

Buurthulp in 2014

Zes praktijkvoorbeelden





Movisie Kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het 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.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl



Sociaal Werk in de Wijk

Het sociaal werk zit midden in een vernieuwingsproces. Kwetsbare mensen leren om zelf het hoofd boven water houden. Van de sociaal werkers in de frontlinie wordt hierbij veel verwacht. Maar hoe maken zij deze verwachting waar? Het programma Sociaal Werk in de Wijk, van tien werkveldinstellingen, Movisie, de MOgroep en het lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool Inholland, biedt antwoorden.

Samen met professionals en maatschappelijke organisaties worden van 2012 tot 2016 duurzame oplossingen en methodieken ontwikkeld om het sociaal werk te vernieuwen.

Kijk voor meer informatie op www.sociaalwerkindewijk.nl

COLOFON

Auteurs: Wilco Kruijswijk, Anita Peters, Annette van den Bosch, Jan Willem van der Maat en Annie Oude Avenhuis.

Eindredactie: afdeling Communicatie Movisie.

Projectnummer: P8761

Datum: 10 februari 2014

© MOVISIE /Sociaal Werk in de Wijk

Downloaden: www.movisie.nl / www.sociaalwerkindewijk.nl

Inhoudsopgave

1	Buurthulp. Inleiding.....	4
2	Buurtmarktplaats BUUV Haarlem.....	6
3	Buren-Hulp IJsselstein.....	12
4	Buurthulpprojecten Vrijwilligerscentrale Middelsee.....	17
5	Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost.....	21
6	NaoverzorgPunt Roggel.....	25
7	Mondenzorg(t) in Emmen.....	31

1 Buurthulp, een introductie

Kleinschalige projecten voor onderlinge hulp- en dienstverlening in wijk en buurt. Dat verstaan wij onder Buurthulpprojecten. Soms zijn het projecten voor lichte en incidentele hulp, soms voor het organiseren van complexere informele zorg. Aangezien de overheid zich meer wil terugtrekken op het gebied van zorg en ondersteuning wordt hoopvol uitgezien naar dergelijke projecten.

Een buurthulpproject opzetten gaat echter 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. Buurtprojecten sluiten ook aan bij de wens zelf het heft in handen te willen nemen als voorzieningen verschromelen.

Met zes praktijkbeschrijvingen laten we de eenheid in verscheidenheid van deze buurtprojecten zien. Deze projecten brengen hulpvragen en aanbod bij elkaar, zowel grote als kleine. En allemaal doen zij dat op hun eigen wijze.

In deze inleiding benoemen we een aantal verschillen. Welke verschillende keuzes spelen wanneer u zelf aan de slag wilt gaan met Buurthulp? Laat u inspireren door de voorbeelden in deze brochure: we beschrijven eenvoudige projecten, naast grote complexe. Wat past in uw buurt?

- **Schaalniveau van werken**

Bij iedere vorm van buurthulp speelt de vraag: op welk schaalniveau gaan we aan de slag? Dit kan variëren van een hele stad (Haarlem) of een heel dorp (Roggel) tot en met enkele straten of een wijk van 10.000 inwoners (IJsselstein en Amsterdam).

- **Rol van de professional**

Bij de beschreven projecten is soms sprake van een particulier initiatief (Roggel), soms ligt de regie en het eigenaarschap bij de bewoners en is er steun van een professional (IJsselstein) en weer in andere gevallen spelen de professionals de belangrijkste rol bij draaien van het project (Haarlem, Amsterdam). Wie het initiatief ook neemt of de regie heeft, bij Buurthulp gaat het er om dat de bewoners centraal staan: wat willen zij? Wat werkt voor hen?

- **Zichtbaarheid**

Hoe zorg je dat buurtbewoners op de hoogte zijn van het project? Soms wordt een grote reclamecampagne gestart, in andere gevallen volstaat een mooie boekenlegger. In alle gevallen is het van belang om regelmatig aandacht te besteden aan het project, bijvoorbeeld door een nieuwsbrief of door activiteiten.

- **Hoe breng je vraag en aanbod bij elkaar?**

In de voorbeelden wordt gebruik gemaakt van verschillende manieren om vraag en aanbod met elkaar te verbinden. Soms is er sprake van een telefoonsysteem, een webpagina of een professional die de matching verzorgt. In Haarlem is juist sprake van een mengvorm van deze verschillende mogelijkheden.

In de hier volgende voorbeelden komt u meer verschillen en overeenkomsten tegen. Hier willen we benadrukken dat het niet zozeer gaat om wat werkt, maar vooral: wat werkt in welke situatie? Kortom: er is geen blauwdruk, wel zijn er veel mogelijkheden!

Wilt u zelf een Buurthulpproject starten en heeft u vragen?

Movisie biedt een trainings- en/of adviestraject op maat. Meer informatie: Wilco Kruijswijk, E w.kruijswijk@movisie.nl, T 030 789 2087 of Anita Peters E a.peters@movisie.nl, T 030 789 2064.

2 Buurtmarktplaats BUUV Haarlem

“BUUV is er voor iedereen: dat is ons ideaal.”

Wat is BUUV?

“De buurtmarktplaats voor en door bewoners waar vraag en aanbod elkaar vinden. Bij BUUV gaat het om diensten die je als bewoners voor elkaar kan doen zonder dat er iets tegenover staat” (citaat op <http://buuv.nu/>). BUUV is begonnen als een burenininitiatief en is een samenwerking tussen buurtbewoners, de wijkraden, de gemeente Haarlem en Haarlemse partners. Binnen BUUV stonden bij de start twee doelen centraal. De gemeente Haarlem streefde naar een cultuur om hulp in de huishouding te organiseren, die in de toekomst bestendig is. BUUV moet goed aansluiten op de werkelijke behoeften van de hulpbehoevenden, een gemakkelijke en toegankelijke dienstverlening zijn, mensen aanspreken op hun zelfredzaamheid en bijdragen aan de ontwikkeling van een cultuur van wederkerigheid. Belangrijk is ook de leefbaarheid in de Haarlemse wijken. De sociale cohesie en het versterken van sociale verbanden in de buurt zijn hiervoor van belang: de zelfredzaamheid van de burgers betekent dat de inwoners van Haarlem zoveel mogelijk problemen binnen hun eigen (buurt)netwerk kunnen oplossen. De wens om de dienstverlening in te vullen vanuit de behoeften van zorgvragers: iedereen heeft ook iets te bieden. Het is een benadering vanuit vertrouwen en de zorg wordt vanuit het perspectief van de vrager georganiseerd.

Aanleiding

In het sociale domein gebeurt veel. Het Rijk draagt taken voor ondersteuning en begeleiding van bewoners over naar de gemeente. Zoals de zorg nu is 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. De gemeente faciliteert haar inwoners om het zelf te doen. Ze helpt de Haarlemmers om zelf de regie over hun eigen leven te houden: ze zijn zélf verantwoordelijk. Het accent ligt op de mogelijkheden en niet op de beperkingen: wat kan iemand nog wel en hoe kunnen mensen elkaar helpen?

Doelgroep

BUUV is er voor iedereen, voor alle bewoners in Haarlem. De naam zegt het al. Met BUUV probeert men een prettige omgeving en een vrolijke sfeer te creëren. Het gaat niet alleen over mensen die iets nodig hebben, maar ook over mensen die iets te bieden hebben. Daarmee richt BUUV zich niet op zorg of kwetsbaarheid, maar op het idee dat veel mensen graag hun diensten aan anderen willen aanbieden. Ook ouderen, mensen met een verstandelijke of psychische beperking vinden het fijn om aangesproken te worden om wat ze wél kunnen. BUUV heeft aandacht voor diversiteit en inclusie: iedereen hoort er bij.

Financiering

De gemeente financiert het project met een jaarlijkse bijdrage van € 258.000. Andere organisaties, zoals welzijnspartners, woningbouwcorporaties, maatschappelijk werk, maar ook de bewoners zélf, faciliteren met kleine bijdragen. BUUV maakt onderdeel uit van structureel beleid van de gemeente: zij sturen op zelfredzaamheid en ‘echte zorg voor elkaar’.

Werkwijze

BUUV is een co-creatie van bewoners, professionals en de gemeente. Het BUUV-Team bestaat uit een drietal BUUV bemiddelaars. Samen met stagiaires en vrijwilligers brengen zij vraag en aanbod bij elkaar. De bemiddelaars zijn actief in een aantal wijken en werken samen met verschillende organisaties in de buurt. Als de vraag té groot is voor BUUV, dan verwijzen de bemiddelaars door naar professionele hulp. Bij BUUV komen vraag en aanbod samen door middel van de virtuele of de fysieke marktplaats. Daar is ruimte voor iedereen.

Bemiddelaars werken volgens de methode 'Welzijn nieuwe stijl':

- Maatwerk naar individu en buurt.
- Gericht op eigen kracht & versterken eigen netwerk.
- Zo nodig verwijzing naar professionele en structurele hulp.
- Professionele bemiddelaars werken samen met vrijwilligers.

De werkwijze is laagdrempelig voor veel mensen:

- De website.
- Prikborden (20) op centrale locaties in de wijk.
- BUUV telefoon voor niet digitale deelnemers (35%):
 1. Buurthuizen & wijkcentra.
 2. Huisartsen, fysiotherapeuten, verzorgingstehuizen.
 3. Lokale ondernemers & supermarkten.
- Inloopuren gedragen door Sociaal makelaars & BUUV ambassadeurs.
- PR team met BUUV ambassadeurs voor wijkgerichte evenementen.

Convenant

BUUV werkt samen met meer dan 18 partners: elke samenwerkingspartner levert een bijdrage die past bij het type organisatie: kennis, een inloop uur, het faciliteren van activiteiten door bijvoorbeeld een ruimte ter beschikking te stellen.

Welke vragen komen bij BUUV?

De meeste mensen hebben vragen over behoefte aan gezelschap of klusjes in en om huis. De vragen over gezelschap kunnen voortkomen uit eenzaamheid of depressie, maar er is ook behoefte aan begeleiding naar de bibliotheek, samen te wandelen of om samen boodschappen te doen. Daarnaast worden ook onderwijs, vervoer en bijvoorbeeld boodschappen aangeboden en gevraagd.

Een voorbeeld uit de praktijk

Tamara en Yuri vinden bij BUUV een oppas voor hun dochter Merel van 2 jaar. Zelf hebben ze bij iemand een boom uit de tuin verwijderd. Tamara: "Ik werk bij bureau Jeugdzorg en zie dagelijks kinderen en ouders voorbij komen. Wat me frustreert, is dat mensen gewoon niet meer op elkaar letten. Toen BUUV tijdens de aanmeldactie een flyer kwam brengen, was ik meteen enthousiast. Uit onderzoek blijkt dat buurtparticipatie echt werkt. Mensen die in wijken wonen waar de participatie groot is, maken veel minder gebruik van de 'echte' zorg." Yuri: "Weet je wat het is met een aanpak als BUUV? Mensen zien niet meteen resultaat en daar vallen ze dan over. Dit resultaat moet je eigenlijk voelen. Als er een groep enthousiaste mensen voor je deur staat met de vraag of je wat wilt doen voor je eigen buurt, dan kun je toch geen nee zeggen?"

Tamara: "Het is fijn dat we nu ook tijd voor elkaar hebben. We hebben één keer in de week een oppas kunnen regelen via BUUV. Onze familie woont te ver weg. Dat uurtje gebruiken we om samen te sporten. Onze oppas is Arabisch. 'Ze spreekt geen Nederlands!', zeiden ze tegen ons. 'Nou, zei ik, dan praat ze toch Arabisch tegen Merel?' Wat maakt het uit? Als mensen het goed met elkaar voor hebben,

is dat alleen maar goed. Ze heeft ons al zo vaak uit de brand geholpen. Als zij ooit hulp nodig heeft dan staan we voor haar klaar. Tot nu toe heeft ze daar nog geen gebruik van gemaakt, maar het aanbod staat absoluut.”

Veiligheid

In het begin was veiligheid een belangrijk gespreksonderwerp. Zowel de bewoners, als de professionals maakten zich zorgen over de veiligheid. Het gaat tenslotte om het bij elkaar brengen van mensen die voor elkaar wildvreemden zijn. De vraag is: hoe garandeer je een veilige situatie? Het antwoord bij BUUV is ‘werken vanuit vertrouwen’. Makelaars kijken op de achtergrond mee met de matches die gemaakt worden en waar nodig bieden zij hulp bij het tot stand komen van een match of wordt aangeraden een vriend of buurvrouw bij het eerste contact te betrekken. En mensen moeten nooit iets doen wat niet goed voelt. Als mensen geen goed gevoel bij iemand hebben wordt er afgeraden om door te gaan met de match.



