

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J.Chr. van der Hoek, MBA
Auteur F.J.M. van den Hoek
Telefoon 023 511 3076/ 3075 E-mail: fjmvdhoek@haarlem.nl
DV/WMO Reg.nr. 2013/234085
Bijlagen: MKBA rapport BUUV Persbericht Landelijke deskundigen
B & W-vergadering van 11 juni 2013

Onderwerp BUUV in sociale basisinfrastructuur

DOEL: Besluiten

Besluiten tot de BUUV 'Variant 4: Verkenning' uit het MKBA rapport en BUUV op deze wijze onder te brengen in de sociale basisinfrastructuur van Haarlem.

B&W:

1. Het college volgt de conclusies en het advies van het MKBA onderzoek, met keuze voor voortzetting van BUUV in de 'Variant 4: Verkenning'.
2. Het college besluit tot keuze voor de 'Variant 4: Verkenning' uit het MKBA-advies onder voorwaarde van goedkeuring door de raad over de kadernota 2013 waarin voorzien wordt in een budget voor de basisinfrastructuur(2014) .
3. De kosten van dit besluit bedragen in 2014 €506.000 en worden gedekt uit het budget voor de Basisinfrastructuur 'Samen voor elkaar'.
4. De media ontvangen een persbericht.
5. Het college stuurt het besluit ter bespreking aan de commissie samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: BUUV in sociale basisinfrastructuur

Reg.nummer: 2013/234085

1. Inleiding

BUUV de buurtmarktplaats

In november 2010 is de gemeente Haarlem samen met achttien maatschappelijke partners de dienstenmarktplaats BUUV gestart. BUUV stimuleert Haarlemmers elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding of kleine problemen. Bij de start van BUUV waren bezuinigingen in het sociale domein nog niet voorzien. Wel is met het oog op forse stijging van zorg en hulpvragen in het experiment een verkenning gedaan naar de mogelijkheden van informele hulp en zorg, waarbij vraag, aanbod en een match makkelijk tot stand komen.

Maatschappelijke Kosten Baten Analyse

Nu BUUV ruim twee jaar actief is, is de vraag: hoe verder? BUUV heeft per eind mei 2013 ruim 2200 deelnemers en 3300 gemeten matches tussen Haarlemmers (een stijging van 10% sinds het MKBA onderzoek). Vervolgmatches kunnen niet worden gemeten, maar uit de onderzoek steekproef blijkt dat 30% van de matches leiden tot langdurige relaties tussen deelnemers, waarbij duizenden extra niet-geregistreerde matches gerealiseerd worden.

Tegelijkertijd staan de middelen in het sociale domein zodanig onder druk dat een prioritering noodzakelijk is. Om de besluitvorming over BUUV te ondersteunen is in 2013 een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) met toekomstscenario's uitgevoerd. Hierbij zijn de kosten en baten van BUUV in beeld gebracht en is op basis van scenario's voor de voortzetting van BUUV een advies gegeven voor de toekomst.

De maatschappelijk partners hebben samen met de gemeente de benodigde input geleverd en deelgenomen aan het MKBA onderzoek.

Voortgang

Het MKBA rapport van BUUV is besproken in de commissie Samenleving op 30 mei jongstleden. Deze collegenota geeft antwoord op de vragen die in de vergadering aan de orde zijn geweest, met argumentatie voor het besluit van de keuze voor de voortzetting van BUUV conform de 'Variant 4: Verkenning' uit de MKBA. Tijdens de kadernota wordt dit verder door de Raad bekrachtigd conform de besluitvorming 'Samen voor elkaar'.

2. Besluitpunten college

1. Het college volgt de conclusies en het advies van het MKBA onderzoek, met keuze voor voortzetting van BUUV in de 'Variant 4: Verkenning'.
2. Het college besluit tot keuze voor de 'Variant 4: Verkenning' uit het MKBA-advies onder voorwaarde van goedkeuring door de raad over de kadernota 2013 waarin voorzien wordt in een budget voor de basisinfrastructuur(2014) .
3. De kosten van dit besluit bedragen in 2014 €506.000 en worden gedekt uit het budget voor de Basisinfrastructuur 'Samen voor elkaar'.
4. De media ontvangen een persbericht.
5. Het college stuurt het besluit ter bespreking aan de commissie samenleving.

3. Beoogd resultaat

De pilot BUUV maakt onderdeel uit van het programma ‘Samen voor elkaar’. Hierin wordt de nieuwe sociale infrastructuur van Haarlem vormgegeven. Door BUUV op te nemen in de Haarlemse sociale basisinfrastructuur wordt invulling gegeven aan:

- Een unieke structurele infrastructuur om informele zorg en hulp tussen burgers onderling op grote schaal te faciliteren, die nog niet aanwezig is en complementair in het Haarlemse maatschappelijke werkveld. Deze infrastructuur is noodzakelijk gezien de bezuinigingen op formele zorg en ondersteuning van kwetsbare burgers.
- Het faciliteren van diversiteit binnen het Haarlemse aanbod van informele hulp en zorg. BUUV richt zich op een grote doelgroep, waaronder ‘de nieuwe vrijwilliger’ en is complementair aan andere vormen van vrijwillige inzet.

