

# Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur: mevr. D. Sillé
Telefoon 5113074 E-mail: dsille@haarlem.nl
DV/BB Reg.nr. 2009/245250
Te kopiëren: bijlage 1
B & W-vergadering van 12 januari 2010

## Onderwerp

Wmo experiment: Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten

## DOEL: Besluiten

In 2008 is het Wmo-beleidsplan “Ontmoeten, verbinden, meedoen” vastgesteld (reg.nr.2008/159348). Met de wijk als aangrijpingspunt zijn in het Wmo-beleidsplan een aantal projecten geformuleerd die vernieuwing voor het aangaan van sociale verbanden mogelijk moeten maken. Eén van deze projecten, is het versterken van de civil society en de vernieuwing van het aanbieden van hulp bij het huishouden. De uitgewerkte projectdefinitie en het plan van aanpak voor het project zoals opgenomen in bijlage 1 wordt ter bespreking aan de Commissie Samenleving voorgelegd.

---

## B&W

1. Het college besluit n te stemmen met de projectdefinitie en plan van aanpak Wmo experiment: “Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten”.
2. Dit besluit heeft geen financiële consequenties. De € 575.000 die in 2010 benodigd is voor het experiment, wordt gedekt uit € 200.000 die in de begroting 2010 beschikbaar is in programma 3 product 03.02.01 en de € 200.000 die resteert van het budget uit 2009. De resterende € 175.000 wordt gedekt uit een onttrekking uit de Wmo-reserve (conform het raadsvoorstel omtrent de uitvoering van de motie ‘wie wat bewaart heeft iets’ reg.nummer 2009/232091).
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
4. Het besluit van het college wordt ter bespreking gestuurd aan de commissie Samenleving



Haarlem

Reageren  
antwoord@haarlem.nl

Meer informatie  
www.haarlem.nl

Vragen  
023 – 511 51 15

Gemeente Haarlem 2010

# *Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten*

*Projectdefinitie en plan van aanpak*



Gemeente Haarlem 2010

---

# *Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten*

*Projectdefinitie en plan van aanpak*



# Collegebesluit

**Onderwerp:** Wmo experiment: Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten

**Reg. Nummer:** 2009/245250

## 1. Inleiding

In 2008 is het Wmo-beleidsplan “Ontmoeten, verbinden, meedoen” vastgesteld (reg.nr.2008/159348). In dit beleidsplan is de gemeentelijke visie op maatschappelijke ondersteuning verwoord als het versterken van de eigen kracht van burgers door te investeren in sociale verbanden tussen mensen. Veranderende maatschappelijke behoeften en omstandigheden maken innovatieve projecten ter versterking van deze sociale verbanden wenselijk: meer flexibel in tijd en plaats, kleinschaliger en dichter bij de dagelijkse belevingswereld van mensen en waar mogelijk met gebruikmaking van nieuwe technologieën.

Met de wijk als aangrijpingspunt zijn in het Wmo-beleidsplan een aantal projecten geformuleerd die vernieuwing voor het aangaan van sociale verbanden mogelijk moeten maken. Eén van deze vernieuwende projecten, die is benoemd, is het versterken van civil society<sup>1</sup> en vernieuwing van het aanbieden van hulp bij het huishouden. In bijlage 1 is de uitwerking van dit project opgenomen. In deze projectdefinitie en het plan van aanpak: “Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten” is een inhoudelijke beschrijving gegeven van het project, de doelstellingen, de afbakening, de te nemen stappen, de betrokkenen bij het project, de relatie met andere ontwikkelingen en de in te zetten middelen.

## 2. Besluitpunten college

- In te stemmen met de projectdefinitie en plan van aanpak Wmo experiment: “Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten”.
- Dit besluit heeft geen financiële consequenties. De € 575.000 die in 2010 benodigd is voor het experiment, wordt gedekt uit € 200.000 die in de begroting 2010 beschikbaar is in programma 3 product 03.02.01 en de € 200.000 die resteert van het budget uit 2009. De resterende € 175.000 wordt gedekt uit een onttrekking uit de Wmo-reserve (conform het raadsvoorstel omtrent de uitvoering van de motie ‘wie wat bewaart heeft iets’ reg.nummer 2009/232091).
- De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
- Het besluit van het college wordt ter bespreking gestuurd aan de commissie Samenleving

## 3. Beoogd resultaat

In het project wil de gemeente stappen zetten richting een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden. Eveneens moet dit project een bijdrage leveren aan de verhoging van de leefbaarheid in Haarlemse wijken en het versterken van sociale verbanden in de context van het eigen buurtnetwerk van Haarlemse burgers. Het project geeft daarmee invulling aan het nieuwe Haarlemse welzijnsbeleid, zoals dat is verwoord in de nota ‘Welzijnswerk klaar voor de toekomst’.

---

<sup>1</sup> De civil society is het geheel van verbanden waar mensen deel van uitmaken en waaraan zij hun individuele en collectieve identiteit ontleen. Het gaat om verbanden buiten de sfeer van overheid en markt.

#### **4. Argumenten**

Genoemde doelstellingen worden gerealiseerd door het ontwikkelen van een virtuele marktplaats en een fysieke marktplaats. De virtuele marktplaats wordt gecreëerd met behulp van een website, verbonden aan de Haarlemse website. Het is de bedoeling dat op deze website de burger toegang krijgt tot verschillende vormen van hulp bij het huishouden, mogelijkheden tot zelfindicatie voor deze hulp, ruilen van buurtdiensten en zorg, en virtuele ontmoeting (chatten). De fysieke marktplaats bevindt zich in de fysieke leefomgeving van de Haarlemse burger en kunnen ontmoetingsruimten en (bestaande ) informatiebalies betreffen. De sociaal makelaar zal het gezicht zijn van deze Marktplaats om ontmoeten en verbinden mogelijk te maken tussen bewoners onderling en bewoners en professionele organisaties.

#### **5. Kanttekeningen**

Bij de voorbereiding en uitwerking van dit project is nadrukkelijk een grote rol belegd voor burgers en professionele maatschappelijke organisaties om zo ook zicht te krijgen op welke wijze maatschappelijke ondersteuning binnen de civil society gerealiseerd kan worden. Voor de gekozen aanpak is het commitment van partners in de stad dan ook essentieel. Tijdens het stadsgesprek van 24 september jl. hebben Haarlemse partners op het terrein van zorg, welzijn en wonen laten weten dat zij dit initiatief een warm hart toedragen. Op een bijeenkomst in december met 18 genodigde partners hebben zij unaniem en volmondig commitment afgegeven. Ook hebben zij aangegeven vanuit gezamenlijk belang en vanuit het perspectief van bewoners te willen bijdragen aan dit project. Alle partners zijn bereid als ambassadeur op te treden, corporaties bieden huisvesting aan en zorg en welzijnsorganisaties bijvoorbeeld expertise en competenties in signaleren, hulpverlening en verbinden van mensen.

