

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. D. Sillé
Telefoon: 023-5114137 E-mail: dsille@haarlem.nl
DV/Wmo Reg.nr. 2011/292102
Te kopiëren: 1
B & W-vergadering van 27 september 2011

Onderwerp
Evaluatie BUUV

DOEL: Besluiten

Begin 2010 heeft het College de projectdefinitie en het plan van aanpak Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten (reg.nr. 2009/245250) vastgesteld.

In de projectdefinitie is destijds een evaluatie aangekondigd. De vaststelling van deze evaluatie ligt ter besluitvorming voor, alsmede het besluit om de continuering en verdere uitwerking van BUUV onder te brengen bij Hof. 2.0 en de vervolgfianciering binnen het programma te regelen. De evaluatie geeft eveneens invulling aan de afspraken zoals vastgesteld in de termijnagenda van de Raad (BBP 0423) en gaat in op de toezegging zorgruilpuntensysteem (BBP 0161).

B&W

1. Het College besluit de evaluatie van het project BUUV vast te stellen (bijlage A).
2. Het College besluit de continuering van het project BUUV in de drie pilotwijken vanaf nu verder te betrekken bij de uitwerking van Hof 2.0.
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 en ter informatie gestuurd aan de Wmo-raad.

Collegebesluit

Onderwerp: Evaluatie BUUV

Reg. Nummer: DV/Wmo/292102

1. Inleiding

Begin 2010 heeft het College de projectdefinitie en het plan van aanpak Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten (reg.nr. 2009/245250) vastgesteld. Als uitwerking hiervan is onder regie van de gemeente samen met bewoners, wijkraden en 18 Haarlemse maatschappelijke partners 'BUUV', de buurtmarktplaats opgezet. Op 3 november 2010 is BUUV officieel geopend in drie pilotwijken: de Slachthuisbuurt, Parkwijk-Zuiderpolder en het Centrum.

Door het actief stimuleren van zelfredzaamheid kan BUUV bijdragen aan een toekomstbestendige vorm voor hulp en ondersteuning dicht in de buurt. Met BUUV wordt een platform geboden in de buurt waarbij bewoners zelf hulp kunnen bieden of vragen en kan ook het eigen sociale netwerk van de buurtbewoners worden uitgebreid.

BUUV heeft een fysieke en digitale pijler. De fysieke pijler bestaat uit drie parttime sociaal makelaars. Zij begeleiden de bemiddeling tussen bewoners met vraag en aanbod en stimuleren deelname aan BUUV in de wijk. Zij zorgen ook voor verbinding met maatschappelijke partners zodat verwijzing over en weer soepel verloopt. Deze professionals werken vanuit of in nauwe samenwerking met de Haarlemse partners voor welzijn en maatschappelijk werk: DOCK, Haarlem Effect en Kontext. Er zijn BUUV punten op fysieke plekken in de wijk en er bestaat de mogelijkheid voor telefonisch contact. De digitale pijler van BUUV bestaat uit een internetsite waar buurtbewoners terecht kunnen met hun (hulp)vraag en aanbod.

In de projectdefinitie is destijds een evaluatie aangekondigd in de zomer van 2011, na een jaar uitvoering van het project. Deze is uitgevoerd en de resultaten zijn opgenomen in bijlage A. BUUV is gestart in november 2010. Het betreft dus een vervroegde evaluatie na 8 maanden uitvoering. Dit mede op verzoek van de Raad in verband met de mogelijkheid om BUUV na evaluatie mee te kunnen nemen in de uitwerking van Hof 2.0.

De evaluatie geeft eveneens invulling aan de afspraken zoals vastgelegd in de termijngenda van de Raad (BBP 0423) en gaat in op de toezegging over het zorgruilpuntensysteem (BBP 0161).

2. Besluitpunten College

1. Het College besluit de evaluatie van het project BUUV vast te stellen (bijlage A).
2. Het College besluit de continuering van het project BUUV in de drie pilotwijken vanaf nu verder te betrekken bij de uitwerking van Hof 2.0.
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 en ter informatie gestuurd aan de Wmo-raad.

3. Beoogd resultaat

Met dit voorstel beoogt het College inzicht te geven in de behaalde resultaten en inzichten van het project BUUV en bijbehorende belangrijkste ambitie: een benadering voor hulp en zorg te ontwikkelen die uitgaat van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burgers. Daarnaast wil het College deze inzichten gebruiken voor de verdere uitwerking van BUUV en deze betrekken bij de uitwerking van Hof 2.0.

4. Argumenten

2.1 De eerste resultaten van BUUV laten een positief beeld zien dat bijdraagt aan de geformuleerde ambitie van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid

In juli 2011 waren er bijna achthonderd deelnemers actief in Haarlem bij BUUV. De verwachting is dat eind 2011 er sprake zal zijn van 1100. Tot en met juli was er sprake van 634 matches tussen een hulpvraag en aanbod. Tot nu toe wijzen signalen erop dat BUUV een grote bijdrage levert aan de sociale cohesie in een buurt en verhoging van de zelfredzaamheid. BUUV biedt een platform waar mensen zich kunnen melden met hun vraag en zelfstandig of met begeleiding van een sociaal makelaar, oplossingen in het eigen of buurtnetwerk kunnen vinden. Ook voor burgers die te maken hebben met tijdelijk regieverlies en waar professionele hulp of begeleiding (tijdelijk) nodig is, kan via BUUV aanvullende hulp van een buurtgenoot gevonden worden, naast of na afloop van het professionele traject. Er is een groeiend netwerk van professionals in zorg, welzijn en wonen waarmee samengewerkt wordt. Uit de ervaringen blijkt dat de deelnemers BUUV over het algemeen als zeer positief ervaren. Ze komen meer in contact met anderen of vinden het prettig om anderen te helpen. Hulpvragers ontvangen op een prettige manier praktische hulp, waar geen kosten aan verbonden zijn en zonder verplichtingen.

2.2. Buuv past binnen de uitwerking van Hof 2.0

Hof 2.0 beoogt samen met de stad een nieuw betaalbaar systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering te ontwerpen op basis van eigen kracht en behoeften van burgers. Het uitgangspunt is dat burgers door een goede basisinfrastructuur minder beroep hoeven te doen op (duurdere) maatwerkoplossingen en individuele voorzieningen. Bovendien dragen burgers in een goed functionerende basisinfrastructuur zelf bij aan het oplossen van problemen (van medeburgers). In Hof 2.0 is voorzien in een basisinfrastructuur voor zelfredzaamheid in een wijk of stadsdeel per januari 2013. BUUV is hierin als één van de instrumenten gedefinieerd. Mede op basis van de eerste resultaten in 3 wijken lijkt een platform van vraag en aanbod in de gehele stad een belangrijk instrument ter bevordering van deze zelfredzaamheid. Een voorstel voor de continuering van BUUV in de 3 wijken en de verdere uitrol in de stad zal samen met de partners verder worden uitgewerkt binnen het programma Hof 2.0.

2.3 BUUV is een platform, gecreëerd in samenwerking met een groot aantal maatschappelijke organisaties.

In 2010 is een convenant afgesloten met 18 maatschappelijke partners. Zij hebben in de afgelopen periode verschillende bijdragen geleverd aan de ontwikkeling en uitvoering van BUUV. BUUV valt of staat met deze samenwerking. De partnerorganisaties en bewoners dragen bij aan kennis en ervaring voor de ontwikkeling van de marktplaats. Met een aantal convenantpartners wordt tot nu toe minder intensief samengewerkt, dat kan verder worden uitgebouwd. Aan de andere kant wordt BUUV benaderd door nieuwe

partners als het RIBW, Roads en Brijder. Zij zien in BUUV mogelijkheden voor hun cliënten.

2.4 Andere gemeenten tonen belangstelling voor BUUV en willen mogelijk een bijdrage gaan leveren aan de verdere uitwerking van BUUV.

Vanuit diverse gemeenten, corporaties en welzijnsinstellingen in ons land is belangstelling getoond voor het concept BUUV. Mogelijkheden voor exploitatie van het instrument BUUV worden op dit moment verkend mede in samenhang met het instrument de EigenKrachtwijzer van de gemeente Almere. Deze mogelijkheden zullen mee worden genomen bij de uitwerking van BUUV binnen Hof 2.0.

5. Kanttekeningen

2.1 Voor continuering en uitbreiding naar meer wijken in de stad zijn voorsnog in 2012 onvoldoende middelen beschikbaar

Voor 2012 zijn voor uitbreiding naar de gehele stad voorsnog geen middelen beschikbaar, behoudens de gelden die zijn opgenomen in Hof 2.0 voor de uitwerking van de praktijkwerkplaatsen waar BUUV deel van uitmaakt. Voor de continuering van BUUV in de drie pilotwijken in de eerste maanden van 2012 stellen we in berap 2-2011 aan de Raad voor om het overschot van voor BUUV bestemde middelen voor 2011, zijnde € 54.000 te mogen inzetten voor continuering van BUUV. Voor definitieve continuering (inbedding en uitbreiding) vindt besluitvorming plaats in het voorjaar van 2012. De transitie in het sociale domein (de resultaten van de praktijkwerkplaatsen binnen Hof 2.0 en de taakdecentralisaties) maken een integrale afweging noodzakelijk.

6. Uitvoering

In het voorjaar 2012 worden binnen Hof 2.0 de eerste resultaten van de praktijkwerkplaats ondersteuning actieve burgers gepresenteerd met hierin opgenomen voorstellen voor de verdere uitwerking en continuering van BUUV, alsmede een financieringsplan.

7. Bijlagen

Bijlage A: Projectevaluatie BUUV

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

Bijlage A

“Hé, ben je weer aan het buuv’en?”¹

Een evaluatie van het project BUUV

¹In het Proveniershofje wordt het werkwoord buuv’en gebruikt als iemand een ander helpt.

Voorwoord

De gemeente Haarlem kijkt vooruit om ook op langere termijn de samenleving leefbaar te houden. Naar verwachting lopen we over ongeveer 10 jaar tegen de grenzen van de zorgcapaciteit aan in een samenleving die steeds verder individualiseert en digitaliseert. Wij blijven niet op onze handen zitten maar zoeken actief naar mogelijkheden om bij deze ontwikkelingen vernieuwende en passende antwoorden te vinden. Zo werkt de gemeente Haarlem onder de noemer 'Hof 2.0' aan een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning. Doelstelling is de maatschappelijke ondersteuning in Haarlem effectiever, toegankelijker, betaalbaar én dichter bij de mens te maken. Stimuleren dat mensen elkaar kunnen en willen helpen vanuit de overtuiging dat een sterke sociale cohesie bijdraagt aan een prettig leefklimaat.

Soms kan de hulp van een buurtgenoot de oplossing betekenen voor iemand met een vraag naar ondersteuning. Wat voor de één een kleine moeite is, kan voor een ander juist heel veel betekenen. Bijvoorbeeld als je buurman je naar het ziekenhuis wil brengen als je niemand hebt of er moeilijk naar toe kunt omdat je wat minder mobiel wordt. De bijdrage die burenhulp kan bieden aan een duurzame toekomst voor de maatschappelijke ondersteuning wil de gemeente samen met haar partners, maar vooral ook bewoners, stimuleren en faciliteren via BUUV. Wat mensen zelf doen, voor een ander doen of met hulp van een ander doen, vormt de basis. Zo blijft professionele hulp en ondersteuning beschikbaar voor die Haarlemmers die het niet zelf, of met hulp van hun omgeving, redden.

Zonder de inzet van bewoners, die van meet af aan betrokken waren en nog steeds bijdragen aan de ontwikkeling van BUUV, was dit platform voor buurtgenoten niet gerealiseerd. Ik wil iedereen daarvoor bedanken.

Simpel gesteld is BUUV traditionele burenhulp in een moderne jas. Maar BUUV is nog veel meer, ik zou zeggen: burenhulp +. Het is namelijk ook een uitgebreid netwerk van bewoners, 18 maatschappelijke organisaties en de gemeente. Gezamenlijk leveren zij een bijdrage aan de sociale samenhang in de buurt. Een netwerk dat nieuwe innovaties in het sociaal domein beter mogelijk maakt.

BUUV is vooral een andere manier van denken én werken. Het geeft mensen de mogelijkheid iets te bieden of te doen voor hun omgeving en daar eigenwaarde en hulp uit de omgeving voor terug te krijgen. Een nieuwe benadering die, met name van partners met een traditie in het welzijnswerk en maatschappelijk werk, vraagt om je nek uit te durven steken. Ik wil Haarlem Effect, DOCK en Kontext dan ook bedanken dat zij met ons voorbij de eigen kaders en werkprocessen zijn gestapt en met volle inzet voor BUUV gaan.

Hetgeen wij met alle partners en betrokken bewoners bij BUUV voor ogen hebben is nog volop in ontwikkeling. Wij zijn kritisch naar elkaar en laten ons wederzijds inspireren. Wij kijken en leren van ervaringen van soortgelijke initiatieven in binnen- en buitenland. We zijn nog geen jaar geleden gestart in drie Haarlemse wijken en weten dat andere wijken en gemeenten zeer nieuwsgierig zijn. Dat zijn wij zelf ook.

Met deze tussentijdse evaluatie houden we ons de spiegel voor; hoe ver staat het met BUUV? Wat gaat er goed en wat heeft aandacht nodig? Is een goede BUUV inderdaad beter dan een verre overheid ...? Ik ben verwachtingsvol, vanuit geloof in het concept van BUUV. U ook?

Jack van der Hoek
wethouder Welzijn

Samenvatting evaluatie BUUV

BUUV is een dienstenmarktplaats die de gemeente Haarlem samen met achttien maatschappelijke partners in november 2010 is gestart én een benadering die door alle relevante professionals in zorg en welzijn kan worden uitgedragen. BUUV wil Haarlemmers stimuleren om elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen. De doelstelling van BUUV is tweeledig: enerzijds moet het bijdragen aan een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden, anderzijds moet het leiden tot meer zelfredzaamheid van burgers en meer sociale cohesie in de wijken. BUUV bestaat uit een digitale poot (www.buuv.nu) en een fysieke poot (spreekuren, prikboarden, telefoon, aanwezigheid in de wijk), beide gericht op het matchen van vraag en aanbod. In drie pilotwijken is een sociaal makelaar actief die het matchen van vraag en aanbod actief bevordert en matches tussen deelnemers monitort. De sociaal makelaars werken vanuit een BUUV team, dat ook kennisuitwisseling, communicatie en de website verzorgt. In deze rapportage worden de eerste resultaten en de werkwijze van acht maanden BUUV geëvalueerd. Gegevens van de website www.buuv.nu, een enquête over BUUV onder Haarlemmers (afstudeeronderzoek) en gesprekken met betrokkenen (professionals en buurtbewoners) dienden als bronnen voor deze evaluatie.

RESULTATEN

a) De cijfers

In juli 2011 waren er bijna achthonderd BUUV'en actief in Haarlem. Gezamenlijk hebben zij sinds de start op 3 november 2010 1.536 berichten geplaatst bij BUUV. Dit is zowel vraag als aanbod. Bij de start werd vooral aanbod geplaatst, inmiddels is het aantal vragers bijna gelijk aan het aantal aanbieders: 55 procent vraag, 45 procent aanbod. Bij gelijkblijvende inzet aan communicatie en bemiddeling, verwachten we dat de groei zich doorzet tot twaalfhonderd deelnemers aan het einde van 2011. De verhouding tussen mannelijke en vrouwelijke vrijwilligers wordt geschat op 40/60. In een steekproef van 118 respondenten bleek 60 procent ouder dan 45 jaar.

Tussen 3 november 2010 en 21 juli 2011 zijn er 634 matches gemaakt. Van 390 is vastgesteld dat ze ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Daarnaast waren er in juli nog ruim honderd matches in de maak. Het aantal gerealiseerde matches is in werkelijkheid groter wanneer herhaaldelijke vragen elke keer als nieuwe match beschouwd worden. Wanneer deelnemers op regelmatige basis samen naar het ziekenhuis gaan, wordt dit als eenmalige match aangemerkt, terwijl BUUV dan een terugkerende vraag bedient. Deze terugkerende matches zijn niet altijd bij BUUV bekend.

b) Sociale cohesie

Tot nu toe wijzen signalen erop dat BUUV een bijdrage kan leveren aan de sociale cohesie in een buurt. Via het gemeentelijke Omnibusonderzoek kunnen we vaststellen of de ontwikkeling van de sociale cohesie in de wijken waar BUUV actief is significant afwijkt van die in andere wijken. Het is maar de vraag of hier een duidelijk resultaat uitkomt en of hier niet andere factoren een rol spelen. Met het opnemen van een aantal specifieke vragen over BUUV in het Omnibusonderzoek kunnen resultaten mogelijk beter geduid worden. Daarnaast kan aanvullend kwalitatief onderzoek meer inzicht geven, maar dat geldt voor alle aspecten van BUUV.

c) Zelfredzaamheid

BUUV is een benadering die door alle relevante professionals kan worden uitgedragen en zo kan bijdragen aan een grotere zelfredzaamheid van burgers. We zijn nu nog ver van een situatie waarin deze methode vanzelfsprekend is en breed uitgedragen kan worden door professionals vanuit welzijn, maatschappelijk werk, maar ook vanuit corporaties, (patiënten-) belangenvereniging, vrijwilligersorganisaties en mantelzorgorganisaties.

d) Welbevinden deelnemers

Uit de eerste ervaringen blijkt dat deelnemers zich door BUUV prettiger voelen in hun woonomgeving. Ze komen meer in contact met anderen of vinden het prettig om anderen te helpen of zich in te leven in het isolement van de ander. De ervaringen worden het beste zichtbaar in de context van de persoonlijke situatie. We brengen dat in beeld met een film over de methodiek en ervaringen met BUUV (zie bijlage).

e) Veiligheid

In de huidige vorm en schaalgrootte is de veiligheid van deelnemers aan BUUV voldoende geborgd. Wanneer BUUV uitgebreid wordt naar een grotere schaal met relatief minder inzet van sociaal makelaars, moet een goede werkwijze voor afgesproken worden voor kwetsbare burgers (nabellen, persoonlijke contacten, registratie, kennisoverdracht, logboek, samenwerking).

f) Vraaguitval

BUUV is niet opgezet met de bedoeling om op korte termijn vraaguitval te realiseren. Er is ook niet gericht geworven naar deelnemers die hun hulp bij het huishouden liever door een buurtgenoot laten uitvoeren dan door de huidige betrokken professional. Wel zien we dat er hulpvragers zijn die net buiten de regels vallen en een helpende hand van een buurtgenoot via BUUV zeer waarderen. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen matches die leiden tot vraaguitval bij professionals en matches waarbij dat niet het geval is. Dit onderscheid is zinvol omdat het inzicht geeft in de behoeften van gebruikers en informatie biedt voor financieringsafspraken en de wijze waarop continuïteit en inbedding van BUUV het beste aangepakt kunnen worden. Het is niet wenselijk om op basis hiervan bepaalde hulpvragen uit te sluiten. We hebben ervaren dat het juist de kracht van BUUV is om niet te stigmatiseren en een optimistische omgeving te bieden waar hulp en zorg gevraagd en aangeboden kunnen worden. Juist door ontmoeting en sociale verbanden te stimuleren en te faciliteren, vinden mensen elkaar ook voor de zorg- en hulpvragen. BUUV blijkt ook verbinding tot stand te kunnen brengen tussen bewoners die veel te bieden hebben en meer kwetsbare bewoners.

e) Spin-offs

BUUV heeft tot nu toe een aantal onbedoelde positieve bijeffecten gehad. Zo zijn sommige eenmalige matches uitgegroeid tot duurzame relaties tussen burgers die elkaar na de BUUV-match vaker zien en helpen. Dit is pure winst, maar blijft buiten de resultaten van BUUV. Verder blijkt dat BUUV-acties omarmd en overgenomen worden door andere maatschappelijke organisaties en dat BUUV'en ook bereid zijn om buiten hun eigen wijk actief te zijn. Ook blijkt uit de eerste resultaten dat BUUV bijdraagt aan meer uitwisseling tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond.

EVALUATIE VAN DE WERKWIJZE

a) Benadering en professionele ondersteuning

BUUV is opgezet volgens de principes van 'Welzijn nieuwe stijl' van het ministerie van VWS. De sector heeft hierin een belangrijke rol in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Centraal staan kernkwaliteiten als 'mensen met elkaar in verbinding brengen', 'empoweren' en 'erop af gaan'. Dit landelijke kader sluit goed aan bij de doelstelling van de buurtmarktplaats BUUV: burgers ondersteunen om zelfredzaam te opereren in hun eigen omgeving.