4. Argumenten

Conclusies en advisering uit het MKBA rapport:

Voortzetting van BUUV in ‘Variant 4: Verkenning’

Het MKBA rapport bevat de aanbeveling om vanuit overwegingen van financieel én maatschappelijk rendement BUUV voort te zetten. Uit de toekomstscenario analyse blijkt dat een model waarin wordt gewerkt met een enigszins uitgebreid team van BUUV professionals aangevuld met een groot aantal vrijwilligers het hoogste positief MKBA-saldo kent. Dit scenario vraagt per saldo de laagste financiële bijdrage van de gemeente en kent de hoogste baten voor deelnemers. De kosten/batenratio is hier 3. Dat wil zeggen dat tegenover elke geïnvesteerde euro, 3 euro aan maatschappelijke baten staan. Bovendien biedt deze BUUV variant de laagste kosten per match bij kwetsbare burgers¹.

Groot volume van informele hulp & zorg

BUUV heeft een relatief groot bereik en groeipotentie bij matching van individuele informele hulp en zorg, in vergelijking met andere initiatieven in de stad die kleinschaliger zijn. Dit volume is noodzakelijk omdat BUUV hiermee een essentiële rol kan spelen als onderdeel van het vangnet voor de bezuinigingen die gepaard gaan met de decentralisaties en de versoering van Hulp bij het Huishouden. Het benodigde model met volume voor vrijwillige inzet wordt maximaal bereikt in de ‘Variant 4: Verkenning’ van BUUV.

Unieke kenmerken van BUUV

BUUV voorziet in een marktplaats voor individuele matching van vrijwillige inzet. Deze infrastructuur is een toevoeging aan het bestaande Haarlemse maatschappelijk landschap en bereikt zowel ‘nieuwe vrijwilligers’ als kwetsbare burgers.

BUUV anticipeert op trends en gedrag in de samenleving: de mogelijkheid om zelfstandig en digitaal informele hulp en zorg te vragen en te bieden.

Het platform doet effectief een beroep op nieuwe groepen vrijwilligers. Ook de doelgroep met een leeftijd tussen 20 en 40 jaar wordt bereikt. Die zijn best bereid om hulp te bieden, maar niet langdurig en alleen wanneer het hen schikt.

40% van de deelnemers is kwetsbaar. Door te werken met een aantal professionele sociaal makelaars wordt deze kwetsbare groep bereikt en wordt tevens een bijdrage aan de signaleringsfunctie geleverd.

40% van de deelnemers zijn als vrager van hulp actief op het platform, maar ook als aanbieder. BUUV geeft hiermee concrete invulling aan wederkerigheid.

¹ In dit ‘verkenning scenario’ zijn de kosten per match €55 en per kwetsbare match €140 (voor de kwetsbare match geldt dat daarmee dat de kosten met bijna 80% dalen).

BUUV werkt met lage drempels, er is ‘voor elk wat wils’: Buuv is digitaal, telefonisch en fysiek bereikbaar. Hiermee worden drempels overwonnen ten aanzien van vraagverlegenheid bij burgers.

Professionals in het Haarlemse werkveld geven tevens aan dat hun cliënten baat hebben bij deelname aan BUUV (GZ instellingen, de Brijder, Kontext, MEE, Roads, het RIBW, de Hartekampgroep, huisartsen).

Uitgangspunten ‘Samen voor elkaar’:

De MKBA heeft het maatschappelijk rendement vertaald in euro’s als vertrekpunt. Financieel rendement is voor de gemeente in tijden van bezuiniging vanzelfsprekend een belangrijk perspectief, maar niet het enige. Het bevorderen van zelfredzaamheid en het aanreiken van concrete mogelijkheden waarmee burgers zelf oplossingen kunnen vinden, is een inhoudelijke koerswijziging binnen het programma Samen voor Elkaar die niet alleen door bezuinigingen is ingegeven. Uit de rapportage blijkt dat BUUV een duidelijke bijdrage levert aan het realiseren van deze koerswijziging. En dat er ook belangrijke niet-financiële baten zijn, zoals de toename van sociale cohesie in wijken.

Gezien de naderende bezuinigingen op formele zorg is stimulering van concrete mogelijkheden voor informele hulp en zorg noodzakelijk. Formele zorg kan zo beschikbaar worden gehouden voor de groepen die het écht nodig hebben. Door BUUV een structurele rol te geven in de sociale basisinfrastructuur, wordt (mede) invulling aan de gekozen strategie van ‘eigen kracht’ en de ‘zelfredzaamheid’ van burgers. Binnen het cluster Informatie, Advies en Doorverwijzing krijgt BUUV een belangrijke plaats en rol in de doorgeleiding van klantvragen. Het wordt een essentieel onderdeel van Mens Centraal, met doorgeleiding vanuit deze informatiesite naar onder meer BUUV als belangrijke vindplaats voor informele hulp en zorg en het voorkomen van professionele inzet.