#### **6. Uitvoering**

Voor dit experiment zijn drie wijken geselecteerd die gefaseerd in de tijd aan het project zullen deelnemen: Parkwijk, Slachthuisbuurt en het centrum van Haarlem. De start staat gepland in het vroege voorjaar van 2010. Naar verwachting zal medio 2010 een eerste versie van de virtuele marktplaats worden opgeleverd.

Het project kent de volgende onderdelen:

- ontwikkeling marktplaats hulp bij het huishouden
- inbreng bewoners en zorgvrager
- inbreng professionele partners in zorg, wonen, welzijn
- inrichten organisatorische setting
- communicatie
- monitoring en evaluatie

De resultaten van het experiment in deze drie wijken zijn van belang voor het vervolg op het experiment. Een belangrijke kanttekening is dat uit vergelijkbare initiatieven blijkt dat een jaar onvoldoende is om de ontwikkelingen definitief te kunnen beoordelen. Wel lijkt het mogelijk om op basis van de evaluatie van resultaten na een jaar uitspraken over het vervolg in de drie wijken te kunnen doen en indien relevant ook aanbevelingen over de toepassing in andere Haarlemse wijken.

Over de voortgang van het project wordt binnen de reguliere planning en controlcyclus over de realisatie van het Programma Maatschappelijke ondersteuning gerapporteerd.

In de meerjarenbegroting was voor het experiment een bedrag van € 300.000 (2009) en een bedrag van € 200.000 (2010) opgenomen. Het totale bedrag van € 500.000 is destijds gedekt uit de reserve Wmo-innovatie, die bij de jaarrekening 2008 is gevormd. In 2009 waren de lasten van voorbereiding en inhoudelijke begeleiding circa € 100.000.

Het feit dat de totale geraamde uitgaven € 175.000 hoger zijn dan bij de vorming van het budget werd begroot, hangt samen met het feit dat in het huidige voorstel gekozen wordt voor het inzetten van een sociaal makelaar. Op basis van het voorbereidend onderzoek is geconstateerd dat de kans van slagen aanmerkelijk wordt vergroot met het inrichten van het fysieke onderdeel van het experiment en de inzet van sociaal makelaars. Naar verwachting zullen zij, zeker in de beginfase een essentiële rol vervullen in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Deze functie van sociaal makelaar wordt op tijdelijke basis ingevuld. Afhankelijk van het resultaat van het experiment wordt bezien op welke wijze structurele inpassing van deze *taak* bij welzijns- en zorgorganisaties kan plaatsvinden. Een ander element dat bijgedragen heeft aan de hogere kosten is de keuze om het experiment in drie wijken uit te voeren.

Zoals hierboven is vermeld komen in 2009 de werkelijke lasten van voorbereiding en inhoudelijke begeleiding uit op een bedrag van circa € 100.000. In 2009 blijft derhalve een bedrag van € 200.000 niet besteed. Conform eerdere besluitvorming zal bij de jaarrekening 2009 dit bedrag toegevoegd worden aan de reserve Wmo-innovatie. Tezamen met het bedrag dat reeds in de begroting 2010 beschikbaar is van € 200.000, worden de aanvullend benodigde middelen van € 175.000 onttrokken aan de Wmo-reserve conform het raadsvoorstel omtrent uitvoering van de motie ‘Wie wat bewaart heeft iets’ Reg.nummer: 2009/232091.

## **7. Bijlagen**

Bijlage 1: Wmo experiment: “Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten, projectdefinitie en plan van aanpak”

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester





# Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur: mevr. D. Sillé
Telefoon 5113074 E-mail: dsille@haarlem.nl
DV/BB Reg.nr. 2009/245250
Te kopiëren: bijlage 1
B & W-vergadering van 12 januari 2010

## Onderwerp

Wmo experiment: Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten

## DOEL: Besluiten

In 2008 is het Wmo-beleidsplan “Ontmoeten, verbinden, meedoen” vastgesteld (reg.nr.2008/159348). Met de wijk als aangrijpingspunt zijn in het Wmo-beleidsplan een aantal projecten geformuleerd die vernieuwing voor het aangaan van sociale verbanden mogelijk moeten maken. Eén van deze projecten, is het versterken van de civil society en de vernieuwing van het aanbieden van hulp bij het huishouden. De uitgewerkte projectdefinitie en het plan van aanpak voor het project zoals opgenomen in bijlage 1 wordt ter bespreking aan de Commissie Samenleving voorgelegd.

---

## B&W

1. Het college besluit n te stemmen met de projectdefinitie en plan van aanpak Wmo experiment: “Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten”.
2. Dit besluit heeft geen financiële consequenties. De € 575.000 die in 2010 benodigd is voor het experiment, wordt gedekt uit € 200.000 die in de begroting 2010 beschikbaar is in programma 3 product 03.02.01 en de € 200.000 die resteert van het budget uit 2009. De resterende € 175.000 wordt gedekt uit een onttrekking uit de Wmo-reserve (conform het raadsvoorstel omtrent de uitvoering van de motie ‘wie wat bewaart heeft iets’ reg.nummer 2009/232091).
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
4. Het besluit van het college wordt ter bespreking gestuurd aan de commissie Samenleving



# *Inhoud*

<i>Uitdaging</i> .....	10
<i>Aanleiding</i> .....	10
<i>Doelstelling</i> .....	11
<i>Beoogd resultaat</i> .....	11
<i>Afbakening</i> .....	14
<i>Randvoorwaarden</i> .....	14
<i>Experiment in drie wijken</i> .....	15
<i>Plan van aanpak</i> .....	16
<i>Effecten van het project en relatie met andere ontwikkelingen</i> .....	18
<i>Evaluatie</i> .....	18
<i>Financiën</i> .....	19
<i>Bijlage</i> .....	20

## Uitdaging

Het gemeentebestuur heeft zich de uitdaging gesteld om een toekomstbestendige vorm voor hulp bij het huishouden te ontwikkelen. Hierbij gaat het om burgers voorzieningen te bieden waardoor ze hun zelfredzaamheid waar mogelijk zelf vorm kunnen geven en actief blijven deelnemen aan de samenleving.

Haarlem streeft er naar burgers in hun eigen wijk zoveel mogelijk te laten ervaren dat ze deel uitmaken van een cultuur die gericht is op zelfredzaamheid. Mogelijkheden die individuen elkaar in hun eigen netwerk kunnen bieden komen dan voor het voetlicht. Als wenkend perspectief zien we wijkbewoners die elkaar ondersteunen vanuit de gedachte: "Iedereen heeft wel eens een vraag en iedereen heeft iets te bieden". Om dit te bereiken wil de gemeente samen met zorg- en welzijnsorganisaties en woningbouwcorporaties sterke sociale netwerken op buurtniveau stimuleren, waaraan individuen hun zelfredzaamheid voor een deel kunnen ontlenuen.

