
- * Galvin, R. (2004). *Liberating the disabled identity: a coalition of subjugated knowledges*. Murdoch: Murdoch University.
- * Hendriks, R.P.J., Eggermont, J., Engbersen, R., Gabriëls, R. & Sprinkhuizen, A. (1998) (Red.). *Indicatoren van A tot Z. Van achterstandsscores tot zwerfkatten*. Utrecht: NIZW.
- * Houwelingen, P. van, Boele, A. & Dekker, P. (2014). *Burgermacht op eigen kracht: een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie*. Den Haag: SCP.
- * Hurenkamp, M., Tonkens, E. & Duyvendak, J.W. (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam: UvA/ Nicis.

- * Hurenkamp, M. & Rooduijn, M. (2009). Kleinschalige burgerinitiatieven in perspectief. In: Dekker, P. & de Hart, J. (red.). *Vrijwilligerswerk in meervoud*. 197-215. Den Haag: SCP.
- * Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *De buurt doet er toe - maar niet voor informele zorg*. Sociale vraagstukken.
- * Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland?* Amsterdam: Vossiuspers Universiteit van Amsterdam.
- * Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- * Lupi, T. (2005). *Buurtbinding. Van veenkolonie tot vinewijk*. Amsterdam: Aksant.
- * Lynch, K. (1960). *The Image of the City*. Cambridge MA.
- * Poldermans, M.W.E. (2008). *'Wie dan leeft... wie dan zorgt?' Een zoektocht naar informele zorg in tijden van ontgroening en verzilvering van de samenleving*. Delft: Eburon.
- * Raad voor het Openbaar Bestuur (2012). *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Den Haag: Raad voor het Openbaar Bestuur.
- * Runia, K. & Machielse, A. (2012). *Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. Mogelijkheden en belemmeringen voor de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement*. Utrecht: LESI.
- * Veldheer, V., Jonker, J.J., Noije, L. van & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid?* Den Haag: SCP.
- * Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in de burger*. Den Haag: WRR.

Over de auteurs

Wilco Kruijswijk

Wilco Kruijswijk is projectleider en onderzoeker bij Movisie. Hij is gespecialiseerd in de thema's mantelzorg, zorg en ondersteuning in de buurt en sociale netwerken. Hij maakt deel uit van het Expertisecentrum Mantelzorg en is actief op het gebied van effectieve interventies in de sociale sector. Recent werkte hij mee aan de publicatie Aan de slag met sociale netwerken (2014), een overzicht van de 44 meest bekende methoden en instrumenten en aan een studieboek voor studenten Social Work en (beginnende) hulpverleners Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld (2013).

Kitty van den Hoek

Kitty van den Hoek is werkzaam bij Movisie als onderzoeker op het terrein van onderlinge zorg en vrijwilligerswerk in buurten en dorpen. Ze combineert hierbij haar werkervaring als ondersteuner van bewonersnetwerken met een academische achtergrond in de sociologie van steden en dorpen. Van haar hand verscheen onder meer '*Ongelijke zorg in het dorp. Hoe de rurale idylle het beeld van het platteland vertroebelt*' (2014, www.socialevraagstukken.nl). Hierin nuanceert ze het idee dat 'omzien naar elkaar' op het Nederlandse platteland 'nog' vanzelfsprekend is – en pleit daarbij voor steun aan initiatieven in de sfeer van Buurthulp.

Jan Willem van de Maat

Jan Willem heeft sociologie (UvA) en sociale gerontologie (VU Amsterdam) gestudeerd en werkt sinds 2008 als onderzoeker en adviseur voor de afdeling Sociale Zorg van Movisie. Hij heeft zich gespecialiseerd in vraagstukken rondom ouderen en ouder worden, eenzaamheid en de effectiviteit van sociale interventies.

Movisie is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Een bewonersnetwerk voor onderlinge hulp- en dienstverlening in buurt en dorp. Dat verstaan wij onder een Buurthulpproject. Deze hulp kan gaan om 'even iemand uit de brand helpen', bijvoorbeeld met de tuin of een boodschap. Maar ook hulp die complexer is of langer duurt komt voor: iemand helpen met revalidatie-oefeningen of wekelijks een luisterend oor bieden aan een weduwnaar.

Vanuit de overheid wordt hoopvol uitgezien naar de bijdrage die buurtbewoners kunnen leveren aan het systeem van zorg en ondersteuning. Dat past in de trend dat wij, als burgers, ook meer voor elkaar zullen moeten gaan doen. Dit handboek helpt je om Buurthulp te organiseren. Je ontdekt hoe je in jouw buurt interesse en betrokkenheid kan creëren voor Buurthulp, hoe je een (stuur)groep opzet, helpende handen werft, zichtbaar wordt in de buurt, keuzes maakt voor een goed matchingsstelsel van vraag en aanbod en hoe je professionele partners erbij betrekt.

Maar ook hoe je de privacy en veiligheid waarborgt is een thema in dit handboek. Zowel van de mensen die hulpverleners als die hulpontvangers. En ook hoe je wederkerigheid in Buurthulp introduceert, om gelijkwaardigheid tussen buurtbewoners te vergroten.

Er bestaat geen blauwdruk van Buurthulp: iedere buurt kent weer mensen met eigen, bijzondere kennis en vaardigheden, en in iedere wijk spelen verschillende behoeften aan hulp en ondersteuning. Maar dat betekent niet dat iedereen opnieuw het wiel moet gaan uitvinden. Dit handboek staat daarom vol met voorbeelden en verhalen uit de praktijk. Misschien wel ter inspiratie voor jouw eigen buurthulpproject?