

Vijf jaar BUUV

- *evaluatie uitrol over de stad met
maatschappelijk partners* -

“Beter een goede BUUV dan een verre vriend!”



April 2016, BUUV Haarlem

De Haarlemse BUUV bewonersmarktplaats bestaat inmiddels ruim vijf jaar. In 2015 is gestart met de verspreiding over de gehele stad en een nieuw team van maatschappelijk partners. Dit verslag geeft inzicht in de laatste stand van zaken. Wat is er gerealiseerd en hoe wordt de bewonersmarktplaats gebruikt? Hiernaast laten we een aantal deelnemers en partners aan het woord, wat betekent BUUV precies voor hen? Ten slotte kijken we vooruit, naar toekomstige thema's die er op het programma staan.

PS Dit document geeft een goed beeld van de bewonersmarktplaats, maar we realiseren ons dat de praktijk méér is dan we hier kunnen vertellen. Er zijn inmiddels ruim vierduizend Haarlemmers die meedoen als BUUV met elk hun eigen verhaal. Je bent welkom bij BUUV om nog meer te weten te komen over de bewonersmarktplaats en de mogelijkheden.



Inhoud

1	Wat is BUUV?	3
2	Resultaten van de bewonersmarktplaats.....	4
2.1	BUUV deelnemers en matches.....	4
2.2	Groei van deelname door bewoners.....	4
2.3	Werkelijk effect met herhaalmatches	5
2.4	Bijdrage aan maatschappelijke doelen	6
3	Uitrol over de stad.....	8
3.1	Ontwikkelingen in 2015.....	8
3.2	Gebruik van de bewonersmarktplaats	9
3.2.1	Verdeling naar leeftijd en gebruik door ouderen.....	9
3.2.2	Deelnemers met ondersteuning	10
3.2.3	Matches van bewoners naar rubrieken	10
3.2.4	Schakel in het sociaal domein	11
3.3	Prikborden voor bewoners.....	12
3.4	BUUV in Haarlemse stadsdelen.....	14
3.4.1	Centrum.....	14
3.4.2	Oost	16
3.4.3	Schalkwijk	17
3.4.4	Noord.....	18
3.4.5	Zuid-West	19
4	Ondersteuning voor bewoners	21
4.1	Sociaal makelaars en maatschappelijk partners	21
4.2	Vrijwilligers en stagiairs.....	22
5	BUUV Denktank & Begeleidingsgroep.....	24
5.1	Denktank met bewoners	24
5.2	Begeleidingsgroep met maatschappelijk partners.....	24
6	Landelijke bewonersmarktplaats	25
7	Terugblik Maatschappelijke kosten en baten analyse	26
8	Toekomstige thema's	28
9	Financiën	30

1 Wat is BUUV?

BUUV is de bewonersmarktplaats voor vrijwillige inzet die samen met bewoners en maatschappelijke partners in november 2010 is opgezet. Bij BUUV kan elke bewoner hulp bieden of een vraag stellen en ondersteunt (kwetsbare) bewoners met informele hulp en zorg. De bewonersmarktplaats biedt ook oplossingen voor doelgroepen die dit niet zelf durven te vragen, ouderen, bewoners zonder eigen netwerk of met een psychosociale achtergrond.

BUUV stimuleert Haarlemmers om elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen en ontmoeten op de manier hoe het hen uitkomt, met huishoudelijke klussen, zorgtaken, begeleiding, gezelschap en kleine problemen. Hiermee levert BUUV een bijdrage aan de versterking van sociale verbanden tussen bewoners. Voor bewoners is de marktplaats inmiddels een veelgebruikte en laagdrempelige manier om elkaar te helpen. De verwachting is dat deze behoefte alleen maar zal toenemen, gezien de verdere vergrijzing en individualisering in de samenleving, een terugtrekkende overheid, de versobering van de zorg en de toenemende behoefte van Haarlemmers om zich in te zetten voor medebewoners maar daar zelf de regie in willen houden.

‘Wie helpt mij met het in elkaar timmeren van een bed?’ ‘Ik wil graag met een groepje gaan biljarten.’ ‘Wie kan een keer mijn tuin opruimen?’ ‘Ik kan Nederlandse les geven aan nieuwkomers of kinderen.’ ‘Ik vind het leuk om samen te koken en eten’. ‘Wie kan mij brengen en begeleiden naar het ziekenhuis?’ ‘Zal ik een paar boodschappen doen?’

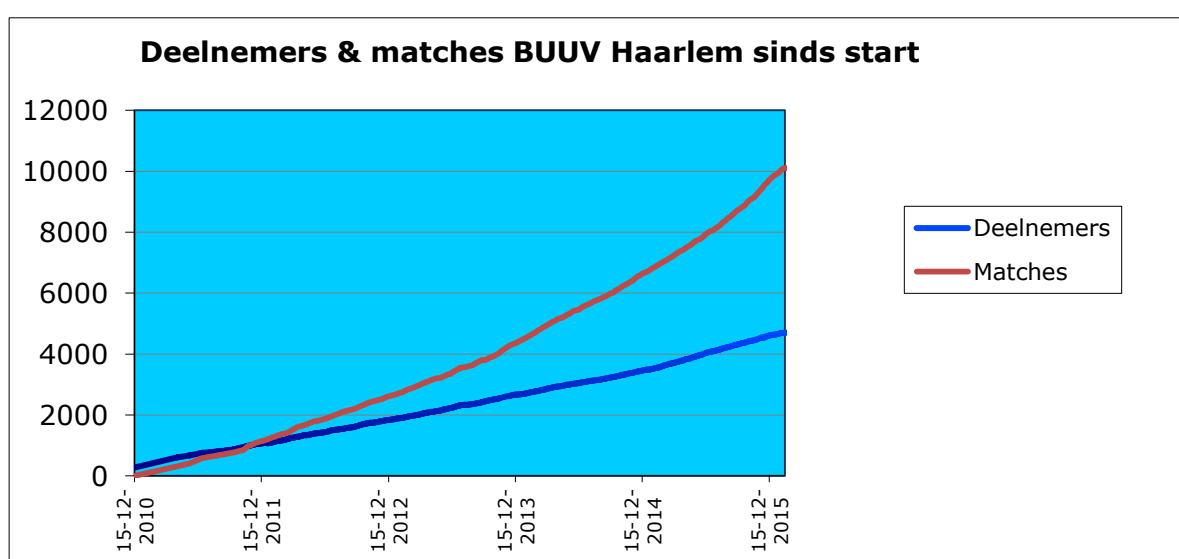
Het is een greep uit de oproepen op de bewonersmarktplaats. Het principe is eenvoudig: iedereen die is ingeschreven kan bij BUUV een advertentie plaatsen met een vraag of aanbod van diensten die je als bewoner voor elkaar kunt doen. Daarna reageert men op elkaar en ontstaat de ‘match’ tussen bewoners.

2 Resultaten van de bewonersmarktplaats

2.1 BUUV deelnemers en matches

Een belangrijke graadmeter voor het succes van een bewonersmarktplaats is het gebruik: het aantal deelnemers dat meedoet en de onderlinge matches tussen deze bewoners. Het beeld is dat de BUUV marktplaats blijft voldoen aan een groeiende behoefte onder Haarlemmers, er zijn steeds meer bewoners en organisaties die BUUV weten te vinden en gebruiken. De marktplaats blijkt een structurele oplossing om elkaar via deze weg te helpen.

Het totale aantal BUUV deelnemers¹ is in 2015 inmiddels gestegen naar 4.320; deze bewoners hebben onderling 9.850 matches² met elkaar gerealiseerd.



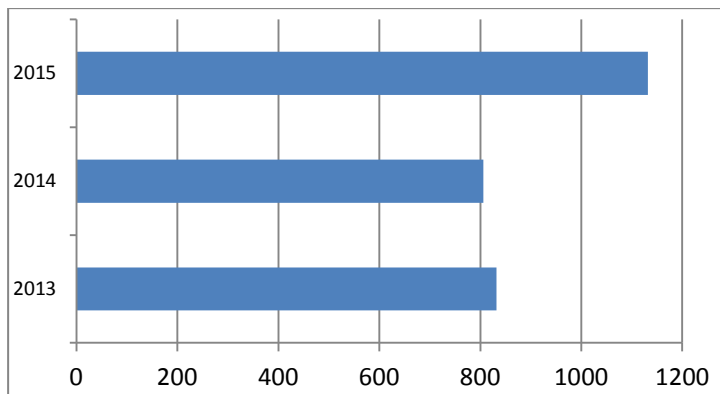
Totaal aantal BUUV deelnemers en gemeten matches in Haarlem

2.2 Groei van deelname door bewoners

In onderstaande grafieken zijn de groei van het aantal nieuwe deelnemers en de gemeten matches van de afgelopen jaren weergegeven. De bewonersmarktplaats spreekt de doelgroep van 'nieuwe vrijwilligers' aan, die iets willen doen zonder vaste verplichtingen en zelf de regie willen houden. In 2013 en 2014 was er elk jaar een groei van circa 800 nieuwe bewoners op de bewonersmarktplaats. In 2015 vertaalt de stadsbrede uitrol zich al met een grotere groei van 1130 BUUV deelnemers, een verbetering van circa 40%.

