



Gereformeerde
Hogeschool



Ha Buurman, Ha Buurvrouw!

*Onderzoek naar de effectiviteit van de Zwolse pilots
'Ha Buurman, Ha Buurvrouw!' op informele aandacht, hulp en zorg tussen burens*

AUTEURS: MARJA JAGER-VREUGDENHIL, SIMONE BOVEN, KOOS LUITEN EN RIK LEYDER HAVENSTROOM

DATUM: MEI 2008

Ha Buurman, Ha Buurvrouw!

Onderzoek naar de effectiviteit van de Zwolse pilots 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' op informele aandacht, hulp en zorg tussen burens

Marja Jager-Vreugdenhil (onderzoeker)
Simone Boven, Koos Luiten en Rik Leyder Havenstroom (studenten MWD)

Mei 2008

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Gereformeerde Hogeschool Zwolle

In opdracht van de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle
en de Vrijwilligerscentrale Zwolle

Ha Buurman, Ha Buurvrouw!

Onderzoek naar de effectiviteit van de Zwolse pilots 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' op informele aandacht, hulp en zorg tussen burens

In opdracht van de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle, samenwerkend in het project *Ha Buurman, Ha Buurvrouw*.

Uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool Zwolle.

Ir. M. Jager-Vreugdenhil
S. Boven
K. Luiten
R. Leyder Havenstroom

Mei 2008

De foto op de voorzijde is gemaakt door de heer B. Ensink, vrijwilliger voor de Vrijwilligerscentrale Zwolle, tijdens de opening van het 'Ha Buurpunt' in Schelle.

Exemplaren van dit rapport zijn te bestellen bij:

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, Gereformeerde Hogeschool Zwolle
Postbus 10030
8000 GA Zwolle
Tel. 038 – 425 55 14

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Inhoud

Inhoud	2
Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'	4
Dit onderzoek.....	4
Context.....	5
Aanleiding	5
Pilots	6
Hoofdstuk 2: Informele zorg op buurtniveau	12
Onderzoeksvraag.....	12
Informele zorg en sociale cohesie: theoretisch kader	12
Keuze van indicatoren voor het onderzoek	14
Keuze voor achtergrondkenmerken.....	15
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethode	16
Algemeen	16
Gevolgde onderzoeksmethode in Aalanden:.....	17
Gevolgde onderzoeksmethode in Schelle:.....	18
Gevolgde onderzoeksmethode in Ittersumerbroek:	19
Hoofdstuk 4: Resultaten pilot Aalanden-Oost	21
Verloop van de pilot	21
Respons nulmeting en effectmeting	21
Resultaten: sociale cohesie en mening over de buurt	23
Resultaten: maatschappelijke participatie	28
Resultaten: vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg voor burens	31
Hoofdstuk 5: Resultaten pilot Schelle	36
Verloop van de pilot	36
Resultaten 'Ha Buurpunt'	38
Mening van een aantal sleutelfiguren over de pilot	42
Hoofdstuk 6: Resultaten pilot Ittersumerbroek	46
Verloop van de pilot	46
Respons nulmeting en effectmeting	47
Resultaten: sociale cohesie en mening over de buurt	49
Resultaten: maatschappelijke participatie	54
Resultaten: bereidheid tot aandacht, hulp en zorg voor burens	56
Hoofdstuk 7: Discussie en conclusies	59
Bieden de pilots inzicht in de informele zorg op wijk-, buurt- of straatniveau?	59
Is er meer informele zorg ontstaan op wijk-, buurt- of straatniveau?.....	60
Conclusies over de methodieken	61
Hoofdstuk 8: Aanbevelingen	63
Aanbevelingen per pilot	63
Algemene aanbevelingen over het stimuleren van informele zorg	64
Literatuur:	65

Voorwoord

In dit onderzoeksrapport wordt verslag gedaan van de resultaten van het onderzoek naar de effecten van drie pilots 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' in de Zwolse wijken Aalanden, Schelle en Ittersumerbroek. Dat onderzoek betekende niet alleen een zeer interessante zoektocht naar wat er 'werkt' en niet 'werkt' in het kader van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning. Het betekende ook een nadere kennismaking van ons als onderzoekers van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken en studenten van de Gereformeerde Hogeschool met een groot aantal Zwollenaren. Alle mensen die meegewerkt hebben aan dit onderzoek in hun wijk willen we van harte bedanken voor hun medewerking. We hopen van harte dat jullie zelf ook plezier hebben gehad van de pilots die plaatsvonden in jullie wijk, buurt of straat, en dat het een stukje bijgedragen heeft aan jullie woongenot.

Ook hartelijk dank aan de leden van de klankbordgroep die kritische opmerkingen maakten bij eerdere versies van dit rapport. We hebben elkaar nodig om nieuwe kennis te genereren die bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de lokale samenleving.

Hartelijk dank ook aan de Provincie Overijssel en Gemeente Zwolle die de subsidie beschikbaar stelden voor het focusproject 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'.

Alle medewerkers van SWO Zwolle en de Vrijwilligerscentrale bedanken we in het bijzonder voor de prettige samenwerking. Dank voor het vertrouwen dat jullie in ons stelde om het onderzoek te doen rond jullie pilots. Graag denken we ook in de toekomst met mee over de samenlevingsvraagstukken waar jullie als beroepskrachten mee te maken hebben. De samenwerking smaakt naar meer!

Beste lezer, we willen graag met deze rapportage een bijdrage leveren aan de zoektocht naar methodieken die werken om vorm te geven aan een samenleving waarin mensen elkaar steunen en waarin ook kwetsbare mensen volop kunnen meedoen. Doe uw voordeel met deze voorbeeldprojecten!

Roel Kuiper, lector Samenlevingsvraagstukken
Marja Jager-Vreugdenhil, onderzoeker Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

Hoofdstuk 1 Het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'

In dit hoofdstuk wordt beschreven in welk kader dit project is uitgevoerd en naar aanleiding waarvan het onderzoek startte. Ook worden in dit hoofdstuk de onderzochte pilots kort beschreven. Een uitgebreidere beschrijving van de pilots is te vinden in de rapportage 'Scoren op veld 1. Rapportage focusprojecten informele zorg & vrijwilligerswerk 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'ProjectParaplu'¹.

Dit onderzoek

In 2007 startte in drie wijken van Zwolle het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Dit project van de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle (SWO) en de Vrijwilligerscentrale Zwolle (VCZ) had als doel "Het vergroten van de zelfredzaamheid van de burgers op kleine schaal door naast de bestaande vormen van informele zorg bouwstenen te vinden en te ontwikkelen voor wijkgerichte en wederkerige samenlevingsopbouw waarbij de focus is gericht op de kwetsbare buurtbewoners en 'de nieuwe senior' als potentiële vrijwilliger".

Het project maakt onderdeel uit van een groter project van gemeente Zwolle en gemeente Hardenberg, gesubsidieerd door Provincie Overijssel. In beide gemeenten zijn focusprojecten informele zorg en vrijwilligerswerk opgezet, in Hardenberg onder de naam 'ProjectParaplu', in Zwolle onder de naam 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. In Hardenberg zijn focusprojecten uitgevoerd in een aantal dorpen, in Zwolle zijn pilots opgezet in een aantal buurten. De opbrengst van alle pilots wordt beschreven in de rapportage 'Scoren op veld 1'.

De projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' (SWO en VCZ) heeft in 2007 het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool Zwolle gevraagd onderzoek te doen naar de effectiviteit van hun pilots in Zwolle. Het onderzoek vond plaats van februari 2007 tot en met januari 2008. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeker ir. Marja Jager-Vreugdenhil. Delen van het onderzoek in de wijk Aalanden zijn uitgevoerd in het kader van een afstudeeropdracht van drie studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD): Simone Boven, Rik Leyder Havenstroom en Koos Luiten. Zij werden hierin begeleid door onderzoeker ir. Carriene Roorda-Lukkien. Tenslotte hebben onderzoeker dr. Peter Versteeg en GH-studenten Henk Heres en Joanne Vreugdenhil een deel van de uitvoerende werkzaamheden verricht voor het onderzoek. Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken staat onder leiding van lector prof. dr. Roel Kuiper.

De klankbordgroep van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' functioneerde ook als klankbordgroep voor dit onderzoek. Leden van de klankbordgroep waren Jaap Pleging (gemeente Zwolle), Marianne Huibers (Travers), Luuk Sietsma (Hogeschool Windesheim), René Edinga (Movisie), Brigitte Nitsche (Vilans) en Roel Kuiper (Centrum voor Samenlevingsvraagstukken).

¹ Van der Heide en Jager-Vreugdenhil, 2008

Context

Het project gaat van start in een tijd dat er een verschuiving zichtbaar wordt van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. In de afgelopen eeuw haalde overheid steeds meer zorgtaken naar zich toe en ging de burger verzorgen 'van wieg tot graf'. De laatste jaren is echter een omgekeerde beweging zichtbaar: de overheid doet weer meer een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van mensen, en vraagt ook steeds meer van kwetsbare burgers een beroep te doen op hun eigen directe sociale omgeving. Dat beroep op de krijgt specifiek vorm in de Wet maatschappelijke ondersteuning, die erop gericht is dat alle mensen mee kunnen doen in de samenleving. De Wmo wordt vaak een 'participatiewet' genoemd, en is dat ook in twee opzichten: de wet is gericht op de participatie van kwetsbare mensen, en doet een beroep op de participatie van alle, ook minder kwetsbare burgers, om dat te kunnen realiseren. Direct in het eerste prestatieveld van de Wmo wordt ingezet op het bevorderen van de sociale verbanden in wijken en buurten. Impliciet wordt verondersteld dat door het bevorderen van de sociale cohesie op wijk- en buurtniveau ook de zorg voor kwetsbare mensen zal toenemen. Maar is dat zo? De tijd zal het leren – en in de tussentijd is het van belang om zoveel mogelijk te leren over het verband tussen sociale cohesie en informele zorg.

Niet alleen beleidsmatig vindt er een verschuiving plaats. Ook demografisch zijn er ontwikkelingen die vragen oproepen over de zorg voor kwetsbare mensen in de samenleving. De verwachting is dat het aantal kwetsbare mensen toeneemt, als gevolg van een aantal maatschappelijke ontwikkelingen: de bevolking vergrijst, er zijn steeds meer alleenstaanden, steeds minder vaak wonen verwanten in dezelfde woonplaats, en de toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen zou het 'aanbod' aan informele zorg in gevaar brengen. Er zijn ook trends die juist positief zijn voor het 'aanbod' van informele zorg: met de vergrijzing groeit ook de groep vitale ouderen die een belangrijk potentieel aan vrijwilligers vormen. Het recente SCP-rapport 'Toekomstverkenning informele zorg' becijfert dat vooral het aandeel informele hulpverleners van 64 tot 75 jaar sterk zal groeien, van ruim 200.000 in 2006 tot 300.000 in 2030 (SCP, 2007). Tegelijkertijd zal echter het aandeel hulpverleners in de leeftijd van 30 tot 45 jaar sterk afnemen. De conclusie van het rapport is dat de aantallen zorgaanbieders en –vragers min of meer in balans zal blijven in de toekomst, maar dat het wel de vraag is of het type informele zorg dat beschikbaar is wel precies die zorg is die nodig is.

De twee ontwikkelingen die hierboven beschreven zijn – een groter beroep op de sociale omgeving van kwetsbare mensen en de verschuiving in vraag- en aanbod van informele zorg – roepen belangrijke vragen op. Zullen kwetsbare mensen in de toekomst de zorg krijgen die ze nodig hebben? Is er in hun omgeving zorg en aandacht beschikbaar, en is dat de juiste zorg? Is het mogelijk om via die zorg en aandacht in de directe omgeving – straat, buurt of wijk – te mobiliseren? Dat vraagt een koppeling van de kennis over informele zorg en de kennis over de sociale cohesie op buurtniveau.

Aanleiding

Vragen zoals hierboven leefden ook in toenemende mate bij de Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle. Zij zagen de vraag naar informele zorg toenemen, en vermoedden dat dit te verklaren was uit de toename van het aantal kwetsbare mensen en tegelijk de onomkeerbaarheid van de vermaatschappelijking van de zorg (projectpresentatie SWO). Om die redenen namen zij het initiatief tot het opzetten van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Het project startte met een analyse van de

huidige situatie, de probleemverkenning. Dit leverde een opsomming op van een aantal maatschappelijk ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor de zorg en aandacht van burgers onderling. De bevindingen uit de probleemverkenning zijn samengevat:

- Het aantal ouderen neemt toe, het aantal alleenstaande jongere ouderen neemt toe. Het aantal taakcombineerders is gestegen en veel meer vrouwen zijn betaald gaan werken.
- Het menselijk handelen wordt veel minder bepaald door externe dwang en veel meer door individuele ambities en mogelijkheden. Mensen laten zich minder categoriseren in roltypering en hebben een variatie aan activiteitenpatronen.
- In de Wmo zal de niet-professionele zorg- en dienstverlening een cruciale positie krijgen. Mensen kunnen pas een beroep doen op gemeentelijke of AWBZ-voorzieningen als zij in hun eigen omgeving niet voldoende geholpen kunnen worden.
- De vraag naar inzet van mensen in de informele zorg en vrijwilligerswerk neemt toe. Er is onvoldoende aanbod (of deze wordt onvoldoende bereikt) om aan deze vraag te voldoen.
- "Meedoen" is het devies van de Wmo. Meedoen over de volle breedte van de Nederlandse bevolking: jong en oud, ongeacht iemands maatschappelijke of economische positie, ongeacht beperkingen. Daarvoor is een krachtige, sociale structuur nodig waar maatschappelijke binding en eigen verantwoordelijkheid een belangrijke plaats innemen.
- Er zijn in het land en in Zwolle reeds goede activiteiten ontplooid en methodieken ontwikkeld op het gebied van vrijwilligerswerk en informele zorg welke ingezet kunnen worden ten bate van dit project. Belangrijke succesfactor in nagenoeg alle methodieken is aansluiten bij de persoonlijke talenten en mogelijkheden op individueel niveau.
- Er ligt een groot potentieel bij de nieuwe senior als vrijwilliger. In Zwolle zijn er totnogtoe weinig activiteiten ontplooid t.a.v. deze doelgroep.
- Zwolle is een vrijwilligersstad; er wordt relatief veel vrijwilligerswerk gedaan.
- De bereidheid tot maatschappelijke inzet groter is in de eigen omgeving, men elkaar kent, en wanneer er een vorm van wederkerigheid is.
- Voor het stimuleren van sociale participatie is het van belang dat overheid en welzijnsvoorzieningen aansluiten bij bestaande informele sociale netwerken.
- Een belangrijk hulpmiddel bij een heroriëntatie op waarden is het kennisnemen van elkaars culturen door uitwisseling van informatie, communicatie en ontmoeting.

Pilots

Na deze analyse heeft de projectorganisatie drie pilots voorbereid om in de praktijk na te gaan welke methodieken bruikbaar zijn informele zorg op buurniveau te stimuleren. Tijdens de voorbereidingsfase voor deze pilots is het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (toen nog: het lectoraat Samenlevingsvraagstukken) van de Gereformeerde Hogeschool benaderd met de vraag om het effect van de op te zetten pilots te onderzoeken.

De keuze voor de gebieden waarin de pilots plaatsvonden was bepaald door de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Bij hun keuze speelde een aantal overwegingen een rol:

- sterke signalen uit het gebied dat er een vraag bestaat naar een impuls (bijvoorbeeld het ontbreken of verdwijnen van voorzieningen of een groeiend aandeel kwetsbare wijkbewoners)

- onderling verschillende wijken
- tot dan toe nog geen prominente aanwezigheid van de SWO of de VCZ in het gebied

Op grond van deze overwegingen zijn drie pilotgebieden geselecteerd: Aalanden-Oost, Schelle en Ittersumerbroek. In elk van deze gebieden is samen met de onderzoeker gezocht naar bij het gebied passende methodieken. De keuze voor de methodiek is met name gebaseerd op de verwachte burgerschapsstijlen in de betreffende wijken en buurten. Deze burgerschapsstijlen vragen enige toelichting.

'De burger' bestaat niet, is inmiddels wel bekend. Verschillende onderzoekers en marketingbureaus hanteren indelingen om 'de Nederlander' nader te differentiëren en in te delen in groepen of leefstijlen². Deze burgerschapsstijlen worden beschreven in het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005). De WRR onderscheidt afhankelijke, afzijdige, afwachtende en actieve bewoners. Deze zijn te beschrijven in termen van sociaal en politiek vertrouwen. Politiek of ook institutioneel vertrouwen betreft de waardering van mensen in het politieke systeem en de publieke diensten die door overheidsorganisaties worden geleverd. Sociaal vertrouwen betreft de kwaliteit van de sociale relaties tussen mensen onderling, beschreven in termen van samenbinding (*bonding*) en overbrugging (*bridging*). Samenbinding zou kunnen worden omschreven als sterke sociale relaties waarin men elkaar vaak ontmoet, elkaar goed kent en onderling waarden en normen deelt: familie, goede vrienden, maar soms ook de buurt waar men in geboren is. Overbrugging betreft zelfgekozen, vrijwillig aangegane en uitgebouwde relaties die vaak wat minder duurzaam zijn en minder verplichtend: belangenorganisaties, vrijwilligerswerk, sportverenigingen. Kenmerkend van de sociale relaties die zich laten typeren als *bridging*, is dat ze verbindingen tussen groepen tot stand kunnen brengen (Putnam, 2002).

De vier typen burgers die de WRR onderscheidt verschillen wat betreft politiek vertrouwen en sociaal vertrouwen. Afhankelijke burgers zijn mensen die sterke banden vormen binnen relatief besloten, vaak oudere buurten, en sterke behoefte hebben aan de sturende hand van instituties. Afzijdige burgers voelen zich vooral thuis in nieuwere buurten, waar vandaan ze vorm geven aan maatschappelijke betrokkenheid door bijvoorbeeld actief mee te doen in verenigingen. Afwachtende burgers zijn vaak jonge mensen, in alle soorten wijken te vinden maar met name in de grote steden. Zij onderhouden hun sociale netwerken niet zozeer in de buurt, maar meer op afstand, en hun maatschappelijke betrokkenheid uit zich door deelname aan informele en vaak eenmalige bewegingen die hen aanstaan. Actieve burgers wonen vaak in wat de WRR 'voorstadsbuurten' noemt, in de relatief dure buurten in binnensteden of voorsteden. Hun *bonding* is vaak beperkt tot een klein aantal sterke banden, daarnaast hebben ze toegang tot wijdvertakte netwerken die niet zozeer persoonlijke contacten met zich meebrengen, maar waarlangs ze wel hun maatschappelijke betrokkenheid vormgeven (middenveldorganisaties, NGO-netwerken). Schematisch zijn de burgerschapsstijlen weer te geven in een kwadrant, naar de mate van sociaal en politiek vertrouwen:

² Makelaarswebsite Funda.nl hanteert voor huizenzoekers herkenbare 'lifestyletypen' zoals 'religieus bewusten', 'startende gezinnen' en 'bewuste ouderen'. Onderzoeksbureau Motivaction hanteert 8 burgerschapsstijlen. G. van den Brink hanteert in de WRR-achtergrondstudie 'Mondiger of moeilijker' (2002) een typering van bedrijvige, berustende en bedreigde burgers. De WRR beschrijft in haar rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005) de indeling in 4 burgerschapsstijlen die in dit hoofdstuk nader wordt toegelicht. Beide indelingen van de WRR zijn gebaseerd op gegevens van Motivaction.