BUUV neemt de acht bakens van 'Welzijn nieuwe stijl' als uitgangspunt:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct er op af;
4. formele en informele zorg is in optimale verhouding;

5. meer collectief dan individueel;
6. samenwerken met organisaties;
7. niet vrijblijvend maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional.

In de praktijk blijkt de aanpak te werken. BUUV weet een doelgroep te bereiken die leeft zonder persoonlijk netwerk, of soms zelfs in isolement. De manier waarop de sociaal makelaars hun rol invullen, wordt door bewoners gewaardeerd. Vooral het persoonlijke contact is van belang. Nu verloopt de helft van de matches nog met tussenkomst van een sociaal makelaar. Deelnemers kiezen dit zelf, maar vaak is tussenkomst van de sociaal makelaar ook wenselijk omdat niet alle deelnemers zelfstandig hun vraag kunnen formuleren.

b) Onderdelen BUUV

Website: Sinds de lancering van de website www.buuv.org op 3 november zijn er 5.660 unieke bezoekers geteld. Gemiddeld heeft de site 47 bezoekers per dag. Bezoekers brengen ongeveer zes minuten door op de site. Na acties in de buurt is er een duidelijke toename van het aantal bezoekers. In het gebruik van de site en het aantal nieuwe bezoekers zit een stijgende lijn. In juli is het sitebezoek met 24 procent toegenomen ten opzichte van juni.

Telefoon: Met name de oudere doelgroep gebruikt vaak de telefoon om een vraag of aanbod te plaatsen. Ook reageren ouderen vaak telefonisch op berichten die zij op prikboards hebben zien hangen. Gemiddeld genomen ontvangt BUUV tien telefoontjes per dag. Per maand komen er twintig nieuwe aanmeldingen bij via de telefoon. De telefoon heeft ook een andere functie: van de bellers heeft een groot aantal vooral behoefte aan contact. Bij gebrek aan een eigen sociaal netwerk gebruiken zij een 'kleine vraag' om even met iemand te spreken. De telefoon is ook een belangrijk communicatiemiddel voor de sociaal makelaars. Tijdens een telefoongesprek kunnen meerdere problemen zichtbaar worden, waar direct actie op wordt ondernomen.

Inloopsprekuren: Van alle inloopsprekuren springt die in het Reinaldahuis er echt bovenuit. Het Reinaldahuis heeft een wijkfunctie en trekt daardoor een grote en diverse groep mensen uit Haarlem- Oost en Schalkwijk. De ouderen uit de buurt komen er, maar ook bezoekers aan huisarts of bibliotheek. Veel mensen weten inmiddels dat de sociaal makelaar daar spreekuur houdt en plaatsen vraag of aanbod. Ter plekke worden ook matches gemaakt. Sinds kort is er ook een plek in het Polderhuis in de Zuiderpolder. Ook daar treft de sociaal makelaar steeds meer mensen.

Prikborden: Met name de prikboards in de Stadsbibliotheek en in De Schalm (centrum) worden goed gelezen en goed ingezet door gebruikers. De meeste kaartjes van vraag en aanbod komen via deze prikboards bij BUUV binnen. In Oost lopen de borden in het Reinaldahuis en de Hamelink het beste. Vaak komen reacties op kaartjes ook telefonisch binnen. Dit komt enerzijds doordat de gebruiker niet met eigen telefoonnummer op een kaartje wil en anderzijds doordat mensen die reageren graag nog wat meer informatie willen.

Activiteiten in de buurt: Laagdrempelig aanwezig zijn in de wijk is een belangrijk onderdeel van de werkwijze van BUUV. De sociaal makelaars zorgen ervoor dat ze daar zijn waar de actie is, waar mensen bij elkaar komen en aansluiting gevonden kan worden. Dit betekent dat BUUV aanwezig is bij acties en evenementen van derden, waar aandacht kan zijn voor BUUV. Ter plekke kan dan vraag en aanbod gegenereerd worden en kan gezocht worden naar BUUV'en die het leuk vinden om actief te worden in hun buurt of willen deelnemen aan activiteiten.

c) Communicatie

Bij BUUV is communicatie met (potentiële) deelnemers de olie van de benadering. Er is daarom samen met een extern bureau veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van een aansprekende huisstijl. De bewoners van het centrum zijn heel positief over deze keuze. Ze vinden dat BUUV er goed uitziet, met leuke kleuren en een goed logo. Een vraag voor BUUV is iets wat je “even over de heg roept” en het beeldmerk met de deurbel past hier goed bij. De huisstijl bevestigt de laagdrempeligheid van BUUV. Voor de website staat gebruikersgemak voorop. Bewoners uit alle pilotwijken vinden de site er goed uitzien en heel gebruikersvriendelijk. Nog steeds worden hiervoor achter de schermen verbeteringen aangebracht.

Persoonlijk contact is voor BUUV zeer belangrijk. Mensen moeten zich niet alleen aanmelden bij BUUV, maar zich ook BUUV voelen. Dat begint met het plaatsen van een vraag of een aanbod, eventueel gevolgd door contact met een sociaal makelaar. Daarnaast zijn ook andere communicatiemiddelen belangrijk. Voor BUUV en is er bijvoorbeeld een voordeursticker waarop te lezen staat: ‘Hier woont BUUV’. Herkenbaar voor andere mensen in de buurt. Ook de T-shirts met ‘Ik ben BUUV’ dragen veel mensen vol trots.

Vanaf het begin is aansluiting gezocht bij lokale initiatieven en is contact opgenomen met diverse organisaties die actief zijn binnen de wijken. Al voor de lancering zijn artikelen in wijkraadskranten en buurtkranten geplaatst. Dat gebeurt nog steeds. De bewoners van het centrum vinden dat BUUV meer in beeld moet zijn in de weekbladen, met een vaste kolom. Met name in Haarlem-Oost zijn ook de website en de papieren versie van de Wijkkrant Haarlem-Oost goede communicatiemiddelen. Elke maand is er een halve pagina met BUUV-informatie: nieuwsberichten, artikelen over matches, BUUV van de maand, waar kan je BUUV vinden. Er is ook een goede samenwerking met lokale omroep Haarlem 105. Zij zonden een korte film van de lancering van BUUV uit op hun lokale zender. Ook wordt er elke maand een bijzondere BUUV in het zonnetje gezet op de radio en wordt er aandacht besteed aan de activiteiten.

Bij alle acties worden actieve BUUVEN uitgenodigd om zelf over BUUV te vertellen. Zij weten wat het is om BUUV te worden en kunnen vertellen vanuit hun eigen ervaring. Tijdens buurtlunches en andere bijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld: heb jij nog gebouwd?

De komende tijd richt de communicatie zich op drie verschillende doelgroepen: de bewoners uit de pilotwijken, organisaties binnen Haarlem die nog geen partner van BUUV zijn en de bestaande partners. Daarvoor worden de volgende communicatiemiddelen gebruikt:

- een film waarin BUUVEN vertellen over hun ervaring en sociaal makelaars en partners spreken over de samenwerking (zie bijlage);
- een BUUV- spel dat gebruikt kan worden tijdens bewonersbijeenkomsten;
- een handzame folder speciaal gericht op medewerkers van organisaties, zoals bijvoorbeeld de thuiszorg;
- een nieuwsbrief van het BUUV-team.

In het centrum vinden bewoners dat de inzet van social media uitgebouwd kan worden. Dat is een aandachtspunt.

d) Samenwerking met partners, bewoners en vrijwilligers

BUUV werkt samen met onderstaande achttien maatschappelijke organisaties. Zij faciliteren de bemiddeling tussen vraag en aanbod door te fungeren als backoffice:

- DOCK
- Stichting Haarlem Effect
- Kontext
- Loket Haarlem
- Net-Werk Vrijwilligershulp
- Stichting Vrijwilligerscentrale Haarlem
- Zorggroep Reinalda
- Viva! Zorggroep
- Stichting SHDH
- Amstelring
- Tandem
- Stichting MEE
- Stichting Paswerk
- Stedelijke Adviesraad Multiculturele Stad
- Ymere
- Elan
- Pré Wonen
- Stadsbibliotheek Haarlem

Bij de ontwikkeling van BUUV stond de hulpvraag van bewoners centraal. Dit zorgde ervoor dat bewoners een belangrijke rol hebben gespeeld bij de opzet van het project. Er is sprake geweest van een co-creatie. Een denktank van bewoners in Haarlem Oost is van meet af aan betrokken geweest bij het uitwerken van de marktplaats. Later is een denktank in het centrum opgericht. Ook zijn andere bewoners via de WMO- raad, de klankbordgroep en de wijkraden van de pilotwijken op verschillende momenten in het proces betrokken.

Bewonersinitiatieven uit de wijken tonen ook belangstelling. Stichting de Toekomst ziet toekomst in BUUV en wil daar met de Marokkaanse gemeenschap in investeren. De Moskee is geïnteresseerd en wil samen met BUUV werken aan het bereiken van de achterban.

BUUV heeft bewoners nodig die structureel willen helpen vanuit het kantoor van BUUV, of bij activiteiten in de wijken. Deze vaste inzet is essentieel om BUUV ook op langere termijn succesvol te laten zijn. In de afgelopen maanden is een flink aantal vaste vrijwilligers betrokken geraakt bij BUUV. Soms hebben zij zichzelf gemeld, al dan niet via een oproep op de website van BUUV. In een aantal gevallen zijn ze aangehaakt via de netwerken van het welzijnswerk of de wijkraden.

e) Puntensysteem

BUUV is ontwikkeld vanuit een principe van overvloed: vanuit het idee dat bijna alle wijkbewoners iets te bieden hebben. In dit gedachtegoed kunnen veel vragen in de wijk opgelost worden via een aantrekkelijk en veilig dienstenruilsysteem, zonder dat daar punten aan verbonden worden. Dat is dan ook een bewuste keuze geweest bij de ontwikkeling van BUUV. Bewoners die bij de start betrokken waren, gaven aan dat zij geen behoefte hadden aan een puntensysteem.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	1
2. Doelstellingen en uitgangspunten	3
3. Resultaten en bevindingen	5
3.1 De feiten	5
3.2 Sociale cohesie	9
3.3 Zelfredzaamheid	10
3.4 Deelnemers	11
3.5 Veiligheid	13
3.6 Vraaguitval	14
3.7 Spin-offs	17
4. Evaluatie van de gekozen werkwijze	18
4.1 Werkwijze en professionele ondersteuning	19
4.2 Onderdelen BUUV	20
4.3 Activiteiten in de wijk	21
4.4 Communicatie	23
4.5 Samenwerking met partners	26
4.6 Samenwerking met bewoners	27
4.7 Inzet vrijwilligers	28
4.8 Puntensysteem	29
4.9 Fasering	30
5. Doorontwikkeling	32
5.1 Inbedding en eventuele uitbreiding	33
5.2 Randvoorwaarden uitbreiding.....	34
5.3 Aanbeveling toekomst	34
5.4 Landelijke belangstelling.....	35
6. Financiën	35

Bijlagen

1. Theoretisch kader BUUV-bemiddeling
2. Tabel methodische aspecten van Activiteiten
3. Film (<http://vimeo.com/29089683>)

1. INLEIDING

In een samenleving die verder vergrijsst en steeds individualistischer wordt, voorzien we een grote druk op zorg- en welzijnsvoorzieningen in Haarlem. Traditionele sociale structuren waarin mensen voor elkaar zorgen, zoals familie, worden minder vanzelfsprekend. De cultuur van de wijk als omgeving waarin naar elkaar omgekeken wordt, brokkelt af. Daar staat gelukkig tegenover dat mensen andere vormen verzinnen om hun sociale betrokkenheid te tonen. Vrijwillige bijdragen aan zelfgekozen ideële doelen of activiteiten zijn een belangrijke levensvervulling voor ouderen die met pensioen zijn, maar ook voor jongeren en veertigplussers. Hoe kan de gemeente deze vrijwillige sociale inzet verbinden aan het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners? Kunnen gebruikers van zorg niet alleen een beroep op de samenleving doen, maar ook een bijdrage leveren? Welke vooruitgang kan geboekt worden in sociale cohesie door netwerken op buurtniveau te stimuleren? Hoe kunnen ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie bijdragen aan het verder digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening? Welke samenwerkingsvorm zoekt de gemeente hierin met de zorg- en welzijnsorganisaties en woningcorporaties? En hoe kunnen bewoners hierbij betrokken worden? Al deze vragen stonden centraal bij de start van het project BUUV.

Een benadering voor hulp en zorg ontwikkelen die uitgaat van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van bewoners: dat is de belangrijkste ambitie van BUUV. Het project is een kiem geweest voor het programma Hof 2.0 ⁽²⁾.

In 2008 zijn we gestart met een bijeenkomst van verschillende experts en gebruikers van hulp en zorg. Deze laatste groep wilde niet alleen een beroep doen op de samenleving maar wilde ook een bijdrage leveren. Voor gebruikers van zorg is wederkerigheid dus van groot belang. Deze *eyeopener* is een belangrijk uitgangspunt. Daarnaast werd de behoefte van de hulpvrager als vertrekpunt geformuleerd, met extra aandacht voor huishoudelijke hulp.

Het jaar erna hebben we het maatschappelijk veld verkend en samen met partners BUUV verder ontwikkeld. Hierbij gebruikten we voorbeelden uit binnen- en buitenland als inspiratiebron. Na akkoord van de gemeenteraad startte de eerste pilot op 12 februari 2010. In deze kwartiermakersperiode ondertekenden achttien partners een convenant. Ze beloofden hiermee bij te dragen aan de verdere ontwikkeling en ondersteuning van BUUV. De feitelijke start van BUUV vond plaats op 3 november 2010.

BUUV heeft een fysieke en een virtuele poot. Een BUUV-team leidt het project en drie sociaal makelaars bemiddelen tussen vraag en aanbod. Ze stimuleren bewoners die nog niet actief zijn als vrijwilliger om af en toe iets voor een buurtgenoot te betekenen. De ontwikkelde werkwijze creëerde een laagdrempelige en positieve omgeving waarin alle Haarlemmers, kwetsbaar of juist niet, in de samenleving actief kunnen zijn. Zo werden vele deelnemers geworven. BUUV is meer dan een platform.

² Een nieuw systeem van maatschappelijke ondersteuning en activering, gebaseerd op de behoeften en mogelijkheden van Haarlemmers. Er zijn drie niveaus: een basisinfrastructuur voor iedere burger, maatwerk voor kwetsbare bewoners en een vangnet voor de meest kwetsbaren. Het uitgangspunt is dat bewoners door een goede basisinfrastructuur minder een beroep hoeven te doen op (duurdere) maatwerkoplossingen en individuele voorzieningen. Bovendien dragen bewoners in een goed functionerende basisinfrastructuur zelf bij aan het oplossen van problemen van medebewoners.

Met het project komt een mentaliteitsverandering in de stad op gang waarbij bewoners het vanzelfsprekender vinden om iets voor elkaar te doen.

BUUV is opgestart zonder bezuinigingstaakstelling. Inmiddels heeft het Haarlemse college het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners vanuit een bezuinigingsopgave tot speerpunt gemaakt. Dit wordt verder uitgewerkt in het programma Hof 2.0.

De ontwikkelde marktplaats voor zorgruil en buurtdiensten kan een stap vooruit zijn op weg naar meer toekomstbestendige vormen van dienstverlening.

BUUV is nog volop in ontwikkeling. De marktplaats bedient vooralsnog drie pilotwijken. De Slachthuisbuurt, Parkwijk – Zuiderpolder en het centrum van Haarlem.

Er is gekozen voor een vroege evaluatie, uitgevoerd na acht maanden werken, in plaats van de pilotperiode van een jaar. Deze vervroeging volgt uit:

- de groeiende informatiebehoefte vanuit de gemeenteraad;
- de behoefte aan bijsturing en betere inbedding bij de partners;
- de verkenningen die nodig zijn voor inhoudelijke aansluiting op Hof 2.0.

Het is van belang om in het achterhoofd te houden dat gedrags- en cultuurveranderingen langzaam gaan en niet altijd direct meetbaar zijn, of uit te drukken in kwantitatieve resultaten. Na acht maanden werken, willen we waken voor voorbarige, harde conclusies. De kwalitatieve resultaten die beschreven worden, zijn wel richtinggevend voor de te volgen koers vanaf nu en leiden tot aanbevelingen over bijsturing en eventuele uitbreiding van BUUV naar andere wijken.

2. DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

BUUV is opgezet met twee doelstellingen:

1) De gemeente ontwikkelt een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden,
door bijvoorbeeld:

- aan te sluiten bij de werkelijke behoeften van hulpvragers (ouderen, chronisch zieken, gehandicapten en mensen met een tijdelijke beperking);
- gemakkelijk toegankelijke dienstverlening te bieden vanuit vertrouwen met keuze in 'klantcontactkanalen' (digitaal, balie, telefoon);
- mensen zo lang en zoveel mogelijk te blijven aanspreken op datgene ze nog wel kunnen: op hun kracht en zelfredzaamheid;
- een vanzelfsprekende cultuur te ontwikkelen van wederkerigheid bij bewoners en professionals;
- een lerende houding te ontwikkelen van gemeentebambtenaren en zorgprofessionals en uitwisseling van kennis om te kunnen anticiperen op de toenemende druk op individuele voorzieningen.

2) BUUV levert een bijdrage aan leefbaarheid in Haarlemse wijken en versterkt sociale verbanden.

Het is gericht op bevordering van de zelfredzaamheid van bewoners in de context van het eigen (buurt-) netwerk. De gemeente heeft een cultuur voor ogen waarin het niet draait om de problemen van individuele bewoners, maar waarin zowel professionals als bewoners problemen benaderen vanuit de mogelijkheden die een individu binnen een eigen netwerk heeft. Zelfredzaamheid en wederkerigheid zijn dan nauw met elkaar verbonden begrippen. Het doel is dat professionals deze methode uitdragen zodat bewoners dat kunnen ervaren. Ontmoetingen tussen wijkbewoners, digitaal en/of in levende lijve, zijn daarbij essentieel.

De volgende uitgangspunten liggen aan BUUV ten grondslag:

- **uitgaan van de vraag van bewoners.**
Het serieus nemen van de vraag van bewoners en open staan voor 'de vraag achter de vraag';
- **uitgaan van eigen kracht en zelfredzaamheid.**
Het centraal stellen van de kracht van bewoners en hun mogelijkheden om in het eigen netwerk oplossingen te vinden voor problemen;
- **het principe van wederkerigheid.**
De bereidheid om iets (al dan niet in ruil) voor een buurtgenoot te doen;
- **gesloten beurs.**
Er is niet gekozen voor een puntensysteem, of 'voor wat, hoort wat'-principe (zie hoofdstuk 4.8 voor de motivering).

Een randvoorwaarde voor BUUV is **laagdrempeligheid**. Deelname moet eenvoudig en uitnodigend zijn, ook om tegemoet te komen aan de '**vraagverlegenheid**' van potentiële deelnemers. Het blijkt, ook uit wetenschappelijk onderzoek ⁽³⁾, niet eenvoudig om hulp te vragen. Dit geldt in ieder geval voor de huidige generatie ouderen.

³ Linders, L. (2010). De betekenis van nabijheid, een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. den Haag: Sdu

Voor een uitgebreide beschrijving van de doelstellingen en uitgangspunten verwijzen we naar de projectdefinitie ' Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten'.

3. RESULTATEN EN BEVINDINGEN

In dit hoofdstuk evalueren we het project BUUV op basis van cijfers, ervaringen en bevindingen. Dit doen we door de doelstellingen te toetsen en na te denken over een aantal relevante ontwikkelingen. In hoofdstuk 4 houden we de ontwikkelde werkwijze tegen het licht.

Onderstaande bronnen, onderzoeken en gesprekken dienden als basis voor de evaluatie:

- Getalsmatige gegevens via de website www.BUUV.nu en de daaraan gekoppelde databank (juli 2011);
- Afstudeeronderzoek Hbo-student (juni 2011): enquête over BUUV onder inwoners van Haarlem ten aanzien van bekendheid, gebruik en tevredenheid (met hulp van de afdeling Onderzoek en Statistiek);
- gesprekken met betrokken groepen en individuen:
 - bewonersdenktank Centrum (30 juni 2011),
 - bewonersdenktank Oost (28 juni en 31 augustus 2011),
 - professionals van partnerorganisaties (september 2011);
- bijeenkomst met medewerkers en directies van de partners (8 september 2011);
- logboek sociaal makelaars (januari - juli 2011);
- interne evaluatie BUUV-team (sociaal makelaars, communicatiemedewerker, projectleider - juni 2011).