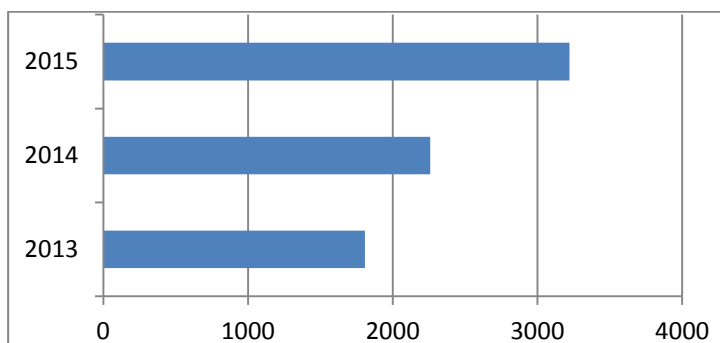
¹ Dit is het aantal actieve deelnemers na aftrek van uitgeschreven deelnemers. Er worden periodiek deelnemers uitgeschreven vanwege bv verhuizing, overlijden, overschrijving naar een andere BUUV gemeente of als er (na goed overleg) geen interesse meer is. Er zijn gemiddeld 95 deelnemers die per jaar worden uitgeschreven. In totaliteit zijn er circa 4.800 deelnemers die BUUV hebben gebruikt, de som van actieve en uitgeschreven deelnemers.

² Dit is het totaal aantal cumulatieve matches tussen bewoners die gemeten zijn in het systeem. Naast deze eerste matches tussen bewoners is het bekend dat er herhaalmatches ontstaan die niet worden vastgelegd. Zie 2.3 voor dit onderwerp.



Jaarlijkse groei met het aantal nieuwe BUUV deelnemers in Haarlem

Ook groeit het aantal gemeten matches op de bewonersmarktplaats die er ieder jaar tussen Haarlemmers ontstaan. In 2013 werden er 1.800 matches gerealiseerd, in 2014 waren dat er 2.250 en in 2015 3.220 matches. Het geeft aan dat de vele bewoners die aan BUUV meedoen ook daadwerkelijk elkaar weten te vinden en er onderling gratis hulp wordt verleend.



Jaarlijks aantal gemeten matches tussen Haarlemse bewoners

2.3 Werkelijk effect met herhaalmatches

Uit de gemeten matchresultaten komt niet naar voren dat er regelmatige ontmoetingen tussen bewoners ontstaan na het eerste BUUV contact. Klikt het tussen bewoners 'dan komt van het een het ander' en maakt men onderling nieuwe afspraken zonder dat dit kan worden gemeten in het systeem. Dit principe is ook juist de bedoeling van BUUV, de bewonersmarktplaats geeft het eerste zetje, daarna vinden bewoners elkaar automatisch en ontstaan er nieuwe sociale netwerken.

Mantelzorger Mirella krijgt nieuw sociaal netwerk

Mirella woont nu zeven jaar in Haarlem met haar mindervalide man en kende in het begin niemand in de stad. Volgens Mirella moet het vooral klikken, in de contacten met anderen. 'Ik heb al veel gedaan als BUUV en zodoende nieuwe mensen leren kennen. Ik ben bijvoorbeeld wandelmaatje geweest en heb voorgelezen voor kinderen. Maar ik heb via de marktplaats ook een biljartpool-maatje voor mijn man gevonden, voor wie ik mantelzorger ben. BUUV heeft mijn leven ontzettend verrijkt. Ik kom vaker het huis uit, kan anderen helpen, terwijl anderen mijn man en mij weer helpen.'

Om inzicht te krijgen in dit effect heeft het onderzoeksbureau LPBL³ een steekproef onder BUUV deelnemers gedaan. Hieruit bleek dat er in het systeem anderhalf match/deelnemer werden gemeten, terwijl elke deelnemer in werkelijkheid gemiddeld acht matches door de bewonersmarktplaats had gekregen, een factor van 5,3x hoger.

Door extrapolatie van deze herhaalafspraken tussen bewoners kan een schatting worden gedaan van het werkelijk aantal matches dat inmiddels tussen Haarlemmers via BUUV is gerealiseerd: in totaal circa 52.200⁴.

2.4 Bijdrage aan maatschappelijke doelen

De vastgestelde herinrichting van het Haarlemse sociaal domein bevordert de zelfredzaamheid, eigen kracht en het actief burgerschap van bewoners⁵. BUUV past goed bij deze uitgangspunten: de bewonersmarktplaats waar Haarlemmers elkaar op grote schaal ondersteunen met informele zorg en hulp. Mede door BUUV ontstaan er nieuwe sociale netwerken tussen bewoners waarna zij elkaar zelfstandig verder helpen. Hiernaast speelt de bewonersmarktplaats een rol voor professionals in het Haarlemse sociaal domein, het is voor hen een concreet instrument voor het vinden van eigen kracht oplossingen bij cliënten.

De bewonersmarktplaats met informele hulp en ontmoetingen tussen Haarlemmers biedt een positieve bijdrage aan diverse thema's binnen het maatschappelijk werkveld, zoals:

- De wens van 'nieuwe vrijwilligers' om zelf de regie te houden over hun inzet, zonder vaste verplichtingen.
- Het activeren, ondersteunen en maatschappelijk participeren van ouderen en bewoners met een

Fadim vindt een maatje

Fadim woont al negen jaar in een beschermde woonvorm bij het RIBW vanwege een psychiatrische aandoening. Ze was op zoek naar iemand om Turks mee te praten, want in haar directe omgeving lukte dat niet en met haar familie was weinig contact. Via de sociaal makelaar kwam ze met BUUV in contact en is een advertentie geplaatst. De Turkse Mahire heeft hierop gereageerd, toevallig komt zij uit dezelfde regio met gelijke culturele achtergrond als Fadim. Ze hebben inmiddels een half jaar contact en Mahire komt wekelijks op bezoek. Er worden dan samen Turkse hapjes gegeten, gepraat, muziek gedraaid en gedanst. Fadim reageert erg goed op de bezoeken en leeft er van op. Door de positieve ervaring wil het RIBW aan Mahire een vast vrijwilligerscontract aanbieden, waardoor zij ook kan deelnemen aan opleidingen, bijeenkomsten en mogelijke bredere inzet voor cliënten.

³ Dit onderzoek was onderdeel van de Maatschappelijke kosten baten analyse met een steekproef onder 500 BUUV deelnemers.

⁴ 9.850 gemeten matches x 5,3 factor herhaalafspraken = 52.200 werkelijke BUUV matches tussen bewoners

⁵ Raadsbesluit 'Uitwerking doelen en effecten sociaal domein en transitie basisinfrastructuur' 2013/368525

beperking, tijdelijk regieverlies of psychosociale achtergrond.

- De preventie van eenzaamheid onder bewoners.
- De integratie van nieuwkomers in de stad.
- De invulling van vrije tijd en zingeving voor werkzoekenden.
- Het ontlasten van mantelzorgers.
- De sociale cohesie in de stad; en het elkaar helpen levert voldoening onder bewoners.

3 Uitrol over de stad

3.1 Ontwikkelingen in 2015

BUUV had tot en met 2014 een aanpak met sociaal makelaars die bewoners ondersteunden in het Centrum, Boerhaavewijk, Slachthuisbuurt en Parkwijk. In samenwerking met acht maatschappelijk partners is in 2015 gestart met een nieuw team waarmee alle Haarlemse bewoners kunnen worden bereikt. Dit is ingevuld vanuit verschillende expertises uit het maatschappelijk- en welzijnswerk, vrijwilligerswerk, bijzondere doelgroepen en de zorg.

Het BUUV team is een netwerkorganisatie met een afvaardiging van de partners Dock, Haarlem Effect, Kontext, MEE & de Wering, RIBW-KAM, Roads, de Vrijwilligerscentrale en Zorgbalans. Met de inbreng van deze maatschappelijke partners is de toegang tot kwetsbare doelgroepen en hun gebruik van BUUV nog verder versterkt.

Er zijn vijf sociaal makelaars voor bewoners actief die elk verantwoordelijk zijn voor een Haarlems stadsdeel. Hiernaast is het team versterkt met een vrijwilligerscoördinator die de werving en training van BUUV vrijwilligers en stagiairs verzorgt.

Het team is inmiddels verhuisd naar een nieuwe locatie op de hoek van de Raaks/Gedempte Oude Gracht. Het kantoor wordt gedeeld met andere maatschappelijk organisaties; de Vrijwilligerscentrale, Roads en Zorgbalans-Tandem. Dit biedt een versterking in de onderlinge ketensamenwerking en dienstverlening voor bewoners.