Aandacht voor diversiteit

Zo is er ook ruimte voor mensen met een beperking die mee kunnen doen met BUUV. Door samenwerking met andere organisaties en overleg met de mensen in kwestie zoeken ze naar mogelijkheden voor wat zij aan anderen kunnen bieden of vragen. Er wordt dan wel altijd vooraf aan de match gecommuniceerd dat het om iemand gaat met een beperking.

Wederkerigheid

Wederkerigheid is één van de belangrijkste principes voor de ontwikkeling van BUUV. Het gaat uitdrukkelijk niet om ‘voor wat hoort wat’, maar om op een andere manier vorm geven aan wederkerigheid. Kernvraag is: ‘wat kan iemand zélf betekenen voor iemand anders in plaats de vraag ‘welke zorg mensen zelf nodig hebben’. Iedereen heeft zelf ook iets te bieden en mensen hebben zelf de behoefte om iets te doen. De uitdaging is dat BUUV blijft draaien en het aan de gang houden van de wederzijdse diensten.

Boukje Graafsma heeft onderzoek gedaan naar wederkerigheid. Wederkerigheid is vooral van belang voor de hulpbehoevenden. Bijna alle ontvangers van zorg willen graag iets terug doen voor de ander. Zij vinden het erg belangrijk om iets voor de deelnemer of buurtbewoner terug te doen. De deelnemers of buurtbewoners vinden het niet nodig, maar waarderen het wel. Niemand verlangt iets terug van

degene aan wie zij hulp geven. Voor sommigen is het positieve gevoel dat ze krijgen wanneer ze iemand helpen namelijk al voldoende. Veel vrijwilligers vinden het belangrijk dat BUUV een vrijblijvend karakter heeft. De deelnemers willen niet onderdeel worden van iemands sociale leven. Vaak is een dienst eenmalig.

Vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid

In het algemeen zijn alle mensen erg blij met de hulp, maar voor velen van hen is het niet makkelijk om hulp te vragen. Voor een aantal van de hulpbehoevenden is een vraag stellen bij BUUV een geval van 'nood breekt wet'. Slechts een paar mensen zeggen het niet lastig te vinden om hulp te vragen. De handelingsverlegenheid valt erg mee: bijna alle mensen melden dat ze het niet moeilijk te vinden om anderen te helpen.

Samenwerking informeel-formeel

De professionals bij BUUV bestaan uit drie bemiddelaars (1,9 fte), communicatie en web beheer (0,8 fte). Faciliteren is hun rol. Zij bemiddelen tussen vraag en aanbod van mensen, die dat zelf niet kunnen. Dat is ongeveer 50% van de matches: de andere 50% doen mensen zélf op de website, zonder bemiddeling. Bij BUUV komen vraag en aanbod samen door middel van de virtuele of de fysieke marktplaats. Daarnaast is hun taak te letten op veiligheid door mee te kijken naar de matches (op de achtergrond). Van belang is dat ze onregelmatigheden kunnen signaleren.

Competenties

De achtergrond van de professionals is opbouwwerk, maatschappelijk werk en wijkmanagement. Het zijn mensen met verschillende expertise. De vaardigheden, die worden gevraagd:

- Kunnen empoweren (het zien van mogelijkheden bij de deelnemers);
- Positieve & laagdrempelige stijl van communiceren;
- Sensitiviteit en integriteit;
- Luisteren (vraag achter de vraag);
- Netwerkvaardigheid;
- Inschatting van de situatie kunnen maken en daarna handelen;
- Snel kunnen schakelen en iemand durven aanspreken;
- Omgevingsbewustheid;
- Initiatiefrijk en creativiteit.

Verantwoordelijkheden

BUUV is een samenwerking van maatschappelijke partners, bewoners en de gemeente. De gemeente voert de regie over het project en delegeert de uitvoering naar het team BUUV. Zij werken met vrijwilligers. Daarnaast zijn er ambassadeurs van BUUV, die een actieve rol spelen in de wijk. Ze helpen mee met evenementen, ondersteunen BUUV op kantoor, beheren een prikbord in hun wijk of schrijven stukjes voor de webredactie. Tot slot bestaat er een actieve denktank van ongeveer 15 mensen, die het concept en de methode BUUV samen met professionals hebben ontwikkeld.

Aandachtpunten en dilemma's

- Veiligheid is een aandachtspunt, dat vooral bij de start van BUUV een grote rol speelde, maar dat blijvend aandacht vraagt.
- De vraag is wat deelnemers van BUUV nog meer kunnen doen, zodat BUUV kan groeien, met behoud van kwaliteit. Op dit moment verloopt het faciliteren van de matches goed. Meer matches en zeker het matches waar kwetsbaren bij betrokken zijn, vraagt meer aandacht en tijd.
- Hoe kan de kennis over BUUV op een efficiënte manier naar andere gemeenten worden verspreid. Er is veel belangstelling van beleidsmakers uit andere steden. BUUV kan op verschillende manieren

worden ingezet. Het is van belang dat gemeenten een formule kiezen, die aansluit bij de situatie in hun eigen stad: bijvoorbeeld door het project in te bedden in een wijkteam of door meer met vrijwilligers te werken.



Kracht en (maatschappelijke) effecten

BUUV is een bewezen aanpak voor informele hulp en zorg. Er is effectonderzoek gedaan met een maatschappelijke kosten-batenanalyse. Als het platform groeit, dan levert 1 euro investering in de toekomst 3 euro aan maatschappelijke baten op. Ongeveer de helft betreft het voorkomen van kosten voor gemeente en huishoudens; de andere helft is kwaliteit van leven.

Uit de Maatschappelijke kostenbaten analyse:

“De jaarlijkse kosten van BUUV bedragen op dit moment € 258.000 voor het digitale platform, de sociaal makelaars, en communicatie, coördinatie en web beheer. Tegenover deze kosten staan maatschappelijke baten: de diensten worden gewaardeerd, de kwaliteit van leven van deelnemers en mantelzorgers neemt toe, er is beperkt sprake van substitutie van formele zorg, en deelnemers zijn langer en meer zelfredzaam. BUUV draagt er verder aan bij dat escalatie wordt voorkomen. De baten die hiervoor zijn ingeschat wegen in de huidige situatie waarschijnlijk niet op tegen de kosten. In de toekomst is de verwachting dat BUUV wel een positief maatschappelijk rendement zal kennen. De deelname aan BUUV en de (niet geregistreeerde) spin-off hiervan groeit nog. Daarnaast gaan de transities in het sociale domein gepaard met een afnemend aanbod van formele zorg en wordt een cultuuromslag naar meer eigen kracht en burgerschap nagestreefd. BUUV zal op dat moment meer dan nu functioneren als een vangnet voor mensen die minder of geen formele zorg (meer) krijgen. Door te investeren in BUUV ondersteunt de gemeente de gewenste kanteling. Voor de matching van kwetsbare deelnemers blijft persoonlijke ondersteuning een voorwaarde. De digitale marktplaats alleen is daarvoor niet voldoende.”

Kracht van het project of de werkzame elementen

- ‘Sterk merk’ met aansprekende huisstijl;
- Laagdrempelig voor vrager enieder;
- Nieuwe vorm van wederkerigheid: voor overwinnen van vraag- en handelingsverlegenheid;
- Bereiken en matchen van alle doelgroepen:
- Nieuwe doelgroepen worden bereikt (20 – 40 jaar);
- Kwetsbare bewoners doen ook mee met begeleiders (intra- en extramuraal).
- Zaanstad doet mee aan BUUV; samenwerking met Amsterdam-Zuid en de IJmondgemeenten is in ontwikkeling.

Tot slot

De verzorgingsstaat verandert langzaam naar een participatiesamenleving: mensen vinden elkaar en zijn bereid diensten voor elkaar te verrichten. De eigen kracht van mensen wordt aangeboord door het faciliteren van het platform. Mensen komen daadwerkelijk in actie en leveren diensten aan elkaar waar beide baat bij hebben. BUUV is een experimenteeruimte, waar geoefend wordt met het uitwisselen van informele hulp. In die zin is er sprake van een paradigmawisseling. In plaats van een vraag aan professionals of overheid kan nu waar mogelijk eerst beroep op betrokken buurtbewoners worden gedaan.

Bronnen

- Telefonisch interview met Dionne Sille op 22 oktober 2013.
- Dionne Sille en Kirsten van Wieringen: Presentatie IJmondgemeente, 25 juni 2013.
- Veroni Larsen en Lauri de Boer, Maatschappelijke Kosten-batenanalyse (MKBA) BUUV, de buurtmarktplaats van Haarlem, LPBL, april 2013, Haarlem.
- Graafsma, Boukje, Bemiddelde wederkerigheid. Masterscriptie Sociologie, augustus 2012 Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen, Universiteit van Amsterdam.
- BUUV flyer, 2012.
- BUUV in de praktijk, een Haarlemse innovatie, 2013.

3 Buren-Hulp IJsselstein

“Een oogje in het zeil houden...”

De achtergrond

Buren-Hulp IJsselstein is sinds januari 2012 van start gegaan in de wijken Oranje- en Europakwartier. Per april 2013 zijn in twee andere buurten van IJsselstein nieuwe Buren-Hulp initiatieven van start gegaan. De aanloop tot Buren-Hulp vangt aan in 2009. Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst de Contactladder is door de bewoners in het Oranje- en Europakwartier aangegeven een vorm van onderlinge hulp te willen opzetten in hun wijk.

Wat is Buren-Hulp?

Het doel van de Buren-Hulp is om een kleinschalig netwerk op te zetten waar buurtbewoners gebruik van kunnen maken voor lichte en incidentele hulp. Het motto van Buren-Hulp IJsselstein zegt het al: ‘Een oogje in het zeil houden...’. Met andere woorden: in het Oranje- en Europakwartier willen de bewoners een buurt waar zorg is voor elkaar, waar mensen buren helpen die door ziekte of een beperking hulp nodig hebben. Om welke vragen draait het in Buren-Hulp? Op hun flyer staat dit al kort en krachtig verwoord. Je kan Buren-Hulp bellen: als de kinderen naar school moeten, de vuilnis buiten moet worden gezet, de hond uitgelaten moet worden, er geen boodschappen in huis zijn, er dringend een oppas nodig is en ook simpelweg als een gesprekje fijn zou zijn.

Voor wie

Buren-Hulp IJsselstein is gericht op alle buurtbewoners. Dat wil zeggen: iedereen kan en mag hulp vragen of aanbieden via Buren-Hulp IJsselstein. Uit de praktijk blijkt echter dat niet iedereen wil deelnemen of wordt bereikt. Met name de buurtbewoners van allochtone afkomst worden niet goed bereikt en bewoners van een pleintje zagen in eerste instantie het nut van het project niet in: “Wij helpen elkaar al”. Na verloop van tijd is dit wel iets veranderd: naast de autochtone vrijwilligers heeft zich inmiddels ook één allochtoon echtpaar aangemeld als vrijwilliger bij Buren-Hulp.

Opzet

Bijzonder aan Buren-Hulp is de eenvoudige opzet: een prepaidtelefoon die rouleert tussen vijf coördinatoren. Een vraag die via dit nummer binnenkomt wordt uitgezet onder de meer dan 30 vrijwillige buurtbewoners die aangegeven hebben mee te willen helpen. Zo kent vrijwel iedere straat in de wijk dus een contactpersoon van Buren-Hulp.

Het initiatief is onderdeel van structureel gemeentelijk beleid; de gemeente staat achter de burenhulpinitiatieven en ondersteunt dit graag, wat ook blijkt uit het opzetten van twee nieuwe burenhulp initiatieven in IJsselstein. De drie huidige initiatieven worden ondersteund door medewerkers van welzijnsorganisatie Pulse. Vanuit het wijkbudget dat beheerd wordt door de bewonersgroepen is er financiële ondersteuning mogelijk. De coördinatoren kunnen een begroting indienen voor de gemaakte kosten en vergoeding aanvragen voor bijvoorbeeld presentjes voor de vrijwilligers, zoals een bloemetje of een banketstaaf.

De werkwijze

Buren-Hulp IJsselstein wordt volledig georganiseerd en uitgevoerd door buurtbewoners. De basis ligt bij enkele coördinatoren, het aantal coördinatoren wisselt in de tijd. In ieder geval zijn er twee coördinatoren, idealiter wat meer. Met meer coördinatoren is de continuïteit van het initiatief nog beter gewaarborgd. Buren-Hulp is te bereiken via een telefoonnummer en het bijbehorende prepaid toestel rouleert tussen deze coördinatoren. Wanneer een vraag hen bereikt kijken zij of deze vraag binnen het project past en wie deze vraag kan oppakken. Naast deze coördinatoren zijn er nog ruim 30 vrijwillige buurtbewoners betrokken die graag iets in hun buurt willen betekenen. Zij kunnen door een coördinator

benaderd worden om een vraag op te pakken. Vrijwel in iedere straat is een buurtbewoner betrokken bij Buren-Hulp.