Politiek vertrouwen	Hoog	Afhankelijk (26 %)	Actief (20 %)
	Laag	Afzijdig (31 %)	Afwachtend (23 %)
		Samenbinding	Overbrugging
Sociaal vertrouwen			

Deze burgerschapstijlen zijn over het algemeen zeer herkenbaar, en zouden een goede rol kunnen spelen in het bepalen van de meest passende methodiek in het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Handicap daarbij is echter dat er geen gegevens bestaan van burgerschapstijlen op postcodeniveau: op landelijk niveau kan onderzoeksbureau Motivaction moeiteloos de verschillende burgerschapstijlen in kaart brengen op grond van hun steekproef die representatief is voor Nederland als geheel, maar het deel van de onderzochte groep dat in de Zwolse wijken en buurten woont vormt een te kleine groep om aan te tonen: daar wonen de afzijdige burgers, in die wijk zitten de actieve burgers en in die straat is een mix te vinden van afhankelijke en afwachtende burgers. Tegelijk is dit een indeling die Zwolse professionals op grond van hun ervaring wel degelijk kunnen maken, niet alleen op basis van statistische gegevens, maar ook op grond van hun kennis van en ervaring in de stad. Om die kennis te ontsluiten hebben de onderzoekers en de projectorganisatie gezamenlijk de wijken waar de pilots zouden kunnen plaatsvinden geanalyseerd aan de hand van de beschikbare gegevens over de wijken (Omnibusonderzoek en wijkbeschrijvingen van de gemeente Zwolle) en aan de hand van de beschrijving van de indeling in vier burgerschapstijlen door de WRR.

Hieronder wordt per gebied kort beschreven welke methodiek gekozen is en op basis van welke overwegingen voor die methodiek is gekozen.

Pilot 1: huiskamergesprekken in Aalanden-Oost

Aalanden-Oost is een geliefde woonwijk met veel groen en een goed woningaanbod. Het verloop in de wijk is gering. De huizen zijn ruim dertig jaar geleden gebouwd en in veel straten woont nog altijd een groot deel van de eerste bewoners woont er nog altijd. Dat betekent dat veel buurtbewoners elkaar al een tijd kennen, en dat bijvoorbeeld hun kinderen met elkaar opgegroeid zijn. Dat roept echter ook vragen op: wat gebeurt er nu zij ongeveer gelijktijdig ouder worden en kwetsbaarder? Is hun gezamenlijke historie voldoende basis voor een relatie waarbinnen men elkaar ook hulp en zorg biedt? En hoe passen nieuwe bewoners in deze straten? Maken zij deel uit van het sociale netwerk? Bieden zij zelf hulp en kunnen ze zelf op hulp rekenen als ze dat nodig hebben? In deze wijk wordt verwacht dat het afzijdige burgerschapstype dominant is, maar dat ook het afhankelijke burgerschapstype ruim vertegenwoordigd zal zijn en waarschijnlijk ook een aantal actieve burgers.

Gekozen is voor de methodiek van het huiskamergesprek. Dit is een methodiek die al wordt toegepast in wijkparticipatieprojecten, gericht op het met elkaar in gesprek brengen van verschillende bevolkingsgroepen. Maar ook in de zorgsector worden huiskamergesprekken georganiseerd, bijvoorbeeld in verzorgingshuizen tussen het bewoners en verzorgenden, als instrument om samen tot na te denken over oplossingen voor problemen en om vraaggerichte zorg te kunnen bieden. De methodiek wordt in die gevallen toegepast als mensen al iets gemeenschappelijk hebben, maar een steuntje in de rug nodig hebben om er daadwerkelijk en doelgericht over in gesprek te gaan. De pilot van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' moet uitwijzen of het huiskamergesprek ook een effectieve methode is voor het stimuleren van onderlinge aandacht, hulp en zorg tussen burens.

De huiskamergesprekken worden gehouden per straat of deel ervan, volgens de projectorganisatie 'het niveau waarop mensen minimaal elkaars gezicht kennen' (methodiekbeschrijving 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'). De keuze voor het straatniveau heeft ook het praktische voordeel het aantal te verwachten bezoekers ook daadwerkelijk in een huiskamer past. Tenslotte is het een goede schaal omdat de methode is gekozen op basis van de voorgeschiedenis die men met elkaar juist als straat heeft (gelijktijdig opgeleverde woningen).

Binnen Aalanden-Oost is een aantal straten geselecteerd, omdat het niet mogelijk was binnen het tijdsbestek van het project in elke straat een huiskamergesprek te organiseren. Binnen elke straat wordt gezocht naar een bewoner die zijn of haar huiskamer ter beschikking wil stellen. Daar worden de andere straatbewoners uitgenodigd voor een huiskamerbijeenkomst. De uitnodigingen worden persoonlijk gedaan, huis aan huis aan de voordeuren. De huiskamergesprekken zijn informeel van aard en hebben een open karakter. De deelnemers zijn in belangrijke mate zelf aan het woord zijn en bepalen wat belangrijk is. Er is een gespreksleider aanwezig om het gesprek zodanig in te kaderen, dat het gericht blijft op de uitgangspunten en doelen van het project. De gespreksleider structureert het gesprek aan de hand van een aantal vragen en stellingen die gaan over de onderlinge omgang in de wijk en de manieren waarop burens naar elkaar omzien. De gespreksleider dringt er - voor zover passend in de sfeer van het gesprek - op aan dat wat besproken wordt uitmondt in een gezamenlijke afspraak of concrete actie van de straatgenoten.

Dit is een pilot van relatief korte duur (één avond per straat), maar het betreft een intensieve methode, waarbij alle bewoners persoonlijk benaderd worden, en waarbij minimaal de eigenaar van de huiskamer mede zorgdraagt voor de organisatie van het huiskamergesprek. Afhankelijk van de uitkomsten van het huiskamergesprek kan er een langduriger vervolg aan de huiskamergesprekken worden verbonden, wanneer dat gedragen wordt door de bewoners zelf.

Pilot 2: 'Ha Buurpunt' in Schelle

Schelle is oorspronkelijk een oude kern waar Zwolle als het ware omheen gegroeid is. De oude kern is nog zeer herkenbaar in de vorm van historische panden en stukjes weiland, maar die worden afgewisseld door gedeeltes met nieuwbouwwoningen. Gedeeltelijk wonen in Schelle de oorspronkelijke Schellenaren, maar ook al veel 'nieuwkomers'. Hier wordt een kern van afhankelijke burgers verwacht, met een toenemend aantal afzijdige en afwachende burgers.

De SWO is in eerdere gesprekken met bewoners in Schelle tot de conclusie gekomen dat men name de oudere bewoners van de wijk de vroegere sociale samenhang missen. Bovendien missen zij de eerdere ontmoetingsmogelijkheden in de dorpskern. Het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' biedt een uitgelezen kader om het effect van een trefpunt centraal in de wijk te onderzoeken. Voor het 'Ha Buurpunt' wordt een geschikte locatie gezocht; aanvankelijk had de projectorganisatie een leegstaand winkelpand in het centrum van Schelle op het oog, maar de huurder hiervan wilde niet in gesprek over het

gebruik van het pand. Van de alternatieve mogelijkheden bleek een locatie in basisschool 'De Phoenix', vlakbij het centrale winkelcentrum in de wijk, het meest geschikt.

Het 'Ha Buurpunt' is gedurende een aantal maanden (van juni t/m december, m.u.v. de zomervakantie) elke dinsdagochtend opengeweest. Er was steeds een beroepskracht van de Vrijwilligerscentrale of de SWO aanwezig als gastvrouw of -man. Zij zorgde dat de koffie klaarstond, registreerde wie het trefpunt bezocht en noteerde ideeën die de bezoekers hadden voor de wijk. Naast een ontmoetingsfunctie had het 'Ha Buurpunt' ook nadrukkelijk de functie van loket voor het stellen van vragen over informele zorg en het indienen van ideeën voor verbetering van de onderlinge betrokkenheid in Schelle.

Deze pilot beslaat een relatief lange periode, die bovendien gericht is op continuering na de projectperiode. Het is een vrijblijvende periode, in die zin dat bewoners wel uitgenodigd worden het trefpunt te bezoeken, maar zelf actie moeten ondernemen om ook daadwerkelijk aan de pilot mee te doen.

Pilot 3: Activerende enquête in Ittersumerbroek

Ittersumerbroek is een van de nieuwste wijken van Zwolle en het zuidelijkste puntje van Zwolle-Zuid. De bewoners hebben daardoor nauwelijks een gezamenlijke historie. De seniorenflats aan de Kamerledenlaan zijn bij de oplevering ervan betrokken door toen nog vitale 55+-ers. Aanvankelijk zouden hier goede contacten zijn gelegd, en hebben de bewoners bijvoorbeeld samen een contract gesloten met een grote zorginstelling in de stad. Ook hebben de huurders van de appartementen een gezamenlijke ontmoetingsruimte onder één van de drie flats. De vitale senioren zijn echter langzaam maar massaal aan het vergrijzen. Waren de leeftijden meer gespreid geweest, dan hadden de jongere senioren de oudere senioren met lichte vormen van onderlinge hulp kunnen ondersteunen. Nu neemt bij de meeste bewoners gelijktijdig de zelfredzaamheid – en het vermogen elkaar te helpen – af. De flats grenzen aan een wijk met voornamelijk rijtjeshuizen in de koopsector, en een aantal seniorenwoningen in de huursector. In de koopwoningen wonen over het algemeen gezinnen met kinderen. De geografische nabijheid maakt het in theorie mogelijk dat de jongere bewoners uit de koopwoningen een sociaal netwerk vormen met de ouderen in de huurflats. Er lijkt echter nauwelijks een relatie tussen de twee bewonersgroepen te bestaan. Een pilot is hier interessant om na te gaan of er toch mogelijkheden liggen om een verbinding te leggen tussen de grote vraag naar informele zorg en het grote potentieel aan hulpaanbod daar vlak naast. Verwacht wordt dat alle burgerschapsstijlen wel vertegenwoordigd zullen zijn in deze wijk, met mogelijk iets meer afzijdige en actieve burgers.

In deze wijk is gekozen voor een activerende enquête. Dit is een oude opbouwmethodiek³, met als centraal element het ondervragen van bewoners door bewoners. Via bestaande contacten van de SWO en de VCZ in de wijk worden enquêteurs geworven. Samen met hen wordt een vragenlijst opgesteld, waarmee ze zelf de andere buurtbewoners gaan ondervragen. Zij bevragen elkaar onder andere op hun wensen en ideeën voor hun buurt. De resultaten van de enquête worden door de onderzoeker geanalyseerd en gepresenteerd in een bijeenkomst met bewoners. Doel van deze bijeenkomst is om groepjes te vormen van bewoners die samenwerken aan de realisatie van de vaakst genoemde wensen en ideeën. De projectorganisatie biedt deze werkgroepjes hulp aan waar nodig en mogelijk.

De schaal van deze pilot is het buurtniveau: drie flats met de daarnaast gelegen straten. De bewoners worden gedurende een aantal weken betrokken, eerst bij het voorbereiden van de enquête, vervolgens bij de enquête zelf, daarna tijdens de bijeenkomst en tenslotte afhankelijk van de oogst van die bijeenkomst nog een onbepaalde periode. Dit kan – afhankelijk van de bereidheid van bewoners mee te doen – een intensief proces zijn, gericht op activering van de bewoners ook na afloop van het project.

³ Onder andere beschreven in Hazeu e.a. 2005

Samengevat: waarom en hoe van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'

De aanleiding:

- van verzorgingsstaat naar participatiestaat
- verschuivingen in vraag en aanbod van informele zorg
- nieuwe vragen: is via het versterken van de sociale cohesie de informele zorg te stimuleren?

De drie pilots:

Huiskamergesprekken in Aalanden-Oost:

- op straatniveau, korte intensieve interventie, *outreaching*

'Ha Buurpunt' in Schelle:

- op wijkniveau, langdurige maar vrijblijvende interventie, uitnodigend

Activerende enquête in Ittersumerbroek:

- op buurtniveau, intensieve middenlange interventie, activerend

Hoofdstuk 2: Informele zorg op buurtniveau

Onderzoeksvraag

De vraag waarop dit onderzoek een antwoord moet geven, is: hebben de drie pilots van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' het gewenste effect gehad? Om daar een antwoord op te geven, is het eerst nodig om een antwoord te geven op de vraag: wat is het gewenste effect? Dit wordt beschreven in de doelstelling van het project: 'Het vergroten van de zelfredzaamheid van de burgers op kleine schaal door naast de bestaande vormen van informele zorg bouwstenen te vinden en te ontwikkelen voor wijkgerichte en wederkerige samenlevingsopbouw waarbij de focus is gericht op de kwetsbare buurtbewoners en 'de nieuwe senior' als potentiële vrijwilliger'. De projectorganisatie heeft verder uitgewerkt hoe ze dat willen bereiken:

- door het in kaart brengen van collectieve vormen van informele zorg, gebaseerd op sociale samenhang in wijken en buurten;
- door het verkennen van de grenzen van deze vormen van informele zorg;
- en door het ontwikkelen van methoden om deze processen te volgen en waar nodig te ondersteunen.

De pilots hebben dus het gewenste effect, wanneer:

- vormen van informele zorg op wijk-, buurt- of straatniveau in kaart gebracht worden ('bouwstenen vinden')
- er meer vormen van informele zorg ontstaan op kleine schaal, dat wil zeggen op wijk-, buurt- of straatniveau ('bouwstenen ontwikkelen')
- kwetsbare buurtbewoners meer gebruik kunnen maken van de beschikbare informele zorg
- andere buurtbewoners, met name senioren, in toenemende mate bereid zijn deze informele zorg te bieden

De centrale onderzoeksvraag wordt daarmee: "Bieden de pilots van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' meer inzicht in de informele zorg in de pilotgebieden, en is door gebruikte methodieken die informele zorg toegenomen?"

Informele zorg en sociale cohesie: theoretisch kader

'Informele zorg op buurtniveau' is dus het centrale begrip in dit onderzoek. Wat is informele zorg eigenlijk? En hoe ziet dat er uit op buurtniveau? In deze paragraaf gaan hier verder op in.

'Informele zorg' wordt op verschillende plaatsen verschillend gedefinieerd. De meest gebruikte definitie is: "Informele zorg wordt vaak omschreven als de zorg die aan een hulpbehoevende wordt gegeven door een of meer leden uit zijn of haar directe omgeving, waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep of vanuit georganiseerd vrijwilligerswerk"⁴. In onderzoeken naar informele zorg wordt deze definitie echter op verschillende manieren uitgelegd: het ene onderzoek kijkt alleen naar informele zorg tussen ouders en kinderen, het ander breder; soms wordt alleen huishoudelijke hulp wel informele zorg genoemd, soms niet; soms bepaalt de 'hulpbehoevendheid' van de

⁴ Kwekkeboom 1990, geciteerd in SCP 2007

zorgvrager of de duur van de hulp of er wel of geen sprake is van informele zorg (SCP 2007). Voor het onderzoek voor 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' gaat het te ver om dit onderscheid te maken. Sterker nog, het gaat bij 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' eigenlijk niet alleen om informele zorg. Het gaat juist ook om de hele lichte vormen van zorg en aandacht tussen burens onderling, zoals blijkt uit de beschrijving van de projectorganisatie: zij noemen zowel de 'bekende vormen' van huishoudelijke hulp en lichamelijke verzorging als de 'nieuwe vormen' van samen de krant lezen en elkaar groeten op straat⁵. Deze vormen van onderlinge aandacht en contact zijn wél informeel en kunnen in het dagelijks taalgebruik nog wel 'zorg' genoemd worden, maar voldoen zeker niet aan wat onderzoekers en beleidsmakers verstaan onder de term 'informele zorg'. Ze passen beter binnen definities van 'sociale cohesie'; maar ook voor dit begrip zijn verschillende definities. Schuyt (1997) geeft de volgende omschrijving van sociale cohesie: "De interne bindingskracht van een sociaal systeem (een gezin, een groep, een organisatie, een universiteit, een stad, een samenleving als geheel)". Het SCP⁶ gebruikt een hele andere definitie, waarbij sociale cohesie eerder een kenmerk is van een individu dan van een samenleving: "Sociale cohesie is de mate waarin mensen in gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij de maatschappelijke verbanden in hun persoonlijk leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving"⁷. Deze definities laten veel ruimte voor interpretatie en zijn niet toegespitst op het straat-, buurt- of wijkniveau waar het om gaat in 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'.

Meer handvat bieden een aantal 'ladders' voor buurtparticipatie. Hier bestaan er verschillende van, onder andere de 'straatladder' die gebruikt wordt in het Rotterdamse project 'Mensen maken de Stad'⁸, de 'ladder van Thomas'⁹, en de 'Contactladder'¹⁰. Al deze ladders beschrijven de sociale processen in een buurt in een aantal herkenbare stappen, waarbij elke stap voortbouwt op de vorige. De verschillende stappen in deze ladders zijn herkenbaar, en de meeste ladders bevatten ongeveer de volgende stappen:

0. Geen contact
1. Wederzijdse herkenning
2. Toevallige contacten, bijvoorbeeld bij het uitlaten van de hond of bij het wachten op de bus
3. Meer structurele contacten, bijvoorbeeld de dagelijkse contacten bij het ophalen van de kinderen op school of bij regelmatige activiteiten in een buurtcentrum
4. Deelname aan informele netwerken: bij elkaar op bezoek gaan, naar feestjes of verjaardagen gaan
5. Informele wederzijdse hulp: op elkaar letten, elkaar helpen bijvoorbeeld met boodschappen, oppassen, voor elkaar zorgen
6. Meedoen aan buurtactiviteiten
7. (Mee)organiseren van buurtactiviteiten
8. Actieve deelname aan andere maatschappelijke verbanden, bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of politieke activiteiten
9. Meewerken aan beleid voor de buurt
10. Eigen beheer van buurtvoorzieningen

Er zitten verschillen tussen de diverse ladders, bijvoorbeeld de plaats van buurtactiviteiten: soms komen die vóór de wederzijdse hulp, soms daarna. En buurtbewoners zijn soms via

⁵ Projectpresentatie Ha Buurman, Ha Buurvrouw, januari 2007

⁶ Bijvoorbeeld De Hart e.a., 2002.

⁷ Deze definitie is afkomstig van Schnabel, 2000.

⁸ Beschreven in Hazeu e.a. 2005

⁹ Geciteerd in Penninx, 2004

¹⁰ Janssens, 2004, samengevat in Hazeu e.a., 2005

andere maatschappelijke verbanden dan de buurt al actief richting politiek en bestuur. Het is een interessante vraag is wat nu de 'juiste' volgorde is, maar dat is niet het doel van dit onderzoek. Voor het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' is relevant dat er een verband is tussen de gewone onderlinge aandacht (elkaar groeten, een praatje maken), lichte onderlinge hulp (boodschappen doen, oppassen) en ook 'echte' informele zorg (huishoudelijke hulp, lichamelijke zorg). Elk van deze vormen van onderlinge aandacht, hulp en zorg heeft waarde op zich, en de 'lichte' vormen van hulp gaan vooraf aan de 'zwaardere' vormen van zorg. Het onderzoek naar de effectiviteit van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' richt zich op al deze vormen van zorg, hulp en aandacht.

Keuze van indicatoren voor het onderzoek

Daarmee is de onderzoeksvraag echter nog zeer breed. In samenspraak met de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' is daarom gekozen voor een beperkt aantal concrete invalshoeken:

- Sociale cohesie en buurtbetrokkenheid
- De maatschappelijke participatie van buurtbewoners in o.a. vrijwilligerswerk, werk, sport
- Vraag en aanbod van om informele aandacht, hulp en zorg op buurtniveau
- Mening van buurtbewoners over de pilot 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' in hun straat, buurt of wijk

Deze drie invalshoeken zijn verder uitgewerkt in een aantal indicatoren:

- Sociale cohesie en buurtbetrokkenheid:
 - Antwoord op een aantal stellingen met betrekking tot sociale cohesie
 - Antwoord op een open vraag over hoe men met elkaar omgaat in de buurt
 - Wensen, ideeën en talenten van buurtbewoners
- Mogelijke belemmeringen voor maatschappelijke participatie, met name van ouderen
 - Huidige maatschappelijke participatie: aantal uren werk, vrijwilligerswerk, huishoudelijk werk, studie maar ook bezoek aan (sport)verenigingen, kerk, buurthuis, café etc.
 - Huidige belemmeringen voor maatschappelijke participatie
- Vraag en aanbod informele aandacht, hulp en zorg:
 - Frequentie en intensiviteit mantelzorg (aanbod- en vraagkant)
 - Netwerk waarvan men gebruik maakt in geval van nood (zowel burens als familie, vrienden en anderen)
 - De bereidheid tot diverse concrete vormen van aandacht, hulp en zorg
 - De behoefte aan diverse concrete vormen van aandacht, hulp en zorg
 - Concrete behoefte aan aandacht: aantal stellingen m.b.t. eenzaamheid
 - Opvattingen over informele aandacht, hulp en zorg tussen burens
- Mening van buurtbewoners over de pilot 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' in hun straat, buurt of wijk
 - Redenen om wel en niet deel te nemen aan de pilot
 - Door deelnemers en overige bewoners geconstateerde effecten van de pilot

Keuze voor achtergrondkenmerken

Een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten in het onderzoek is relevant voor deze variabelen. In de eerste plaats is bekend dat sociale cohesie, buurtbetrokkenheid en maatschappelijke inzet afhankelijk zijn van leeftijd, geslacht, opleidings- en inkomensniveau, gezinssamenstelling en gezinsgrootte (o.a. SCP, 2005 en De Boer, 2007). Religie is van invloed op de mate van maatschappelijke inzet, met name in vrijwilligerswerk (o.a. Dekker e.a., 2007). Voor de buurtbetrokkenheid en sociale cohesie op buurtniveau is tenslotte de woonduur van belang, waar men vandaan komt (geboorteplaats en vorige woonplaats) en of men in een koop- of huurhuis woont (De Hart e.a., 2002). Voor deze indicatoren is ook specifiek aandacht in de analyse van de onderzoeksresultaten.