Volume en Groeipotentie

Gelet op de uitdagingen in de nabije toekomst door het wegvallen van dagelijkse begeleiding uit de ABWZ, hulp bij het huishouden voor een aantal groepen en de noodzaak dat Haarlemmers steeds langer extramuraal zullen blijven wonen. Volume in informele zorg is daarmee een belangrijk issue voor de nabije toekomst. Daarnaast zijn ook omvang en groeipotentie een belangrijke factor. De behoefte aan informele zorg zal naar verwachting fors toenemen. BUUV groeit gestaag, zowel met vragers als aanbieders en het aantal matches groeit mee. Deze groei willen we stimuleren zonder daarmee voor dubbeling in het maatschappelijk veld te zorgen. Binnen de basisinfrastructuur kiezen we daarom voor een model waarin verschillende vormen van informele hulp en zorg aanvullend op elkaar bestaan en onderling samenwerken en verwijzen. Ook overige initiatieven (denk bijvoorbeeld aan kerken of landelijke initiatieven als de Zonnebloem) zullen we in deze samenwerking betrekken.

Landelijke trends

In Nederland zoeken ook andere steden naar oplossingen voor het toenemende beroep dat gedaan wordt op informele zorg en hulp. BUUV is landelijk één van de mogelijkheden die gemeenten overwegen. Het Ministerie van VWS en de VNG hebben BUUV als voorloper en innovatie in de context van bezuinigingen in de zorg genoemd. Met Zaanstad worden afspraken voorbereid om binnenkort te starten met BUUV. Voor twee andere gemeenten in de regio is BUUV de voorkeursoptie, daarnaast hebben tientallen gemeenten en maatschappelijke organisaties belangstelling getoond en informatie opgevraagd. De positieve reacties ten opzichte van andere marktplaatsen zijn dat Haarlem met BUUV beschikt over een adequate matchingsmodule en website, dat sprake is van duidelijke

inbedding en groeipotentie in de stad (grote bekendheid, 2200 deelnemers), een sterke buurtgerichte aanpak met partners en niet werkt met een puntensysteem.

De samenwerking met andere gemeenten heeft regionaal een positief effect. De grenzen van de marktplaats gaan vervagen en BUUV deelnemers kunnen onderling vraag en aanbod plaatsen en gaan matchen.

Het streven is om met gelijkblijvende kosten BUUV te laten doorgroeien qua deelnemers (hulpvragers en aanbieders), waardoor het maatschappelijk rendement jaarlijks toeneemt en de kosten per match dalen. Vrijwillige assistent makelaars en professionals in het veld kunnen daarbij ondersteunen.

Waar landelijk gezocht wordt naar oplossingen om te voorzien naar informele hulp op grotere schaal beschikt Haarlem hier al over.

Financiën

De kosten van de voortzetting van BUUV in 2014 zijn €506.000 conform het MKBA advies in de 'Variant 4: Verkenning', met dekking uit de besluitvorming 'Samen voor elkaar' in de kadernota 2013.

De totale maatschappelijke baten die in het rapport zijn berekend zijn €1.815.000. Een en ander levert dus een positief MKBA rendement van circa 3. Hierbij moet overigens aangetekend worden dat bij het saldo alleen die baten betrokken zijn, die zich met behulp van de gehanteerde methodiek laten vertalen in euro's. Niet-financiële baten, zoals versterking van de sociale cohesie in de wijken waar BUUV actief is, zijn niet bij het berekenen van het saldo betrokken.

Voor de budgetten die onder de gemeentesfeer vallen, worden in het door LPBL opgestelde rapport in de 'Variant 4: Verkenning' per saldo €76.000 aan kosten gepresenteerd (een investering van €506.000 en baten van €430.000). Deze cijfers interpreteren wij als indicatief. Hoe het effect op de gemeentebegroting is, kan niet worden aangegeven. Deze gemeentelijke baten zullen met name gerealiseerd worden op zorg- en welzijnsbudgetten. Dit effect zal echter niet afzonderlijk waarneembaar zijn, omdat bij deze voorzieningen ook andere effecten een rol spelen in de kostenontwikkeling. De onderlinge effecten zijn hierbij niet zonder meer afzonderlijk vast te stellen.

De kosten worden vanaf 2014 gedekt uit het budget voor de basisinfrastructuur dat in de kadernota 2013 is opgenomen (zie pag.56 van de kadernota 2013). In de verkenningsvariant is sprake van uitbreiding van formatie. Het voornemen is dat deze uitbreiding wordt gerealiseerd door inzet van medewerkers van de partners binnen het sociaal domein.

5. Kanttekeningen

In het voorgestelde 'verkenning scenario' van BUUV wordt een beroep gedaan op de inzet van maatschappelijk partners en vrijwilligers om een nog sterker volume van deelnemers en matches te realiseren. De benodigde kwantiteit en kwaliteit hiervan is een punt van aandacht. Hiervoor worden een aantal maatregelen getroffen:

- Inzet van de huidige ervaren sociaal makelaars
- Hanteren van een werving- en selectieprocedure op basis van competenties en vaardigheden passend bij het werk

6. Uitvoering

BUUV maakt onderdeel uit van de besluitvorming 'Samen voor elkaar' en de uitvoering in samenhang met andere clusters.

Samenwerking met partners en bewoners

Vanaf de start van BUUV hebben 18 professionele partners uitgesproken dat behoefte bestond aan deze voorziening en onderlinge samenwerking om dit mogelijk te maken. Inmiddels wordt BUUV gedragen door meer dan 25 partners die bijdragen aan het bestaan van BUUV en/of voor hun doelgroepen duidelijk belang hebben bij het bestaan van BUUV.

