

BURENHULPCENTRALE

Landelijk Evaluatieonderzoek

Dit is een publicatie uit het SEV-programma:



**KEER
DE VERLOEDERING!**

Auteurs: Anita Peters
Mariëlle Meeuwsen



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling



provincie **HOLLAND**
ZUID

Het project is mede mogelijk gemaakt met
financiering van de provincie Zuid-Holland

MOVISIE – Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling

MOVISIE verzamelt, ontwikkelt en verspreidt kennis en adviseert op het gebied van welzijn, zorg en sociale veiligheid. MOVISIE werkt voor en samen met overheden, burgerinitiatieven, professionele en vrijwilligersorganisaties met als doel de participatie en zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Centrale thema's daarbij zijn vrijwillige inzet, mantelzorg, kwetsbare groepen, leefbaarheid en huiselijk en seksueel geweld.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

Dit is een publicatie uit het SEV-programma: Keer de verloedering!

U kunt SEV-publicaties vinden op www.sev.nl, of bestellen bij:

SEV

Postbus 1878

3000 BW Rotterdam

telefoon 010 - 282 50 50

sev@sev.nl

De SEV ontwikkelt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Wij zijn onafhankelijk, maar kunnen niet zonder initiatiefrijke netwerkpartners. Samen met hen beproeven we ideeën voor innovaties in de praktijk.

VOORWOORD

Veel mensen zijn best bereid om eens iets te doen voor hun burens, maar zij willen zich niet binden aan vaste afspraken en tijdstippen. De moderne vrijwilliger wordt gebeld via zijn of haar 06-nummer met een specifieke vraag en geeft dan aan of hij (meestal zij) beschikbaar is. Zo ja, dan wordt er meteen doorverbonden met de vrager om een afspraak te maken, zo nee, dan zoekt het systeem automatisch de volgende vrijwilliger, net zo lang tot een match tussen vraag en aanbod tot stand is gebracht.

Dat was de grondgedachte van Rob Bos van Psychosynthese Adviesgroep, de ontwikkelaar van de burenhulpcentrale. De bemiddeling tussen vraag en aanbod verloopt via daarop toegesneden software én de telefoon direct tussen degene die een verzoek heeft en de vrijwilliger, in principe zonder tussenkomst van derden.

De SEV heeft het idee geadopteerd omdat we het van belang vonden om uit te testen of deze ict-toepassing voor burenhulp werkt. Kunnen er voldoende aanbieders worden gevonden, wordt er goed gematcht tussen vraag en aanbod en zijn de gebruikers tevreden met het systeem? En, last but not least, versterkt de burenhulpcentrale de binding aan de buurt? Komt er een nieuwe groep vrijwilligers op af, groeit het aantal contacten in de buurt?

De evaluatie van 6 pilots door Movisie heeft uitgewezen dat de kinderziekten na een looptijd van 7 à 8 maanden nog niet zijn overwonnen. De vraag blijft achter bij de verwachting en het aantal matches laat nog te wensen over. Veel vragen komen uiteindelijk bij de helpdesk terecht, veel bellers haken af voordat een match is gemaakt. De conclusie: er is een aantal stevige verbeterpunten, maar de burenhulpcentrale kan zeker een goede bouwsteen worden in het bij elkaar brengen van de vraag aan informele dienstverlening en het (latente) aanbod. Een belangrijk instrument voor het vormgeven van de WMO!

De eerste conclusie is dat de digitale burenhulpcentrale op technisch vlak (software) verbeterd moet worden. Vragers moeten nu te lang wachten terwijl zij niets te horen krijgen en leggen dan de hoorn weer op de haak. Dit verklaart voor een deel de achterblijvende vraag.

En het is ook wennen voor de vragers, zomaar een nummer bellen om een vreemde om hulp te vragen. De burenhulpcentrale is blijkbaar nog niet voldoende ingeburgerd. Wat hier kan helpen is dat organisaties die bij de mensen thuis komen (de thuiszorg, de huismeester, de zorgverlener) of op andere wijze contact met hen hebben (de huisarts, de kinderopvang, de school) de burenhulpcentrale promoten. Wat zeker ook helpt is een uitgebreide werving in de buurt, via bestaande (vrijwilligers)organisaties en netwerken. We zien in de pilots dat een uitgebreide werving zich terugbetaalt in de deelname aan de burenhulpcentrale. Punt van aandacht is wel dat de werving zich niet alleen op de aanbieders, maar ook op de vragers van burenhulp moet richten.

De menselijke factor

Maar daarmee ben je er nog niet. Voorlopig – 2^e conclusie - blijft de menselijke factor in de match tussen vraag en aanbod van groot belang. Veel vragen worden niet direct gematcht en komen dan terecht bij de helpdesk. De positionering van de helpdesk én de capaciteit die erin gestoken wordt bepalen sterk het succes van de burenhulpcentrale. Dit verschilt per pilot, van een extra taak voor de receptie van een zorginstelling of

het gemeentelijk loket zorg en inkomen, tot een tijdelijk onderkomen bij de corporatie of een adoptie door het welzijnswerk. Degenen die de helpdesk bemensen gaan dan ook verschillend om met de vragen die binnenkomen. Sommigen volstaan met het nog eens uitleggen van het systeem, anderen beoordelen of een bestaande vrijwilligersorganisatie, of professionele aanbieder van maatschappelijke dienstverlening of hulpverlening voor deze vraag een aanbod heeft en verwijzen dan door. Eén van de pilots neemt zelf actief de bemiddeling op zich, met het resultaat dat er veel meer matches worden gemaakt.

Bij de helpdesk komt een schat aan informatie terecht over de vraag uit de buurt naar informele hulpverlening. Vaak zijn er naast de burenhulpcentrale meerdere aanbieders van informele dienstverlening. Een koppeling van deze aanbieders in één WMO-loket informele dienstverlening ligt dan voor de hand.

Buurtgebonden of stedelijk?

Tot slot de effecten voor de buurt – de burenhulpcentrale als buurtbinder. Met name in de Zuid-Hollandse pilots is dit, met steun van de provincie Zuid-Holland, nader onderzocht. Het is echter nog te vroeg om daarover uitspraken te kunnen doen. Eerst moet het gebruik omhoog. Wel zien we in buurten waar stevig campagne is gevoerd voor de burenhulpcentrale een opleving van participatie. Op bijeenkomsten over hele andere onderwerpen kwamen in die wervingsperiode meer mensen af. Ook blijkt dat mensen in de betrokken buurten meer vrijwilligerswerk zijn gaan doen, zij het niet altijd via de burenhulpcentrale.

Gezien de bovenstaande conclusie over de verbetering van de software en de bemensing van de helpdesk is het, uit kostenoverwegingen, raadzaam om het systeem van de burenhulpcentrale stedelijk toegankelijk te maken en een link te leggen met de WMO-loketten voor informele zorg. Dit hoeft niet te betekenen dat de buurtbetekenis van de burenhulpcentrale vermindert. Met een stedelijk werkend systeem kan, mits op buurtniveau aandacht wordt besteed aan het werven van vrijwilligers én vragers, gematcht worden in de buurt.

Judith de Jong

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| Inhoudsopgave | 5 |
| Samenvatting | 7 |
| 1. Inleiding | 9 |
| 1.1 Aanleiding | 9 |
| 1.2 De burenhulpcentrale | 10 |
| 2. Het onderzoek | 13 |
| 2.1 Vraagstelling voor de evaluatie | 13 |
| 2.2 Onderzoeksopzet | 13 |
| 2.3 Respons | 14 |
| 2.4 Operationalisering en indicatoren | 15 |
| 2.5 Leeswijzer | 16 |
| 3. De lokale burenhulpcentrale | 19 |
| 3.1 Beschrijving van de wijken | 19 |
| 3.2 De lokale projectorganisatie | 22 |
| 3.3 Werving en communicatie | 24 |
| 4. De methodiek op operationeel niveau | 27 |
| 4.1 De deelnemers van de Burenhulpcentrale | 27 |
| 4.2 Gebruik van de BHC als matchsysteem | 31 |
| 4.3 Ervaringen met de BHC | 37 |
| 4.4 De mening van Zuid Hollandse buurtbewoners over de BHC | 38 |
| 4.5 Kosten | 39 |
| 5. Resultaten op wijk- en buurtniveau | 41 |
| 5.1 Sociale cohesie en leefbaarheid | 41 |
| 5.2 Vrijwillige inzet | 44 |
| 5.3 Zelfredzaamheid | 45 |
| 6. Eindconclusie en aanbevelingen | 47 |
| 6.1 De positionering in de wijk | 47 |
| 6.2 Werkt de methodiek op operationeel niveau? | 47 |
| 6.3 De BHC in de buurt | 49 |
| 6.4 De toekomst van de BHC | 50 |
| 7. Vragenlijsten | 53 |
| 7.1 Vragenlijst voor deelnemers Burenhulpcentrale | 53 |
| 7.2 Vragenlijst projectcoördinatoren | 56 |
| 7.3 Vragenlijst voor buurtonderzoek | 58 |
| Bijlage 1. Respondenten interviews pilotlocaties | 63 |
| Colofon | 64 |

SAMENVATTING

Dit rapport beschrijft de evaluatie van de Burenhulpcentrale (BHC) op zes pilotlocaties. De Burenhulpcentrale is een methodiek die inspeelt op de behoefte op eigentijdse wijze vorm te geven aan een bemiddeling tussen vraag naar en aanbod van informele diensten en wil bijdragen aan sociale doelstellingen op buurt- en wijkniveau. Het is enerzijds een methodiek waarbij ICT wordt ingezet om de match tot stand te brengen, anderzijds is de BHC georganiseerd in een wijk, waarbij naast samenwerking tussen diverse maatschappelijke organisaties ook buurtbewoners betrokken zijn bij de organisatie van de BHC.

Voor de evaluatie zijn de volgende drie onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe is de burenhulpcentrale gepositioneerd in de wijk?
2. Werkt de methodiek van de burenhulp(telefoon)centrale op operationeel niveau?
3. Draagt de methodiek van de burenhulpcentrale bij aan resultaten op wijk- of buurtniveau zoals aan de versterking van vrijwillige zorg, sociale cohesie en leefbaarheid in de buurt en bevordering van zelfredzaamheid van zorgvragers?

Om deze vragen te beantwoorden is met behulp van een buurtscan de buurt in beeld gebracht. Daarnaast zijn deelnemers van de BHC geënquêteerd, projectcoördinatoren geïnterviewd en is in de pilots in Zuid Holland een buurtonderzoek uitgevoerd.

Over het algemeen concluderen we dat er een aantal verbeteracties ingezet moet worden om de BHC als een succesvolle methodiek te kunnen beschouwen. Vooralnog zijn de verwachtingen niet waargemaakt, waarbij we moeten vaststellen dat met name voor een adequate effectmeting betreffende de criteria op buurt- en wijkniveau, de evaluatieperiode te kort was om resultaten objectief zichtbaar te maken. De indicaties zijn wel positief en nodigen uit tot nader onderzoek. De verbeteracties die voortkomen uit het evaluatieonderzoek zijn van technische aard – verbetering van het ICT systeem – en zijn gerelateerd aan de organisatie rondom de BHC.

- Bij de werving en PR moet meer nadruk komen te liggen op motivaties van potentiële vragers om zich in te schrijven als deelnemer en ook daadwerkelijk gebruik te maken van de BHC.
- De betrokkenheid van buurtbewoners bij de organisatie kan sterker worden ingezet. Daarmee komt het eigenaarschap meer bij de buurt te liggen die eerder zicht hebben ondergebruik van de BHC. Tegelijkertijd is het ook belangrijk dat andere maatschappelijke organisaties op de hoogte zijn van de BHC en moet het mogelijk zijn naar elkaar door te verwijzen. Hier ligt een belangrijke taak voor de projectcoördinator in de voorwaardenscheppende sfeer.
- Er zijn diverse technische verbeteringen mogelijk waardoor mensen die de BHC bellen niet voortijdig afhaken, zoals nu nog wel het geval is. Naast het implementeren van deze technische verbeteringen is het ook zinvol de inzet van de helpdesk te monitoren. Nu is de personele inzet voor de helpdeskfunctie nog niet inzichtelijk. Dit is wel van belang bij een uiteindelijke afweging ten aanzien van kosten en baten van de BHC.

- Tot slot stellen we voor het werkgebied van de BHC uit te breiden. De kosten van het ICT systeem kunnen daarmee wat gespreid worden. Om het buurtkarakter van de organisatie rondom de BHC wel te behouden – een belangrijke succesfactor is de betrokkenheid van buurtbewoners zo blijkt uit eerder onderzoek – kunnen wel gekoppeld aan buurten en wijken werkgroepen van buurtbewoners worden opgezet voor de organisatie rondom de BHC. Het gaat dan om PR, werving van deelnemers en het organiseren van ontmoeting zodat buurtbewoners elkaar treffen.

1. INLEIDING

Sinds kort is er sprake van hernieuwde aandacht voor onderlinge hulp- en dienstverlening op buurtniveau, ook wel burenhulp genoemd. Om de revival van de burenhulp op meer eigentijdse wijze vorm te geven, is de zogenaamde burenhulpcentrale (BHC) ontwikkeld¹. In opdracht van de SEV² heeft MOVISIE heeft op zes pilotlocaties een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de werking en de effecten van de BHC. Met aanvullende financiering van de provincie Zuid Holland is extra onderzoek verricht naar effecten van de BHC op buurtniveau bij de vier pilots in Zuid Holland. In dit landelijk evaluatierapport zijn alle resultaten verzameld. Naast dit rapport zijn er rapporten van alle lokale pilots³.

1.1 Aanleiding

De informele sociale infrastructuur in buurten en wijken is veranderd. Daar liggen diverse sociaaleconomische ontwikkelingen aan ten grondslag, zoals individualisering en informatisering⁴, toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen, dynamisering van de arbeids- en woningmarkt, ontzuiling en ontbinding van samenhangende sociale instituties, demografische ontwikkelingen en de multiculturele samenleving. Juist op het niveau van de buurt worden deze ontwikkelingen zichtbaar. De spreiding in woonduur neemt toe, mensen kennen elkaar niet meer als vanouds en moeten steeds meer moeite doen en/of kansen krijgen om elkaar te ontmoeten en te leren kennen.

Om een einde te maken aan normatieve discussies over de gewenste sociale cohesie en aan te sluiten bij de behoeftes van burgers zelf, is in Leiden Zuidwest met behulp van de contactladder ©⁵ onderzoek gedaan. Uit dit onderzoek, uitgevoerd onder 750 bewoners van de wijk Boshuizen, kwam naar voren dat een kleine 20% daadwerkelijk wel eens burenhulp verleent. Daarnaast gaf circa 30% aan daartoe bereid te zijn als het hen gevraagd zou worden en als het moment hen zou schikken. Landelijke onderzoeken (NIZW, Kees Penninx) wijzen in diezelfde richting: naar schatting is 50 tot 65% van de Nederlandse bevolking in principe bereid om 'just in time' burenhulp te verlenen. Dit was aanleiding voor de Psychosynthese adviesgroep om na te denken over de ontwikkeling van een methode voor het organiseren van burenhulp die zou aansluiten bij het 'just in time' principe.

¹ Ontwikkeld door Psychosynthese adviesgroep, Utrecht.

² SEV staat voor Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting

³ Gedurende de evaluatieperiode liepen acht pilots namelijk Leiden, Delft, Den Haag, Waddinxveen, Nijmegen, Hoofddorp, Zeist en Emmen. Zeist is niet meegenomen in de evaluatie omdat zij al gedurende de opstartfase besloten de pilot te staken, Emmen is niet meegenomen omdat zij vanwege personele problemen pas recent konden starten.

⁴ Menno Hurenkamp, politicoloog en journalist, beschrijft in verschillende onderzoeken en artikelen de ontwikkeling van trouw lidmaatschap naar lichte netwerken.

⁵ De contactladder © is in samenwerking met de Psychosynthese adviesgroep en met steun van het Fonds Werken Aan Wonen, de gemeente Leiden en de woningcorporaties Ons Doel, Portaal en Sleutels van Zijl&Vliet ontwikkeld door het Verwey Jonker Instituut te Utrecht.

Een verkenningsronde door Nederland toonde aan dat er ook op lokaal niveau ruime belangstelling bestond om aan de slag te gaan met een nieuwe methode voor informele zorg in de buurt. Uiteindelijk is ervoor gekozen om door middel van een aantal pilots de methodiek van een burenhulpcentrale te testen en evalueren. De pilots die zijn geëvalueerd voor dit onderzoek hebben plaats gevonden in Leiden, Delft, Den Haag en Waddinxveen in de provincie Zuid Holland en daarnaast Nijmegen en Hoofddorp.

Iedere pilot had een eigen reden om te willen investeren in deze methode waarmee enerzijds zorgvragers en vrijwilligers gematcht konden worden en anderzijds gewerkt werd aan het leggen van verbindingen tussen buurtbewoners in het algemeen. Over het algemeen wilden de pilots werken aan sociale cohesie in de wijk en zochten zij een manier om de betrokkenheid van bewoners te stimuleren. Met de Burenhulpcentrale, zagen zij mogelijkheden buurtbewoners te betrekken bij buurtactiviteiten op een wijze die zou aansluiten bij motivaties van vrijwilligers, zoals flexibele inzet in de eigen leefomgeving.

1.2 De burenhulpcentrale

1.2.1 Het idee

Het concept van de burenhulpcentrale is gefundeerd op twee belangrijke pijlers:

1. De toepassing van moderne ICT om vrager en aanbieder direct met elkaar in contact te laten komen: de aanvrager van de burenhulp belt een telefoonnummer en wordt direct doorgeschakeld met iemand in de buurt die heeft aangegeven bereid te zijn (bepaalde vormen van) burenhulp te willen verlenen.
2. Optimale samenwerking tussen burgers, maatschappelijke organisaties en de gemeente op basis van onderscheiden verantwoordelijkheden met als doelen:
 - Het bieden van veiligheid en vertrouwen.
 - Het werven van aanbieders van burenhulp.
 - Het onder de aandacht brengen van mogelijke vragers.
 - Het organiseren van een professioneel netwerk waar aanbieders van burenhulp terecht kunnen met vragen, bijvoorbeeld als zij constateren dat er achter een bepaalde voordeur meer aan de hand is.

Deze twee pijlers zijn terug te vinden in de wijze waarop de Burenhulpcentrale is uitgewerkt. Het ICT systeem en de wijze waarop de organisatie is opgebouwd, namelijk uit diverse betrokken organisaties, maar vooral ook met betrokkenheid van buurtbewoners.

1.2.2 Het systeem

De BHC is een systeem dat een beller met een hulpvraag doorverbindt met een potentiële vrijwilliger uit de eigen wijk. Het systeem zoekt binnen de grenzen van de wijk of buurten. Het systeem zelf is wel geschikt voor meerdere wijken of buurten. Mensen uit de wijk kunnen zich als deelnemer registreren bij de BHC als vrijwilliger/hulpaanbieder, hulpvrager of beide. Dit onderscheid wordt niet gemaakt in het systeem. Ook mensen die niet als deelnemer zijn geregistreerd kunnen bellen met een vraag. Zij worden standaard doorverbonden met de helpdesk. Na registratie kunnen zij gebruik maken van het systeem. Als deelnemers zich laten registreren, kunnen zij aangeven of ze gebeld willen worden of niet.