Op dit moment zijn nog niet alle onderzoeksmogelijkheden volop benut. Zo is er geen onderzoek gedaan via de gebruikelijke gemeentelijke onderzoeken (Omnibus en Digipanel). Dat is in deze fase (looptijd en omvang - pilot in drie wijken) nog niet mogelijk of zinvol. Voorafgaand aan de start van BUUV hebben we met het gemeentelijke bureau Onderzoek en Statistiek gesproken over monitoring van het project. Dit heeft er onder andere toe geleid dat gegevens over het gebruik van de site en de activiteiten van de deelnemers worden bijgehouden. Daarnaast houden de sociaal makelaars een logboek bij.

3.1 DE CIJFERS

BUUV is zowel digitaal als fysiek beschikbaar in drie Haarlemse wijken: de Slachthuisbuurt, Parkwijk – Zuiderpolder en het centrum van Haarlem.

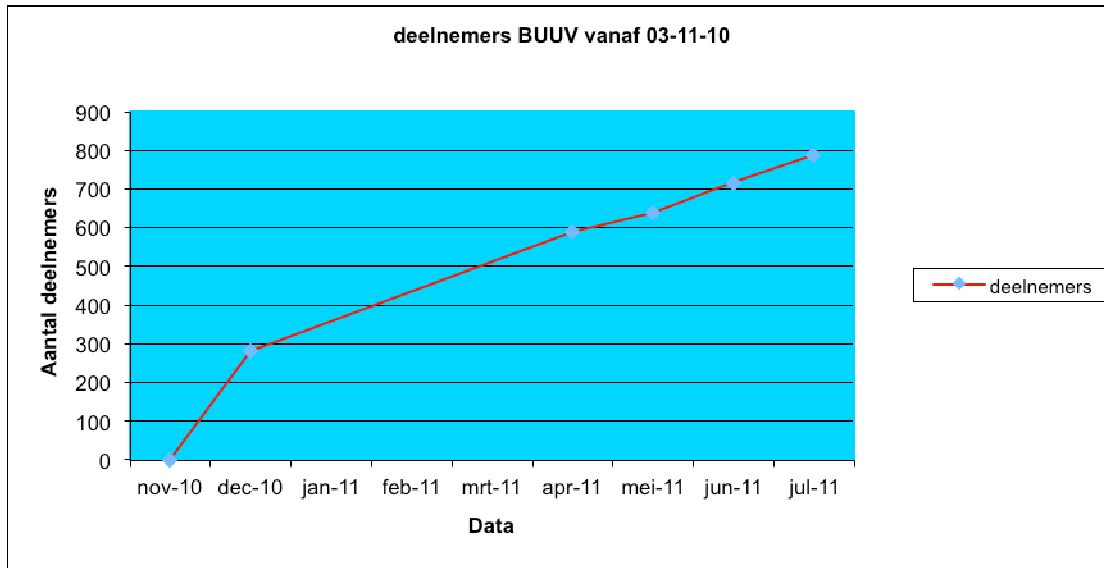
Er is een website en per wijk is een sociaal makelaar actief. Daarnaast is een BUUV-team op een centrale locatie actief voor projectleiding, kennisuitwisseling en algemene communicatie. Hieronder volgen de kwantitatieve resultaten in aantallen deelnemers en matches via BUUV (peildatum: 21 juli 2011).

Deelnemers en berichten

In juli 2011 zijn er bijna achthonderd BUUVEN actief. Gezamenlijk hebben zij sinds de start (3 november 2010) 1.536 berichten geplaatst bij BUUV. Dit is zowel vraag als aanbod.

Bij de start werd vooral veel aanbod geplaatst. Na een aantal maanden ligt het aantal vragers bijna gelijk aan het aantal aanbieders. Van alle berichten bestaat 55 procent uit vraag en 45 procent uit aanbod. Deelnemers kunnen aangeven of hun vraag of aanbod eenmalig of herhaaldelijk is.

Herhaaldelijke berichten blijven altijd zichtbaar, totdat de gebruiker anders aangeeft.



grafiek 1

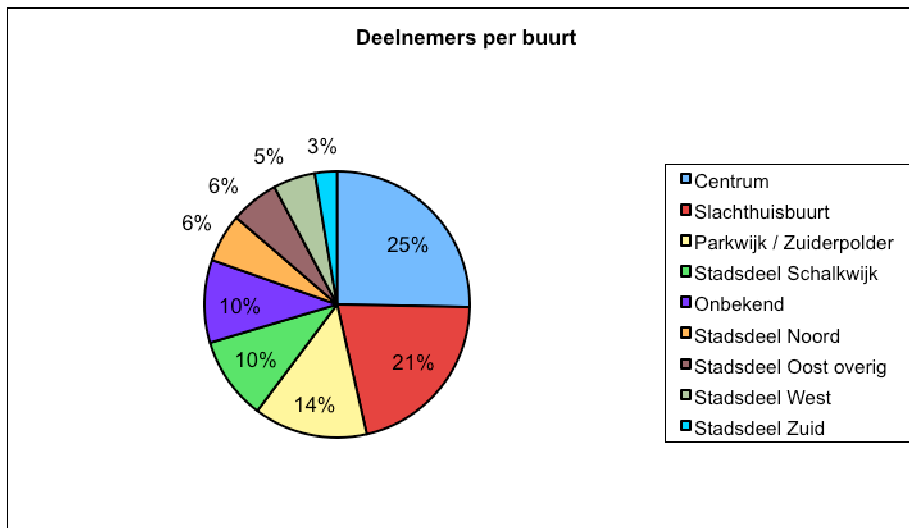
Bovenstaande grafiek geeft het aantal deelnemers in de afgelopen maanden weer. In december waren er zo'n driehonderd gebruikers. Begin mei is dit aantal gegroeid naar een kleine zeshonderd. Dat is een verdubbeling. Sinds april komen er gemiddeld zeventig deelnemers bij per maand. Bij gelijkblijvende inzet aan communicatie en bemiddeling, verwachten we dat deze groei zich voortzet. Dit zou kunnen resulteren in twaalfhonderd deelnemers aan het einde van het jaar. Partners geven aan dat het meer tijd kost voor BUUV echt geland is bij de doelgroep, maar ook bij de professionals zelf. Mensen zijn er nieuwsgierig naar, maar doen er soms maanden over om tot actie over te gaan en contact op te nemen met BUUV.

Type deelnemers

De database laat het niet toe om de geregistreerde deelnemers in te delen naar man/vrouw. Volgens een inschatting is 40 procent man en 60 procent vrouw. Traditioneel zijn veel vrouwen vrijwilliger, maar bij BUUV zien we ook veel mannen. Ook op leeftijd zijn geen specifieke uitspraken te doen. In een steekproef van 118 respondenten, bleek 60 procent ouder dan 45 jaar.

Deelnemers per buurt

Van alle deelnemers is 60 procent afkomstig uit de pilotwijken. Opmerkelijk is dat 30 procent deelneemt vanuit andere wijken. Van de resterende 10 procent is het onbekend in welke wijk zij wonen (deze deelnemers hebben dat niet opgegeven; handmatig kan dit wel achterhaald worden omdat alle adressen van deelnemers bekend zijn). Onderstaande grafiek geeft deze cijfers weer.

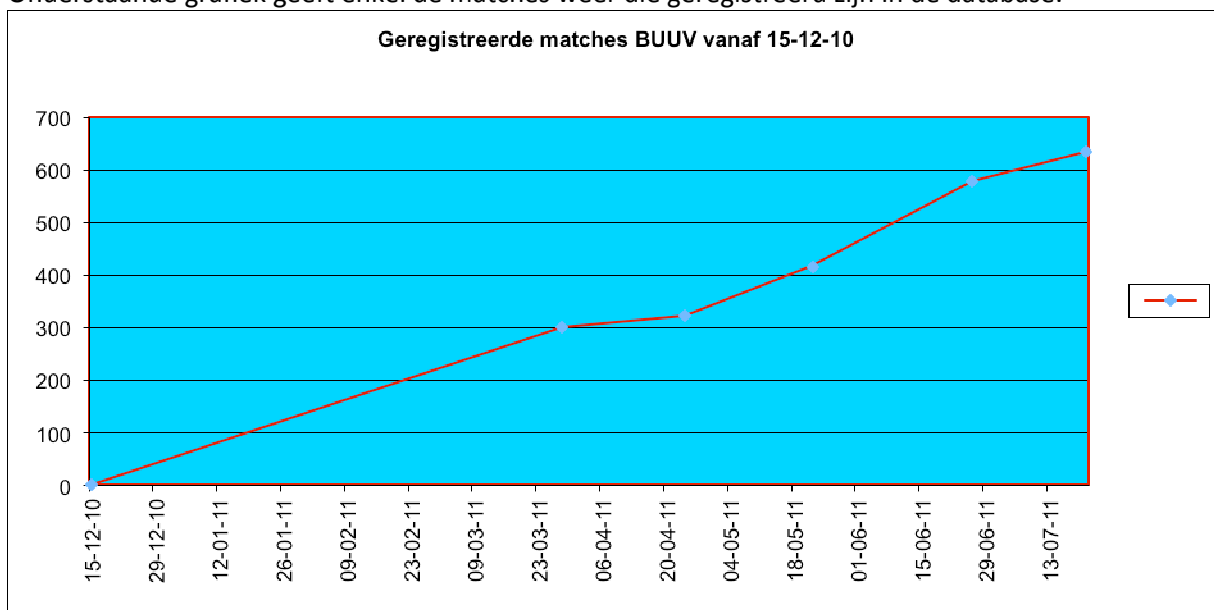


grafiek 2

Matches

In totaal zijn er 634 matches geweest. Daarvan zijn in ieder geval 390 matches tussen deelnemers gemaakt, die ook werkelijk uitgevoerd zijn. Daarnaast zijn nog ruim honderd matches in de maak (zowel zelfstandig door bewoners via de site als met begeleiding van de sociaal makelaars).

Onderstaande grafiek geeft enkel de matches weer die geregistreerd zijn in de database.



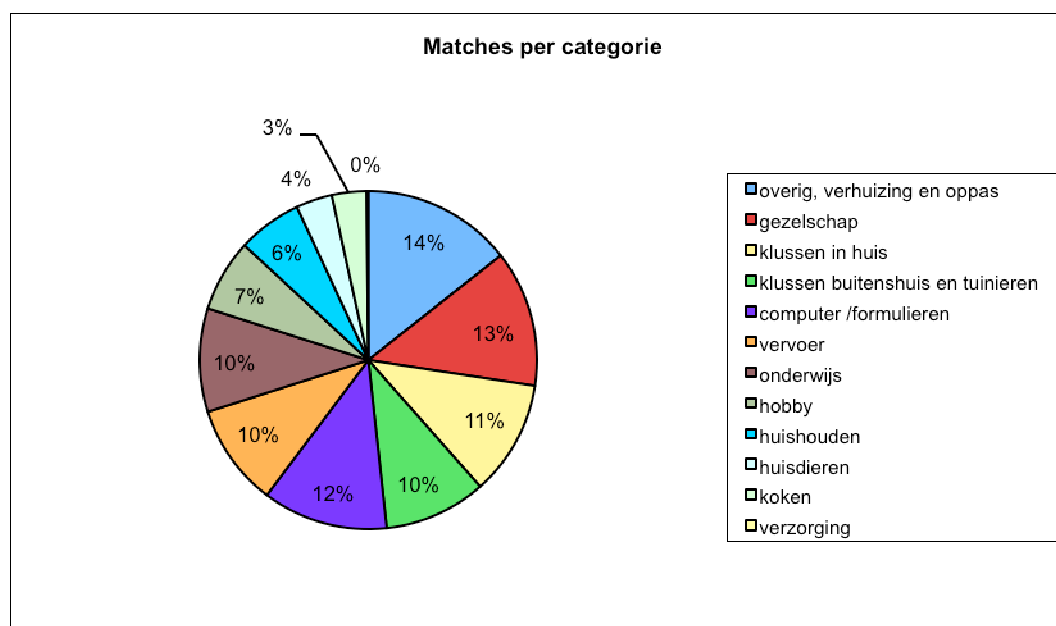
grafiek 3

In de periode voor 15 december 2010 hebben zestig matches plaatsgevonden, die ook werkelijk uitgevoerd zijn. Deze matches zijn handmatig geregistreerd. Met ingang van 15 december 2010 worden alle matches digitaal geregistreerd in de database. Het aantal gerealiseerde matches is in werkelijkheid groter wanneer herhaaldelijke vragen elke keer als nieuwe match beschouwd worden. Wanneer deelnemers op regelmatige basis samen naar het ziekenhuis gaan, wordt dit als eenmalige match aangemerkt, terwijl BUUV dan een terugkerende vraag bedient. Deze terugkerende matches zijn niet altijd bij BUUV bekend. Naast deze geregistreerde matches is er inmiddels ook een groep deelnemers die -na een eerste kennismaking via BUUV- onderling diverse diensten uitwisselt. Deze matches worden in nieuwe netwerken opgepakt en komen niet meer in beeld bij BUUV (zie ook hoofdstuk 3.7).

Uit het afstudeeronderzoek onder 118 willekeurige bewoners blijkt dat 23 mensen wel eens een vraag of aanbod bij BUUV hebben geplaatst. In twaalf gevallen leidde dat tot een match. Aan degenen die tot nu toe niet deelnamen aan BUUV, is gevraagd of ze een vraag of aanbod zouden willen plaatsen. Ruim een derde van deze groep antwoordt bevestigend. De overigen willen dat niet uit tijdgebrek, omdat ze geen behoefte voelen, of zich niet willen binden.

Soort vraag

Deelnemers kunnen bij het indienen van hun vraag of aanbod kiezen uit verschillende categorieën. Wanneer zij niet (kunnen) kiezen of wanneer het oppaswerk of om hulp bij een verhuizing gaat, vallen deze vragen onder de noemer 'overig'. Onderstaande grafiek geeft de geregistreerde matches per categorie aan.



grafiek 4

Site bezoekers

Sinds de lancering van de website op 3 november zijn er 5.660 unieke bezoekers (⁴) geteld. Gemiddeld heeft de site 47 bezoekers per dag. Bezoekers brengen ongeveer zes minuten door op de site. Na acties in de buurt is er een duidelijke toename. Na de schoonmaakactie in de Slachthuisbuurt brachten bezoekers gemiddeld tien minuten door op de website. Ook naar aanleiding van persberichten of twitterberichten zijn diverse uitschieters waar te nemen in bezoekersaantallen en de gemiddelde tijd die wordt doorgebracht op de site.

In het gebruik van de site en het aantal nieuwe bezoekers zit een stijgende lijn. In juli is het sitebezoek met 24 procent toegenomen ten opzichte van juni. Bezoekers zijn ook werkelijk geïnteresseerd in de site: er is een *bouncerate* van slechts 29 procent. Dat zijn bezoekers die alleen op de homepage kijken en de site daarna verlaten. Het merendeel kijkt verder en 'bladert' door de diverse berichten van vraag en aanbod op de site.

Wat vinden de bewoners?

De denktank van bewoners in het centrum zegt dat BUUV steeds bekender wordt, "je hoort uit andere wijken de vraag waarom zij niet mee mogen doen." Ook in Oost is BUUV geworteld en

⁴ Het aantal verschillende personen die tussen 3 november 2010 en 21 juli 2011 de site hebben bezocht. Gedeelde IP-adressen (worden vaak gebruikt door grote organisaties) en gedeelde computers zijn niet meegerekend.

overtreft vraag en aanbod de verwachting. In buurtcentrum De Hamelink kent vrijwel iedereen BUUV en velen hebben wel eens meegedaan of doen met regelmaat iets. In Parkwijk en Zuiderpolder is BUUV nog onvoldoende herkenbaar, volgens de denktank van bewoners. Zij zien verschillende kleine gemeenschappen in de wijk die beter moeten samenwerken.

Conclusie

Als de weergegeven aantallen indicatief zijn voor de vooruitzichten op langere termijn (gezien de korte periode waarin resultaten geregistreerd worden), zien we duidelijk een stijgende lijn in het aantal deelnemers en matches bij BUUV. We verwachten dat deze lijn zich doorzet. Hierbij moet wel worden aangemerkt dat er verschillende factoren van invloed kunnen zijn op deze aantallen, die enerzijds tot een stijging zullen leiden (door bijvoorbeeld meer algemene bekendheid van BUUV), of anderzijds tot een daling (het nieuwe is eraf).

3.2 SOCIALE COHESIE

Het afstudeeronderzoek toont aan dat het verbeteren van iemands sociale contacten (het vinden van gezelschap) een belangrijke reden is om deel te nemen aan BUUV. Veel deelnemers hebben ook door BUUV meer contacten in de buurt gekregen. Mensen die nu nog geen ervaring hebben met BUUV, zien dit als belangrijke reden om ooit mee te doen. Bijna alle deelnemers aan het onderzoek denken dat BUUV kan bijdragen aan een prettiger leefklimaat in de buurt.

De sociaal makelaars beschreven allerlei ervaringen rondom matches in hun logboek. Veel daarvan geven blijk van een verbeterd sociaal netwerk, ook intercultureel. Zo geven oudere bewoners via BUUV Nederlandse les aan nieuwe Nederlanders of hun kinderen. Omgekeerd bieden deelnemers die taalles krijgen tijd aan om te koken, boodschappen te doen en activiteiten te organiseren voor de buurt. Beide groepen maken zo kennis met elkaars cultuur. Ook vinden deelnemers elkaar 1-op-1, en helpen zij elkaar (soms eenzijdig) waar mogelijk. Soms zoeken deelnemers via BUUV contact omdat ze net in Haarlem zijn komen wonen.

De bewoners van de denktank in Oost zien in BUUV een netwerk, juist voor mensen die geen eigen persoonlijk netwerk hebben.

Tijdens de evaluatiebijeenkomst op 8 september spraken de partners zich positief uit over BUUV. Zij noemden BUUV een mooi initiatief en een belangrijke stimulans voor de sociale cohesie in een buurt. Daarbij gaven ze wel aan dat BUUV zich in de ene buurt makkelijker heeft kunnen ontwikkelen dan in de andere. Er moet een bepaalde behoefte aan sociale cohesie zijn en bereidheid van bewoners om er tijd in te stoppen. In de Slachthuisbuurt was veel beweging rond de realisatie van de Hamelink. In die context worden zulke initiatieven makkelijker omarmd.

Een directe, oorzakelijke relatie tussen BUUV en 'de leefbaarheid van wijken en het versterken van sociale verbanden' is moeilijk vast te stellen. De gemeente Haarlem meet zulke maatschappelijke effecten wel regelmatig, bijvoorbeeld aan de hand van de Omnibusenquête. Daarin zijn onder andere de volgende vragen opgenomen:

- de mate waarin mensen hun buurt prettig vinden om in te wonen;
- de mate waarin mensen zich medeverantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid van de buurt;
- de mate waarin mensen zich daadwerkelijk inzetten voor de buurt;
- de mate waarin mensen vinden dat ze voldoende sociale contacten hebben;
- reactie op de volgende stellingen:
 - de mensen in deze buurt kennen elkaar nauwelijks,
 - de mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om,
 - ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is,

- ik voel me thuis bij mensen die in deze buurt wonen;
- de mate waarin mensen contact hebben met andere buurtbewoners;
- de mate waarin mensen tevreden zijn over de bevolkingssamenstelling in de buurt;
- de mate waarin mensen actief zijn als vrijwilliger.

Veranderingen in de beantwoording van bovengenoemde vragen kunnen door veel verschillende factoren verklaard worden. Of een verandering door BUUV is veroorzaakt, is niet of nauwelijks vast te stellen. Duidelijke afwijkingen ten opzichte van eerdere jaren of ten opzichte van andere wijken kunnen wel aanleiding geven voor nader onderzoek. Op dit moment is het echter nog te vroeg voor dergelijke conclusies. De meest recente omnibusenquête is afgenomen op het moment dat BUUV net was gestart. Op z'n vroegst kan bij de volgende omnibusenquête, die begin 2012 verschijnt, gekeken worden of zich opvallende afwijkingen voordoen.