Ook bewoners hebben een cruciale rol gehad in ontwikkeling van BUUV. De aanname is dat dit een belangrijke succesfactor is geweest. BUUV is mede door bewoners en wijkraden opgezet. Ook nu en in de toekomst blijven zij belangrijke rollen spelen, niet alleen als deelnemer maar ook in de uitbreiding van BUUV naar andere wijken, de monitoring en signalering van kansen of minder gewenste situaties in de wijk, het organiseren van inloop spreekuren of ontmoetingsmomenten.

Het model waarbij een aantal bewoners betrokken is bij het faciliteren van informele zorg en hulp is bruikbaar in de basisinfrastructuur. Van wie is BUUV dus? Van de stad, van bewoners en gedragen door maatschappelijke partners vanuit verschillende disciplines. Ook bijvoorbeeld de bemiddelaars bij BUUV zijn gedetacheerd vanuit welzijn en maatschappelijk werk. Bij de verdere implementatie van BUUV volgens de MKBA 'Variant 4: Verkenning' zal wederom nauw worden samengewerkt met onze partners en een beroep worden gedaan op de inzet van benodigde medewerkers en expertise, conform de beproefde wervingmethodiek die eerder met hen is gedaan voor het CJG en wijkcoaches.

7. Bijlagen

Reacties van landelijke deskundigen op BUUV

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

ploots hier uw bericht



BUUV in de praktijk

Een Haarlemse innovatie







buuv

vraag het in de buurt

Een nieuwe manier van werken

BUUV is de buurtmarktplaats voor en door bewoners van Haarlem, waar vraag en aanbod elkaar vinden. Bij BUUV gaat het om diensten die Haarlemmers voor elkaar doen, zonder dat er direct iets tegenover hoeft te staan. Dit kan van alles zijn: klussen in huis, Nederlandse les, begeleiding naar de dokter, samen eten, boodschappen doen of computerles.

Sinds het platform in november 2010 in Haarlem van start ging, zijn via BUUV allerlei grote en kleine hulpvragen opgelost. Mensen die jaren in een sociaal isolement zaten, hebben nieuwe contacten opgedaan. Anderen hebben gemerkt dat ze vanwege leeftijd of een beperking misschien hulp nodig hebben, maar dat ze tegelijkertijd ook veel te bieden hebben.

De kracht van BUUV ligt in de combinatie van professionals die werken volgens welzijn nieuwe stijl met een fysieke marktplaats en een digitaal platform. De sociaal makelaars van het BUUV-team gaan uit van wat mensen wél kunnen en wat ze leuk vinden. Om BUUV aanspreekbaar te maken, is bewust gekozen voor een herkenbare huisstijl en een vrolijke tone of voice. Verder heeft ook de

bottom-up aanpak met bewoners en verschillende partners in de stad BUUV laten uitgroeien tot het platform dat het nu is.

Binnenkort verschijnt er een speciale uitgave over BUUV met informatie over de opzet en de werkwijze van BUUV. Hierin wordt ook dieper ingegaan op de methodiek. In de komende pagina's krijgt u vast een voorproefje. U leest wat enkele deskundigen over de methodiek van BUUV te zeggen hebben en natuurlijk komen BUUV'en zelf aan het woord.

Wilt u de volledige uitgave ontvangen? Stuur dan een e-mail met daarin uw naam, de naam van uw bedrijf of organisatie en uw adres naar: info@buuv.nu





buuv

vraag het in de buurt

BUUV'en aan het woord

Tamara Dirksen (29) en Yuri Schaeffer (29)

Tamara en Yuri vonden via BUUV een oppas voor hun dochter Merel (2 jaar). Zelf hebben ze een boom bij iemand uit de tuin verwijderd.

Tamara: "Ik werk bij bureau Jeugdzorg en zie dagelijks kinderen en ouders voorbij komen. Wat me frustreert, is dat mensen gewoon niet meer op elkaar letten. Toen BUUV tijdens de aanmeldactie een flyer kwam brengen, was ik meteen enthousiast. Uit onderzoek blijkt dat buurtparticipatie echt werkt. Mensen die in wijken wonen waar de participatie groot is, maken veel minder gebruik van de 'echte' zorg."

Yuri: "Weet je wat het is met een aanpak als BUUV? Mensen zien niet meteen resultaat en daar vallen ze dan over. Dit resultaat moet je eigenlijk voelen. Als er een groep enthousiaste mensen voor je deur staat met de vraag of je wat wilt doen voor je eigen buurt, dan kun je toch geen nee zeggen?"

Tamara: "Het is fijn dat we nu ook tijd voor elkaar hebben. We hebben één keer in de week een oppas kunnen regelen via BUUV. Onze familie woont te ver weg. Dat uurtje gebruiken we om samen te sporten. Onze oppas is Arabisch. 'Ze spreekt geen Nederlands', zeiden ze tegen ons. 'Nou, zei ik, dan praat ze toch Arabisch tegen Merel?' Wat maakt het uit? Als mensen het goed met elkaar voor hebben, is dat alleen maar goed. Ze heeft ons al zo vaak uit de brand geholpen. Als zij ooit hulp nodig heeft dan staan we voor haar klaar. Tot nu toe heeft ze daar nog geen gebruik van gemaakt, maar het aanbod staat absoluut."