Als je als wijkbewoner een hulpvraag hebt, bel je naar het 010-nummer (of 0107-nummer) van de BHC. Daar krijgt je een keuzemenu te horen met zeven keuzes voor wat betreft de hulpvraag: boodschappen doen, klusje of tuin, vervoer, oppas, praatje maken, hond uitlaten of helpdesk. Als je een keuze maakt buiten de helpdesk, belt het systeem een vrijwilliger in de wijk. Het systeem belt een bij de BHC geregistreeerde vrijwilliger, als deze opneemt krijgt ook hij een keuzemenu te horen. Hij hoort dan in welke categorie de hulpvraag ligt, niet wie de vraag stelt. De vrijwilliger kan door middel van het intoetsen van een 1 of 2 aangeven of hij het telefoontje wel of niet wil aannemen. Wil hij dat niet, dan belt het systeem de volgende beller. Net zo lang totdat het systeem een vrijwilliger te pakken heeft gekregen die zijn buurtgenoot te woord wil staan. Verbindt de computer door, dan heet dat een match. Beide personen bespreken samen de vraag en de potentiële vrijwillige buurtgenoot besluit dan definitief om de hulp wel of niet te verlenen. Samen bespreken ze dan het vervolg.

1.2.3 De burenhulpcentrale als buurtbinder

De burenhulpcentrale is iets van de buurt. Dit betekent dat de buurtbewoners zo veel mogelijk betrokken zijn bij de organisatie van het opzetten van een BHC. De introductie van de BHC vindt plaats tijdens speciaal daarvoor georganiseerde buurtbijeenkomsten. Doel van de eerste bijeenkomst is het onderzoeken van draagvlak onder de bewoner en het werven van vrijwilligers die de BHC als ambassadeur in de buurt bekend willen maken en deelnemers voor de BHC willen werven. De organisatie stelt voor de ambassadeurs informatiemateriaal en visitekaartjes beschikbaar. Een tweede bijeenkomst heeft als doel de kring van de bij de organisatie betrokken actieve buurtbewoners te vergroten.

De inzet van buurtbewoners van het begin af aan, niet alleen als deelnemer van de BHC, maar ook in de organisatie van de BHC, is één van de succesfactoren bij het opzetten van buurtzorgconcepten waarbij het zelforganiserende vermogen van de buurt maximaal wordt benut.⁶

⁶ Een overzicht van succesfactoren bij het opzetten van een buurtzorgconcept is te lezen in *Bouwen aan buurtzorg. Handboek voor het versterken van vrijwillige inzet door en voor buurtbewoners* (2007), MOVISIE.

2. HET ONDERZOEK

2.1 Vraagstelling voor de evaluatie

De evaluatie van de BHC in diverse pilots in Nederland moet inzicht geven in de werkbaarheid en de effecten van een methodiek als de BHC. Voor dit evaluatieonderzoek hebben we de volgende onderzoeksvragen gedefinieerd:

1. Hoe is de burenhulpcentrale geïmplementeerd in de wijk?
2. Werkt de methodiek van de burenhulp(telefoon)centrale op operationeel niveau?
3. Draagt de methodiek van de burenhulpcentrale bij aan resultaten op wijk- of buurniveau zoals aan de versterking van vrijwillige zorg, sociale cohesie en leefbaarheid in de buurt en bevordering van zelfredzaamheid van zorgvragers?

2.2 Onderzoeksopzet

De BHC is gestart met zeven pilots, waarbij het daadwerkelijk operationeel zijn van de Burenhulpcentrale per pilot verschilde. Dit heeft uiteraard ook invloed gehad op de doorlooptijd van de verschillende pilots voor het evaluatieonderzoek (zie tabel 2.1). De pilots hebben in wijken in Delft, Den Haag, Nijmegen, Waddinxveen, Hoofddorp, Leiden en Zeist plaatsgevonden. Zeist is als zevende pilot voortijdig gestopt en is daarom niet in de onderzoeksresultaten meegenomen. Gedurende het evaluatieonderzoek is ook nog een pilot gestart in Emmen. Ook zij konden, door de latere begindatum niet worden meegenomen in het evaluatieonderzoek. In de pilots in Zuid-Holland is door middel van een onderzoek onder buurtbewoners, extra aandacht besteed aan de effecten die de BHC heeft op sociale cohesie, leefbaarheid en zelfredzaamheid. Ook bij de andere pilots zijn uitspraken gedaan over sociale cohesie, leefbaarheid en zelfredzaamheid. De bron hiervoor is echter beperkter doordat slechts deelnemers van de Burenhulpcentrale zijn geïnterviewd.

Tabel 2.1 Evaluatieperiode

| Pilot | Start pilot | Doorlooptijd evaluatieperiode (±) |
|-------------|------------------|-----------------------------------|
| Waddinxveen | 15 mei 2007 | 12 maanden |
| Den Haag | 1 oktober 2007 | 8 maanden |
| Delft | 1 november 2007 | 7 maanden |
| Leiden | 15 november 2007 | 7 maanden |
| Hoofddorp | 23 oktober 2007 | 8 maanden |
| Nijmegen | 7 november 2007 | 7 maanden |

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een aantal bronnen. We hebben deelnemers, buurtbewoners en de projectcoördinatoren geraadpleegd. In de bijlagen van deze rapportage vindt u de gebruikte vragenlijsten.

- **De buurt in beeld**

In alle pilots is een buurtscan uitgevoerd om een beeld te krijgen van de wijk. Het betreft de geschiedenis en toekomst van de wijk, sociaaldemografische kenmerken van de buurt, fysieke kenmerken van de buurt en ontmoetingsplaatsen en sociale infrastructuur van de buurt en wijk, zowel formeel als informeel. Deze gegevens voor het invullen van de buurtscan werden verstrekt door de betrokken organisaties van de betreffende pilot. Zij baseerden zich op bestaande lokale onderzoeksgegevens en eigen kennis over en ervaringen met de wijk.

- **Deelnemersonderzoek**

Onder de deelnemers van de BHC zijn enquêtes verspreid waarin enerzijds gevraagd werd naar de methodiek en anderzijds naar de effecten op sociale cohesie, leefbaarheid, vrijwillige zorg en zelfredzaamheid in de buurt.

- **Gestructureerd interview met projectcoördinator**

Met de projectcoördinatoren van de BHC is aan de hand van een gestructureerde vragenlijst gesproken. Hierbij aandacht is geschonken aan de projectorganisatie van de BHC en de methodiek BHC in de volle breedte. De interviews zijn face-to-face afgenomen.

Bij de pilots in Leiden, Delft, Den Haag en Waddinxveen is extra aandacht besteed aan de effecten die de BHC heeft op sociale cohesie, leefbaarheid en zelfredzaamheid. Om de effecten te kunnen meten is een extra onderzoeksmiddel ingezet:

- **De buurtbewoner in beeld**

Bij de Zuid Hollandse pilots is een aanvullend onderzoek onder buurtbewoners gehouden. Dit deel van het onderzoek bestond uit een enquête en aanvullende interviews, met name gericht op de effecten van de BHC op de buurt. Ook werd nagevraagd onder welke voorwaarde buurtbewoners gebruik zouden maken van een dergelijke aanvullende voorziening.

In de bijlage vindt u de vragenlijst voor de schriftelijke enquête voor het onderzoek onder de buurtbewoners. Deze vragenlijsten zijn op willekeurige wijze verspreid in het pilotgebied. In Den Haag zijn aanvullend nog 8 diepte-interviews gehouden met buurtbewoners.

2.3 Respons

Deelnemersonderzoek

De deelnemers vormden een belangrijke bron voor de evaluatie van de Burenhulpcentrale. In totaal hebben we 277 geretourneerde enquêtes ontvangen. Dit geeft een gemiddelde respons van 40%. Belangrijke oorzaak voor deze hoge respons is het percentage in Nijmegen. Van de 23 deelnemers hebben daar 16 deelnemers de vragenlijst geretourneerd. De respons in Waddinxveen viel wat lager uit (28%) en bij drie overige pilots ligt de respons tussen 34% en 36% bedroeg (tabel 2.2).

Niet alle vragen zijn door iedereen correct ingevuld. In de presentatie van de resultaten hebben we alleen de juist beantwoorde vragen meegeteld. Wanneer we in deze rapportage spreken over resultaten van het deelnemersonderzoek bedoelen we de gegevens, verkregen uit de in totaal 277 ingevulde en geretourneerde enquêtes door deelnemers. We hebben voor deze evaluatie geen non-respons in kaart gebracht.

Tabel 2.2 Respons deelnemersonderzoek

| | Den Haag | Delft | Waddinxveen | Leiden | Hoofddorp | Nijmegen | Totaal |
|---|----------|-------|-------------|--------|-----------|----------|--------|
| Totaal aantal deelnemers aan de BHC | 119 | 187 | 350 | 39 | 242 | 23 | 960 |
| Totaal aantal deelnemers dat de vragenlijst heeft ingevuld | 41 | 67 | 55 | 11 | 87 | 16 | 277 |
| % respons | 34% | 36% | 16% | 28% | 36% | 70% | 40% |

De buurtbewoner in beeld

De respons is, behalve in Waddinxveen, laag (tabel 2.3). De uitkomsten uit het buurtonderzoek zijn dan ook zeker niet representatief voor buurtbewoners in de pilotgebieden. We beschouwen de uitkomsten slechts als indicatie bij het bekijken van mogelijke aandachtspunten voor verbetering van de inzet van de BHC als instrument bij het versterken van sociale cohesie, leefbaarheid en zelfredzaamheid.

Tabel 2.3 Respons onderzoek buurtbewoners

| | Den Haag | Delft | Waddinxveen | Leiden | Totaal |
|--|----------|-------|-------------|--------|--------|
| Aantal huishoudens per buurt | 2600 | 6930 | 3000 | 1150 | 27 |
| Aantal verspreide enquêtes | 700 | 500 | 1350 | 400 | 2590 |
| Respons | 14 | 35 | 277 | 46 | 372 |
| Respons in percentage | 2% | 7% | 20% | 12% | 14% |
| Aantal diepte-interviews met buurtbewoners | 8 | | | | 8 |

2.4 Operationalisering en indicatoren

De eerste onderzoeksvraag betreft de positionering van de Burenhulpcentrale in de wijk.

Deze vraag is geoperationaliseerd door aan te geven welke partijen betrokken zijn bij de Burenhulpcentrale en de wijze van organisatie van de BHC op wijkniveau.

De tweede onderzoeksvraag geeft antwoord op de werking van de methodiek. We hebben voor de beoordeling van het al dan niet werken van de methodiek de volgende indicatoren vastgesteld:

1. Het aantal deelnemers.
2. Het aantal bellers.
3. Het aantal geslaagde matches.

Daarnaast hebben we ook gevraagd wat deelnemers en projectcoördinatoren nu eigenlijk vinden van het systeem van de BHC. Zien zij verbeterpunten?

De derde onderzoeksvraag gaat in op de effecten die de burenhulpcentrale als aanvullende voorziening heeft op de buurt. Daarbij gaat het om effecten op het gebied van sociale cohesie, leefbaarheid en vrijwillige inzet in de buurt en de zelfredzaamheid van kwetsbare buurtbewoners. Hieronder volgt de operationalisering van deze begrippen voor dit evaluatieonderzoek.

Sociale cohesie

Een goede onderlinge band tussen buurtbewoners. Meer vrijwillige inzet op buurniveau toepassen, veronderstelt dat buurtbewoners meer aandacht voor en contact met elkaar hebben waardoor de onderlinge band versterkt wordt. Het effect van de BHC op sociale cohesie meten we in dit onderzoek als volgt:

- Het aantal matches, ontmoetingen op individueel niveau.
- Het ontstaan van nieuwe activiteiten die bijdragen aan ontmoeting in de buurt.
- Het ontstaan van nieuwe netwerken die bijdragen aan ontmoeting in de buurt (op bewoners en organisatieniveau).

Leefbaarheid

Buurtbewoners moeten het prettig vinden om in de wijk te wonen en zich daar veilig en vertrouwd voelen. De aanwezigheid van (voldoende) voorzieningen is een aspect van leefbaarheid dat buurtbewoners gelegenheid biedt elkaar te ontmoeten. De bijdrage van de BHC op de leefbaarheid van de buurt hebben we geoperationaliseerd door:

- Het aantal deelnemers en buurtbewoners dat de BHC beschouwt als een aanvullende voorziening in de buurt.
- De mate waarin deelnemers en buurtbewoners aangeven dat de BHC heeft bijgedragen aan een sterker onderling vertrouwen van buurtbewoners.

Vrijwillige inzet

In het kader van de BHC richten we ons op de vrijwillige inzet van een buur bij een andere buur. Het versterken van deze 'zorg' voor elkaar is onbetaalbaar. Zowel figuurlijk gesproken als letterlijk; het vervangen van al deze vrijwilligers door professionals is te duur. De mate waarin de BHC vrijwillige inzet in de buurt heeft versterkt meten we aan de hand van:

- Het aantal deelnemers en buurtbewoners dat aangeeft zelf meer vrijwilligerswerk te zijn gaan doen of ervaart dat er meer vrijwilligerswerk in de buurt wordt gedaan.

Zelfredzaamheid

Hieronder verstaan we het zo veel mogelijk zelfstandig voor jezelf kunnen zorgen of zelfstandig aan je zorg kunnen komen. Binnen dit onderzoek kijken we voor wat betreft zelfredzaamheid naar de beschikbaarheid en gebruikersvoorkeuren van persoonlijke netwerken. Het effect van de BHC op de zelfredzaamheid brengen we in beeld door:

- De drempels die ervaren worden om te bellen.
- Het aantal tussentijdse 'afhakkers'. Mensen die wel gebeld hebben, maar niet gematcht zijn.

2.5 Leeswijzer

Het werkgebied van de pilots was een wijk waarbinnen soms sprake was van een afbakening van een (grotere) buurt. In het rapport gebruiken we term buurt en wijk. Het betreft echter altijd resultaten en uitspraken over het totale werkgebied van de pilots, dan wel respondenten uit dit werkgebied. We hanteren echter niet altijd de term 'wijk' omdat dit in de context van de Burenhulpcentrale een kunstmatig karakter kan oproepen.

Hoofdstuk 3 beschrijft de lokale pilots. De gekozen wijken, betrokken partijen en positionering van de Burenhulpcentrale in de wijk komen aan bod (onderzoeksvraag 1). Hoofdstuk 4 geeft de resultaten op de tweede onderzoeksvraag weer. We presenteren de deelnemers van de BHC en we staan stil bij het gebruik van het systeem. Ook komt in dit hoofdstuk het oordeel van de projectcoördinatoren, de deelnemers en de buurtbewoners over de Burenhulpcentrale als matchstelsel aan de orde. We sluiten het hoofdstuk af met een indicatie van de kosten voor een Burenhulpcentrale in de wijk. In hoofdstuk 5 gaan we na wat het effect van de BHC is op sociale doelstellingen: bevordering van sociale cohesie, vergroten van de leefbaarheid, versterking van vrijwillige inzet en de zelfredzaamheid van bewoners. We sluiten deze rapportage af met conclusies en aanbevelingen over het vervolg van de BHC in hoofdstuk 6.

3. DE LOKALE BURENHULPCENTRALE

3.1 Beschrijving van de wijken

Leiden: Boshuizen

De wijk Leiden-Boshuizen kende een grote sociale cohesie, maar deze is in de loop der jaren weggezaakt. Veel mensen hebben zich teruggetrokken uit het sociale leven en in de wijk wonen relatief veel allochtonen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Omdat een groot aantal buurtbewoners ondanks het wegvallen van sociale cohesie in deze wijk wat voor een ander wil doen, is de wijk Boshuizen aangemeld als pilot voor de Burenhulpcentrale.

De wijk Leiden-Boshuizen bestaat ongeveer 40-50 jaar en kent 1150 huishoudens. De meeste buurtbewoners zijn tussen de 20 en 64 jaar oud. 20% van de buurtbewoners is jonger dan 19 jaar en 17% is ouder dan 65 jaar. De wijk bestaat uit veel flatgebouwen. In de deelwijk Coebel zijn veel vrijstaande en twee-onder-één-kap woningen te vinden. In deze buurt zijn ook de meeste koopwoningen. Bij zorgcentrum Rijn en Vliet staan een aantal seniorenwoningen. Hier bevindt zich ook de bibliotheek.

In de wijk Boshuizen zijn drie vrijwilligersorganisaties actief. Zij organiseren zeer geregeld activiteiten voor ouderen en jongeren. Daarnaast zijn vanuit professionele dienstverlening Thuiszorg Groot Rijnland en Libertas Leiden actief in deze wijk. Welzijnorganisatie Libertas organiseert in het zorgcentrum verschillende activiteiten voor senioren in de wijk.

Boshuizen heeft twee middelbare scholen. Het verenigingsleven in de wijk bestaat voornamelijk uit voetbal en korfbal. In de wijk is tevens een sporthal gevestigd. TOS (Thuis op straat) organiseert activiteiten voor jongeren in de wijk. Deze activiteiten vinden vaak plaats op straat. TOS beheert daarnaast een speeltuin. Verder zijn er kleine speelplaatsen verspreid door de wijk. Tussen de flats liggen gemeentevijvers en open grasvelden, er zijn geen parken of bossen in de omgeving van de wijk. In de wijk wordt binnenkort nieuwbouw gepleegd aan de Luifelbaan, dit betreft met name winkels. Aan de Luifelbaan zijn nu reeds alle commerciële voorzieningen van de wijk te vinden.

Den Haag: Mariahoeve/De Landen

De wijk De Landen in Den Haag maakt deel uit van de wijk Mariahoeve. Dit is een karakteristieke jaren 50 wijk, ontworpen naar Zweeds model en gedachtegoed. Van de 8000 woningen is 92% een meergezinswoning en 50% van de woningen is sociale huur. Nog geen derde van de woningvoorraad is eigendom van de bewoner. Mariahoeve bestaat, naast de wijk De Landen uit de wijken Kampen en Burgen & Horsten. De demografische gegevens in deze paragraaf slaan op de gehele wijk Mariahoeve, tenzij anders aangegeven. De gegevens zijn afkomstig uit de gemeentelijke kerngegevens van 2000.

Mariahoeve is een ogenschijnlijk probleemloze wijk met veel ouderen (30%) en alleenstaanden (61%) en weinig jongeren en gezinnen. De helft van de gezinnen in de wijk is eenoudergezin. Het percentage

autochtonen is 61%. Van de inwoners is 25% allochtoon afkomstig uit (niet-)geïndustrialiseerde landen. Het aandeel personen uit de traditionele migratielanden (Marokko, Turkije, Suriname en de Antillen) is opvallend laag, maar stijgt wel. Het percentage ouderen neemt langzaam maar zeker af. Het gemiddeld besteedbaar inkomen per huishouden ligt onder het Haagse gemiddelde, de werkloosheid is hoger dan het Haagse gemiddelde en stijgt.

In De Landen is sprake van het hoogste gemiddelde huishoudinkomen van de wijk Mariahoeve. Dit duidt erop dat de verschillen tussen inwoners in dit deel van de wijk groot zijn. Dit kan verklaard worden door het feit dat er in De Landen zuid veel goedkope huurwoningen staan, terwijl De Landen noord vooral koopwoningen bevat. De Landen heeft 55,2% lage inkomens, 34% midden inkomens en 10,8% hoge inkomens. Al met al constateren we dat een groot deel van de wijkbewoners in De Landen in een potentieel kwetsbare positie verkeert.