Er zijn ontwikkelingen die deze ambitieuze uitdaging noodzakelijk maken en tegelijkertijd zijn er ontwikkelingen die deze ambitie als toekomstperspectief mogelijk kunnen maken. Beide zijn van groot belang voor zowel de visievorming als de uitvoeringspraktijk van gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. Hieronder een korte schets van de belangrijkste ontwikkelingen.

- 'Grijs' zal meer en meer het straatbeeld gaan bepalen. Als gevolg daarvan zal het beroep op de zorg toenemen, terwijl de beroepsbevolking afneemt. We voorzien een druk op zorg- en welzijnsvoorzieningen die we niet eerder maakten.
- De toenemende individualisering van de samenleving is een feit waarmee we rekening moeten houden voor de toekomst. Traditionele sociale structuren waarin voor elkaar gezorgd wordt, bijvoorbeeld familieverbanden, zijn minder vanzelfsprekend. De cultuur van het dorp of de wijk als omgeving waarin naar elkaar omgekeken wordt brokkelt af. Tegelijkertijd verzinnen mensen andere vormen waarin betrokkenheid getoond wordt. Vrijwillige bijdragen aan zelfgekozen ideële doelen of activiteiten zijn een belangrijke levensvervulling voor ouderen die met pensioen zijn, maar ook voor jongeren en veertigplussers.

- De rol van de computer in de samenleving is de afgelopen jaren sterk veranderd. Digitalisering, informatie- en communicatietechnologie maken hoe langer hoe meer deel uit van de dagelijkse leefomgeving. Ook voor de gemeentelijke dienstverlening biedt dat nieuwe uitdagingen en kansen: nieuwe generaties burgers willen elektronisch zaken kunnen doen en bewegen zich moeiteloos in virtuele gemeenschappen.

De gemeente wil anticiperen op de toekomst door in te spelen op deze ontwikkelingen. Voor u ligt de beschrijving van een experiment, een van de projecten waarin we de gestelde uitdagingen aangaan met burgers en organisaties op het gebied welzijn, zorg en wonen. Dit doen we door te experimenteren en te leren hoe we burgers het beste kunnen ondersteunen bij zelfredzaam opereren in een leefbare wijk.

## Aanleiding

Over de Wmo-voorziening hulp bij het huishouden is de laatste jaren in alle gemeenten in Nederland veel te doen geweest. Voor gemeenten is het een uitdaging om de hulp zo te organiseren dat die aan de ene kant aansluit bij de behoeften van gebruikers en voldoet aan de kwaliteitseisen en aan de andere kant binnen de marges van een beschikbaar budget blijft.

Als startpunt voor de visieontwikkeling over dit onderwerp organiseerde het Haarlemse gemeentebestuur in 2008, voorafgaand aan de aanbesteding van de hulp bij het huishouden, een expertmeeting. Tijdens deze bijeenkomst gaven gebruikers van hulp en zorg aan dat zij, naast de hulp die ze nodig hebben om te kunnen functioneren, ook graag iets willen bieden. Zij willen niet alleen een beroep doen op de samenleving, maar ook een bijdrage leveren. Daarnaast hebben zij behoefte aan een benadering vanuit vertrouwen en behoefte aan hulp en zorg die beter afgestemd is op hun specifieke situatie.

Voor gebruikers van zorg is wederkerigheid dus van groot belang. Deze eyeopener is een belangrijk uitgangspunt voor de benadering die Haarlem kiest voor de komende jaren. Het betekent in ieder geval dat zorgvragers en inwoners een belangrijke rol krijgen bij de ontwikkeling van dit experiment.

## Doelstelling

Het Wmo-experiment kent twee doelstellingen: de eerste doelstelling is direct verbonden met de aanleiding en kan daarnaast beschouwd worden als een bijdrage aan de tweede doelstelling.

1. Met het experiment wil de gemeente stappen zetten in de richting van een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden. Hierbij valt te denken aan:
  - aansluiten bij de werkelijke behoeften van hulpvragers (ouderen, chronisch zieken, gehandicapten en mensen met een tijdelijke beperking);
  - gemakkelijk toegankelijke dienstverlening vanuit vertrouwen en met keuze in 'klantcontactkanalen' (digitaal, balie, telefoon);
  - mensen zo lang en zoveel mogelijk blijven aanspreken op datgene wat ze nog wel kunnen, namelijk op hun kracht en zelfredzaamheid;
  - ontwikkelen van een vanzelfsprekende cultuur van wederkerigheid bij bewoners en professionals;
  - ontwikkelen van een lerende houding van gemeentebesturen en zorgprofessionals en uitwisseling van kennis om te kunnen anticiperen op de toenemende druk op individuele voorzieningen.
2. Het experiment moet een bijdrage leveren aan leefbaarheid in Haarlemse wijken en het versterken van sociale verbanden. Het is gericht op bevordering van de zelfredzaamheid van burgers in de context van hun eigen (buurt)netwerk. We hebben een cultuur voor ogen waarin het niet draait om de problemen van individuele burgers maar waarin zowel professionals als bewoners problemen benaderen vanuit de mogelijkheden die een individu binnen het eigen netwerk heeft. Zelfredzaamheid en wederkerigheid zijn dan nauw met elkaar verbonden begrippen. De hoop is dat professionals deze benadering uitdragen en bewoners dat kunnen ervaren. Ontmoetingen tussen wijkbewoners, digitaal en/of live, zijn daarbij essentieel.

## Beoogd resultaat

Uit een verkenning, die dit jaar heeft plaatsgevonden, is gebleken dat bewoners en professionals verwachten dat een marktplaats voor zorgruil en buurtdiensten een bijdrage kan leveren aan het behalen van de doelstellingen. De beoogde marktplaats is enerzijds een innovatie op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening 'hulp bij het huishouden'. Aanvragers van huishoudelijke hulp krijgen op laagdrempelig niveau toegang tot verschillende vormen van hulp (zie afb. 1, pagina 12). Anderzijds kan de marktplaats een extra steuntje in de rug zijn voor zorgvragers én is het instrument beschikbaar voor alle jongere en oudere buurtbewoners die diensten met elkaar willen ruilen. Het gaat daarbij zeker niet alleen over zorg, maar juist ook over alle denkbare diensten die buurtbewoners met elkaar willen uitwisselen, één op één of in een meerhoeksruil.

Eind september 2009 hebben Haarlemse partners in zorg, welzijn en wonen tijdens een stadsgesprek op het Stadhuis laten weten dat zij dit initiatief een warm hart toedragen en ook willen bijdragen aan de verdere ontwikkeling hiervan. Op een bijeenkomst in december 2009 hebben 18 genodigde partners (zie bijlage) zich unaniem aan het experiment gecommitteerd. Zij gaven ook aan vanuit gezamenlijk belang en het perspectief van bewoners te willen bijdragen. Vanuit dit brede draagvlak in de stad kan er nu een start gemaakt worden met de concretisering en uitvoering van een marktplaats voor hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten.