“Onze oppas is Arabisch. 'Ze spreekt geen Nederlands', zeiden ze tegen ons. Nou, zei ik, dan praat ze toch Arabisch tegen Merel? Wat maakt het uit?”



De kracht van netwerken

Drie deskundigen over sociale activering

Eigen kracht en zelfredzaamheid; het zijn twee woorden die tegenwoordig in bijna ieder artikel of beleidsstuk over maatschappelijke ondersteuning opduiken. Mooie termen, maar hoe stimuleer je mensen om ze ook echt in te zetten? En hoeveel kun je van burgers en hun sociale netwerk verwachten bij het oplossen van maatschappelijke problemen?

‘Het is goedkoop en ook nog eens hartstikke leuk voor de burgers.’ Dat beeld van de eigen-kracht-aanpak komt hoogleraar Actief Burgerschap Evelien Tonkens nogal eens tegen. Maar een overheid die verwacht met deze aanpak zelf rustig achterover te kunnen leunen, komt bedroevend uit. “Actieve burgers vragen om een actieve overheid. Je bent dus nog steeds nodig, alleen in een andere rol.”

De begrippen eigen kracht en zelfredzaamheid zijn bezig met een opmars in de welzijnswereld. Gemeenten en maatschappelijke organisaties bieden steeds minder kant-en-klare oplossingen en vragen burgers om zelf de touwtjes in handen te nemen. Die omslag hangt in veel gevallen samen met de noodzaak tot flinke bezuinigingen. En dat brengt het risico met zich mee dat ‘zelfredzaamheid’ hetzelfde gaat betekenen als ‘zoek het zelf maar uit’.

idee vindt als mensen elkaar helpen en proberen samen problemen op te lossen.”

Een overheid of organisatie die echt gelooft in eigen kracht, zou daar ook op inzetten als er geen noodzaak tot bezuinigen was. “Gewoon omdat je vindt dat er niet genoeg gebruik wordt gemaakt van het potentieel van mensen. En omdat je gelooft dat de overheid haar energie beter kan besteden aan het verbinden van mensen. Het is belangrijk om dat uit te dragen.”

“Actieve burgers vragen om een actieve overheid”

Om dat te voorkomen, is het volgens Tonkens belangrijk dat de overheid eerlijk is over haar beweegredenen. En dat de twee ontwikkelingen – eigen kracht en bezuinigingen – niet zomaar op elkaar worden geplakt. “Je zou als overheid dus moeten uitleggen dat je moet bezuinigen en daardoor bepaalde dingen niet, of minder, kunt doen. En dat je het losstaand daarvan een goed

Het belang van vage kennissen

Onderdeel van de eigen-kracht-aanpak is dat mensen hun eigen sociale netwerk aanboren om te helpen bij een probleem. Dat is geen nieuw idee, weet cultuurpsycholoog en publicist

Jos van der Lans. “De Amerikaanse socioloog Mark Granovetter publiceerde al in 1973 een inmiddels klassiek artikel hierover; ‘The Strength of Weak Ties’. Hij beschrijft daarin het belang van het netwerk bij het vinden van een baan.”

Uit het onderzoek van Granovetter blijkt dat bijna tachtig procent van de mensen een nieuwe baan vindt via informele netwerken in plaats van via formele kanalen als arbeidsbureaus en vacatures. Binnen die netwerken zijn vooral kennissen en andere ‘vage’ contacten van belang. In slechts zeventien procent van de gevallen werden de werkzoekenden aan een baan geholpen door iemand waar ze nauw contact mee hadden en die ze minimaal eens per week zagen.

Dat komt doordat mensen die elkaar goed kennen meestal groten-deels hetzelfde netwerk hebben, legt Van der Lans uit. “Dat zijn vaak mensen die veel met hen gemeen hebben.” Maar als je zelf werkloos bent en in een achterstandswijk woont, heb je bij het zoeken van werk niet veel aan vrienden die in dezelfde situatie zitten.

“Het is dan belangrijk om kennissen te hebben in een andere positie, die je wél verder kunnen helpen.”

Dat belang van vage kennissen geldt natuurlijk niet alleen voor werkzoekenden in een achterstandswijk.

“Een sociaal netwerk als LinkedIn is eigenlijk helemaal gebaseerd op deze theo-

rie”, vertelt Van der Lans. “Vage contacten kunnen je veel bieden. Je moet alleen wel weten hoe je ze in moet zetten.”

Samenredzaamheid

Ook gemeenten en maatschappelijke organisaties kunnen die sociale netwerken inzetten bij de aanpak van problemen als werkloosheid.

“Het gaat erom dat iemand de juiste mensen in zijn netwerk heeft”

Dat vraagt wel om een andere manier van werken. Van der Lans: “Voor de Dienst Werk en Inkomen betekent het bijvoorbeeld dat je een werkloze niet naar een verplichte cursus solliciteren stuurt, maar dat je hem vraagt zelf iemand in zijn netwerk te zoeken die hem verder kan helpen. Daarmee kan hij een plan maken, dat je als organisatie kunt faciliteren.”