Het groen in de wijk Mariahoeve bestaat uit de plantsoenen rond de torenflats en een aantal stroken met openbaar groen aan de rand van de wijk. Het groene karakter van Mariahoeve wordt versterkt door de gunstige ligging aan de rand van de stad, vlakbij het Koninklijk paleis Huis ten Bosch, het Haagse bos, park Reigersbergen, park Marlot aan de noordwest kant, de Schenkstrook aan de zuidoostzijde en het open landschap in het noordoosten. Ook biedt de wijk veel sport en georganiseerde recreatieve mogelijkheden (bv zwembad). Dit, samen met het groene karakter van de wijk, maakt dat de wijk bij uitstek veel plekken heeft waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, recreëren en nieuw contacten opdoen.

In De Landen ligt het buurtwinkelcentrum Ursulaland. Dit ligt op 600 meter afstand van het winkelcentrum Mariahoeve en vervult een functie als buurtsteunpunt. Het buurtwinkelcentrum heeft een bescheiden aanbod in de dagelijkse sector zoals een supermarkt, kaasboer, slager, tabakswinkel en een drogist. Verder heeft De Landen een autogarage, een schildersbedrijf en een verzorgingstehuis. De Landen heeft twee scholen, waaronder een VMBO, die samen werken met de welzijnsinstellingen. Deze samenwerking geeft al een zekere sociale cohesie aan. Zorg en welzijn is verder met name gericht op ouderen. Het hoge percentage alleenstaanden onder deze ouderen zorgt ervoor dat er een hoge deelname aan activiteiten is. De Landen heeft twee verenigingen: voetbalvereniging de Jagers en amateur tuinvereniging Eigen Arbeid Mariahoeve. Het overige verenigingsleven in de wijk is beperkt en neemt af. Ook hier is de vergrijzing merkbaar en bestaat gebrek aan instroom van leden. Dit geldt tevens voor wijkorganisaties. Het wijkberaad Mariahoeve is de vrijwilligersorganisatie in de wijk Mariahoeve. Zuiver culturele voorzieningen ontbreken geheel in de wijk.

Hoofddorp: Bornholm

Bornholm is één van de groeikernwijken van Haarlemmermeer. Rond 1975 - 1976 is gestart met de bouw van de wijk Bornholm. Het is een jonge wijk met veel kinderen, waar het merendeel van de bewoners tussen de 25 en 49 jaar is. Circa 70% is van Nederlandse afkomst. De mensen die van niet Nederlandse afkomst zijn, hebben een zeer gevarieerde afkomst. Het inkomensniveau is eveneens zeer gevarieerd. Het aantal huishoudens waarin geen betaalde arbeid wordt verricht is klein, maar dit betreft wel een kwetsbare groep. De wijk bestaat uit 3388 woningen: een groot gedeelte is koopwoning en een groot aantal is eengezinswoning. Het totale inwonertal op 1 januari 2007 bedroeg 8347 personen.

Op onderwijs en educatiegebied zijn er de volgende voorzieningen: vier basisscholen, twee kinderdagverblijven en een buitenschoolse opvang. Verder ligt de wijk dicht bij het Haarlemmermeerse bos en zijn er diverse speeltoestellen, hondenuitlaat veldjes, trapveldjes en plantsoenen. Daarnaast heeft de wijk een verpleeghuis, een hospice, vier huisartsen, een paramedisch centrum en een apotheek.

De scholen hebben een project waarbij de leerlingen activiteiten ondernemen met de ouderen uit het verpleeghuis. Ook komen de kinderen van de peuterspeelzaal en het kinderdagverblijf op bezoek bij deze ouderen. In deze wijk verleent men meer zorg en ondersteuning aan ouders, familie, burens en vrienden dan in andere wijken uit dit wijktype in Hoofddorp. Toch is Bornholm met een 5,2 één van de laagst scorende wijken op sociale cohesie van Hoofddorp (bron: Kijk op wijk 2). Dit, samen met de praktische reden dat de grootte van de wijk goed aansloot op het systeem van de burenhulpcentrale, maakt dat Bornholm pilot is geworden.

Nijmegen: Meijhorst en Zwanenveld

De BHC is in Nijmegen gestart in de wijken Meijhorst en Zwanenveld. Beide wijken zijn ongeveer 40 jaar oud. In beide wijken samen zijn 3900 huishoudens. Meijhorst is een multiculturele wijk met ongeveer 40 verschillende nationaliteiten, 36% van de buurtbewoners maakt deel uit van een etnische minderheid. De wijk bestaat uit 13% koopwoningen en kent veel etagebouw. Er heerst momenteel onrust in de wijk over de op handen zijnde sloop van twee grote flats in Meijhorst ten gunste van een uitbreiding van het winkelcentrum. In de wijk is naast het winkelcentrum een loket van de gemeente, een informatheek en een sporthal. Tevens heeft de wijk een groot wijkcentrum.

Zwanenveld is een gevarieerde wijk, die lastig te typeren is. De wijk kent verschillende buurtculturen. 27% van de woningen zijn koopwoningen en van de woningen in de wijk is 44% etagebouw. In gedeelten van de wijk zijn achterstandsbuurten te vinden. 46% van de wijkbewoners in Zwanenveld heeft een laag inkomensniveau. Zwanenveld heeft een zeer groot winkelcentrum. Er is momenteel geen wijkcentrum, maar de mogelijkheden hiervoor worden wel onderzocht.

Er is gekozen voor deze wijken op basis van een prioritering van de deelnemende woningbouwcorporaties en de gemeente. In deze wijken is grote noodzaak voor interventies op het terrein van leefbaarheid en sociale samenhang.

Delft: Buitenhof

Buitenhof is een typische jaren zestig en zeventig uitbreidingswijk met veel hoogbouw galerijflats en portieketagewoningen. 60% van de woningen zijn flatwoningen of zogenaamde meergezinswoningen 80% van de woningen bestaat uit huurwoningen, met name sociale huur. De wijk heeft slechts 23% eengezinswoningen. Buitenhof heeft de minste koopwoningen van Delft, namelijk 20%. De grote hoeveelheid (hoogbouw)flats en portiek etagewoningen geven de wijk een anoniem karakter. In een dergelijke wijk is vaak weinig sociale cohesie en het is ook moeilijk deze te optimaliseren. De verwachting ten aanzien van het versterken van de ontmoeting tussen mensen is daarom niet al te hoog.

Tussen de tien buurten in Buitenhof, liggen groenstroken en waterpartijen die de buurten van elkaar scheiden. Hierdoor vormen de buurten als het ware 'groene kamers'. De waterpartijen komen in het park Buitenhof bij elkaar. Het park vormt de overgang met het buitengebied Kerkpolder dat fungeert als ecologische zone en recreatiegebied.

Januari 2006 telde Buitenhof 14.348 bewoners. Van de bewoners is 33% jonger dan 24 jaar. Er wonen relatief veel kinderen, jongeren en 55 plussers. De groep van 40-64 jarigen is relatief klein. Het aandeel 65 plussers is de laatste jaren toegenomen tot 18%. De verwachting is dat deze groep een gebruikersgroep is van de BHC, omdat 65plussers in mindere mate zelfredzaam zijn of kunnen worden. De wijk heeft 6930 huishoudens. 24% van de huishoudens zijn opgebouwd uit een echtpaar zonder kinderen, 20% uit een echtpaar met kinderen, 10% is eenoudergezin en 46% is alleenstaand. Het aantal eenoudergezinnen in de wijk is relatief hoog. Ook dit is een potentiële gebruikersgroep voor de BHC, omdat zij er alleen voor staan.

In Buitenhof is 38,5% van de inwoners van buitenlandse afkomst. Het sterkst vertegenwoordigd zijn de Turken en Surinamers, dan de Irakezen, Nederlands Indiërs, Iraniërs, Marokkanen en Antillianen. Van alle in Delft wonende Turken (2.361) wonen er 718 in Buitenhof, dat is bijna 30%.

In 2004-2005 heeft 29,8% van de huishoudens huurtoeslag ontvangen, dat zijn 2015 huishoudens. Hiervan hebben 1388 huishoudens een minimuminkomen, zijn er 934 alleenstaand en 634 bejaard. Hieruit kan opgemaakt worden dat de wijk veel kwetsbare bewoners heeft, welke een gebruikersgroep van de BHC zouden kunnen zijn.

De wijk heeft in totaal 65 formele speelplekken, waarvan 44 gemeentelijke speelplekken, 18 gemeentelijke trapvelden en drie speelplekken van woningcorporaties. Dit zijn bij uitstek ontmoetingsplaatsen voor (nieuwe) buurtbewoners. De wijk heeft een verzorgingstehuis en een woonservicezone voor ouderen. Ook heeft de wijk een moskee, verschillende voorzieningen voor sport en/of recreatie, een jongerencentrum en een bibliotheek. Er zijn twee buurtwinkelcentra. Voor zover bekend is in Buitenhof één vrijwilligersorganisatie actief. Dit is Ouderenproof. Zij vertegenwoordigen de allochtone en autochtone ouderen.

Waddinxveen: Groenswaard

Over Waddinxveen hebben we weinig gegevens aangeleverd gekregen. De wijk Groenswaard is een gemengde wijk. Het merendeel van de wijk bestaat uit bewoners van 56 jaar of ouder. Er zijn geen gegevens bekend over het percentage etnische minderheden in de wijk. Groenswaard is een ruimopgezette, groene, kindvriendelijke wijk met vijf basisscholen en circa vier speelplekken. De wijk scoort in vergelijking met de rest van de gemeente het hoogste op leefbaarheid. Ook vinden de bewoners de kwaliteit van de woningen ruim voldoende.

3.2 De lokale projectorganisatie

Leiden

De BHC in Leiden wordt uitgevoerd door woningstichting Ons Doel en zorg- en welzijnsinstelling Libertas. De gemeente en twee woningcorporaties zijn betrokken als financiers van het project. De projectleiding is

georganiseerd vanuit Ons Doel en Libertas. De projectleiders besteden ieder gemiddeld één uur per week aan de BHC. Zij hebben de coördinatie van de BHC en proberen de BHC naar andere woningcorporaties uit te dragen. De ervaring heeft geleerd dat met name de twee projectleiders zich inzetten voor de BHC, de ondersteuning door de projectgroep komt niet goed uit de verf. De projectgroep bestaat uit vijf professionals, waaronder twee afgevaardigden van andere woningbouwcorporaties. De helpdesk is op enig moment verplaatst van de vrijwilligerscentrale van Libertas naar de receptie van het zorgcentrum van Libertas.

Den Haag

De BHC in Den Haag is een samenwerkingsverband tussen Wijkberaad Mariahoeve, Florence, UVV, Fonds 1818, Staedion, Vóór Haagse Hout en de gemeente Den Haag. Woningcorporatie Staedion is als financier betrokken bij het project. Daarnaast dragen de gemeente en Fonds 1818 bij.

De coördinatie is in handen van HOF: promotie Haags vrijwilligerswerk. De projectleider besteedt ongeveer twee uur per week aan de BHC. De projectgroep bestaat uit een aantal organisaties, welke de taken verdeeld hebben:

- De welzijnsorganisatie Vóór Haagse Hout zorgt voor de werving, inschrijvingen en publiciteit. Hieronder valt ook een werkgroep bestaande uit vier vrijwilligers. Zij trekken het project voornamelijk.
- Zorginstelling Florence neemt de helpdesk voor haar rekening.
- Het wijkberaad, de bewonersorganisatie met actieve buurtbewoners, is de intermediair tussen de buurt en de gemeente en ondersteunt de welzijnsinstelling bij werving.
- Ook het UVV ondersteunt de welzijnsinstelling bij de werving.

Alle deelnemende partijen zijn lid van een initiatiefgroep en hebben een intentieverklaring getekend. De financiers beschouwen zichzelf enkel als financier, niet als een partij. Zij zijn dan ook geen lid van de initiatiefgroep en hebben de intentieverklaring niet getekend. Ook zijn de financiers niet aanwezig bij vergaderingen van de initiatiefgroep.

Hoofddorp

De projectcoördinatie in Hoofddorp is ondergebracht bij Amstelring. De projectcoördinator besteedt 16 tot 20 uur per week aan de BHC. De telefoniste van de zorgcentrale Amstelring fungeert als helpdesk. De praktische zaken worden geregeld door een projectgroep, bestaande uit drie managers van Amstelring, Welzijnsorganisatie Stichting Meerwaarden en Woonmaatschappij Ymere. Beleidsbeslissingen worden genomen door de drie directeurs van deze organisaties.

Voor de werving van deelnemers is gebruik gemaakt van vrijwilligers, door de bewoners van Bornholm burenamassadeurs genoemd. Men streefde naar 70 ambassadeurs, maar dat is niet gelukt. In de loopt van het project is het aantal ambassadeurs zelfs afgenomen van 12 naar 4.

Nijmegen

In Nijmegen voert de vrijwilligerscentrale de projectcoördinatie van de BHC. De coördinator besteedt ongeveer 10 à 12 uur per week aan het project. De helpdesk wordt bemenst door het gemeentelijke loket zorg en inkomen. Portaal en Talis, de woningcorporaties in de wijken, dragen financieel bij aan de BHC. Tevens worden de huismeesters van de woningcorporaties ingezet om publiciteit te geven aan de BHC. Overige

organisaties als Solid (de bewonersorganisatie voor Dukenburg en Lindenholt), bewonersplatform Meijhorst, de vrijwillige hulpdienst, interlokaal en SWON zijn geïnformeerd over het project en beschouwen het als een aanvulling in de buurt, waar ook zij gebruik van kunnen maken door hun cliënten daar eventueel naartoe door te verwijzen.

Delft

De BHC in Delft wordt getrokken door Breed Welzijn Delft (BWD), de gemeente, ouderenwerk Delft, Ouderenproof, het Nederlandse Rode Kruis en enkele woningcorporaties, te weten Duwo, Vestia Delft, Woonbron Delft en Vidomes. Alle deze organisaties zitten gezamenlijk in de projectgroep. Er zitten zeven professionals en twee vrijwilligers in de projectgroep. Deze projectgroep heeft als taken meedenken over ontwikkelingen, informeren van bewoners, zorg dragen voor de voortgang en input leveren voor de nieuwsbrief. De projectcoördinator is in dienst bij BWD en besteedt ongeveer 4 à 6 uur per week aan de BHC. Vooraf was de verwachting 1 à 2 uur. Ook de helpdesk valt onder verantwoordelijkheid van de BWD. 20 vrijwilligers hebben geholpen in de uitvoering, onder andere door deur aan deur nieuwe deelnemers te werven.

Waddinxveen

De BHC Waddinxveen viel primair onder de verantwoordelijkheid van woningbouwcorporatie Woonpartners. Woonpartners was financier van het project. De pilot heeft verschillende projectcoördinatoren gekend, afkomstig uit de woningbouwcoöperatie. Deze werkten nauw samen met een coördinator van vrijwilligerswerk Waddinxveen, die ook een actieve rol had. Daarnaast waren er verschillende organisaties die de BHC in communicatie-uitingen naar de bewoners toe steunden.

Woonpartners was verantwoordelijk voor de voortgang van de BHC en werd geacht leiding te geven aan het werkproces. Stichting Vrijwilligerswerk Waddinxveen legde zich toe op de informatievoorziening naar de bewoners. Tijdens het jaar dat het project heeft gedraaid, is de continuïteit onder druk komen te staan omdat veel direct betrokken medewerkers van functie veranderden. Daarnaast werd er tijdens de pilotperiode door de kerken een concurrerend project gestart onder de naam 'Hulp in praktijk'. Dit project richt zich ook op het bemiddelen van burenhulp en bestreek de hele gemeente Waddinxveen.

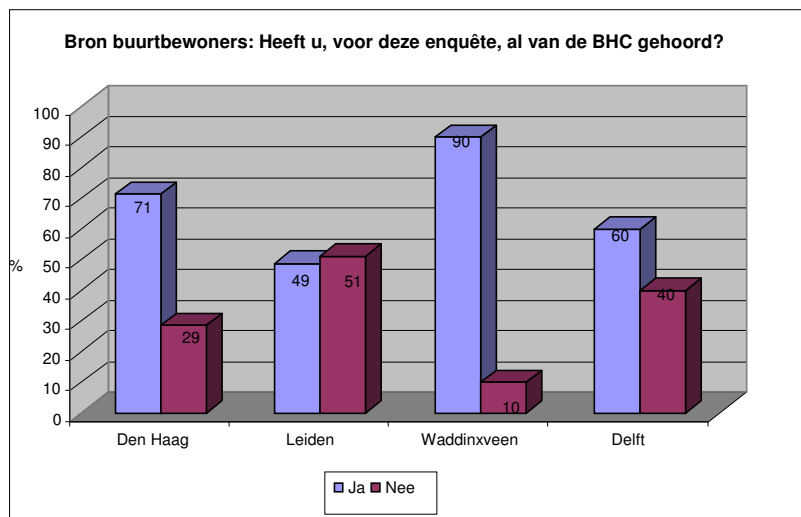
3.3 Werving en communicatie

In de BHC-methodiek spelen communicatie en werving van deelnemers een grote rol. In alle pilots is veel aandacht besteed aan werving en communicatie vooraf. Dat wil zeggen dat betrokkenen op meerdere plekken kenbaar hebben gemaakt dat de BHC van start zou gaan en wat de BHC inhield.

De wijze waarop over de BHC is gecommuniceerd met bewoners en deelnemers verschilde per pilot. Alle pilots hebben één of meerdere bewonersbijeenkomsten georganiseerd en hebben hier vrijwilligers geworven, vaak ambassadeurs genoemd, die huis-aan-huis deelnemers zijn gaan werven. In Den Haag en Waddinxveen is men op het gebied van communicatie het meest actief geweest. Den Haag heeft bijvoorbeeld via de welzijnsinstelling reclame voor de BHC gemaakt en posters in alle flats opgehangen. Ook in Delft is intensief gecommuniceerd met de bewoners. Hier zijn verschillende bewonersvergaderingen georganiseerd en is een nieuwsbrief uitgebracht.

Het doel van de communicatieactiviteiten was enerzijds het werven van deelnemers, anderzijds ook het vergroten van de bekendheid van de Burenhulpcentrale bij buurtbewoners. In de Zuid Hollandse pilots is bij de buurtbewoners expliciet gevraagd naar de bekendheid van de BHC. Onderstaande grafiek toont dat Den Haag en Waddinxveen hier het hoogst op scoren. We constateren dat daar ook vooraf de meeste aandacht is besteed aan de komst van de BHC.

Figuur 3.1 Bekendheid BHC bij buurtbewoners (Zuid Hollandse pilots)



Ook tussentijdse communicatie met deelnemers is belangrijk. De communicatie met de deelnemers is divers ingevuld. In Leiden is alleen een kerstkaart verstuurd naar de deelnemers. De coördinatoren hadden hier weinig tijd om extra te investeren in communicatie met de deelnemers van de Burenhulpcentrale. In Delft is gestart met een nieuwsbrief om deelnemers op de hoogte te houden. Den Haag organiseerde tussentijds bijeenkomsten. Zo heeft de vrijwilligersgroep bijvoorbeeld een nieuwjaarsreceptie georganiseerd. Verder werden in Den Haag met regelmaat posters verspreid. In Hoofddorp is continue veel media-aandacht geweest, zo ook in Waddinxveen.