Behalve uit een virtueel gedeelte bestaat deze marktplaats ook uit een fysiek gedeelte: beide onderdelen liggen in elkaars verlengde en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een fysiek onderdeel is nodig, omdat niet iedereen toegang heeft tot de noodzakelijke virtuele middelen.

## Virtuele marktplaats

De virtuele marktplaats wordt gerealiseerd met behulp van een **website**. Via deze website wordt het volgende geboden:

- toegang tot verschillende vormen van hulp bij het huishouden;
- mogelijkheid tot zelfindicatie van gemeentelijk gefinancierde hulp bij het huishouden;
- mogelijkheid om à la marktplaats.nl alle denkbare buurt-diensten en zorg te ruilen;
- uitnodiging tot virtuele ontmoeting (communitybuilding, chatten).

Op deze manier moeten bewoners laagdrempelig en snel toegang kunnen krijgen tot hulp bij het huishouden. Iedereen kan via deze weg zoeken naar huishoudelijke ondersteuning en heeft daarbij keuze uit verschillende typen aanbieders. Dat kan een (door de gemeente gecontracteerde) zorgaanbieder, een witte werkster of alfahulp, een scholier of student of een commercieel schoonmaakbedrijf zijn. Eventueel kan deze hulp ook via internet aangevraagd en afgestemd worden, bijvoorbeeld door buiten Haarlem wonende familieleden. Wie een indicatie krijgt, ontvangt een Persoonsgebonden budget(Pgb) of hulp in natura. De site wordt afgestemd op de vraag van cliënten en is gericht op de eigen wijk (zie afb. 2, pagina 6). Met verschillende zoekcriteria kan bijvoorbeeld gezocht worden naar een hulp die vlakbij woont, die beschikbaar is via zorg in natura of juist niet of die bijvoorbeeld op bepaalde tijdstippen nog beschikbaar is. Deze functionaliteit bestaat al en wordt bijvoorbeeld gebruikt door de commerciële bemiddelaar 'Regeltante' (zie afb.3, pagina 6).

Daarnaast wordt een marktplaats gecreëerd waar bewoners alle andere denkbare zorg en buurtdiensten met elkaar kunnen ruilen. Denk bijvoorbeeld aan boodschappen doen, de heg snoeien of helpen met taal, formulieren en administratie, maar ook aan meegaan naar het ziekenhuis of naar de kapper.

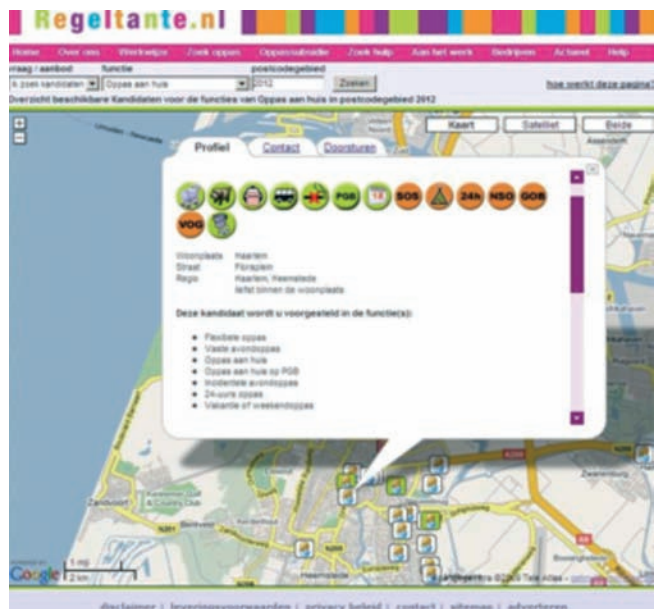
Op een vergelijkbare manier als marktplaats.nl worden aanbod en vraag gegenereerd, waardoor bewoners in de wijk zelf oplossingen voor problemen kunnen vinden. Daarnaast biedt de marktplaats mogelijkheden voor ontplooiing, een bijdrage in een re-integratietraject of om heel simpel iets (terug) doen voor de buurt of een buurtbewoner, echter zonder het principe 'voor wat, hoort wat' te hanteren.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



Afbeelding 3

De website:

- is laagdrempelig en uitnodigend;
  - is vraaggericht;
  - benadrukt zelfredzaamheid en wederkerigheid;
  - stimuleert actie;
  - is wijkgericht, dus van de buurt en voor de buurt;
  - wordt mogelijk gemaakt door alle samenwerkende organisaties op het gebied van zorg, welzijn en wonen die in de wijk actief zijn;
  - is mensgericht, ook als we niet kunnen helpen, zorgen we voor een warme overdracht naar een professional die dat wel kan;
  - laat zien wat de buurt te bieden heeft en maakt successen zichtbaar;
  - laat zien wie de maatschappelijke partners zijn, wat hun aanbod in de wijk is en wie hun contactpersoon is;
  - biedt de mogelijkheid tot direct contact tussen buurtbewoners (chatten).
- het vertrouwen winnen van bewoners, zodat zij hulp durven vragen en bijdragen willen leveren aan de zelfredzaamheid van anderen;
  - vraag en aanbod bij elkaar brengen en gevallen die buiten het bereik van de marktplaats vallen overdragen aan zorg- en welzijnsprofessionals. Een 'warme overdracht' van mens tot mens is de minimumoptie, het liefst wordt in samenspraak met de hulpvrager gezocht naar een oplossing waarbij ook een beroep op het netwerk in de buurt gedaan kan worden. Voorbeelden hiervan zijn het inschakelen van MEE en het organiseren van een 'Eigen kracht conferentie';
  - actief contact onderhouden met alle partijen die ook een bijdrage aan het experiment kunnen leveren: het netwerk van zorg- en welzijnsprofessionals in de buurt, woningbouwcorporaties, welzijnsorganisaties, wijkraden, kerk, moskee, speeltuinvereniging, zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties en de verschillende relevante balies, zoals het Loket Haarlem of de buurtservicepunten;
  - zorgen voor veiligheid van (kwetsbare) deelnemers.

### Fysieke marktplaats

De fysieke marktplaats is toegankelijk voor iedereen, waardoor een buurtbewoner die wat hulp kan gebruiken en digitaal niet actief is ook kan deelnemen. Bovendien bieden de fysieke onderdelen van het experiment extra impulsen en zijn ze uitnodigend, omdat ze de zichtbaarheid van de marktplaats vergroten en bewoners er zo op een vanzelfsprekende manier kennis mee kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld op de markt, in het buurthuis, op het schoolplein of in de wachtkamer van de huisarts.