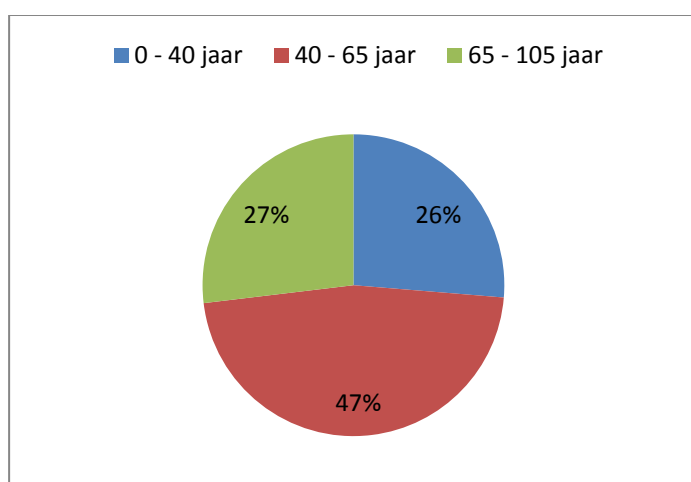
Tamara en Yuri vinden oppas

Tamara werkt bij bureau Jeugdzorg en ziet dagelijks kinderen en ouders voorbij komen. 'Wat me frustreert, is dat mensen gewoon niet meer op elkaar letten. Toen BUUV een flyer kwam brengen, was ik meteen enthousiast. Uit onderzoek blijkt dat bewonersparticipatie echt werkt. Mensen die in wijken wonen waar de participatie groot is, maken veel minder gebruik van de 'echte' zorg. Samen met mijn man Yuri hebben we daarna iemand geholpen met het verwijderen van een boom uit hun tuin. Zelf hebben we één keer in de week een oppas voor onze 2-jarige dochter kunnen regelen via BUUV. Onze oppas is Arabisch. 'Ze spreekt nog niet zo goed Nederlands', zeiden ze tegen ons. '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 ook voor haar klaar.'

3.2 Gebruik van de bewonersmarktplaats

3.2.1 Verdeling naar leeftijd en gebruik door ouderen

In onderstaande grafiek is de leeftijdsopbouw weergegeven van bewoners die aan BUUV deelnemen. Ongeveer de helft van alle deelnemers is tussen de veertig en vijfenzeftig jaar. Opvallend is dat ook de jongere doelgroep tot veertig jaar wordt bereikt, 26% van de BUUV deelnemers.



Gebruik van BUUV naar leeftijdsgroepen⁶

Door de inzet van het BUUV team met maatschappelijk partners en de laagdrempelige aanpak doen ook veel ouderen aan de marktplaats mee. 27% Van het totaal aantal deelnemers is ouder dan 65 jaar, circa 1.150 inwoners. Onderstaande grafiek geeft de leeftijdsopbouw van deze doelgroep weer.

Oudere BUUV deelnemers	percentage
65 - 75 jaar	11%
75 - 85 jaar	9%
85 - 95 jaar	6%
95 - 105 jaar	1%
Totaal ouderen	27%

Opvallend is ook de deelname van bewoners op zeer hoge leeftijd. De oudste deelnemer is Beppie, een dame van 103 jaar die nog zelfstandig woont, ze heeft

Het BUUV-spreekuur van Tineke & Lisa

‘Niemand komt aan onze donderdagochtend, want die is heilig.’ Dan zitten Tineke en Lisa (beide 80+) stevast aan hun tafel in de hal van het Reinaldahuis. Ze draaien daar samen het spreekuur waar iedereen vragen kan stellen over BUUV. De buurt kent hen inmiddels goed en de dames vertellen graag over BUUV. ‘Ik zocht iemand die mijn balkon kon opruimen, want dat lukt mij niet meer. Na de hulp kreeg ik de vraag ook iets voor anderen te doen. Via de sociaal makelaar is dit gelukt en ben ik vrijwilliger bij het spreekuur. Verder geef ik Nederlandse les aan een Ethiopische vrouw. Het uitgangspunt is dat bewoners elkaar helpen. Dat geeft zo’n saamhorigheidsgevoel. Ik sta versteld van wat BUUV betekent voor mijzelf en voor andere bewoners. Mijn leven is er erg door veranderd’, aldus Lisa. Haar vriendin Tineke vult aan: ‘Ik vind het fijn dat ik met BUUV de kans krijg om mensen te helpen. Zo breng je iets positiefs, want er is meer dan alleen nariigheid.’

⁶ De verdeling is gebaseerd op het totaal aantal gebruikers, waarvan 82% hun leeftijd hebben opgegeven (dit is niet verplicht).

via BUUV iemand gevonden waarmee ze samen naar de markt gaat om inkopen te doen.

3.2.2 Deelnemers met ondersteuning

Bewoners die minder zelfredzaam zijn en een ondersteuningsvraag hebben of zelf actief iets willen doen, worden ook bereikt met BUUV. Het betreft bijvoorbeeld doelgroepen met een beperking of psychosociale achtergrond, geïsoleerde bewoners, Haarlemmers zonder computer, nieuwkomers zonder eigen netwerk, ouderen en bewoners die anoniem willen meedoen vanwege privé omstandigheden. De bewonersmarktplaats biedt voor deze doelgroepen een mogelijkheid om bij deelname door een tussenpersoon te worden ondersteund. De tussenpersoon is dan het primaire contact bij het gebruik van BUUV, zodat de veiligheid van de kwetsbare bewoner is gewaarborgd en een passende keuze wordt gemaakt bij de plaatsing van berichten en matches met andere bewoners. Een tussenpersoon kan iemand van het BUUV team zijn, of iemand uit de eigen omgeving van de deelnemer (bv familieleden, vrienden, burens, maatjes).

Inmiddels doen er circa 1.500 Haarlemmers 'niet-zelfstandig' mee aan BUUV en worden op de bewonersmarktplaats ondersteund door een tussenpersoon.

Deelname aan BUUV	%	verdeling
Zelfstandig gebruik	65%	
Geen zelfstandig gebruik	35%	
anoniem (via BUUV)		7%
met BUUV tussenpersoon		24%
met ander tussenpersoon		4%
Totaal deelnemers	100%	

Verdeling naar zelfstandig en niet-zelfstandige deelname aan BUUV

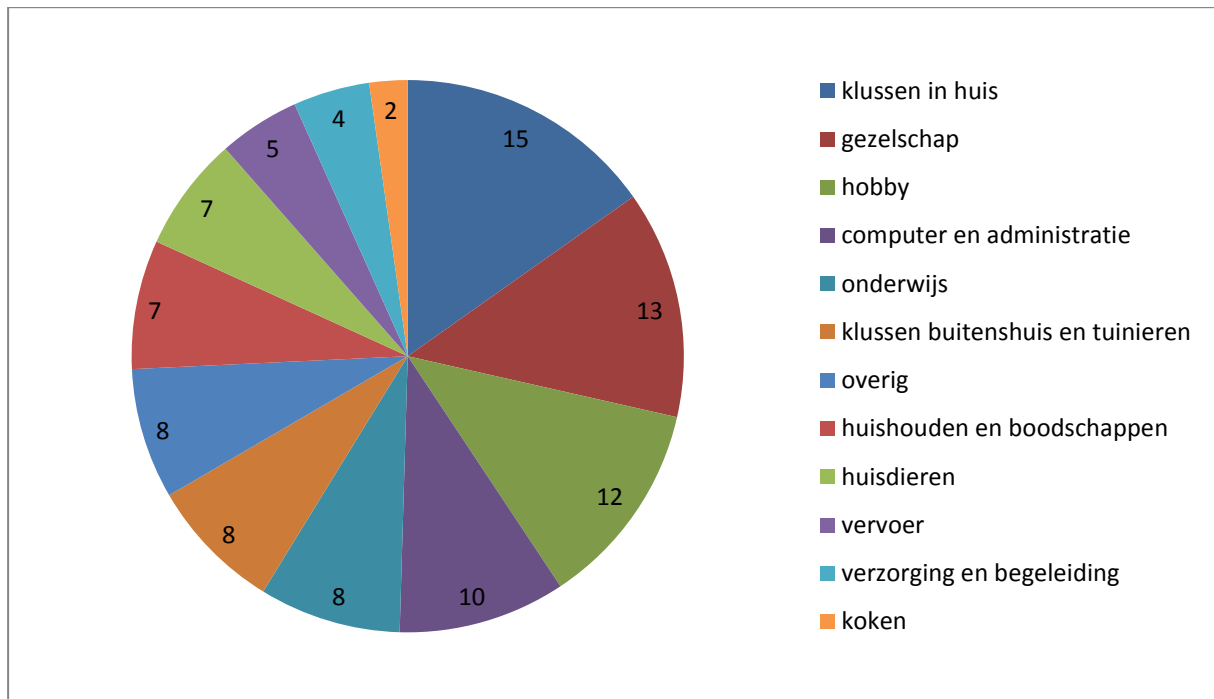
3.2.3 Matches van bewoners naar rubrieken

Iedere BUUV kan (tegelijktijd) iets vragen of aanbieden op de marktplaats. De advertenties van bewoners zijn hierbij ingedeeld naar twaalf rubrieken, zo is er voor elk wat wils. De huidige top-3 onderwerpen van matches tussen bewoners zijn: klussen in huis, gezelschap en het samen hobby's uitwisselen. De laatste twee rubrieken leveren in directe zin een versterking van sociale netwerken tussen bewoners. In de praktijk merken wij dat de andere onderwerpen ook vaak een sociaal karakter hebben, zoals:

- Bij de match drinken de bewoners ook samen koffie, maken een praatje, er volgt naderhand een bedankje voor de geboden dienst.
- Bij het ritje naar het ziekenhuis wordt iemand door de rijder ook binnen geholpen of ondersteund bij het gesprek met de specialist.
- Het klusje is de opmaat naar vervolg ontmoetingen of het doen van wederdiensten tussen bewoners.