4. DE METHODIEK OP OPERATIONEEL NIVEAU

De tweede onderzoeksvraag betreft de operationele werking van het systeem van de BHC. Voldoet het systeem aan de verwachtingen en wat zijn de kosten? Kosten met betrekking tot het draaiende houden van het systeem en personele inzet, baten ten aanzien van het aantal matches dat is gerealiseerd. Anderzijds echter ook de baten op de dynamiek in de buurt door de introductie van de BHC. Deze laatste 'baten' behandelen we in het volgende hoofdstuk.

4.1 De deelnemers van de Burenhulpcentrale

Hoofdstuk 3 sloten we af met een paragraaf over werving en communicatie. Deze activiteiten hebben de verwachtingen over het algemeen (nog) niet waargemaakt. Niet alle pilots hebben vooraf expliciet het aantal beoogde deelnemers aangegeven. Tabel 4.1 toont een overzicht van de behaalde resultaten ten aanzien van het aantal deelnemers.

Tabel 4.1 Deelnemersaantallen per pilot

| | Den Haag | Delft | Waddinxveen | Leiden | Hoofddorp | Nijmegen | Totaal |
|--|----------|-------|-------------|--------|-----------|----------|--------|
| Totaal aantal deelnemers aan de BHC | 119 | 187 | 350 | 39 | 242 | 23 | 960 |
| Totaal aantal huishoudens per buurt | 2600 | 6930 | 3000 | 1150 | 3323 | 3900 | 20903 |
| % deelnemers, gerelateerd aan aantal huishoudens per pilot | 4,6 % | 2,7 % | 11,7 % | 3,4% | 7,3% | 0,6% | 4,6% |

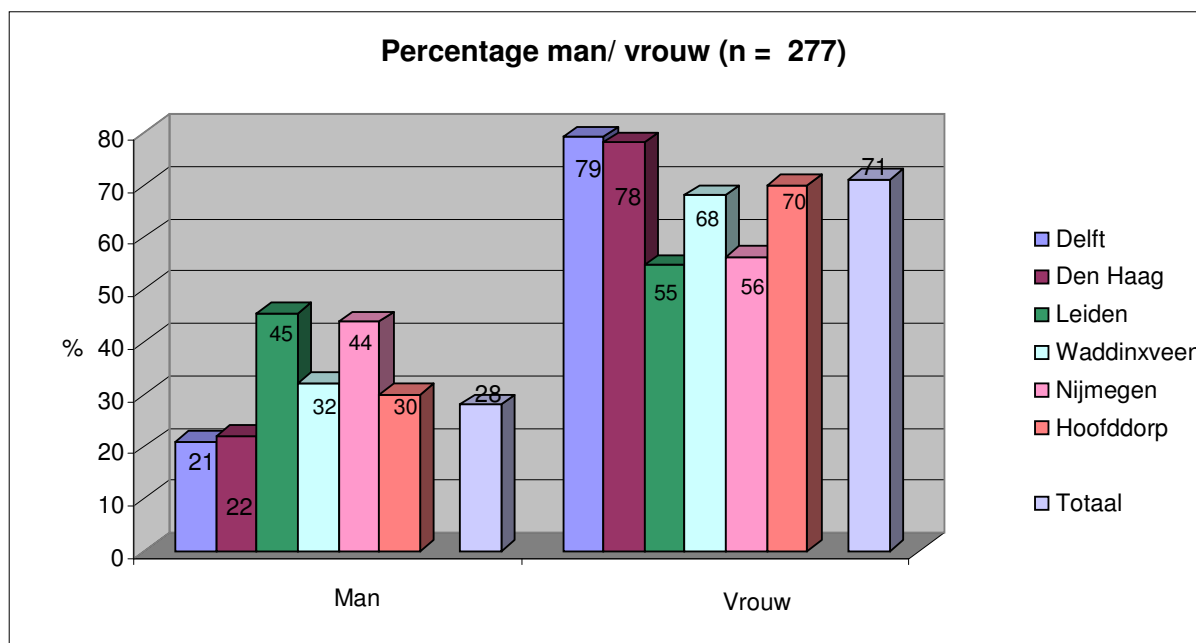
Den Haag beoogde een deelnemersaantal van circa 500. Waddinxveen heeft aangegeven dat zij verwachtte dat 1/3 van de huishoudens zich als deelnemer zou hebben ingeschreven. Zowel Waddinxveen als Den Haag hebben het beoogde aantal deelnemers niet gehaald. Ook Delft heeft concreet aangegeven hoeveel deelnemers zij beoogden. Bij de start 600, oplopend tot 750 na 6 maanden. Ook in Delft is dit aantal niet gerealiseerd.

Hoewel we van de overige pilots geen concreet getal gekregen hebben, hebben ook zij aangegeven dat het deelnemersaantal flink achter is gebleven bij hun verwachting. De meeste pilots verwachtten een stijging in het deelnemersaantal gedurende de pilotperiode. Dit is nergens gebeurd. Bij de verwachtingen van het aantal deelnemers gingen de pilots wel uit van de mogelijkheid dat bijvoorbeeld één lid van de huishouding zich zou opgeven als deelnemer van de BHC, maar dat ook de andere leden van de huishouding enigszins als lid aangemerkt zouden kunnen worden. Als de vrouw des huizes het klusje niet zou kunnen klaren, zou zij mogelijk zelf regelen dat haar man of dochter ingezet werd om zo de hulpvrager toch van dienst te zijn. Deze verwachting is vooralsnog niet uit de gemaakte matches naar voren gekomen.

4.1.1 Kenmerken deelnemers

Aan alle pilots namen meer vrouwen dan mannen deel: 71% van alle deelnemers is vrouw, 28% is man.

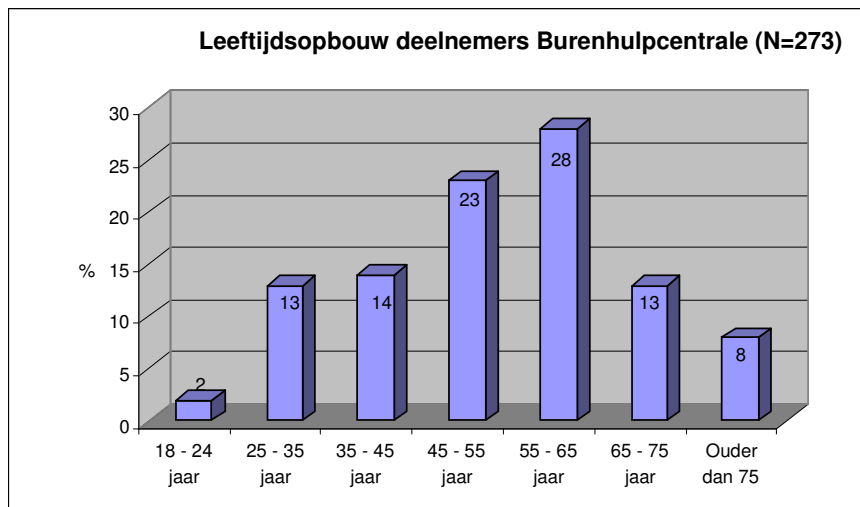
Figuur 4.1 Verdeling man/ vrouw



Nijmegen en Leiden hebben volgens het deelnemersonderzoek circa 10% meer vrouwelijke dan mannelijke deelnemers. Waddinxveen en Hoofddorp kennen circa 35% meer vrouwelijke deelnemers, in Den Haag en Delft gaat het zelfs om 50% meer vrouwelijke deelnemers.

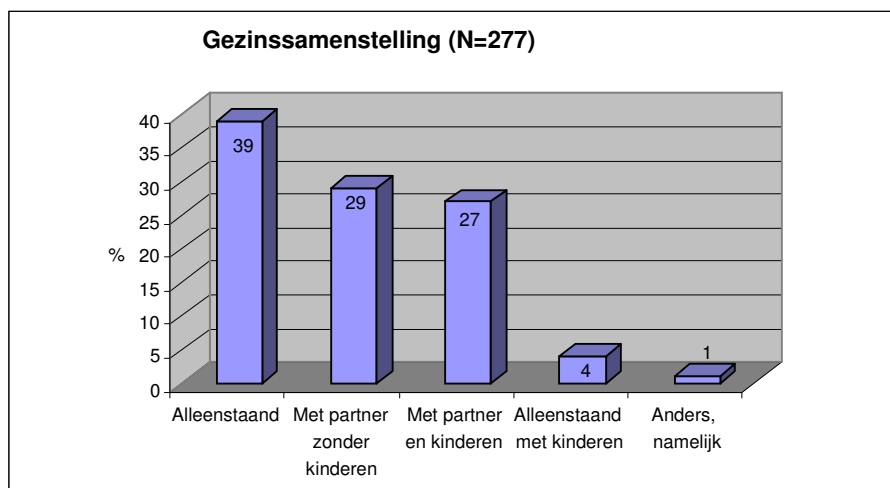
In alle pilots, behalve in Leiden, ligt de piek bij de deelnemers in de leeftijdscategorie van 55 tot 65 jaar. De daaropvolgende hoogst scorende leeftijdscategorie is, met uitzondering van Leiden, 65+. In Leiden ligt de piek in de leeftijdscategorie van 35 tot 45 jaar, met daaropvolgend als best scorende leeftijdscategorie 55 tot 65 jaar. We merken daarbij op dat we een verbinding kunnen leggen naar wijken waarin de BHC is geïntroduceerd. De wijk Boshuizen in Leiden is een wijk met over het algemeen jongere bewoners en ook Bornholm in Hoofddorp is een kinderrijke wijk.

Figuur 4.2 Leeftijdopbouw



De meeste deelnemers van de BHC wonen alleen. Als we kijken naar de afzonderlijke pilots, geldt dit voornamelijk voor de pilots in Nijmegen, Den Haag en Delft, waar ook veel ouderen in de wijk wonen. In Leiden en Hoofddorp hebben de meeste deelnemers een partner en kinderen. Dit komt overeen met het feit dat de gemiddelde leeftijd in de wijken in Leiden en Hoofddorp beduidend lager is dan de overige pilotwijken. In Waddinxveen wonen veel gezinnen en veel mensen met een partner zonder kinderen in huis. Beide categorieën zijn met 36% goed vertegenwoordigd onder de deelnemers. Ook dit komt overeen met de leeftijdsopbouw van de wijk, namelijk veel 55-plussers. Opvallend is dat in Den Haag maar liefst 73% van de deelnemers alleen woont.

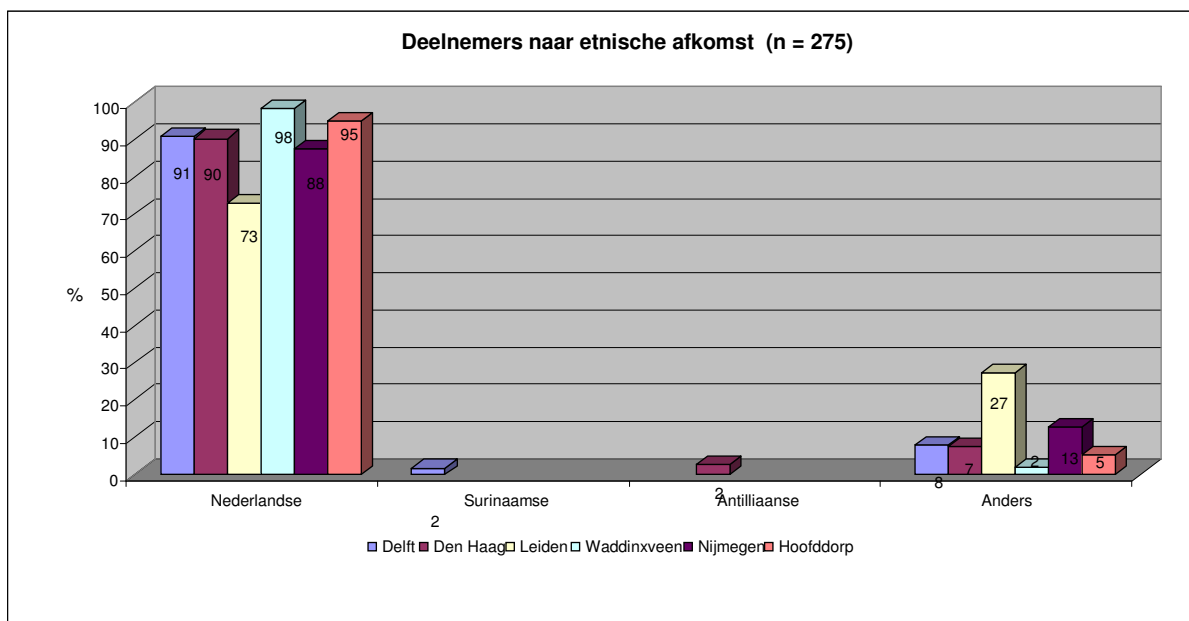
Figuur 4.3 Gezinsamenstelling



Etnische minderheden zijn nauwelijks vertegenwoordigd in de pilots. Dit minimale aantal niet Nederlandse deelnemers, staat nogal in contrast met de wijksamenstellingen van de pilots. Op Waddinxveen na, waarvan de wijksamenstelling onbekend is, is in alle pilotwijken tussen de 22% en 39% van de bewoners van niet Nederlandse afkomst. In Delft gaf de projectleider de volgende opmerkingen over het lage

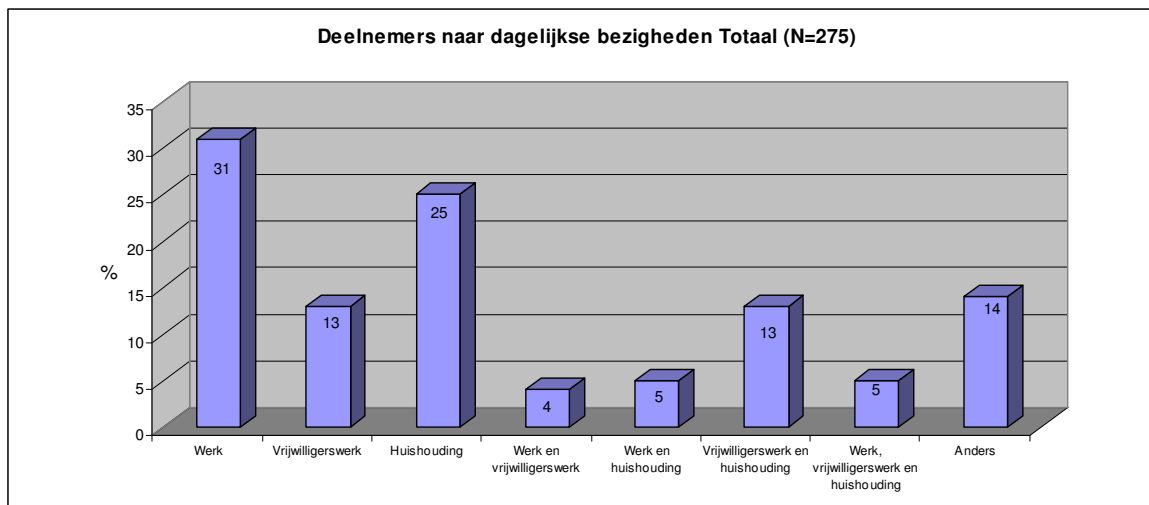
deelnemerspercentage onder allochtonen: “Veel allochtone mensen in deze wijk zijn de taal niet machtig. Of ze schreven zich niet in of dachten bij ons huis aan huis bezoek dat we van de gemeente waren. Uit angst om gekort te worden op hun uitkering hebben enkelen zich toch ingeschreven. Later bleek dat ze het principe van de BHC niet begrepen.”

Figuur 4.4 Etniciteit



Van alle deelnemers werkt 45%, al dan niet gecombineerd met andere taken. Van de niet werkende deelnemers is 51% actief in vrijwilligerswerk en/of huishouding. Het grootste aantal deelnemers werkt dus niet, wat past bij het beeld van de relatief hoge aantal oudere vrouwelijke deelnemers. In totaal doet 30% van de deelnemers vrijwilligerswerk buiten de BHC om. Het landelijk gemiddelde van mensen die vrijwilligerswerk doen is 44%⁷.

⁷ Bron: Herten, M. van, Plausibiliteit PoLs-module Vrijwillige Inzet 2007, CBS-website 23 juli 2008

Figuur 4.5 Dagelijkse bezigheden


4.2 Gebruik van de BHC als matchsystem

De BHC is bedoeld als eigentijds systeem om een match tussen vraag en aanbod te realiseren. In deze paragraaf rapporteren we over de aantallen matches die tot stand zijn gekomen. We gaan ook in op de wijze waarop deze matches tot stand zijn gekomen. In welke mate werd bijvoorbeeld toch buiten het systeem om een match tot stand gebracht door betrokkenheid van de helpdesk?

We beantwoorden de 2^e en 3^e subvraag van onderzoeksvraag 2: Hoeveel mensen bellen nu eigenlijk en in welke mate heeft dit geleid tot een geslaagde match?

Om deze vragen te beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van de statistische gegevens van het ICT bedrijf dat het BHC systeem heeft ontwikkeld en beheerd. Daarnaast hebben we een relatie gelegd tussen het aantal bellers en de resultaten van het deelnemersonderzoek waarin wordt gevraagd in welke mate mensen gebruik maken van de BHC of mogelijk op andere manieren oplossingen vinden voor hun hulpvragen.

4.2.1 Aantal bellers

In de pilotperiode, variërend van 28 tot 52 weken, is de BHC in totaal 1103 keer gebeld door 123 verschillende personen. Van de 579 onbekende en 78 anonieme bellers is niet na te gaan of dit dezelfde personen zijn die bellen of dat het steeds verschillende personen zijn. Om een goed beeld te schetsen van de telefonische contacten met de BHC, lichten we in het tekstkader hieronder enkele termen toe.

De BHC terminologie voor contacten

Bellers zijn mensen die het nummer van de Burenhulpcentrale draaien en verbinding krijgen met het systeem.

Bellers zijn onder te verdelen in twee groepen:

- Mensen die als deelnemer geregistreerd staan in het systeem en contact willen met de Burenhulpcentrale, meestal omdat zij een hulpvraag hebben.
- Mensen die zich als deelnemer willen aanmelden of informatie willen.

Unieke bellers zijn mensen met een herkenbaar nummer. Zij zijn dus lid van de Burenhulpcentrale.

Anonieme bellers zijn mensen met een geheim of geblokkeerd nummer.

Onbekende bellers zijn mensen met een nummer buiten het werkgebied van de Burenhulpcentrale.

Het totaal aantal bellers bestaat uit deelnemers en niet deelnemers die als anonieme beller of als onbekende beller zijn geregistreerd in het systeem.

Menukeuze, helpdesk, uitbellen, matchen

Als mensen bellen met de BHC krijgen ze een keuzemenu. Dit betekent dat mensen die bellen met een hulpvraag vanuit het keuzemenu direct doorverbonden kunnen worden met een vrijwilliger die mogelijk op hun vraag kan ingaan. Een andere manier om in contact te komen met een vrijwilliger is via de helpdesk. De helpdeskmedewerker voert als het ware het keuzemenu in en zorgt er voor dat er verbinding wordt gezocht met een vrijwilliger.