Conclusie

Tot nu toe wijzen signalen erop dat BUUV een bijdrage kan leveren aan de sociale cohesie in een buurt. Via de Omnibus kunnen we vaststellen of de ontwikkeling van de sociale cohesie in de wijken waar BUUV actief is significant afwijkt van die in andere wijken. Het is maar de vraag of hier een duidelijk resultaat uitkomt en of hier niet andere factoren een rol spelen. Met het opnemen van een aantal specifieke vragen over BUUV kunnen resultaten mogelijk beter geduid worden. Daarnaast kan aanvullend kwalitatief onderzoek meer inzicht geven, maar dat geldt voor alle aspecten van BUUV.

3.3 ZELFREDZAAMHEID

Een van de belangrijke principes is steeds opnieuw te vertrekken vanuit de vraag van bewoners en waar mogelijk de eigen kracht te versterken. Bewoners vinden zo oplossingen binnen hun eigen netwerk of een buurtsteunstructuur.

BUUV biedt een platform waar mensen zich kunnen melden met hun vraag en zelfstandig of met begeleiding van een sociaal makelaar, oplossingen in het eigen of buurtnetwerk kunnen vinden. Ook voor bewoners die te maken hebben met tijdelijk regieverlies en waar professionele hulp of begeleiding (tijdelijk) nodig is, kan via BUUV aanvullende hulp van een buurtgenoot gevonden worden, naast of na afloop van het professionele traject. De sociaal makelaars van BUUV stemmen af met professionele begeleiders van o.a. Kontext, Roads, het Loket en de Vrijwilligerscentrale. Er is een groeiend netwerk van professionals in zorg, welzijn en wonen waarmee samen gewerkt wordt.

BUUV kan zo een stadsbreed en herkenbaar onderdeel vormen in de ondersteuning van actieve bewoners. Meedoen in de samenleving kan door een buurtgenoot om hulp te vragen of door zelf een stadgenoot een dienst te bewijzen die het (tijdelijk) minder getroffen heeft. Met voldoende vertrouwen van deelnemers en Haarlemse bewoners en onderlinge samenwerking van maatschappelijke partners in de stad, krijgt zelfredzaamheid handen en voeten op een zichtbare en vanzelfsprekende manier.

Is gebleken dat BUUV een instrument is voor ondersteuning van actieve bewoners?

- BUUV is een zichtbaar platform voor bewoners (site, telefonische bereikbaarheid, spreekuren, BUUV-punten met prikborden, activiteiten in de wijk, ondersteuning door sociaal makelaars). Uit het afstudeeronderzoek blijkt dat een groot deel van de ondervraagden BUUV kent. BUUV geeft concrete mogelijkheden om de zelfredzaamheid te bevorderen met hulp van anderen;
- bewoners uit de Denktank van het centrum hebben ervaren dat mensen opbloeien door BUUV en beter hun weg in de samenleving weten te vinden;

- bewoners uit de Denktank in Oost vinden BUUV een uitkomst voor eenzame wijkbewoners. Juist mensen die geen eigen netwerk hebben, hebben baat bij BUUV;
- een trajectbegeleider bij een van de partnerorganisaties geeft aan dat BUUV mensen kan helpen om actief te worden. Zo doen mensen met een psychiatrische achtergrond succesvol via BUUV klusjes voor buurtbewoners. Indien nodig worden zij hier door de sociaal makelaars bij begeleid;
- ook de sociaal makelaars hebben ‘pareltjes’ ervaren. Mensen die na jaren op zichzelf leven weer duurzame contacten hebben en volop actief worden, anderen die er bewust voor kiezen om actief te BUUV-en om uit een nare periode te komen en weer anderen die gesterkt door BUUV weer in hun kracht gezet worden (asielzoekers, verstandelijk beperkten);
- maar het BUUV-team heeft ook schrijnende gevallen gesignaleerd. Bewoners die tussen wal en schip vallen vanwege regelgeving, onbekendheid met de mogelijkheden of pech. BUUV heeft doorverwezen naar professionele hulp indien dat mogelijk was, dan wel bewonershulp kunnen bieden;
- in ieder geval ontstaan voor cliënt en professional meer mogelijkheden tot hulp, waarbij ook zelfredzaamheid gestimuleerd wordt. De vanzelfsprekende verhouding tussen cliënt en professional (‘u vraagt, wij draaien’) wordt bij BUUV doorbroken en er ontstaat een nieuwe modus ‘ik kan het wel, ik kan het zelf en ik word serieus genomen met mijn vraag’. Soms blijkt zelfs het omzetten van een vraag in een aanbod een manier om iemands situatie te veranderen. Bijvoorbeeld een deelnemer die weinig perspectief in het leven zag, en met eenzaamheid kampte, heeft in plaats van gezelschap bij de koffie zelf een bijdrage geleverd in de wijk als gastvrouw. Ze heeft hiermee nieuwe contacten opgedaan en voelt zich weer meer gewaardeerd;
- partners geven aan dat er veel hulplokken zijn in Haarlem en BUUV komt daarbij. Het is nu voor bewoners onvoldoende duidelijk waar ze met welke vraag terecht kunnen.

Conclusie

BUUV is een methode die door alle relevante professionals kan worden uitgedragen en zo kan bijdragen aan een grotere zelfredzaamheid van bewoners. We zijn echter nog ver van een situatie waarin deze methode vanzelfsprekend is en breed uitgedragen kan worden door professionals vanuit welzijn, maatschappelijk werk, maar ook vanuit corporaties, (patiënten) belangenvereniging, vrijwilligersorganisaties en mantelzorgorganisaties.

3.4 DEELNEMERS

Deelnemers voelen zich op verschillende manieren geholpen door BUUV. Voor veel ouderen is het bieden van een luisterend oor of het samen verkennen van de wijze waarop hulp geboden kan worden al een goed resultaat. Een goed voorbeeld hiervan, is dat van een zieke vrouw die recht had op een nieuw bed via de AWBZ. Zij had geen helpende hand in haar netwerk om het oude bed te verwijderen en het nieuwe in elkaar te zetten. Deze vrouw ervoer ook onmacht omdat er niemand was om deze situatie samen met haar op te lossen. Naast de vraag voor de concrete klus (het bed), wordt dan ook hulp geboden door de lastige situatie te erkennen en samen naar oplossingen te zoeken.

Sociaal isolement

Bijna de helft van de mensen die zich bij BUUV melden, zo’n 40 tot 50 procent, kampt met een vorm van sociaal isolement of mist een persoonlijk netwerk. Een deel van deze mensen komt uit een geïsoleerde situatie of geeft openlijk toe niemand te hebben. Voor de groep die moeilijk mee komt in de samenleving en geen eigen netwerk heeft, is BUUV een uitkomst. Deze bewoners krijgen hulp en

gaan via BUUV nieuwe verbindingen met anderen in hun buurt aan en zetten zo ook de eerste stappen richting het verbeteren van hun zelfredzaamheid.

Wat ook voorkomt, is dat de gevraagde of aangeboden dienst min of meer bewust als ingang naar sociaal contact wordt gebruikt. Verder zien we dat mensen wel het onvermogen ervaren om iets in hun huishouden voor elkaar te krijgen, maar niet kunnen formuleren waar ze precies behoefte aan hebben. Ze geven met name de onmacht over de ervaren situatie aan. Mooi zijn de voorbeelden van deelnemers die dat eerder zelf hebben ervaren en nu anderen in zo'n geïsoleerde situatie willen bijstaan. Uit het logboek en de ervaringen van de sociaal makelaars blijkt ook dat deelnemers het fijn vinden om iets voor een ander of voor hun buurt te doen, juist ook als ze zelf met problemen kampen. Eén van de deelnemers zegt expliciet zich beter te voelen, na een moeilijke periode, door iets voor een ander te doen. Eén van de partners heeft ervaren hoe iemand door deelname aan BUUV uit een sociaal isolement kwam en - verrijkt met contacten - weer opbloeide in de buurt.

Welzijn

De andere helft van de deelnemers dient een vraag of aanbod in bij BUUV zonder achterliggende behoefte aan contact. De 'klus' is dan leidend. Het gaat om hulpvragen zoals vervoer, hulp in de huishouding of het vastzetten van een losgewaaid heg omdat de vrager het zelf vanwege een beperking of ouderdom niet (meer) kan.

Onder deze groep vallen ook de 'actieven'. Dit zijn buurtbewoners die iets voor anderen willen betekenen of op zoek zijn naar een zinvolle besteding van hun vrije tijd. De sociaal makelaar probeert deze bewoners persoonlijk te matchen om uit te zoeken of de aanbieder wat vaker iets voor die persoon wil doen. Verder melden mensen zich ook met vraag en aanbod dat anderszins concreet bijdraagt aan het welzijn van mensen, zoals de zorg voor een huisdier of het installeren van een printer. De sociaal makelaars merken dat deelnemers een positief zelfbeeld ontleen aan deelname aan BUUV. Dat gaat over serieus genomen worden, erbij willen horen en hun goede gevoel om iets voor een buurtgenoot te kunnen doen. Regelmatig tonen mensen bijvoorbeeld trots een krantenbericht van een actie of match waar ze bij betrokken zijn geweest.

Aandachtspunten

Er zijn ook een aantal aandachtspunten te noemen waar deelnemers aan BUUV op wijzen. In sommige gevallen reageren deelnemers niet als er aanbod is op een vraag. Bij navraag blijkt een vraag dan vaak al opgelost en wordt de vraag niet verwijderd. Dit kan voortkomen uit meerdere oorzaken. Schroom om een afspraak te maken of de vraag is niet meer actueel doordat mensen binnen het eigen netwerk van de deelnemer zelf in actie komen als ze horen dat er een hulpvraag is geplaatst bij BUUV. Bij een aantal deelnemers lijkt het niet te gaan om het oplossen van de hulpvraag (bijvoorbeeld een schilderij ophangen) maar om de aandacht die zij ontvangen van BUUV. Daarnaast merken de sociaal makelaars dat een digitale reactie vaak als vrijblijvend worden ervaren. Door deze ervaringen zijn sommige deelnemers minder of niet meer gemotiveerd om diensten aan te bieden. Actieve monitoring door sociaal makelaars is dan ook belangrijk om dit te signaleren en vervolgens actie te ondernemen. Ook vrijwilligers leveren aan deze taak een bijdrage.

Conclusie

Uit de ervaringen blijkt dat deelnemers BUUV over het algemeen als zeer positief ervaren. Ze komen meer in contact met anderen of vinden het prettig om anderen te helpen. Hulpvragers ontvangen op een prettige manier praktische hulp, waar geen kosten aan verbonden zijn en zonder directe verplichtingen. De ervaringen worden het beste zichtbaar in de context van de persoonlijke situatie. We brengen dat in beeld met een film over de werkwijze en ervaringen met BUUV (zie bijlage).

3.5 VEILIGHEID

Veiligheid is van meet af aan een belangrijk aandachtspunt van BUUV geweest. Bewoners, professionals en gemeenteraadsleden hebben dit direct aangegeven. Daarom is bij de ontwikkeling van het project een aantal zaken overwogen:

- haalbaarheid, een 100 procent sluitend systeem om onveilige situaties te voorkomen, is niet haalbaar;
- ervaringen elders, bij vergelijkbare projecten is er nauwelijks sprake geweest van incidenten;
- risico's gewone dienstverlening, ook bij reguliere inzet van bijvoorbeeld een loodgieter zijn er risico's voor klanten;
- laagdrempeligheid, een aantal veiligheidsmaatregelen, zoals bijvoorbeeld een bewijs van goed gedrag, werpt drempels op voor deelname.

In de praktijk ervaren we het volgende:

- de schaal waarop nu gewerkt wordt, maakt het tot nu toe mogelijk om een vinger aan de pols te houden. Gerealiseerde matches worden bijvoorbeeld nagebeld door vrijwilligers of waar nodig door sociaal makelaars. Dit is een middel om potentiële incidenten aan het licht te brengen;
- de werkwijze met persoonlijke contacten biedt sociale bescherming. Uit ervaring blijkt dat kwetsbare Haarlemmers, waaronder ouderen, zich niet via de website melden, maar telefonisch of op een spreekuur bij BUUV. Zo kunnen de sociaal makelaars alert zijn op aan wie ze gekoppeld worden. Als extra begeleiding nodig is, is de sociaal makelaar aanwezig bij een eerste match;
- alle deelnemers zijn geregistreerd bij BUUV en via de site worden geen telefoonnummers en adressen bekend gemaakt. Misbruik door kwaadwillende buurtbewoners wordt op deze manier voorkomen;
- er is continuïteit van medewerkers en sociaal makelaars delen hun kennis onderling. Zo gaat kennis over deelnemers niet verloren;
- informatie over personen die extra begeleiding vragen, wordt bijgehouden, als ook de ervaring met eventuele incidenten;
- de sociaal makelaars blijven alert en nieuwe deelnemers worden waar nodig geadviseerd;
- leden van de denktank en wijkraden zijn heel alert in het opvangen van signalen (geven bijvoorbeeld door als er in de buurt onveilige situaties zijn, die ook voor BUUV van invloed kunnen zijn);
- er is contact met de wijkagenten;
- het afstudeeronderzoek wijst uit dat het merendeel van de deelnemers BUUV als voldoende veilig ervaart.

Ook voor de partners is veiligheid een belangrijk onderwerp. Vooral bij kwetsbare bewoners is het van belang dat de veiligheid goed geborgd is. Door na te bellen, door registratie van de deelnemers aan BUUV maar ook door meer informatie mee te geven over personen die extra begeleiding nodig hebben. Het gaat dan om een warme overdracht door de professional die verwijst naar BUUV aan de sociaal makelaars. Daarnaast dragen bekendheid en vertrouwen over en weer tussen professionals en sociaal makelaars hieraan bij. Wanneer de veiligheid niet (meer) gegarandeerd is, bij groei van het project zonder dat de begeleidingscapaciteit op maat is, is het een belemmering om kwetsbare bewoners door te verwijzen naar BUUV.

Met mijn fiets sleutels handig tussen mijn wijs- en middelvinger in gemanoevreerd sta ik in de portiek van de flat waar mijn eerste BUUV woont. Als het erop aan komt is dit mijn sterkste wapen. Ik ben zenuwachtig. Ik ben een meisje van twintig en hij een man van, tja, ik weet eigenlijk niet eens hoe oud hij is. Hij heeft hulp nodig met zijn camera, ik heb het aangeboden. Toch nog even mama bellen om te laten weten dat ik er nu ben. De tocht met de lift naar de twaalfde etage duurt een eeuwigheid.

Hij staat al in de deuropening. Het is geen oude man. Ik had bedacht dat hij een oude man zou zijn. Hij oogt ook spontaan. Dat had ik niet verwacht. Enthousiast stelt hij zich voor. Eenmaal binnen krijg ik een glas sinas. 'Als er maar geen appel in zit', zeg ik, 'ik ben allergisch voor appels'. 'Voor alcohol, meen je dat nou?', hoor ik hem vragen. Het ijs is gebroken.

Mijn eerste BUUV-klant help ik met zijn camera. Hij heeft een nieuwe gekocht, snapt er niets van en heeft daar bovenop nog een spoedcursus computers nodig. Ik lach erom. In mijn wereld kom ik dit niet meer tegen: iemand die nog niet zo veel van computers weet. Ik leer de Buuv hoe hij mapjes moet aanmaken op zijn bureaublad, hoe hij vervolgens zijn foto's kopieert en plakt en hoe hij ze dan op een Dvd'tje zet. We hebben het gezellig. Omdat hij zo hoog woont heeft hij een prachtig uitzicht over de stad en zelfs Zandvoort. Ik leer hem fotograferen en filmen en die twee knopjes onderscheiden. Samen met mij leert hij ook de macro-knop op zijn camera kennen. Nu kan hij details fotograferen! We maken foto's van het uitzicht, de ramen van de flat aan de andere kant van de stad en van mij; gewoon om te oefenen.

Na twee uur verlaat ik zijn woning. Opgelucht dat ik nog steeds leef en ook voldaan: ik heb mijn angsten opzij gezet en iemand geholpen. Gratis en voor niets! Op naar de volgende keer.

Column van studente Journalistiek die ook voor BUUV actief is. Als iemand aangeeft vrees te hebben om iemand thuis te ontmoeten, bieden sociaal makelaars hulp aan. Bijvoorbeeld begeleiding tijdens eerste afspraak of eerste ontmoeting tijdens een inloop uur.

Conclusie

In de huidige vorm en schaalgrootte is de veiligheid van deelnemers voldoende geborgd. Wanneer BUUV uitgebreid wordt naar grotere schaal met relatief minder inzet van een sociaal makelaar dient hiervoor een goede werkwijze afgesproken te worden voor deelnemers (nabellen, persoonlijke contacten, registratie, kennisoverdracht, logboek, samenwerking).

3.6 VRAAGUITVAL

Er zijn drie soorten matches te onderscheiden bij BUUV: diensten die anders door professionele dienst- of hulpverlening opgepakt zouden worden en die leiden tot vraaguitval, diensten die vooral bijdragen aan het welzijn van mensen en zogenaamde 'luze vragen' die leiden tot een groter sociaal netwerk. Alleen in het eerste geval is er sprake van vraaguitval bij dienstverleners en professionele dienst- en hulpverleners.

Vervanging van professionele dienstverlening

In de context van afnemende financiële middelen is het gerechtvaardigd om de vraag te stellen of BUUV (door de diensten die bewoners elkaar onderling bieden) kan leiden tot vraaguitval bij professionele dienst- en hulpverleners. Dat betreft ook gedeeltelijke vervanging van professioneel aanbod (vanzelfsprekend vertrekkend vanuit eenduidige en professionele regie). Het gaat dan concreet om matches in dienstverlening die anders door betaalde professionals zouden worden opgepakt. Te denken valt aan:

- vervoer en/of begeleiding naar een arts of ziekenhuis;⁵
- hulp bij het huishouden;
- kleine klussen in en om het huis voor ouderen of bewoners met een beperking die er zelf niet toe in staat zijn;
- gezelschap voor mensen met (ernstige) eenzaamheidsproblemen;
- begeleiding in het traject van schuldhulpverlening (of bij preventie en nazorg);
- hulp bij het aanleren of verbeteren van de Nederlandse taal of bijv. het schrijven van brieven;
- begeleiding bij het vinden van een baan.

Van het totaal aantal geregistreerde matches (634) beslaat bijna de helft een vraag naar bovenstaande diensten. Sinds de kleine klussen niet meer uitgevoerd worden door Kontext, is er door de gemeente en Kontext doorverwezen naar BUUV. Als gevolg daarvan was er een duidelijke stijging bij BUUV te zien in de vraag naar diverse kleine klussen van mensen die daar zelf niet meer toe in staat zijn. We verwachten dat dit percentage verder stijgt nu BUUV beter bekend raakt in de wijken. Ook het vervoer voor ouderen via BUUV neemt toe. Het gaat daarbij niet alleen om de rit naar het ziekenhuis, maar ook om de persoonlijke begeleiding van het bezoek. Steeds meer ouderen staan er alleen voor. Zij kunnen niet terugvallen op familie.

De partners vinden dat BUUV professionele zorgverlening nu niet kan vervangen, maar alleen kan aanvullen. Aanbieders van hulp via BUUV zijn geen professionele hulpverleners. Soms vinden bewoners het dan moeilijk om meer vragen te stellen. Dat zouden ze bij een professional wel doen.

Partners noemen BUUV een diepte-investering. Op de langere termijn zou BUUV professioneel aanbod misschien wel kunnen vervangen, omdat bewoners eraan gewend raken om hun netwerken anders en eerder in te zetten. De partners zien nu geen aanknopingspunten voor een toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden, wanneer het om structurele ondersteuning gaat. Wel kan BUUV helpen bij het loslaten van de professionele instanties. Bijvoorbeeld wanneer iemand uit het ziekenhuis komt, wordt deze bewoner begeleid door professionele hulp. Dit zou (vervolgens) in een overgangsfase door BUUV overgenomen kunnen worden als structurele hulp niet meer nodig is.