Grenzen van het project

Welke hulp wel en welke niet geboden wordt in Buren-Hulp is in gezamenlijk overleg tussen de coördinatoren van Buren-Hulp en medewerkers bij de vrijwillige thuishulp van stichting Pulse bepaald. Dit is niet vastgelegd in een document en wordt uiteindelijk grotendeels op gevoel bepaald. Het gaat duidelijk om lichte en tijdelijke klusjes. Geen huishoudelijke ondersteuning, wel een helpende hand bieden aan iemand die ziek is of even omhoog zit.

Werven van vrijwillige buurtbewoners

Twee coördinatoren zijn in de wijk van deur naar deur gegaan om te vertellen wat de opzet van Buren-Hulp is en om te zoeken naar vrijwilligers. Wanneer een buurtbewoner mee wilde doen met Buren-Hulp werd in samenspraak besloten voor welke straat of welk plein deze vrijwillige buurtbewoner verantwoordelijk is. Voor vrijwel iedere straat in het Oranje- en Europakwartier is nu een contactpersoon, in enkele straten was er niemand te vinden die de behoefte voelde om contactpersoon te zijn.



Logboek

De coördinatoren beheren de telefoon en houden een logboek bij. In dat logboek, een schriftje, staat geschreven wie er gebeld heeft, wat de vraag was en welke actie ondernomen is. Alleen de coördinatoren hebben toegang tot het logboek. Zo blijven zij goed op de hoogte en is de privacy van hulpvragers beschermd. Daarnaast is er een kas met enig contant geld voor kleine uitgaven. Tot slot is er een bonnenboekje. Ideaal voor als iemand vraagt om boodschappen te doen, zodat er geen misverstanden hoeven te ontstaan over geldzaken.

Communicatie

Om bekendheid te geven aan Buren-Hulp is door een bewoonster een boekenlegger vormgegeven (zie afbeelding) en een oranje boodschappentas. De oranje kleur en alle vlaggen op de boekenlegger verwijzen mooi naar de naam van de wijken waar Buren-Hulp actief is: het Oranje- en Europakwartier. De tas en boekenlegger zijn aan alle buurtbewoners uitgedeeld. Op de boekenlegger staat kort en krachtig wat Buren-Hulp kan betekenen.

Hoe ziet Buren-Hulp er in de praktijk uit?

Een paar voorbeelden. Allereerst een oudere dame die ging verhuizen. Haar dochter heeft gevraagd of vanuit Buren-Hulp wat voorbereidend werk gedaan kon worden door alvast dozen in te pakken. De dochter woont zelf namelijk in Friesland en deze ondersteuning vanuit Buren-Hulp vergemakkelijkte de verhuizing aanzienlijk. De dozen zijn ingepakt en de dochter kwam op de verhuisdag met een verhuswagen om de boel in te laden.

Een ander voorbeeld gaat over ramen lappen. Eigenlijk valt dat buiten het aanbod van Buren-Hulp, maar hier is een uitzondering gemaakt. Dit toont de flexibiliteit van Buren-Hulp: er zijn wel richtlijnen, maar per situatie wordt ingeschat wat de buurtbewoners kunnen betekenen. Een dame van 79 jaar had

een operatie aan haar schouder en zou daardoor enige tijd van huis zijn. Wanneer zij thuis zou komen, vindt ze het fijn als de ramen gelapt zijn. Vanuit Buren-Hulp is dit opgepakt en, aangezien ze een klein budget hebben, hebben ze ook een bloemetje gekocht voor mevrouw.

Een buurman belt Buren-Hulp op: zijn benedenbuurvrouw, die in een rolstoel zit, kan niet meer naar buiten kijken omdat de bosjes zo hoog staan. Hierdoor voelt zij zich minder veilig. Via de gemeente heeft deze buurman gehoord dat de bosjes pas over enkele maanden gesnoeid zullen worden. Hij is wel bereid om te snoeien, maar heeft geen gereedschap. De coördinatoren zorgen voor een snoeischaar en de buurman heeft de bosjes keurig gesnoeid.

Een dochter die buiten IJsselstein woont belt de Buren-Hulp, omdat haar vader de telefoon niet opneemt en zij zich erg ongerust maakt. Zij probeerde al de hele morgen haar vader te bereiken. Een vrijwilligster loopt er even naar toe: vader was de krant aan het lezen en de telefoon lag in de schuur. De coördinatoren geven aan ouderen in de buurt ook de boodschap mee om het Buren-Hulp telefoonnummer bekend te maken bij hun kinderen die buiten IJsselstein wonen.

Wanneer iemand gebruik maakt van Buren-Hulp, leert de ervaring dat bij een volgende vraag de hulpvrager graag dezelfde persoon weer ziet. Een kwestie van bekendheid en vertrouwen.

Samenwerking informeel-formeel

Buren-Hulp krijgt ondersteuning vanuit stichting Pulse, de welzijnsorganisatie van IJsselstein. Tijdens de voorbereidings- en opstartfase van het initiatief speelde Pulse een belangrijke rol. In 2010 is Buren-Hulp op het jaarprogramma gezet. De rol van de opbouwwerker was om Buren-Hulp onder de aandacht te brengen bij de bewonersgroep Europa- en Oranjekwartier om te kijken of een dergelijk initiatief aansluit op de vraag die in de wijk leefde: we willen wat voor elkaar betekenen, hoe geven we hier invulling aan?

Een van de leden uit de bewonersgroep Europa- Oranjekwartier en een vrijwilliger van het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp van Pulse – die toevallig in dezelfde wijk woont - wilden een coördinerende taak op zich nemen. Later, in 2011, werd Movisie door Pulse betrokken en uitgenodigd om een presentatie te geven over de mogelijke invulling van Buren-Hulp. Samen met de initiatiefnemers/coördinatoren zocht de medewerker van Pulse naar een geschikte werkwijze die aansluit bij de wensen en interesses van de bewoners. Ook is het projectplan geschreven door een medewerker van Pulse. Wel lag vanaf het begin het eigenaarschap van het initiatief bij de buurtbewoners en meer en meer is de ondersteuning van Pulse naar de achtergrond gegaan. Er wordt op basis van gelijkwaardigheid met elkaar samengewerkt.

Allereerst is er zo nu en dan overleg: knelpunten worden besproken en tips uitgewisseld. Zo is een verbinding gemaakt met het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp van Pulse. Vragen die daar binnenkomen en geschikt zijn voor Buren-Hulp worden doorgespeeld naar de Buren-Hulp. Aan de andere kant worden vragen die bij Buren-Hulp binnen komen en die te zwaar zijn of om andere redenen niet opgepakt kunnen worden, doorgespeeld naar Pulse. Dit is cruciaal voor de continuïteit van het initiatief: te zware vragen blijven niet liggen bij Buren-Hulp en voor vragen en advies kan Pulse altijd benaderd worden.

Andere projecten

In april 2013 zijn twee andere Burenhulpprojecten op een vergelijkbare wijze opgezet. In najaar 2013 zijn de drie Buren-Hulp projecten voor het eerst bij elkaar geweest om de knelpunten en successen met elkaar te delen. Een aandachtspunt is hoe de bewonersgroepen en Buren-Hulp zich tot elkaar verhouden. Daarom worden de initiatiefnemers van de projecten meerdere keren bij elkaar geroepen om tot een verfijnde werkwijze te komen, die dicht bij de bewoners staat.

Ook op andere manieren besteedt Pulse aandacht aan Buren-Hulp. Bijvoorbeeld in de vragenlijst die uitgezet is binnen Preventief huisbezoek voor 75 plussers, zijn ook vragen over Buren-Hulp opgenomen.

Aandachtspunten en dilemma's

- **Achterblijvend aantal matches**

Een aandachtspunt blijft dat er nog niet veel gebruik gemaakt wordt van Buren-Hulp. In 2013 heeft de Buren-Hulp Europa- en Oranjekwartier 26 aanvragen gehad. Het kost tijd om mensen hun weg te laten vinden naar Buren-Hulp. Naast de inzet van de buurtbewoners zelf, speelt ook Pulse hierin een belangrijke rol door de verbinding te leggen met het Meldpunt Vrijwilligers Thuishulp en andere initiatieven, zoals Preventief huisbezoek.

Uit onderzoek van studenten Algemene Sociale Wetenschappen van de Universiteit van Utrecht komt wel naar voren dat Buren-Hulp positief gewaardeerd wordt, maar vooral wanneer er geen andere mogelijkheden zijn. Enkele citaten illustreren dat:

"Als het echt nodig is (vrouw en kinderen zijn onbereikbaar) dan is het een prima alternatief!"

"Het is een goed initiatief en goed om Buren-Hulp achter de hand te hebben als er geen andere oplossing is."

"Het is een fijn idee dat mensen zich blijven inzetten voor hun medemens. Dat kan je een veilig gevoel geven."

"Het is dichtbij en je kunt wat terugdoen."

Hoewel het achterblijvende aantal matches als een probleem ervaren wordt door de initiatiefnemers en vrijwilligers, laten deze citaten ook een ander effect van Buren-Hulp zien. Al maken buurtbewoners er geen gebruik van, simpelweg het bestaan van deze voorziening draagt bij aan het idee dat men in deze buurt (meer) naar elkaar omziet. Ook geeft het mensen vertrouwen: als mijn andere hulpbronnen niet toereikend zijn, is er altijd nog de Buren-Hulp!

- **Onbekendheid**

Uit datzelfde onderzoek komt naar voren dat Buren-Hulp nog redelijk onbekend is onder de bewoners in het Europa- en Oranjekwartier. Dat is opmerkelijk gezien de inspanningen die de coördinatoren verrichten, zoals met de boekenlegger, de boodschappentas en promotie huis-aan-huis. Ook is een inloopmiddag georganiseerd en wordt nieuwe bewoners de Buren-Hulptas en boekenlegger aangeboden.

- **Binden van de vrijwilligers**

Ruim 30 buurtbewoners hebben zich aangemeld om zich actief in te zetten voor mede-buurtbewoners. Maar omdat er niet zoveel vragen binnenkomen bij Buren-Hulp bestaat de kans dat sommige mensen afhaken. Om de vrijwilligers te binden en te blijven betrekken bij de Buren-Hulp hebben de coördinatoren eind 2012 en eind 2013 een banketstaaf bij hen bezorgd. De betrokken vrijwilligers gaven aan dat ze het jammer vinden dat er zo weinig om hulp wordt gevraagd. Ze willen graag wat doen en hebben ook het idee dat er bij hun medebuurtbewoners meer hulp nodig is.

Tot slot

De kracht van het Buren-Hulp initiatief in IJsselstein zit allereerst in de eenvoud van de opzet: een prepaid telefoon en een logboekje dat circuleert tussen een beperkt aantal coördinatoren en medebewoners die hun hulp aanbieden. Daarnaast is de rol van de professionele ondersteuning als achtervang van cruciaal belang voor de continuïteit van dit initiatief.

Bronnen

- Interviews met José van Vliet (Pulse) en een coördinator Buren-Hulp; 3 september 2012.
- Verslag bijeenkomst José van Vliet (Pulse) en twee coördinatoren Buren-Hulp, 29 januari 2013.
- BuurtScan Europakwartier en Oranjekwartier IJsselstein, Movisie 2012.
- Dobber, S. (2013). Om hulp vragen moeilijker dan het lijkt? Een onderzoek naar hulp vragen aan burens. Utrecht: ASW/UU Masterthesis.
- Schagen, M. (2013). Een kwestie van geven en nemen? Een kwantitatief onderzoek naar het geven van informele hulp aan elkaar in een individualistische samenleving. Utrecht: ASW/UU Masterthesis
- Peters, A. & Kruijswijk, W.P. (2012). Succesvolle buurthulp heeft professional op de achtergrond. In: Vakwerk, tijdschrift voor vrijwilligerswerk. 2012, nr. 3, pp. 26-28.

4 Buurthulpprojecten Vrijwilligerscentrale Middelsee

“Buurthulp omvat alles wat burgers onderling met en voor elkaar doen.”

De vrijwilligerscentrale Middelsee, in het noorden van Friesland, is een in 2011 opgericht onafhankelijk steunpunt voor Vrijwilligerswerk, Mantelzorgondersteuning, Maatschappelijk Betrokken Ondernemen en Maatschappelijke Stages. De vrijwilligerscentrale is actief in vier plattelandsgemeenten:

- Ferwerderadiel, bestaat uit 12 dorpen en heeft ongeveer 8.800 inwoners.
- Menameradeel, bestaat uit 13 dorpen en heeft ongeveer 13.500 inwoners.
- Leeuwarderadeel, bestaat uit 7 dorpen en heeft ongeveer 10.000 inwoners,
- Het Bildt, bestaat uit 7 dorpen en heeft ongeveer 10.000 inwoners.