Een BUUV match kan op die manier veel meer voor bewoners betekenen dan alleen het oplossen van een praktische vraag.

Trend: een rubriek die afgelopen tijd sterk stijgt is ondersteuning bij het huishouden en boodschappen. Gelukkig kan er tot nu toe via BUUV voldoende aanbod gevonden worden om vragende deelnemers te helpen.



Matches van bewoners per rubriek in percentages (de cirkel met de klok mee lezen)

3.2.4 Schakel in het sociaal domein

Naast het directe gebruik door bewoners, vormt BUUV ook een belangrijke schakel in het gehele zorg- en welzijnssysteem. De bewonersmarktplaats krijgt steeds meer bekendheid bij organisaties in het sociaal domein en BUUV vormt voor professionals een laagdrempelige manier om hun cliënten verder te helpen, daar waar anders gaten kunnen ontstaan.

Door het grote aantal Haarlemse deelnemers speelt BUUV inmiddels ook een rol in het signaleringsproces. In het contact met bewoners is er soms meer aan de hand dan wat er wordt gevraagd of wat via de bewonersmarktplaats kan worden opgelost. Het BUUV team werkt dan samen met de maatschappelijk partners en verwijst direct door naar professionals in het werkveld. Verder is BUUV lid van de werkgroep vroegsignalering die preventief sociale netwerken opbouwen rond ouderen.

Oproep van het sociaalwijkteam

BUUV wordt door het sociaalwijkteam gebeld met een spoedvraag. Ze zijn bij een vrouw in een sterk vervuild huis. De bewoonster blijkt wel een wasmachine te hebben, maar die is niet aangesloten. Via BUUV wordt een handige klusser gevonden die wel wil helpen én discreet is. Dezelfde dag nog wordt de wasmachine geïnstalleerd.

BUUV werkt nauw samen met de sociaalwijkteams in het vinden van oplossingen voor (kwetsbare) bewoners. Er zijn werkafspraken gemaakt waarbij elke BUUV sociaal makelaar een directe relatie heeft met de collega's van het sociaalwijkteam in het betreffende stadsdeel. Gezamenlijk wordt de aanpak in wijken bepaald en oplossingen gevonden voor bewoners waar ondersteuning nodig is.

Met het WMO team is er samenwerking op het gebied van de afhandeling van aanvragen voor gemeentelijke voorzieningen. De medewerkers zijn getraind in de mogelijkheden voor bewoners die BUUV in dit proces kan bieden. Hiernaast is op de website van de gemeente Haarlem bij WMO, zorg en welzijn informatie opgenomen over BUUV met verwijzingen zoals bij 'Hulp van buurtbewoners...' en 'Eerst ondersteuning of hulp zoeken in uw eigen omgeving'.

Voor nieuwkomers werkt BUUV samen met de hoofdafdeling Dienstverlening, Veiligheid & Vergunningen waarbij informatie over de bewonersmarktplaats is opgenomen in het 'welkom-pakket' voor nieuwe Haarlemse inwoners, per jaar worden daar ruim drieduizend van uitgedeeld.

3.3 Prikborden voor bewoners

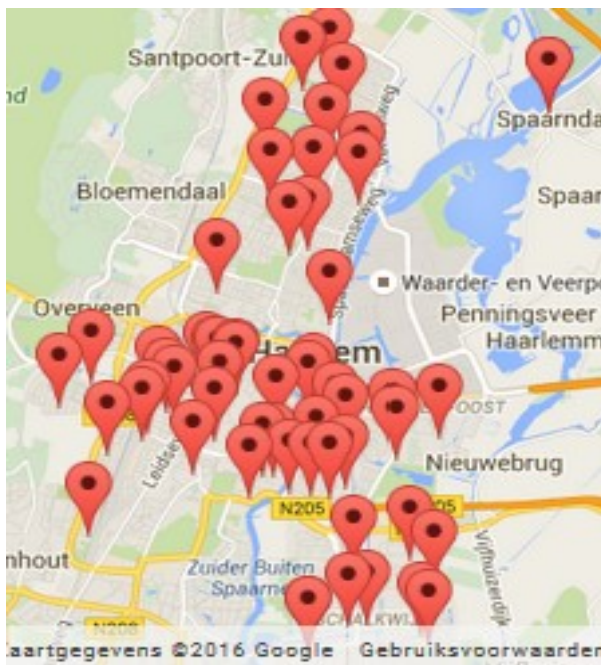
Naast de website van BUUV zijn er fysieke punten van de bewonersmarktplaats. Op bekende ontmoetingsplekken⁷ in de stad waar veel bewoners komen, zijn er BUUV prikboarden geplaatst. Hier kunnen bewoners de lokale vraag en aanbod advertenties bekijken, aanvullen en op elkaar reageren. De BUUV prikboarden worden beheerd door vrijwilligers en vormen een laagdrempelige manier voor contact tussen bewoners en het matchen van vraag en aanbod. Verder biedt het een aanvullende mogelijkheid voor degene die een drempel heeft bij gebruik van de digitale marktplaats. Bovendien is het een belangrijk communicatiemiddel: het vergroot de bekendheid onder bewoners en stimuleert dat men elkaar vaker helpt.

⁷ Bv bij bibliotheken, verzorgingshuizen, wijkraden, huisartsen, welzijnsorganisaties, speeltuinen, detailhandel etc.



Voorbeeld prikboardlocatie met vraag en aanbod

Met de uitrol van de bewonersmarktplaats in de stad is de verspreiding van prikboarden verder uitgebreid tot circa 55 locaties in Haarlem.



BUUV prikboarden op ontmoetingsplekken in Haarlem

BUUV-prikbord bij het Werkplein

De Haarlemmer Jitesh was altijd te vinden voor vrijwilligerswerk, maar na zijn bezoek aan India besloot hij via BUUV nog actiever zijn hulp aan te bieden zonder daar iets voor terug te verwachten. 'Hier hangt overal een prijskaartje aan. Maar waarom zouden we niet ook iets kunnen doen zonder daar iets voor terug te verlangen?' Hij kijkt wekelijks naar vragen bij BUUV. 'Ik werk bij het UWV en wijs werkzoekenden ook vaak op ons BUUV prikbord. Ze hebben veel vrije tijd en willen zich nuttig maken. Door vrijwilligerswerk te doen leren ze mensen kennen en misschien komt er wel iets uit voort. Ze moeten beseffen: dit kan mij ook wat anders opleveren dan geld. Bij BUUV hebben ze dat goed begrepen; het is vrijblijvend en laagdrempelig,' besluit Jitesh terwijl hij zich klaar maakt om op weg te gaan naar een alleenstaande moeder om stoeptegels te versjouwen.

3.4 BUUV in Haarlemse stadsdelen

In onderstaande tabel is een verdeling gemaakt van BUUV deelnemers in de verschillende Haarlemse stadsdelen. Opvallend is dat er in alle stadsdelen een ruim gebruik is van de bewonersmarktplaats en er verspreid over de gehele stad al veel Haarlemmers meedoen.

	huishoudens	BUUV'en	%
Centrum	8.165	600	7%
Zuid-West	15.910	675	4%
Oost	10.575	880	8%
Noord	25.110	950	4%
Schalkwijk	15.525	845	5%
overig ⁸		370	
Totaal	75.285	4.320	6%

Aantal huishoudens en BUUV deelnemers per stadsdeel (2015)

Een andere -voor de hand liggende- conclusie is dat er relatief gezien meer bewoners actief zijn in de stadsdelen waar BUUV al langer bestaat, bijvoorbeeld in Oost en het Centrum. In de andere stadsdelen zien we juist een grotere groei van nieuwe deelnemers en potentie voor de toekomst.

3.4.1 Centrum



Sociaal makelaar Bo Athmer (RIBW-KAM)

Het Centrum is het kleinste stadsdeel van Haarlem met relatief veel jong volwassenen, minder ouderen en allochtonen. Er zijn veel alleenstaande huishoudens en daar is relatief meer aanbod dan vraag op de bewonersmarktplaats. BUUV is vanaf de start in 2010 betrokken in Centrum, hier zijn relatief gezien ook de meeste deelnemers van Haarlem te vinden (net als in Oost). In het stadsdeel wordt samengewerkt met maatschappelijke

⁸ Dit zijn bewoners van aangrenzende gemeenten die met BUUV meedoen.

organisaties waar veel bewoners samenkomen, bijvoorbeeld bij Binnensteeds, de Voedselbank, de bijna gratis markt, Rataplan, het Pitstop Hotel en de Egelantier.