Hierna volgt een toelichting op de verschillende onderdelen van de fysieke marktplaats: de sociaal makelaar en de ontmoetingsruimten en informatiebalies.

### Sociaal makelaar

Een sociaal makelaar<sup>1</sup> zal het gezicht van de marktplaats worden en de verbindende factor tussen mensen die diensten met elkaar willen ruilen. Hij of zij is promotor van het initiatief in de beginfase en nodigt mensen actief uit. Kort samengevat zal de sociaal makelaar de volgende taken krijgen:

- de marktplaats voor zorgruil en hulp bij het huishouden actief en op verschillende manieren onder de aandacht brengen bij buurtbewoners;

Een deel van de taken van de sociaal makelaar kan ook door andere professionals van genoemde partners vervuld worden. Alle professionals kunnen een bijdrage leveren aan het vergroten van de bekendheid bij bewoners: het doorgeven van ervaringen en het meermaals horen noemen van de mogelijkheid bevordert immers de bekendheid en het vertrouwen. Verder kan doorverwezen worden naar de sociaal makelaar of kunnen professionals direct iemand via de website helpen een eerste stap te zetten.

De taken van de sociaal makelaar kunnen daarnaast ondersteund of ingevuld worden door een team van stagiairs of vrijwilligers, waardoor het bereik groter wordt en meer tijd geïnvesteerd kan worden. Ook maatschappelijke stages kunnen bijdragen aan het experiment. In een tweede fase kan vervolgens onderzoek plaatsvinden naar de mogelijke rol van het bedrijfsleven.

### Backoffice

De maatschappelijke partners hebben aangegeven dat zij zowel voor het virtuele als voor het fysieke deel van de marktplaats een backoffice functie kunnen vervullen. Met beschikbare expertise en professionals met verschillende competenties kunnen ze de sociaal makelaars ondersteunen en een vangnet vormen voor hulpvragen die te complex of omvangrijk zijn en zodoende niet gematcht kunnen worden met een aanbod uit de buurt.

<sup>1</sup> In Nederland wordt de term sociaal makelaar voor verschillende functies en rollen gebruikt. De Haarlemse maatschappelijke partners zijn samen met de gemeente nog op zoek naar een passende naam voor de functie.

## Ontmoetingsruimten en informatiebalies in de wijk

Voor het experiment zijn per wijk een of meerdere ontmoetingsruimten beschikbaar, afhankelijk van de grootte van de wijk. Dit kunnen multifunctionele ruimten zijn, waar ook andere activiteiten plaatsvinden. Het zouden juist locaties moeten zijn waar mensen elkaar ook om andere redenen treffen, zoals een brede school. De Hamelink in de Slachthuisbuurt kan in dit verband beschouwd worden als een ideale ruimte met verschillende voorzieningen. Als uitvalsbasis voor het experiment wordt in iedere wijk bij voorkeur een ruimte gekozen die al bewezen kwaliteiten heeft op dit gebied. Hier kan ook de sociaal makelaar zijn of haar werkplek hebben en mensen informeren of begeleiden bij het formuleren van hun vraag en/of aanbod en het vinden van een geschikte match. De Haarlemse corporaties hebben aangegeven huisvesting ter beschikking te willen stellen.

Naast een centrale ruimte is het wenselijk dat de marktplaats ook op andere locaties in een tijdelijke of beperkte vorm aanwezig is. Dat kan bijvoorbeeld door een symbool of logo van het experiment op alle balies in de wijk te plaatsen. Te denken valt aan een kantoor van een woningcorporatie, een buurtservicepunt van het Loket Haarlem, maar ook de balie van een verzorgingstehuis of gezondheidscentrum. Zo moet op alle relevante plekken in de wijk bijvoorbeeld minimaal een folderdisplay en een poster beschikbaar zijn. Daarnaast kan, afhankelijk van de beschikbare inzet en mogelijkheden, bijvoorbeeld gedacht worden aan mondelinge informatie door een medewerker, een helpende hand om een vraag ter plekke op te lossen, een computerterminal die op de locatie geraadpleegd kan worden of wellicht een kunstwerk dat de marktplaats symboliseert.

## Puntensysteem

In verschillende buitenlandse voorbeelden van zorgruil-initiatieven en buurtdiensten wordt met een puntensysteem gewerkt. In de Japanse situatie bijvoorbeeld biedt een puntensysteem dat onderdeel uitmaakt van een landelijke koepel, aan gebruikers evidente voordelen. Zij kunnen verdiende punten ook schenken aan deelnemers in andere delen van het land. Zo kun je bijvoorbeeld een buurvrouw die zorg nodig heeft helpen en je verdiende punten schenken aan bijvoorbeeld je eigen ouders, die op hun beurt de punten kunnen gebruiken om zelfstandig te functioneren. Een Nederlands initiatief is enkele jaren geleden gestart met een puntensysteem en heeft dat na twee jaar weer afgeschaft omdat de punten te weinig toegevoegde waarde bleken te hebben in het project. Het Haar-

lemse experiment start zonder puntensysteem en beoogt bij succes van het experiment samenwerking te zoeken met verwante Nederlandse initiatieven en te onderzoeken of een landelijk puntensysteem voordelen voor gebruikers kan hebben.

## Afbakening

Twee afbakeningen zijn evident:

- De marktplaats ambieert een vergaande samenwerking tussen organisaties op het niveau van de wijk, maar niet om taken van bestaande organisaties over te nemen.
- De voorziening hulp bij het huishouden blijft ongewijzigd; cliënten houden hetzelfde recht op hulp. Er is ook geen bezuinigingsdoelstelling aan dit initiatief gekoppeld.

## Randvoorwaarden

### Veiligheid

Veiligheid van deelnemers is een belangrijke randvoorwaarde voor het goed functioneren van de marktplaats. In Nederland is in verwante initiatieven voldoende kennis beschikbaar. Zo kunnen bijvoorbeeld (huis)regels en preventieve maatregelen als randvoorwaarde dienen. Minstens even belangrijk is echter extra aandacht voor kwetsbare deelnemers, de alertheid van de sociaal makelaar en het opvangen van signalen door professionals en vrijwilligers. Uit onderzoek over veiligheid blijkt immers dat, naast gepaste maatregelen, aandacht voor zaken die mis kunnen gaan en een uitstekende communicatie een grote bijdrage aan veiligheid leveren. Dit betekent bijvoorbeeld dat betrokken partijen elkaar moeten informeren over zwakke signalen die ze oppikken, dat er daadwerkelijk geleerd wordt van gemaakte fouten en dat waar nodig direct actie wordt ondernomen.