De vrijwilligerscentrale maakt onderdeel uit van Stichting Welzijn Middelsee, een brede welzijnsorganisatie. De Vrijwilligerscentrale ziet het als haar taak om burgerparticipatie te stimuleren en de leefbaarheid te versterken. Alle projecten die zij doen staan in dit teken. Het project buurthulp wil een antwoord geven op de toenemende vraag van met name ouderen voor hulp bij klusjes, van tuinonderhoud tot samen koffie drinken.

Wat is het project Buurthulp van de vrijwilligerscentrale Middelsee?

Het overkoepelende doel van het project Buurthulp van de Centrale in Middelsee is het stimuleren dat burgers elkaar (meer gaan) helpen en het versterken van de leefbaarheid door burgers met elkaar te verbinden. Buurthulp omvat alles wat burgers onderling met en voor elkaar doen, diensten en maatjesprojecten. Daarmee zou je kunnen zeggen dat alles wat de centrale doet, bijdraagt aan buurthulp. Zorg, zoals het aantrekken van steunkousen, valt erbuiten. Dat wordt gezien als de taak van professionals. Het project buurthulp wil een antwoord geven op de toenemende vraag van met name ouderen voor hulp bij klusjes, van tuinonderhoud tot samen koffie drinken.

Uitgangspunten

Een belangrijk uitgangspunt in het werk van de centrale is dat de eigen kracht van buurtbewoners benut wordt. De centrale probeert dit te stimuleren door alle hulpvragers te vragen of ze zelf ook iets kunnen bijdragen (stimuleren van wederkerigheid). Verder is het idee om per dorp te starten met één of twee buurtbewoners als ambassadeurs: zij brengen vraag en aanbod op buurt-/dorpsniveau bij elkaar. Hiermee wil de vrijwilligerscentrale aansluiten bij wat er al in de dorpen gebeurt, zeker aan de kant van het aanbod: elkaar hulpverlenen is vanzelfsprekend. De vraagkant echter blijft achter, het is een stuk minder vanzelfsprekend om hulp te vragen.

In het project Buurthulp speelt de vrijwilligerscentrale een initiërende en faciliterende rol: zij geven bekendheid aan buurthulp, en proberen buurtambassadeurs te benaderen om een signalerende en verbindende functie te spelen (aanjagende rol) en onderhouden contacten met de lokale verenigingen en stichtingen. Daarnaast zijn ze beschikbaar om, als buurtbewoners er onderling niet uitkomen, hulpvragen door te verwijzen en als verbinder naar andere beroepskrachten op te treden. De vrijwilligerscentrale heeft een poel van 40 actieve vrijwilligers die zich voor het project buurthulp hebben aangemeld en ingezet kunnen worden om anderen te helpen. Deze vrijwilligers zijn geworven door hen te vragen, via mond-tot-mondreclame en door een continue oproep op de website. De vrijwilligerscentrale houdt contact met vrijwilligers, zowel individueel (voor en na de ‘klus’ is er even contact en wordt gevraagd hoe het gaat) als door het organiseren van koffieochtenden, om uitwisseling te stimuleren en hen in het zonnetje te zetten. De VWC wil het contact niet verder formaliseren.

Financiering en inzet

In 2013 werkte de betaalde kracht 10 uur per week aan het project Buurthulp, daarbij ondersteund door een vrijwilliger en een stagiaire, die met name administratieve ondersteuning boden en contact onderhielden met hulpvragers (nabellen).

Werkwijze

De vrijwilligerscentrale is in alle vier gemeenten actief met het project buurthulp. Aangezien de gemeenten verschillend zijn, verschilt de uitvoering van het project per gemeente. Bovendien zijn de pilots niet allemaal gelijktijdig gestart en wordt telkens gebruik gemaakt van de ervaringen in de vorige pilot. Het idee is dat wanneer het uit de mensen zelf komt het sterker is. In de later gestarte pilots ligt de nadruk bijvoorbeeld meer op het werken met sleutelfiguren uit de dorpen die vraag en aanbod bij elkaar zouden moeten brengen. Dat moet de succesfactor in burenhulp worden.

Omdat de vraagkant achter blijft bij het aanbod komen veel vragen via beroepskrachten binnen, met name via de Wmo-consulenten en de thuiszorg. Nu de bekendheid van het project groter wordt ziet de vrijwilligerscentrale een voorzichtige toename in het aantal ouderen dat zelf om hulp vraagt.

Vrijwilligers worden continu geworven via persoonlijke contacten, de website en berichten in lokale pers. Door het project vaak in de lokale pers onder de aandacht te brengen, neemt de bekendheid onder potentiële hulpvragers en vrijwilligers langzamerhand toe.



Menameradiel

In Menameradiel is het stimuleren van buurthulp als eerste van start gegaan. Het project sluit aan bij het preventief huisbezoek dat de vrijwilligerscentrale uitvoert in samenwerking met ouderenwerk en ouderenadvieswerk Menameradiel. Sinds januari 2012 leggen vrijwilligers preventief huisbezoek 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 hier in eerste instantie op deze oudere doelgroep, al kan iedere inwoner van Menameradiel een beroep op buurthulp doen. Tijdens de huisbezoeken is er volop aandacht voor zelfredzaamheid en wederkerigheid. Wat kunt u nog wel? Hiermee stimuleert de centrale actief burgerschap, al is het nog 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.

Negen vrijwilligers zijn door stichting Welzijn getraind in het afnemen van deze vragenlijsten en in het signaleren en doorverwijzen van hulpvragen. De woningstichting financiert deze training. In ruil daarvoor worden in de vragenlijst een aantal vragen van de woningstichting meegenomen. De gemeente financiert de intervisie en begeleiding van de vrijwilligers, alsmede de reiskosten. In het eerste jaar hebben de vrijwilligers bijna honderd bezoeken afgelegd, de bedoeling is dat dat er in totaal vierhonderd worden. Er wordt dorp voor dorp langsgedaan.

De huisbezoeken geven een concreet beeld van wat er onder ouderen speelt en hebben naast vragen op andere gebieden, tal van concrete hulpvragen opgeleverd, zoals tuinklussen, vervoer naar het ziekenhuis, maatjes, etc. De vrijwilligerscentrale doet de matching tussen de vragers en vrijwilligers. Bij

de matching wordt zo veel mogelijk iemand uit het eigen dorp aan de hulpvrager gekoppeld. De vrijwilligerscentrale hoopt hierdoor de kans te vergroten dat er duurzame contacten tot stand komen. Op dit moment zijn 12 buurthulpvrijwilligers actief in Menameradiel.

Leeuwarderadeel

Ook in Leeuwarderadeel is men gestart met het project Buurthulp. Hier werkt de sociaal maatschappelijk adviseur (een nieuwe functie sinds de functie ouderenadviseur is geschrapt) samen met een bemiddelaar vanuit de vrijwilligerscentrale om hulpvraag en aanbod van vrijwilligers bij elkaar te brengen. Daartoe kwamen zij bij de start van het project eens in de twee weken bij elkaar. Nu ze elkaar weten te vinden, worden hulpvragen ook tussendoor naar elkaar doorgespeeld. De sociaal maatschappelijk adviseur heeft een uitgebreid netwerk van toeleiders van hulpvragen vanuit bewoners: Rode Kruis, Zonnebloem, WelzijnCentraal, ANBO, maatschappelijk werk en schoolmaatschappelijk werk.

Per jaar worden ongeveer 160 hulpvragen beantwoordt. Op dit moment zijn er 11 buurthulpvrijwilligers actief. De hulp gaat vaak richting 'maatjescontacten', daarnaast worden veel concrete klusjes (boodschappen, tuintjes verzorgen of schutting plaatsen) gedaan. De matching wordt gedaan door de beroepskrachten van de vrijwilligerscentrale. Om inzicht te krijgen in hoe de hulp ontvangen wordt, worden hulpontvangers nagebeld door de medewerker en een stagiair. Daarbij wordt bewust ook de vraag gesteld of de ontvangers van hulp zich (in de toekomst) ook voor een ander willen inzetten.

Het Bildt

In het Bildt komen hulpvragen voor buurthulp binnen via de ouderenwerker uit dat gebied. Wanneer deze werker een hulpvraag signaleert die door een vrijwilliger opgelost zou kunnen worden geeft zij dat door aan de vrijwilligerscentrale. Vanuit het project buurthulp zijn op dit moment 7 vrijwilligers actief, waarvan 3 vrijwilligers vanuit het AZC. De meeste vragen worden in het Bildt echter doorgespeeld naar de Zonnebloem en het Rode Kruis. Deze zoeken dan een vrijwilliger bij de vraag.

Ferwerderadiel

In Ferwerderadiel is de vrijwilligerscentrale niet actief in bemiddeling van vrijwilligers en advisering van organisaties, maar koopt de gemeente een aantal aparte diensten van de vrijwilligerscentrale in, zoals een jongerenactiveringsproject en een vervoerproject, waarbij vrijwilligers worden geworven voor het rijden van vaste routes om cliënten naar dagbesteding te brengen en jongeren naar het OV. In het najaar van 2012 heeft de vrijwilligerscentrale gesprekken gevoerd met de gemeente om een pilot te starten om burgers te stimuleren meer onderling op te pakken en actief te worden. Naast de bemiddeling van hulpvragen met buurthulpvrijwilligers zal er meer gewerkt gaan worden aan het actief betrekken van sleutelfiguren in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Op dit moment zijn er 9 vrijwilligers actief in buurthulp. De vragen komen meest binnen via de Wmo-adviseur en de huisartsen. Binnenkort vindt er een eerste overleg met hen plaats om te kijken hoe ze per dorp een sleutelfiguur zouden kunnen identificeren en welke stappen ze gaan zetten om daar het gesprek mee aan te gaan.

Deskundigheidsbevordering in Omtinkerij

Om te stimuleren dat medewerkers van Welzijn Middelsee meer gaan denken vanuit de cliënt en zijn/haar zelfstandigheid bevorderen heeft de welzijnsinstelling een keer per 6 weken casuïstiekoverleg opgezet met professionals uit verschillende domeinen: thuiszorg, school maatschappelijk werk, maatschappelijk werk, ouderenwerk, vrijwilligerscentrale en gemeente.

In dit overleg komen de volgende vragen aan de orde: Hoe kan het netwerk rondom deze cliënten versterkt worden, zodat (een deel van) hun vraag door mensen in hun nabije omgeving opgelost kan worden? Hoe kunnen de betrokken professionals meer afstand nemen? Hoe kun je op een andere manier die bewoners helpen en beter samenwerken om dit te bereiken? En op welke vraagstukken kunnen vrijwilligers worden ingezet? Vandaar de titel van dit overleg: Omtinkerij, denken om je burens.

Werkzame elementen van dit project

Uitgaan van de kracht van mensen. Positief zijn en denken dat het lukt.

Alles vieren wat lukt, aandacht in de pers zoeken, de mooie verhalen vertellen, van daaruit groeien.

De goede contacten met de politiek. Dat veel wethouders zelf ook vrijwilliger zijn en er bijvoorbeeld een wethouder meewerkt aan de huisbezoeken in Menameradiel werkt ondersteunend.

Korte lijnen tussen beroepskrachten.

Aandachtspunten en dilemma's

Het werken vanuit burgerkracht moet nog groeien. Het vergt een omslag in het denken en handelen van veel beroepskrachten. Dat heeft nog tijd nodig.

Een aantal beroepskrachten vindt het moeilijk om cliënten los te laten en een aantal taken door vrijwilligers te laten doen die zij voorheen zelf oppakten. Men maakt zich onder andere zorgen over de kwaliteit die vrijwilligers leveren. Het leidt ertoe dat niet iedereen even gemakkelijk informatie deelt, bijvoorbeeld over wie de sleutelfiguren in bepaalde wijken en straten zijn.

Om mensen te activeren wordt aan degenen die hulp ontvangen gevraagd of zij iets terug zouden kunnen doen. De respons hierop is niet zo heel groot en men denkt dat dit komt omdat de ouderen fysiek minder kunnen. Het is zoeken naar de manier om de goede vragen te stellen en aansluiting te vinden bij wat ouderen wel zouden kunnen en willen.

De administratieve systemen zijn niet op elkaar afgestemd of ontbreken nog. Daar moet een oplossing voor gevonden worden als meer vrijwilligers actief zullen worden.

Tot slot

Het buurthulpproject begint langzaam te groeien in de vier gemeenten. Het aantal vrijwilligers is in de afgelopen twee jaar gestegen en het aantal matches neemt langzaam toe. Men is blij met de voorzichtige toename van mensen die zelf met een hulpvraag komen. Die toename wordt toegeschreven aan grotere bekendheid van het project bij bewoners. Het blijkt in de praktijk nog wel lastig om hulpvragers te stimuleren om zelf ook actief te worden. De wil is vaak wel aanwezig, maar men is nog op zoek naar manieren om aan te sluiten bij interesses en mogelijkheden van deze overwegend oudere doelgroep en hen daadwerkelijk te activeren.