Bo Athmer, sociaal makelaar: 'De organisaties RIBW-KAM en Roads bieden ondersteuning aan mensen met psychiatrische of psychosociale problemen. Ook voor deze complexere doelgroep is BUUV een mogelijkheid voor maatschappelijke participatie. Op de bewonersmarktplaats kan je laagdrempelig deelnemen (eventueel anoniem) en de eerste contacten laten leiden via een begeleider of het BUUV team. De deelname verloopt verder zonder structurele verplichting, cliënten kunnen iets oppakken of vragen in hun eigen tempo en zonder verplichte wederkerigheid. Dit kan voor hen een eerste stap zijn naar vrijwilligerswerk, structurele dagbesteding of onderdeel zijn van hun begeleidingsplan. Meedoen als BUUV kan op deze manier herstelbevorderend werken. Het levert een laagdrempelige en leuke manier om gelijkgestemden te vinden of juist mensen te ontmoeten buiten de setting van hun dagelijkse problematiek. Contacten op de bewonersmarktplaats zijn meestal 1 op 1, dit maakt dat het ook juist geschikt is voor deelname van cliënten die snel overprikkeld raken of moeite hebben om in groepsverband contacten aan te gaan.'

Sociaal netwerk voor nieuwkomer

Een Haarlemse die net in de stad is komen wonen zoekt contact om nieuwe mensen én de stad te leren kennen. Op een nieuwjaarsreceptie krijgt ze de tip om eens bij BUUV te kijken. Na aanmelding heeft ze diverse matches met bewoners. De sociaal makelaar die haar kent bemiddelt ook met andere nieuwkomers. Ze heeft inmiddels diverse fietsmaatjes, bridgepartners en groepjes Haarlemmers gevonden die samen culturele evenementen bezoeken. Ze raakt 'ingeburgerd' en dankbaar voor wat de bewonersmarktplaats voor haar heeft betekend. Voor de groep BUUV'en die ze heeft ontmoet, organiseert ze met kerst een gezamenlijke borrel.

Belangrijke plekken van BUUV prikboards voor bewoners

- Bibliotheek centrum
- Vrijwilligerscentrale Groenmarkt
- Passant Spaarnwouderstraat
- Wijkraad de vijfhoek
- Rosenstock Huessy Huis

Inloopuren voor bewoners met persoonlijk contact over BUUV

- Wekelijks in de bibliotheek

3.4.2 Oost



Sociaal makelaar Frances Nuijen (DOCK)

Het stadsdeel Oost is voor Haarlemse begrippen een aandachtsgebied. Gemiddeld over de jaren vindt niet meer dan 72% van de bewoners de eigen gezondheid (zeer) goed, een laag percentage binnen Haarlem⁹. Er zijn veel bewoners die in meer of mindere mate beperkt zijn bij de dagelijkse bezigheden.

BUUV is vanaf de start in 2010 betrokken in Oost, hier zijn relatief gezien ook de meeste deelnemers van Haarlem te vinden (net als in het Centrum). In het stadsdeel wordt samengewerkt met veel maatschappelijke organisaties en ontmoetingsbijeenkomsten voor bewoners in de Hamelink, het Broederhuis, Stichting ontmoet elkaar in Oost, de wijkraden, VVE en woningcorporaties.

Belangrijke plekken van BUUV prikboards voor bewoners

- De Oosterkerk
- Dekamarkt op de Schalkwijkerstraat
- Het Reinaldahuis
- Wijkcentra de Hamelink en
- Het Broederhuis

Inloopuren voor bewoners met persoonlijk contact over BUUV

- Wekelijks in het Reinaldahuis

Gezellige kerst voor alleenstaanden

Een familie uit Haarlem Oost heeft op BUUV een oproep gedaan voor alleenstaanden die het gezellig vinden om op eerste kerstdag mee te eten. Dit mooie aanbod wordt door drie BUUV-en aangegrepen. Gezamenlijk hebben ze een fantastische eerste kerstdag gevierd. Hierbij was een weduwnaar zonder kinderen en een beperkte sociale kring. Na het geslaagde kerstfeest heeft hij vriendschappelijk contact met de familie opgebouwd en zien ze elkaar vaker.

⁹ Omnibusonderzoek gemeente Haarlem.

- Eens per 2 weken bij de Dekamarkt Slachthuisbuurt in samenwerking met DOCK die ook informatie geeft over vrijwilligerswerk en activiteiten
- Maandelijks bij de huiskamer in het Polderhuis
- In de zomermaanden bij Speeltuin Oost

3.4.3 Schalkwijk



Sociaal Makelaar Lya van Arum (Zorgbalans)

Het stadsdeel Schalkwijk is hét grote uitbreidingsgebied van Haarlem uit de zestiger en zeventiger jaren. Schalkwijk is opgebouwd uit vier woonwijken in het patroon van een molenwiek (Europawijk, Boerhaavewijk, Meerwijk en Molenwijk) met het huidige winkelcentrum in het midden.

Aan de zuidzijde van bevinden zich enkele maatschappelijke voorzieningen. Het gaat hierbij om bibliotheek Schalkwijk, een politiebureau aan de Costa Del Sol en een vestiging van Loket Haarlem. Deze voorzieningen vervullen een functie voor het gehele stadsdeel. In Schalkwijk zijn relatief meer bewoners van niet-westerse afkomst, veel sociale huurwoningen en een relatief lage arbeidsparticipatie.

In Schalkwijk werkt BUUV o.a. nauw samen met het Loket en Sociaalwijkteam Schalkwijk, de thuiszorgteams van Zorgbalans (stadsbreed), de multiculturele kerk Open Huis en hun maatschappelijk werkers, de verhuiscoach van Kontext en SHDH de Molenburg.

Begeleiding na operatie

Via een zorgorganisatie kreeg Ger de tip over BUUV om hem te helpen. Hij kreeg namelijk meerdere operaties voor een gehoorimplantaat. Zonder verdere familie zocht hij iemand die hem wilde ondersteunen bij het revalideren en opnieuw leren spreken. Via BUUV vond hij Henri, die het proces twee maanden lang heeft begeleid. Samen met Ger heeft hij thuis de benodigde oefeningen van het AMC ziekenhuis gedaan. Henri is een bijzondere BUUV die al andere bewoners hielp omdat zijn vriendin in Haarlem woonde. 'Ik heb een verkoopachtergrond, mede door BUUV ben ik er wel achter gekomen dat er meer is dan omzet en winst binnenhalen. Ik vind het leuk om met mensen te praten en iets voor iemand te kunnen betekenen.'

Belangrijke plekken van BUUV prikboards voor bewoners

- Twee buurthuizen van DOCK
- Kringloopwinkels Snuffelmug en de Schalk
- Vinci 73 ontmoetingsplek in Meerwijk
- Buurthuis 'samen met de buurt', Stichting de Brug

Inloopuren voor bewoners met persoonlijk contact over BUUV

- Wekelijks bij het Loket Haarlem aan het Rivièraplein

3.4.4 Noord



Sociaal makelaar Debbie Kremer (MEE & de Wering, Kontext)

Haarlem Noord is een groot, uitgestrekt stadsdeel met het grootste aantal inwoners in de stad. Opvallend is de diversiteit tussen de wijken. Met zowel wijken waar relatief hoge inkomens zijn en weinig werkloosheid tot wijken met lagere inkomens en arbeidsparticipatie. Haarlem Noord is in opkomst bij jonge gezinnen, er zijn veel scholen en kinderopvangmogelijkheden. In het uiterste Noorden wonen juist relatief veel ouderen met voorzieningen als verzorgingshuizen en dagbestedingsmogelijkheden.

De ondersteuning voor bewoners in Noord met een sociaal makelaar is dit jaar nieuw. Er zijn in het stadsdeel inmiddels al veel bewoners die meedoen aan BUUV (950 bewoners) en is er in 2015 de grootste groei van nieuwe deelnemers binnen Haarlem bereikt. Het omvangrijke gebied met groot aantal inwoners biedt potentie voor de toekomst. In Noord werkt BUUV o.a. nauw samen met het

De was doen bij een oudere heer

In het Schoterhof in Noord wordt iemand gezocht die de was kan doen voor een alleenstaande man zonder sociaal netwerk. Via de bewonersmarktplaats wordt een BUUV gevonden die twee maanden lang voor hem zijn was komt doen. Voor de gezelligheid komt ze ook bij hem langs voor een praatje en drinken ze samen een kop koffie. Hij ziet uit naar haar bezoeken.

sociaalwijkteam en de wijkraad (NL doet), het sociaal netwerk café in de Horizon (met Dock), Loket Haarlem, voetbalvereniging DSS, met het Leger des Heils (burendag, pannenkoekendag), de Immanuelkerk (week voor de ontmoeting), Horizon en Femme Vital.