Samengevat: onderzoeksvraag en theoretisch kader

Onderzoeksvraag:

hebben de drie pilots van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' het gewenste effect gehad, namelijk:

- geven ze inzicht in de informele zorg op wijk-, buurt- of straatniveau ('bouwstenen vinden')?
- is er meer informele zorg ontstaan op wijk-, buurt- of straatniveau ('bouwstenen ontwikkelen')?
- kunnen kwetsbare buurtbewoners meer gebruik maken van de beschikbare informele zorg?
- zijn buurtbewoners, met name senioren, in toenemende mate bereid zijn informele zorg te bieden?

Om deze vragen te beantwoorden is onderzoek gedaan naar:

- Sociale cohesie en buurtbetrokkenheid
- De maatschappelijke participatie van buurtbewoners in o.a. vrijwilligerswerk, werk, sport
- Vraag en aanbod van om informele aandacht, hulp en zorg op buurtniveau
- Mening van buurtbewoners over de pilot 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' in hun straat, buurt of wijk

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethode

Algemeen

De effecten van de pilots zijn op vier verschillende manieren gemeten:

- met een vragenlijst
- door observatie
- aan de hand van gesprekken
- op grond van documentatie van de projectorganisatie

Vragenlijst:

Voor elk van de pilots werd beoogd een nulmeting en een effectmeting uit te voeren aan de hand van vragenlijsten. Dit levert zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie op. De vragenlijsten zijn opgesteld aan de hand van de indicatoren zoals die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven. De antwoorden op de vragen in zowel een nulmeting als een effectmeting maken een vergelijking mogelijk, bijvoorbeeld in de maatschappelijke participatie van de deelnemers of in hun opvattingen over burenhulp.:

- tussen de beginsituatie en de eindsituatie van de betreffende pilot
- tussen de verschillende pilots

Om dit mogelijk te maken was het noodzakelijk om in elk van de drie pilots voor een deel dezelfde vragen te stellen in elke vragenlijst.

In de vragenlijsten uit de effectmeting zijn bovendien vragen toegevoegd over de interventie zelf, bijvoorbeeld: "Was u aanwezig bij het huiskamergesprek?" of: "Bent u door de bijeenkomst in contact gekomen met burens die u niet kende?"

In de loop van het onderzoek bleek het niet mogelijk eenzelfde nulmeting en effectmeting uit te voeren in Schelle als in Aalanden en Ittersumerbroek. Wel is in Schelle in twee groepsgesprekken met bewoners gebruik gemaakt van een aantal vragen uit de vragenlijsten. Dit levert een beperkte mogelijkheid voor vergelijking op.

Observatie:

Bij veel van de activiteiten binnen de pilots was een onderzoeker aanwezig om de gang van zaken te observeren: bij de huiskamergesprekken, in het 'Ha Buurpunt' en bij bijeenkomsten met bewoners. Dit levert vooral kwalitatieve informatie op.

Gesprekken:

De onderzoekers hebben op verschillende momenten gesprekken gevoerd met sleutelfiguren in de pilotgebieden, met de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en met betrokken bewoners. Vaak waren dit telefonische interviews, soms een persoonlijk gesprek en in een enkel geval een conversatie per e-mail. Dit levert kwalitatieve informatie op.

Documentatie:

Waar mogelijk is gebruik gemaakt van de documenten van de projectorganisatie 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw', bijvoorbeeld de methodiekbeschrijvingen, de planning en de registratie van aanwezige bewoners.

Gevolgte onderzoeksmethode in Aalanden:

In Aalanden-Oost heeft de projectorganisatie gekozen voor het houden van een huiskamergesprekken, in totaal in dertien straten. De onderzoekers hebben hier een nulmeting en een effectmeting uitgevoerd door middel van een vragenlijst (deel mondeling, deels schriftelijk). De onderzoekers observeerden tijdens de huiskamergesprekken. Vooraf aan de pilot en na afloop daarvan is een aantal organisaties in de wijk Aalanden gebeld met een aantal vragen over hun mening over de pilot.

De eerste drie huiskamergesprekken vonden plaats in de Haarbeek, Bolksbeek en de Slingerbeek in april en mei 2007. In september en oktober 2007 vonden huiskamergesprekken plaats in de de Tilligterbeek, Roelingsbeek, Bredebeek, Boomkensdiep en Puutbeek. Ook aan de Hofbeek, de Barneveldsebeek en gedeelten van de flats aan de Haringvliet en de Dollard werden de bewoners uitgenodigd voor een huiskamergesprek. Hier was echter onvoldoende animo voor het gesprek. Dit betekent dat in acht straten daadwerkelijk een huiskamergesprek heeft plaatsgevonden.

De volgende procedure is gevolgd in elk van de straten:

1. Alle bewoners van straat ontvingen een brief van de GH, met hierin de aankondiging dat het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' binnenkort zou starten en dat er bij een aantal adressen een onderzoeker zou langskomen met een enquête. Bijgevoegd was een A4-tje met een korte samenvatting van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'.
2. De onderzoekers belden aan bij eenderde van alle huizen^{11,12}, met het verzoek mee te werken aan het onderzoek. Waar men bereid was mee te werken werd een mondelinge enquête van 5 à 10 minuten gehouden en een schriftelijke vragenlijst achtergelaten die later ingevuld kon worden. Waar men niet thuis was, werd het later (andere dag van de week, ander tijdstip) nog eens geprobeerd. Was er dan nog niemand thuis, dan werden beide vragenlijsten (de mondelinge qua vorm iets aangepast) door de brievenbus gedaan met een antwoord envelop en het verzoek op deze manier mee te doen.
3. een week na elk gesprek werd opnieuw aangebeld om de vragenlijst op te halen. Was iemand niet thuis, dan werd een antwoordenvolop in de bus gedaan met een briefje met het verzoek de vragenlijst ongefrankeerd terug te sturen.
4. de SWO en de VrijwilligersCentrale stuurden alle bewoners van de straat een brief met de aankondiging van de huiskamergesprekken
5. twee medewerkers van de SWO en de Vrijwilligerscentrale nodigden iedereen persoonlijk deur-aan-deur uit voor deelname aan het huiskamergesprek. Hierbij werd ook nagegaan of de voorgestelde datum voor het gesprek de bewoners goed uitkwam. Ook werd geprobeerd een bewoner te vinden bij wie het huiskamergesprek kon plaatsvinden.
6. Alle bewoners kregen een uitnodigingsbrief met de definitieve tijd en plaats van het huiskamergesprek
7. Het huiskamergesprek vond plaats bij één van de bewoners thuis. Hier was een onderzoeker aanwezig voor observatie en verslaglegging.
8. Alle straatbewoners kregen een verslag van de bijeenkomst, aangevuld met relevante tips en informatie van de SWO en de Vrijwilligerscentrale.
9. De helft van alle woningen in de straten waar het huiskamergesprek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, kregen een nieuwe schriftelijke enquête (effectmeting). Deze

¹¹ Met een respons van 50 procent is alle dertien straten zou dit een representatief steekproef opleveren. Met het oog op het genereren van aandacht voor de pilot is steeds om de drie huisnummers aangebeld (bijv. op de even nummers 2, 8, 14, etc. en de oneven nummers 5, 11, 17, ect.); hierdoor zou elke bewoner óf zelf zijn benaderd om mee te doen aan het onderzoek, óf zijn/haar bureu.

¹² In de Bolksbeek was de respons zo laag dat er nog een aantal extra adressen in de steekproef werd betrokken.

wordt door de onderzoekers persoonlijk aangeboden en een week later weer opgehaald.

Gevolgd onderzoeksmethode in Schelle:

In Schelle was het aanvankelijk de bedoeling de nulmeting te houden onder de bezoekers van het 'Ha Buurpunt' in de eerste weken dat het punt open was, en de effectmeting na afloop van de pilot onder alle bezoekers ervan. Naast dit kwantitatieve onderzoek zou worden geobserveerd in het 'Ha Buurpunt' en zou er een belronde plaatsvinden onder een aantal betrokken sleutelfiguren in Schelle.

Voor de nulmeting was een zeer beknopte vragenlijst uitgezet via de vrijwilligers die het 'Ha Buurpunt' bemanden. De vragenlijst was één dubbelzijdig A4-tje groot en bestond uit een kleine selectie van de vragen die ook in de andere pilots zijn gesteld. Van de uitgezette vragenlijstjes kwam echter maar 1 exemplaar terug, uiteraard onbruikbaar als nulmeting. Dat de respons zo laag was, is een gevolg van het tegenvallende aantal bezoekers van het 'Ha Buurpunt': met een kleine te onderzoeken populatie (N) is uiteraard de steekproef in het onderzoek (n) nog kleiner.

Met het wegvallen van de nulmeting moest worden teruggevallen op de andere voorgenomen onderzoeksactiviteiten om toch gefundeerde uitspraken te kunnen doen over het effect van de pilot. Daarnaast is op verschillende manieren alsnog een beperkte hoeveelheid kwantitatieve gegevens verzameld. De volgende onderzoeksactiviteiten hebben plaatsgevonden rond deze pilot:

- Observatie van de eerste ochtend dat het 'Ha Buurpunt' open was
- Bezoekersregistratie van de projectorganisatie
- Twee groepsgesprekken met bewoners: deze werden door de projectorganisatie belegd op 25 en 31 oktober 's avonds met als doel een aantal van de verzamelde ideeën van bewoners om te zetten in actie, en tegelijk om van deze groep te horen hoe zij denken over informele zorg en burenhulp. In dit groepsgesprek is een aantal vragen voorgelegd uit de voorgenomen nulmeting en effectmeting. Hoewel dit geen representatieve steekproef betreft, kunnen de antwoorden op deze vragen een indicatie geven van het denken over burenhulp en informele zorg in Schelle.
- Alternatieve 'nulmeting': de projectorganisatie heeft vooraf aan de opening van het 'Ha Buurpunt' alle 55+-ers in de wijk Schelle uitgenodigd door middel van een kaart met een klein vragenlijstje. Dit vragenlijstje bestond uit 16 ja/nee-vragen, zoals: "Ken u iemand die eenzaam is?", "Wilt u wel eens een boodschap doen voor een bejaarde buurvrouw?", "Heeft u zin in een kopje koffie?". De clou was, dat iedereen die op één of meer van deze vragen 'ja' geantwoord had, van harte welkom was in het 'Ha Buurpunt'. Degenen die de vragenlijst terugstuurd maakten bovendien kans op een prijs. De 'enquête' was niet bedoeld als onderzoek, maar om mensen geïnteresseerd te maken in het 'Ha Buurpunt'. Van de circa 2500 verstuurd kaarten zijn er 49 ingevuld teruggestuurd. Bij gebrek aan respondenten in de nulmeting wordt van de resultaten van deze kleine vragenlijst gebruik gemaakt. Uiteraard hebben deze resultaten maar beperkte waarde. Bovendien ontbreken achtergrondkenmerken (bijv. leeftijd, geslacht, opleiding) van de respondenten.
- Kleine interviewronde: een aantal mensen met een bijzondere betrokkenheid bij Schelle of bij het 'Ha Buurpunt' is benaderd met een aantal vragen over het project.
- De projectorganisatie is nader ondervraagd over het verloop van het proces

Gevolgde onderzoeksmethode in Ittersumerbroek:

In Ittersumerbroek was de onderzoeksmethode gedeeltelijk verweven in de te onderzoeken methodiek, de activerende enquête. De activerende enquête werd opgesteld in samenspraak met bewoners die de enquête zelf gingen uitvoeren. De onderzoeker voegde de door de bewoners gewenste vragen en de voor het onderzoek noodzakelijke vragen samen tot één enquête. Deze enquête was het instrument waarmee de bewoners onderling in gesprek gingen over hun buurt en hun onderlinge aandacht, hulp en zorg; tegelijkertijd diende de antwoorden op een aantal vragen als nulmeting voor dit onderzoek.

De activerende enquête vond plaats in twee rondes. In de buurt waar de pilot plaatsvond, waren drie herkenbare 'blokken' te onderscheiden van elk ongeveer honderd adressen. De activerende enquête werd eerst in één blok opgestart. De projectorganisatie vond hier maar een paar bewoners bereid de enquête bij hun burens af te nemen, en met de bewoners die dat wilden was het niet mogelijk in die periode een datum te vinden waarop samen de enquête samengesteld kon worden. De projectorganisatie en de onderzoeker kozen er voor om toch de enquête te laten plaatsvinden. Om dat te kunnen doen, bepaalden ze zelf de vragen in de vragenlijst, daarbij zoveel mogelijk gebruikmakend van de signalen die de projectorganisatie had opgevangen tijdens het werven van enquêteurs in de buurt. Om het tekort aan enquêteurs aan te vullen, ging de projectorganisatie zelf mee op pad als enquêteur. Nadeel van deze oplossing was dat een deel van het activerende effect verloren zou gaan wanneer bewoners niet zelf meedachten over de vragen in de vragenlijst. Voordeel was dat er in elk geval een nulmeting zou zijn en dat de projectorganisatie zelf meer contacten in de buurt zouden leggen. In de vragenlijst werd bovendien een vraag opgenomen naar de mogelijke reden van de beperkte bereidheid tot enquêteren. De verwachting was bovendien dat door middel van het zelf meedoen aan de enquête andere bewoners enthousiast zouden worden om dezelfde vragen ook aan hun burens voor te leggen. Dat bleek inderdaad te werken. In de loop van de enquêteerronde sloten twee bewoners zich aan bij de projectorganisatie en interviewden zelf een aantal van hun buurtgenoten.

Voor de tweede ronde van nog circa honderd adressen deed de projectorganisatie een extra poging om voldoende enquêteurs te werven, door persoonlijk langs de deuren te gaan. Dit leverde acht bewoners op die enquêtes uitvoerden. Vier bewoners dachten mee over de inhoud van de enquête. Deze enquête bevat daardoor een aantal andere vragen dan in de eerste ronde.

De onderzoeker was aanwezig bij de bijeenkomsten met bewoners waarin de enquête werd opgesteld en de uitkomsten van de enquêtes zijn besproken. Tijdens deze bijeenkomsten heeft de onderzoeker geobserveerd wat de reactie van de bewoners was op zowel de inhoudelijke resultaten als op het proces van de pilot. Een aantal weken na deze bijeenkomsten is bij alle adressen in de buurt een enquête uitgezet (effectmeting).

Samengevat: de onderzoeksmethode per pilot

Aalanden, huiskamergesprekken:

- Belronde vooraf onder organisaties in de wijk
- Nulmeting (vragenlijst)
- Observaties tijdens huiskamergesprekken
- Effectmeting (vragenlijst)
- Belronde achteraf onder organisaties in de wijk

Schelle, 'Ha Buurpunt':

- 'Alternatieve vragenlijst' vooraf
- Observaties tijdens de openstelling van het 'Ha Buurpunt'
- Twee bewonersbijeenkomsten
- Registratie door de projectorganisatie
- Belronde achteraf onder een aantal sleutelfiguren

Ittersumerbroek:

- Twee nulmetingen (activerende enquêtes)
- Observaties tijdens bijeenkomsten met bewoners
- Effectmeting (vragenlijst)

Hoofdstuk 4: Resultaten pilot Aalanden-Oost

In dit hoofdstuk worden weergegeven de resultaten van het onderzoek naar de huiskamergesprekken in Aalanden Oost: de uitkomsten van de enquêtes, de observaties in de huiskamergesprekken en informatie uit de interviews met sleutelfiguren.

Verloop van de pilot

In april en mei 2007 vonden de eerste drie huiskamergesprekken plaats in de Haarbeek, Bolksbeek en Slingerbeek. Aan de hand van de ervaringen in deze gesprekken zijn de vragen en stellingen van de gespreksleider bijgesteld. In Tabel 1 is een aantal kwantitatieve gegevens over de bijeenkomsten samengevat.

Tabel 1 Samenvatting gegevens huiskamergesprekken Aalanden Oost

	Haarbeek	Bolksbeek	Slingerbeek	Tiltingerbeek	Roelingsbeek	Bredebeek	Boomkesdiep	Puurbeek
<i>Datum</i>	05-04	26-04	10-05	25-09	27-09	02-10	09-10	24-10
<i>Tijd</i>	20:00-22:30u	20:00-22:30u	20:30 – 22:30u.	20:30 – 21.30	19.30-22.00	19.30-20.30	20.30-21.45	19.30-21.00
<i>Aantal deelnemers</i>	9	7	18	4	6	4	12	7
<i>Aantal mannen</i>	1	3	9	2	1	3	5	2
<i>Aantal vrouwen</i>	8	4	9	2	5	1	7	5
<i>Aantal huisnummers vertegenwoordigd</i>	8	4	12	2	6	3	9	7
<i>Aantal huisnummers in de straat</i>	21	26	30	31	32	20	49	26
<i>Percentage deelnemende adressen</i>	38 %	15 %	40 %	6%	19 %	15 %	18%	27%

Naast deze acht straten zijn nog vijf (delen van) straten benaderd met een nulmeting en met de uitnodiging mee te doen aan een huiskamergesprek. Dit betreft de Hofbeek, de Barneveldsebeek, twee gedeelten van een flat aan de Haringvliet en een een gedeelte van een flat aan de Dollard. In deze straten bleek de animo voor het huiskamergesprek te klein te zijn en is het gesprek dus niet doorgegaan. Mogelijke oorzaken hiervoor worden in de discussie (hoofdstuk 6) besproken.

Respons nulmeting en effectmeting

In Aalanden-Oost is in alle straten waar een huiskamergesprek voorgenomen was, op ongeveer éénderde van de adressen aangebeld met de vraag mee te doen aan een kort mondeling interview en een schriftelijke enquête. In totaal is aangebeld bij 136 van de 373 adressen. Van al deze vragenlijsten voor de nulmeting zijn er 56 bruikbare enquêtes opgehaald of ingestuurd. Dit is 41 procent van de uitgezette enquêtes en 15 procent van het totale aantal adressen in de pilot.