Bronnen

- Interview gehouden op 1 oktober 2012 met Krista Jansen, Vrijwilligerscentrale Middelsee.
- Telefonisch interview met Mia Bonnema op 14 mei 2013, Vrijwilligerscentrale Middelsee.
- Telefonisch interview met Willy de Vries op 26 augustus 2013, Vrijwilligerscentrale Middelsee.
- Jaarverslag 2011, Vrijwilligerscentrale Middelsee.
- Verslag Preventief huisbezoek 65-plussers 2012, Stichting Welzijn Middelsee.

5 Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost

Wat is Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost?

Een buurthulpdienst die gevestigd is in de het Huis van de Buurt Oostelijke Binnenstad. Het werkgebied – Gebied Oost - bestaat uit de Oostelijke Eilanden/Kadijken en Plantage-Weesperbuurt. Dit zijn twee nogal verschillende wijken. De eerste met ruim 13.000 inwoners, aan de rand van het centrum van Amsterdam, kenmerkt zich door een grote diversiteit, met veel dertigers en relatief weinig 65-plussers (16%). Wat in de cijfers van de wijk opvalt is het hoge aandeel eenpersoonshuishoudens (60%). Waarschijnlijk is dit percentage zo hoog door een hoog aantal dertigers dat 'single' leeft. Maar ook het aantal bewoners dat gescheiden is, ligt ruim boven het landelijk gemiddelde. Binnen het centrum van Amsterdam is dit de minst draagkrachtige wijk. Een relatief hoog (16%) aandeel mensen leeft van een minimumuitkering en ook het aandeel sociale huurwoningen is hoog. In de Plantage-/Weesperbuurt leeft 10% van de bijna 8.000 inwoners van een minimumuitkering. Hier zijn meer ouderen te vinden.

Aanleiding en doel

Mensen wonen tegenwoordig vaker alleen. Bovendien willen, en moeten, ouderen steeds langer zelfstandig thuis wonen. De overheid stimuleert dit. Maar als mensen te maken krijgen met ziekte en tegenslag in combinatie met een klein of afwezig netwerk, ligt vereenzaming en sociaal isolement op de loer. Wat extra hulp en aandacht van buurtgenoten kan dan veel betekenen. De hoofddoelstelling van Burenhulp Centrum-Oost is het zo veel mogelijk bevorderen van zelfredzaamheid en het helpen voorkomen of verminderen van eenzaamheid en sociaal isolement. De hoofddoelstelling wordt bereikt door het bieden van drie soorten ondersteuning:

Ondersteuning bij hand- en spandiensten (o.a. boodschappen).

Begeleiding bij en naar activiteiten (o.a. gezelligheid, wandelen).

Coaching bij het zelfstandig functioneren (grip houden op het leven). Mede door het versterken van het sociale netwerk.

Doelgroep

De realiteit van Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost is dat de focus in toenemende mate ligt op mensen met zwaardere hulpvragen. Het betreft vaak mensen die al bekend zijn bij hulpverleners van Centrum of van de thuiszorg. Zij zijn ouder, alleenstaand en hebben een klein sociaal netwerk waarop zij terug kunnen vallen. Daarbinnen gaat het om een diverse groep mensen, van zeer sociaal vaardig tot nauwelijks sociaal vaardig. Regelmatig zijn bestaande relaties, zoals die met kinderen, verstoord door ruzies of onenigheden.

Opzetten van burenhulp – het initiatief

De buurthulpdienst is in 2003 opgericht door het Oecumenisch Kerk & Buurtwerk (OKB) en de Blankenberg Stichting – voorloper van CentraM. De vrijwilligers werden begeleid door het OKB, dat een inloopcentrum had op Czaar Peterstraat 51, vandaar de naam 'Czaar 51'. De aanvragen werden gedaan door buurtbewoners zelf of door ouderenwerkers van Blankenberg/CentraM. In 2010 is de burenhulp Czaar 51 overgenomen door het IJsterk buurthuiswerk en vervolgens in 2011 heeft CentraM – een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening met als werkgebied Stadsdeel Centrum – de coördinatie op zich genomen, omdat het vaak om bewoners ging die al bij CentraM bekend waren. Sinds zomer 2012 is CentraM in de oostelijke binnenstad gaan samenwerken in een Sociaal Wijkteam – samen met IJsterk (soc. cult werk) en het Wijkcentrum (opbouwwerk). Dit team zit nu samen in het Huis van de Buurt oostelijke binnenstad (Witte Boei). Sinds kort zijn ook de Sociale Wijkteams gevormd in de 2 andere buurten in het Centrum (Jordaan/Gouden Reaal en Stadshart).

Aanpak

De essentie van Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost is dat het bewoners die ondersteuning kunnen gebruiken koppelt aan bewoners die graag, op vrijwillige basis, anderen willen helpen. Daarbij heeft een betaalde coördinator (12 uur) een spilfunctie. Zij krijgt de vragen voor ondersteuning binnen, werft en ondersteunt de ongeveer 40 vrijwilligers, en maakt de koppeling tussen de hulpvrager en de vrijwilliger.

Over het algemeen blijken bewoners het moeilijk te vinden om zelf om hulp te vragen. Soms bellen zij uit zichzelf naar CentraM met een ondersteuningsvraag, maar vaker komt de vraag binnen via familie, vrienden of hulpverleners (bijvoorbeeld thuiszorg of CentraM zelf). Als een vraag binnen komt, probeert de coördinator de vraag helder te krijgen. Soms lukt dat aan de telefoon, maar gaat ook wel voor op huisbezoek. Nadat de vraag verhelderd is, besluit de coördinator welke vorm van ondersteuning het meest passend is en kijkt welke vrijwilliger gevraagd kan worden.

Behoeften aan ondersteuning bij de groep cliënten van de Burenhulp strekken zich altijd uit over een langere periode en vragen om een vast persoon. De matching vraagt dan ook bijzondere aandacht, anders dan bij kortere of praktische klussen. Enerzijds omdat zorgvuldigheid voor kwaliteit van ondersteuning van deze zeer kwetsbare mensen geborgd moet zijn. Anderzijds omdat het veel vraagt van vrijwilligers.

Er is grofweg sprake van drie typen ondersteuning:

- Praktische hulp, bijvoorbeeld boodschappen doen met een dementerende oudere.
- Begeleiding, waarbij het gaat om gezelligheid.
- Coaching, waarbij de nadruk ligt op uitbreiding van het sociaal netwerk. De coaches hebben een training netwerkcoaching gevolgd bij de Vrijwilligersacademie en werken met de map 'Natuurlijk, een netwerkcoach' van Mezzo. Sinds kort zijn, als proef, 2 coaches ingezet op ondersteuning van mensen met schulden.

Bij het aanmeldgesprek met de vrijwilliger wordt altijd gesproken over hun wensen, kwaliteiten en keus voor vorm van ondersteuning. De coördinator kent dus alle vrijwilligers.

Als de vraag helder is legt zij de klant/vraag voor aan een vrijwilliger. Als er niet een geschikte vrijwilliger voor de hand is, wordt gekeken of we via iemand weten te vinden of iemand wordt in de wacht gezet. Soms is er sprake van een overschot aan vrijwilligers, soms zijn er te weinig vrijwilligers. De flexibiliteit van een groot netwerk om uit te werven helpt om dit op te vangen.

Bij het matchen besteedt de coördinator veel aandacht aan de wensen, voorkeuren en mogelijkheden van de vrijwilliger. Als een vrijwilliger goed past en geïnteresseerd is, wordt een koppelingsgesprek ingepland waarbij de hulpvrager en hulpgever elkaar ontmoeten. Meestal is de coördinator bij deze ontmoeting aanwezig en kijkt of het klikt.

Tegenwoordig worden eigenlijk alleen nog vrijwilligers uit de buurt aangenomen, om zo uiteindelijk toe te werken naar burennetwerkjes. Zo zijn er per buurtje een paar mensen in te schakelen. Op het vrijwilligersoverleg komen ook vaak zaken uit de buurt aan de orde, de vrijwilligers zijn ook ogen en oren in de wijk. Ze bellen elkaar soms ook, bijvoorbeeld een vrijwilliger gaat met iemand naar het ziekenhuis, en belt een van de anderen om intussen op de hond te passen.

Grenzen die vrijwilligers in de praktijk wel aangeven zijn persoonlijke verzorging en huishoudelijk hulp, dat zijn zaken die zij niet op zich willen nemen. De coördinator geeft een voorbeeld dat nu aan de orde is: "Een vrijwilliger bezoekt bijvoorbeeld een oudere dame die dementeert. Zij ligt op bed en krijgt een paar keer per dag thuiszorg. Als ze heldere momenten heeft, en de vrijwilliger is er toevallig, dan wil ze het niet in haar luier doen. Dan wil ze dus geholpen worden door de vrijwilligster. Maar de vrijwilliger zegt: "Ik wil dat niet en ik weet ook niet hoe het moet." Want dat moet met een soort takel, een

apparaat. Maar als ze niet helpt dan wordt de vrouw boos; de vrijwilliger vindt dit ontzettend vervelend. Denkt er over om te stoppen.

De vrijwilligers, die in de meeste gevallen iemand voor langere tijd ondersteunen, krijgen op verschillende manieren ondersteuning van de coördinator. Tijdens een maandelijks overleg kunnen vrijwilligers hun vragen stellen en ervaringen met elkaar uitwisselen. Een vast onderdeel van het overleg is dan ook een ronde 'ervaringen'. Dan komen er allerlei onderwerpen aan de orde, zoals 'grenzen stellen'. Niet alle vrijwilligers blijken overigens tijd voor of behoefte te hebben aan dit overleg. In die gevallen houdt de coördinator op een andere manier een vinger aan de pols, bijvoorbeeld via de email of door telefonisch contact te onderhouden. Daarnaast biedt de coördinator de mogelijkheid voor individuele ondersteuning aan de vrijwilligers als dat nodig is. Bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten of dreigende overbelasting. De beschikbaarheid van een professionele coördinator die de eindverantwoordelijkheid draagt, geeft vrijwilligers ook de mogelijkheid het werk los te laten, als ze willen stoppen.

Als een vrijwilliger wordt aangenomen, wordt een aanmeldformulier ingevuld; er wordt een overeenkomst getekend, zodat men onder de Vrijwilligersverzekering van de Gemeente valt. Sinds 2013 is het de bedoeling dat de vrijwilligers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanvragen. CentraM vergoedt de kosten hiervan. Voor training wordt gebruik gemaakt van de Vrijwilligersacademie.

Praktijkvoorbeeld: ziekenhuisbezoek

"Ziekenhuisbezoek is vaak een probleem. Het eist veel van vrijwilligers, want je bent er veel tijd mee kwijt. Daar hebben we overleg over met de thuiszorg en UVV. Je kunt er steeds moeilijker mensen voor vinden. De ziekenhuizen proberen verschillende onderzoeken op één dag te plannen. Hartstikke goed natuurlijk, maar dat betekent wel dat je als begeleider de hele dag op pad bent. En als er dan ook nog nare boodschappen tussen zitten, dan is dat best pittig."

Samenwerking en afstemming

Omdat Burenhulp Amsterdam Oost-Centrum gevestigd is in het Huis van de Buurt (De Witte Boei) is er een vanzelfsprekende samenwerking met de hier gevestigde organisaties (IJsterk, CentraM, Wijkcentrum) en hun medewerkers. Zo verwijzen ouderenwerkers bijvoorbeeld ouderen door naar de Burenhulpdienst. Daarnaast werkt Burenhulp samen met een aantal externe partijen. De belangrijkste partijen zijn:

- Burennetwerk (Diaconie, Present, HiP). Burenhulp neemt af en toe contact op met Burennetwerk voor technische eenmalige klussen, zoals bijvoorbeeld sneeuw ruimen op de stoep van ouderen.
- Sociaal Loket (Wmo-loket).
- Thuiszorgorganisaties (Cordaan). De thuiszorg kan situaties signaleren waar een vrijwilliger van betekenis kan zijn, en vrijwilligers kunnen situaties signaleren waar zorg noodzakelijk is. Soms is er afstemming rond een gezamenlijk klant.
- UVV (Unie Van Vrijwilligers) over afstemming begeleiding ziekenhuisbezoek. Het begeleiden en vervoeren van mensen naar het ziekenhuis blijkt in de praktijk nog vaak een probleem te zijn (zei hieronder). Het Onze Lieve Vrouwen Gasthuis heeft een afdeling van de UVV, waarbij vrijwilligers mensen in het ziekenhuis begeleiden en naar huis toe. Maar bij het brengen naar het ziekenhuis begeleiden zij niet. Voor aankomend jaar is gepland om de afstemming met de UVV te verbeteren.
- Markant (Steunpunt Mantelzorg).
- Stadsdorpen (wijkgerichte coöperaties van ouderen, waarin onderlinge steun en hulpverlening centraal staat). Als er zich vitalere en hoger opgeleide ouderen melden, kan soms de link naar een van de Stadsdorpen gelegd worden. Ouderen kunnen zich dan bijvoorbeeld aansluiten bij een museumgroepje en concertgroepje. Ook willen de Stadsdorpen aan burenhulp gaan doen.