Uitbellen wil zeggen dat er na het eerste contact verbinding wordt gelegd met een vrijwilliger of met de helpdesk. Er kan dus per hulpvraag meerdere keren worden uitgebeld. Als een vrijwilliger niet positief reageert op een hulpvraag, zoekt het systeem contact met een volgende vrijwilliger. Gedurende deze zoektijd door het systeem moet de hulpvrager aan de lijn blijven.

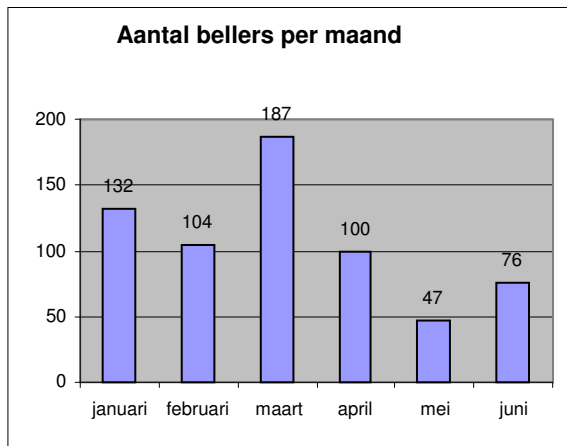
Matchen kan via de helpdesk of rechtstreeks via een van de keuzes op het keuzemenu. Het systeem is erop gericht een match tot stand te brengen zonder tussenkomst van de helpdesk, om op deze wijze een besparing op personele inzet te realiseren.

Tabel 4.2 Contacten met de BHC

| Gegevens t/m 28 mei 2008 | Doorlooptijd evaluatieperiode (±) | Aantal ingeschreven deelnemers | Aantal bellers | Unieke bellers | Gemiddeld aantal tel per beller | Onbekende bellers | Anonieme bellers |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|-------------------|------------------|
| Waddinxveen | 12 maanden | 350 | 324 | 46 | 5 | 73 | 12 |
| Den Haag | 8 maanden | 119 | 239 | 19 | 5 | 125 | 23 |
| Delft | 7 maanden | 187 | 332 | 18 | 8 | 166 | 25 |
| Leiden | 7 maanden | 39 | 30 | 4 | 4 | 15 | 1 |
| Hoofddorp | 8 maanden | 242 | 207 | 28 | 4 | 95 | 7 |
| Nijmegen | 7 maanden | 47 | 187 | 8 | 9 | 105 | 10 |
| Totaal | | 948 | 1103 | 123 | 4 | 579 | 78 |

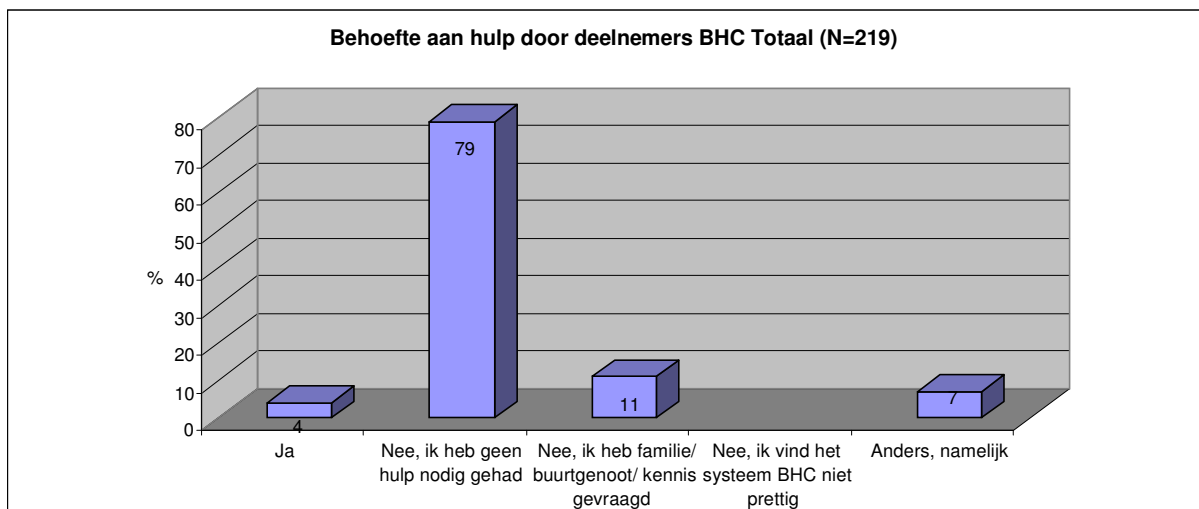
Figuur 4.6 toont het aantal bellers per maand vanaf 1 januari 2008. Tussen januari en april schommelt het aantal bellers tussen de 100 en 187, met een piek in maart. In mei en juni is het aantal bellers gedaald, mogelijk vanwege de vakantieperiode. Ook is er in die maanden bij sommige pilots minder aan PR gedaan.

De piek in maart is direct te relateren aan het grote aantal bellers in Delft gedurende die periode. In deze periode heeft Delft extra PR acties ingezet en bovendien hebben zij gecommuniceerd dat bellers in Delft tussen 09.00 uur en 17.00 uur persoonlijk te woord gestaan zouden worden. Delft heeft als het ware gedurende de pilotfase al een verbeteractie uitgevoerd, waarin voor een bepaald deel van de dag direct persoonlijk contact werd gelegd met de helpdeskmedewerker. Ook het iets oplopen van het aantal bellers in juni komt door een toename van het aantal bellers in Delft.

Figuur 4.6 Aantal bellers

Het aantal bellers is uiteraard direct gerelateerd aan het aantal hulpvragen. De hulpvrager neemt tenslotte het initiatief tot contact leggen met het systeem om zo hulp te krijgen van een vrijwilliger. Uit het deelnemersonderzoek blijkt dat tussen de 73% en 80% van de deelnemers geen hulp nodig heeft gehad. Een ander deel heeft ervoor gekozen op een andere manier hulp te vragen (13% tot 27%). Bij de deelnemers die wel om hulp hebben gevraagd, de 'ja'-categorie in figuur 4.7, variëren de percentages per stad van 0% in Nijmegen en Leiden tot 10% in Den Haag.

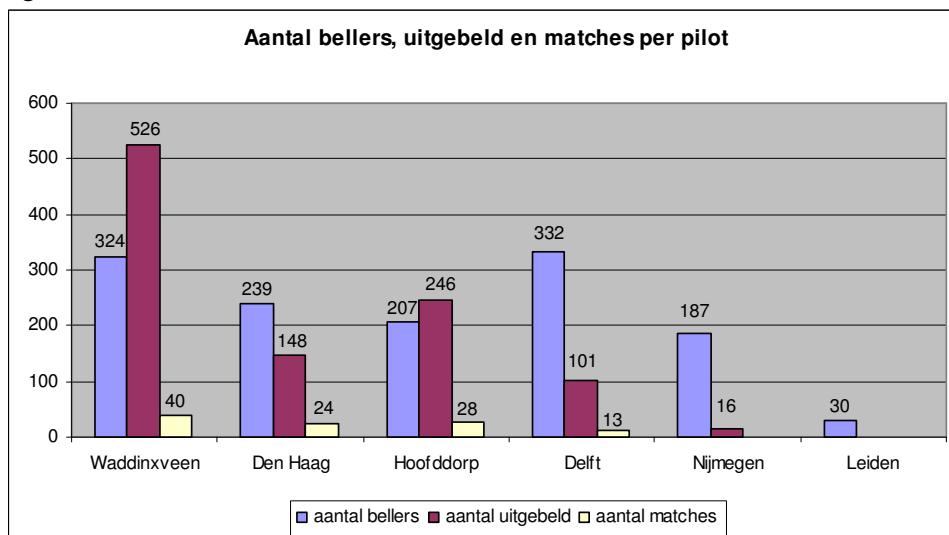
Figuur 4.7 Behoeftte aan hulp BHC



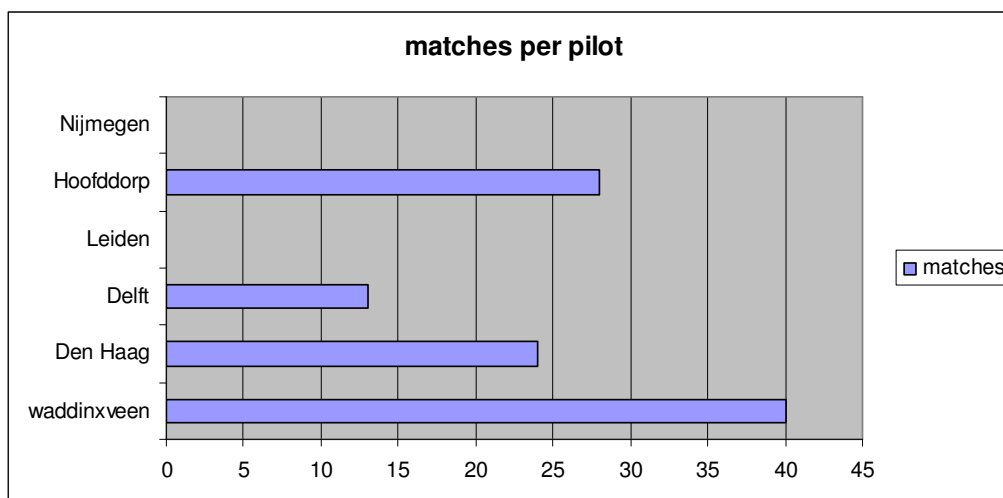
4.2.2 Aantal matches

Alle pilots hebben uitgesproken dat zij veel meer matches hadden verwacht dan dat uiteindelijk tot stand zijn gebracht.

Figuur 4.8 Contacten en matches



In Nijmegen en Leiden zijn geen matches tot stand gekomen. In Nijmegen heeft een flink aantal mensen wel gebeld, maar de meeste zijn bij de helpdesk terecht gekomen, die bemenst werd door mensen van het gemeenteloket 'zorg en inkomen'. Door de positie van de helpdesk konden zij de bellers buitengewoon goed doorverwijzen naar de juiste plek voor hulp, eventueel binnen de BHC, maar ook daarbuiten. Leiden heeft 30 telefoontjes gehad, waarvan er 15 doorgeschakeld zijn naar de helpdesk.

Figuur 4.9 Resultaten matches per pilot via systeem BHC

Het aantal matches dat via de helpdesk is gelopen, is verwaarloosbaar en derhalve niet meegenomen in bovenstaand resultaat. Alleen in Delft zijn door de verbeteractie – de directe inzet van de helpdeskmedewerker gedurende een groot deel van de dag – 13 matches tot stand gebracht sinds 1 april. Ook deze matches zijn niet meegenomen in bovenstaand resultaat, aangezien we ons in deze evaluatie willen beperken tot een toetsing van de werking van het oorspronkelijke systeem. Niettemin laat de implementatie van de inzet van een helpdeskmedewerker zien dat daarmee het aantal matches aanzienlijk zou kunnen toenemen. Uiteraard vraagt dit ook meer personele inzet om het systeem operationeel te houden. Waddinxveen heeft feitelijk de meeste matches. Het volledige resultaat is te zien in tabel 4.3.

Tabel 4.3 Matches na menukeuze

| | Hoofddorp | Waddinx-veen | Den Haag | Delft | Leiden | Nijmegen |
|---------------------|-----------|--------------|----------|-------|--------|----------|
| Aantal bellers | 207 | 324 | 239 | 332 | 30 | 187 |
| Aantal menukeuzes | 99 | 127 | 122 | 241 | 15 | 49 |
| % Menukeuze gemaakt | 48% | 39% | 51% | 72% | 50% | 26% |
| % Match via systeem | 13,5% | 12,3% | 10% | 3,9% | 0% | 0% |

Veel bellers doorlopen niet het gehele traject, mensen kunnen tijdens het proces afhaken waardoor er geen mogelijkheid meer is om een match tot stand te brengen. Niet te meten is wanneer men afhaakt. Mensen kunnen op meerder momenten afhaken:

1. Voordat een menukeuze gemaakt is.

Tussen het aantal telefoontjes en het aantal mensen dat daadwerkelijk een menukeuze maakt, zit een groot verschil. Dat wil zeggen dat veel mensen uiteindelijk geen keuze maken voor een hulpvraag. Het is aannemelijk dat in dit eerste gedeelte in ieder geval een groot gedeelte afhakers zit. In een aantal interviews met projectcoördinatoren wordt geopperd dat het bandje wellicht te lang is.

2. Nadat een menukeuze gemaakt is, maar nog voordat het systeem heeft uitgebeld om een match tot stand te brengen.

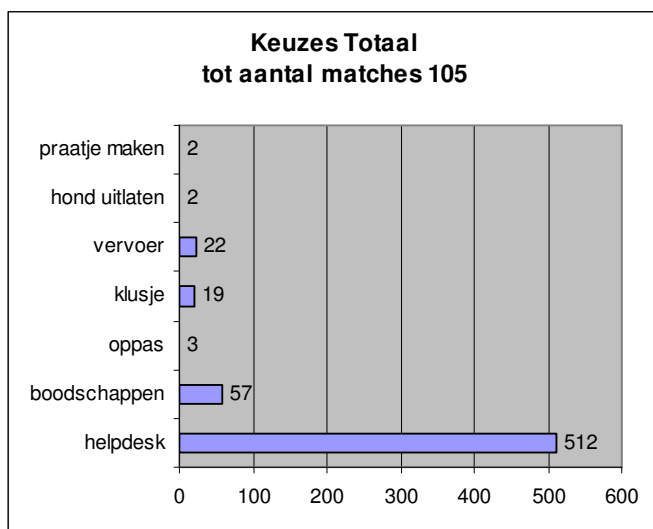
In één van de interviews werd aangegeven dat mensen niets hoorden en het vaak erg lang duurde voordat de beller doorverbonden werd met een vrijwilliger. De beller dacht regelmatig dat iets niet goed was gegaan en heeft daarom opgehangen.

3. Nadat een menukeuze gemaakt is en één of meerdere malen is uitgebeld, maar nog voordat de match daadwerkelijk tot stand is gekomen.

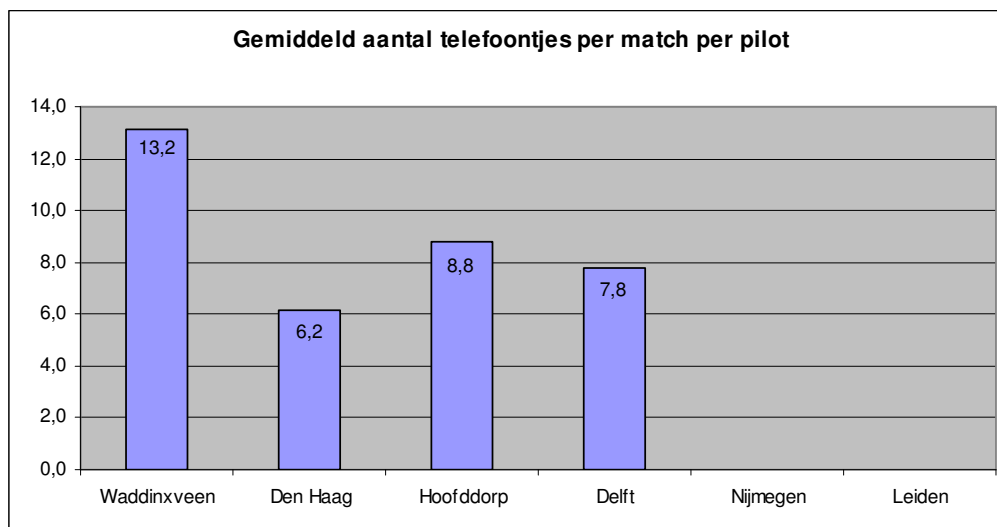
Het aantal keren dat het systeem uit moet bellen is wellicht te hoog. Het duurt te lang en de beller hangt op.

Zoals we in tabel 4.3 zien, is het aantal bellers dat een menukeuze maakt gering. De hoge score van 72% menukeuzes in Delft is deels gerelateerd aan de inzet van de helpdesk vanaf 1 april. Van het geringe aantal bellers dat een menukeuze maakt, kiest het merendeel voor contact met de helpdesk. Van de menukeuze buiten de helpdesk om, werd het meeste gevraagd naar hulp bij het boodschappen doen. Dit past bij het grote aandeel ouderen dat zich bij de BHC ingeschreven heeft. Zij zijn gemiddeld genomen slechter ter been en hebben daarom meer behoefte aan hulp bij het boodschappen doen. Figuur 4.10 geeft een totaal overzicht van de menukeuzes die gemaakt zijn.

Figuur 4.10 Resultaten keuze activiteit



Zoals figuur 4.11 toont, heeft het systeem tussen de 6,2 en 13,2 keer uit moeten bellen om één match te maken. Redenen waarom het systeem een volgende vrijwilliger belt, kunnen zijn dat de vrijwilliger niet opneemt of dat de vrijwilliger wel opneemt, maar de keuze maakt geen contact te willen. Het aantal keren uitbellen om een match te bewerkstelligen is vrij hoog. In de tijd dat het systeem een nieuwe vrijwilliger zoekt moet de hulpvrager wel aan de lijn blijven en dat kan vele minuten duren.

Figuur 4.11 Gemiddeld aantal telefoontjes per match per pilot

4.3 Ervaringen met de BHC

Tot slot hebben we de deelnemers en de projectcoördinatoren gevraagd wat zij van het systeem vonden: Is het gebruikersvriendelijk en hebben zij mogelijk verbeter suggesties?

Verbetersuggesties die direct voortkomen uit de reacties van deelnemers, liggen voornamelijk in de PR-sfeer. Men vindt dat de BHC continue en beter onder de aandacht van de potentiële doelgroep gebracht moet worden. In het bijzonder dan onder de aandacht van de mensen die met een hulpvraag zitten, deze groep lijkt immers nog ondervertegenwoordigd zo bleek al eerder. Indirect echter, toont het aantal tussentijdse afhakers aan dat er ook in het systeem van de BHC ten aanzien van gebruiksvriendelijkheid nog wel wat verbeteracties nodig zijn. Het gaat om de uitgebreide menukeuze en de wachttijd van menukeuze tot match.

Tijdens meerdere bewonersbijeenkomsten in Delft werd specifiek aangegeven dat de anonimiteit van het bandje afschrikt en dat mensen het moeilijk vinden om een onbekende buurtgenoot om hulp te vragen. Andersom schrikt het potentiële vrijwilligers ook af dat zij niet weten bij wie ze in huis komen.

De projectcoördinatoren geven in de interviews de volgende verbeterpunten aan:

- Het bandje met het keuzemenu wordt als te lang ervaren. Dit is de inschatting van een aantal projectcoördinatoren, voortkomend uit het aantal telefoontjes dat voortijdig beëindigd wordt. De vraag is of het bandje communicatief volstaat en of mensen niet méér willen dan alleen een bandje. De projectleiders van alle pilots, op Nijmegen na, vragen zich af of het niet beter is eerst iemand aan de lijn te krijgen. Deze persoon zou eventueel vervolgens het systeem in kunnen schakelen.
- De meeste projectcoördinatoren geven aan meer inzicht te willen hebben in het systeem, met name als het gaat om het aantal matches. Inzicht in de aard van en de ervaring met de matches, biedt de organisatie van de BHC meer mogelijkheid om bij te sturen. Nu is het systeem niet even inzichtelijk en gebruiksvriendelijk, aldus de meeste projectcoördinatoren.