### Buurtbewoner centraal

In dit experiment staat de buurtbewoner centraal. Het gaat er tenslotte om dat bewoners van het experiment gebruik willen maken en dat ze ervaren dat dit instrument bijdraagt aan zelfredzaamheid en de leefbaarheid in de buurt. Voor professionals kan de marktplaats een aanvulling betekenen op hun voorziening of dienst. Zij spelen in ieder geval een belangrijke rol in het faciliteren en introduceren van de marktplaats. In de ideale situatie werken verschillende professionals nauw samen



om zorg en welzijn op maat te organiseren vanuit de werkelijke vraag van een bewoner. Zij verzorgen dan waar nodig een 'warme overdracht' naar andere professionals en schakelen in toenemende mate ook het buurtnetwerk in.

Om de doelstelling te bereiken is gedragsverandering nodig. Dat is voor individuen lastig en voor groepen mensen (bewoners, maar ook professionals en ambtenaren) nog lastiger. Gedrag is hardnekkig, mensen stappen alleen over op een andere handswijze als het direct voordelen oplevert en dat gaat niet van het ene op het andere moment. Daar is tijd voor nodig en een aanpak die aan de ene kant op een aantrekkelijke manier alternatieven biedt en aan de ander kant een lange adem en veel herhaling.

Alternatieven op een aantrekkelijke manier aanbieden betekent in ieder geval aansluiten bij de vragen en de beleving van bewoners en hulpvragers. In het ontwikkeltraject vragen we bewoners en cliënten hulp bij het huishouden naar hun behoefte, hun ideeën en hun inbreng. Professionals uit de wijk zullen van meet af aan zoveel mogelijk bij deze dialoog worden betrokken. De aanpak wordt zo vanuit de wijk ontwikkeld en is straks 'invented here'.

### Communicatie en interactie

Om de beoogde veranderingen te bereiken zijn twee zaken van vitaal belang, namelijk communicatie en interactie tussen bewoners onderling en tussen bewoners en professionals.

Dit houdt in dat in de buurt verschillende gesprekken en bijeenkomsten georganiseerd worden met wijkraden, groepen bewoners en cliënten hulp bij het huishouden. Tijdens deze gesprekken zou een begeleidingsgroep gevormd kunnen worden die bereid is om gedurende een aantal maanden intensief mee te denken, geluiden uit de buurt te vertolken en initiatieven uit te werken. Rondom de start van de marktplaats zijn er wederom bijeenkomsten met bewoners om de marktplaats onder de aandacht te brengen. Bewoners die al participeren, kunnen dan bijdragen als ambassadeur van de marktplaats.

Vanaf de start van de marktplaats zijn vasthoudendheid en veel herhaling in de communicatie van groot belang.

## Experiment in drie wijken

Voor het experiment zijn drie wijken geselecteerd. Twee wijken liggen in de Zomerzone in Haarlem-Oost: Parkwijk en Slachthuisbuurt. De derde wijk is het centrum van Haarlem, mogelijk inclusief de kleine wijken Vijfhoek en Heiliglanden/De Kamp.

Parkwijk bestaat uit 1445 woningen, waarvan circa 70% eigendom is van de corporaties. Het is een typische naoorlogse buurt. Het aantal eengezinswoningen bedraagt 29%. De overige woningen zijn grotendeels portieketagewoningen zonder lift. Het aantal bewoners is de afgelopen drie decennia meer gedaald dan in de rest van Haarlem: van 4.154 in 1971 naar 3.542 inwoners in 2008. Een daling van 14,7%. Het aandeel 65-plussers bedraagt 21,5% (gemiddeld in Haarlem: 15,3%). Ruim 30% van de huishoudens zijn eenpersoonshuishoudens. In Parkwijk is 38,2% van de bevolking van niet-westerse allochtone afkomst, tegen 13,5% gemiddeld in Haarlem. De lage sociaal-economische positie van de wijk komt naar voren in het percentage bijstandontvangers van 6,5% en het gemiddeld besteedbaar inkomen van € 11.200,-, afgezet tegen de Haarlemse gemiddelden van respectievelijk 2,5% en € 14.200,-. Bewoners waarderen de sociale samenhang in de wijk met een matig rapportcijfer 5,4 (Haarlem: 6,1) en relatief veel inwoners geven aan onvoldoende sociale contacten te hebben: 20%.

De Slachthuisbuurt bestaat uit 2850 woningen, waarvan 82,4% eigendom is van de corporaties. De woningdichtheid is met 44 woningen per hectare erg hoog. Het aandeel eengezinswoningen bedraagt 56,5%. Ook hier is het aantal bewoners in de afgelopen drie decennia meer gedaald dan in de rest van Haarlem: van 8.778 in 1971 naar 5.521 inwoners in 2008. Een daling van 37%. Vooral de jonge bevolking is weggetrokken, met als gevolg dat de bevolking is vergrijsd: het aandeel 65-plussers is 17,2%. Ruim 34% van de huishoudens zijn eenpersoonshuishoudens. In de Slachthuisbuurt is 21% van de bevolking van niet-westerse allochtone afkomst. Op sociaal-economisch terrein doet de Slachthuisbuurt het even slecht als Parkwijk: 6,2% van de beroepsbevolking ontvangt een bijstandsuitkering en het gemiddeld besteedbaar inkomen bedraagt € 11.200,-. De sociale samenhang wordt met een 5,6 iets beter dan in Parkwijk gewaardeerd, maar in de Slachthuisbuurt hebben evenveel bewoners te weinig sociale contacten: 20%.

Het centrum van Haarlem heeft een heel ander karakter. Het is een compact en redelijk overzichtelijk gebied, dat voor het grootste deel bestaat uit de historische binnenstad met een hoge dichtheid aan stedelijke voorzieningen en horeca. Het centrum (incl. de Stationsbuurt, de Vijfhoek en Heiliglanden/De Kamp) bevat 5.852 woningen, waarvan ruim de helft particulier bezit en 27% eengezinswoningen. In tegenstelling tot de wijken in de Zomerzone is het aantal inwoners in de afgelopen decennia gegroeid: van 9.650 in 1985 naar 10.323 inwoners in 2009. In het centrum wonen relatief weinig 65-plussers: 9,7% ten opzichte van 15,3% gemiddeld in Haarlem. Het aandeel eenpersoonshuishoudens is juist veel hoger (ruim 60%) dan in de wijken in de Zomerzone. In het centrum is 8,3% van de bevolking van niet-westerse allochtone afkomst, wat lager is dan het stedelijk gemiddelde. Gemiddeld genomen doet het centrum het op sociaaleconomisch terrein goed: slechts 2,5% van de beroepsbevolking ontvangt een bijstandsuitkering en het gemiddeld besteedbaar inkomen is € 17.200,-. Het aantal bewoners in het centrum dat vindt onvoldoende sociale contacten te hebben (17%), ligt duidelijk lager dan in de andere twee wijken. De waardering van de sociale samenhang in het centrum is iets hoger, maar nog wel onder het Haarlemse gemiddelde.