Welbevinden

Naast matches die vraaguitval tot gevolg hebben, zijn er ook geleverde diensten die niet direct onder hulp of zorg vallen, maar wel bijdragen aan het welzijn van bewoners of aanvullend zijn op professionele hulp- of dienstverlening. Een duidelijke grens is lastig te trekken. Achter een gezelschapsvraag of aanbod kan een psychiatrisch probleem of verleden schuil gaan. Een nieuw contact kan onderdeel gaan uitmaken van de dagelijkse begeleiding die iemand op de rails houdt en waarbij professionals alleen waar nodig worden ingezet. Een pc aansluiten op internet kan voor ouderen eenzaamheidsproblematiek helpen voorkomen of toegang verschaffen tot informatie en advies over ondersteuningsmogelijkheden. Ook hier zijn dus elementen te vinden die bijdragen aan het voorkomen van de inzet van professionals. Voorbeelden van zulke diensten zijn:

- de hond uitlaten voor iemand anders als hij/zij het zelf (tijdelijk) niet kan;
- voorlezen aan een deelnemer die zelf niet (meer) kan lezen;
- iemand met een verstandelijke beperking begeleiden naar een dansavond of het zwembad;
- iemands sociale netwerk vergroten, wat kan bijdragen om in toenemende mate zelfredzaam te zijn;

⁵ Een deel van deze diensten wordt ook door andere vrijwilligers gedaan, het gaat hier om de gemeentelijk gefinancierde dienstverlening zoals bijvoorbeeld de OV-taxi als mogelijkheid voor vervoer.

- samen iets ondernemen vanuit behoefte aan gezelschap;
- iemand helpen bij computerproblemen;
- een klus in huis opknappen (bijvoorbeeld een koelkast of wasmachine van een alleenstaande helpen verplaatsen).

Ruim een derde van de matches valt onder de tweede groep van gebruikers. Daarbij is een klein gedeelte door partnerorganisaties bij BUUV terechtgekomen. Dit zijn gebruikers die bijvoorbeeld in een sociaal activeringstraject zitten. Andere gebruikers hebben BUUV zelf gevonden. Na contact met de sociaal makelaar blijkt dat er meer achter zit. Vaak maken de gebruikers dit zelf ook kenbaar. We verwachten dat deze groep in de toekomst alleen nog maar toeneemt. We zien een duidelijke toename van doorverwijzing van andere organisaties naar BUUV. Ook de gebruiker zelf weet BUUV steeds beter te vinden zowel in de pilotwijken als daarbuiten. Daarnaast is er nog een grote groep niet bereikt en is de 'vraagverlegenheid' in deze groep misschien nog wel groter dan bij de duidelijke zorgvragers.

Sociale cohesie

Tenslotte is er nog een derde type match te benoemen. Deze kan aangeduid worden als 'luxe vragen', zoals het vinden van een squashmaatje of een nieuw lid voor een voetbalteam. Ook 'culturele vragen' als theater- of concertbezoek vallen hieronder. Vanzelfsprekend steken de sociaal makelaars geen of weinig begeleidingstijd in deze contacten, tenzij blijkt dat er een achterliggende vraag (bijv. eenzaamheid) aan ten grondslag ligt. Bij aanvragen via de website is dat inzicht er niet. Wel worden alle matches gemonitord en wordt er na een match contact opgenomen met de deelnemers. Dit gebeurt ook bij matches die via de site tot stand zijn gekomen. Hierbij leren de sociaal makelaars nieuwe gebruikers kennen en kan er ook direct doorgevraagd worden. Een aantal deelnemers met een luxe vraag biedt namelijk ook graag hulp aan, maar doet dit niet direct uit zichzelf.

Van het totaal aantal matches valt 15 procent onder de zogenaamde 'luxe vragen'. Deze koppelen zich veelal zelf. De luxe vragen blijven naar verwachting gelijk of stijgen licht. Deze vragen kunnen vaak ook elders worden ondergebracht (prikborden supermarkt, marktplaats of via social media als twitter, facebook etc.). De ervaring leert dat deelnemers met luxe vragen of aanbod vaak meedoen met buurtactiviteiten. Hierbij valt te denken aan een Capoeiradocent, glasgraveerders, creatieve mensen, koks uit diverse windstreken of muzikanten. Deze bewoners hebben veel te bieden (bijvoorbeeld door een hoge opleiding of goede leefsituatie) aan bewoners met hulpvragen.

Conclusie

BUUV is niet opgezet met de bedoeling om op korte termijn vraaguitval te realiseren. Er is ook niet gericht geworven naar deelnemers die hun hulp bij het huishouden liever door een buurtgenoot laten uitvoeren dan door de huidige betrokken professional. Wel zien we dat er hulpvragers zijn die net buiten de regels vallen en een helpende hand van een buurtgenoot via BUUV zeer waarderen. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen matches die leiden tot vraaguitval bij professionals en matches waarbij dat niet het geval is. Dit onderscheid is zinvol omdat het inzicht geeft in de behoeften van gebruikers en informatie biedt voor financieringsafspraken met organisaties die diensten op vrijwillige basis aanbieden. Het is niet wenselijk om op basis hiervan bepaalde hulpvragen bij BUUV uit te sluiten. We hebben ervaren dat het juist de kracht van BUUV is om niet te stigmatiseren en een optimistische omgeving te bieden waar hulp en zorg gevraagd en aangeboden kunnen worden. Juist door ontmoeting en sociale verbanden te stimuleren en te faciliteren, vinden mensen elkaar ook voor de zorg- en hulpvragen. BUUV blijkt verbinding tot stand te kunnen brengen tussen bewoners die veel te bieden hebben en meer kwetsbare bewoners.

3.7 SPIN-OFFS

Een aantal ontwikkelingen hebben we niet vooraf voorzien en beschouwen we daarom als spin-offs van het project.

Duurzame contacten en hulprelaties

Het is pure winst als bewoners niet meer bij een professional om raad of hulp vragen, maar zich rechtstreeks tot een buurtgenoot wenden. Hiermee is ook de drempel om hulp te vragen lager.

We hebben hier twee type voorbeelden van gezien:

- er ontstaan duurzame contacten die zich onttrekken aan het beeld van BUUV. De sociaal makelaars horen terug van deelnemers dat zij via BUUV nieuwe contacten leggen in de buurt en dat die in een aantal gevallen ook uitgroeien tot duurzame contacten;
- sociaal makelaars merken dat bewoners, als een match succesvol is geweest, elkaar daarna zelf weten te vinden voor een buurtdienst en dat niet meer via BUUV regelen.

Deze contacten en relaties komen niet in beeld bij de feitelijke resultaten (zie 3.1).

Sneeuwbaaleffecten in de wijk

Een andere positieve ontwikkeling is de 'overname' van BUUV-acties door anderen in de wijk. We hebben ervaren dat andere groepen activiteiten die onder de BUUV-paraplu zijn opgestart, overnemen en uitdragen. Zo hebben groepen bewoners vanuit de Hamelink en het Vadercentrum zich spontaan aangesloten bij de Hartjesactie die voor Valentijnsdag door de denktank van bewoners in Oost is bedacht. Ook dragen bewoners uit het Polderhuis en het Vadercentrum op eigen initiatief bij aan een buurtlunch in Parkwijk, opgezet door anderen.

Uitwisseling tussen de wijken

Hoewel BUUV juist buurtgericht is opgezet, werd vanaf de start duidelijk dat de uitwisseling van bewoners tussen de wijken het project meerwaarde gaf. Zo bleek al snel dat bewoners van het centrum ook in de aandachtswijken een bijdrage willen leveren, bijvoorbeeld bij taalcoaching of administratieve hulp. Deelnemers aan BUUV blijken ook bereid om bij te dragen aan activiteiten in andere wijken.

Interculturele uitwisseling

Er was geen doelstelling om mensen met verschillende culturele achtergrond met elkaar in contact te brengen. Inmiddels blijkt dat het wel veel gebeurt. We horen vaak dat mensen dan niet alleen de gevraagde dienst uitwisselen maar juist ook de culturele onderdelen van hun leven. Zo nemen bewoners elkaar mee naar de bingo of maken zij specifieke gerechten voor elkaar klaar. Dit geldt overigens niet voor alle autochtone buurtbewoners. Er zijn enkele gevallen bekend van (oudere) bewoners die niet geholpen willen worden door een bewoner met een andere culturele achtergrond.

4. EVALUATIE VAN DE GEKOZEN WERKWIJZE

Het vorige hoofdstuk bevat de resultaten van BUUV tot nu toe. In dit hoofdstuk volgen de bevindingen over de gekozen werkwijze, die nog in ontwikkeling is. Als input zijn dezelfde bronnen gebruikt die werden opgesomd in hoofdstuk 3.

4.1 WERKWIJZE EN PROFESSIONELE ONDERSTEUNING

Volgens welke theorieën is BUUV opgezet en hoe wordt dit vertaald naar gedrag voor de professionele ondersteuners? In de bijlage 1 is een uitgebreide beschrijving te vinden. Hieronder een samenvatting, waarna ervaringen en bevindingen volgen.

Met 'Welzijn nieuwe stijl' geeft het ministerie van VWS de sector een belangrijke rol in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Centraal staan kernkwaliteiten als 'mensen met elkaar in verbinding brengen', 'empoweren' en 'erop af gaan'. Dit landelijke kader sluit goed aan bij de doelstelling van de buurtmarktplaats BUUV: bewoners ondersteunen om zelfredzaam te opereren in hun eigen omgeving.

BUUV neemt de acht bakens van 'Welzijn nieuwe stijl' als uitgangspunt:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct er op af;
4. formele en informele zorg is in optimale verhouding;
5. meer collectief dan individueel;
6. samenwerken met organisaties;
7. niet vrijblijvend maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional.

BUUV houdt zich bezig met weven aan samenleven. Mensen worden met elkaar in contact gebracht. Mensen die iets niet kunnen, mogen hulp vragen. Er wordt een appèl gedaan op wat mensen wel kunnen en dit wordt ingezet voor anderen. Hierdoor ontstaan contacten die vaak een vervolg krijgen. Een sociaal makelaar faciliteert dit proces. In de werkwijze staan de vraag van bewoners, het versterken van de eigen kracht en het aanboren van kwaliteiten centraal. De sociaal makelaar begeleidt de leerprocessen van bewoners en faciliteert hiermee burgerkracht. Hiervoor zijn bepaalde vaardigheden nodig, zoals beschreven in bijlage 1.

In de praktijk blijkt de aanpak te werken. BUUV weet een doelgroep te bereiken die leeft zonder persoonlijk netwerk, of soms zelfs in isolement. De manier waarop de sociaal makelaars hun rol invullen, wordt door bewoners gewaardeerd. Vooral het persoonlijke contact is van belang. Nu verloopt de helft van de matches nog met tussenkomst van een sociaal makelaar. Dat is ook nodig omdat niet alle deelnemers zelfstandig hun vraag kunnen formuleren. Regelmatig wordt naar BUUV gebeld vanuit een onmachtssituatie. Dan wordt samen gekeken naar oplossingen die in het buurtnetwerk gevonden kunnen worden. Het komt ook voor dat een vraag een alibi is om contact op te nemen. De vraag achter deze vraag komt dan pas tijdens een gesprek met de sociaal makelaar of na een eerste match op tafel.

In de denktank Oost werd een voorbeeld genoemd waar de match en nazorg niet helemaal naar wens waren verlopen. Dat dit ingebracht werd, ziet het team als signaal dat professionele ondersteuning van belang is.

4.2 ONDERDELEN BUUV

BUUV bestaat digitaal (website) en fysiek (spreekuren, prikboards, telefoon). Deze onderdelen liggen in elkaars verlengde en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mensen moeten elkaar kunnen treffen om contact te maken en persoonlijke ontmoeting geeft vertrouwen. Een fysiek onderdeel is ook nodig, omdat niet iedereen toegang heeft tot virtuele middelen of daar de voorkeur aan geeft. Op deze manier wordt niemand uitgesloten. Hoe komen bewoners in contact met BUUV?

- fysiek, op één van de locaties waar BUUV te vinden is.
Er zijn hoofdlocaties, satelietlocaties en informatiepunten. Op de hoofdlocaties is een grote plek waar meerdere kaartjes van vraag en aanbod te vinden zijn. De sociaal makelaar houdt hier spreekuur. De plek is centraal gelegen, laagdrempelig, herkenbaar en toegankelijk voor iedereen. Een satelietlocatie is kleiner opgezet en kan een winkel of servicepunt van een partner zijn. Een informatiepunt kan een balie van een huisartsenpost zijn, waar een poster hangt en folders liggen. Hier is geen persoonlijke bemiddeling;
- via het inloopspreekuur van de sociaal makelaar;
- via het algemene telefoonnummer;
- via de website. De website is de plek waar online alle informatie gevonden kan worden over de marktplaats, waar men direct een vraag of aanbod kan plaatsen;
- via een ontmoeting met de sociaal makelaar (zij gaat de buurt in);
- per postadres;
- via laagdrempelige activiteiten in de wijk of in de stad: burendag, braderie, weekmarkt, cultureel evenement, leesclub, lezing of concert.

Het aantal berichten en matches via de website werd beschreven in hoofdstuk 3.1. Hieronder volgen ervaringen met de inloopsprekuren, de prikboards en de telefoon. Hoofdstuk 4.4 bevat een reflectie op de communicatieaanpak.

Inloopsprekuren

De inloopsprekuren zijn met name bedoeld om contact te hebben met BUUVEN, te vragen hoe het gaat en nazorg te leveren als de match tot stand is gekomen. Het plaatsen van vraag en aanbod is niet het hoofddoel. Niet alle inlooppuren lopen even goed. Op sommige locaties is er te weinig aanloop. Dat heeft meerdere redenen: sommige locaties zitten niet in de loop of zijn niet altijd vrij toegankelijk.

Van alle inloopsprekuren springt die in het Reinaldahuis er echt boven uit. Het Reinaldahuis heeft een wijkfunctie en trekt daardoor een grote en diverse groep mensen uit Haarlem-Oost en Schalkwijk. De ouderen uit de buurt komen er, maar ook bezoekers aan huisarts of bibliotheek. Veel mensen weten inmiddels dat de sociaal makelaar daar spreekuur houdt en plaatsen vraag of aanbod. Ter plekke worden ook matches gemaakt. Sinds kort is er ook een plek in het Polderhuis in Zuiderpolder. Ook daar treft de sociaal makelaar steeds meer mensen.

Prikboards

Met name de prikboards in de Stadsbibliotheek en in De Schalm worden goed gelezen en goed ingezet door gebruikers. De meeste kaartjes van vraag en aanbod komen via deze prikboards bij BUUV binnen. In Oost lopen de borden in het Reinaldahuis en de Hamelink het beste. Vaak komen reacties op kaartjes ook telefonisch binnen. Dit komt enerzijds doordat de gebruiker niet met een eigen telefoonnummer op een kaartje wil en anderzijds doordat mensen die reageren graag nog wat meer informatie willen.

Telefoon

Met name de oudere doelgroep gebruikt vaak de telefoon om een vraag of aanbod te plaatsen. Ook reageren ouderen vaak telefonisch op berichten die zij op prikborden hebben zien hangen.

Gemiddeld genomen ontvangt BUUV tien telefoontjes per dag. Per maand komen er twintig nieuwe aanmeldingen bij via de telefoon. De telefoon heeft ook een andere functie: van de bellers heeft een groot aantal vooral behoefte aan contact. Bij gebrek aan een eigen sociaal netwerk gebruiken zij een 'kleine vraag' om even met iemand te spreken. Sommige mensen zijn zo blij wanneer iemand naar ze geluisterd heeft, dat ze drie keer voor het gesprek bedanken voordat ze ophangen.

De telefoon is ook een belangrijk communicatiemiddel voor de sociaal makelaars. Tijdens een telefoongesprek kunnen meerdere problemen zichtbaar worden, waar direct actie op wordt ondernomen. Het komt regelmatig voor dat mensen bellen met een te grote zorgvraag voor BUUV. De sociaal makelaars kunnen dan, met toestemming van de bewoner, onderzoeken waar deze hulp gevonden kan worden. De bewoner wordt dan 'warm overgedragen' aan een van de partnerorganisaties. Aan de andere kant zeggen bewoners ook dat de sociaal makelaar gaten vult, waar andere instanties niets (kunnen) doen, omdat het niet binnen de taakomschrijving valt.

Website

Bij de site van BUUV ligt de nadruk op het kunnen plaatsen van vraag en aanbod. Actieve deelnemers kunnen zelf hun gegevens en advertenties beheren na het inloggen. Nieuwe deelnemers kunnen zich makkelijk online aanmelden en reageren op bestaand vraag/aanbod of zelf iets plaatsen. Nieuwe gebruikers krijgen een bevestigingsmail over BUUV die zij moeten activeren. Ook krijgen deelnemers mail als er een reactie is op hun bericht. Dit kunnen ze afwijzen of accepteren. Na acceptatie worden er pas mails verstuurd met contactgegevens om een afspraak te kunnen maken. Is er geen actie ondernomen op een mail, dan volgt na een week automatisch een herinneringsmail. Sociaal makelaars monitoren de online matches en ondernemen actie na afloop. Indien nodig nemen zij eerder contact op.

Via de site wordt veel geplaatst door de deelnemers. Meer dan de helft van vraag en aanbod komt binnen via de site. Ook de helft van het aantal matches is online tot stand gekomen. De site is nog steeds in ontwikkeling en kan in de toekomst verder uitgebreid worden. BUUV en het gemak van de site kunnen nog meer worden uitgedragen. Onder andere door de inzet van social media bij een doelgroep die gewend is om alles al online te regelen. Het aantal volgers via [twitter@buuvHaarlem](https://twitter.com/buuvHaarlem) neemt toe.

4.3 ACTIVITEITEN IN DE WIJK

Laagdrempelig aanwezig zijn in de wijk is een belangrijk onderdeel van de werkwijze van BUUV. De sociaal makelaars zorgen ervoor dat ze daar zijn waar de actie is, waar mensen bij elkaar komen en aansluiting gevonden kan worden. Dit betekent dat BUUV aanwezig is bij acties en evenementen van derden (welzijnsactiviteiten of landelijke acties), waar aandacht kan zijn voor BUUV. Ter plekke kan dan vraag en aanbod gegenereerd worden en kan gezocht worden naar BUUV'en die het leuk vinden om actief te worden in hun buurt of willen deelnemen aan activiteiten. BUUV organiseert ook zelf acties om bekendheid aan het project te geven en actieve bewoners of vraag en aanbod te werven.

Het BUUV-team heeft diverse buurtactiviteiten ondersteund of georganiseerd om deelnemers te bereiken en het project onder de aandacht te brengen in de wijk. Hieronder volgt een kleine selectie:

Lancering

BUUV start op 3 november 2011 officieel met in drie wijken een openingsprogramma met initiatieven en bijdragen van buurtbewoners!

Valentijns actie

Tijdens Valentijnsdag zijn huis-aan-huis zakjes met hartjes uitgedeeld: 'heb hart voor uw buurt, word ook buuv'. Er waren veel enthousiaste reacties. De actie werd gewaardeerd.

Schoonmaakactie

Huis-aan-huis aangebeeld, een sponsje uitgedeeld met een bericht van BUUV en gevraagd of men al met de voorjaars schoonmaak begonnen was. Wie hulp nodig had, kon het direct vragen. Ter plekke zijn afspraken gemaakt.

NLDoet

Een landelijke actie van het Oranjefonds op de landelijke Vrijwilligersdag. BUUV is aangesloten via de Vrijwilligerscentrale en heeft het onderhoud van tuintjes als thema genomen omdat er veel tuinwragen ingediend waren. Samen met bewoners, het vadercentrum van DOCK, Paswerk in de wijk en leden van het Haarlemse college van B&W zijn tuintjes opgeknapt.

Buurtlunch

De eerste lunches vonden met veel enthousiasme plaats in De Sprong in Parkwijk. De lunches worden door bewoners voor bewoners georganiseerd. Mensen vinden het heerlijk om samen te eten in plaats van alleen achter hun bordje te zitten. "Sinds tijden weer eens gelachen!", staat als uitspraak genoteerd. Aan tafel vindt matching plaats.

Een actie is niet: verzinnen, uitvoeren en klaar. Er speelt veel omheen en bewoners spelen hierbij altijd een belangrijke rol, door mensen te betrekken en in hun kracht te zetten, ideeën serieus te nemen of door samenwerkingsverbanden met bewoners(-initiatieven) of partners uit de wijk aan te gaan. In bijlage 2 is een schema opgenomen waarbij verschillende aspecten uit gebruikte theorieën en methoden benoemd worden. In een aantal gevallen lukt het om juist ook bewoners met een uitzichtloze situatie te betrekken bij BUUV.