Die manier van denken kun je ook op andere contacten tussen burgers en de overheid of maatschappelijke organisaties toepassen. “Het gaat erom dat mensen niet automatisch naar de overheid kijken voor een oplossing voor hun problemen, maar dat ze er zelf mee aan de slag gaan. De overheid helpt daarbij, door hen in hun kracht te zetten.”

Een probleem bij deze aanpak is dat veel mensen in kwetsbare posities – zoals bewoners van achterstandswijken of ouderen – die nuttige, vage contacten missen. “Zij moeten hun wereld dus op een of andere manier zien te verrijken”, vertelt Van der Lans. “Als overheid kun je dat op allerlei manieren stimuleren. Bijvoorbeeld met maatjesprojecten.”

Van der Lans noemt deze methode geen zelfredzaamheid, maar samenredzaamheid. Het zwaartepunt ligt immers niet bij het individu, maar bij het netwerk. “De overheid kan niet verwachten dat iemand het in zijn eentje oplost. Mensen zijn sociale wezens. Het gaat erom dat iemand de juiste mensen in zijn netwerk heeft, die hem in staat stellen iets te bereiken. Een platform als BUUV kan daarbij helpen.”

Foto: UvA, Jeroen Oerlemans



Evelien Tonkens is sinds 2005 bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap aan de UvA. Ze schreef verschillende boeken over burgerschap, zoals *Mondige burgers, getemde professionals* en *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. Op 17 mei bood ze haar nieuwe boek *Als meedoen pijn doet aan de nationale ombudsman* aan op de conferentie ‘Eigen kracht Ontkracht’. www.eigenkrachtontkracht.nl

Een nieuwe 'pastoor'

BUUV heeft als doel verbindingen te leggen in de samenleving. Vroeger

“Als je buurvrouw vertelt over een leuke winkel, ga je daar eerder naartoe”

kwamen die verbindingen op een andere manier tot stand, vertelt Lucas Meijs, hoogleraar Strategische Filantropie aan de Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit.

“Mensen waren toen onderdeel van andere informele netwerken, bijvoorbeeld via de kerk. Mijn opa had een bakkerij en de pastoor vertelde hem iedere week aan welke arme parochieleden hij gratis brood moest geven.”

De pastoor kon dat doen omdat hij bij iedereen over de vloer kwam. Hij wist wie iets nodig had en wie dat kon geven. Maar er zijn meer redenen waarom hij een belangrijke schakel was in het netwerk. Zo kon hij een normatief appèl doen op mensen en was hij een 'bekende verwijzer': iemand die de mensen kenden en vertrouwden.

Zo'n bekende verwijzer is belangrijk als je mensen wilt overtuigen om vrijwilligerswerk bij jou te komen doen, vertelt Meijs. “Mensen krijgen daar niet voor betaald, maar moeten er wel tijd en energie in steken. Ze willen dus zeker weten dat het leuk en nuttig is. Daarom luisteren ze naar het advies en de ervaringen van anderen. Als je buurvrouw vertelt over een

leuke winkel of een goed restaurant, ga je daar eerder naartoe.”

Blijven investeren

De verwijzer is ook om een andere reden belangrijk. De meeste mensen bedenken niet op een rustige zondagmiddag dat ze graag vrijwilligerswerk willen doen om vervolgens de organisaties eens te vergelijken. Ze worden vrijwilliger omdat ze door een bekende ergens voor worden gevraagd en er zo in rollen.

Mensen die een actief leven hebben met veel contacten – via werk, kinderen of school – doen vaker vrijwilligerswerk. “Maar veel mensen die je als overheid wil bereiken, ontbreken juist die contacten”, zegt Meijs. “Die zul je dus op een andere manier moeten bereiken.”

Actieve bemiddeling is daarom heel belangrijk. Meijs: “Ik heb veel van dit soort platforms zonder die bemiddeling zien sneuvelen. Bemiddelaars zijn niet alleen belangrijk om mensen met elkaar in contact te brengen. Ze kunnen deelnemers ook helpen met onderhandelen of aangeven wat je wel van een ander kunt vragen en wat niet.”

Ook Van der Lans denkt dat actieve bemiddeling essentieel is voor BUUV. En niet alleen op de korte termijn. “In een platform als dit moet je blijven investeren; je kunt niet verwachten dat het na een paar jaar wel loopt en dat het dan vanzelf gaat. Je moet mensen blijven verleiden om zich op jouw marktplaats te begeven.”

Dat komt ook doordat veel mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen. Zeker in de huidige 'succes-cultuur' voelt dat voor veel mensen vernederend. Aan de andere kant bieden mensen ook niet uit zichzelf hulp aan, zeker niet aan mensen die ze niet kennen. Van der Lans: “Er zullen dus altijd mensen nodig zijn die de verbindingen leggen.”

“Je kunt niet verwachten dat het na een paar jaar wel loopt”

Dé vrijwilliger bestaat niet

BUUV is een project waar iedereen aan mee kan doen. Toch is het een illusie om te denken dat je met het platform

alle vrijwilligers kunt bereiken, denkt Meijs.

“Veertig procent van de Nederlanders doet vrijwilligerswerk, die mensen zijn allemaal heel verschillend. Dé vrijwilliger bestaat niet en geen enkele klus kan door iedereen worden gedaan.”