Tabel 2 Samenvatting achtergrondkenmerken respondenten Aalanden Oost

Percentage van de respondenten per achtergrondkenmerk	Nulmeting (13 straten Aalanden-Oost)	Effectmeting (8 straten met huiskamergesprek Aalanden-Oost)	Omnibus-onderzoek (geheel Aalanden)
<i>Respondent woont hier vanaf:</i>	<i>n = 53</i>	<i>n = 52</i>	<i>n = 1930</i>
1972 t/m 1982	34 %	35 %	12 %
1983 t/m 1992	15 %	25 %	14 %
1993 t/m 2002	25 %	17 %	36 %
2003 tot heden	16 %	23 %	38 %
<i>Vorig adres respondent:</i>	<i>n = 53</i>	<i>n = 52</i>	
Op een ander adres in Aalanden	26 %	21 %	-
Buiten Aalanden, wel in Zwolle	47 %	52 %	-
Buiten Zwolle, wel in Nederland	25 %	23 %	-
Buiten Nederland	2 %	4 %	-
<i>Geboortejaar</i>	<i>n = 49</i>	<i>n = 51</i>	<i>n = 1930</i>
1946 en eerder (= 60 jaar en ouder)	25 %	31 %	17 %
1947 t/m 1966 (= 40 tot 60 jaar)	51 %	55 %	29 %
1967 t/m 1986 (= 20 tot 40 jaar)	22 %	14 %	28 %
1987 tot heden (jonger dan 20 jaar)	2 %	0 %	27 %
<i>Huishoudensgrootte</i>	<i>n = 49</i>	<i>n = 51</i>	<i>n = 876</i>
1	14 %	24 %	37 %
2	43 %	29 %	31 %
3	29 %	14 %	14 %
4	10 %	20 %	13 %
5	2 %	6 %	3 %
6	2 %	8 %	1 %
<i>Huishoudenssamenstelling</i>	<i>n = 49</i>	<i>n = 53</i>	<i>n = 876</i>
Eén persoon	14 %	23 %	37 %
Paar zonder kinderen	43 %	38 %	25 %
Paar met kinderen	29 %	34 %	24 %
Eén ouder met kinderen	10 %	6 %	12 %
Andere gezinssamenstelling	4 %	0 %	2 %
<i>Koop- of huurwoning</i>	<i>n = 49</i>	<i>n = 53</i>	<i>n = 894</i>
Koop	57 %	77 %	24 %
Huur	43 %	23 %	76 %
<i>Opleidingsniveau respondent</i>	<i>n = 49</i>	<i>n = 54</i>	
LBO (LTS, LEO, LHNO)	4 %	7 %	-
MAVO/MULO	18 %	7 %	-
VMBO	4 %	2 %	-
HAVO	8 %	7 %	-
MBO	33 %	17 %	-
VWO/HBS	0 %	6 %	-
HBO	20 %	46 %	-
Universitair	10 %	6 %	-
Anders	2 %	2 %	-
<i>Religie</i>	<i>n = 50</i>	<i>n = 54</i>	
Geen	52 %	52 %	-
PKN	16 %	22 %	-
Rooms-Katholiek	12 %	9 %	-
Overig christelijk	14 %	9 %	-
Overig	6 %	8 %	-
<i>Maandinkomsten</i>	<i>n = 42</i>	<i>n = 42</i>	
Minder dan 1000 euro	2 %	2 %	-
1000 tot 2000 euro	29 %	29 %	-
2000 euro en meer	69 %	69 %	-

In de straten waar een huiskamergesprek plaatsvond, zijn nogmaals vragenlijsten uitgezet voor de effectmeting, onder ongeveer de helft van de 235 adressen. Van de 120 benaderde adressen zijn 57 ingevulde en bruikbare enquêtes opgehaald of ingestuurd. Dit is 48 procent van de uitgezette enquêtes en 24 procent van het totale aantal adressen in de straten waar een huiskamergesprek plaatsvond. In Tabel 2 wordt van beide enquêtes enkele achtergrondkenmerken van de respondenten samengevat.

Wanneer de resultaten vergeleken worden met het Zwolse Omnibusonderzoek 2007, valt op dat in dit onderzoek relatief veel 40- tot 60-jarigen hebben meegedaan. Dat de groep

onder de 20 jaar ontbreekt, is te verklaren uit het gegeven dat per adres één bewoner is ondervraagd, in de praktijk meestal degene die opendeed bij het aanbellen (mondelijke vragenlijst voor de nulmeting) of degene die de post afhandelde (schriftelijke vragenlijst voor de effectmeting). Verrekenen we dit effect, dan is de verdeling over de overige leeftijden verder volgens verwachting op grond van de cijfers voor heel Aalanden.

Er zijn beduidend meer respondenten die vóór 1982 in Aalanden zijn komen wonen dan verwacht mag worden op grond van de cijfers voor heel Aalanden. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de selectie van straten: die zijn niet verspreid over heel Aalanden gekozen, maar alleen in Aalanden-Oost. In de effectmeting zijn bovendien meer respondenten die vóór 1992 in de huidige woning zijn komen wonen dan op grond van de Omnibusenquête mocht worden verwacht, maar ook meer dan in de nulmeting. Dit wijst erop dat onbedoeld een zekere selectie heeft plaatsgevonden op woonduur. Dit kan worden verklaard uit factoren die hieronder nader worden toegelicht: de bereidheid mee te doen aan de pilots is afhankelijk van de mate van sociale cohesie in de betreffende straat, en het is bekend dat de doorstroom in een buurt invloed heeft op de sociale cohesie.

Eenpersoonshuishoudens zijn iets ondervertegenwoordigd en huishoudens met kinderen iets oververtegenwoordigd in de onderzoekspopulatie. Dit heeft vooral te maken met het gegeven dat de kans kleiner is om iemand thuis te treffen in een eenpersoonshuishouden en groter in een huishouden met kinderen. Het kan ook een gevolg zijn van een grotere buurtbetrokkenheid van huishoudens met kinderen.

Tenslotte blijken er relatief er veel meer koopwoningen in de steekproef terecht te zijn gekomen dan op grond van de cijfers voor heel Aalanden mocht worden verwacht. Gedeeltelijk heeft dit te maken met de selectie van straten; gedeeltelijk heeft het ook te maken met een lagere mate van sociale cohesie in de straten met meer huurwoningen, waardoor de bereidheid mee te doen aan het project geringer was. Hierdoor is het aandeel koopwoningen in de effectmeting nog beduidend hoger dan in de nulmeting.

Resultaten: sociale cohesie en mening over de buurt

De sociale cohesie in de straten is onderzocht aan de hand van een aantal stellingen en een vraag in de enquêtes. De getallen uit de enquêtes worden verder ingekleurd met observaties en uitspraken uit de huiskamergesprekken.

Stellingen met betrekking tot de sociale cohesie en mening over de buurt

Aan de respondenten is zowel in de nulmeting als de effectmeting een aantal stellingen voorgelegd over hun buurt. In de effectmeting zijn minder stellingen voorgelegd dan in de nulmeting. De lijst met stellingen bleek namelijk voor de respondenten erg lang en zij zagen het nut van de soms op elkaar lijkende stellingen niet. Om het invullen van de vragenlijst leuk te houden – en daarmee de respons zo hoog mogelijk – is voor de effectmeting en voor de vragenlijsten in de andere pilots een selectie gemaakt uit de stellingen. In Tabel 3 zijn de antwoorden samengevat. Naast de antwoorden uit de nulmeting en effectmeting wordt ook het gemiddelde voor Aalanden-Oost weergegeven zoals weergegeven in het Omnibusonderzoek 2006 van Gemeente Zwolle.

Tabel 3 Antwoord op een aantal stellingen over de buurt

<i>Percentage respondenten dat het (zeer) eens is met de stelling</i>	<i>Nulmeting (13 straten Aalanden-Oost; n = 53)</i>	<i>Effectmeting (8 straten met huiskamergesprek Aalanden-Oost; n = 57)</i>	<i>SCP 2006 (Nederland)</i>	<i>Omnibus-onderzoek (geheel Aalanden)</i>
Ik voel mij thuis in deze buurt.	91	81	94	-
De bebouwing in deze buurt is aantrekkelijk	77	72	-	-
Als het mogelijk is, ga ik uit deze buurt verhuizen.	4	9	-	8
Ik heb veel contact met mijn directe burenen.	54	54	58	-
Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.	48	30	-	-
Als ik op vakantie ga, zeg ik dat even tegen de burenen	77	77	-	-
Ik ben bang in deze buurt om lastiggevallen of beroofd te worden.*	6	4	8	-
Ik voel mij mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt.	83	79	-	84
Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	24	18	20	-
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in deze buurt.	77	70	78	-
Het is vervelend om in deze buurt te wonen	0	-	-	-
Ik ben gehecht aan deze buurt	73	-	-	71
Als er iemand ziek is in de straat, helpen andere bewoners hem of haar	58	-	-	-
Ik help mijn burenen wel eens als ze ergens hulp bij nodig hebben	89	-	-	-
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om	74	-	77	-
Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	40	-	50	-
Ik leen wel eens iets, bijvoorbeeld een kopje suiker bij de burenen	62	-	-	-
Ik vind de verkeerssituatie in deze buurt veilig	56	-	-	-
Mijn burenen helpen mij wel eens als ik hulp nodig heb	88	-	-	-

* Stellingen alleen voorgelegd in de nulmeting, niet in de effectmeting

In de straten waar het huiskamergesprek heeft plaatsgevonden is voor geen van de stellingen een verschil aangetoond tussen de nulmeting en de effectmeting (getoetst met de Mann-Whitney-test).

Wel is er binnen de nulmeting een verschil aangetoond tussen de straten waarin wel en geen huiskamergesprek heeft plaatsgevonden. Dit verschil is getoetst voor de vijf stellingen die indicatief zijn voor de sociale cohesie¹³. Deze staan in Tabel 4 samengevat.

Tabel 4 Beantwoording stellingen over sociale cohesie

<i>Percentage respondenten dat het (zeer) eens is met de stelling</i>	<i>Nulmeting straten met huiskamergesprek (n = 39)</i>	<i>Nulmeting straten zonder huiskamergesprek (n = 14)</i>
Ik heb veel contact met mijn directe burenen.	62 %	36 %
In deze buurt gaat men op een prettige manier met elkaar om	79 %	57 %
Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	49 %	14 %
Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	18 %	43 %
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in deze buurt.	85 %	57 %

Voor de eerste vier van deze stellingen is het verschil significant (Mann-Whitneytoest) met een betrouwbaarheid van 95 %, voor de laatste stelling met een betrouwbaarheid van 90%.

¹³ SCP 2007

Mening over het onderlinge contact

Aan de respondenten is bovendien gevraagd of ze vonden dat mensen in hun straat goed met elkaar omgaan. In Tabel 5 wordt het antwoord op deze vraag samengevat. Er lijkt een verschil te zijn tussen de nulmeting en de effectmeting, maar de aantallen respondenten per antwoordcategorie zijn iets te klein om het effect met zekerheid aan te tonen.

Tabel 5 Antwoord op de vraag: vindt u dat mensen goed met elkaar omgaan in uw buurt?'

Antwoord op de vraag: 'Vindt u dat mensen goed met elkaar omgaan in uw buurt?' (percentages)	Nulmeting, 13 straten (n = 49)	Nulmeting, 5 straten zonder huiskamergesprek (n = 11)	Nulmeting, 8 straten (n = 36)	Effectmeting, 8 straten (n = 52)
Ja	86	64	97	83
Nee	10	36	3	17
Totaal	100	100	100	100

Gecombineerd met de wel aangetoonde verschillen in de antwoorden op de stellingen in de vorige vraag, kan toch worden geconcludeerd dat in de straten waar geen huiskamergesprek heeft plaatsgevonden, men vaker vindt dat mensen in de buurt niet goed met elkaar omgaan. Dit is een belangrijke aanwijzing voor de oorzaak van de lage animo voor het huiskamergesprek in de vijf overige straten. Niet alleen de bereidheid om mee te doen aan de pilots, ook de bereidheid om aan het onderzoek voor de nulmeting lag beduidend lager in deze vijf straten. Dit blijkt ook uit de redenen van bewoners om niet mee te doen aan de enquête: de vaakst genoemde redenen om waren dat men geen tijd had of dat 'niet zoveel met de buurt had'. Wanneer alleen de acht straten met huiskamergesprek worden bekeken, is zowel in de nulmeting als in de effectmeting de meerderheid van de respondenten van mening dat mensen in hun buurt goed met elkaar omgaan (97 resp. 86 procent).

De respondenten is in een open vraag gevraagd hun antwoord toe te lichten. De meeste respondenten hebben hier verschillende aspecten van het onderlinge contact benoemd. Respondenten die van mening waren dat mensen in de buurt goed met elkaar omgaan, benoemden hierbij vooral het elkaar helpen wanneer dat nodig is (11 x in de nulmeting, 18 x in de effectmeting). Verder komen het elkaar groeten en een praatje maken het meest voor (18 x in de nulmeting, 10 x in de effectmeting) en de opmerking dat er geen problemen of onenigheid in de buurt zijn (11 x in de nulmeting, 4 x in de effectmeting). Respondenten die van mening zijn dat mensen in de buurt niet goed met elkaar omgaan, benoemen vooral het geringe contact en het veel op zichzelf zijn van de buurt (7 x in de nulmeting, 7 x in de effectmeting) als voornaamste reden. Anderen stellen een zekere terughoudendheid juist op prijs als "respect voor elkaars privacy", ook in termen van: "we lopen de deur niet plat bij elkaar" of "ze vallen je niet lastig" (10 x in de nulmeting, 5 x in de effectmeting).

Dit lijkt een dubbele boodschap: de respondenten geven over het algemeen aan wel bij burens terecht te kunnen in het geval men hulp nodig heeft. Er is echter ook een groep respondenten die aangeeft dat de buurt erg op zichzelf is en dat er weinig contact is. In deze tweedeling is geen relatie aangetoond met de leeftijd van de respondenten of het aantal jaar dat men in de buurt woont. De respondenten die aangeven dat de buurt erg op zichzelf is en dat er weinig contact is, zijn van verschillende leeftijd en wonen zowel kort als langdurig in de buurt.

Uit de huiskamergesprekken

In de huiskamergesprekken komt uitgebreid aan de orde hoe men in de straten met elkaar omgaat. In de tabel is zichtbaar dat verhoudingsgewijs de opkomst aan de Tilligterbeek

het laagst was. De aanwezigen kenden elkaar al: ze wisten dat ze in dezelfde straat wonen. Ze groeten elkaar op straat, maar hadden nog geen gesprek met elkaar gehad. Daarnaast kennen ze elkaar, omdat één van hen twee keer per jaar collecteert in de straat.

Het huiskamergesprek in de Bredebeek werd ook bezocht door vier buurmannen en buurvrouwen. De burens kenden elkaar, ze spreken elkaar regelmatig eens aan op straat. Het contact is oppervlakkig, ze weten bijvoorbeeld wel van elkaar dat ze roken, maar de namen kennen ze niet allemaal van elkaar. Er komen aan het begin met de koffie wel direct anekdotes op tafel van wanneer ze elkaar voor het laatst gesproken en geholpen hebben.

Op het huiskamergesprek in de Roelingsbeek komen zes burens af. Sommigen kennen elkaar al. Dat is te merken aan de manier van groeten. Deze mensen geven elkaar geen hand, maar noemen elkaar direct bij de naam en groeten elkaar door hun hand op te steken. Als mensen elkaar nog niet kennen, geven ze elkaar een hand en stellen zichzelf voor. Opvallend is dat vier van de zes deelnemers uit hetzelfde huizenblok komen zonder dat dit met elkaar was afgesproken. Dit is het huizenblok waarin ook het huiskamergesprek plaats vindt. Misschien speelt dat een rol.

In de Puutbeek zijn zeven burens aanwezig, vanaf de start van de bijeenkomst is het al gelijk gezellig. Voordat het formele gedeelte van de avond begint, krijgen we al een aardige indruk van de manier waarop de contacten in de straat (Puutbeek met een gedeelte van de Polbeek, het 'koopgedeelte') vormgegeven en onderhouden worden. Er wordt regelmatig wat georganiseerd, met name door de wat jongere moeders in de straat. De oudere deelnemers zien in de buurtbijeenkomsten van nu een continuering van de buurtbijeenkomsten van vroeger. Ze vinden het erg leuk dat de 'jongere' garde dit nu op zich neemt.

Op het huiskamergesprek aan de Bolksbeek kwamen ook zeven burens. De inschatting van de gespreksleider van de SWO is dat er vooral jonge deelnemers waren bij dit gesprek, bijna allemaal kopers (mogelijk één huurder), net klaar met studie, geen kinderen en zeer gesteld op hun privacy. Op haar kwam het over als mensen die "erg bang zijn om met burens een contact te krijgen, wat hun privacy zou kunnen schaden." De bewoners kenden elkaar over het algemeen nog niet (tussen twee adressen was al eens eerder contact geweest, verder niet), maar ze ontdekten in de loop van het gesprek gemeenschappelijke interesses.

In de Haarbeek was de opkomst hoger. Hier waren over het algemeen oudere deelnemers. Bewoners kenden elkaar vaak al wel en begroetten elkaar bij binnenkomst. Wel was het voor een aantal bewoners een tijd geleden dat ze elkaar gesproken hadden. Er was direct gespreksstof, onder andere over de verschillende katten in de buurt en over de onzekere bestemming van het weiland dat grenst aan de achtertuinen van één kant van de straat. In de loop van het gesprek grijpen veel bewoners terug naar de gezellige contacten die ze vroeger hadden.

Bij het huiskamergesprek aan de Boomkensingel waren twaalf buurmannen en vrouwen aanwezig. Een aantal burens kennen elkaar, weten elkaars naam bij het begroeten. Sommige maken deze avond kennis met elkaar. Later op de avond wordt verteld dat een aantal burens elkaar eigenlijk nooit tegenkomen: de straat loopt in een boog, en mensen aan het ene einde van de straat rijden via een andere route van huis weg dan de mensen aan het andere einde van de straat.

De bewoners van de Slingerbeek leken elkaar goed te kennen. Men groet elkaar, noemt meestal elkaars naam, en is direct in gesprek. In deze straat hadden bij de uitnodiging door

de projectorganisatie slechts vijf personen aangegeven te zullen komen, de rest had terughoudend gereageerd. Het was dus een grote verrassing dat er maar liefst achttien buurmannen en buurvrouwen aanwezig waren. De leeftijden in dit gesprek waren gevarieerd, er waren zowel jongeren als ouderen aanwezig. In de loop van het gesprek wordt veel gezegd over de gezamenlijke geschiedenis van de bewoners (dertig jaar geleden heeft de oorspronkelijke groep bewoners de huizen samen laten bouwen), maar ook over de gezellige contacten vandaag de dag, onder andere de jaarlijkse nieuwjaarsborrel.

Effect van de huiskamergesprekken op het onderlinge contact

In de effectmeting is een aantal vragen gesteld over de gang van zaken rond de huiskamergesprekken. Een derde van de respondenten heeft burens gesproken over de eerste enquête. Hiervan hebben uiteindelijk vijf respondenten nieuwe contacten gelegd. Het opvallende hierbij is dat deze respondenten allemaal uit dezelfde straat komen (Slingerbeek). Van de aanwezigen bij het huiskamergesprek zeggen nagenoeg alle respondenten naar aanleiding van dit gesprek nieuwe contacten te hebben gelegd. Hieronder verstaat men hoofdzakelijk dat men elkaar nu groet op straat, maar een paar respondenten hebben ook een bezoek aan elkaar gebracht. Bewoners uit de Slingerbeek antwoorden op deze vraag ook dat er een barbecue is geweest. Uit het antwoord op een volgende vraag blijkt dat dit ook in twee andere straten gebeurt is. De antwoorden per straat zijn samengevat in Tabel 6.

Tabel 6 Antwoorden op vragen over het verloop van de huiskamergesprekken

<i>Antwoorden per straat (abs)</i>	<i>Aantal ingevulde enquêtes</i>	<i>Buren gesproken over enquête</i>	<i>Nieuwe contacten door enquête</i>	<i>Nieuwe contacten door huiskamer gesprek</i>	<i>Contact na huiskamer gesprek</i>	<i>Groeten</i>	<i>Bezoeken</i>	<i>Praktische hulp</i>	<i>BBO</i>
Bolksbeek	6	1	0	2	2	1	1	1	0
Haarbeek	5	2	0	1	0	0	0	0	0
Slingerbeek	11	6	5	6	4	3	0	2	2
Tilligterbeek	6	1	0	1	2	1	0	0	0
Roelingsbeek	6	4	0	1	1	1	0	0	0
Bredebeek	3	0	0	0	1	1	0	0	0
Boomkesdiep	12	1	0	4	1	0	2	1	0
Puutbeek	7	4	0	2	2	1	0	0	0
Totaal	56	19	5	17	13	8	3	4	2

In de huiskamergesprekken is een aantal mogelijkheden geopperd voor gezamenlijke activiteiten in de straat. In de enquête is gevraagd of er daadwerkelijk activiteiten hebben plaatsgevonden naar aanleiding van het huiskamergesprek. In drie straten aangegeven wordt aangegeven dat er een buurtbarbecue is georganiseerd. Ideeën voor de toekomst zijn vooral een periodieke (jaarlijkse) samenkomst of feest, en een paar ideeën voor de omgeving in de buurt (bankje, verkeersveiligheid). In de Slingerbeek is een 'commissie Veiligheid' opgericht naar aanleiding van het gesprek tijdens de huiskamerbijeenkomst over de verkeersveiligheid in de straat.