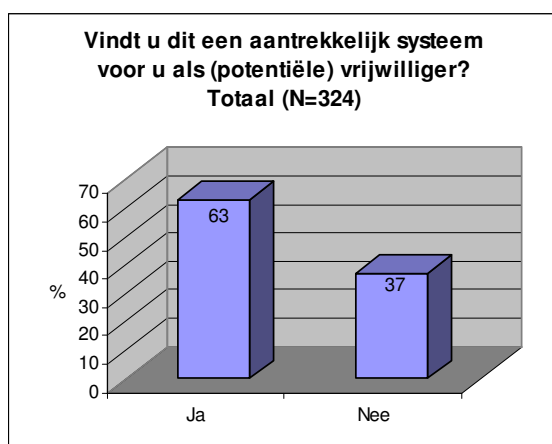
- Een ander knelpunt is het telefoonnummer van de BHC. De BHC is een lokaal hulpsysteem. Dat er geen lokaal nummer gebruikt wordt, scheidt verwarring en afstand. Dit werd door verschillende projectcoördinatoren aangegeven en in enkele bewonersbijeenkomsten naar voren gebracht.
- Om het project te verduurzamen, zou het organisatorisch beter ingebed moeten worden stellen vier projectcoördinatoren voor. Dat wil zeggen dat de BHC een duidelijke plek moet krijgen binnen een organisatie, die voldoende uren beschikbaar heeft voor de projectcoördinatoren en de helpdesk.
- Ook stellen verschillende projectcoördinatoren voor de BHC uit te breiden naar meer wijken of zelfs de hele stad. De projectcoördinator van Den Haag geeft daarbij aan het belangrijk te vinden de uitbreiding gefaseerd in te voeren.

Tot slot nog een technisch mankement. Geblokkeerde of geheime nummers komen nu direct bij de helpdesk terecht. Dat is een manco in het systeem. Echter veel mensen hebben een geheim of geblokkeerd nummer, zij komen allemaal bij de helpdesk terecht. Dit vergroot de druk op de helpdesk.

4.4 De mening van Zuid Hollandse buurtbewoners over de BHC

Bij de Zuid Hollandse pilots is in het buurtonderzoek ook nagevraagd in hoeverre potentiële deelnemers, als vrijwilliger of als vrager, het idee van een systeem als de BHC aantrekkelijk vinden. Op de vraag of de BHC aantrekkelijk is om je als vrijwilliger voor in te zetten, reageerde 63% van de in totaal 324 respondenten positief. Als reden geven zij dat vrijwilliger zijn van de BHC het grote voordeel heeft dat je als vrijwilliger nuttig kunt maken zonder gebonden te zijn. Het 'nee' kunnen zeggen op een hulpvraag geeft het grootste gevoel van vrijheid. Mensen die niet als vrijwilliger mee willen doen, geven vaak als reden dat ze al vrijwilligerswerk doen of niet in staat zijn vrijwilligerswerk te combineren met hun persoonlijke situatie.

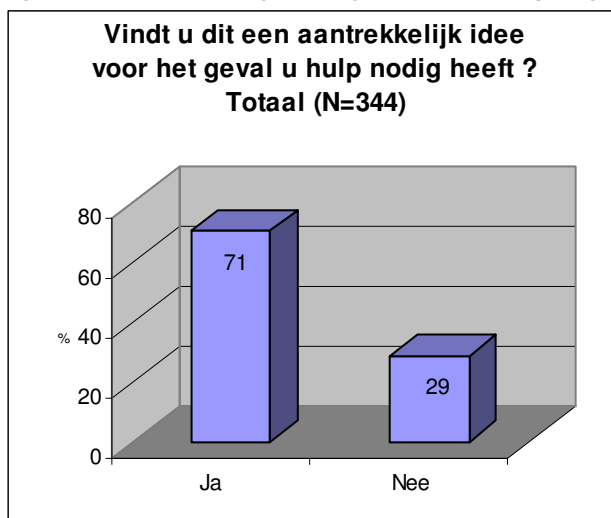
Figuur 4.12 Aantrekkelijkheid systeem als vrijwilliger



Als indicatie hebben we ook gevraagd of buurtbewoners de BHC een aantrekkelijk systeem vinden voor het geval ze hulp nodig hebben. Hierop antwoordt 71% bevestigend. Uit de praktijk blijkt echter, zo blijkt uit de vorige paragraaf, dat weinig mensen de BHC inschakelen. De redenen waarom buurtbewoners geen hulp bij de BHC zou vragen, zijn voornamelijk goede burens die hulp kunnen bieden en het 'niet weten wie je in huis haalt'.

Omdat het om slechts relatieve aantallen gaat kunnen we hier niet spreken over een representatieve uitkomst voor de buurten waarin de pilots draaien.

Figuur 4.13 Aantrekkelijkheid systeem voor hulpvragers



4.5 Kosten

De standaard pilotkosten voor de organisatieondersteuning en voor het systeem zijn voor het eerste jaar € 25.000,-. Hiervoor krijgen pilots een basispakket, een training, de opstartkosten voor het systeem, licentiekosten van de software en de hosting op een landelijke server. Tevens worden zij gedurende de gehele pilotfase ondersteund door de Psychosynthese adviesgroep bij vraagstukken rondom het opzetten van de projectorganisatie, het werven van deelnemers, etc.

Een indicatie voor een opvolgend jaarabonnement is ongeveer € 7.500,- per jaar. excl. BTW. De prijs is een indicatie omdat de software van projecten wordt gehost op een gemeenschappelijke server. De kosten daarvan worden gedeeld door het aantal projecten.

Standaardkosten voor de lokale projectorganisatie bestaan uit eigen communicatie-uitingen en de te besteden uren van projectcoördinatoren, helpdeskmedewerkers en de projectgroepleden. De projectcoördinatoren hebben gemiddeld 6,5 uur per week besteed aan de BHC. Tabel 4.4 toont een gespecificeerd overzicht per pilot.

Tabel 4.4 Bestede uren projectcoördinatoren

| | Leiden | Den Haag | Waddinxveen | Delft | Nijmegen | Hoofddorp |
|--|-----------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Bestede uren projectcoördinator(en) | 2 uur p/w | 2 uur p/w | 4 uur p/w | 4 à 6 uur p/w | 10 à 12 uur p/w | 14 à 16 uur p/w |

Van geen enkele pilot is bekend hoeveel uren de projectgroepleden in de pilot hebben gestoken. Van Leiden is bekend dat de bestede uren van de projectgroep nihil zijn. Sommige pilots hebben ondersteuning gehad van andere professionals. De projectleider in Den Haag krijgt bijvoorbeeld ondersteuning van een welzijnsmedewerker die een vrijwilligersgroep aanstuurt. Deze vrijwilligersgroep heeft in Den Haag vrijwel het hele project getrokken. De andere pilots hebben voornamelijk gebruik gemaakt van vrijwilligers om de huis-aan-huis foldering te doen. Ook de vrijwilligersbijdrage in Leiden was nihil. Naast het minste aantal uren projectleiding, heeft Leiden ook op andere gebieden beduidend het minste aantal uren ondersteuning.

Een belangrijke kostenpost is de personele inzet van de helpdeskmedewerkers. Helaas heeft geen enkele pilot bijgehouden hoeveel tijd deze medewerkers hebben besteed aan de BHC. Bekend is wel dat er in Delft sinds de verbeteractie van directe bemiddeling door de helpdeskmedewerker, veel extra tijd is gaan zitten en de bemensing van de helpdesk. Medewerkers waren soms wel anderhalf uur bezig met het realiseren van een match. Ook hier is de totale personele inzet niet bijgehouden.

5. RESULTATEN OP WIJK- EN BUURTNIVEAU

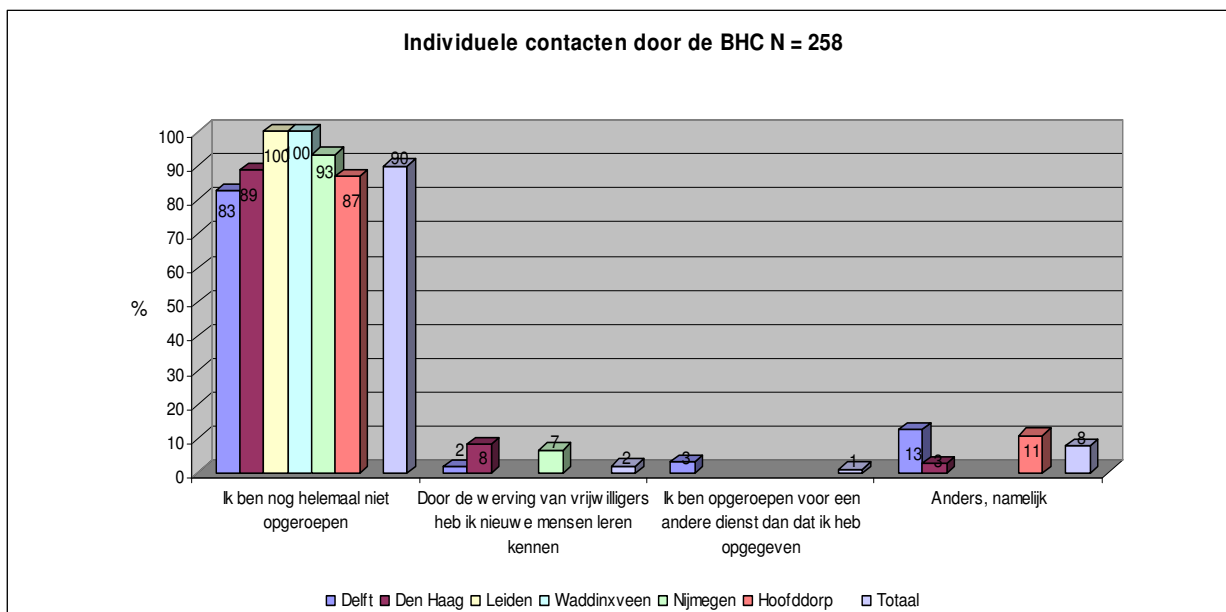
Zoals eerder in deze rapportage aangegeven, is de BHC niet alleen bedoeld als matchsysteem, maar ambitieert de BHC ook bij te dragen aan maatschappelijke doelstellingen zoals het bevorderen van sociale cohesie, het versterken van de leefbaarheid, het versterken van vrijwillige zorg in de buurt – burenhulp – en het bevorderen van zelfredzaamheid. Voor de beschrijving van de resultaten op deze maatschappelijke doelstellingen, putten we uit alle onderzoeksdelen. We merken daarbij meteen op dat de pilotperiode voor het in beeld brengen van resultaten op deze maatschappelijke doelstellingen kort is. We beschouwen de resultaten dan ook als indicaties voor een mogelijke bijdrage van de BHC aan deze doelstellingen. We hebben zowel buurtbewoners in wijken in de Zuid Hollandse pilots, als deelnemers en projectcoördinatoren gevraagd naar hun observaties. Het betreft dus grotendeels subjectieve resultaten. Daarbij brengen we nog een nuance aan. De resultaten uit het deelnemersonderzoek zijn mogelijk positief gekleurd doordat het hier een groep betreft die zich actief inzet voor de buurt. Dit geldt ongetwijfeld ook voor de resultaten uit de interviews met de projectcoördinatoren.

5.1 Sociale cohesie en leefbaarheid

Sociale cohesie en leefbaarheid zijn, zo blijkt ook uit dit evaluatieonderzoek, nauw met elkaar verbonden. Ontmoeting en vertrouwen zijn belangrijke pijlers voor sociale cohesie, maar ook de aanwezigheid van voorzieningen – een gangbaar leefbaarheids criterium – draagt daaraan bij. Voor dit evaluatieonderzoek hebben we gekeken naar het aantal matches, ontmoetingen op individueel niveau, het ontstaan van nieuwe activiteiten die bijdragen aan ontmoeting op buurniveau en het ontstaan van nieuwe netwerken die voortvloeien uit ontmoetingen op burger- en organisatieniveau. Ook hebben we gevraagd of buurtbewoners vinden dat de BHC een adequate aanvullende voorziening is in de wijk.

Eén van de vragen om een eventuele toename van sociale cohesie te meten in dit onderzoek, is in hoeverre mensen meer individuele contacten hebben gekregen. Deze individuele contacten krijgen direct vorm bij een eventuele match tussen vrijwilliger en hulpvrager. Het gros van de deelnemers, 90%, is echter nog niet eens opgeroepen als vrijwilliger. Gemiddeld geeft 2% van de deelnemers aan nieuwe mensen te hebben ontmoet. Als we kijken naar de afzonderlijke pilots scoort Den Haag hier het hoogst met 8% van de respondenten die aangeven nieuwe mensen ontmoet te hebben, gevolgd door Nijmegen met 7%. Deze beide pilots hebben een goede score voor de relatief korte duur van het project. Niettemin gaat het hier slechts om concreet aantal deelnemers van respectievelijk 9 en 1.

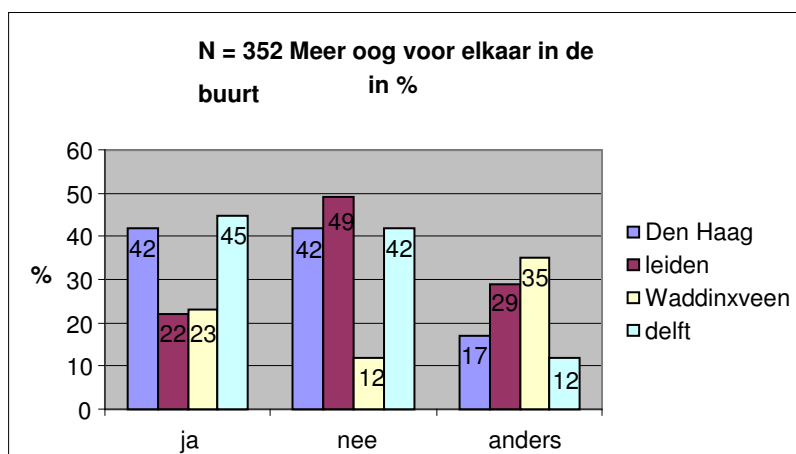
Figuur 5.1 Individuele contacten door de BHC (Bron: deelnemersonderzoek)



We hebben in het interview met de projectcoördinatoren gevraagd of de BHC al dan niet een positief effect heeft op de sociale cohesie. De geïnterviewde projectleider van Den Haag is als enige van mening dat de sociale cohesie is toegenomen. Alle anderen zeggen dat de BHC dat wel in zich heeft, maar dat de periode te kort is om daar nu al iets over te zeggen. De projectleider van Nijmegen voegt daaraan toe, dat de BHC mensen wel aan het denken zet over burenhulp. Vroeger was het vanzelfsprekend dat je klaar stond voor je burens, dat is nu niet meer het geval.

Bij buurtbewoners is gevraagd of zij vinden dat bewoners meer oog hebben voor elkaar. Deze vraag is ingevoegd om een beeld te krijgen van eventuele afname van anonimiteit tussen bewoners onderling. In totaal geeft 26% van de onderzochte buurtbewoners aan dat men sinds de komst van de BHC meer oog voor elkaar heeft gekregen, men groet elkaar bijvoorbeeld meer op straat. Delft heeft het hoogste percentage bewoners dat zegt meer oog voor elkaar te hebben gekregen, 45%. In Leiden is dit percentage het laagst met 22%. Dat is altijd nog een vijfde deel van de bewoners.

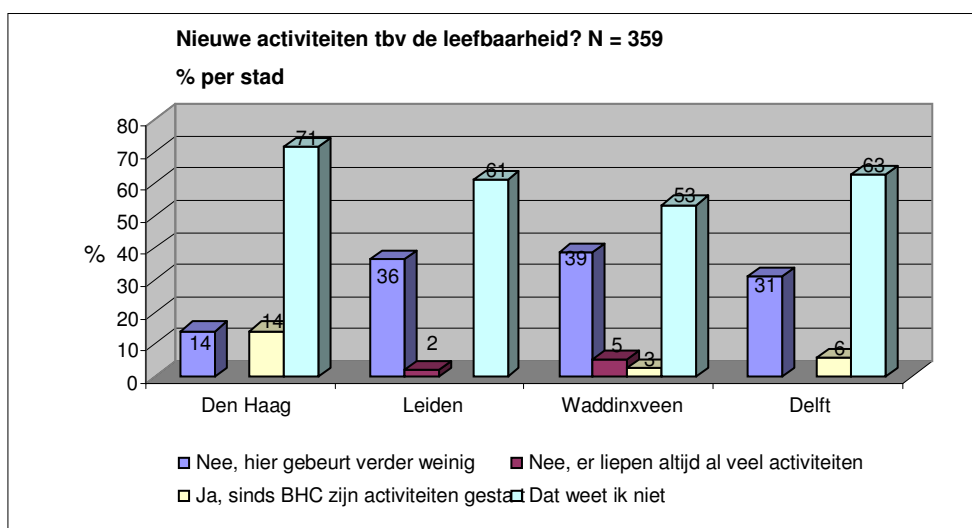
Figuur 5.2 Buurtonderzoek: herkenbaarheid



Volgens de projectcoördinator in Den Haag is op organisatieniveau meer verbondenheid ontstaan tussen bestaande netwerken. Verschillende initiatieven worden daar aan elkaar gekoppeld. Enkele voorbeelden: de woningcorporatie stelt een woning beschikbaar aan de buurt: de buurtkamer, een school heeft zich ingeschreven als deelnemer bij de BHC en heeft besloten de maatschappelijke stages in de buurt te doen en de BHC heeft gezorgd voor meer contacten tussen professionals en de buurt. Ook is er sprake van intensievere contacten tussen organisaties die zich op het terrein van informele zorg bewegen.

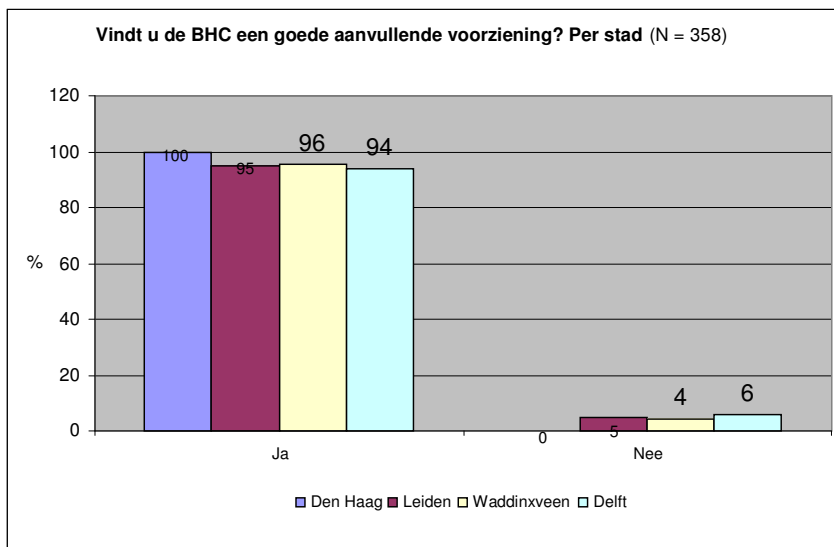
Buurtbewoners in de Zuid Hollandse pilots geven voorzichtig een positief signaal af als het gaat om nieuwe activiteiten in de buurt. In totaal herkent 17% van de bewoners nieuwe activiteiten in de buurt om de leefbaarheid te verbeteren. Het grootste deel echter, zo blijkt uit figuur 5.3 weet het niet.