Hij onderscheidt drie types organisaties, die allemaal hun eigen type vrijwilliger hebben. Organisaties die uitgaan van ‘mutual support’, zoals de voetbalclub, zoeken hun vrijwilligers vooral in hun ledenbestand. Daarnaast zijn er dienstverlenende organisaties zoals de Zonnebloem. “Die hebben geen ledenbestand, maar ze zoeken wel mensen met bepaalde kwaliteiten. Als je bijvoorbeeld een chauffeur zoekt, heb je iemand met een rijbewijs nodig.”

Als derde noemt Meijs de campagne clubs, die samen ergens voor of tegen zijn. “Denk aan de Dierenbescherming. Die clubs zoeken medestanders. Als je leren schoenen draagt of graag vlees eet, hoor je er bijvoorbeeld niet bij.”

Meijs ziet BUUV als mengvorm tussen de dienstverlenende organisaties en de clubs die uitgaan van ‘mutual support’. “Het gaat bij BUUV om diensten, om dingen die je voor elkaar doet. Maar het gaat ook om mensen die binnen een – zij

“Veertig procent van de Nederlanders doet vrijwilligerswerk”

het vrij groot – geografisch gebied wonen. De mensen die

meedoen, zijn mensen die een gevoel bij hun wijk of stad hebben en die zich daarvoor willen inzetten.”

Modern vs. Traditioneel

Als dé vrijwilliger niet bestaat, hoe zit het dan met dé moderne vrijwilliger? Die geen zin meer heeft om jarenlang in het bestuur van een vereniging te zitten, maar alleen korte, concrete klussen wil doen? Meijs: “Volgens mij is er geen hard onderscheid tussen moderne en traditionele vrijwilligers. De groep vrijwilligers is heel gedifferentieerd. Je ziet bovendien dat mensen zich soms wel jarenlang voor de ene organisatie willen inzetten, terwijl ze voor een andere alleen incidenteel iets willen doen.”

“Die jarenlange commitment bestaat nog wel”

Ook Tonkens denkt dat er geen sprake is van een echte trend. In ieder geval niet een die je kunt verabsoluteren. “Uit onderzoek blijkt wel dat veel mensen liever een concrete klus doen. Maar wij hebben ook onderzoek gedaan naar burgerinitiatieven en mensen gevraagd wanneer ze zouden stoppen met hun vrijwilligerswerk. De meesten antwoordden daarop dat ze niet aan stoppen dachten. Die jarenlange commitment bestaat nog wel.”

Van der Lans denkt wel dat er de afgelopen decennia veranderingen in de maatschappij zijn geweest, die invloed hebben op het vrijwilligerswerk. “Veel werk op sociaal gebied werd in het verleden door vrouwen gedaan. Denk aan de dames van de Zonnebloem en de voogdijverenigingen. De arbeidsparticipatie van vrouwen was toen heel laag, maar dat is veranderd. Mensen hebben nu een ander leven dan veertig, vijftig jaar geleden en dat betekent dat je vrijwilligerswerk ook anders moet vormgeven.”

Toch denkt ook Van der Lans niet dat dit betekent dat mensen zich

niet meer willen binden. “Als mensen vrijwilli-

gerswerk leuk vinden, blijven ze het wel langere tijd doen. En bij een project als BUUV is het ‘werk’ niet strikt begrensd. Als je als BUUV een ander helpt en het contact is leuk, ontstaat er op een gegeven moment een soort vriendschap. De klus, die eerst vrijwilligerswerk was, wordt dan het helpen van een vriend. Die grenzen zijn vloeïend.”



Jos van der Lans is cultuurpsycholoog en journalist/publicist. Hij schrijft boeken, columns, essays en opiniërende artikelen over de sociale sector. Boeken van zijn hand zijn onder meer: *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*, *Ontregelen. De herovering van de werkvloer* en *Koning Burger. Nederland als zelfbedieningszaak*.

Een goed mens

Hoewel vrijwilligers dus zeker niet over één kam te scheren zijn, hebben ze wel iets gemeen: hun motivatie. Meijs: “Er zijn twee belangrijke drijfveren voor vrijwilligerswerk: anderen helpen en ergens bijhoren. Mensen willen laten zien dat ze een goed mens zijn. Het gevoel hebben dat ze iets nuttigs doen.”

“Een puntensysteem kan mensen afschrikken”

Daarnaast spelen voor bepaalde groepen vrijwilligers ook andere drijfveren. Zo is het voor jongeren vaak ook belangrijk dat vrijwilligerswerk iets toevoegt aan hun cv. “Dat geldt niet alleen voor de jongeren van nu, vroeger gold dat net zo goed”, vertelt Meijs. “Het is dus niet iets dat met de generatie van nu te maken heeft, maar meer met de levensfase. Zodra mensen ouder worden, speelt dit niet meer.”

Verder zijn er de vrijwilligers die ‘gekwetst zijn door het leven’, zoals Meijs het omschrijft. “Denk aan mensen die een rothuwelijk hebben, die tegen hun zin werkloos zijn of die in een uitzichtloze baan zitten. Vrijwilligerswerk is voor hen belangrijk voor hun eigenwaarde.”