Tabel 7 Activiteiten naar aanleiding van de pilot

<i>Antwoord op de vraag: "zijn er nog activiteiten geweest naar aanleiding van het huiskamergesprek?" (abs) (n=22)</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Bolksbeek	1	2
Haarbeek	1	2
Slingerbeek	5	0
Tilligterbeek	0	2
Roelingsbeek	0	1
Bredebeek	0	1
Boomkesdiep	0	5
Puutbeek	0	2
<i>Totaal</i>	<i>7</i>	<i>15</i>

Het effect ten aanzien van het contact met burens is op grond van de verschillen tussen de nulmeting en effectmeting niet aantoonbaar vergroot. Er zijn wel meer contacten gelegd. Deze contacten richten zich hoofdzakelijk op elkaar groeten en het maken van een praatje.

Uit de interviews

In de interviews met een aantal sleutelfiguren in de wijk geven de gesprekspartners aan dat het project Ha Buurman, Ha Buurvrouw mensen dichterbij elkaar heeft gebracht en mensen aan het denken heeft gezet over de vraag: wat heb ik nu eigenlijk voor mijn burens over en wat verwacht ik van mijn buurt? Dezelfde sleutelfiguren geven echter ook aan dat de reacties op de huiskamergesprekken erg divers zijn. Van 'gezellig' en 'zinnig' tot 'niet nodig' en 'als meneer X komt, dan kom ik niet'. Verder is een veelgehoorde opmerking van sleutelfiguren dat ze denken dat het huiskamergesprek vooral kans van slagen heeft als er in een wijk al enige cohesie aanwezig is. Deze waarneming van de sleutelfiguren wordt bevestigd door de kwantitatieve onderzoeksgegevens.

Resultaten: maatschappelijke participatie

De maatschappelijke participatie in de straten is onderzocht aan de hand van een aantal vragen in de enquêtes. Deze getallen uit de enquêtes worden verder ingekleurd met informatie uit de interviews met sleutelfiguren.

Tijdsbesteding en vrijwillige inzet

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel uur zij werken, vrijwilligerswerk doen, cursussen volgen of huishoudelijk werk doen. Vanuit de nulmeting en de effectmeting is te zien dat van de respondenten die vrijwilligerswerk doen, de meeste tussen de 1 en 4 uur vrijwilligerswerk verrichten. Het soort vrijwilligerswerk varieert aanzienlijk van bezoeken aan oudere mensen, mantelzorg tot bestuursfuncties. Het is wel opvallend dat het vrijwilligerswerk dat het meest voorkomt, ouders zijn die werk verrichten op de school van hun kinderen. Wanneer het gemiddelde aantal uren wordt berekend (zie Tabel 8) valt op dat in de onderzochte straten minder uren besteed worden aan betaald werk en meer uren aan vrijwilligerswerk dan gemiddeld in heel Nederland.

Tabel 8 Tijdsbesteding respondentent Aalanden

<i>Gemiddeld aantal uren per week besteed per activiteit</i>	<i>Nulmeting, 13 straten (n = 50)</i>	<i>Nulmeting, 8 straten (n = 34)</i>	<i>Effectmeting (8 straten, n = 57)</i>	<i>SCP (heel Nederland)*</i>
Betaald werk	17,0	15,3	18,1	26,0
Opleiding**	-	-	1,14	2,4
Zorgtaken**	-	-	12,0	20,2
Vrijwilligerswerk	1,7	1,5	1,4	0,8
* Bron: SCP 2007				
** Alleen gevraagd in effectmeting				

Uit de effectmeting is niet gebleken dat er mensen zich hebben aangemeld voor vrijwilligerswerk. De meeste vrijwilligers werken al langere tijd als vrijwilliger. Verder is het ook aangetoond dat mensen die het huiskamergesprek hebben bijgewoond ook meer aan vrijwilligerswerk doen. Er is geen verband gevonden tussen de hoeveelheid vrijwilligerswerk en achtergrondkenmerken van de respondenten.

Uit de interviews

Eén van de sleutelfiguren geeft aan dat er naar aanleiding van een huiskamergesprek één aanmelding is geweest van een nieuwe vrijwilliger bij het Steunpunt Informele Zorg. Deze nieuwe vrijwilligster was net in Zwolle komen wonen en was al van plan geweest zich op een of andere manier vrijwillig in te zetten; de contacten met de VCZ via de huiskamergesprekken boden een goede aanleiding om zich daadwerkelijk aan te melden. Verder zeggen diverse sleutelfiguren dat er binnen hun organisatie nieuwe vrijwilligers zich hebben aangemeld, maar dat dit geen verband houdt met het project Ha Buurman, Ha Buurvrouw. De meeste sleutelfiguren geven aan geen zicht te hebben op het totaal aantal nieuwe aanmeldingen binnen hun organisatie. Eén sleutelfiguur geeft aan dat zij 'nul komma nul' nieuwe vrijwilligers heeft mogen verwelkomen naar aanleiding van het project, maar dat dit ook geenszins het doel was van de huiskamergesprekken. Het zou dus niet goed zijn om hieraan het succes of het falen van de huiskamergesprekken toe te schrijven.

Ontmoetingsplaatsen

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak zij naar een aantal specifieke ontmoetingsplaatsen gaan. Deze vraag is alleen gesteld in de nulmeting. In Tabel 9 zijn de antwoorden samengevat. Het meest frequent bezocht worden sportverenigingen, daarna kerken en vervolgens verenigingen. Bij overige ontmoetingsplaatsen wordt vaak de school van de kinderen genoemd.

Tabel 9 Bezoekfrequentie ontmoetingsplaatsen

<i>Frequentie bezoek activiteit (% respondenten dat genoemde frequentie aangeeft)</i>	<i>Nulmeting, 13 straten (n = 52)</i>		
	<i>1 x per week of vaker</i>	<i>Minder dan 1 x per week</i>	<i>Nooit</i>
Sportvereniging	50	8	42
Recreatieve of hobbyvereniging	10	8	83
Gezelligheidsvereniging	8	6	87
Andere vereniging	13	15	72
Café	8	23	69
Kerk	17	13	69
Moskee	0	0	100
Buurthuis	4	13	83
Overige ontmoetingsplaatsen	27	15	58

Aan de respondenten is in de nulmeting ook gevraagd voor de meest frequent bezochte activiteit wat de reden was dat zij erheen gingen. Een deel van de redenen (56 %) heeft betrekking op de activiteit op zich: naar de sportschool om te werken aan je conditie (40 %), naar de kerk om je geloof te beleven (16 %). Een ander deel van de antwoorden (46 %) betreft de sociale aspecten van de activiteit: gezelligheid, mensen ontmoeten, samen bezig zijn. Door 26 % van de respondenten worden zowel het inhoudelijke als het sociale aspect van de activiteit genoemd (samen geloof beleven, gezelligheid en fit blijven). 28 procent noemt een andere reden.

In zowel de nulmeting als de effectmeting is ook gevraagd hoe belangrijk de genoemde activiteiten zijn voor het ontmoeten van mensen. Dit is zowel in de nulmeting als de effectmeting gevraagd. In Tabel 10 zijn de antwoorden samengevat. Bijna iedereen geeft aan de sportvereniging een belangrijke plaats te vinden voor het ontmoeten van mensen. Dat geldt in iets mindere mate voor kerken en voor hobby- en gezelligheidsverenigingen. Uit opmerkingen gemaakt bij het invullen van de enquête van de nulmeting blijkt dat respondenten de vraag soms interpreteren als: "is deze plaats belangrijk voor het ontmoeten van mensen die u eerder nog niet kende"? Zo geven mensen aan dat ze het café niet bezoeken voor het ontmoeten van mensen, maar ze gaan er met een groepje vrienden heen. Deze vrienden vallen blijkbaar niet in de categorie ontmoetingen.

Tabel 10 Waardering ontmoetingsplaatsen

Percentage respondenten dat deze plaats (zeer) belangrijk vindt om mensen te ontmoeten	Nulmeting, 8 straten (n = 39)		Effect-meting, 8 straten (n = 51)	
	n	%	n	%
Sport-vereniging	39	38	51	57
Recreatieve of hobby-vereniging	39	21	49	39
Gezelligheidsvereniging	39	18	42	24
Café	39	13	43	19
Kerk	39	26	45	29
Moskee	39	3	38	8
Buurthuis	39	10	43	12
Andere plaats of activiteit	38	18	20	65

Uit beide vragen blijkt het grote belang van verbanden met een specifiek doel: naar de sportvereniging ga je om te sporten, en je komt er heel veel mensen tegen die net als jij ook graag sporten, dat is gezellig. Je gaat naar de kerk om je geloof te beleven, en je komt daar veel gelijkgestemden tegen. Het gezamenlijk bezig zijn met een gemeenschappelijke interesse heeft een grote meerwaarde.

Aan de respondenten is gevraagd of zij tevreden zijn met de hoeveelheid activiteiten die ze buiten de deur hebben. Uit beide metingen komt naar voren dat het overgrote deel van de respondenten daar tevreden over is (effectmeting 90%, nulmeting 84%). Activiteiten die men graag nog meer zou willen ondernemen gaven in de effectmeting geen ander beeld op dan in de nulmeting. Een enkeling wilde meer sporten, bewegen en sociale contacten onderhouden.

Aan de respondenten is gevraagd of zij meer activiteiten zouden willen ondernemen. 10 procent van de respondenten in de nulmeting en 16 procent van de respondenten in de effectmeting geeft aan inderdaad meer activiteiten te willen ondernemen. Twee personen in de effectmeting en drie personen in de nulmeting wilden meer gaan sporten. Een persoon wil graag fietsen, wat door handicap nu niet mogelijk is. Eén persoon wil meer

gaan tuinieren en verder zijn uit eten en vrienden bezoeken nog eenmaal genoemd als activiteit.

De sleutelfiguren geven allemaal aan dat ze geen zicht hebben op het effect van het project op deelname aan activiteiten binnen clubs, verenigingen, kerken en/of religieuze stromingen. Eén van de sleutelfiguren zegt wel dat sport in deze tijd een belangrijke plaats van ontmoeting is, net als de kerk dat vroeger was en voor heel wat mensen nog steeds is. Ze zegt hierover dat de 'spelregels' ten aanzien van het onderlinge contact (m.b.t. wat wel en niet hoort) op zulke plaatsen van ontmoeting veel duidelijker is dan in een buurt/woonwijk. In een buurt vraagt het meer van jezelf om het contact aan te gaan.

Resultaten: vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg voor burens

De vraag naar en het aanbod aan aandacht, hulp en zorg in de straten is onderzocht aan de hand van een aantal vragen in de enquêtes. Deze getallen uit de enquêtes worden verder ingekleurd met informatie uit de huiskamergesprekken en uit de interviews met sleutelfiguren.

Vraag en aanbod aan concrete vormen van hulp, zorg en aandacht door burens

Uit beide metingen blijkt dat de respondenten bereid zijn om veel te doen voor de burens. Voor een aantal concrete vormen van aandacht, hulp en (lichte) zorg is gevraagd of men bereid was die voor een buurtgenoot te doen. Vervolgens is ook gevraagd aan welke vormen van aandacht en hulp van de burens men zelf behoefte had. De antwoorden op deze twee vragen zijn hieronder samengevat (Tabel 11).

Tabel 11 Vraag en aanbod van een aantal specifieke vormen van aandacht, hulp en zorg tussen burens in Aalanden Oost

	<i>Dit zou ik zelf voor iemand in mijn straat willen doen</i>		<i>Dit kunnen burens voor mij doen, hier heb ik zelf behoefte aan</i>	
	<i>Nulmeting, 8 straten (n = 35)</i>	<i>Effectmeting, 8 straten (n = 54)</i>	<i>Nulmeting, 8 straten (n = 33)</i>	<i>Effectmeting, 8 straten (n = 54)</i>
<i>Percentage respondenten dat de genoemde optie aankruist</i>				
Groeten op straat	94	96	91	87
Vragen hoe het gaat	85	91	48	57
Planten water geven tijdens vakantie	94	82	64	67
Vuilnis buiten zetten	82	78	36	54
Op bezoek	73	56	39	35
Boodschappen doen	67	57	3	6
Vervoer naar het ziekenhuis	42	43	15	15
Oppassen	36	26	12	11
Kleine klusjes in huis doen	27	24	0	6
Voorlezen	27	11	0	0
Hulp bij het gebruik van de computer	24	24	6	9
Af en toe schoonmaken	15	15	3	2
In de tuin werken	18	22	12	9
Anders, nl.	3	15	3	9

Bijna iedereen geeft aan elkaar op straat te willen groeten en te willen vragen hoe het met iemand gaat. Ook het op bezoek gaan, planten water geven, de vuilnis buiten zetten en boodschappen doen is voor meer dan de helft van de respondenten een voorbeeld wat ze voor hun burens zouden willen doen. Andere klusjes als schoonmaken, klusjes in huis en in de tuin werken scoren aanzienlijk lager.

Andersom blijken respondenten minder behoefte te hebben aan dingen die de burens voor hen kunnen doen. Het zijn wel dezelfde voorbeelden als hierboven die goed en slecht scoren, maar het percentage ligt aanzienlijk lager. Men heeft beduidend minder behoefte aan hulp dan hun bereidheid om hulp te bieden.

Sociaal netwerk

Om een indicatie te krijgen van het sociale netwerk waarop mensen een beroep kunnen doen voor informele zorg, is gevraagd bij wie men terecht kan in geval van nood. Ook is gevraagd wie bij de respondent terecht kan voor hulp. Bovendien is gevraagd waar de genoemde personen wonen. De antwoorden zijn in de volgende twee tabellen samengevat.

Tabel 12 Sociaal netwerk respondenten Aalanden Oost

	Kan in een noodsituatie terecht bij:		Zou zelf hulp bieden aan:	
	Nulmeting, 5 straten (n = 19)*	Effectmeting, 8 straten (n = 54)	Nulmeting, 5 straten (n = 20)*	Effectmeting, 8 straten (n = 54)
Vader of moeder	21	32	50	60
Kind (incl. schoon-/stief-/pleegkind)	42	57	75	87
Broer of zus	16	33	55	78
Man/vrouw/partner	84	80	75	83
Vriend, vriendin of kennis	68	76	70	87
Buurman of buurvrouw	58	76	70	89
Anders	5	2	10	13
"Ik weet niet wie ik om hulp zou kunnen vragen"	5	0	n.v.t.	n.v.t.

* In de nulmeting zijn na de eerste drie straten de antwoordopties aangepast. Daarom zijn deze straten niet meegenomen in de steekproef.

Tabel 13 Sociaal netwerk respondenten Aalanden Oost, geografisch

	Personen bij wie men terecht kan		Personen aan wie men zelf hulp zou bieden	
	Nulmeting, 8 straten (n = 33)	Effectmeting, 8 straten (n = 54)	Nulmeting, 8 straten (n = 33)	Effectmeting, 8 straten (n = 54)
Waar wonen de genoemde personen? (percentage respondenten dat de genoemde optie aankruist)				
Bij respondent in huis	64	57	45	61
Niet bij respondent in huis, maar wel in dezelfde straat	45	63	64	80
Niet bij respondent in de straat, maar wel in dezelfde buurt	33	39	45	63
Niet bij respondent in de buurt, maar wel in Zwolle	58	76	67	85
Buiten Zwolle	24	48	58	78

In een noodsituatie geven de respondenten aan veelal een beroep te kunnen doen op familie. Man, vrouw of partner scoort hierbij het hoogst. Daarna volgen 'vriend, vriendin of kennis' maar ook 'buurman of buurvrouw'. Opvallend is dat er in de effectmeting niet één respondent is die niet zou weten wie die om hulp zou kunnen vragen, terwijl dit antwoord in de nulmeting wel eens aangegeven was.

Uiteraard zijn de huisgenoten de eersten op wie een beroep wordt gedaan. Daarna volgen burens uit dezelfde straat. Buurtgenoten iets verderop komen minder snel in aanmerking, terwijl er juist weer meer een beroep gedaan wordt op mensen die in een andere buurt in Zwolle wonen (vrienden, kennissen en familie).

Verband tussen achtergrondkenmerken en bereidheid tot hulp

Van een aantal achtergrondkenmerken is nagegaan of er een verband was met de bereidheid tot het verlenen van hulp. Er is geen verband gevonden tussen de gezondheid van de respondenten en hun behoefte aan hulp. Slechts 4 personen noemen hun eigen gezondheid 'slecht' of 'soms slecht, soms goed'. Dit aantal is te laag om er statistische analyses aan te verbinden. Opvallend is wel dat deze vier personen zelden aangeven hulp bij klusjes te willen hebben. Ook een verband tussen leeftijd en behoefte aan hulp is niet aangetoond: bij oudere mensen ligt de behoefte aan hulp bij praktische dingen niet hoger dan bij jongere mensen. Dit kan ook verband houden met de nog goede gezondheid van de meeste respondenten. Tenslotte is er geen verband gevonden tussen de bereidheid tot hulp en de levensbeschouwing van de respondent.

Mening over burenhulp

Door middel van een aantal stellingen wordt in zowel de nulmeting als de effectmeting de respondenten gevraagd naar hun mening ten aanzien van burenhulp. Voor één stelling (het is vanzelfsprekend dat burens elkaar helpen) is een significant verschil gevonden tussen beide metingen. Bij de effectmeting was de veronderstelling dat het vanzelfsprekend is om elkaar te helpen aanzienlijk groter.

Tabel 14 Antwoorden op een aantal stellingen over burenhulp

<i>Percentage respondenten eens of geheel eens met de stelling</i>	<i>Nulmeting, straten**</i>	<i>8</i>	<i>Effectmeting, straten*</i>	<i>8</i>
Het is vanzelfsprekend dat burens elkaar helpen	52		89	
Ik zou willen dat mijn burens me wat vaker hielpen	0		8	
Ik kom tijd tekort om mijn burens te helpen	13		13	
Ik heb geen idee waar mijn burens hulp bij zouden willen hebben	55		36	
Ik ken mijn burens goed genoeg om ze om hulp te vragen	61		79	
Ik heb mijn burens wel eens om hulp gevraagd, maar men wilde het niet of had geen tijd	3		2	
Mijn burens zullen direct voor me klaarstaan als ik hulp nodig heb	58		74	
Ik heb teveel eigen zorgen om me ook druk te maken om de zorgen van mijn burens	0		13	
Ik ben bang dat mijn burens negatief reageren als ik ze om hulp vraag	6		8	
Ik ben te verlegen om mijn hulp aan te bieden aan burens	6		6	
Mijn burens hebben nergens hulp bij nodig	21		18	
Ik ken mijn burens goed genoeg om ze te vragen of ze hulp nodig hebben	68		60	
* n varieert per stelling van 28 tot 33				
** n varieert per stelling van 50 tot 53				

Opvallend bij deze stellingen is dat meer dan de helft van de respondenten in beide metingen aangeeft dat ze hun burens goed genoeg kennen om ze om hulp te vragen, dat ze er zeker van zijn dat de burens direct voor ze klaar staan als ze hulp nodig hebben en dat ze hun burens goed genoeg kennen om te vragen of ze hulp nodig hebben.

Verder zien de respondenten in genoemde belemmeringen om burens te helpen (geen tijd, eigen zorgen, te verlegen zijn), nagenoeg geen reden om zich hierdoor van burenhulp te onthouden. Hieruit kan verondersteld worden dat een groot deel van de respondenten van mening is dat burenhulp vanzelfsprekend is. Men ziet over het algemeen weinig problemen hierin en een groot deel is bereid om burens te helpen en er zeker van dat burens hun ook zullen helpen. De bereidheid om burens te helpen is groot (89% in de effectmeting). Wel heeft een groot aantal van de respondenten (nulmeting 55%, effectmeting 36%) geen idee waar hun burens hulp bij zouden willen hebben.