Figuur 5.3 Nieuwe activiteiten ten behoeve van de leefbaarheid. Bron: buurtbewoners



Een aspect van leefbaarheid is de aanwezigheid van voldoende voorzieningen in de wijk. Ofschoon de respons van het buurtonderzoek laag is, merken we toch op dat degenen die gereageerd hebben, bijna allemaal (94% tot 100% van de buurtbewoners van alle pilots, N = 358) positief reageren op de BHC als aanvullende voorziening. De redenen zijn divers en variëren van 'er zijn altijd mensen die hulp nodig hebben' tot 'het is goed voor de ouderen mensen in de buurt' tot 'fijn voor de contacten'. Een verklaring voor dit resultaat is mogelijk het unieke karakter van de BHC ten opzichte van bestaande vormen van burenhulp. Men herkent er iets nieuws in.

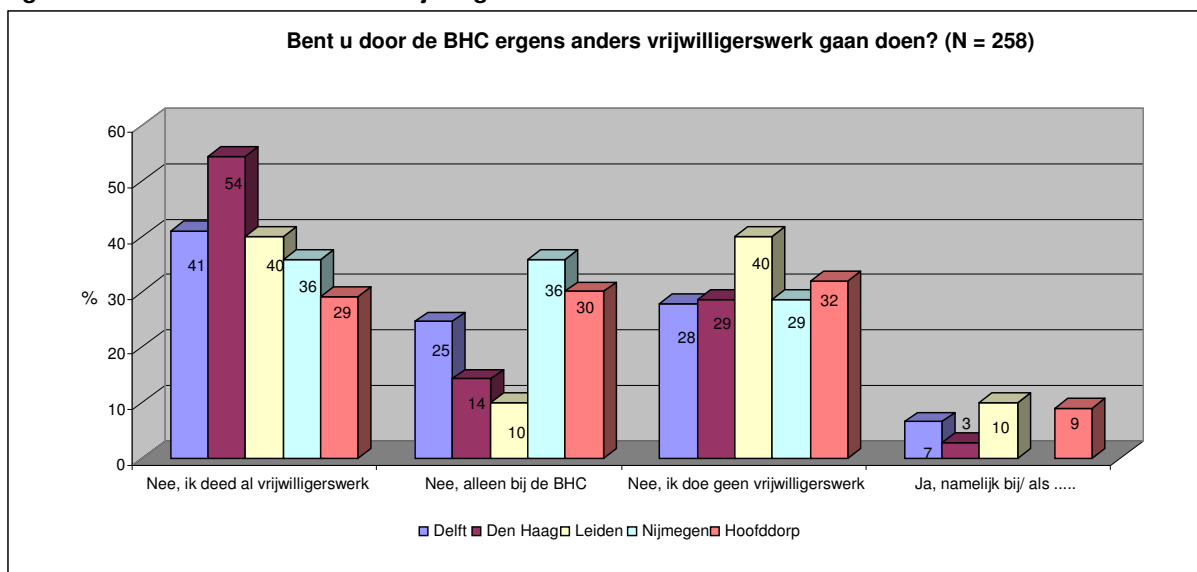
Figuur 5.4 Buurtbewoners: BHC als aanvullende voorziening



5.2 Vrijwillige inzet

We wilden ook weten of mensen door de komst van de BHC op een of andere wijze meer vrijwilligerswerk zijn gaan doen. Op de vraag of de deelnemers door de komst van de BHC ergens anders vrijwilligerswerk zijn gaan doen, antwoord 7% van alle deelnemers ja.

38% van de deelnemers van alle pilots deed al vrijwilligerswerk. Gemiddeld genomen vallen de pilots samen onder het landelijk gemiddelde van 44%. Den Haag scoort met 53% wel boven het landelijke gemiddelde. Deze hoge score zou kunnen verklaren waarom in deze wijk relatief het minste aantal keer uitbellen nodig is om een match te maken. In Hoofddorp wordt het minste vrijwilligerswerk gedaan.

Figuur 5.5 Resultaten deelnemers vrijwilligerswerk. Bron: deelnemersonderzoek


5.3 Zelfredzaamheid

Een belangrijk aspect van de BHC is het vergroten van de zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners. Hieronder verstaan we het zo veel mogelijk zelfstandig voor jezelf kunnen zorgen, of zelfstandig aan je zorg kunnen komen.

Voor het inzichtelijk maken van zelfredzaamheid hebben we in dit onderzoek gekeken naar de ervaren drempels om te bellen en naar het aantal tussentijdse afhakers.

Ten aanzien van de drempels om te bellen kunnen we constateren dat mensen die in ieder geval ervaren bij de inzet van 'een vreemde' over de vloer. Er zijn bovendien signalen dat mensen het systeem an sich als drempel ervaren. Ofschoon uit hoofdstuk 4 blijkt dat het aantal matches en ook het aantal vragers achterblijft, is de periode te kort geweest om daadwerkelijk uitspraken te doen over het gebruik van de BHC ten behoeve van de zelfredzaamheid. Mensen, zeker kwetsbaardere groepen, moeten in ieder geval de kans krijgen te wennen aan een dergelijk systeem en daarvoor is een langere periode nodig.

Het idee dat burgers weer meer zorg voor elkaar moeten hebben, is nog betrekkelijk nieuw. Het duurt jaren voordat de omslag in denken gemaakt is van alleen professionele hulp naar een combinatie van burenhulp, indien nodig aangevuld met professionele hulp. Volgens alle projectleiders is de BHC in principe in staat een positieve impuls te geven aan de burenhulp en daarmee aan de zelfredzaamheid van de buurtbewoners. Eén van de geïnterviewde coördinatoren gaf aan dat zoiets stapje voor stapje gaat en dat de goede weg is ingeslagen.

6. EINDCONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In deze evaluatie stonden drie vragen centraal, te weten:

1. Hoe is de burenhulpcentrale gepositioneerd in de wijk?
2. Werkt de methodiek van de burenhulp(telefoon)centrale op operationeel niveau?
3. Draagt de methodiek van de burenhulpcentrale bij aan resultaten op wijk- of buurtniveau zoals aan de versterking van vrijwillige zorg, sociale cohesie en leefbaarheid in de buurt en bevordering van zelfredzaamheid van zorgvragers?

Op basis van de antwoorden op deze vragen schetsen we hier de conclusies en doen we aanbevelingen voor de toekomst van de BHC.

6.1 De positionering in de wijk

Bij alle pilots zijn woningbouwcorporaties betrokken bij het initiatief voor een burenhulpcentrale. Vervolgens constateren we wel dat zij er over het algemeen voor hebben gekozen veel van de uitvoering over te laten aan organisaties die werken vanuit de welzijnssector. De expertise vanuit welzijn en met name ook vrijwillige inzet en actief burgerschap, waren nodig om de organisatie rondom de burenhulpcentrale op gang te brengen. Afstemming met andere organisaties, die bijvoorbeeld ook een vrijwillige hulpaanbod in de wijk hebben is belangrijk voor het draagvlak in de wijk. Maar ook als het gaat om doorverwijzing van vragers die niet direct bij de burenhulpcentrale thuishoren, is draagvlak onder andere organisaties van belang.

Ook het werven en begeleiden van vrijwilligers vormde een uitdaging. Uit eerder onderzoek van Hogeschool Utrecht⁸ weten we dat de betrokkenheid van buurtbewoners bij de organisatie een van de succesfactoren is bij het opzetten van buurtzorgconcepten, waarvan de burenhulpcentrale een voorbeeld is. Juist in de opstartfase vraagt dit veel inzet en facilitering van een beroepskracht die weet hoe buurtinitiatieven te ondersteunen.

6.2 Werkt de methodiek op operationeel niveau?

Om vast te stellen of de methodiek van de BHC werkt, hebben we gekeken naar de deelnemers van de BHC, het aantal mensen dat contact legt met de BHC en het aantal geslaagde matches.

Deelnemers

Het aantal deelnemers is een direct resultaat van de inspanningen van de projectorganisatie om deelnemers te werven en het project bekend te maken in de wijk.

⁸ Buurtzorg, vrijwillige inzet op het snijvlak van zorg en welzijn, Hogeschool Utrecht, 2007.

Als eerste positieve conclusie, stellen we dat uit het buurtonderzoek in de Zuid Hollandse pilots blijkt dat veel respondenten aangeven het systeem aantrekkelijk te vinden om vrijwillig actief voor te zijn. Dit sluit aan bij het eerdere Leidse onderzoek dat diende als indicatie voor de behoefte aan een systeem waarmee *just in time* hulp gerealiseerd zou kunnen worden. In de praktijk bleek dit helaas tegen te vallen. Het deelnemersaantal is ver onder het beoogde aantal gebleven. Enige nuance is echter wel op zijn plaats. De verwachtingen waren door de vele media aandacht in eerste instantie mogelijk wat hoog gespannen. Bovendien vinden in de nu nog lopende pilots continue wervingsacties plaats, waardoor het deelnemersaantal mogelijk nog groeit.

Met een systeem waarbij het makkelijk is nee te zeggen, hoopten de projecten ook een ander type vrijwilliger te enthousiasmeren voor vrijwillige zorg in de buurt. Het beeld van de 55+ autochtone vrouw als vrijwilliger in de zorg, sluit echter volledig aan bij het profiel van de deelnemers van de BHC. Afgezet tegen de leeftijdsopbouw in de wijken waar de pilots draaiden, is dit overigens niet vreemd. Wel is het tekenend dat, ofschoon het aantal inwoners van etnische minderheden aanzienlijk was, dit niet werd weerspiegeld in de opbouw van de deelnemersbestanden.

De methode van de BHC was erop gericht geen onderscheid te maken tussen hulpvragers en aanbieders. Tenslotte kan men het ene moment hulp nodig hebben, maar nog steeds voor een ander ook iets betekenen. Bij de werving echter is toch vooral de nadruk gelegd op de winstpunten voor de vrijwilliger van de BHC. Namelijk, zo bleek, stellen vrijwilligers het op prijs makkelijk nee te kunnen zeggen als het even niet uitkomt. Dit zou een tweede oorzaak kunnen zijn voor het achterblijvende deelnemersaantal. Door de werving met name te richten op motivaties om vrijwillig actief te zijn, hebben kwetsbaardere bewoners zich mogelijk onvoldoende aangesproken gevoeld door de wervingsacties.

Tot slot is ook een aantal drempels geopperd voor het gebruik van de BHC als vrager. Het onpersoonlijke in het systeem zou mogelijk afschrikken, de wachttijden zijn lang en is bovendien onduidelijk of je nog wel doorverbonden wordt met een aanbieder en tot slot 'haal je wel een vreemde in huis'. Of dit ook feitelijke drempels zijn en of deze ook op die manier ervaren blijven is in dit onderzoek niet naar voren gekomen. Nader onderzoek om te achterhalen wat nu concrete voorwaarden zijn om gebruik te maken van een systeem als de BHC, maar ook voor ander aanbod van informele zorg, is daarom wenselijk.

Aantal bellers en matches

Naast het deelnemersaantal, bleef ook het aantal matches flink achter bij de verwachtingen. Eén van de oorzaken hiervoor kan zijn dat weinig deelnemers zich als hulpvrager beschouwden. Als we de relatie tussen het aantal bellers en het vervolgens gerealiseerde aantal matches bekijken, kunnen we concluderen dat ook het systeem van de BHC verbetering behoeft. Belangrijkste knelpunten voor mensen die contact opnemen met de BHC zijn als volgt samen te vatten:

- De wachttijd tussen het maken van een keuze en het vinden van een vrijwilliger die daarop kan ingaan is lang en mensen zijn mogelijk onvoldoende op de hoogte dat zij aan de lijn moeten blijven.
- Het keuzemenu is lang, waardoor mensen al voordat zij een keuze gemaakt hebben de verbinding verbreken.

Buiten deze knelpunten komt ook naar voren dat mensen, die mogelijk als vrager gebruik zouden willen maken van het systeem, drempels ervaren door de anonimiteit van het systeem. Dat er vervolgens ook nog een vreemde vrijwilliger in huis komt versterkt het gevoel van anonimiteit en scheidt onvoldoende vertrouwen

bij de kwetsbare groep mensen waarvoor de BHC bedoeld is. Ook het 010 nummer, in plaats van een lokaal nummer, schept afstand en versterkt vermoedelijk het gevoel van anonimiteit.

Een manco in het systeem is ook dat onvoldoende gegevens over bellers en de reden dat zij tussentijds de verbinding verbreken naar voren komen. Doordat het systeem onvoldoende kwaliteitsgegevens registreert over contacten met de BHC – eventueel wel of niet gevolgd door een match – wordt het adequaat kiezen van verbeteracties bemoeilijkt.

Kosten en personele inzet

Een belangrijk winstpunt van een systeem als de BHC voor het matchen van vraag en aanbod, is het feit dat mensen zonder bemiddeling van een (betaalde) medewerker hulp krijgen. De drive om het aantal matches omhoog te krijgen – naast de signalen uit bewoners en potentiële gebruikers over de mogelijk ervaren drempels bij het gebruik van keuzemenu en wachttijden – heeft een pilot (Delft) doen besluiten de functie van de helpdesk uit te breiden. Dit betekent wel een intensivering van personele inzet. Los daarvan bleek dat bellers sowieso vaak voor de keuze helpdesk kozen. Omdat het een pilot betreft van een nieuw systeem, willen we echter niet de conclusie trekken dat het systeem zonder uitgebreide helpdesk uiteindelijk niet zou werken. Niettemin is gedurende de pilotfase in de meeste pilots de helpdeskfunctie uitgebreider ingevuld dan was voorzien.

De projectcoördinator bleek een belangrijke taak te hebben in het bekend maken van de BHC in de pilotgebieden, maar ook naar organisaties die al actief waren in het betreffende werkveld. Van deze groep is weliswaar bijgehouden hoeveel tijd zij hebben besteed aan het project, maar omdat de resultaten onbevredigend waren ten aanzien van het aantal deelnemers, kunnen we onvoldoende aantonen hoeveel tijd nu daadwerkelijk nodig is om het project goed te laten draaien. Deze inzet is bovendien afhankelijk van bijvoorbeeld aanvullende inzet van vrijwilligers die een rol kunnen spelen bij de werving en de PR van de BHC.

Een uitspraak over de directe kosten per match is nu niet reëel. Het betrof hier pilots die ook ontwikkelkosten voor het systeem hebben begroot. Het experimentele karakter van de pilots tot nu toe, zou een buiten proportioneel beeld schetsen van de kosten per match.

6.3 De BHC in de buurt

Om in kaart te brengen in hoeverre de BHC effect heeft op de dynamiek in de buurt, zijn een aantal sociale doelstellingen geformuleerd. De pilots verwachtten dat de BHC een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijk, aan het versterken van vrijwillige inzet en aan het vergroten van de zelfredzaamheid van kwetsbare groepen in de wijk.

Sociale cohesie en leefbaarheid

Sociale cohesie en leefbaarheid brengen we in dit evaluatieonderzoek in beeld door te kijken naar de toename van ontmoeting in de buurt en of de BHC beschouwd wordt als een aanvullende voorziening.

Om met dit laatste punt te beginnen; we constateren dat – in aanvulling op eerder behoefteonderzoek – ook buurtbewoners in de Zuid Hollandse pilots aangeven de BHC als een aanvullende voorziening te beschouwen. Helaas laat de praktijk dit nog onvoldoende zien in deelnemersaantallen. Een belangrijke reden om hierover nog geen uitspraak te doen, ligt in de benodigde verbeteringen in het systeem en het onvoldoende vertegenwoordigd zijn van hulpvragers aan de BHC.

Het aantal ontmoetingen laat wel een enigszins positief resultaat zien. We merken daarbij wel op dat ook hier ten aanzien van de mate waarin de BHC bijdraagt aan sociale cohesie, geen uitspraak kan worden gedaan. Er is wel een indicatie dat deelnemers, projectcoördinatoren en buurtbewoners dit in de Zuid Hollandse pilots zo ervaren. Ook geeft men aan dat, ondanks de anonimiteit van het systeem, in de buurt meer herkenning op straat is en mensen elkaar bijvoorbeeld groeten waar dat voorheen niet zo was.

Vrijwillige inzet

Door de komst van de BHC is gemiddeld over de zes pilots 7% van de buurtbewoners buiten de BHC om vrijwilligerswerk gaan doen, zo blijkt uit het deelnemersonderzoek (n = 258). Dit betekent dat het onder de aandacht brengen van de BHC, in ieder geval heeft bijgedragen aan extra vrijwillige inzet en dat zich dat niet heeft beperkt tot vrijwillige inzet voor de eigen organisatie. We concluderen wel dat het profiel van de vrijwilliger in de informele hulpsfeer niet wezenlijk is veranderd. Ondanks dat er in de deelnemende pilot wijken veel mensen wonen die behoren tot een etnische minderheidsgroep, staan deze nauwelijks geregistreerd als deelnemer aan de BHC.

Zelfredzaamheid

Er zijn twee redenen waarom we op basis van deze evaluatie geen uitspraken kunnen doen over een eventuele toename van zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners. Allereerst is gebleken dat mensen die als hulpvrager een beroep op de BHC zouden kunnen doen, nauwelijks in beeld zijn gekomen. Als tweede constateren we dat door de drempels die het systeem nog in zich heeft, onvoldoende zichtbaar wordt of een matchsysteem als de BHC daadwerkelijk hulpvragers de gelegenheid biedt op onafhankelijk wijze hulp in te schakelen.

6.4 De toekomst van de BHC

De BHC is een, voor de vrijwillige sector, nieuw uitdagend systeem om het matchen van hulpvragen en vrijwillige dienstverlening op eigentijdse wijze vorm te geven. Ondanks de tegenvallende resultaten in relatie tot de verwachtingen, kunnen we concluderen dat de potentiële gebruikers het systeem waarderen als een aantrekkelijke aanvullende voorziening om vraag en aanbod te matchen. We durven evengoed te stellen dat we verwachten dat het voort laten bestaan van de BHC met de huidige kenmerken, onvoldoende tot een bevredigend gebruikersresultaat zal leiden. Deze evaluatie biedt dan ook een aantal aanbevelingen voor verbetering van een methodiek als de BHC. Verbeteringen gericht op de organisatie en de methodiek als geheel en verbeteringen specifiek voor het ICT systeem van de telefooncentrale van de BHC.

Werving en PR

In de werving van deelnemers zal meer aandacht besteedt moeten worden aan motivaties van kwetsbare groepen. De wervingsboodschap dient zich nadrukkelijk te richten op deze groep, met aandacht voor drempels als anonimiteit van de vrijwilligers en het systeem.

Ook stellen wij voor de werving te richten op etnische minderheden en jonge gezinnen. Deze laatste groep heeft belang bij een minder anonieme wijk waaraan de BHC een bijdrage zou kunnen leveren. Etnische minderheden maakten een relatief groot deel uit van de bevolkingsopbouw in de betreffende pilotgebieden, een mogelijkheid dus om het deelnemersaantal en daarmee ook het aantal hulpvragen te vergroten.