4.4 COMMUNICATIE

Bij BUUV is communicatie de olie in de werkwijze. Hieronder geven we een beschrijving van de gekozen huisstijl en campagne, maar ook van de manier waarop er gecommuniceerd wordt. De keuzes zijn samen met bewoners en professionals gemaakt. Het betrokken bureau is uitgezocht op het vermogen om co-creatie met partners en bewoners tot stand te brengen.

Bij alle communicatie staat het verleiden van mensen centraal, volgens de treden: 1. bekendheid, 2. sympathie/vertrouwen en 3. meedoen.

Huisstijl en campagne

Laagdrempeligheid stond bij het bepalen van de huisstijl centraal. De kleuren en het logo zijn uitnodigend en herkenbaar. De naam BUUV is kort en makkelijk te onthouden. Het refereert aan een oud gebruik: 'Hé BUUV, mag ik een kopje suiker lenen?'.

Bij de start van BUUV (lancering van de campagne) is in de buurt gevraagd wie sleutelfiguren zijn en wie bekend is in de buurt. Op basis daarvan is een posterreeks gemaakt met bekende buurtgenoten in een BUUV t-shirt. Ook op de site en in de folder zijn deze bewoners duidelijk in beeld. Het zorgt voor herkenning en geeft vertrouwen. Dat is belangrijk wanneer iets nieuws wordt opgestart waarbij je zomaar aan een vreemde vraagt om (in jouw huis) iets voor je te doen. Door de opvallende huisstijl zijn de prikborden en de andere communicatiemiddelen *eyecatchers* geworden waar je niet snel aan voorbij loopt.

De bewoners van het centrum zijn heel positief over deze keuze. Ze vinden dat BUUV er goed uitziet, met leuke kleuren en een goed logo. Een vraag voor BUUV is iets wat je "even over de heg roept" en het beeldmerk met de deurbel past hier goed bij. De huisstijl bevestigt de laagdrempeligheid van BUUV.

Uitnodigend en toegankelijk

Om BUUV zo laagdrempelig mogelijk te maken, zijn er verschillende manieren voor contact: via de website, via prikborden op diverse locaties, via de sociaal makelaars met inloopuren, via e-mail en ook telefonisch. Voor de website staat gebruikersgemak voorop. Bewoners uit alle pilotwijken vinden de site er goed uitzien en heel gebruikersvriendelijk. Nog steeds worden hiervoor achter de schermen verbeteringen aangebracht. Aan de achterkant van de site is de database te vinden. Sociaal makelaars kunnen daarin inloggen en matches maken. Vrijwilligers die BUUV administratief willen ondersteunen, kunnen er in de toekomst ook makkelijk mee werken.

Om BUUV nog laagdrempeliger te maken kunnen berichten ook anoniem geplaatst worden. Dit wordt gedaan onder de naam: bekend bij BUUV. Op deze manier kan iemand toch iets vragen of aanbieden zonder dat de naam bekend is. De bemiddeling vindt dat ook volledig plaatst via BUUV. Op de prikborden en de website wordt gewerkt met korte berichten. Sommige mensen worden afgeschrikt door veel ellende en ook in het kader van de privacy moeten mensen beschermd worden. Daardoor is het misschien niet altijd duidelijk wat voor persoon er achter een vraag of aanbod schuilgaat. Online gebruikers die dit willen, kunnen hun eigen foto plaatsen en een korte omschrijving van zichzelf geven. Voor spoed en zorgvragen wordt er vaak wel een korte omschrijving gegeven waarom iemand niet in staat is om iets zelf op te lossen.

Wat ook bijdraagt aan de laagdrempeligheid is dat geen vraag te gek is voor BUUV. Partners die doorverwijzen, ervaren dat ze vragen van bewoners makkelijk bij BUUV kwijt kunnen. BUUV is niet begrensd voor één speciale doelgroep en je hoeft niet aan allerlei voorwaarden te voldoen.

Persoonlijke benadering

Persoonlijk contact is zeer belangrijk. Mensen moeten zich niet alleen aanmelden bij BUUV, maar zich ook BUUV voelen. Dat begint met een vraag of aanbod dat is geplaatst en aansluitend met eventueel contact van een sociaal makelaar. Met name ouderen en zorgbehoevenden waarderen het persoonlijk contact, zowel op locatie als per telefoon. Het afstudeeronderzoek bevestigt dat persoonlijk contact erg op prijs wordt gesteld. Matches kwamen vaak tot stand via de sociaal makelaar. Ook de partners vinden de rol van de sociaal makelaars erg belangrijk.

Daarnaast zijn ook de communicatiemiddelen belangrijk. Voor BUUVEN is er bijvoorbeeld een voordeursticker waarop te lezen staat: 'Hier woont BUUV'. Herkenbaar voor andere mensen in de buurt. Ook de T-shirts met 'Ik ben BUUV' dragen veel mensen vol trots. Vlak na de start is er een actie geweest waarin scholieren alle BUUVEN persoonlijk een kerstgroet hebben overhandigd. Dat werd zeer gewaardeerd. Samen met vrijwilligers wordt geprobeerd om regelmatig contact op te nemen met de groep deelnemers. Na een match tussen twee deelnemers wordt er contact opgenomen om te vragen hoe het is verlopen. Bewoners zeggen dat ze dat erg prettig vinden.

Communiceren via het netwerk

Vanaf het begin is aansluiting gezocht bij lokale initiatieven en is contact opgenomen met diverse organisaties die actief zijn binnen de wijken. Al voor de lancering zijn artikelen in wijkraadskranten en buurtkranten geplaatst. Dat gebeurt nog steeds. De bewoners van het centrum vinden dat BUUV meer in beeld moet zijn in de weekbladen, met een vaste kolom. Met name in Haarlem-Oost zijn ook de website en de papieren versie van de Wijkkrant Haarlem-Oost goede communicatiemiddelen. Elke maand is er een halve pagina met BUUV-informatie: nieuwsberichten, artikelen over matches, BUUV van de maand, waar kan je BUUV vinden? Inmiddels zijn er vrijwilligers bij BUUV die foto's maken en artikelen schrijven over de activiteiten. Deze worden ook op de BUUV-site geplaatst. De sociaal makelaars hebben veel tijd geïnvesteerd in het opbouwen van een professioneel netwerk in de betrokken buurten. Ook met diverse bewonersgroepen is contact gezocht, zoals een aantal hofjes in het centrum of lokale burgerinitiatieven. Dat opbouwen gaat nog altijd door. Bewoners van het centrum menen dat BUUV ook op andere plekken beter bekend gemaakt kan worden: via 1^e/2^e lijnszorg, scholen, CJG's en corporaties. Partners geven aan dat BUUV breder bekend zou moeten worden gemaakt in de buurt. Maar ook in hun eigen organisatie zijn nog veel collega's onbekend met BUUV.

Extra activiteiten

Acties van BUUV zijn proactief en buurtgericht. Mensen komen niet vanzelf, BUUV gaat naar de mensen toe. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in een 'aanbelactie', waarbij een aantal BUUVEN langs de deuren gaat. Ook is BUUV veel te vinden op activiteiten georganiseerd door partners. Voor het centrum en voor Oost is een speciale flyer gemaakt met basisinformatie en een top drie van veel gevraagde en aangeboden diensten. Mensen reageren daar vaak ter plekke op. Ze worden doorverwezen naar de website waar alle berichten te vinden zijn of naar de prikborden, met een lokale selectie uit de buurt.

Bij alle acties worden actieve BUUVEN uitgenodigd om zelf over BUUV te vertellen. Zij weten wat het is om BUUV te worden en kunnen vertellen vanuit hun eigen ervaring. Tijdens buurtlunches en andere bijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld: ga jij nog buuv'en deze week?

Er wordt ook door bewoners in toenemende mate doorverwezen naar BUUV. Deze bewoners zijn zelf geen BUUV, maar maken burens attent op het bestaan en de mogelijkheden binnen BUUV.

Haarlem 105

Er is een goede samenwerking met lokale omroep Haarlem 105. Zij zonden een korte film van de lancering van BUUV uit op hun lokale zender. Ook wordt er elke maand een bijzondere BUUV in het zonnetje gezet op de radio en wordt er aandacht besteed aan de activiteiten. Gelegenheidsduo Truus en Miep is te gast geweest bij Haarlem105. Achter dit duo gaan twee zeer actieve bewoners van Haarlem-Oost schuil. Deze bekende gezichten zijn vaak aanwezig bij BUUV-acties en trekken de nodige aandacht.

Nieuwe middelen

De komende tijd richt de communicatie zich op drie verschillende doelgroepen: de bewoners uit de pilotwijken, organisaties binnen Haarlem die nog geen partner van BUUV zijn en de bestaande partners. Daarvoor worden de volgende communicatiemiddelen gebruikt:

- een film waarin BUUVEN vertellen over hun ervaring en sociaal makelaars en partners spreken over de samenwerking (zie bijlage);
- een BUUV-spel dat gebruikt kan worden tijdens bewonersbijeenkomsten;
- een handzame folder speciaal gericht op medewerkers van organisaties, zoals bijvoorbeeld de thuiszorg;
- een nieuwsbrief van het BUUV-team.

In het centrum vinden bewoners dat de inzet van social media uitgebouwd kan worden. Dat is een aandachtspunt en wordt meegenomen voor de bijsturing.

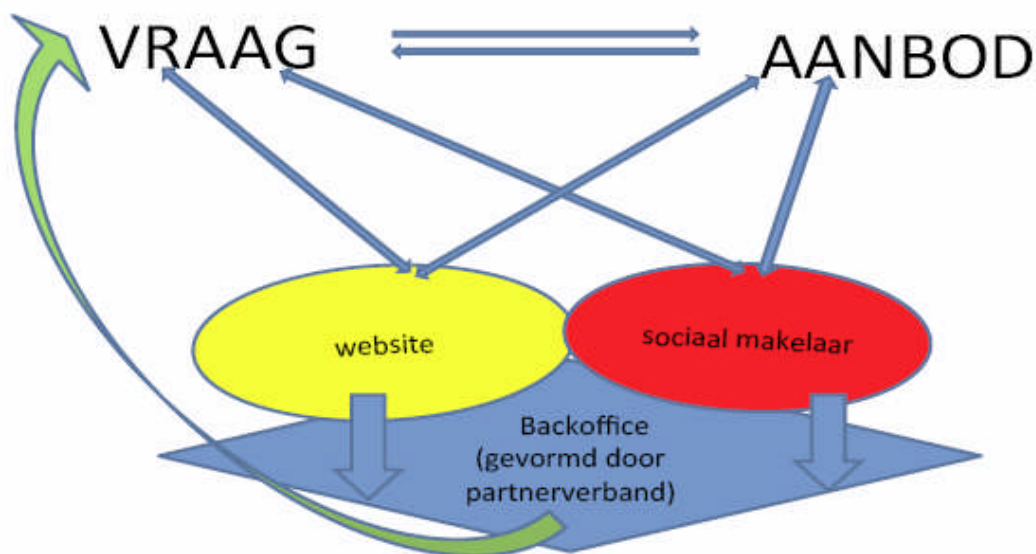
4.5 SAMENWERKING MET PARTNERS

Vanaf de voorbereidingsfase zijn achttien maatschappelijke partners betrokken bij de ontwikkeling van BUUV. Zij hebben verschillende bijdragen geleverd. BUUV valt of staat met deze samenwerking. Het zijn de volgende organisaties:

- DOCK
- Stichting Haarlem Effect
- Kontext
- Loket Haarlem
- Net-Werk Vrijwilligershulp
- Stichting Vrijwilligerscentrale Haarlem
- Zorggroep Reinalda
- Viva! Zorggroep
- Stichting SHDH

- Amstelring
- Tandem
- Stichting MEE
- Stichting Paswerk
- Stedelijke Adviesraad Multiculturele Stad
- Ymere
- Elan
- Pré Wonen
- Stadsbibliotheek Haarlem

De partnerorganisaties dragen bij aan kennis en ervaring voor de ontwikkeling van de marktplaats. En ze vervullen verschillende rollen in de backoffice van de marktplaats. Met een aantal partners wordt tot nu toe minder intensief samengewerkt, dat moet verder worden uitgebouwd.



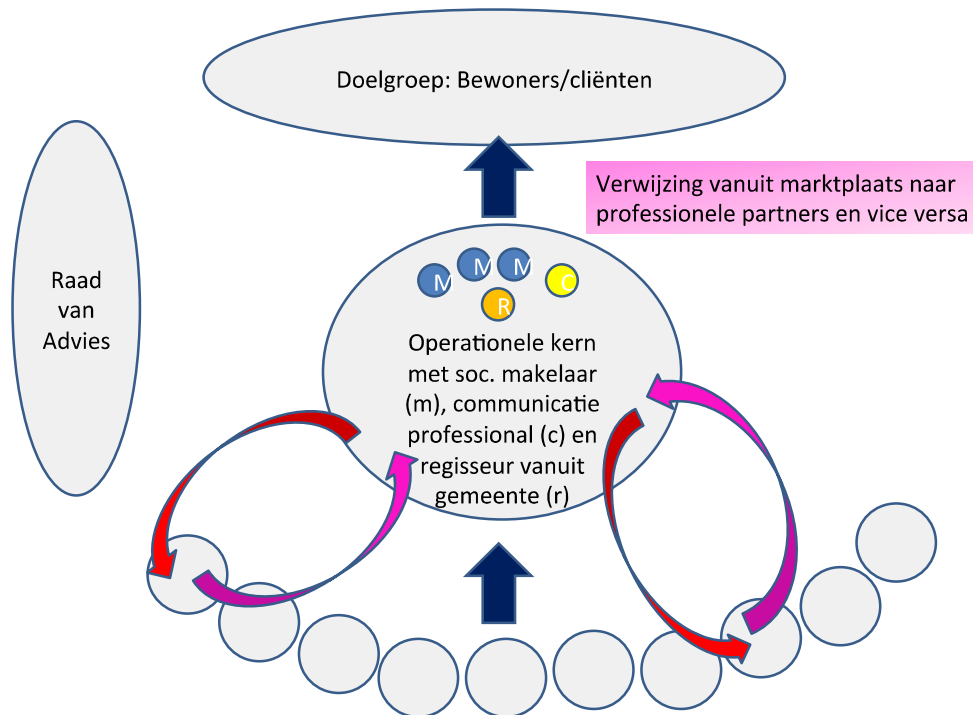
figuur 1

Samenwerking welzijnsorganisaties en maatschappelijk werk

De sociaal makelaars werken vanuit drie belangrijke partners binnen Welzijn en Maatschappelijk werk: DOCK, Haarlem Effect en Kontext. Zij delen regelmatig de kennis die ze vanuit hun organisatie meenemen en stemmen hun werk met elkaar af. Zo werken de sociaal makelaars samen met medewerkers van het loket en van maatschappelijk werk en met de opbouwwerkers in de wijken waar BUUV actief is. Deze samenwerking groeit. Het gaat bijvoorbeeld om het afstemmen van programma's en activiteiten van de verschillende organisaties:

- expertise wordt gedeeld: gevallen van bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag van bewoners wordt besproken. Zo ontstaan duidelijke richtlijnen voor deelname in BUUV en wordt er gericht doorverwezen;
- binnen activiteiten wordt samengewerkt: welzijnswerk (Hamelink, de Sprong, het vadercentrum), community art (5^e kwartier) en bewonersinitiatieven (ontmoet elkaar in Parkwijk);
- het tijdstip van een wekelijkse buurtlunch sluit aan op de spreekuren van het loket en van BUUV;
- er wordt een gezamenlijke stand ingericht op de wekelijkse markt in het Reinaldahuis, zodat wederzijdse verwijzing optimaal is;

- er wordt ook voor elkaar ingevallen;
- vanuit BUUV wordt doorverwezen naar o.a. Roads, de Vrijwilligers Centrale en het maatschappelijk werk. Op hun beurt verwijzen de gemeentelijke balie en de afdelingen WMO Voorzieningen en Sociale Zaken ook door naar BUUV.



18 covenant partners, gemeente voert regie in experimentfase, met inbreng Raad van Advies

figuur 2

Naast deze positieve ervaringen, signaleren de sociaal makelaars een gebrek aan regie in het maatschappelijk veld en hiaten en versnippering op meerdere fronten. De partners geven aan dat er meer geïnvesteerd moet worden in de relatie tussen de professionals en de sociaal makelaars. Er moet vertrouwen zijn en daarvoor moeten professionals elkaar echt kennen. Alleen dan zullen ze gezamenlijk op kunnen trekken. Het verlaagt de drempel om door te verwijzen. Uit het maatschappelijk veld komen ook signalen dat er nog meer partners betrokken kunnen worden en dat er met die partners meer gecommuniceerd moet worden. Bij BUUV bestaat zeker de wens om meer samen te werken met maatschappelijke partners als corporaties en zorginstellingen. Tijdens de eerste periode heeft het zwaartepunt gelegen bij het op de kaart zetten van BUUV in de wijk. Immers zonder de directe deelnemers is ook de samenwerking minder waardevol. In het najaar wordt meer energie gestoken in het benaderen van deze partners, zodat ook zij naar vermogen kunnen bijdragen om bewoners in de wijk te faciliteren om iets voor elkaar te betekenen.

Nieuwe partners aangesloten

Na de start van BUUV, waar achttien partners zich uitspraken voor samenwerking, hebben zich inmiddels ook nieuwe partners gemeld. Dat zijn professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties en bewonersinitiatieven. Concreet wordt samengewerkt met Roads, de Schalm, Stichting Present, Stichting 't Web, UCEE Station (project Ymere), Ontmoet elkaar in Parkwijk, Stichting de Toekomst, de Moskee in Oost, het 5^e Kwartier. BUUV wil ook graag meer samen werken met de Vrijwillige hulpdiensten in Haarlem Oost en Schalkwijk.

Reflectie van de denktank op de samenwerking met partners

De denktank van het centrum, waarin expertise over zorg aanwezig is, vindt samenwerking met partners in de zorg en woningbouw van groot belang. Deze organisaties ontvangen veel signalen uit de wijk en kunnen een belangrijke verwijstaak op zich nemen. Ze worden nu nog gemist, bijvoorbeeld in het signaleren van eenzaamheid of behoefte aan hulp. Het streven is dat de professionals proactief gaan meedoen en daadwerkelijk iets kunnen betekenen voor de bewoners.

Samenwerking afdelingen gemeente

Ook binnen de gemeente wordt vanuit verschillende afdelingen gekeken naar verdergaande samenwerking. Het team WMO-voorzieningen stemt af met BUUV en wijst wederzijds door. Casemanagers van de afdeling WMO-voorzieningen wijzen nieuwe cliënten voor hulp bij het huishouden (in de drie pilotgebieden) op de mogelijkheden van BUUV.

Sociale Zaken verkent sinds juni 2011 voor een deel van het klantenbestand in hoeverre BUUV iets kan betekenen voor cliënten Werk en Inkomen en voor bewoners die in bijzondere regelingen vallen. Uit gesprekken die een stagiaire van BUUV heeft gevoerd met deze doelgroep, blijkt dat deze groep behoefte heeft aan BUUV, maar schroom ervaart bij het vragen van hulp aan anderen.

4.6 SAMENWERKING MET BEWONERS

Bij de ontwikkeling van BUUV stond de hulpvraag van bewoners centraal. Dit zorgde ervoor dat bewoners een belangrijke rol hebben gespeeld bij de opzet van het project. Er is sprake geweest van een co-creatie. Een denktank van bewoners in Haarlem Oost is van meet af aan betrokken geweest bij het uitwerken van de marktplaats. Later is een denktank in het centrum opgericht. Ook zijn andere bewoners via de WMO-raad, de klankbordgroep en de wijkraden van de pilotwijken op verschillende momenten in het proces betrokken.

BUUV is van de bewoners

In de ontwikkelingsfase zijn het concept, de werkwijze (fysieke en virtueel) en thema's als veiligheid, communicatie met buurtbewoners, de rol van de sociaal makelaar en vraagverleggenheid uitgewerkt. Denktankleden hebben ideeën geleverd voor het vinden van locaties, buurtbewoners geënthousiasmeerd (bijvoorbeeld tijdens opzomerdagen), een enquête uitgezet in de wijk (Heiliglanden/de Kamp) en aan de verschillende activiteiten bijgedragen, waaronder het bedenken van het programma en de uitvoering en de openingsbijeenkomsten. Het communicatiemateriaal is ook samen met bewoners ontwikkeld en verspreid. Zo is BUUV van de bewoners geworden.