In ieder geval kan gesteld worden dat de mening over burenhulp positief is. Het enige significante verschil tussen nulmeting en effectmeting is de grotere vanzelfsprekendheid om elkaar te helpen (52 % in de nulmeting, 89 % in de effectmeting).

Er is binnen de steekproef van de effectmeting verschil aangetoond tussen de antwoorden van de mensen die wel en niet aan het huiskamergesprek hebben meegedaan: degenen die wel deelnamen antwoorden vaker ontkennend op de stelling "Ik ben bang dat mijn burenen negatief reageren als ik ze om hulp vraag". Er is niet aangetoond dat de huiskamergesprekken een effect hebben op de eigen bereidheid tot hulp geven, maar er is wel een effect gevonden op de verwachtingen van mensen onderling: burenen weten na een huiskamergesprek beter van elkaar dat ze inderdaad bij elkaar terecht kunnen.

Huiskamergesprek

In de huiskamergesprekken wordt onder andere de stelling besproken: *'Beter een goede buur dan een verre vriend'*. Vrijwel iedereen in de verschillende straten reageerde positief. Veel zagen het voordeel van een goede buur. Een goede buur is fijn, hij kan je even helpen met een ladder, of oppassen op de kinderen met de babyfoon. Het gaat vaak om praktische zaken, waarbij je de hulp van de burenen goed kunt gebruiken, of de burenen zelf goed kunt helpen. Aangegeven wordt dat het makkelijker is om de ander te helpen, dan zelf om hulp te vragen.

Op de stelling *"Als ik mijn been zou breken, niet de deur uit kan, dan zou ik mijn burenen vragen voor de boodschappen"* wordt wisselend gereageerd. Aan de Tilligterbeek en de Bredebeek geven deelnemers aan dit niet aan hun burenen te vragen. Ze zouden familie of vrienden vragen dit voor hen te doen. Burenen aan de Roelingsbeek geven aan dit wel eens gevraagd te hebben aan burenen en dit ook wel eens voor een buur gedaan te hebben. Anderen in de straat geven aan eerst familie of vrienden te vragen, maar als het echt nodig is te weten dat ze de burenen kunnen vragen hen te helpen. Dit is ook aan de Puutbeek het geval.

In de Bolksbeek merkte een bewoner op nog liever kruipend naar de winkel te gaan dan hulp te vragen. Ook bleek bij doorvragen dat men wel voor tijdelijke hulp bereid zou zijn hulp te bieden en te vragen, maar niet voor structurele hulp. De meeste burenen aan de Boomkensdiep geven aan op hun privacy gesteld te zijn, de meeste zullen hun burenen hiermee niet willen belasten. Ze zullen familie inschakelen of professionele diensten.

Over het algemeen vinden de bewoners in deze straten dat burenen best gevraagd kunnen worden voor tijdelijke hulp, maar dat voor meer structurele hulp toch echt professionals moeten worden ingeschakeld. De grens tussen wat nog wel en wat niet meer aan de burenen gevraagd kan worden, ligt bovendien voor de hulpvrager eerder dan voor degenen die hulp zouden willen geven: vragen is moeilijker, en men voelt zich gauw bezwaard, zeker als er geen sprake is van (directe) wederkerigheid.

Interviews

In de interviews met sleutelfiguren in Aalanden is gevraagd of zij gemerkt hebben dat de bereidheid tot hulp is veranderd naar aanleiding van de pilots. Slechts één van hen kan daar een uitspraak over doen. Zij was als medewerkster van de VCZ bij vier van de huiskamergesprekken zelf aanwezig ter ondersteuning van de gespreksleidster. In deze gesprekken zag zij vijf mensen die bereid waren tot bieden van praktische hulp en ondersteunende zorg. Wel werd daarbij meestal de voorwaarde gesteld wordt is dat de hulp niet structureel moet zijn of worden.

Geen van de sleutelfiguren uit organisaties in de wijk geeft aan dat zich naar aanleiding van de huiskamergesprekken nieuwe vrijwilligers hebben aangemeld voor het bieden van praktische hulp en ondersteunende zorg aan mensen in hun omgeving. Deze vorm van hulp is waarschijnlijk dermate informeel is, dat hierbij geen instantie optreedt als tussenpersoon tussen 'hulpvrager' en 'hulpverlener'.

Samengevat: de resultaten in Aalanden-Oost

Verloop huiskamergesprekken:

- In 5 straten was onvoldoende animo voor het gesprek
- In 8 straten heeft een huiskamergesprek plaatsgevonden
- De opkomst varieerde per huiskamergesprek van 6 tot 40 procent van de adressen in de straat (gemiddeld 22 procent)

Resultaten m.b.t. sociale cohesie en buurtbetrokkenheid

- Er is aantoonbaar verband tussen de sociale cohesie en de animo voor de huiskamergesprekken (hogere sociale cohesie → meer animo)
- Er zijn nieuwe contacten gelegd tijdens de huiskamergesprekken
- Er zijn een paar activiteiten opgestart n.a.v. de huiskamergesprekken, maar ook een paar ideeën blijven liggen

Resultaten m.b.t. maatschappelijke participatie

- Er is geen aantoonbaar effect van de pilot op de maatschappelijke participatie

Resultaten m.b.t. vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens

- Er is meer aanbod dan vraag naar alle vormen van aandacht, hulp en zorg
- Zowel voor het aanbod als de vraag geldt dat ze hoger zijn voor vormen van aandacht (groeten, praatje, bezoek) dan voor vormen van hulp en lichte zorg (boodschappen doen, in de tuin werken, oppassen, schoonmaken, vervoer naar het ziekenhuis)
- Na de huiskamergesprekken geven meer mensen aan dat ze in geval van nood een beroep kunnen doen op hun burens (nulmeting 58, effectmeting 76 procent); ook geven meer mensen aan dat burens in noodgevallen een beroep op hen kunnen doen (nulmeting 70, effectmeting 89 procent).
- De mening over burenhulp is door de huiskamergesprekken aantoonbaar veranderd voor wat betreft twee stellingen. Het aantal respondenten dat het eens is met de stelling: "Het is vanzelfsprekend dat burens elkaar helpen" veranderde van 52 in 89 procent. De respondenten die zelf hebben meegedaan aan de huiskamergesprekken geven vaker ontkennend antwoord op de stelling: "Ik ben bang dat mijn burens negatief reageren als ik ze om hulp vraag".

Hoofdstuk 5: Resultaten pilot Schelle

Verloop van de pilot

In deze paragraaf wordt beschreven hoe het proces rond het 'Ha Buurpunt' in Schelle verliep. In deze tekst zijn eigen observaties, informatie van de projectorganisatie en relevante opmerkingen uit de interviews met sleutelfiguren verwerkt.

Vorbereiding:

Het voortraject van het 'Ha Buurpunt' dateert van 2005. Toen vonden in Schelle de "Biertonsessies": onder leiding van de SWO praatten ongeveer dertig ouderen over hun beleving van de buurt, het voorzieningenniveau, de kansen die zij zagen en hun wensen. Die gesprekken waren aanleiding om vanaf september 2005 maandelijks koffieochtenden met ouderen te organiseren in de Schellerhoeve. Die bestaan nog steeds en zijn een bron van gezelligheid voor de bewoners en informatie voor de SWO. Gesprekken met deze bewoners, en ook met de SWO-werkgroep ouderen Zwolle Zuid (een soort denktank/klankbord van ouderen uit het stadsdeel), vormden de basis voor het idee om een 'Ha Buurpunt' op te zetten.

De projectleider van de SWO heeft bovendien in de voorbereiding van het 'Ha Buurpunt' met diverse mensen gesproken, onder andere de bewonersorganisatie Schellerheem. De bestuursvoorzitter van deze organisatie vindt dat "Jan van der Heide er alles aan gedaan heeft om ons erbij te betrekken". Toch was de organisatie uiteindelijk niet betrokken bij het 'Ha Buurpunt'. De bewonersorganisatie Schellerheem werd pas betrokken bij het Ha Buurman-project "toen het projectplan al helemaal klaar was".

Opening:

Het 'Ha Buurpunt' werd feestelijk geopend door wethouder Dannenberg op vrijdag 8 juni. Rond deze opening vond veel publiciteit plaats:

1. via de lokale media;
2. door middel van een uitnodiging aan alle 55+-ers in de wijk Schelle (2500 personen);
3. bij de ingang van de supermarkt in het winkelcentrum van Schelle stond een schoolbord met daarop een uitnodiging en informatie over het 'Ha Buurpunt'. Vanaf dit bord werd met op de weg geleverde stippen de route van circa 100 meter aangegeven naar het 'Ha Buurpunt'.

Bij de opening waren ongeveer 50 wijkbewoners aanwezig (registratie projectorganisatie).

Eerste ochtend 'Ha Buurpunt'

Vanaf dinsdag 12 juni was het 'Ha Buurpunt' elke dinsdagochtend open voor bewoners. De onderzoeker was de eerste dinsdagochtend een uur aanwezig. Ze vond het lastig om het 'Ha Buurpunt' te vinden: de school was eenvoudig te vinden, maar het 'Ha Buurpunt' bevond zich in een ruimte gelegen aan de achterkant van de school. De ingang van het 'Ha Buurpunt' was dus niet direct zichtbaar en bezoekers moesten eerst om het gebouw heenlopen om op de juiste plaats te komen. Ook vanaf het winkelcentrum was het 'Ha Buurpunt' niet zichtbaar; wel konden de stippen op de weg gevolgd worden: langs de parkeerplaats van het winkelcentrum, de straat over, onder een appartementencomplex door, door een hek het schoolplein op en dan kwam men via een zijdeur rechtstreeks het 'Ha Buurpunt' binnen.

Uit de officiële registratie is niet af te lezen hoeveel bewoners er die eerste ochtend aanwezig waren (als datum is 'juni' opgeschreven bij vijf namen). In het uur dat de onderzoeker aanwezig was, waren er behalve de gastvrouw vijf buurtbewoners aanwezig,

twee mannen en drie vrouwen. Ze kwamen nieuwsgierig binnen, begroetten elkaar en stelden zich voor (kenden elkaar nog niet van tevoren), en kwamen rond de tafel zitten. Hier vond één centraal gesprek plaats, dat soms door de gastvrouw wat op gang gehouden werd. De gasten kwamen met verschillende inbreng: de een had een dementerende echtgenote thuis en vooral behoefte aan contact buiten de deur; de ander kwam alleen even kijken wat het 'Ha Buurpunt' eigenlijk was, en een derde kwam met een concreet idee. Dit betrof het samen stamboomonderzoek doen via internet. De computers in de ruimte waar het 'Ha Buurpunt' plaatsvond konden hier echter niet voor gebruikt worden, legde de gastvrouw uit: daar had de school geen toestemming voor gegeven.

Het gesprek ging verder over alle mogelijkheden die internet bood, de aanwezigen noemden diverse toepassingen waaruit bleek dat ze er al aardig de weg wisten, zoals e-mailen en foto's van kleinkinderen downloaden. Verder werd trots gesproken over de mooie wijk waar ze woonden.

Overige 'Ha Buurpunt'-ochtenden

Vóór de zomervakantie was het 'Ha Buurpunt' drie maal open. Het bezoekersaantal per keer is uit de registratie af te lezen, maar die lijkt niet helemaal volledig. De eerste datum is niet geregistreerd, maar dit waren er volgens de gastvrouw zeven. Vervolgens is het bezoekersaantal per keer teruggelopen: van zeven naar vijf naar drie. Na de zomervakantie ging het 'Ha Buurpunt' weer open. In de registratie staat dat op 4 augustus één man en één vrouw aanwezig waren, op 17 augustus één man, en op 25 september, 2 oktober en 9 oktober een andere man (deze drie laatste keren dezelfde persoon). Deze registratie roept vragen op: in de eerste plaats is 4 augustus geen dinsdag maar een zaterdagochtend, dus waarschijnlijk is de datum verkeerd genoteerd en gaat het om dinsdag 4 september. Ook 17 augustus is geen dinsdag maar een vrijdag, dit zal waarschijnlijk dinsdag 11 of 18 september betreffen. De laatste drie data zijn wel dinsdagen en waarschijnlijk juist genoteerd. Op deze manier zijn 6 dagen na de zomervakantie bezoekers geregistreerd. Vervolgens zijn nog eens tien bezoekers geregistreerd zonder datum. Af te leiden uit de opmerkingen bij de namen in de lijst, zijn deze tien bezoekers zijn afgekomen op de fototentoonstelling, waarover verderop meer. Navraag bij de projectorganisatie leert dat de tien personen die zonder datum vermeld zijn, allemaal op 13 november op de fototentoonstelling afkwamen. Op dinsdag 20 november zijn er zeven bezoekers geweest, waarvan vijf voor de tentoonstelling, één 'vaste bezoeker' die met name komt om mensen te kunnen ontmoeten, en één mevrouw met een specifiek idee, namelijk een computertrefpunt in de Phoenix. Tenslotte zijn er op 23 november nog zes bezoekers geweest, die zijn geïnterviewd voor de Wmo-krant van de gemeente Zwolle. De laatste dag dat het 'Ha Buurpunt' open was, 27 november, waren er geen bezoekers.

Bewonersbijeenkomsten

Op 25 en 31 oktober organiseerde de projectorganisatie bewonersbijeenkomsten in de avond. Hiervoor werden alle geregistreerde bezoekers (9 personen) en alle respondenten van de vragenlijst op de uitnodiging (49 personen) persoonlijk uitgenodigd, in totaal 55 personen (drie personen kwamen zowel in de registratie voor als in de lijst respondenten). De opkomst bestond uit elf personen op de eerste avond en tien personen op de tweede avond, in totaal 21 personen (38 procent van de 55 genodigden). De opkomst was mede zo behoorlijk omdat er een fototentoonstelling geopend werd in het 'Ha Buurpunt', en omdat aangekondigd was dat de prijs uitgereikt zou worden die in de allereerste uitnodiging was aangekondigd. Door de combinatie met de fototentoonstelling werden bovendien juist die mensen aangesproken die interesse hadden voor hun wijk, en waarvan verwacht werd dat ze ook interesse zouden hebben in de onderwerpen die 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' ter sprake bracht.

De avond vond plaats in De Phoenix, echter in een andere ruimte als die waar het 'Ha Buurpunt' gevestigd was. Het programma was deze twee avonden gelijk:

- Jan van der Heide verwelkomde als projectleider alle deelnemers
- voorstelronde, waarin ook gevraagd werd wat de deelnemers van Schelle vonden
- Jan van der Heide legt uit wat de voorgeschiedenis van het 'Ha Buurpunt' is. Hij vertelt ook dat het 'Ha Buurpunt' tot op dat moment nog niet gebracht heeft wat hij en de rest van de projectorganisatie verwachtte. Samen met de deelnemers zet hij op een rij wat hiervoor de redenen kunnen zijn.
- De prijsuitreiking vindt plaats: alle deelnemers krijgen in elk geval een kleine prijs, namelijk een koffiekopje met het Ha Buurmanlogo. Uit de deelnemers wordt door loting bovendien één persoon gekozen die de hoofdprijs in ontvangst neemt: een ingelijste foto van het 'oude' Schelle. Met het uitpakken van deze prijs opent de prijswinnaar symbolisch de fototentoonstelling.
- De deelnemers krijgen de tijd de fototentoonstelling te bezoeken. Deze bestaat uit foto's van Schelle van tientallen jaren geleden, met daarnaast foto's van dezelfde plekken zoals ze er nu uitzien. Ook zijn er foto's opgehangen die gemaakt zijn door kinderen van de school, die daarmee aangeven wat ze van hun buurt vinden. Het geheel is opgehangen aan de muren van de ruimte waar het 'Ha Buurpunt' gevestigd is.
- Na deze onderbreking wordt de deelnemers een aantal vragen en stellingen voorgelegd door de onderzoeker en is er gelegenheid hierover door te praten.
- Jan van der Heide legt de deelnemers de resultaten voor van de vragenlijst die bij de eerste uitnodiging was verstuurd. Dit eindigt met een aantal ideeën die op deze kaarten zijn ingevuld.
- De deelnemers bespreken de ingediende ideeën en Jan van der Heide probeert het gesprek te laten uitmonden in concrete afspraken wie met welk van deze ideeën aan de slag wil om ze ook daadwerkelijk uit te voeren.

Vervolg

Na de opening van de fototentoonstelling wordt het 'Ha Buurpunt' op de laatste dinsdagen weer iets beter bezocht. In totaal zijn er zeven namen en 3 'lopers' zonder namen in de registratie vermeld. Volgens de projectorganisatie kwamen de meeste bezoekers puur voor de foto's en was het niet mogelijk om er een persoonlijk gesprek van te maken, laat staan ze te registreren. .

Andere vervolgacties hebben niet plaatsgevonden. De projectorganisatie: "De signalen uit het habuurpunt versterken voor ons een bestaand beeld: behoefte aan ontmoeting, computerclub, ouderenochtenden, recreatie/ educatie etc. dat betekent dat ik in onze "wijksignalering" ga sturen op meer aandacht voor schelle dat relatief perifeer ligt t.o.v. veel voorzieningen. De Phoenix is in beeld als locatie voor recreatie en educatie voor senioren. Daarnaast heb ik contacten opgedaan met mensen die iets willen met de historie van Zuid. Een historische werkgroep staat ook op ons verlanglijstje, waarbij ook interactie tussen ouderen en de Phoenix een wens is."

Resultaten 'Ha Buurpunt'

Het hierboven beschreven proces levert een aantal inhoudelijke resultaten op:

- een kwantitatief beeld van de mening over de wijk van 55+-ers uit Schelle
- de mening over burenhulp en informele zorg van de deelnemers aan de bewonersavonden

Het onderzoek levert bovendien een indicatie op van het effect van de pilot:

- een aantal mogelijke redenen voor de lage bezoekcijfers van het 'Ha Buurpunt'
- de mening van een aantal sleutelfiguren uit de wijk over de pilot.

Deze vier punten worden in de volgende paragrafen uitgewerkt.

Een beeld van wijk

De vragenlijst op de uitnodiging voor de opening van het 'Ha Buurpunt' kan gebruikt worden als een indicatie van de mening over de wijk van de 55+-ers uit Schelle en hun wensen voor hun wijk. Kanttekening hierbij is dat het gaat om vragen die met een ander doel gesteld zijn dan een onderzoeksdoel, en dat door het ontbreken van achtergrondkenmerken van de respondenten geen uitspraak kan worden gedaan over de representativiteit. De resultaten van deze vragenlijst staan in samengevat in Tabel 15.

Tabel 15 Antwoord op de vragen op de uitnodigingskaart voor het 'Ha Buurpunt'

	<i>Antwoorden per vraag</i>	<i>n</i>	<i>% dat 'ja' antwoord</i>
1	Vindt u dat het heel goed gaat in u wijk?	47	66
2	Kent u iemand die eenzaam is?	47	28
3	Mist u voorzieningen in Schelle?	45	56
4	Hebt u gemerkt dat jeugd tegenwoordig zo behulpzaam is?	45	11
5	Vindt u Ha Buurman Ha Buurvrouw totaal overbodig?	46	7
6	Zou u wel eens met mensen uit de buurt een kaartje willen leggen?	45	42
7	Zoekt u een plek waar u met buurtgenoten koffie kunt drinken?	45	42
8	Is een website voor Schelle een goed idee?	42	83
9	Wilt u wel eens een boodschap doen voor een bejaarde buurvrouw?	45	82
10	Vindt u dat mensen tegenwoordig zo onbeleefd zijn?	47	38
11	Hebt u een idee en zoekt u burens om het uit te voeren?	40	15
12	Zou u hierover met mensen uit uw straat verder willen praten?	39	31
13	Denkt u dat het 'Ha Buurpunt' iets voor u kan betekenen?	43	53
14	Vindt u het leuk om iets te doen voor mensen in de buurt?	44	82
15	Kent u veel mensen bij u in de straat?	45	64
16	Hebt u zin in een kopje koffie?	44	77
	<i>Totaal aantal ingevulde vragenlijsten</i>	49	-

Bovendien hadden de respondenten de gelegenheid hun eigen wens of idee (check formulering open vraag) voor Schelle in te vullen. Dit leverde de volgende wensen en ideeën op:

Een aantal opmerkingen over het initiatief als zodanig:

- Een constructieve aandacht voor Schelle. Ik hoop dat het een succes wordt.
- Prima idee, ik wil wel hulp aanbieden
- Goed initiatief.
- Leuk initiatief
- Goed initiatief hopelijk! Wordt er onderling gecommuniceerd?
- Dit is zeker een goed idee voor mensen die alleen zijn/wonen, maar er niet zelf voor gekozen hebben!
- Een goed idee

Wensen m.b.t. fysieke aspecten van Schelle:

- We zouden graag fatsoenlijke trottoirs in onze straat
- Geef eens voorlichting over de maximum snelheid in woonerven (15 km)

Ideeën voor sociale activiteiten:

- Koffiedrinken en andere activiteiten bij de Schelleboerderij Veel contacten in de buurt. Wel zijn we samen sterk.
- Praten met ouderen, eenzaamheid verminderen
- Er zouden meer dingen moeten komen voor jeugd 12+. Ik zou het leuk vinden als de Bierton een gezellig eetcafé/theehuis werd.
- Ook graag wat voor kleine kinderen tot 10 jaar en mensen met maar één kind
- Verbouw eens een klaslokaal tot inloop atelier als ontmoetingspunt voor juist de veertigers! Dit is een vergeten groep in Zuid. (naaimachines, schildersezels e.d.)
- Straat wandel en fietsmiddag vrouwen/mannen of samen
- Eenzame mensen zijn vaak eenzaam omdat niemand ze kent, een rookvrije buurtplek, probleemwijk is nu OK wijk
- Een punt alleen voor sociale contacten lijkt me zinloos. Nodig is een punt waaruit ook professionele zorg betrokken kan worden. Koffiedrinken en burenhulp krijgen wij wel in onze buurt.
- Organiseer eens een feest op de rotonde hier, waarom altijd in de binnenstad?