Wederkerigheid

In de kanteling en bij Welzijn Nieuwe Stijl past ook het stimuleren van wederkerigheid. Zou de klant ook iets terug kunnen doen voor de buurt. Hoewel het inbouwen van wederkerigheid tussen de vrijwilliger en hulpvrager op het netvlies van de coördinator staat, blijkt dat in de praktijk erg lastig te zijn. De coördinator: *“Wederkerigheid vind ik wel een uitdaging. Probeer ook wel eens wat. Zo heb ik een vrijwilliger die het Nederlands nog moest oefenen gekoppeld aan een oudere, die vroeg om iemand die met haar naar buiten kon in de rolstoel. Dit werd geen succes. Mevrouw was hardhorend, bleek nogal ongeduldig en vergeetachtig. De vrijwilliger zei overal ja op. Dit gaf allerlei misverstanden en irritaties. Ook een vrijwilligster, die Spaans wilde leren, aan een oudere gekoppeld, die Spaans als moedertaal heeft. De vrijwilligster gaat wandelen met mevrouw. De vrijwilligster geeft aan dit niet te combineren is met het leren van Spaans. Ik wijs de vrijwilligers wel op activiteiten die mogelijk interessant zijn voor hun klant. Nu kijkt bijvoorbeeld een vrijwilliger of een mevrouw naar een studiegroep, een filosofiegroep, kan. En ik wijs soms ook mensen op het Stadsdorp, waar elkaar helpen, wederkerigheid, het uitgangspunt is. Maar in de meeste gevallen is wederkerigheid moeilijk. Zeker als je echt oud bent, 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. Een vrijwilliger zei laatst: “We moeten alsmaar meer en beter, maar we moeten ook eens accepteren dat het er niet beter op wordt. We missen een uitburgeringsbox – schijnt een term van Swaab te zijn.” En ze heeft gelijk. 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 meer aandacht aan besteden. Hoe neem je afscheid van het leven?”*

Terugkerende vraagstukken

Bij de Burenhulp Amsterdam Centrum-Oost komen drie vraagstukken steeds weer aan de orde. Dat zijn:

Op het grensvlak met persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp.

Vrijwilligers willen meestal geen persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp verrichten, terwijl die vraag in de praktijk vaak toch wordt gesteld. Over het algemeen komen deze vragen nu ook nog niet voor, dat zou natuurlijk in de toekomst – waar meer zorg door vrijwilligers geboden moet gaan worden – kunnen toenemen.

Vraag en aanbod sluiten niet altijd op elkaar aan.

Het vraagt veel creativiteit en organisatie van de coördinator om vraag en aanbod goed op elkaar te laten aansluiten. Vraag en aanbod passen niet altijd. Als het bijvoorbeeld om gezelligheidsbezoek gaat bij een bijzonder persoon, dan is het nog niet zo makkelijk om daar de juiste vrijwilliger bij te vinden. Bovendien zijn er soms meer vragen dan vrijwilligers en soms is het juist andersom.

6 NaobezorgPunt Roggel

"Wie goed doet, goed ontmoet!"

Wat is NaobezorgPunt?

Een burgerinitiatief voor, door en met de inwoners van Roggel, een van de kernen van de gemeente Leudal (Midden-Limburg). Het is een kleinschalige netwerkorganisatie, die als maatschappelijke 'beweging van onderop' vooral bewustwording en betekenisgeving in 'naoberschap' als drive heeft. Naobezorg probeert vragen praktisch, dichtbij huis en direct op te lossen. Mensen voelen zich vaak beter geholpen, als er meer tijd is om naar hen te luisteren. Naobezorg wil signaleren en doorverwijzen. Belangrijkste doel is om 'oneigenlijke' of niet-medische vragen op een andere, creatieve manier samen op te pakken. Zodoende kan Naobezorg preventief werken. Op de lange termijn kan worden voorkomen dat mensen in de zorg terecht komen. NaobezorgPunt werkt samen met de basisschool, de bibliotheek, een organisatie voor verstandelijk beperkte mensen, de dorpsraad, ondernemers (w.o. de lokale supermarkt, bloemist, bakker en kantoorboekhandel), huisartsen, fysiotherapeuten, pastoor en kerkbestuur, de gemeente, welzijn- en zorginstellingen, buurt-sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties, zoals de KBO en de Zonnebloem, vrouwenvereniging. Het initiatief heeft inmiddels een aantal 'zusterprojecten' in oprichting in Zuid Nederland. Daarnaast zijn in heel Nederland inspiratiebijeenkomsten georganiseerd voor geïnteresseerde initiatiefnemers, instellingen of gemeenten.

Aanleiding

Aanleiding voor dit project was een praktijkonderzoek door de huisarts in 2008. Hieruit bleek dat meer dan 40% van de vragen die bij de huisarts terecht komen, niet medisch gerelateerd zijn, maar psychosociaal. Veel mensen zoeken een luisterend oor, 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 gezondheidssysteem¹. Dit was de kiem voor Naobezorg. Een cruciale vraag was: Hoe betrek je de samenleving en de burgers hierbij?

Praktijkvoorbeeld: Flessenpost

Het project werd op een bijzondere manier gestart. 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? 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. De flesjes met de antwoorden werden ingeleverd op school en bij de winkeliers. De conclusie: mensen zijn wel degelijk bereid om voor elkaar te zorgen, maar 'hoe doe je dat? Vervolgens zijn de huisarts en de burgemeester op school de plannen aan de kinderen uit gaan leggen: 'hoe kunnen we leren beter voor elkaar te zorgen?' Kinderen hebben over dit verhaal tekeningen gemaakt. Op basis van twee tekeningen is het logo ontstaan. Daarna werd via een prijsvraag in de lokale krant de naam 'NaobezorgPunt' gekozen. Deze naam werd feestelijk ingeluid op een bijeenkomst voor alle burgers, waar de bakker een grote taart bracht voor de winnaars. Door 'de flessenpost' is er een beweging

¹ Deze huisarts heeft ook het plan ontwikkeld voor een gezondheidscentrum dat ook dienst kan doen als ontmoetings- en informatiepunt. Dit gezondheidscentrum zal naar verwachting medio 2014 gereed zijn.

ontstaan in het dorp, die niet meer te stoppen is, omdat inmiddels iedereen in het dorp betrokken bij de beweging van NaoberzorgPunt.”

Een opmerkelijke uitkomst van de flessenpost was dat zo'n 20 personen zich als vrijwilliger voor het project aanmeldde. Met iedereen vond een oriënterende bespreking plaats over wat men voor elkaar zouden kunnen betekenen. Uiteindelijk zijn 10 personen daadwerkelijk actief gaan meedoen. Opmerkelijk was ook dat van de 202 personen uit het onderzoek 53% al actief bezig was in het dorp. Uit latere peilingen bleek wel dat veel inwoners van Roggel lid zijn van een vereniging, of anderszins actief zijn als vrijwilliger. NaoberzorgPunt stelt zich als taak om mensen en activiteiten met elkaar te verbinden. Iedereen met een goed idee of talent kan meedoen, ook het ruilen van burendiensten is volop in ontwikkeling o.a. door het opzetten van een digitaal dorpsplein. Goed samenwerken is de grootste uitdaging is en waar veel winst te behalen valt.

Doelgroep

Bij NaoberzorgPunt wordt niet over doelgroepen gesproken, maar over mensen in de wijk of in het dorp, inwoners en ondernemers – de samenleving of gemeenschap. Iedereen wordt op een bepaald moment betrokken, zonder dat er een concrete behoefte of aanleiding hoeft te zijn. Gewoon omdat je onderdeel bent van deze samenleving, kom je vanzelf in aanraking met Naoberzorg. Het oplossen van psychosociale vragen steeds de belangrijkste drive, want iedereen wil gezond en prettig leven.

Financiering

In de pilotfase (2009-2013) is het project in eerste instantie gefinancierd door de stichting Robuust, zorgverzekeraars CZ en VGZ, de Koninklijke Nederlandse Heidemaatschappij en de gemeente Leudal. Gaandeweg is het project ook mede ondersteund door de KNHM en via de lokale supermarkt door het Jan Linders Fonds. De projectgroep wil na de pilotfase onafhankelijk van subsidies kunnen werken. In de praktijk blijkt dat er weinig middelen nodig zijn om de doelen te bereiken. Lokale ondernemers sponsoren bijvoorbeeld de ontmoetingsdagen: de bakker, groenteman, bloemist etc. 60 zieken kregen zo een fruitmandje, rondgebracht door kinderen, begeleid door de harmonie en de dorpskerkklokken. Deze happening luidde de formele start van Naoberzorg in. Het project had een looptijd van 2 jaar: van september 2011 tot september 2013. Sindsdien is NaoberzorgPunt een officiële vereniging met zo'n 50 leden en ereleden.

Werkwijze

Het doel is om jong en oud te verbinden in leuke projecten, ontmoetingen te organiseren, een luisterend oor te bieden, te ondersteunen waar nodig en informatie en advies te geven aan mensen die vragen hebben. De aandacht gaat uit naar levensthema's die mensen bezighouden in hun dagelijks leven en op het gebied van welzijn/preventie. De projectleden werken dichtbij, tussen én met de mensen in een actief netwerk; samen in verschillende werkgroepen, zoals de werkgroep Klussendienst, een werkgroep Steunpunt Levenskunst, Inloopcafé en werkgroep PR/Communicatie. Al deze activiteiten worden in een team afgestemd en gecoördineerd. Dit coördinatie team bestaat uit een aantal vertegenwoordigers uit de gemeenschap van Roggel: Dorpsraad, Inwoners, Vertegenwoordigers ondernemers Roggel, Basisschool de Zjwiek, De kerk (pastorale werkgroep), en Praktijk de Spiegelaar.

Besproken wordt hoe aan te sluiten bij een jaarmarkt of een burendag of hoe de ontmoetingsdagen te organiseren. Of hoe kan men inspelen op actuele zaken, zoals het sluiten van de bibliotheek. Omdat Naoberzorg (als methodiek) een experimentele werkwijze is, weten leden van de vereniging niet waar ze over een half jaar zijn. Wat zich aandient is leidend, aansluitende bij de praktische activiteiten en ontwikkelingen zoals bv. de Wmo, met alle gevolgen van dien.

Methoden en instrumenten

Het Handboek Naobezorg Nieuwe Stijl is gemaakt in de vorm van een waaier voor vrijwilligers én professionals die elkaar ontmoeten in het dorp en op termijn met elkaar het samenwerkingstraject vorm en inhoud willen geven.

Een lesprogramma dat zich richt op het groeiproces op lange termijn (0-10 jaar!) met 10 lesbrieven voor vrijwilligers en 10 voor professionals. De lesbrieven zijn goed in te zetten op Hogescholen, die nieuwe professionals opleiden. Gemeenten kunnen de lesbrieven gebruiken om hun medewerkers die lokaal worden ingezet om er-op-af-te-gaan, te ondersteunen in hun bewustzijns-groei en verandering in hun kijk op de wereld.

Het Naobezorg-kwartetspel om samen met vrijwilligers en gasten in het inloopcafé of in een workshop kennis te maken met de kernwaarden en doelen van Naobezorgpunt. De vrijwilligers hebben hiermee iets tastbaars in handen om het gesprek aan te gaan met de ander.

Netwerk-methodiek

Het netwerk is in het dorp zichtbaar door zogenaamde Naobezorgschildjes die bij burgers aan de voordeur hangen. Zodoende weten mensen dat hier de achterdeur voor iedereen open staat en dat je met elke vraag bij deze Naobezorg kunt aankloppen. Naobezorgers hebben misschien niet direct op alle vragen antwoorden, ze weten wel waar ze deze kunnen vinden!

Ontmoetingen

Elke dinsdagmiddag zijn er zogenaamde Luisterzittingen. Dan worden inwoners en ondernemers uitgenodigd om hun passie en droom te delen met anderen. NaobezorgPunt biedt burgers en ondernemers een lokaal podium aan en er worden ervaringen uitgewisseld.