Denktanks

De twee denktanks zijn nog steeds actief. Bewoners denken zo mee over activiteiten om andere wijkbewoners in contact te brengen met BUUV. Ook monitoren ze de ontwikkeling van BUUV en signaleren zij ontwikkelingen in de wijk die voor BUUV relevant zijn. Denktankleden weten wat er speelt en wat aanslaat. Zij weten de sleutelfiguren in de wijk te vinden of zijn dat zelf. Zij zorgen ook voor verankering, bijvoorbeeld door in de verschillende wijkkranten van de wijkraden verslag te doen van de ontwikkelingen. Een aantal leden van de denktanks heeft een vaste taak, zoals het verzorgen van het spreekuur of het ambassadeurschap voor BUUV in de wijk. Beide denktanks bestaan uit leden van de wijkraden, aangevuld met andere bewoners.

Andere samenwerking met bewoners

Bewonersinitiatieven uit de wijken tonen ook belangstelling. Stichting de Toekomst ziet toekomst in BUUV en wil daar met de Marokkaanse gemeenschap in investeren. De Moskee is geïnteresseerd en wil samen met BUUV werken aan het bereiken van de achterban. Juist mensen uit andere culturen zeggen dat het voor hen vanzelfsprekend is om voor ouderen en hulpbehoevenden te zorgen. Omdat eigen ouders vaak niet in de buurt wonen, zorgen ze ook graag voor een buurtbewoner.

In Parkwijk wordt intensief samengewerkt met de stichting 'Ontmoet elkaar in Parkwijk'.

4.7 INZET VRIJWILLIGERS

BUUV draait op de vrijwillige inzet van bewoners en het idee om actief te willen zijn in de eigen buurt. In hoeverre is daar draagvlak voor in Haarlem?

Uit het Omnibus-onderzoek (2010) blijkt dat steeds meer mensen zich ergens vrijwillig voor inzetten. Ongeveer een derde van de ondervraagden doet op dit moment vrijwilligerswerk. In de afgelopen tien jaar is een stijgende trend te zien. Daarnaast zegt ruim een kwart van de Haarlemmers het voorgaande jaar actief te zijn geweest om hun buurt te verbeteren. Ook dit is een stijgend percentage. Er zijn nu meer mensen actief voor hun buurt dan een paar jaar geleden. Bovendien geeft 90 procent van de Haarlemmers aan zich medeverantwoordelijk te voelen voor de buurt. Dit toont aan dat er voldoende potentie is om een project als BUUV op te zetten.

Ervaring leert dat de meeste bewoners die aan BUUV deelnemen geen vaste vrijwilliger zijn in een andere organisatorische context. Wel zijn er veel deelnemers die actief buurtbewoners helpen via BUUV en die daarnaast ook deelnemen aan andere activiteiten in de wijk. BUUV beschouwt hen als goede ambassadeurs.

De partners ervaren dat BUUV nieuw vrijwilligerspotentieel aanboort. Het betreft enerzijds mensen die zelf meer begeleiding nodig hebben en daardoor niet via een reguliere vrijwilligersorganisatie kunnen werken. Zij willen via BUUV actief blijven. Anderzijds speelt BUUV in op een nieuw type vrijwilligerswerk, korte klussen, flexibel in te delen, zonder vaste vergadertijdstippen. Daarmee spreekt BUUV andere bewoners aan, mensen met volle agenda's die toch graag eens iets voor een ander willen doen. BUUV sluit aan op een nieuwe behoefte. Er komen nieuwe vrijwilligers in beeld.

Flexibiliteit

Onderzoek⁽⁶⁾ bevestigt deze ervaring, mensen zijn in mindere mate bereid om zich langdurig of op vaste tijden aan vrijwilligerswerk te binden. Ook dit sluit aan bij de wijze waarop BUUV is opgezet. BUUV biedt Haarlemmers de kans om iets voor een buurtbewoner te doen zonder dat hier een structurele verplichting aan vast zit. Deelnemers aan BUUV kunnen af en toe iets doen of vaker, net hoe het uitkomt. De sociaal makelaars horen regelmatig van deelnemers dat ze best vaker iets willen doen, maar dat ze niet gebonden willen zijn aan vaste wekelijkse afspraken, hoewel dat ook voorkomt. BUUV is aantrekkelijk voor Haarlemmers die zich niet structureel willen verbinden, maar wel bereid zijn om iets voor een buurtbewoner te doen: af en toe of op geregelde basis. Dit wordt bevestigd door de partners. Zij menen dat BUUV de teloorgang van het traditionele vrijwilligerswerk in bepaalde wijken heeft overgenomen. Het is een variant voor het ouderwetse vrijwilligerswerk.

Vaste vrijwilligers van BUUV

BUUV heeft bewoners nodig die structureel willen helpen vanuit het kantoor van BUUV of bij activiteiten in de wijken. Deze vaste inzet is essentieel om BUUV ook op langere termijn succesvol te laten zijn. In de afgelopen maanden is een flink aantal vaste vrijwilligers betrokken geraakt bij BUUV. Soms hebben zij zichzelf gemeld, al dan niet via een oproep op de website van BUUV. In een aantal gevallen zijn ze aangehaakt via de netwerken van het welzijnswerk of de wijkraden. De taken van deze vrijwilligers bestaan onder meer uit :

- deelname aan de denktank van bewoners;
- het bedenken/organiseren/uitvoeren van activiteiten in de wijk;
- de nazorg op matches;

⁶ Trendrapport 2011 Vrijwillige inzet 2.0, Movisie

- het schrijven over activiteiten en matches die hebben plaatsgevonden zodat buurtbewoners bekend raken met de mogelijkheden van BUUV en het een levendig platform blijft.

De partners kunnen zich voorstellen dat ook de functie van de sociaal makelaars op termijn vrijwillig ingevuld wordt. Als BUUV stevig staat, kan verkend worden welk deel van de begeleidingsrol door vrijwilligers kan worden overgenomen.

4.8 PUNTENSYSTEEM

BUUV is ontwikkeld vanuit een principe van overvloed: vanuit het idee dat bijna alle wijkbewoners iets te bieden hebben. Vanuit deze gedachte kunnen veel vragen in de wijk opgelost worden via een aantrekkelijk en veilig dienstenruilsysteem, zonder dat daar punten aan verbonden worden. Dat is dan ook een bewuste keuze geweest bij de ontwikkeling van BUUV. Bewoners die bij de start betrokken waren, gaven direct aan dat zij geen behoefte hadden aan een puntensysteem. In het buitenland wordt bij initiatieven voor dienstenruil soms wel gebruik gemaakt van een beloningssysteem met punten. Een deelnemer krijgt punten voor ieder uur dat wordt besteed aan een dienst voor een ander. Met die punten kan de deelnemer dan zelf weer diensten inkopen. Een puntensysteem gaat uit van het principe van schaarste en gebrek aan vertrouwen.

De punten zijn dan een tastbare vertaling van het vertrouwen dat bewoners onderling in elkaar stellen bij het vragen of aanbieden van een dienst. Daarbij wordt de wezenlijke motivatie om iets voor een medebewoner in de directe omgeving te betekenen minder helder.

Nadelen puntensysteem

Het belangrijkste nadeel van een puntensysteem is de drempel die bewoners kunnen ervaren als zij punten moeten verdienen om de diensten waar zij gebruik van willen maken te kunnen 'terugbetalen'. Juist voor kwetsbaren en ouderen zou dit een belemmering kunnen zijn.

Nu al blijkt in de praktijk dat mensen die BUUV niet kennen, denken dat ze voor diensten moeten betalen. De geruststelling dat ze zonder kosten iets aan een buurtgenoot kunnen vragen helpt hen over de drempel. Daarnaast moet voor een puntensysteem ook een administratie gevoerd worden, wat een extra tijdsinvestering met zich meebrengt.

Voordelen puntensysteem

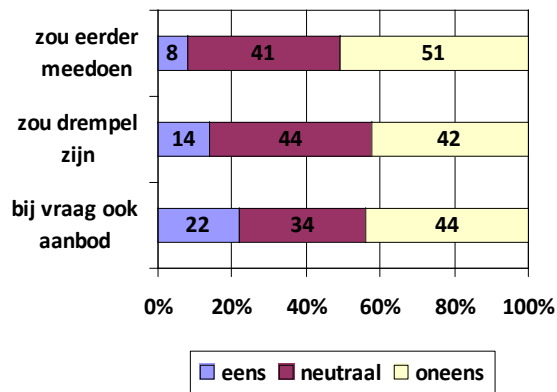
Op het moment dat een dienstenruilsysteem als BUUV op grote schaal in Nederland is ingevoerd, kan een puntensysteem voordelen hebben. Punten kunnen dan weggegeven worden: iemand helpt een buurtgenoot en schenkt de verdiende punten aan zijn broer die verder weg woont en de hulp goed kan gebruiken. Een ander voordeel van een puntensysteem kan zijn dat bewoners sneller deelnemen omdat zij het principe via landelijke bestaande LETS (Local Exchange Trading Systems) al kennen. In het kader van landelijke samenwerking keert de discussie over het al dan niet invoeren van een puntensysteem ongetwijfeld terug op de agenda. In Haarlem staan de behoeften en wensen van (potentiële) deelnemers voorop. BUUV blijft deze volgen en toetsen.

Onderzoek

In het afstudeeronderzoek is gevraagd in hoeverre een beloningssysteem voor wijkbewoners reden zou zijn om aan BUUV deel te nemen. Over dit onderwerp zijn drie stellingen voorgelegd aan de geënquêteerden.

1. Ik zou eerder meedoen als BUUV een beloningssysteem met punten zou hebben
2. Als BUUV zou werken met een beloningssysteem met punten zou dat voor mij een drempel zijn om deel te nemen

3. Ik vind dat als je een vraag bij BUUV stelt er ook een aanbod tegenover moet staan



Acht procent van de ondervraagden geeft aan dat ze eerder mee zouden doen als er een beloningssysteem aan BUUV verbonden was. Voor een meerderheid (51 procent) is een beloningssysteem geen stimulans om aan BUUV deel te nemen. De groep die hier neutraal tegenover staat is 41 procent.

Voor 14 procent van de ondervraagden is een beloningssysteem een drempel om aan BUUV deel te nemen. 42 Procent ziet geen belemmering en 44 procent is neutraal.

'Voor wat hoort wat' is een principe dat volgens 44 procent van de respondenten niet bij BUUV zou moeten gelden. 22 Procent vindt dat wel en 34 procent heeft hierover geen mening.

In de huidige opzet lijkt het invoeren van een puntensysteem in Haarlem niet zinvol. Ervaringen uit de praktijk bevestigen dat. Sinds BUUV bestaat, zijn er geen deelnemers geweest die op de invoering van een puntensysteem zijn teruggekomen. Ook in de denktanks van bewoners in Oost en het Centrum is de invoering van een puntensysteem niet bepleit.

4.9 FASERING

Tijdens de ontwikkeling van BUUV is besloten om eerst te investeren in een goed werkende fysieke en virtuele infrastructuur voor dienstenruil, voordat andere faciliteiten voor de virtuele omgeving uitgewerkt worden. Hierbij kan men denken aan chatten en een online mogelijkheid tot zelfindicatie van gemeentelijk gefinancierde hulp. Deze keuze is bewust gemaakt omdat:

- helderheid voor de gebruiker voorop staat. Het betrokken communicatiebureau adviseerde om de lancering van de website niet te combineren met bijvoorbeeld de lancering van een instrument voor zelfindicatie;
- de ondersteunende formatie ontoereikend zou zijn om BUUV al goed door te ontwikkelen tot bijvoorbeeld een chat-instrument. Het afbreukrisico van een matig onderhouden omgeving zou groot zijn geweest;
- de vrees ontstond dat een instrument voor zelfindicatie de claimgerichte benadering zou stimuleren. Deze gedachte kwam voort uit de bezuinigingsdruk vanuit een veranderende werkelijkheid. Een uitwerking voor dit instrument is wel gemaakt.

De huidige vorm van BUUV blijft de basis voor verdere uitwerking van het systeem. Met name aan de virtuele infrastructuur kunnen elementen worden toegevoegd worden.

In het kader van Hof 2.0 wordt ook gewerkt aan implementatie van de Eigen Kracht Wijzer (EKW) die in Almere is ontwikkeld. De EKW bevat ook een zelfindicatiemodule die gecombineerd kan worden met het Haarlemse instrument voor zelfindicatie.

4.10 REFLECTIE PARTNERS OP BENADERING

Tijdens de evaluatiebijeenkomst en in schriftelijke reacties is door professionals gereflecteerd op bovenstaande benadering en werkwijze van BUUV.

De partners geven aan dat de benadering of methode waarmee BUUV werkt nog onvoldoende beschreven is en dat er op dit moment een informatieachterstand is ten aanzien van de inhoudelijke ontwikkelingen bij BUUV. Als je BUUV wilt inbedden in andere organisaties, zou de werkwijze overdraagbaar (beschreven) moeten zijn. Zij willen daaraan graag bijdragen.

De kracht is nu wel dat er geen protocollen zijn. Die 'ruimte' moet niet verloren gaan.

Hieronder worden onderdelen van de benadering opgesomd die door de partners genoemd zijn in een evaluatiegesprek. In hoofdstuk 5 vindt een vertaling van deze reflectie plaats naar een mogelijke doorontwikkeling van BUUV. Partners van BUUV zullen bij deze uitwerking betrokken worden.

De rol van de sociaal makelaar

- De sociaal makelaars van BUUV bieden aandacht op maat, per individu; zodanig dat deelnemers in staat worden gesteld om hun vraag of aanbod te formuleren en een match te maken.
- Vraagverheldering en het vinden van de 'vraag achter de vraag' door de bemiddelaars is een succesfactor.
- Ook de begeleiding is een succesfactor. Er kan heel veel, het is minder afgebakend dan bij veel andere organisaties. Om dit te kunnen doen, moet de sociaal makelaar wel capaciteit (tijd) beschikbaar hebben.
- De sociaal makelaar legt continu verbindingen tussen bewoners, bewoners en organisaties en organisaties onderling.
- De sociaal makelaars zijn goed in hun werk als bemiddelaar, matcher. Zodra hulpverlening aan bod komt, moeten deelnemers overgedragen kunnen worden. Het is belangrijk dat BUUV de juiste partners vindt (en andersom). Hierbij moet aandacht besteed worden aan de rolverdeling. De begeleiding van de sociaal makelaar ligt op de match, inclusief nazorg. Partners vragen zich af of de sociaal makelaar meer werkt aan samenlevingsopbouw of meer doet aan hulpverlening. Of algemener gesteld, wat is de kern van het werk van de sociaal makelaar?

BUUV is voor en door bewoners

- Als BUUV alleen door bewoners zou worden gedragen, kun je een bepaalde professionaliteit verliezen. Dit zie je soms in verenigingen, waar een hechte club ontstaat die andere mensen uitsluit van deelname omdat er in persoonlijke relaties dingen aan de hand zijn.
- BUUV is niet voor iedereen geschikt. Is BUUV wel voldoende geëquipeerd om vooraf een selectie te kunnen maken wie wel of niet bij BUUV terecht kan? Het moet duidelijk zijn voor wie BUUV wel en voor wie niet in actie kan komen.
- Een risico is dat mensen door BUUV niet meer aan hun burens of familie om hulp vragen omdat zij weten dat het makkelijk via BUUV kan. Hoe zorgt BUUV ervoor dat buuv'en hun eigen burens/eigen netwerk eerst inschakelen en pas BUUV als de vraag in de eigen directe kring niet kan worden opgelost?
- Het is belangrijk dat BUUV'en een eigen verantwoordelijkheid behouden. Begeleiding alleen bieden als een BUUV het zelf niet kan.

Vraagverlegenheid

Vraagverlegenheid, het niet durven vragen van hulp is een belangrijk thema binnen BUUV.

- Het is belangrijk dat BUUV fysiek te vinden is, juist ook op plekken die niet de normale plekken zijn zoals een buurthuis. Door aanwezigheid van BUUV buiten de normale plekken en door de sterke marketing en de inzet van sociaal makelaars, is vraagverlegenheid minder een issue. Daarmee slecht je drempels.
- Met de mogelijkheid om via de website een oproep te plaatsen, wordt een anonimiteit gecreëerd die drempelverlagend werkt. De website blijkt voor een groep deelnemers een middel om vraagverlegenheid te verkleinen.
- Hulp uit de eigen buurt heeft niet altijd de voorkeur. Soms wil men liever buiten de eigen omgeving hulp ontvangen. Niet iedereen wil dat de burens zien dat hulp nodig is.

Communicatie / PR

- Het beeldmerk van BUUV is sterk en herkenbaar. De herkenbaarheid van BUUV zorgt voor een veilig gevoel en daardoor weer voor laagdrempeligheid.
- De events die georganiseerd worden of waar BUUV zich bij aansluit, zijn een belangrijke vindplaats voor nieuwe buiven.
- Als BUUV gaat uitbreiden naar andere wijken, moet er weer goed aandacht besteed worden aan de marketing. Creëer weer een buzz samen met bewoners want dat heeft goed gewerkt.

Samenwerking professionals BUUV

- De samenwerking tussen BUUV en andere partners, het elkaar vanzelfsprekend vinden, kan versterkt worden.
- BUUV moet meer ingebed worden in de partnerorganisaties. Men moet zich de werkwijze meer eigen maken. Het zou goed zijn als alle partners twee maal per jaar bij elkaar komen voor informatie uitwisseling.

5. DOORONTWIKKELING

Uit voorliggende evaluatie concluderen we dat er nog voldoende uitdagingen zijn om BUUV steviger neer te zetten. Maatschappelijke partners hebben op 8 september hun inbreng geleverd aan de visie op de doorontwikkeling van BUUV en de bijstellingen die nodig zijn. Zij kwamen tot de volgende aandachtspunten die van belang zijn voor de doorontwikkeling.

Bewoners en deelnemers staan centraal

- De vraag van deelnemers moet centraal blijven staan. BUUV mag niet aan succes ten onder gaan. De menselijke maat, flexibiliteit en persoonlijke benadering zijn belangrijk. Let op dat regels en protocollen niet leidend worden.
- BUUV is van voor en door bewoners: welke stappen brengen dit uitgangspunt dichterbij? Hoe vinden we balans tussen het faciliteren van BUUV door professionals en het bieden van voldoende ruimte aan bewoners om hun inbreng te leveren als gebruiker en als vrijwilliger bij de organisatie van BUUV.
- Deelnemers van BUUV als ambassadeur vragen: zij kunnen als geen ander deze rol vervullen in hun eigen buurt.

De rol van de sociaal makelaars is cruciaal

- Facilitering van BUUV door sociaal makelaars is in deze fase cruciaal voor het onder de aandacht brengen van BUUV, de matching tussen deelnemers, zorg voor veiligheid en nazorg en het voeden van professionals bij de partners. Op termijn is het streven dat de sociaal makelaar alleen beschikbaar is voor begeleiding en matching voor de sociaal kwetsbaren. Echter de sociaal makelaar mag geen hulpverlener worden.

-

Tijd voor ontwikkeling en beoogde cultuuromslag:

- Een cultuuromslag in het denken over hulp en zorg vraagt tijd; wees daarin realistisch.

Maak meer gebruik van sociale media en blijf aandacht besteden aan een aantrekkelijk concept

- Via sociale media (facebook/twitter) kunnen nieuwe doelgroepen bereikt worden.
- Blijf het concept aantrekkelijk maken. Als voorbeeld werden speeddatebijeenkomsten voor (nieuwe deelnemers) in de buurt genoemd.

Richten op doelgroep jongeren,

- Jongeren kunnen bereikt worden via scholen en maatschappelijke stages.
- Streef naar het koppelen van jongeren aan andere jongeren.
- Vraag de doelgroep om BUUV te presenteren aan leeftijdsgenoten.

Inbeddingsvraagstuk

Het inbeddingsvraagstuk moet bekeken worden vanuit overzicht over het gehele veld van maatschappelijk werk, welzijnswerk, mantelzorg en vrijwilligerswerk. Partners vinden het wenselijk om in deze context over de continuïteit en inbedding van BUUV na te denken.

- Realiseer daarbij dat er een spanningsveld is ontstaan tussen het vrijwilligerswerk en BUUV als gevolg van de bezuinigingen op vrijwilligersorganisaties.

Financiën

Beschikbare financiële middelen zijn een belangrijke voorwaarde voor succes

Hieronder sommen we de activiteiten op die we daarvoor aanbevelen. Daarna wordt eventuele uitbreiding van BUUV naar de rest van Haarlem mogelijk. Ook geven we randvoorwaarden aan voor de doorontwikkeling van BUUV tot een duurzaam succes. De bovenstaande punten die niet hieronder uitgewerkt zijn worden meegenomen in de Praktijkwerkplaatsen van het Programma Hof 2.0.