Negatieve reacties over Schelle:

- Wij wonen één jaar in Zuid - voorheen in Wythmen - wij missen de gezelligheid saamhorigheid, alles afstandelijker.
- Dit is in mijn leven mijn 20ste adres, ik heb nog nooit in zo'n ongezellige buurt gewoond en eigenlijk sinds ik in 1991 in Overijssel ben komen wonen
- Mensen groeten elkaar zo weinig. In een dorp gebeurt dit wel.
- Ik vind de buurt erg slecht, er is een nare sfeer.

Opmerkingen over de vragenlijst zelf:

- Vind antwoord ja/nee erg zwart wit
- Is er uitsluitend mijn straat of ook de/een zijstraat bedoeld? Er zijn wel veel suggestieve vragen bij!
- Veel vragen waar je aarzelt tussen ja en nee

Overige opmerkingen:

- Wekelijks bezig voor Buurthulp Zwolle-Zuid (Vrijw. Centrale)
- Ben reeds op leeftijd, iets doen kan niet meer.

Mening over burenhulp en informele zorg

In de gesprekken met bewoners is aan de bezoekers een aantal vragen voorgelegd die in de andere pilots gesteld zijn in de nulmeting en effectmeting.

De respondenten in deze kleine steekproef zijn in totaal tien mannen en elf vrouwen uit Schelle. Onder hen zijn vijf geboren Zwollenaren, de anderen komen uit Amsterdam, Breda, Burgum, Dedemsvaart, Epe, Heino, Kampen, Leeuwarden, Nijeveen, Rheden, Sappermeer, Slagharen, Tiel, Utrecht, Varsseveld en Veendam. Hun leeftijden variëren van 42 tot 80 jaar. Dat drie bezoekers jonger zijn dan 55 jaar is opvallend, omdat de uitnodigingen en publiciteit gericht was op 55+-ers in de wijk.

In Tabel 16 en Tabel 17 wordt samengevat wat de antwoorden waren van deze groep op een aantal stellingen en vragen.

Tabel 16 Sociaal netwerk respondenten Schelle

Antwoord op de vraag: 'Als u in een noodsituatie terecht komt – bijvoorbeeld, u wordt plotseling ziek of u breekt een been – wie kunt u dan om hulp vragen?'	% respondenten dat dit antwoord noemt (n = 21)
Buren of buurtgenoten	71
Eigen kinderen	57
Vriend, vriendin of kennis	24
Overige familie	19
Anders*	19

De antwoorden genoemd bij 'anders' zijn: BNPZZ, Collega's, Kerk(kring) en Thuiszorg.

Tabel 17 Antwoord op enkele stellingen over burenhulp

Stelling	% deelnemers eens met de stelling (n = 21)
Het is vanzelfsprekend dat buren elkaar helpen	95
Ik zou willen dat mijn buren me wat vaker hielpen	10
Ik ken mijn buren goed genoeg om ze om hulp te vragen	71
Ik ben bang dat mijn buren negatief reageren als ik ze om hulp vraag	0
Ik heb geen idee waar mijn buren hulp bij nodig hebben	14

De deelnemers aan het gesprek geven aan dat het veel uitmaakt in wat voor buurt je woont. Woon je in een buurt waar men goed met elkaar omgaat, dan is het veel meer vanzelfsprekend dat je elkaar helpt. Dat is bijvoorbeeld het geval als alle bewoners tegelijkertijd in een buurt zijn komen wonen (bij de nieuwbouw van het huis). Bewoners kennen elkaar dan goed en doen alles voor elkaar. Een van de bewoners die het niet vanzelfsprekend vindt dat buren elkaar helpen, legt uit dat hij het wel vanzelfsprekend vindt om zelf de buren te helpen, maar dat het niet vanzelfsprekend is om hetzelfde van een ander te verwachten – "maar het zou wel moeten". Van buren die het erg druk hebben met gezin, werk en allerlei andere dingen, zou hij het echter niet bij voorbaat verwachten dat ze bijspringen als het nodig is.

Tabel 18 Vraag en aanbod van enkele specifieke vormen van informele aandacht, hulp en zorg tussen buren in Schelle

Percentage van de deelnemers dat aangeeft deze vorm van aandacht/hulp/zorg te willen geven of krijgen (n = 21)	Wil ik wel doen voor iemand in mijn straat	Heb ik zelf behoefte aan
Groeten op straat	86	91
Vragen hoe het gaat	95	81
Op bezoek	100	81
Zwaaien als er iemand langsrijdt-/loopt	95	76
Vuilnis buiten zetten	76	71
Boodschappen doen	38	57
Planten water geven tijdens vakantie	95	48
Vervoer naar het ziekenhuis	38	43
Hulp bij het gebruik van de computer	24	38
Oppassen	24	24
Kleine klusjes in huis doen	33	24
Af en toe schoonmaken	5	19
In de tuin werken	24	14
Voorlezen	10	10
Anders*	24	10

* Bij 'anders' werden genoemd: sjoelen en scrabbelen

In veel gevallen is, net als in de andere pilots van Ha Buurman, de 'vraag' kleiner dan het aanbod, maar zeker niet bij alle opties. Met name het 'af en toe schoonmaken', 'boodschappen doen' en 'hulp bij gebruik van de computer' zijn vormen van onderlinge

hulp die in deze groep respondenten vaker 'gevraagd' dan 'aangeboden' worden. Dit is anders dan in de andere pilots. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de samenstelling van deze groep: er is geselecteerd op leeftijd, en daardoor zijn er veel meer 55+-ers dan jongere bezoekers aanwezig.

Mogelijke redenen voor de lage bezoekcijfers van het 'Ha Buurpunt'

Redenen voor de lage bezoekcijfers van het 'Ha Buurpunt' verzameld:

- in de twee groepsgesprekken met buurtbewoners
- uit de interviewronde
- gesprekken met de projectleider
- eigen waarneming

Opvallend is in de interviews en de gesprekken met buurtbewoners, dat men het er over eens is dat Schelle iets in de sfeer van ontmoeting tussen buurtgenoten nodig heeft. De manier waarop het 'Ha Buurpunt' heeft gefunctioneerd, voldoet echter maar gedeeltelijk aan de behoefte. In Tabel 19 zijn de meest genoemde plus- en minpunten van het 'Ha Buurpunt' weergegeven.

Tabel 19 Plus- en minpunten Ha Buurpunt volgens de gebruikers

Pluspunten 'Ha Buurpunt'	Minpunten 'Ha Buurpunt'
Centrale plek	Toch niet goed te vinden of uit de route
Goed om een ontmoetingsplek te hebben	Alleen voor ouderen, terwijl het juist mooi is om met jong en oud iets samen te doen
Je kunt er je ei kwijt en van gedachten wisselen	Niet in eigen beheer, niet van de Schellenaren zelf
	Slecht bezocht
	Te schools
	Maar één ochtend per week open

In de groepsgesprekken met bewoners schetst men gezamenlijk wat een ideaal buurtpunt zou zijn: een centrale plek waar iedereen, jong en oud, in elk geval ook voor veertigers als 'vergeten groep', overdag terecht kan, waar een kopje koffie gedronken kan worden, een leestafel staat en een (paar) computer(s). Het zou een plek van bewoners zelf moeten zijn, de sleutel kan door een paar vrijwilligers worden beheerd.

Mening van een aantal sleutelfiguren over de pilot

Een aantal sleutelfiguren is geïnterviewd over hun ervaring met en mening over het 'Ha Buurpunt'. In deze paragraaf worden relevante passages uit deze interviews weergegeven.

Over de publiciteit rond het 'Ha Buurpunt'

De eigenaar van de supermarkt in het winkelcentrum bij het 'Ha Buurpunt' heeft niet veel van het 'Ha Buurpunt' zelf gemerkt. "Niets meer dan alleen het bord dat voor mijn winkel stond. Ik heb ook geen reacties van klanten erop gehoord." Deze supermarktbaas woont echter ook niet in de wijk zelf. De bestuursvoorzitter van een bewonersorganisatie wel, en hij heeft dan ook meer gemerkt van de opening van het 'Ha Buurpunt': "Ik heb zelf alles gezien in de wijkkrant Zwolle Zuid, en in de plaatselijke krant, en natuurlijk zijn de stippen en verwijsborden mij niet ontgaan." De directeur van de basisschool heeft uiteraard wel meer gezien van het functioneren van het 'Ha Buurpunt': "Ik heb natuurlijk gemerkt dat ze hier aanwezig waren elke dinsdagmorgen. Maar het was er niet altijd druk als ik naar binnen liep, soms vier personen, soms maar eentje – ik zag ook wel af en toe hetzelfde gezicht. En het is ook wel eens gebeurd dat die mevrouw, die vrijwilliger, er helemaal alleen zat."

Over de locatie van het 'Ha Buurpunt'

Evenmin als de bewoners in de gespreksgroepen denken deze ondervraagden dat het 'Ha Buurpunt' goed 'liep'. Over hoe dat komt, lopen de meningen uiteen. De schooldirecteur denkt vooral dat de locatie niet voldoet: De ruimte waar het 'Ha Buurpunt' gevestigd was, was in een lokaal waar ook de buitenschoolse opvang plaatsvindt. "Ik heb ook wel eens met die vrijwilliger gesproken, over dat het niet helemaal de juiste plek is, niet de goede omgeving voor een ontmoetingsruimte. Het is nu eenmaal ingericht als school. Dat is een beperking. Dat weet je van tevoren. We willen het wel graag, als brede school in opbouw, wij proberen ook uit wat er kan in de buurt. Het is voor ons ook een pilot geweest. Maar waarschijnlijk moet het meer in een huiselijke omgeving, waar je ook een borreltje kan drinken en een sigaartje opsteken. Daarvoor is deze ruimte niet toereikend. Wel als loket waar buurtbewoners terechtkunnen voor hulp of om doorgewezen te worden. Het had twee doelen. Maar voor het doel van ontmoetingsplek is het niet de juiste plek." Eenzelfde verhaal heeft de bestuursvoorzitter van de bewonersorganisatie: "Het is geen cafésetting", stelt hij. "Er is in Schelle veel behoefte aan een ontmoetingsplaats, zoals vroeger de Bierton was. Maar dat wil de eigenaar niet." Andere mogelijkheden voor ontmoeting zijn de Schellerhoeve, maar ook dat voldoet niet: "Het moet een locatie moet zijn voor een kleinere schaal, mensen kennen hooguit 150 anderen en willen alleen maar graag een plek om heen te gaan en een paar bekenden te ontmoeten." De supermarktbaas vraagt zich af of een ontmoetingspunt wel echt mogelijk is: "Het kan wel voorzien in een behoefte, maar het is ook wel de vraag of het werkt. Want zijn autochtone Nederlanders wel gewend hun kopje koffie buiten de deur te halen? Bij de burens doen ze nog wel, maar als je daar niet terecht kan, gaan ze dan uit om ergens anders een kopje koffie te drinken?"

Eigenaren en gebruikers

De voorzitter van de bewonersorganisatie wijt de geringe belangstelling aan iets heel anders: "De opzet was al iets waarvan we zeiden: dat heeft geen kans van slagen. Het was eerder een bedreiging, of niet een bedreiging, maar we zagen dat het een averechts effect zou hebben." Hij legt uit dat zijn organisatie had verwacht dat van de gelden die beschikbaar waren in het kader van de Wmo ook mogelijkheden waren voor eigen ideeën uit hun buurt. Er was een 'potje' bij de Provincie, maar die had het al aan de gemeente Zwolle doorgesluisd, en die vervolgens weer naar de 'bekende partners', nl. de SWO en de Vrijwilligerscentrale. "Het is al veel teveel ingekaderd, en er zijn nauwelijks meer middelen over omdat de professionals er eerst van betaald zijn. Je zou in plaats daarvan bewonersorganisaties moeten uitdagen om zelf met initiatieven te komen. Die kunnen mensen mobiliseren. Ze zullen het niet beter doen, maar wel veel meer betrokken zijn. En dan is het wel *ons* project." Waar deze voorzitter op wijst, zijn het gebrek aan eigenaarschap van het 'Ha Buurpunt' door bewoners. Maar ook naar de beperkte financiële mogelijkheden om naast het organiseren en 'bemannen' van het 'Ha Buurpunt' nog actief voor en door bewoners te bekostigen zijn een negatief punt. Graag zou hij zelf geld ter beschikking krijgen om als bewoners iets te doen. "We mogen erg weinig zelf in onze buurt. Mensen bellen dus al gauw de gemeente. Je kunt het wel hebben over mensen meer verantwoordelijk maken, maar bij verantwoordelijkheid hoort ook: bevoegdheden". "Het is ook wel dubbel: in Nederland vinden we al gauw dat de overheid alles moet doen, maar doet ze wat dan gaan we er direct over zitten mekkeren. We moeten natuurlijk ook veel meer zelf iets doen."

Over het effect van het 'Ha Buurpunt'

Dezelfde voorzitter constateert ook een negatief effect van het 'Ha Buurpunt' in zijn eigen bewonersorganisatie: "We zijn wel afhankelijk van leden die zich willen inzetten. Aanvankelijk kunnen ze dan enthousiast zijn, maar als ze daarna een teleurstelling krijgen, heb je de kans dat ze afhaken. Zo ging het ook bij Ha Buurman: na het eerste bezoek van Jan van der Heide hadden we zoiets van: leuk! Maar toen de middelen in no time verdeeld

bleken te zijn tussen die twee organisaties was dat wel een teleurstelling. Dat werkt heel ontmoedigend.”

De schooldirecteur ziet geen direct effect, maar wel een mogelijk indirect effect: “Een najleffect zou kunnen zijn – maar dat is beperkt omdat er geen grote groep is bereikt – dat er in de buurt iets van de school wordt verwacht. Wij willen wel een ruimte ter beschikking stellen, bijvoorbeeld vergaderruimte of een cursus. We zijn een brede school en willen ook graag de buurt betrekken. Het moet niet iets voor de vorm zijn, maar we kunnen een ruimte ter beschikking stellen en misschien ook als school of medewerkers een rol spelen – allemaal op vrijwillige basis. Maar het initiatief daarvoor ligt niet bij ons.” Voor de school was het ‘Ha Buurpunt’ een eerste uitprobeersel om bewoners iets binnen de school te laten doen.

Over de onderlinge zorg en aandacht in Schelle

Deze gesprekspartners hebben we ook gevraagd naar hun beeld van de bereidheid tot onderlinge zorg en aandacht in Schelle. “Schelle, het Oude Schelle tenminste, is een oude kern, met veel oudere bewoners en een behoorlijke sociale cohesie. Maar in de nieuwbouwwijken is dat veel minder, de contacten gaan niet veel verder dan de directe burens en de rest van de mensen in de straat kennen ze vaak al niet.” In Schellerheem “lopen mensen niet de vloer plat bij elkaar, maar zover mensen elkaar liggen helpen ze elkaar.” Een concreet voorbeeld hiervan is dat burens om de beurt koken voor een buurvrouw die mantelzorger is voor haar man met terminale kanker”. “Maar dat moet je ook kunnen accepteren.”, denkt de bestuursvoorzitter van bewonersorganisatie Schellerheem, “Een oudere vrouw hier in de buurt zat erg omhoog met haar tuin: haar man had zijn heup gebroken, ze moest nu zelf het gras maaien, en dat ging heel moeizaam. Ik vroeg: waarom vraag je die en die niet? Maar die kende ze niet. Ik bedoelde de overbuurjongen. Oja, dat wist ze wel, die jongen die altijd zo’n lawaai maakt. En dat klopt, het is een dondersteen, maar als ze hem zou vragen om het gras te maaien zou hij het wel doen.” Hij ziet veel potentie in zijn buurt maar vraagt zich af hoe dit beter te benutten is: “Ik denk er wel eens over na: zou je niet meer zorg zelf kunnen leveren in de buurt? Er zijn heel veel mensen die zijn opgeleid - of die het in de loop van de jaren zichzelf eigen hebben gemaakt – om bepaalde thuiszorg te doen. Het is wel beschikbaar hier in de buurt, daar zou je wat mee moeten kunnen doen. Maar er zijn ook mensen die liever een thuishulp uit Emmeloord hebben dan een bekende over de vloer.”

Alle gesprekspartners zien dat de sociale samenhang in Schelle veranderd is in de laatste jaren. Zij brengen het in verband met maatschappelijke ontwikkelingen, zowel sociaal als fysiek, en met verschillen tussen generaties. De directeur van de Phoenix vertelt dat hij eerder basisschooldirecteur was in Ittersum, ook een oude kern. Daar was de betrokkenheid van de wijk bij de school veel groter dan hier in de nieuwbouwmgeving. Buurtbewoners, ook als ze geen eigen kinderen op de school hadden, pasten op in de vrije uren, tipten de school als er iets niet in orde was en lieten zich inschakelen als er kleine klusjes nodig waren. “Dat is nu niet meer zo. Iedereen is druk met werk en andere activiteiten. Het is echt sterk veranderd de laatste twintig, dertig jaar.” De bestuursvoorzitter uit Schellerheem ziet verschillen in de bereidheid van mensen om zich voor elkaar in te zetten: “De een wil daarin verder gaan dan de ander. Zo hoor ik van oudere buurtgenoten dat er vroeger begraafverenigingen waren: burens deden voor elkaar de begrafenis. Of je dat nu ook nog moet willen... Het zijn vaak de ouderen die aan dergelijke dingen van burenhulp hechten. Maar het zijn ook juist de ouderen die zich aan jongere buurtbewoners storen en ze tegelijk niet eens kennen. Dat de SWO puur op ouderen is gericht, werkt daar niet echt aan mee, het bevordert juist de generatiekloof”. Overigens is de ‘generatiekloof’ niet wijten aan het wangedrag van één specifieke leeftijdsgroep. Het samenleven in een wijk met meerdere generaties stoot onvermijdelijk op strijdige belangen: “Je hebt ook te maken met idioot gedrag van bewoners. Als ze jong

zijn en tweeverdiener, staan er twee auto's voor de deur en willen ze meer parkeerplaatsen. Krijgen ze kinderen, dan moeten er parkeerplaatsen weg om meer ruimte te maken voor speelplaatsjes en moeten er drempels komen. En zijn de kinderen uit huis, dan gaat moeder weer werken, komt er een auto bij en moeten er weer meer parkeerplaatsen komen. Mensen kijken alleen maar naar hun eigen behoefte op dat moment". De supermarktdirecteur ziet niet alleen verschillen tussen leeftijden: "Wat ik wel merk: er zijn hier verschillende geloofsgroepen. Die zijn wel op elkaar betrokken en ondersteunen elkaar. Ze hebben samenkomsten, ook hier vlakbij in de Koningskerk. Ook scholen hebben die functie – de Phoenix, de Ichthus. Maar dat zijn met name de jongeren die elkaar op die manier ontmoeten. Ouderen komen wel hier in de winkel. Daar maken ze ook praatjes waarmee ze elkaar ondersteunen. Dat zit ook in de generaties, 65+-ers. Mijn ouders zijn 81 en 83, die wonen ook hier in Zuid. Mijn vader heeft genoeg aan zijn eigen bezigheden, die vermaakt zich wel thuis. Mijn moeder gaat naar de 60+-middag en andere activiteiten. Sommige ouderen staan midden in het leven. Het ligt toch vooral aan de mensen zelf."