Belangrijke plekken van BUUV prikboards voor bewoners

- Bibliotheek Planetenlaan
- Posthuis Zaanenpark
- Schoterhof SHDH/SIG
- Plusmarkt Marsmanplein
- Speeltuin Delftwijk
- Dorpshuis Spaarndam

Inloopuren voor bewoners met persoonlijk contact over BUUV

- Nog in ontwikkeling voor Noord
- Voorbereid wordt een inloopuur in buurtcentrum de Fjord

3.4.5 Zuid-West



Sociaal makelaar Carla Klippel-Min (Haarlem Effect)

Het stadsdeel Zuid-West bestaat uit 12 kleine wijken. Hoewel elke wijk zijn eigen karakter heeft, is het stadsdeel relatief welgesteld met weinig arbeidsongeschikten. Aandachtspunten in het stadsdeel zijn bijvoorbeeld de grotere groep ouderen en de vergrijzing in het stadsdeel en een hoog aandeel eenouderhuishoudens. BUUV werkt in het stadsdeel nauw samen met het sociaalwijkteam Zuid-

Lekker samen eten

De heer J. (93 jaar) uit Oosterduin had een oproep of er iemand was die eens wilde koken en om samen te eten.

Na het overlijden van zijn vrouw en omdat hij bijna niets ziet, was het eten niet meer wat hij gewend was. Een echtpaar heeft gereageerd en koken nu al drie jaar lang een keer in de maand voor hem.

De mannen gaan aan de borrel, terwijl de vrouw kookt en daarna eten ze samen. Er is vriendschap uit ontstaan.

Verder zijn er inmiddels via BUUV nog twee andere wijkbewoners die voor de heer J. koken. Bij een gezin is hij daar gast aan tafel, zo komt hij ook nog eens zijn huis uit.

West, Zorgbalans, Haarlem Effect waaronder de Tulp en trefpunt de Trionk, diverse speeltuinen, Burenhulp, wijkraden, SHDH, buurtcoöperatie Garenkoker, bewonersbedrijf Leidsebuurt, Stichting de Roos en het NOVA college.

Belangrijke plekken van BUUV prikboards voor bewoners

- Het Werkplein op de hoek Zijlsingel (gezien de brede doelgroep is het vraag en aanbod hier niet wijkgericht, maar van alle stadsdelen)
- Huisartsenpraktijk Scherpenzeel
- Supermarkt Dekamarkt in de Leidsebuurt (de manager is tevens BUUV ambassadeur en stelt een bloemetje ter beschikking voor de BUUV bewoner van de maand)
- SV Alliance '22 voetbalvereniging / Buurtkamer voor ouderen in Oosterduin
- 't Zaeltje in Rosenhage

Inloopuren voor bewoners met persoonlijk contact over BUUV

- Iedere 3e dinsdag van de maand bij de Buurtbakker in de Bosch en Vaartkwartier
- Iedere eerste woensdag van de maand in het Badhuis Leidsebuurt
- Iedere laatste woensdag van de maand in de Roos Rozenprieel

4 Ondersteuning voor bewoners

Een belangrijke succesfactor van BUUV is dat iedereen kan meedoen. Met de inzet van sociaal makelaars van maatschappelijk partners die werken volgens ‘welzijn nieuwe stijl’ worden ook de kwetsbare Haarlemmers bereikt en ondersteund bij het gebruik van de bewonersmarktplaats. Naast deze inzet van professionals is er een grote groep van vrijwilligers en stagiairs bij de bewonersmarktplaats actief.

4.1 Sociaal makelaars en maatschappelijk partners

Kwetsbare bewoners krijgen met de sociaal makelaars van BUUV een steuntje in de rug bij het gebruik van de bewonersmarktplaats en kunnen via deze weg beter en langer zelfstandig in hun eigen omgeving functioneren. Juist in de deelname van minder zelfstandige Haarlemmers ligt de positieve maatschappelijke bijdrage.

De inzet van het BUUV team biedt een oplossing voor het overwinnen van vraag- en aanbodverlegenheid onder bewoners, het stimuleren van de eigen kracht en wederkerigheid en bieden ondersteuning bij het vinden van een passende match. Bovendien biedt het Haarlemmers de mogelijkheid voor persoonlijk contact en het veilig gebruik van de bewonersmarktplaats.

Wat doen de sociaal makelaars precies? Een greep uit de dagelijkse werkzaamheden:

- Aanspreekpunt voor bewoners, het bevorderen van hun zelfredzaamheid, het verbinden van Haarlemmers die elkaar kunnen helpen, oplossen van spoedvragen bij bewoners, het bieden van nazorg etc. De sociaal makelaar speelt geen rol in de uiteindelijke geboden diensten tussen deelnemers, dit blijft altijd de verantwoording van de bewoners zelf.
- Signaleren wanneer er méér aan de hand is bij BUUV deelnemers. Er is immers regelmatig contact met kwetsbare groepen en niet alles kan worden opgelost met een bewonersmarktplaats. In die gevallen wordt samengewerkt en doorverwezen naar partners zoals professionals van het sociaal wijkteam, GGZ, Jeugdzorg, de huisarts etc.

Lya van Arum, sociaal makelaar

‘We merken het laatste jaar echt een verandering in onze omgeving. Waren we de eerste jaren vooral met bewoners aan het opbouwen, nu zie je dat er steeds meer vanzelfsprekend van de grond komt. Ook Haarlemse organisaties weten ons vaker te vinden en zoeken contact omdat ze de meerwaarde van BUUV kennen. Dat is fijn, zo te zien is het een geaccepteerde manier geworden dat bewoners elkaar via deze weg helpen. We spreken ook andere steden waar bewonersparticipatie na jaren inzet helemaal niet van de grond komt, dus zo vanzelfsprekend is het allemaal niet. Blijkbaar hebben we met de Haarlemmers precies de juiste toon en aanpak gevonden.’

- Met bewoners organiseren van de fysieke marktplaats in de wijk met de BUUV prikborden en spreekuren. Samenwerking met partners op de locaties waar dit plaatsvindt, zoals bv de bibliotheek, verzorgingshuizen, UWV, kerken, supermarkten etc.
- Samenwerken met de bewonersinitiatieven en maatschappelijk organisaties uit het werkveld, zodat zij ook BUUV kunnen gebruiken voor bewoners en cliënten.
- Onderhouden van relaties met de moederorganisatie van de BUUV partners in het team.
- Het opleiden en samenwerken met de groep BUUV vrijwilligers.
- PR en aanhaken bij maatschappelijke evenementen waar bewoners samen komen.

De sociaal makelaars in het team zijn elk verantwoordelijk voor een stadsdeel binnen Haarlem. Verder heeft iedere sociaal makelaar een expertiserol binnen het team vanuit het werkgebied van hun moederorganisatie.

4.2 Vrijwilligers en stagiairs

Voor BUUV zijn vrijwilligers en stagiairs onmisbaar, vanaf de start in 2010 is het werken met deze groep als vanzelfsprekend. Binnen het team vervullen zij een essentiële rol en dragen bij aan het succes en de ondersteuning van bewoners. In 2015 is de samenwerking met de Vrijwilligerscentrale verstevigd en is er een vrijwilligerscoördinator gestart om de verdere groei van vrijwilligers en stagiairs te continueren.

Naast inzet, brengen vrijwilligers en stagiaires ervaringen mee. Op het gebied van werk, opleiding, hun persoonlijke leven en kijk op de samenleving. Daarnaast nemen ze hun eigen netwerk mee. Door gebruik te maken van deze diversiteit en belangeloze inzet worden er steeds meer bewoners betrokken en nieuwe sociale netwerken ontwikkeld om elkaar te helpen.

Er zijn binnen BUUV diverse taken voor vrijwilligers, er is voor elk wat wils. Zoals lid worden van de Denktank met bewoners, het beheren van prikborden in de wijk, het 'verversen' van vraag en aanbodkaartjes, de deelname aan PR en communicatie, het houden van spreekuren voor bewoners in de wijk, of het meewerken op kantoor voor de beantwoording van de telefoon, e-mails en het beheer van de website. Er

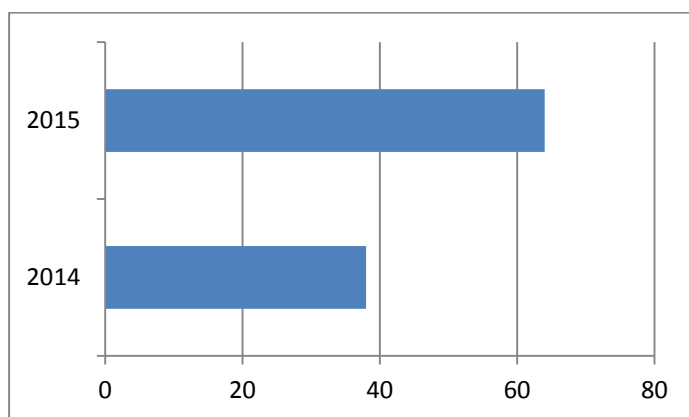
Vrijwilliger Cootje

Cootje is gestart als BUUV ondersteuner op kantoor. Met veel enthousiasme heeft zij de trainingen doorlopen en helpt bewoners die bellen naar BUUV. Eerst kwam zij twee ochtenden in de week werken, in goed overleg is dit veranderd om het volgen van matches tussen bewoners te verbeteren. Verder hebben gesprekken met de vrijwilligerscoördinator haar wensen in kaart gebracht. Ze miste nog het persoonlijke contact met deelnemers tijdens het werk op kantoor. Gezamenlijk is een oplossing gevonden bij het BUUV spreekuur in de bibliotheek. Cootje is daar inmiddels ingewerkt en draait al zelfstandig het spreekuur. Sindsdien werkt ze als BUUV vrijwilliger op kantoor én in de wijk.

wordt altijd gekeken wat het beste aansluit bij iemand en waar de interesses liggen.