5.1 INBEDDING EN EVENTUELE UITBREIDING

Om BUUV beter in te bedden en eventueel uit te breiden naar heel Haarlem stellen we voor om de nadruk te leggen op de volgende activiteiten:

Samenwerking partners

Het is nodig om de samenwerking met onze professionele partners (in de wijk) te versterken. Daarbij is het uitwisselen van kennis over hoe zelfredzaamheid versterkt en gefaciliteerd kan worden een wezenlijk onderdeel. Vanzelfsprekend blijft het perspectief van bewoners en deelnemers centraal staan.

Maatschappelijke partners, zoals bijvoorbeeld de woningcorporaties, die wat verder van de doelstellingen van BUUV afstaan, kunnen een grotere rol spelen bij BUUV en daar ook zelf gebaat bij zijn. Op de partnerbijeenkomst hebben zij aangegeven de mogelijkheden van BUUV beter te willen benutten en een bijdrage te willen leveren.

Ook gaat BUUV het verwijfsnetwerk verder uitbouwen. Professionals, zoals huisartsen, fysiotherapeuten en thuiszorgmedewerkers signaleren de behoefte aan ondersteuning en verwijzen door naar BUUV.

We stellen ons de volgende doelen:

- het principe van BUUV wordt door meer verschillende professionals uitgedragen;
- bij relevante balies van partners in de stad kan kennisgemaakt worden met BUUV en kunnen vragen beantwoord worden;
- bij huisbezoek aan ouderen of op andere contactmomenten, lichten we de mogelijkheden van BUUV toe en maken we afspraken met betrokken professionals over signalering van eenzaamheid. BUUV werkt samen met ouderenadviseurs, hulpen in de huishouding en vrijwilligers die ouderen bezoeken.

Inbedding in de wijk

We moeten BUUV beter inbedden in de wijk. Hierbij zien we drie relevante acties:

- streven naar een vaste groep vrijwilligers per wijk. Deze bewoners kunnen op termijn een deel van de taken van het BUUV-team voor hun rekening nemen en zo het voortbestaan van BUUV veilig stellen. Daarnaast blijft professionele begeleiding noodzakelijk;
- we zoeken betere aansluiting bij bijvoorbeeld migrantengroepen, zodat hun achterban meer betrokken raakt bij BUUV. Veel migranten doen al mee met BUUV. Juist omdat de behoefte onder deze doelgroep groot lijkt, ligt daar onze focus;
- we benaderen jongeren omdat zij nog weinig betrokken zijn bij BUUV.

Communicatie(middelen)

Hoewel de communicatie-inspanningen niet gering zijn, stellen we onszelf twee doelen :

- een betere inzet van social media (en het regelmatig herhalen van oproepen van vraag en aanbod in de sociale media);
- meer actieve bewoners of bekende Haarlemmers die ambassadeur van BUUV willen worden.

Daarnaast stimuleren we deelnemers die daartoe in staat zijn, om zelfstandig hun match te maken via de website.

5.2 RANDVOORWAARDEN UITBREIDING

De activiteiten onder 5.1 zijn nodig om BUUV eventueel uit te kunnen breiden. Daarnaast formuleren we de volgende randvoorwaarden:

- **Een structuur voor bewonersparticipatie met een bottom-up aanpak** In de toekomst moet BUUV zoveel mogelijk ‘van, voor en door bewoners’ worden. In de huidige samenleving is de benodigde betrokkenheid van bewoners er niet vanzelf. Wij raden dan ook aan om altijd een vorm van participatie te organiseren per wijk, of per aantal naast elkaar gelegen wijken (Bijvoorbeeld een denktank van bewoners die behoeften en mogelijkheden in de wijk kent of verkent).
- **Een fysieke component in alle wijken**
We hebben ervaren dat de combinatie van een actuele website en fysieke aanwezigheid in de wijk werkt. Met name het organiseren van die fysieke zichtbaarheid is arbeidsintensief. Op dit moment hebben we onvoldoende inzicht wat er minimaal nodig is voor een fysieke component per wijk en welk deel daarvan door professionals gefaciliteerd moet worden. De mogelijkheden hiervoor kunnen in 2012 met de betrokken partners uitgewerkt worden. De organisaties DOCK, Kontext, Haarlem Effect en Loket Haarlem willen daarbij participeren. We inventariseren daarbij welke professionals in welke aantallen getraind moeten worden om naast hun professionele rol, ook BUUV uit te dragen of (delen van het) werk van de sociaal makelaars over te nemen. Deze inzet kan per wijk verschillen, afhankelijk van het wijkprofiel.
- **Een investering in veiligheid en vertrouwen**
Met BUUV bieden we een betrouwbare en veilige omgeving voor bewonerscontacten. De persoonlijke aandacht die sociaal makelaars op dit moment kunnen geven aan kwetsbare bewoners, die vragen of aanbieden, kost tijd. Hoe kan de veiligheid van bewoners geborgd worden wanneer BUUV uitgebreid wordt naar een grotere schaal? Wie vangt dan de signalen op van kwetsbare deelnemers en schat in wat de werkelijke vraag is en wie daar het beste in kan voorzien? Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst.
- **Een duurzame samenwerkingsvorm van meerdere partners per wijk**

5.3 AANBEVELING TOEKOMST

Snelle uitbreiding van BUUV, zonder toegewijde sociaal makelaar per wijk, heeft grote risico's omdat we nog niet weten hoeveel professionele ondersteuning er nodig is per wijk. We bevelen daarom een geleidelijke doorontwikkeling van BUUV naar de andere wijken aan. Vanzelfsprekend moeten professionals en bewoners van de denktanks hierbij betrokken worden.

Binnen de huidige bezetting kan BUUV uitgebreid worden naar:

- de omringende wijken in Haarlem-Oost;
- of een of twee wijken rondom het centrum, waar Haarlem Effect actief is. Voorwaarde is dat het lukt om samenwerking met wijkbewoners te vinden.

Met deze uitbreiding zijn geringe aanvullende kosten gemoeid voor nieuwe fysieke BUUV-punten en kleine aanpassingen aan de site en ondersteunende activiteiten.

Daarnaast is het noodzakelijk om uit te breiden naar de 40+ aanpak in de Boerhavewijk, zodat aansluiting gevonden wordt bij de multidisciplinaire aanpak die daar ingezet wordt in het kader van de 40+ aanpak.

Hiervoor is uitbreiding van de inzet van sociaal makelaars nodig. Voor de financiering van deze uitbreiding kan een beroep gedaan worden op de 40+ gelden van de Boerhavewijk.

Continuïteit en inbedding van BUUV zal aan de orde komen in de Praktijkwerkplaatsen van Hof 2.0.

In de Praktijkwerkplaats *Hulp bij het huishouden* wordt ook verder verkend hoe op verantwoorde wijze vraaguitval voor hulp bij het huishouden gerealiseerd kan worden en welke rol BUUV daarin kan spelen.

5.4 LANDELIJKE BELANGSTELLING VOOR BUUV

Vanuit diverse gemeenten is belangstelling getoond voor het concept en de website van BUUV. Ook corporaties en welzijnsorganisaties hebben zich gemeld met de vraag of zij gebruik kunnen maken van het concept van BUUV. Mogelijkheden voor exploitatie van het instrument BUUV worden op dit moment verkend mede in samenhang met het instrument 'Eigenkrachtwijzer' van de gemeente Almere. Deze mogelijkheden zullen meegenomen worden bij de verdere uitwerking van BUUV binnen Hof 2.0.

6. FINANCIËN

In de projectdefinitie en het plan van aanpak voor het Wmo-experiment: "Marktplaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdiensten" (B&W-nota 2009/245250) zijn ook de verwachte uitgaven voor het experiment vastgelegd. In de nota is aangegeven dat de uitvoering kon plaatsvinden binnen het beschikbare budget van € 675.000. Dit budget was opgebouwd uit een bedrag van € 500.000 dat na besluitvorming in de raad ten aanzien van Berap 1 2009 aan de Wmo-reserve is onttrokken en een bedrag van € 175.000 dat door de raad beschikbaar is gesteld bij de besluitvorming omtrent de uitvoering van de motie "Wie wat bewaart heeft niets" (raadsstuk 2009/232091).

In de projectdefinitie is aangekondigd dat de middelen worden ingezet voor begeleiding van het experiment, voor het aanstellen van een aantal sociaal makelaars en voor ontwikkeling van de virtuele marktplaats.

Het collegebesluit en de projectdefinitie zijn in de commissie samenleving van 21 januari 2010 besproken.

Vanuit het budget voor de Zomerzone is in 2011 nog een additioneel bedrag van € 45.000 beschikbaar gesteld voor continuering in dezelfde omvang van de inzet van sociaal makelaars in de wijken van de zomerzone waar het experiment wordt uitgevoerd en voor het samenstellen van een videoproductie over het functioneren van BUUV. (Zonder deze bijdrage had de inzet van sociaal makelaars niet gelijk kunnen blijven i.v.m. de kwartiermakersperiode door een van de sociaal makelaars voorafgaand aan de start van BUUV). Daarmee bedraagt het totaal beschikbare bedrag voor de ontwikkeling en uitvoering van het experiment € 720.000.

De gerealiseerde uitgaven inclusief de verwachte kosten tot eind 2011 zijn als volgt:

· Inhoudelijke begeleiding en voorbereiding projectdefinitie (2009)	€ 107.000
· Sociaal makelaars en inhoudelijke begeleiding 2010 en 2011	€ 351.000
· Ontwikkeling identiteit BUUV, communicatie, PR, realisatie fysieke marktplaats en activiteiten in de wijken	€ 156.000
· Ontwikkeling site en software	€ 49.000
· Overige kosten	€ 3.000
Totaal	€ 666.000

De kosten van sociaal makelaars betreffen voor een belangrijk deel doorbelastingen (inclusief overhead) van salariskosten van medewerkers van de maatschappelijke organisaties. Ook de kosten van inhoudelijke begeleiding zijn opgenomen in deze post.

De kosten voor publiciteit hebben betrekking op alle kosten die gemaakt zijn voor communicatie, pr en ondersteuning van de fysieke marktplaats en activiteiten. Het betreft

publiciteitscampagnes, de lancering op 3 november 2010, maar ook diverse activiteiten in het kader van BUUV. Van belang is hierbij vast te stellen dat met name op dit terrein door participerende organisaties sponsoring in natura heeft plaatsgevonden. De kosten voor ontwikkeling van de site en software hebben betrekking op de BUUV-site en de daarbij behorende huisstijl. Per saldo resteert een bedrag van naar verwachting € 54.000. In berap 2-2011 zal aan de Raad worden voorgesteld om dit bedrag in te zetten voor de continuering van BUUV in de eerste maanden van 2012 in afwachting van de integrale besluitvorming over de praktijkwerkplaatsen en de taakdecentralisaties in het sociale domein, waar BUUV onderdeel van vormt.

Vanaf 2009 tot aan de start in november 2010, is een diepte-investering gedaan voor onderzoek, ontwikkeling en realisatie van BUUV. In de periode november 2010 tot aan november 2011 zijn kosten gemaakt die betrekking hebben op de pilotperiode. De kosten die eventueel benodigd zijn voor continuering en uitbreiding van BUUV naar andere wijken, zijn afhankelijk van de te kiezen strategie over de inzet van BUUV binnen de transitie het sociale domein (Hof 2.0 en taakdecentralisaties). De toekomstige kosten per wijk en per match zullen in ieder geval beduidend lager zijn, aangezien het concept BUUV reeds is ontwikkeld en er sprake is van een leercurve over de werking van het instrument in de pilotwijken.

Volgens welke theorieën is BUUV opgezet en hoe wordt dit vertaald naar gedrag voor de professionele ondersteuners?

Met ‘**Welzijn nieuwe stijl**’ geeft het ministerie van VWS de sector een belangrijke rol in de uitvoering van de Wmo. Centraal staan kernkwaliteiten als ‘mensen met elkaar in verbinding brengen’, ‘empoweren’ en ‘erop af gaan’. Dit landelijke kader sluit goed aan bij de doelstelling van de buurtmarktplaats BUUV: bewoners ondersteunen om zelfredzaam te opereren in hun eigen omgeving.

BUUV neemt de acht bakens van ‘Welzijn nieuwe stijl’ als uitgangspunt:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct er op af;
4. formele en informele zorg is in optimale verhouding;
5. meer collectief dan individueel;
6. samenwerken met organisaties;
7. niet vrijblijvend maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional.

BUUV houdt zich bezig met **weven aan samenleven**. Mensen worden met elkaar in contact gebracht. Mensen die iets niet kunnen, mogen hulp vragen. Er wordt een appèl gedaan op wat mensen wel kunnen en dit wordt ingezet voor anderen. Hierdoor ontstaan contacten die vaak een vervolg krijgen. Een sociaal makelaar faciliteert dit proces. Hieronder volgen drie opsommingen die van belang zijn in de werkwijze.

De sociaal makelaar combineert opbouwwerk met maatschappelijk werk. Er wordt gewerkt volgens **de nieuwste inzichten** over:

- burgerkracht;
- het boek ‘Social work’;
- de WMO Civil Society.

In het gedachtengoed van een samenleving waarin iedereen meedoet, dragen alle bewoners hun steentje bij aan de sociale samenhang en maatschappelijke voorzieningen. Zij die dat niet kunnen, worden ondersteund. De praktijk wijst uit dat veel mensen nog niet meedoen en dat de huidige instrumenten ontoereikend zijn om bepaalde groepen over de streep te trekken. BUUV bereikt die doelgroepen deels wel en zorgt voor een toenemende inzet van al actieve bewoners. Daarbij wordt de ‘zilveren kracht’ (het inzetten van kennis, kunde en levenservaring van vitale ouderen) vanzelfsprekend aangenomen en ingezet.

De sociaal makelaar vertaalt aspecten uit **verschillende methoden, werkwijzen en theorieën** naar de benadering van BUUV:

Vraaggericht werken

De vraag staat centraal. Wat is de vraag achter de vraag? Iemand biedt aan om bij een ander een kopje koffie te drinken, maar is eigenlijk zelf de vrager – heeft zelf behoefte aan gezelschap. Is dit het topje van de ijsberg? Ook omdenken/omkeren: een aanbod kan eigenlijk een vraag zijn en andersom. Het is makkelijker iets aan te bieden dan erom te vragen (bijv. gezelschap).

Kan Wel	Uitgaan van energie (talent) in de buurt en aansluiten bij de mogelijkheden die er al zijn. Faciliteren waar nodig is. Een bewoner heeft een idee en wordt ondersteund in de uitvoering ervan.
Buurt actief	Verbindingen leggen op meerdere terreinen tussen individuen, groepen bewoners en tussen organisaties en bewoners. De sociaal makelaar is aanjager, verbinder en bruggenbouwer (kracht/zwak verbinden en bonding).
ABCD-methode	Werken via sleutelfiguren. Het talent wordt gescout en ingezet voor de buurt. Daar waar nodig worden talenten ondersteund.
Eigen kracht/empowerment	Door actie/participatie krijgt een bewoner meer gevoel van eigenwaarde. Zo een vicieuze cirkel doorbreken. Iets doen geeft kracht, mensen krijgen weer regie over hun leven, dit geeft levenslust.
Tijd voor elkaar	Voorbeeldfunctie. Wederkerigheid, samenhang en 'empowerment' zijn belangrijke begrippen.
Rotterdam SkillCity	Van een 'ill' een 'will' maken. Niet vragen wat men niet wil, maar wat men wel wil. Dit hangt samen met vraaggericht werken (zie hieronder).
Outreaching/Direct ErOpAf	Op onderzoek uitgaan. Contacten leggen met actieve organisaties (zoals welzijnsorganisaties, zorginstellingen, loket, context, zelforganisaties) en zo potentiële BUUV'en vinden (via telefoon, email, inloopuren, huisbezoeken, aanbellen, acties, evenementen bijwonen, koffie-uurtjes bezoeken, de senioren gymclub aandoen).
Presentie benadering	Mensen met aandacht benaderen en letterlijk een presentie geven, met als doel een plek teruggeven (gezicht) in de samenleving.

De sociaal makelaar beschikt over **een aantal eigenschappen en competenties**, en kan:

- mensen gelijkwaardig benaderen: serieus en zonder oordeel. Iedereen mag zijn wie hij is en om hulp vragen;
- vertrouwen geven. Er wordt een veilige omgeving geboden: privacy is belangrijk. Gegevens worden niet zonder toestemming gedeeld (beroepsgeheim);
- een congruent (open en eerlijk) verhaal vertellen;
- mensen creatief en enthousiast verbinden. Dit vraagt ook om spontaniteit en gedrevenheid;
- praktisch en resultaatgericht werken: doen in plaats van praten (direct aan de slag);
- vertrouwen op haar intuïtie en alertheid: wie kun je waar op af sturen en wat is de vraag achter de vraag?
- de brug bouwen terwijl je er op loopt: (ontwikkelingsgerichte benadering);
- flexibel aanwezig zijn: geen 9-5 mentaliteit;
- vraag en aanbod in de context beoordelen. Individuele gedragingen, denkbeelden en verhalen zijn reacties op de ander;
- gastvrijheid uitstralen (hospitality). Benoemen dat mensen welkom zijn en ze werkelijk waarderen door ze persoonlijke aandacht te geven. 'The tone of voice makes the music' (sfeer);
- jongleren: aanvoelen en aftasten hoe je groepen benadert (kunnen omgaan met scepsis of weerstand);
- 'out of the box'-denken: onconventionele oplossingen overwegen. Ook buiten het eigen werkveld durven kijken en meedenken over andere oplossingen;
- mensen verleiden: door sfeer te creëren en de juiste toon te zetten (soms heel meelevend, soms uitdagend, soms corrigerend).

Belangrijke aspecten en Attitude als onderdeel van benadering BUUV	Lancering	Valentijnsactie	Schoonmaakactie	NLDoet	Buurtlunch
bewonersparticipatie					
Sleutelfiguren zijn betrokken	x	x	x	x	x
Vanuit de denktank van bewoners bedacht	x	X	x		
Gemeenschappelijk doel: van en voor buurtbewoners		x	x	x	x
Vorbereiding door bewoners	x	x			x
Multicultureel	x	x	X (Mohammed gaf ingang bij Marokkaanse kappers)	x	x
Samenwerking partnerorganisaties in de wijk					
op maat gemaakt met verschillende organisaties	x	x		x	
Verbinding is op meerdere terreinen gelegd (tussen bewoners, bewoners en locaties, bewoners en org.)	x	x		x	x
Buurtoverstijgend	x	x		x	X (ook uit de Zuiderpolder komen mensen)
Aansprekende vormen van buurtbetrokkenheid en tone of voice					
Presentje/beloning uitdelen	X (bij iedere match een mok of T-shirt)	X (hartjes presentje als dank aan de buuv'en die meewerkten)	X (blauw/witte schoonmaakspansjes)	X (lunch voor actieve buuv'en)	
Onconventioneel/welzijn nieuwe stijl	x	x	X (gewoon doen, de straat op met 2 verklede dames)	x	X (onconventioneel) Allerlei nieuwe ideeën zijn verzonnen door

					bewoners, zoals snertlunch.
Makelen en verbinden van mensen op creatieve manier	x	x	x	x	x
Positieve sfeer met humor: mensen worden er vrolijk van	x	x	x	x	x
Empowerment voor BUUV ambassadeurs/ zijn in hun kracht gezet	x	x	x	x	x
Innovatief/verrassend	x(wijsheid kwam uit het oosten)	x	X (Ludieke stoet, trok veel aandacht)	X vooral verrassend voor de mensen die geholpen werden	
Met aandacht: de woorden kloppen met de ogen		x	x	X	x
Verleidend	x	x		x	x
Outreaching		x	x	x	x
communicatiestrategie,					
Aanbelactie door groepen bewoners met sociaal makelaars		x	x		
Sneeuwbaaleffect	x	x		x	X Veel draagvlak, spreekt zich rond.
Betrokkenheid van de politiek	x	x		x	
Gezamenlijke communicatiestrategie (combinatie met flyers van anderen)		X (flyers vadercentrum)		X (NL doet publiciteit)	

FILM Ik ben BUUV!

BIJLAGE 3

De film is online te bekijken via:
<http://vimeo.com/29089683>