Vraag- en handelingsverlegenheid

Men probeert de drempel te verlagen in 'gewone' ontmoetingen door mensen uit te nodigen en te verleiden om hun vraag te formuleren. Als mensen elkaar vertrouwen, durven ze meer te zeggen. Een vertrouwensrelatie is belangrijk om over de vraagverlegenheid heen te stappen. De vrijwilligers signaleren handelingsverlegenheid bij de inwoners en mensen uit hun netwerk (KBO of Zonnebloem). Maar zij voelen zich vaker ook zelf verlegen om advies te geven. Dit heeft te maken met onwetendheid en onbekendheid bij de ander. Het is nog steeds erg lastig om goed uit te leggen waar NaobezorgPunt nu eigenlijk voor staat. Doorzettingsvermogen en lef zijn nodig om deze weerstand te overbruggen. Het lesprogramma wordt soms ingezet in het inloopcafé of tijdens ontmoetingsdagen, om de vrijwilligers met andere burgers te laten stoeien met de doelstelling en de achterliggende missie en visie.

Wederkerigheid

Bij Naobezorg kan iedereen meedoen. Iedereen heeft zijn/haar talent, of heeft een vraag of behoefte. Het ruilen van talent of een dienst is de meerwaarde van dit project. 'Door belangeloos iets voor een ander te doen, voel je gewaardeerd. De ander voelt zich gehoord en zelf wordt je gezien. Het is niet 'voor wat, hoort wat', want als je iets voor een ander doet, krijg je er altijd iets voor terug. En als je doet waar je goed in bent, wordt je daar zelf ook blij van.'

Samenwerking informeel-formeel

De visie van Naobezorg luidt: "professionals moeten doen waar ze goed in zijn en burgers moeten dat ook doen. Samen kunnen ze veel voor elkaar en de gemeenschap betekenen, zonder dat dit onnodig veel geld gaat kosten. Dat geld en die professionele zorgverleners zullen in de toekomst schaars zijn en het moet dan ook voor de juiste doelen worden ingezet." Men is op zoek naar een structurele inbedding van de samenwerking tussen zorg- en dienstverleners en burgerzorg, met een belangrijk accent op preventie en stimuleren van gezondheid.

Het belangrijkste doel van NaobezorgPunt is om een brug te bouwen tussen de zogenaamde nuldelijnszorg (burgerzorg) en de eerstelijnszorg. In de praktijk is dit een grote uitdaging, want de

eerstelijnszorg is van oudsher autonoom. In Roggel is gebleken dat samenwerking een gezamenlijk doel is. Hoe aan deze samenwerking in de praktijk vorm en inhoud wordt gegeven, zal in de toekomst blijken. Met kleine stapjes wordt gewerkt aan wederzijds vertrouwen. De huisartsen en andere eerstelijnszorgers hebben hun vertrouwen in het NaoberzorgPunt -netwerk uitgesproken en inmiddels vond het eerste symposium plaats met het toepasselijke thema 'Er komt een wijk bij de dokter!'. De eerste concrete stap naar samenwerking. De huisartsen zijn bereid om mensen met psychosociale klachten door te verwijzen naar de steunpunten of mensen in het netwerk. Een mooi resultaat van het opbouwen van samenwerkingsrelaties tussen informele en formele zorg.



In de toekomst zal de functie van het coördinatieteam langzaam veranderen, want als er meer mensen ondersteuning krijgen, zal dit team worden uitgebreid met mensen van bijvoorbeeld het AMW en CJG of de GGZ. Dit zijn belangrijke netwerkpartners, evenals de kerncoördinator van de gemeente. Op dit moment wordt een nieuwe werkgroep Strategie en beleid ingericht, ondersteund door de KNHM.

Men werkt in het lesprogramma aan competenties en grondhouding op basis van de visie en uitgangspunten. Voor vrijwilligers zijn 7 criteria opgesteld. Voor Naoberzorg spreekt het voor zich dat professionals aansluiten bij deze criteria. Een professional moet in opdracht van een wijk-coördinatieteam kunnen en willen werken. Aangepaste taal en aansluiten bij de heersende cultuur zijn succesfactoren gebleken en behoren daarom tot de grondhouding.

In het nieuwe denken en werken in een netwerkorganisatie, begeleiden professionals 'de vrijwilligers' niet meer, waarom ook? In het concept Naoberzorg werken mensen samen, gaan ze uit van de eigen kracht, verantwoordelijkheid en talenten. In deze manier van werken is er geen behoefte aan begeleiding, althans niet om het project te draaien. Misschien wel n.a.v. een vraag, maar dan is er sprake van een klant-relatie en verwijzen vrijwilligers of organisaties door. Hiervoor is kennis van de sociale kaart in de omgeving echt nodig. In de samenleving zijn altijd voldoende talenten en ervaringsdeskundigen aanwezig.

Aandachtpunten en dilemma's

- Het project is veranderd van een pilot naar een vereniging als rechtsvorm: NaoberzorgPunt heeft nu een positie in het dorp, maar de verankering vraagt nog steeds veel aandacht. De aandacht gaat nu uit naar het invullen van de netwerkfunctie in samenwerking met de eerstelijnszorg.
- Van belang is om steeds dichtbij de visie en missie te blijven en je niet te laten verleiden tot activiteiten die geen directe bijdragen leveren om aan de lange-termijnopdracht te werken.

- In het verleden lagen dilemma's op het gebied van draagvlak en het feit dat 'onbekend, onbemind maakt'. Mensen begrepen lange tijd niet wat NaoberzorgPunt wilde en aan het doen was. Inmiddels staat er een stevige basis en groeit het draagvlak gestaag. Naoberzorg heeft na 2,5 jaar zijn plekje veroverd in het dorp.
- In 2014 zijn er gemeenteraadsverkiezingen. Het lijkt er op dat alle politieke partijen, NaoberzorgPunt in hun verkiezingsprogramma willen omarmen. Een aandachtspunt is dat NaoberzorgPunt een neutrale positie inneemt en niet verbonden wil zijn aan de lokale belangen en politiek.

Resultaten van het project

- Een missie en visie, groeidocument en concreet plan van aanpak (handleiding) om Naoberzorg elders in een buurt, wijk of dorp op te zetten.
- Een georganiseerd netwerk van partners uit zowel informele zorg als mede organisaties uit de eerstelijnszorg. De samenwerking met partners als de welzijnsorganisatie, Algemeen maatschappelijk werk, CJG etc. zijn op de lange termijn van belang. Integrale samenwerking vraagt om een integraal wijkteam.
- 10 Naoberzorgpunten in het dorp, herkenbaar aan het schildje bij de voordeur.
- Een criterialijst om als Naoberzorgpunt te worden aangemerkt. Bij het verstrekken van een schildje wordt ook een certificaat uitgereikt.
- Een scholingsprogramma voor ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers (intern gericht).
- Introductie en inspiratiedagen voor professionals en initiatiefgroepen van vrijwilligers.
- Een flexibel educatieprogramma gericht op thema's levenskunst, bewustzijn en burgerschap.
- Een waaier voor bewoners (coördinatieteam), tool (waarin doel en visie staat verwoord) om het project te kunnen promoten en uit te dragen.
<http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/files/2012/05/Naoberzorg-waaier2.pdf>
- Een interactieve website en de introductie van het digitale dorpsplein (Cubigo).
- Het kwartetspel.
- De handleiding, groeiboekje over praktijkvoorbeelden.
- Een informatiefolder en herkenningsbadge.

Kernwaarden van het NaoberzorgPunt

- Actief burgerschap.
- Handen uit de mouwen.
- Het nemen van verantwoordelijkheid naar anderen toe, een verantwoordelijkheid die verder reikt dan wat op zijn minst wordt verwacht.
- Initiatief tonen en nemen.
- Versterken.
- Creatief en flexibel.
- Netwerker en spin in het web.

Verspreiding Naoberzorg nieuwe stijl

Het projectidee is goed uitrolbaar naar andere dorpen. Inmiddels zijn 4 pilots in ontwikkeling: Bredeweg, Meerlo, Posterholt en Oldenzaal. Voor de vrijwilligers zijn een basispresentatie en een waaier gemaakt waarin visie, missie, doelen, voorwaarden en criteria van naoberschap zijn opgenomen. Verder zijn er korte filmpjes geplaatst op facebook:
<https://www.facebook.com/naoberzorgpunt>.

NaoberzorgPunt Roggel heeft in 2013 meegedaan aan de wedstrijd Kern met Pit. Door deelname is NaoberzorgPunt opgevallen als een vernieuwend concept en heeft de KNHM zich als procesbegeleider en aanjager aangeboden om de volgende stap strategisch te verankeren. KNHM vindt het belangrijk dat deze manier van denken, werken en doen, in meer gemeenten navolging krijgt. KNHM neemt

daarom zitting in de werkgroep Strategie en beleid en ondersteunt NaoberzorgPunt in hun PR om de uitrol naar andere gemeenten mogelijk te maken.

Bronnen

- Abbas, Tanja en Linda Commandeur (2012), Modern Naoberschap, hype of houvast. Gewoon Commandeur: Groenlo.
- Boer, N. de en J. van der Lans (2011), Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Gemeente Leudal: onderzoek uit 2007
- Glessner, H.L. i.s.m. S. Hundscheid en K. van der Plas (2010), Projectplan Het NaoberzorgPunt Roggel: Kleinschaligheid als uitdaging.
- Glessner, H.L. en K. van der Plas (2013), Lesbrieven Naoberzorg.
- Glessner, H.L., Eindrapportage NaoberzorgPunt Roggel, sept 2013.
- Grun. Anselm: de weg van de Liefde.
- Lans, J. van der (2012). Loslaten, vertrouwen, verbinden. Over burgers en binding, Stichting Doen – Nationale Postcodeloterij.
- Plas, Karin van der (2011), Waaier en handleiding Naoberzorg: Dik voor mekaar, handboek voor de deelnemer. Leudal.
- RMO-rapport: Inhoud stuurt de beweging (2006).
- Rotmans, Jan : In het oog van de orkaan (2103).

7 Mondenzorg(t) in Emmen

“We willen hulp en zorg dichterbij de bewoner brengen. In de huidige tijd van een terugtrekkende overheid lijkt dit ook meer dan noodzakelijk. We zullen meer voor elkaar moeten zorgen.”

De gemeente Emmen is een van de grotere gemeenten in Nederland met 108.000 inwoners. De gemeente bestaat uit de stedelijke kern Emmen en verschillende omliggende dorpen en is opgedeeld in vier kwadranten. Het kwadrant De Monden bestaat uit 6 dorpen:

- Emmer-Compascuum, 8.150 inwoners
- Emmer-Erscheidenveen, 1.920 inwoners
- Foxel-Scholtenskanaal, 470 inwoners
- Nieuw-Weerdinge, 3.650 inwoners
- Roswinkel, 825 inwoners
- Weerdinge, 780 inwoners

Sterke onderlinge betrokkenheid, actieve dorpsraden

In De Monden voelen bewoners zich sterk verbonden met hun dorp of buurtschap. Dit uit zich onder meer in actieve dorpsraden die op een groot draagvlak kunnen rekenen. De dorpsraden (‘plaatselijke belangenvereniging’) hebben veel invloed op de lokale politiek en de gang van zaken. Samen willen ze werken aan een leefbare samenleving. Ze zijn zeer actief en voortvarend. Zo hebben ze hun eigen voorzieningen gebouwd, zoals een zwembad, een sporthal en een sociaal cultureel centrum. Het zwembad draait, net als de andere voorzieningen, op vrijwilligers en krijgt € 3.500 subsidie per jaar. Het is lastig om de voorzieningen open te houden, toch lukt het tot nu toe.



De gemeente sluit aan bij die betrokkenheid door met EOP's te werken, de Erkende Overleg Partners. Dit zijn bewoners, ondernemers en andere vertegenwoordigers uit een dorp, wijk of kern. Zij zijn de vaste gesprekspartner van de gemeente. Maar zij zijn ook een belangrijk aanspreekpunt voor alle

inwoners uit het gebied. Op dit moment zijn er door de gemeenteraad 35 overlegpartners officieel erkend. De plaatselijke belangenverenigingen uit het Mondengebied zijn ook EOP.

De aanleiding van het project

De voorzitters van de plaatselijke belangenverenigingen De Monden hebben zich verenigd in het EOP Platform De Monden. Zij zijn de eigenaar van het noaberschapproject, dat ze het 'Mondenzorgproject' hebben genoemd. Hieronder vallen feitelijk alle bovendorpse initiatieven die door bewoners zelf worden opgezet, zoals het initiatief 'Samenwerken aan werk', de kledingbank en het buurthulpproject 'Mondenzorg(t)'. Bewoners van de Monden vonden 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 uitgekleet zou worden, is het initiatief in 2012 gestart. We zoomen hier in op het buurthulpproject.