Maken die drijfveren een ander soort beloning, bijvoorbeeld in de vorm van punten, overbodig? Daar is nog maar weinig onderzoek naar gedaan. Tonkens: “Een nadeel van een puntensysteem is het tellen en meten. Mensen vinden het vaak fijner om gewoon iets voor een ander te doen. Een puntensysteem kan mensen afschrikken. Bovendien is

het lastig om een waarde op een dienst te plakken.”

Risico's

Het stimuleren van netwerken in de samenleving heeft veel goede kanten. Maar risico's zijn er ook, benadrukt Tonkens. Als je mensen stimuleert om dingen voor elkaar te

doen, moet je er rekening mee houden dat ze misbruik van elkaar kunnen maken. “Het kan dan gaan om uitbuiting, mishandeling of seksueel misbruik. Maar ook om vervelende situaties die niet per se voortkomen uit slechte bedoelingen.” Zo is bekend dat het risico op ouderensmishandeling toeneemt als mantelzorgers overbelast worden. Het is belangrijk dat je daar als overheid of organisatie oog voor hebt.

Door risico's van een project als BUUV te benoemen, kun je vervelende situaties beter voorkomen. “Je kunt bijvoorbeeld medewerkers van het project trainen, zodat zij problemen beter kunt signaleren.

En deelnemers vragen alert te zijn. Daarnaast kan het een idee zijn om mensen een neutrale plek te bieden om af te spreken, zoals een soort buurthuis nieuwe stijl.”

Een ander risico is overvragen. Tonkens: “Ik ken een project waarbij mensen van tachtigplus op kinderen

moesten gaan passen. Dat konden ze helemaal niet meer

“Mensen motiveren, zonder ze te overvragen, dat is de kunst”

aan. Aan de ene kant wil je mensen die met een vraag aankloppen wel stimuleren om zelf ook iets aan te bieden. Maar je moet ze daartoe niet verplichten. Mensen motiveren zonder ze te overvragen, dat is bij een project als BUUV de kunst.”

Tekst: Heleen Geilenkirchen



Lucas Meijs is hoogleraar Strategische Filantropie aan de Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit. Ook is hij verbonden aan het Erasmus Centre for Strategic Philanthropy. Meijs doet onder meer onderzoek naar het management van vrijwilligersorganisaties, maatschappelijk betrokken ondernemen en de relatie tussen vrijwilligerswerk en de samenleving.



buuv

vraag het in de buurt

BUUV'en aan het woord

Mimouna Senoussi (49)

Mimouna past op kinderen uit haar buurt en kookt onder andere voor de buurtlunch. Ze past ook op Merel, het dochtertje van Tamara en Yuri. Zelf wordt ze geholpen met de Nederlands taal.

“In Marokko, waar ik vandaan kom, is het normaal dat je mensen helpt. Grote families zijn daar de norm. Ik heb twaalf broers en zussen. Zelf was ik niet zo uitbundig. Ik heb maar drie kinderen gekregen. Die zijn nu allemaal groot en daarom ben ik actief in Moedercentrum Doenja. Ik ontmoette daar iemand van BUUV en sindsdien ben ik enthousiast.

Dat is alweer een jaar geleden. Ik vind BUUV belangrijk omdat ik op deze manier uit het huis kom. Tien jaar geleden scheidde ik van mijn man. Van hem mocht ik nooit naar buiten. Nu kom ik overal en als ik een keertje ziek ben, zeggen mensen: 'Mimouna, ik heb je gemist. Wanneer kom je bij me langs?'

Ik pas iedere week op Merel, het dochtertje van Tamara en Yuri. Wat een schatje hè? Ze is zo lief. Ik hou ervan om met kinderen om te gaan. Ze zijn nog zo puur. Zelf krijg ik hulp met mijn Nederlands. Ik spreek de taal nog niet zo goed, maar wil wel heel graag.

Ik heb veel zorgen, denk heel veel, maar ik kan me niet goed uitdrukken. Dat is frustrerend. Vooral omdat ik hier eigenlijk alleen maar Nederlandse vrienden heb. De Arabische vrouwen spreek ik amper. Dankzij BUUV gaat het wel beter en binnenkort ga ik zelfs naar school. Straks, als ik de taal nog beter spreek, kan en ga ik nog meer mensen helpen.”

“In Marokko, waar ik vandaan kom, is het normaal dat je mensen helpt”



BUUV in cijfers

Deelnemers 2140

25% mannen

75% vrouwen

35 % deelnemers niet digitaal

14% anoniem

Matches 3200

Geplaatste berichten: 6164

56% vraag & 44% aanbod

Website:

25.929 unieke bezoekers

48,9% nieuwe bezoekers

Gemiddelde bezoekduur: 00:05:10

Al deze cijfers zijn tot en met 7 mei 2013.



Meer weten?

Wilt u meer weten over BUUV? Kijk dan op de website: www.buuv.nu

Of bekijk het filmpje dat de VNG over BUUV maakte:

http://buuv.nu/info/nieuws/vng_film_over_buuv

Als u de volledige uitgave over BUUV wilt ontvangen, stuur dan een e-mail met uw naam, de naam van uw organisatie of bedrijf en uw adres naar: info@buuv.nu



Haarlem