Projectorganisatie

Zolang de BHC in een experimentele fase zit is het van belang dat er voldoende personele draagkracht is om in te kunnen springen op tussentijdse signalen. Het versterken van een werkgroep bestaande uit vrijwilliger buurtbewoners, is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Door het eigenaarschap van de BHC te delen met buurtbewoners, versterkt het zelforganiserende vermogen van de buurt. Juist buurtbewoners hebben vaak zicht op de drempels die mogelijk gebruik van het systeem in de weg kunnen staan en zij kunnen hiervoor oplossingen aandragen.

Tegelijkertijd is het van belang dat ook de projectcoördinator zich gesteund voelt door een bredere projectorganisatie. Hij/zij heeft in de experimentele fase nadrukkelijk een sparringpartner nodig om op efficiënte en goed doordachte wijze eventuele verbeteracties door te voeren. Verder stellen we voor het proces en de resultaten gedurende de experimentele fase van het systeem goed te monitoren.

De helpdeskfunctie

De helpdeskfunctie neemt een belangrijke operationele rol in binnen het systeem van de BHC. Ook hier stellen we voor zorgvuldig te monitoren. Nu is nog onbekend hoeveel tijd helpdeskmedewerkers daadwerkelijk besteden aan het realiseren van matches en het te woord staan van bellers die bijvoorbeeld informatie willen.

De verbetering in het resultaat in Delft, sinds de aanpassing dat een beller direct iemand van de helpdesk aan de lijn krijgt, doet vermoeden dat vragers de voorkeur geven aan persoonlijk telefonisch contact boven een bandje. Deze conclusie willen we echter niet zonder meer trekken.

Mensen die gebruik wilden maken van de BHC waren met name al wat ouder. Juist deze groep heeft mogelijk moeite met een keuzemenu. Daarnaast constateren we dat er nogal wat technische verbeteringen mogelijk zijn om de drempel voor het gebruik van een keuzemenu te verlagen. Om de mogelijkheid van de inzet van moderne ICT bij het matchen van vraag en aanbod goed te onderzoeken, zouden deze verbeteracties moeten worden geïmplementeerd, alvorens terug te vallen op structurele personele inzet bij alle matches.

Een belangrijke taak van de helpdesk is het verwijzen naar andere diensten indien door de BHC niet aan een vraag kan worden voldaan. Goede contacten met andere organisaties – professionele en vrijwilligersorganisaties – aangevuld met kennis van de sociale kaart is daarom een competentie die bij de helpdeskmedewerker niet mag ontbreken.

Het ICT systeem

Er zijn een aantal knelpunten gesignaleerd die een technische oplossing vragen:

- Het 010-nummer zou vervangen moeten worden door een bij voorkeur lokaal nummer of een 0900-nummer.
- Het verkorten van het keuzemenu, waarbij tussentijds wordt geëvalueerd op welke wijze het keuzemenu daadwerkelijk effectief is bij het matchen.
- Geblokkeerde en geheime nummers toelaten voor bemiddeling door het systeem en niet automatisch doorschakelen naar helpdesk.
- Informatie geven aan de beller gedurende de wachttijd tussen het maken van de keuze en de zoektocht door het systeem naar een vrijwilliger.

Over het algemeen pleiten we voor een evaluatie na een langere looptijd, na implementatie van bovengenoemde verbeteracties van het systeem en onder de voorwaarde dat er voldoende personele capaciteit is op de pilots om organisatorische verbeteracties te implementeren. De huidige evaluatieresultaten legitimeren zeker een voortzetting van de BHC, waarbij het monitoren van het proces en de resultaten van het systeem en het effect dat de BHC heeft op de buurt, ons veel lessen kan leren over de vernieuwing van zorg in de buurt, sociale cohesie en manieren om de zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners te stimuleren.

Verspreiding en borging

We kunnen concluderen dat de BHC nog in een ontwikkelfase zit, toch stellen we, in aansluiting op opmerkingen van de lopende pilots, voor het werkgebied van de BHC uit te breiden. Als binnen een bepaalde gemeente gekozen wordt voor het systeem, kunnen de kosten gedrukt worden door het systeem toegankelijk te maken voor een groter werkgebied. Mogelijk draagt dit ook bij aan het vergroten van het aantal matches. Het betekent echter wel een intensivering van de projectorganisatie. Belangrijk aandachtspunt is derhalve wel voldoende middelen te reserveren voor personele inzet voor coördinatie, werving en de bemensing van de helpdesk. Uit evaluatie moet blijken of de verwachting dat de extra investering van personele inzet voldoende sociaal maatschappelijk rendement oplevert.

Een tweede aandachtspunt hierbij is wat de effecten van de BHC op de buurt zijn. De burenhulpcentrale is ook bedoeld als buurtbinder. Enerzijds voor buurtbewoners, anderzijds voor organisaties die actief zijn in de buurt. Verspreiding van het werkgebied van het systeem betekent niet dat activiteiten als het werven door vrijwilligers over een groter werkgebied georganiseerd moeten worden. Voor deze organisatie rondom de Burenhulpcentrale is het nog steeds raadzaam te kijken naar de betrokkenheid van buurtbewoners bij een bepaald gedeelte van het totale werkgebied. Op deze wijze kan de BHC ook een bijdrage leveren aan sociale cohesie en leefbaarheid in buurten en wijken.

7. VRAGENLIJSTEN

7.1 Vragenlijst voor deelnemers Burenhulpcentrale

De Burenhulpcentrale (BHC) is een nieuwe methode om hulp in de buurt te organiseren. In uw buurt draait de BHC als proefproject. We willen daarom graag van u weten wat uw ervaringen zijn met de BHC. U kunt van de BHC gebruik maken omdat u hulp nodig heeft, maar tegelijkertijd ook omdat u zelf vrijwillig actief wilt zijn. We vragen daarom ook een aantal achtergrondgegevens over uw eigen situatie. We willen namelijk ook graag weten welke mensen er zoal gebruik maken van de BHC.

**UITERAARD VULT U DE ENQUÊTE ANONIEM IN
VANZELFSPREKEND WORDEN DE GEGEVENS ANONIEM VERWERKT**

De vragenlijst bestaat uit 3 delen met in totaal 16 vragen. Het invullen van de vragenlijst neemt maximaal 15 minuten in beslag. Als u klaar bent kunt u de ingevulde vragenlijst retourneren in bijgaande, al geadresseerde envelop. U hoeft deze envelop niet te frankeren!

In te vullen door pilot

Pilot:

Wijk:

Nummer:

Achtergrondgegevens

1. Geslacht

Man

Vrouw

2. Leeftijd

.....

3. Wat is uw woonsituatie

Alleenstaand

Samenwonend met partner/ getrouwd zonder kinderen

Samenwonend met partner/ getrouwd en kinderen

Alleenstaand met kinderen

Anders, namelijk

4. Wat is uw etnische afkomst
- Nederlandse
 - Surinaamse
 - Turkse
 - Antilliaanse
 - Marokkaanse
 - Anders, namelijk

5. Wat zijn uw dagelijkse bezigheden
- Werk
 - Vrijwilligerswerk
 - Huishouding
 - Anders, namelijk

Meerdere antwoorden mogelijk

6. Vormt een van de onderstaande beperkingen een belemmering in uw dagelijks functioneren?
- Nee
 - Ja, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk)
 - lichamelijke handicap
 - verstandelijke handicap
 - psychische aandoening
 - slecht ter been zijn vanwege ouderdom
 - Anders, namelijk

7. Sinds wanneer woont u in deze wijk?

De Burenhulpcentrale

Het gebruik van de BHC

8. Heeft u al een keer gebruik gemaakt van de BHC omdat u hulp nodig had?
- Ja
 - Nee, omdat:
 - Ik geen hulp nodig heb gehad
 - Ik heb familie/ buurtgenoot/ kennis gevraagd
 - Ik heb gebruikt gemaakt van een andere vrijwilligersdienst
 - Ik het systeem van de BHC niet prettig vind
 - Anders

9. Hoe heeft u uw inzet als vrijwilliger bij de BHC ervaren?
- Ik ben nog helemaal niet opgeroepen
 - Door de werving van vrijwilligers heb ik nieuwe mensen leren kennen
 - Ik ben opgeroepen voor een andere dienst dan dat ik heb opgegeven

0 Anders, namelijk

10. Vindt u de BHC een goede aanvullende voorziening in de buurt?

0 Ja, omdat

0 Nee, omdat

11. Heeft u verbeteringsuggesties voor de BHC?

0 Nee, omdat

0 Ja, namelijk:

De BHC in de buurt

12. Heeft u door uw deelname aan de BHC nieuwe mensen leren kennen, die u daarna ook al weer heeft ontmoet?

0 Ja

0 Nee

13. Merkt u dat er in uw buurt, sinds de BHC, meer oog is voor elkaar?

0 Ja

Kunt u een voorbeeld noemen?

0 Nee

14. Bent u door de BHC ergens anders vrijwilligerswerk gaan doen (in de buurt of elders)?

0 Nee, ik deed al vrijwilligerswerk

0 Nee, alleen bij de BHC

0 Nee, ik doe geen vrijwilligerswerk

0 Ja, namelijk bij/als

15. Zijn er in uw buurt nieuwe activiteiten opgezet door de BHC?

0 Nee, hier gebeurt verder weinig

0 Nee, er liepen al activiteiten

0 Ja, sinds de BHC zijn de volgende activiteiten gestart:

0

0

16. Heeft u nog aanvullende opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?

.....
.....
.....

7.2 Vragenlijst projectcoördinatoren

Centrale vraagstelling voor onderzoek projectcoördinatoren:

Draagt het systeem van de BHC bij aan matching van vraag en aanbod?

Is het een toevoeging van systemen die er al zijn?

Wat kan er verbeterd worden aan het systeem van de BHC?

Draagt de BHC bij aan sociale cohesie?

Draagt de BHC als methode bij aan de mate waarin kwetsbare groepen gebruik maken van informele zorg en daarmee hun zelfredzaamheid vergroten?

Profiel respondent

1. Wat is uw positie binnen het project?
2. Hoeveel uren besteedt u aan de BHC?
3. Wat zijn concreet uw taken?

Projectorganisatie

4. Welke organisaties zijn betrokken bij de BHC als pilot project?
5. Hoe zijn de rollen verdeeld? Wat zijn de afspraken?
6. Hoe is het proces van samenwerking verlopen? Welke hindernissen moesten genomen worden?
7. Hoeveel vrijwilligers en hoeveel professionals zijn betrokken bij de organisatie van de BHC (werving, matching, communicatie, etc.)
8. Als de BHC ook na de pilotfase doorgaat, welke organisaties blijven dan betrokken bij de BHC en hoe zal dan de rolverdeling zijn?

De methodiek van de BHC

9. Op welke manier draagt de BHC bij aan de matching van vraag en aanbod? In hoeverre werkt dit ook daadwerkelijk zo in de praktijk?
(hier komt ook de techniek van Ask aan de orde).
10. Om (nog) betere effecten te bereiken moet je dan:
 - 0 gewoon doorgaan?
 - 0 methode aanpassen?
 - 0 organisatie aanpassen?
 - 0 project integreren in een breder geheel met partners?
meer investeren?
 - 0 de doelgroep scherper stellen of juist verbreden?
11. Kunt u verbeterpunten benoemen? Waarom zijn dit volgens u verbeterpunten? (doorvragen of er concrete feedback is van deelnemers of dat men dit zelf denkt, in geval van dit laatste, op basis waarvan denken ze dit?)
12. Hoe bereik je (bij gebleken succes) dat de burenhulpcentrale structureel onderdeel wordt van de reguliere activiteiten van de betrokken organisatie(s)? Met andere woorden: hoe verduurzaam je het project?

De buurt

13. In wat voor een soort buurt/wijk is de BHC gestart?

- Voorsprongwijk
- Middenstandswijk
- Achterstandswijk
- Sociale heroveringswijk
- Gemengde wijk
- Plattelandsgebied
- Anders

14. Waarom is de keuze op deze wijk gevallen als pilot voor de BHC?

Doelen van de BHC

15. Vindt u dat de BHC bijdraagt aan sociale cohesie?

- Door bijvoorbeeld nieuwe activiteiten die bijdragen aan ontmoeting in de buurt?
- Doordat nieuwe netwerken zijn ontstaan, die bijdragen aan ontmoeting in de buurt (op bewoners en organisatieniveau)?
- Anders

16. Vindt u dat de BHC bijdraagt aan de leefbaarheid?

- Doordat de BHC een aanvullende voorziening is op hetgeen er al was?
- Doordat mensen vertrouwder met elkaar omgaan?
- Anders

Vindt u dat de BHC bijdraagt aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen? Waaruit blijkt dat?

7.3 Vragenlijst voor buurtonderzoek

[Organisaties, gemeente] hebben uw hulp nodig bij het volgende.

In deze buurt bestaat sinds [maand, jaar] een Burenhulpcentrale (BHC). Dit is een nieuwe methode om hulp in de buurt te organiseren. Het is bedoeld voor vraag én aanbod. In uw buurt draait één van de acht proefprojecten van de BHC. Om erachter te komen of deze BHC werkt, hebben we uw hulp nodig, ook als u geen deelnemer bent van de BHC en zelfs als u niet van plan bent daar in de toekomst gebruik van te maken, zijn we geïnteresseerd in uw mening. Kunnen wij op uw medewerking rekenen?

De vragenlijst bestaat uit 3 delen met in totaal 15 vragen. Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer 15 minuten in beslag.

De vragenlijst begint met wat vragen over uw persoonlijke situatie. Dit is bedoeld om te ontdekken of de BHC voor bepaalde groepen interessanter is dan voor anderen. Vervolgens vragen we in een aantal vragen uw mening over een methode als die van de BHC en tot slot stellen we nog enkele vragen over uw buurt.

UITERAARD VULT U DE ENQUÊTE ANONIEM IN VANZELFSPREKEND WORDEN DE GEGEVENS ANONIEM VERWERKT

Als u klaar bent, kunt u de ingevulde vragenlijst retourneren in bijgaande, al geadresseerde envelop. U hoeft deze envelop niet te frankeren!

In te vullen door pilot

Pilotgemeente:

Wijk:

Nummer:

Achtergrondgegevens

1. Geslacht

Man

Vrouw

2. Leeftijd

.....

3. Wat is uw woonsituatie

Alleenstaand

Samenwonend met partner/ getrouwd zonder kinderen

Samenwonend met partner/ getrouwd en kinderen

Alleenstaand met kinderen

Anders, namelijk.....

4. Wat is uw etnische afkomst
- 0 Nederlandse
 - 0 Surinaamse
 - 0 Turkse
 - 0 Antilliaanse
 - 0 Marokkaanse
 - 0 Anders, namelijk

5. Wat zijn uw dagelijkse bezigheden
- 0 Werk
 - 0 Vrijwilligerswerk
 - 0 Huishouding
 - 0 Anders, namelijk
- Meerdere antwoorden mogelijk*

6. Vormt een van de onderstaande beperkingen een belemmering in uw dagelijks functioneren?
- 0 Nee
 - 0 Ja, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk)
 - 0 lichamelijke handicap
 - 0 verstandelijke handicap
 - 0 psychische aandoening
 - 0 slecht ter been zijn vanwege ouderdom
 - 0 Anders, namelijk

7. Sinds wanneer woont u in deze wijk?

De burenhulpcentrale

8. Heeft u, voor deze enquête, al van de Burenhulpcentrale gehoord?
- 0 Ja, via
 - 0 Nee

9. Vindt u de BHC, als een systeem om vrijwillige hulp te organiseren voor mensen die dat nodig hebben, een goede aanvullende voorziening in de buurt?
- 0 Ja, omdat
 - 0 Nee, omdat

Het karakteristieke aan de BHC is dat vrijwilligers zich niet hoeven te committeren aan één persoon die af en toe hulp nodig heeft. Als hulpvrager zou u over een bepaalde periode meerdere vrijwilligers kunnen krijgen, met hun eigen expertise.

Als vrijwilliger kunt u makkelijk nee zeggen op het moment dat het u niet uitkomt, omdat u weet dat er voldoende reserves zijn om de klus te klaren (Zie voor uitgebreidere informatie de bijgevoegde folder).

10. Vindt u dit een aantrekkelijk systeem voor u als (potentiële) vrijwilliger?

- 0 Ja, omdat.....
.....
.....
- 0 Nee, omdat
.....

11. Vindt u dit een aantrekkelijk idee voor het geval u hulp nodig heeft?

- 0 Ja, omdat
.....
.....
- 0 Nee, ik zou er geen gebruik van maken omdat
.....
.....

De Burenhulpcentrale in de buurt

12. Merkt u dat er in uw buurt, sinds de [start BHC invullen], meer oog is voor elkaar?

- 0 Ja, dat blijkt bijvoorbeeld uit:
 - 0 Het feit dat mensen elkaar meer groeten
 - 0 Het feit dat mensen elkaar helpen bij een kleinigheid
 - 0 Anders
- 0 Nee, er is al langer meer oog voor elkaar
Kunt u een voorbeeld noemen?
- 0 Nee, er is hier geen oog voor elkaar. Dat blijkt uit:
.....
- 0 Anders
.....

13. Zijn er in uw buurt sinds de [start BHC invullen] nieuwe activiteiten opgezet, die bedoeld zijn om de leefbaarheid te verbeteren?

- 0 Nee, hier gebeurt verder weinig.
- 0 Nee, er liepen altijd al veel activiteiten.

0 Ja, sinds [start BHC invullen] zijn de volgende activiteiten gestart:
.....
.....

0 Dat weet ik niet

14. Vindt u een methodiek als de BHC, voor zover u er nu mee bekend bent, een goede aanvullende voorziening in de buurt?

0 Ja, omdat.....
.....
.....

0 Nee, omdat
.....
.....

15. Heeft u nog aanvullende opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?

.....
.....
.....
.....
.....

BIJLAGE 1. RESPONDENTEN INTERVIEWS PILOTLOCATIES

Delft

S. Lensen,
Breed Welzijn Delft

Den Haag

R. Groeneweg, coördinator vrijwilligersbeleid
Stichting VÓÓR

R. van Baar, directeur
HOF, promotie Haags vrijwilligerswerk

Leiden

G. van Weerlee, manager welzijn
Libertas Leiden

Anika de Nijs, medewerker Sociaal Beheer
Woningstichting Ons Doel

Waddinxveen

M. Uitbeijerse, vrijwilligerscoördinator
Stichting Vrijwilligerswerk Waddinxveen

L.R.C. Verbree, waarnemend coördinator BHC
Woonpartners Midden-Holland

W.J. van den Berge, adjunct-directeur
Woonpartners Midden-Holland

Hoofddorp

T. van der Kamp
Amstelring

Nijmegen

R. Ploeger, projectcoördinator
Vrijwilligerscentrale Nijmegen

H. Tieze, projectmedewerker
Vrijwilligerscentrale Nijmegen

COLOFON

| | |
|-------------------|--|
| Uitgave | SEV |
| Auteur | Anita Peters, Mariëlle Meeuwsen |
| Vormgeving omslag | Ontwerpwerk, Den Haag |
| Druk omslag | Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel |
| Opmaak | Freya Zwartewaalsloot, Vlaardingen |

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden SEV en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens.

Rotterdam, oktober 2008