Doel

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 Noaberhuuzn, 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 zich meer actief in te zetten voor de medemens in het gebied.
- Zorg bundelen en efficiënter maken.
- Formele en informele zorg dichterbij elkaar brengen (elkaar laten aanvullen).
- Onderlinge cohesie versterken.

Bouwstenen

De bouwstenen van het project zijn de zeer actieve trekkers van het project, een pool van vrijwillige beheerders die de noaberhuuzn bemenst, een algemeen telefoonnummer waar de bewoners uit de zes dorpen terecht kunnen, een digitale portal die vraag en aanbod bij elkaar kan brengen, enthousiaste dorpsbewoners, de vele formele en informele organisaties die zich bij het initiatief willen aansluiten en ondersteuning vanuit welzijnsorganisatie Sedna.

Werkwijze

Elk dorp in het Mondengebied heeft al jaren een sociaal cultureel centrum, of een dorps huis waar dorpsbewoners elkaar kunnen ontmoeten, samen kunnen koffie te drinken, of bingo spelen. In het dorps huis van Nieuw-Weerdinge was een door 2 vrijwillige beheerders bemenst infopunt gehuisvest waar bewoners terecht konden met alle vragen op het gebied van wonen, welzijn en/of zorg. De beheerders van dit infopunt probeerden de vragen van de bewoners op te lossen en verwezen af en toe door. Zij hadden een goede samenwerking met het zorgloket van de gemeente opgebouwd. Het Mondenzorg(t)project bouwt hierop voort en opende in mei 2013 nog twee informatiepunten in Emmer Compasuum en Weerdinge. De opening van een vierde vestiging is op dit moment in voorbereiding.

De infopunten worden omgedoopt tot noaberhuuzn en de taken van de beheerders worden uitgebouwd; zij brengen de vragen in kaart, reageren op signalen van medebewoners en koppelen vraag en aanbod. Er worden allengs meer vrijwilligers ingezet. Met elkaar zorgen de bewoners dat mensen in hun gebied geholpen worden wanneer dat nodig is. Op alle gebieden. Thuishulp, maaltijdvoorziening, tuinonderhoud, invullen van formulieren, bij eenzaamheid wat gezelschap, en klusjes rond en om het huis. Dit wordt verzorgd door vrijwilligers die iets over hebben voor hun mededorpsbewoners, bedrijven en instanties. Zij werken binnen en tussen de noaberhuuzn goed met elkaar samen.

Voortvarend aan de slag

De twee trekkers van het project, de voorzitter van plaatselijk belang Nieuw-Weerdinge Wim Katoen en de voorzitter van plaatselijk belang Weerdinge Jan Schoonbeek zijn voortvarend aan de slag gegaan. Ondertussen besteden zij ieder zo'n 20 uur per week aan het project. Zij zijn in staat om mensen te mobiliseren, publiciteit te genereren, wethouders te interesseren en sturing aan het project te geven. Op 24 oktober 2012 is een startbijeenkomst gehouden waarin het initiatief is neergezet. De belangstelling voor het initiatief is groot, het project raakt in korte tijd bekend en trekt de aandacht van professionele instanties. Verscheidene bedrijven uit de dorpen, de huisarts, politie, de sportvereniging, Vluchtelingenwerk, Zonnebloem, Rode Kruis, Humanitas, vrijwillige thuishulp, het welzijnswerk, de aanwezige kerken en het Wmo-loket, maar ook grote zorgorganisaties en verzekeraars sluiten zich aan om hulp te leveren, zowel betaald als onbetaald. Halverwege 2013 hebben 57 organisaties aangegeven zich te willen aansluiten. Eind 2013 zijn dat er al meer dan 70. Meestal leveren zij bijdragen in de vorm van diensten. Zo wordt bijvoorbeeld makkelijker doorverwezen en informatie uitgewisseld, denken organisaties mee om bijvoorbeeld opnieuw te voorzien in ouderengymnastiek, en worden ruimtes, keukens, en vervoer ter beschikking gesteld. Ook verzorgen zij af en toe workshops en trainingen, bijvoorbeeld over 'ouder worden'.

Het project krijgt voor het einde van 2013 de status van rechtspersoon: de zes dorpsraden zullen gezamenlijk een corporatie vormen.

Laagdrempelig én centraal

De pool van vrijwillige beheerders is in een jaar tijd uitgegroeid tot 10 mensen. Het streven is om uit elk dorp twee mensen te hebben. De kracht van deze beheerders is dat zij uit de dorpen zelf komen en daar ook hun netwerk hebben. De beheerders bemensen de drie noaberhuuzn in de dorpen Emmer-Compasuum, Weerdinge en Nieuw-Weerdinge. Deze locaties zijn in de week van 3 juni 2013 officieel geopend door de wethouder, waarbij de sleutels van de noaberhuuzn ceremonieel overhandigd zijn aan de vrijwilligers. Bewoners kunnen daar binnen lopen om een praatje te maken en hun vraag neer te leggen. Daarnaast hebben de beheerders telefoondienst. Er is nu één centraal telefoonnummer dat overgaat in alle infohuuzn. Formeel wordt de telefoon van 10.00 tot 12.00 uur opgenomen, bij niet beantwoorden wordt doorgeschakeld naar het cultureel centrum de Badde (hele dag open), en daarna naar de voicemail. De vragen kunnen uit het hele gebied komen. De beheerders proberen de vragen van bewoners te verhelderen en samen een oplossing te vinden: eerst in de informele sfeer, indien dat niet lukt kan doorverwezen worden naar de hulpverlening. De afspraak is dat bewoners binnen twee dagen een antwoord hebben.

Digitale ondersteuning

Onder leiding van Jan Schoonbeek is een portal ontwikkeld die niet alleen vraag en aanbod bij elkaar moet brengen, maar ook de noaberhuuzn, vrijwilligers, en professionals kans geeft onderling te communiceren. Dorpsbewoners kunnen er met hun vraag terecht, in het systeem kan gezocht worden naar een vrijwilliger die in de buurt woont. Is het een vraag die niet door een vrijwilliger kan worden opgepakt dan wordt doorverwezen naar andere organisaties. Deze organisaties zijn ook opgenomen in de portal en kunnen zelf ook via de site doorverwijzen. De beheerders zijn getraind in het goed achterhalen van de vraag en het gebruik van de portal en raken steeds deskundiger in het goed kunnen doorverwijzen. Het is de bedoeling dat via de portal wordt gemonitord wie er binnenkomt en welke vragen er gesteld worden.

Vijf dagdelen in de week ondersteunt een vrijwilliger de beheerders bij het werken met de portal.

Enthousiaste dorpsbewoners en spin-off

Naast de beheerders is er een werkgroep in het leven geroepen met vrijwilligers uit het dorp die ondersteunende activiteiten willen vormgeven. Zij geven bijvoorbeeld voorlichting over het project in de dorpen. Dit is belangrijk, omdat de mensen wel weten dat het project er is, maar dat nog niet betekent dat zij er direct gebruik van maken.

De werkgroep onderzoekt ook in hoeverre het mogelijk is om activiteiten (zoals eettafels, koffieochtenden, bewegen voor ouderen, maaltijdvoorzieningen, etc.) die eerder door de gemeente zijn wegbezuinigd, of om andere redenen zijn komen te vervallen, in een nieuw jasje te steken en aan te bieden. De werkgroep roept hiervoor de hulp in van vrijwilligers en werkgroepsleden die eerder bij genoemde activiteiten betrokken waren. Met deze activiteiten wil het project de leefbaarheid in de dorpen versterken en er aan bijdragen dat mensen langer in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.

Ondersteuning vanuit Sedna

De buurtwerker die verbonden is aan Mondenzorg(t), geniet het vertrouwen van de trekkers van het project. Op dit moment besteedt hij zo'n 20 uur per week aan Mondenzorg(t). In eerste instantie heeft hij zich met name gericht op het smeden van het team van beheerders. De beheerders vormen de spil in het project en in het afgelopen jaar zijn zij zich verbonden gaan voelen met het project en zijn ze een echt team geworden. Samen met de beheerders van het eerste uur zijn nieuwe beheerders geworven.

De taak van de opbouwwerker bestaat uit:

- Bereikbaar zijn: mensen het gevoel geven dat je er bent, nabij bent. De opbouwwerker heeft regelmatig, in het begin soms bijna dagelijks, persoonlijk contact met de beheerders.
- Signaleren: goed kijken naar wat nu nodig is, wat de groep aan kan.
- Faciliteren en ondersteunen: vergadering uitroepen, luisteren, samen oplossingen vinden, in overleg acties uitroepen.
- Waarderen: gebruik maken van de kennis en ervaring die mensen hebben.
- Jezelf overbodig maken: langzaam naar de achtergrond gaan. Bijvoorbeeld door de voorzittersrol in het overleg met de beheerders op termijn aan de beheerders te laten.

Trainingen

Sedna heeft in korte tijd een trainingsprogramma met vijf trainingen voor de beheerders samengesteld. De onderwerpen zijn:

- Leren omgaan met de portal, techniek en ICT, hoe de portal vullen?
- VWC: een wederzijdse kennismaking. Hoe kunnen diensten van de noaberhuuzn en VWC gekoppeld worden?
- Juridische dienstverlening, wet en regelgeving.
- Zoeken van, en omgaan met informatie.
- Gesprekstechnieken en het achterhalen van de vraag achter de vraag.

Daarnaast voert de opbouwwerker steeds vaker ook de gesprekken met nieuwe geïnteresseerde organisaties. De grote aandacht van buiten voor het project is af en toe bijna niet behapbaar voor de mensen van het eerste uur die dit in hun vrije tijd vormgeven. Het is zaak evenwicht te bewaren tussen het verder bouwen aan de relaties met mogelijke samenwerkingspartners en de groei van het project in de dorpen en bij de dorpelingen zelf.

Groeien en borgen

De structuur staat, er is veel draagvlak en er worden diverse activiteiten georganiseerd. Steeds meer dorpelingen raken betrokken. Het neerleggen van vragen bij de noaberhuuzn moet nog groeien, maar met zo'n twee tot drie ondersteuningsvragen per week in Nieuw-Weerdinge is men heel tevreden. Er worden op dit moment geen concrete doelen in de groei van dit aantal nagestreefd. De tijd zal leren hoe snel het aantal vragen toeneemt.

Eind 2013 is gewerkt aan een projectplan om het project te borgen en te verduurzamen. In anderhalf jaar tijd wil het project werken aan het genereren van duurzame inkomsten en de uitbouw van de huidige activiteiten. Er wordt voor dit plan onder andere financiering gezocht bij de Provincie.

Schaalgrootte

De samenwerking tussen de zes dorpen maakt dat het project van de grond kan komen. Het maakt het mogelijk dat de telefoon elke dag bemenst wordt, en dat men vaak in de infokuizn terecht kan. Het feit dat het platform de Monden zo'n 15.000 inwoners vertegenwoordigt, maakt dat er naar hen geluisterd wordt en dat er snel draagvlak werd gevonden bij de politiek, en ook bij professionele organisaties. Hoe het in de praktijk verder uitpakt zal de tijd leren. Feit is dat niet alleen het netwerk van organisaties snel uitbreidt, ook andere wijken in Emmen zijn geïnteresseerd om een soortgelijk initiatief te starten en daarin samen te werken met Mondenzorg(t).

Werkzame elementen

De succesfactoren in het project zijn:

- De gedrevenheid van de trekkers van het project, Jan Schoonbeek en Wim Katoen.
- De tijd is rijp voor een initiatief als dit. Professionals en organisaties willen samenwerken.
- Bewoners hebben een prominente rol in de organisatie: zoals de beheerders die hun netwerk in de dorpen hebben en de mensen die zich melden om hulp te verlenen.
- Nauwe samenwerking tussen 6 bewonersorganisaties (de plaatselijk belangenverenigingen)
 - Zo hebben de trekkers van het initiatief mandaat om in naam van de zes dorpen op te treden.
 - De structuur bestaat al lang en de relaties met het bestuurlijk apparaat zijn nauw (waarover gezegd moet worden dat de contacten niet altijd per definitie in harmonie verlopen).
- Grote betrokkenheid vanuit de politiek en waardering door ambtelijk apparaat.
- Informele zorg is vertrekpunt voor samenwerking.
- Mondenzorg(t) heeft geen commercieel belang.
- Veel spontane ondersteuning en medewerking van professionele zijde.

Bronnen

- Gesprekken met Henk van der Molen, buurtwerker Sedna.
- Interview met Jolanda Brandenburg, gebiedsadviseur sociaal domein Sedna; Sybrand Wiltjer, gebiedsadviseur; Henk van der Molen, buurtwerker; Jan Schoonbeek, voorzitter Dorpsbelangen Weerdinge en initiatiefnemer Mondenzorg.
- <http://www.demonden.info/mondenzorg.html>
- <http://www.dorpsbelangenec.nl/de-monden.html>