Afgelopen jaar is er gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw vrijwilligersbeleid. Dit is samen vormgegeven met een aantal vrijwilligers. Het geeft weer hoe BUUV Haarlem zaken omtrent het werken met vrijwilligers heeft geregeld. Verder zijn de vaardigheden en competenties zijn opgesteld in een vrijwilligersprofiel. Er is bijvoorbeeld gezocht naar kandidaten met een coaching achtergrond, omdat sociale en psychologische vaardigheden een belangrijke rol spelen in de gesprekken met (kwetsbare) bewoners.

Afgelopen jaar is er een sterke groei bereikt van de vrijwilligers en stagiairs die werkzaam zijn bij BUUV. In 2015 is het totale aantal vrijwilligers en stagiairs gestegen naar 64¹⁰, in 2014 waren dit er 38.



Aantal vrijwilligers en stagiairs in het BUUV team

Nieuw is de rol van een vrijwilligerscoördinator binnen BUUV, die de vrijwilligers en stagiaires ondersteunt en zorgt voor verdere groei van deze groep. Het accent ligt hierbij op het werven, behouden, begeleiden, trainen, ontwikkelen en waarderen van vrijwilligers en stagiaires. Thijs de Laat, vrijwilligerscoördinator: 'Een belangrijk uitgangspunt bij vrijwilligers is dat we altijd uitgegaan van hun interesses, tijd en wensen. Daarom hebben we binnen BUUV diverse taken bedacht, zodat iedereen wel aan iets kan meedoen. Verder is het fijn dat we nu in het nieuwe kantoor directe burens zijn van de Vrijwilligerscentrale, hierdoor zijn de lijnen kort en dat komt de samenwerking met vrijwilligers ten goede.'

¹⁰ Dit zijn 60 vaste vrijwilligers en 4 stagiairs.

5 BUUV Denktank & Begeleidingsgroep

5.1 Denktank met bewoners

De BUUV Denktank is opgericht bij de start van de bewonersmarktplaats en bestaat uit Haarlemmers die actief meewerken aan de ontwikkeling van BUUV. Inmiddels is de groep uitgegroeid tot twaalf bewoners uit verschillende wijken die meedenken over de aanpak en werkwijze van de bewonersmarktplaats. Naast hun rol in de Denktank zijn zij vaak ook actief als BUUV ambassadeur of vrijwilliger.

De huidige samenstelling van de Denktank bestaat uit: Tinka Nas, Duveke Kalma, Billie van der Linden, Maud Verbruggen, Daphne Huyse, Letty de Boer, Fred Spaansen, Julia Lips, Mirella van Grondelle, Eline Huijben, Yvon Thewessen en Betty van Zoelen.

5.2 Begeleidingsgroep met maatschappelijk partners

Tijdens de vorming van het nieuwe BUUV team en de samenwerking met acht maatschappelijk partners is de Begeleidingsgroep opgericht. Deze groep adviseert en besluit onder andere over de aanpak en inzet van het team voor de bewonersmarktplaats, de samenwerking tussen de partners, de doorontwikkeling en verdere groei van BUUV. De Begeleidingsgroep is een afvaardiging van de gezamenlijke BUUV partners en de gemeente. Hierbij is eenzelfde opzet en structuur gevolgd als de begeleiding van de sociale wijkteams. De samenstelling van de BUUV Begeleidingsgroep is:

Dock/Haarlem Effect - Dick Jansen
MEE & de Wering/Kontext - Nathalie Kooyman (wordt vervangen)
RIBW/Roads - Karin Poelemeijer
Vrijwilligerscentrale - Elize van der Kraats
Zorgbalans - Inge Veenstra
Teamleider BUUV - Gitta van der Linden
Gemeente Haarlem - Juul Angenent, Rolf Kwist

Inge Veenstra, Zorgbalans

‘Het mooie aan BUUV is, dat het de stad activeert zonder de nadruk te leggen op zorg. Het benadert ook zorgvragers op een positieve manier en als “gewone bewoners”. Er wordt altijd eerst gekeken naar wat men nog wél kan of onderling kan oplossen. Dat stimuleert mensen en de marktplaats biedt volop mogelijkheden om elkaar te helpen en actief te blijven. De sociaal makelaar van BUUV met het aandachtsgebied zorg speelt daar wat mij betreft een belangrijke rol in. Ze wijst op de mogelijkheden van de marktplaats, zowel richting de zorgverlener als zorgvrager. Je start altijd met wat bewoners allemaal zelf nog kunnen en alleen als dat voor kwetsbare bewoners nodig is, vul je het aan met passende zorg. Zo is BUUV inmiddels een goed aanvullend instrument geworden voor ons werkgebied in de thuiszorg en de ondersteuning van mantelzorgers.’

6 Landelijke bewonersmarktplaats

De goede werking van BUUV is inmiddels ook buiten onze stad bekend. Haarlem wordt gezien als pionier en ‘best practice’ op dit thema, vanaf 2013 is er interesse getoond uit andere gemeenten om BUUV ook daar te kunnen gebruiken. De uitdagingen in het sociaal domein en behoefte aan bewonersparticipatie zijn landelijk gezien immers gelijk.

Inmiddels is BUUV landelijk beschikbaar voor andere steden, waarbij de bewonersmarktplaats met lokale website en de beproefde methodiek en aanpak worden overgedragen. Naast Haarlem doen de volgende steden mee aan BUUV: Zaanstad, Amsterdam Zuid en Oost, de IJmondgemeenten (Beverwijk, Heemskerk en Velsen), Heerhugowaard, de Oude IJsselstreek, het Montferland, Lochem, Leiden, Leiderdorp en Wierden.

Het voordeel van de samenwerking tussen steden is dat het platform gebaat is bij de gezamenlijke innovatieve kracht en doorontwikkeling van de bewonersmarktplaats. Met alle steden worden de beheer- en ontwikkelkosten voor BUUV gedeeld. Verder heeft de deelname van meerdere gemeenten een positief effect op de bekendheid en aantrekkingskracht voor bewoners om óók mee te doen. Grenzen tussen gemeenten gaan vervagen, er komen mogelijkheden voor BUUV'en die in andere steden een oplossing zoeken voor bijvoorbeeld familieleden. Ook wordt samengewerkt tussen de steden met campagnes om bewoners te bereiken, zoals bijvoorbeeld de inzet van advertenties in de buslijn tussen Haarlem en de IJmond gemeenten.

Bij de start van de samenwerking was het uitgangspunt dat bij toename van de deelnemende BUUV gemeenten wordt gestreefd naar de oprichting van een aparte rechtspersoon voor de exploitatie van deze landelijke activiteiten. Dit proces is in gang gezet met de voorbereidingen, de analyse van mogelijke private partijen en de selectie van kandidaten voor een bestuur.

BUUV in Zaanstad

De Zaanse bewonersmarktplaats was afgelopen najaar op TV in het programma ‘Nooit meer alleen’ van omroep Max. Met de eenzaamheid onder ouderen als thema en de begeleiding naar oplossingen. Bewoonster Lydia zou graag samen willen tuinieren, maar na een zoektocht vindt ze niemand in haar omgeving. De oplossing is dichterbij dan zij denkt, op BUUV staan diverse oproepen van bewoners die samen willen tuinieren. Lydia is enthousiast en schrijft zich direct in: ‘hoe kom je hierop, echt geweldig!’ Eerder ontving BUUV in 2013 de ‘Best gejat prijs’ van KING (VNG) als meest succesvolle innovatie in het sociaal domein.

7 Terugblik Maatschappelijke kosten en baten analyse

In 2013 is voor BUUV een Maatschappelijke kosten baten analyse (MKBA) uitgevoerd met advies voor de toekomst. Een MKBA zet op systematische wijze alle voor- en nadelen van een project met effecten op een rijtje. Het onderzoek is uitgevoerd door het economische adviesbureau LPBL, die een onderzoeksmethodiek heeft ontwikkeld in de publieke sector.