In de wijken in de Zomerzone ligt een duidelijke ontwikkelingsvraag die omschreven is in de aanvraag voor het preventiebudget<sup>2</sup>; in het centrum niet. Uitgangspunt voor het experiment was om naast een wijk met vragen op het gebied van sociale ontwikkeling ook een wijk te kiezen met andere kenmerken. De verwachting is dat we in de buurten in de Zomerzone en in de buurten in het centrum verschillende leerervaringen opdoen. Heel goed kijken naar ontwikkelingen zorgt voor voortschrijdend inzicht waarmee niet alleen het instrument marktplaats maar ook de ingezette beweging in de wijk bijgestuurd kan worden.

## *Plan van aanpak*

In het voorgaande is beschreven hoe een virtuele/fysieke marktplaats vorm kan krijgen. Het ontwikkelen van dit instrument is uitstekend als project te definiëren en af te bakenen in tijd en geld. Daarnaast is een aantal processen, waaronder de inbreng van bewoners en professionele partners, van cruciaal belang voor het slagen van de marktplaats en het bereiken van de gestelde doelen. Voor deze onderdelen is een strikte planning en afbakening lastiger.

In de aanpak wordt de ontwikkeling van de marktplaats als project gedefinieerd en komen daarnaast de bijdragen van bewoners en partners in de stad aan de orde. Professionele partners en bewoners zullen advies, ervaring en creatieve ideeën inbrengen bij het realiseren van de virtuele marktplaats en de fysieke onderdelen. De afhankelijkheid tussen de ontwikkeling van het instrument enerzijds en de processen die in de wijk op gang komen is groot. Inzichten en wensen van partners en bewoners zullen zoveel mogelijk meegenomen worden bij de ontwikkeling van de marktplaats.

In onderstaand schema wordt de ontwikkeling geschetst van de marktplaats en de verschillende andere processen. Per onderdeel wordt dit met betrokkenen verder uitgewerkt met concrete activiteiten. Dit zal een proces zijn van voortschrijdend inzicht. In onderstaande tekst volgt daarna een voorstel voor de ontwikkeling van het instrument marktplaats.

### *Fasering realisatie marktplaats en randvoorwaardelijke processen*

**ontwikkeling virtuele en fysieke marktplaats**

**inbreng bewoners en zorgvragers**

**inbreng maatschappelijke partners in zorg, welzijn en wonen**

**inrichten regierol gemeente**

**inrichten organisatorische setting**

**communicatie**

**monitoring en evaluatie**

Voor de eerste pilot zijn drie verschillende wijken geselecteerd. Dat betekent dat we te maken krijgen met drie bewonersgroepen die hun eigen accenten willen leggen. Bij de ontwikkeling van de marktplaats kan per wijk dus een deels verschillende invulling en tijdsplanning ontstaan.

<sup>2</sup> Nota "De Zomerzone als preventiewijk" (regnr. WZ/GM/2009/163856).

## Ontwikkeling virtuele marktplaats

Voor de ontwikkeling van het virtuele onderdeel van de marktplaats kunnen de volgende stappen worden gedefinieerd:

1. opstellen van een programma van eisen voor:
  - de website;
  - de toepassing voor zelfindicatie;
  - de identiteit van de marktplaats en in het verlengde daarvan
  - een communicatiestrategie.
2. selecteren van opdrachtnemers die in staat zijn producten te realiseren en opdrachten uitbesteden;
3. begeleiden van opdrachten en interactieve inbreng van bewoners en partners (bijv. mock up bouwen en verdere uitwerking met feedback toekomstige gebruikers);
4. beoordelen en testen van resultaten;
5. starten van het communicatieproces;
6. lanceren van de marktplaats.

## Ontwikkeling fysieke marktplaats

Voor het fysieke onderdeel van de marktplaats zijn de volgende voorbereidingen essentieel:

1. de keuze van de locaties en de mogelijkheden om gebruik te maken van verschillende bestaande balies in de wijk;
2. het gebruiksklaar maken van de locaties en de balies voorzien van een herkenbaar symbool dat verwijst naar marktplaats;
3. werving, selectie en opleiding van drie sociaal makelaars;
4. betrekken en informeren van balie medewerkers die willen bijdragen.

## Gefaseerde aanpak

In de Slachthuisbuurt zien we mogelijkheden om al in het vroege voorjaar van 2010 te starten in een bescheiden vorm met een sociaal makelaar en een prikbord waar vraag en aanbod kenbaar gemaakt kunnen worden. Deze aanzet kan in 4 tot 6 maanden verder uitgebouwd worden tot de beoogde virtuele en fysieke marktplaats. Deze planning is afgestemd op de uitgangssituatie in de Slachthuisbuurt. De andere wijken kunnen in principe meegenomen worden in dezelfde tijdsplanning. Waarschijnlijk hebben de twee andere wijken meer voorbereidingstijd nodig. Vanwege de couleur locale en specifieke wensen van bewoners en professionals kan bijvoorbeeld de ontwikkeling van de websites daar meer tijd in beslag nemen. Dit wordt uiteraard met opdrachtnemers afgesproken, evenals de (financiële) grenzen waarbinnen andere keuzes gemaakt kunnen worden. Het is ook denkbaar dat

de andere twee wijken profiteren van de inzichten en kinderziektes die zich mogelijk bij de eerste wijk aandienen, waardoor de tijdsplanning uiteindelijk niet ver uiteen zal lopen.

Voor de tijdsplanning is het belangrijk om te vermelden dat, zowel het hierboven beschreven virtuele gedeelte als het fysieke deel van het instrument marktplaats, in principe duidelijk afgebakend kunnen worden en in principe ook op korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Voor de processen die in de wijk met bewoners en organisaties plaatsvinden is dat minder goed mogelijk. Daar is het vooral van belang om flexibel mee te kunnen bewegen met initiatieven die in de wijk ontstaan en te kunnen anticiperen op gewenste of juist minder gewenste ontwikkelingen. Juist in deze processen waarin bewoners en professionals zich verbinden met de uitgangspunten en het instrument ligt de voorwaarde tot succes.

## Rolverdeling en inrichten organisatorische setting

Alle betrokken partijen leveren hun bijdrage aan het experiment. De gemeentelijke organisatie neemt de volgende taken op zich:

- coördinatie van de ontwikkeling van de marktplaats;
- coördinatie van de inbreng van alle partijen;
- faciliteren van samenwerking tussen verschillende partners in de wijk en de uitwisseling van kennis.

Daarnaast zorgen zowel professionele partners als bewoners voor draagvlak en inbedding, parallel aan de ontwikkeling van het instrument.