Het advies uit het rapport was om vanuit maatschappelijk en financieel oogpunt BUUV voort te zetten en uit te breiden over de gehele stad. Tevens was de conclusie dat de toekomstige behoefte naar de bewonersmarktplaats alleen maar zal toenemen, gezien de verdere vergrijzing in de samenleving, de effecten van decentralisaties, versobering van de zorg en extramuralisering. 'Door de verwachte vermindering van het aanbod aan formele zorg, wordt de informele zorg van groter belang en zal daarmee hogere baten hebben.' LPBL heeft hiernaast advies gegeven over de optimale variant van BUUV voor ondersteuning aan bewoners en de uitrol over de stad.

De conclusies van LPBL zijn door Haarlem overgenomen, waarbij de bewonersmarktplaats een structureel onderdeel is geworden van de sociale basisinfrastructuur¹¹. De BUUV variant die door LPBL is geadviseerd bestaat uit de realisatie van de volgende onderwerpen, in onderstaande tabel is aangegeven wat hiervan de huidige status is:

Advies MKBA 2013	Status 2015
Tijdens het onderzoek was BUUV actief in vier Haarlemse pilotwijken. Geadviseerd wordt de aanpak over de gehele stad te verspreiden, zodat iedere Haarlemmer volledig gebruik kan maken van de bewonersmarktplaats.	✓ Gerealiseerd, continu proces Zie hfst 3, de uitrol in de stad met maatschappelijk partners is uitgevoerd en gebaseerd op het MKBA advies. Dit jaar is BUUV gestart in de nieuwe Haarlemse wijken, de inbedding hiervan en de verdere groei van de bewonersmarktplaats is een continu proces.
De inzet van sociaal makelaars op de bewonersmarktplaats is een succesfactor voor het bereik van kwetsbare deelnemers en deelname van deze doelgroep levert juist de positieve maatschappelijke bijdrage. Behoud deze werkwijze en breid het team (beperkt) uit voor de ondersteuning van bewoners voor de gehele stad.	✓ Gerealiseerd Zie hfst 3.4 en 4.1, samen met acht Haarlemse maatschappelijk partners is het team van sociaal makelaars ingericht, die vanaf 2015 in alle vijf stadsdelen actief zijn.
Het nieuwe BUUV team heeft een totale omvang van 5,7 fte professionals (exclusief teamleider).	✓ Gerealiseerd Het nieuwe BUUV team is een netwerkorganisatie met in totaal 5,9 fte (inclusief teamleider)

¹¹ Reg.nr 2013/234085 'BUUV in sociale basisinfrastructuur'

Er is een nieuwe vrijwilligersaanpak noodzakelijk met structurele coördinatie van vrijwilligers die actief zijn in de wijk en op kantoor.	✓ Gerealiseerd Zie hfst 4.2, in samenwerking met de Vrijwilligerscentrale is een nieuwe aanpak ontwikkeld en een vrijwilligerscoördinator ondersteunt de vrijwilligers en stagiairs bij BUUV.
Er wordt gestreefd naar een groei t/m 61 BUUV vrijwilligers die Haarlemmers op de bewonersmarktplaats ondersteunen (in aanvulling op het team van professionele sociaal makelaars).	✓ Gerealiseerd, continu proces Zie hfst 4.2, met de nieuwe vrijwilligersaanpak is in 2015 een groei bereikt van 38 naar 64 vrijwilligers en stagiairs die de bewonersmarktplaats ondersteunen. Het behoud, de werving en training van deze groep is een continu proces.
Kosten per match: €170 (2013)	✓ Kosten per match: €30 (2015)¹² De kosten per match zijn gedaald door de voortdurende stijging van het aantal matches tussen bewoners. Hiernaast is de uitrol van BUUV over de gehele stad uitgevoerd met beperkte extra professionele inzet en kosten. Bovendien is er een grote stijging van het aantal vrijwilligers in het team gerealiseerd, waardoor de kosten per match verder zijn verlaagd.

¹² Kosten € 505.000 : (3.220 x 5,3 herhaalfspraken = 17.066 matches) = circa €30 kosten/match

8 Toekomstige thema's

Verdere inbedding in de stad

In 2015 is gestart met het nieuwe BUUV team en de inzet van sociaal makelaars in alle Haarlemse stadsdelen. De eerste positieve resultaten zijn al merkbaar. Tegelijkertijd is het een lopend proces: nog meer nieuwe bewoners en lokale organisaties in de wijk moeten worden geïnformeerd en betrokken, zodat zij ook met de bewonersmarktplaats gaan meedoen. Dit heeft tijd nodig. Hiernaast blijft de doelgroep zich ontwikkelen, er komen steeds andere kwetsbare bewoners met ouderen en mensen met een beperking, dit is voor BUUV een continu proces.

Nieuwe richting voor de Denktank

De opzet van de Denktank van bewoners uit 2010 is toe aan vernieuwing. Tot nu toe waren de activiteiten vooral gericht op de totstandkoming van BUUV en de praktische opbouw van de bewonersmarktplaats. Nu deze basis samen met bewoners is vormgegeven, is er behoefte om de inbreng van de Denktank meer te richten op een adviserende rol en platform te laten zijn voor maatschappelijke thema's rond BUUV. Verder is gestart met vernieuwing van de Denktank samenstelling, met een evenwichtige afvaardiging van leden uit de Haarlemse stadsdelen.

Bewonersinitiatieven op BUUV marktplaats

BUUV is primair gericht op het faciliteren van 1 op 1 contacten tussen individuele burgers. Inmiddels blijkt er ook behoefte te zijn vanuit groepen georganiseerde bewoners om deel te kunnen nemen aan de marktplaats en hun vraag of aanbod te kunnen plaatsen. De mogelijkheid hiervoor wordt meegenomen bij de komende innovatieprojecten van het platform.

Betrekken van Statushouders Vluchtelingen

De eerste inzet voor statushouders wordt uitgevoerd door Vluchtelingenwerk, zodat men kan wonen, eten en begeleiding krijgen bij de contacten met instanties. Naast deze eerste levensbehoefte ontstaat de vraag naar maatschappelijke

Jan blijft graag actief

Jan (77 jaar) is van alle markten thuis en sinds 2010 bij BUUV betrokken. Hij is werkzaam geweest in het grafische vak en de mode. Zo heeft hij al vaak kleding verستeld voor andere bewoners. Inmiddels doet hij ook andere klussen. 'Toen ik nog werkte heb ik me voorgenomen om na mijn pensioen een zinvol leven te blijven leiden. Toen ik 57 jaar was ben ik begonnen met vrijwilligerswerk. Bij BUUV is het fijn dat ik zelf kan bepalen wanneer ik aan de slag kan. Nu doe ik regelmatig een klus of een boodschap. Maar als ik het straks zelf nodig heb, vind ik het makkelijker om iets te vragen, omdat ik iemand anders ook heb geholpen.'
Jan zet zich ook in tijdens de tuintjesdagen voor ouderen die BUUV mede organiseert. 'Meedoen aan het opknappen van tuinen is geweldig. Het samenzijn vind ik leuk. Ook dat jongelui meedoen vind ik bijzonder. Zo kunnen ze een voorbeeld geven in iets doen voor een ander.'

participatie. BUUV kan een rol spelen om ook deze doelgroep via deze weg mee te laten doen aan de Haarlemse samenleving. Samen met de betrokken organisaties worden deze mogelijkheden onderzocht.

Open data koppeling met websites van derden

Nieuw in 2016 is de mogelijkheid om BUUV advertenties door te plaatsen op andere websites. Hierdoor kan het bereik van de bewonersmarktplaats verder worden vergroot. De technische ontwikkeling van de koppeling tussen websites (API) is inmiddels afgerond, nu worden de benodigde privacymaatregelen getroffen.

Aansluiting bij ontwikkelingen binnen sociaal domein van Haarlem

Er zal nadrukkelijk aansluiting worden gezocht bij ontwikkelingen als de nieuwe digitale sociale kaart, vergelijkbare vormen van onderlinge hulp aan bewoners en (digitale) initiatieven binnen het sociaal domein van Haarlem.

Beheersen van groei

Afgelopen vijf jaar is het aantal Haarlemmers dat met de bewonersmarktplaats meedoet elk jaar met 30-40% gestegen. Wat als deze trend komende jaren doorzet? Er is immers een grens aan de ondersteuning dat het huidige team aan bewoners en organisaties in de welzijn- en zorgketen kan bieden. Als het gebruik van de bewonersmarktplaats fors blijft toenemen, zal onderzocht moeten worden welke groeistrategieën er zijn voor BUUV.

9 Financiën

De BUUV bewonersmarktplaats maakt deel uit van de Haarlemse sociale basisinfrastructuur en heeft een begroting van € 505.000, met verdeling naar de volgende onderwerpen:

Begroting	
Personeel (BUUV team, subsidies maatschappelijk partners)	€ 425.000
ICT middelen	€ 25.000
Facilitair & huisvesting	€35.000
Fysieke marktplaats, communicatie, vrijwilligers & overig	€ 20.000
totaal	€ 505.000