Mogelijke bijdragen van professionals zijn:

- inzet van kennis en ervaring voor de ontwikkeling van de marktplaats;
- vervullen van verschillende rollen in de backoffice van de marktplaats;
- inzichtelijk maken wie wat doet in de wijk op gebied van welzijn en zorg en per partner contactpersonen in de wijk benoemen die makkelijk door sociaal makelaar benaderd kunnen worden;
- (verkennen van mogelijkheden tot) het vervullen van een ambassadeursrol; hierbij valt te denken aan het voorbereiden van baliepersoneel, mogelijke deelname aan cursus/informatiebijeenkomst etc.

Communicatie is een belangrijke succesfactor voor het experiment. Denkbare bijdragen op dit gebied zijn:

- coördinatie door de afdeling communicatie van de gemeente;
- bijdragen van professionele partners;
- uitbesteden van ontwikkeling van identiteit en de communicatiestrategie.

Voor de organisatorische setting wordt samenwerking met de volgende partners voorzien:

- de gemeente;
- gesubsidieerde en semipublieke organisaties;
- vrijwilligersorganisaties;
- commerciële organisaties.

Op korte termijn moeten minimaal afspraken gemaakt worden over:

- het beheer van de website;
- de aansturing van de sociaal makelaars;
- het zorgen voor ontmoetingsruimten, balies, pc's en andere fysieke elementen.

## *Effecten van het project en de relatie tot andere ontwikkelingen*

Het instrument is primair gericht op het optimaliseren van de dienstverlening volgens de Wmo, de bevordering van zelfredzaamheid van individuen en de toename van de sociale cohesie. Daarnaast biedt het echter ook kansen op andere gebieden. Zo kan het bijvoorbeeld een bijdrage leveren aan re-integratietrajecten (vgl. bijvoorbeeld [www.WZSW.nl](http://www.WZSW.nl)) of kunnen minder grote problemen binnen de schuldhulpverlening via de marktplaats opgelost worden of misschien zelfs deels worden voorkomen. Voor de marktplaats is vrijwilligheid echter een belangrijk kenmerk. Als een bepaalde groep bewoners in een wijk, bijvoorbeeld werkzoekenden vanuit het perspectief van re-integratie, zich verplicht voelt tot deelname kan dat een afbreukrisico voor het experiment vormen. Het is belangrijk dat bewoners positieve associaties hebben met de marktplaats en het beschouwen als eigen. Dat betekent dat alleen intrinsiek gemotiveerde bijdragen van werkzoekenden welkom zijn. Daarnaast kan het experiment samenwerking bevorderen en het uitwisselen van kennis tussen Haarlemse organisaties op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Andere programma's en projecten die door de gemeente ge-coördineerd worden en verband houden met het experiment zijn:

- nieuwe Haarlemse welzijnsbeleid, zoals dat is verwoord in de nota 'Welzijnswerk klaar voor de toekomst';
- de preventieaanpak van de Zomerzone;
- Raad op Maat (loket Haarlem en Buurtservicepunten) en de Digitale Sociale Kaart.

Ook vanuit de partners zijn er verschillende raakvlakken met activiteiten en projecten, waaronder:

- Net-werk, met gerichte wijkaanpak vrijwilligers: 'Van (geen) wijken weten';
- projecten van Dock en Kontext in het kader van de preventieaanpak in de Zomerzone;
- diverse projecten door welzijnsorganisaties Haarlem Effect en SDO Haarlem Zuid West, bijvoorbeeld 'Buurtkamers' in wijken;
- Paswerk in de wijk;
- het initiatief van een zorgaanbieder om wijkgericht te willen werken;
- diverse projecten gericht op ouderen en buurtbewoners met problemen 'achter de voordeur' van corporaties.

## *Evaluatie*

Gedurende het eerste jaar van dit experiment zullen de ontwikkelingen op de voet gevolgd worden door de Wmo raad en een stuurgroep of raad van advies waarin verschillende maatschappelijke partners vertegenwoordigd zijn. Vanuit voortschrijdend inzicht zal het experiment waar nodig bijgestuurd worden. Concrete resultaten zoals het aantal bemiddelingen via de website of door de sociaal makelaar zullen worden bijgehouden evenals reacties van deelnemers. Ook zullen deelnemers in de loop van het jaar gevraagd worden naar hun ervaringen.

Daarnaast wordt er ruim een jaar na de start van het experiment (voorjaar/zomer 2011) geëvalueerd door bureau Onderzoek & Statistiek. Daarin wordt met behulp van een kwalitatief onderzoek de ervaring van maatschappelijke partners onderzocht evenals de bekendheid van de marktplaats bij bewoners en het vertrouwen dat zij erin stellen. Specifieker kan aan bewoners gevraagd worden of zij vinden dat de marktplaats bijdraagt aan een leefbaarder wijk of kan bijvoorbeeld met gebruikers worden onderzocht of de marktplaats bijdraagt aan hun zelfredzaamheid.

Een belangrijke kanttekening hierbij is dat uit vergelijkbare initiatieven blijkt dat een jaar onvoldoende is voor een definitieve beoordeling van resultaten. Wel lijkt het nuttig om na een jaar op basis van een evaluatie, uitspraken over het vervolg in de drie wijken te kunnen doen. Indien relevant kunnen dan ook aanbevelingen over de toepassing in andere Haarlemse wijken worden gedaan.

## *Financiën*

De gemeenteraad heeft voor 2010 een bedrag van € 575.000 beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het experiment. Deze middelen worden ingezet voor begeleiding van het experiment, voor het aanstellen van een aantal sociaal make-laars en voor ontwikkeling van de virtuele marktplaats. Daarnaast hebben partners in de stad toegezegd bijdragen te leveren aan het experiment. Dit zal vooral gebeuren door personele inzet en het beschikbaar stellen van faciliteiten. De gemeente start overleg met provincie en rijk over eventuele bijdragen.

## ***Bijlage:***

Maatschappelijke partners die willen bijdragen aan de ontwikkeling van de marktplaats:

- **Stichting Dock**
- **Stichting Haarlem Effect**
- **Stichting Stadsdeelorganisatie Haarlem Zuid-West**
- **Stichting Kontext**
- **Loket Haarlem**
- **Ymere**
- **Elan**
- **PréWonen**
- **Stichting Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland**
- **Stichting Vrijwilligerscentrale Haarlem**
- **Viva! Zorggroep**
- **Stichting SHDH**
- **Amstelring**
- **Tandem**
- **MEE**
- **Stichting Paswerk**
- **Stedelijke Adviesraad Multiculturele Stad**
- **Bibliotheek Haarlem**
- **Zorggroep Reinalda**

Colofon:  
Uitgave van de  
gemeente Haarlem,

Adres:  
Posibus 511  
2003 PB Haarlem

Dienstverlening en  
programmabureau Wmo

Vormgeving:  
Vormgeving en Drukwerk  
(Gemeente Haarlem)

Oplage:  
250 exemplaren

*Januari 2010*