Samengevat: de resultaten in Schelle

Verloop 'Ha Buurpunt'

- Het 'Ha Buurpunt' is door weinig mensen bezocht
- De fototentoonstelling trok extra bezoekers

Resultaten m.b.t. sociale cohesie en buurtbetrokkenheid

- Er zijn geen directe effecten aantoonbaar van de pilot op de sociale cohesie en buurtbetrokkenheid
- De bewoners van Schelle hebben diverse ideeën voor hun wijk
- Er is vraag naar activiteiten of voorzieningen voor zowel jong als oud en specifiek voor 40+-ers als 'vergeten groep'. Naar deze 'jongeren' wordt ook door de oudere deelnemers verwezen als het gaat om het uitvoeren van ideeën

Resultaten m.b.t. maatschappelijke participatie

- Er is geen aantoonbaar effect van de pilot op de maatschappelijke participatie
- Een gesprekspartner meldt dat mensen 'afhaken' uit teleurstelling over de invulling van het 'Ha Buurpunt'

Resultaten m.b.t. vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens

- Er is onder de 55+-ers op de bewonersbijeenkomsten meer aanbod dan vraag naar veel vormen van aandacht, hulp en zorg; vraag en aanbod liggen echter dicht bij elkaar dan in de andere pilots en er is beduidend meer vraag naar vormen van hulp bijvoorbeeld bij schoonmaken, tuinieren en vervoer naar het ziekenhuis
- Voor de deelnemende 55+-ers zijn burens de belangrijkste personen om op terug te vallen in noodgevallen. Zij kunnen minder vaak een beroep doen op familie en vrienden.
- Er is geen aantoonbaar effect van de pilot op vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens.

Hoofdstuk 6: Resultaten pilot Ittersumerbroek

Verloop van de pilot

Het bijzondere van een 'activerende enquête' is dat bewoners zelf de enquêtes bij elkaar afnemen, en ook meedenken over de inhoud van de enquête. Dat was dan ook de opzet van de pilot in Ittersumerbroek. Het houden van de enquête en bespreken ervan diende niet in de eerste plaats een onderzoeksbelang, maar voorop stond het doel van het met elkaar in gesprek brengen van buurtbewoners over hun onderlinge contacten en hulp. Uiteraard zijn de uitkomsten van de enquête vervolgens wel zeer bruikbaar voor het onderzoek naar de effectiviteit van de pilot.

De enquête is uitgevoerd in twee rondes. Elke ronde werd gehouden in een min of meer natuurlijk afgebakend deel van de buurt: een seniorenflat met een aantal daarachter gelegen straten met rijtjeshuizen. De eerste ronde vond plaats in een deel van de Kamerledenlaan, de Suurhoffstraat en een deel van de Sneevlietstraat (97 adressen). De resultaten hiervan zijn gepresenteerd op een bijeenkomst met bewoners op 19 juni. De tweede ronde vond plaats in september en oktober 2007 in de rest van de Kamerledenlaan en Sneevlietstraat en in de Van Schaikstraat, Schermerhornerstraat en Vondelingstraat (105 adressen). De resultaten van de enquêtes uit beide rondes zijn gepresenteerd op een bijeenkomst met bewoners op 24 oktober.

De bedoeling van de activerende enquête was, dat via sleutelfiguren in de buurt buurtgenoten werden geworven om de enquêtes af te nemen. Voor de eerste ronde sprak de projectorganisatie haar eigen contacten in de betreffende straten aan, maar dit leidde niet tot voldoende enquêteurs. Vervolgens deden de SWO en de VCZ een poging enquêteurs te werven door middel van een schriftelijke oproep per brief, die bezorgd werd op elk van de 97 adressen. Dit leverde nog geen enquêteurs op. Dat betekende een overweging: stoppen omdat aan een belangrijke voorwaarde voor een activerende enquête niet was voldaan; of doorgaan en die voorwaarden als het ware forceren. Uiteindelijk werd voor dat laatste gekozen, niet alleen omdat een pilot bij uitstek een gelegenheid is om uit te proberen wat wel en niet werkt, maar ook omdat verwacht werd dat via het enquêteren alsnog enquêteurs konden worden geworven. De projectorganisatie realiseerde zich dat hiermee afbreuk werd gedaan aan een belangrijk activerend aspect van de gekozen methodiek. Deze concessie werd gedaan omdat het zelf langs de deuren gaan een goede gelegenheid bood om zelf als organisaties in gesprek te komen met de buurtbewoners en te achterhalen wat de oorzaken van de lage respons konden zijn. Beroepskrachten van de SWO en de VCZ gingen dus zelf langs de deuren, met een enquête die niet door de bewoners zelf was opgesteld, maar door de onderzoeker en de projectorganisatie. Na het afnemen van de enquête werd de ondervraagde buurtbewoner gevraagd of hij het leuk zou vinden zelf de enquête bij een ander af te nemen. Dit leverde een aantal extra enquêteurs op: twee buurtbewoners die zich al in de eerste ronde inzetten, en uiteindelijk acht vrijwilligers die zich in de tweede ronde inzetten. Dat was niet helemaal voldoende om alle adressen te bezoeken, daarom werd in de tweede ronde toch nog een deel van de enquêtes uitgevoerd door twee beroepskrachten en drie vrijwilligers van de SWO en de VCZ afkomstig uit andere buurten.

De pilot ondervond nog een tegenslag toen twee enquêteurs die zich aangemeld hadden zich terugtrokken. Hun reden was, dat de huurdersvereniging van de seniorenflats in hun nieuwsbrief had aangegeven geen medewerking aan 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' te verlenen. De enquêteurs zagen zich in een loyaliteitsconflict geplaatst, omdat zij ook actief

waren voor de huurdersvereniging. Om die spanning op te heffen kozen zij ervoor niet mee te doen als enquêteur. Wat precies de reden was voor het distantiërende gedrag van de huurdersvereniging was niet helder; in de voorgesprekken van de projectorganisatie met organisaties uit de buurt, waaronder het bestuur van de huurdersvereniging, had de projectorganisatie geen enkel signaal opgevangen van mogelijke tegenwerking.

De tegenwerking van de huurdersvereniging werd opnieuw zichtbaar toen de projectorganisatie een locatie zocht voor het bespreken van de enquêteresultaten. De huurdersvereniging wilde hiervoor niet de activiteitenruimte onder de flat ter beschikking stellen, waardoor uitgeweken moest worden naar een locatie buiten de buurt. Gekozen werd voor een basisschoolgebouw verderop in de wijk, en voor de bijeenkomst na de tweede ronde voor een ruimte in het verzorgingstehuis in de wijk. Op de bijeenkomsten waren vier respectievelijk acht buurtbewoners aanwezig. Dit was bij lange na niet het aantal bewoners dat beoogd was; er was onvoldoende 'massa' om werkgroepjes te vormen die concrete ideeën uit konden werken.

Dat betekent niet dat er niets gebeurde met de uitkomsten van de enquête. In de tweede bijeenkomst uitten bewoners de wens een 'sociale kaart' (lijst met telefoonnummers van relevante instanties) op te hangen op een centrale plaats. De projectorganisatie heeft dit gerealiseerd. Ook vroegen zij uitgebreid verslag te krijgen van de uitkomsten van hun enquête. Naar aanleiding daarvan is een nieuwsbrief opgesteld voor alle bewoners met daarin de resultaten uitgebreid gepresenteerd. Ook heeft de projectorganisatie de verschillende wensen en ergenissen in de buurt (jongerenoverlast, hondenpoep, parkeerproblemen, wensen rond speelvoorzieningen) onder de aandacht gebracht van het GebiedBeheerTeam (GBT) van de gemeente.

De pilot heeft uiteindelijk echter wel de buurt in beweging gebracht, zij het buiten de projectperiode: een aantal mensen (vrijwilligers van dierenweide 't Spiekertje) heeft initiatief genomen om hun voorjaarsfeest in het teken te stellen van de senioren in de buurt. Ze hebben speciaal voor deze doelgroep geprogrammeerd en gaan hen gericht uitnodigen. De aanleiding die zij noemden was de informatie uit de activerende enquête en de mogelijkheid voor een financiële bijdrage uit het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. De projectorganisatie had namelijk aangeboden een bijdrage te geven aan bewonersinitiatieven; de vrijwilligers van de dierenweide zijn de enigen die daar gebruik van hebben gemaakt. Overigens is volgens de meest recente informatie (mei 2008) het voorjaarsfeest noodgedwongen verschoven naar ná de zomer in verband met een dubbele programmering in de buurt: er was nóg een club die op dezelfde dag een evenement organiseert, dit is bij het verstrekken van vergunningen mis gegaan. Of dit andere evenement iets met 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' te maken heeft is niet bekend, maar Ittersumerbroek lijkt in beweging te komen.

Respons nulmeting en effectmeting

In Ittersumerbroek zijn mondeling enquêtes afgenomen, waarvoor aangebeld is bij alle adressen. De enquête is uitgevoerd in twee rondes. De eerste ronde vond plaats in mei en juni 2007 in een deel van de Kamerledenlaan, de Suurhoffstraat en een deel van de Sneevlietstraat (97 adressen). De tweede ronde vond plaats in september en oktober 2007 in de rest van de Kamerledenlaan en Sneevlietstraat en in de Van Schaikstraat, Schermerhornerstraat en Vondelingstraat (105 adressen). Van al deze vragenlijsten, die zowel diende als activerende enquête als voor de nulmeting, zijn er 90 bruikbare enquêtes ingevuld. Dit is 45 procent van de uitgezette enquêtes. Vervolgens hebben alle adressen nogmaals een vragenlijst gehad voor de effectmeting. Van de 202 uitgezette enquêtes zijn er 45 opgehaald of ingestuurd. Dit is 22 procent van de uitgezette enquêtes.

In Tabel 20 wordt van beide enquêtes enkele achtergrondkenmerken van de respondenten samengevat. Wanneer deze achtergrondkenmerken vergeleken worden met het Zwolse Omnibusonderzoek 2007, valt op dat in dit onderzoek relatief veel 40- tot 60-jarigen hebben meegedaan. Dat de groep onder de 20 jaar ontbreekt, is te verklaren uit het gegeven dat per adres één bewoner is ondervraagd, in de praktijk meestal degene die opendeed bij het aanbellen (mondelijke vragenlijst voor de nulmeting) of degene die de post afhandelde (schriftelijke vragenlijst voor de effectmeting). Verrekenen we dit effect, dan is de verdeling over de overige leeftijden verder volgens verwachting op grond van de cijfers voor heel Ittersum. Echter, op grond van het woningbestand in Ittersumerbroek (veel seniorenwoningen) zou een grotere groep 60-plussers verwacht mogen worden¹⁴. Dat de bewoners van de seniorenflats ondervertegenwoordigd zijn in dit onderzoek, blijkt ook uit de verhouding tussen koop- en huurwoningen: zowel in vergelijking met heel Ittersum als in vergelijking met de geschatte verhouding op grond van het aantal flats en rijtjeswoningen in Ittersumerbroek zijn er weinig huurders in de steekproef terechtgekomen.

De ondervertegenwoordiging van de ouderen uit de huurflats heeft een duidelijke verklaring. De huurdersvereniging van deze flats heeft zich namelijk in hun ledenblad gedistantieerd van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Dit was direct merkbaar in het project, onder andere doordat een aantal enquêteurs zich terugtrok om niet in loyaliteitsconflict te komen met de vereniging waar zij ook actief waren. Het is aannemelijk dat ook de respons op de enquêtes beïnvloed is door dit bericht van de huurdersvereniging.

¹⁴ Er zijn geen representatieve cijfers beschikbaar voor alleen Ittersumerbroek: de steekproef uit het Omnibusonderzoek zou te klein zijn geworden om er uitspraken over te kunnen doen.

Tabel 20 Samenvatting achtergrondkenmerken respondenten Ittersumerbroek

	<i>Nulmeting Ittersumer-broek</i>	<i>Effectmeting Ittersumer-broek</i>	<i>Data gemeente Zwolle (geheel Ittersum)</i>
<i>Respondent woont hier vanaf:</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 40</i>	<i>n = 469</i>
1992 t/m 1995	36 %	48 %	37 %
1996 t/m 2000	31 %	20 %	26 %
2000 tot heden	33 %	33 %	36 %
<i>Vorig adres respondent:</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 40</i>	
Ander adres, wel in deze buurt	16 %	20 %	-
Andere buurt, wel in Zwolle	26 %	50 %	-
Buiten Zwolle, wel in Nederland	19 %	30 %	-
Buiten Nederland	0 %	0 %	-
<i>Geboortejaar:</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 40</i>	<i>n = 469</i>
1986 en later	0 %	0 %	20 %
1967 t/m 1986 (= 20 tot 40 jaar)	28 %	13 %	20 %
1947 t/m 1966 (= 40 tot 60 jaar)	44 %	50 %	30 %
1946 en eerder (= 60 plus)	28 %	38 %	26 %
<i>Huishoudensgrootte</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 40</i>	<i>n = 469</i>
1	19 %	25 %	26 %
2	32 %	25 %	35 %
3	13 %	8 %	13 %
4	27 %	30 %	18 %
5	4 %	5 %	5 %
6	4 %	8 %	2 %
<i>Huishoudenssamenstelling</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 40</i>	<i>n = 190</i>
Paar met kinderen	50 %	48 %	36 %
Paar zonder kinderen	29 %	25 %	34 %
Eén persoon	19 %	24 %	26 %
Eén ouder met kinderen	1 %	0 %	2 %
Overig	1 %	0 %	2 %
<i>Koop- of huurwoning</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 44</i>	<i>n = 469</i>
Koop	64 %	59 %	51 %
Huur	36 %	41 %	48 %
<i>Opleidingsniveau respondent</i>	<i>n = 89</i>	<i>n = 44</i>	
Geen	0 %	2 %	
Lagere school/basisschool	9 %	9 %	
LBO (LTS/LEAO/LHNO)	8 %	11 %	
MAVO/MULO	10 %	9 %	
VMBO	1 %	2 %	
HAVO	3 %	5 %	
MBO	28 %	16 %	
HBO	30 %	27 %	
Universitair	6 %	16 %	
Anders	0 %	2 %	
<i>Religie</i>	<i>n = 90</i>	<i>n = 44</i>	
Geen	41 %	30 %	
PKN/'Hervormd'	34 %	43 %	
Rooms-Katholiek	13 %	11 %	
Anders christelijk	11 %	11 %	
Anders niet-christelijk	0 %	5 %	
<i>Maandinkomsten*</i>	<i>n = 31</i>		
Minder dan 1000 euro	7 %	-	-
1000 tot 2000 euro	58 %	-	-
2000 euro of meer	36 %	-	-

* Deze vraag is alleen gesteld in de eerste ronde van de nulmeting

Resultaten: sociale cohesie en mening over de buurt

De sociale cohesie in de straten is onderzocht aan de hand van een aantal stellingen en een vraag in de enquêtes. De getallen uit de enquêtes worden verder ingekleurd met observaties en uitspraken uit de huiskamergesprekken.

Stellingen met betrekking tot de sociale cohesie en mening over de buurt

Aan de respondenten is zowel in de nulmeting als de effectmeting een aantal stellingen voorgelegd over hun buurt. In de effectmeting zijn minder stellingen voorgelegd dan in de

nulmeting. De lijst met stellingen bleek namelijk voor de respondenten erg lang en zij zagen het nut van de soms op elkaar lijkende stellingen niet. Om het invullen van de vragenlijst leuk te houden – en daarmee de respons hoog – is voor de effectmeting en voor de vragenlijsten in de andere pilots een selectie gemaakt uit de stellingen. In Tabel 21 zijn de antwoorden samengevat. Naast de antwoorden uit de nulmeting en effectmeting wordt ook voor een paar stellingen weergegeven wat alle Nederlanders of alle bewoners van de wijk Ittersum antwoordden in eerdere onderzoeken.

Tabel 21 Antwoord op een aantal stellingen over de buurt

<i>Percentage respondenten dat het (zeer) eens is met de stelling</i>	<i>Nulmeting (Ittersum-broek)</i>		<i>Effectmeting (Ittersum-broek)</i>		<i>SCP 2006 (Nederland)</i>	<i>Omnibus-onderzoek 2007 (Ittersum)</i>
	n	%	n	%	%	%
Ik voel mij thuis in deze buurt.	90	96	45	87	94	-
De bebouwing in deze buurt is aantrekkelijk	88	89	45	89	-	-
Als het mogelijk is, ga ik uit deze buurt verhuizen.	89	14	45	16	-	9
Ik heb veel contact met mijn directe burens.	89	70	45	49	58	-
Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.	89	57	43	30	-	-
Als ik op vakantie ga, zeg ik dat even tegen de burens	84	90	45	91	-	-
Ik voel mij mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt.	89	82	44	77	-	82
Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	88	19	45	13	20	-
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in deze buurt.	90	90	45	84	78	-
Ik ben bang in deze buurt om lastiggevallen of beroofd te worden.*	56	4	44	0	8	-

*Deze stelling is alleen gebruikt in de tweede ronde en de effectmeting

Voor de meeste stellingen is geen verschil gevonden tussen de antwoorden in de nulmeting en effectmeting. Voor de stellingen 'Ik heb veel contact met mijn directe burens' en 'Ik heb veel contact met andere buurtbewoners' is er echter wel een verschil gevonden: het aantal respondenten dat het er mee eens is is kleiner in de effectmeting dan in de nulmeting. Dat kan twee oorzaken hebben: óf de activerende enquête heeft het aantal contacten doen afnemen, óf de respondenten hebben in de eerste enquête die mondeling werd afgenomen sociaal wenselijke antwoorden gegeven.

Naar aanleiding van de gesprekken met de bewoners over de resultaten uit de activerende enquête (nulmeting), is nagegaan of er een verband is tussen het antwoord op deze stellingen en specifieke achtergrondkenmerken van bewoners, met name hun leeftijd en of ze in een koop- of huurwoning wonen. In de beleving van de bewoners hebben de huurders – over het algemeen ouderen – een hele andere opstelling richting hun buurt en burens dan de kopers – over het algemeen jongeren.

Voor alle stellingen is daarom nagegaan of er een verschil was voor deze achtergrondkenmerken. Voor drie stellingen blijkt dat inderdaad zo te zijn (getoetst met de Mann-Whitney-toets): meer huurders dan kopers vinden de bebouwing in hun buurt aantrekkelijk, iets meer kopers willen als het mogelijk is verhuizen, en de kopers geven vaker dan huurders een seintje aan hun burens als ze op vakantie. De indruk die hieruit naar voren komt, is dat de eigenaren van koopwoningen iets kritischer zijn op hun buurt, want

ze vinden iets minder vaak dat de bebouwing aantrekkelijk is en zeggen minder stellig 'nee' op de vraag of ze zouden willen verhuizen. De verschillen zijn echter klein. Dat de bewoners van de koopwoningen vaker hun burens melden dat ze op vakantie zijn, kan erop wijzen dat ze het belangrijker vinden dat hun huis in de gaten gehouden wordt tijdens hun afwezigheid, maar het kan ook betekenen dat er onder de huurders minder mensen zijn die op vakantie gaan.

Aan de respondenten is bovendien gevraagd of ze vonden dat mensen in hun straat goed met elkaar omgaan. In Tabel 22 wordt het antwoord op deze vraag samengevat.

Tabel 22 Antwoord op de vraag of mensen goed met elkaar omgaan in de buurt

<i>Antwoord op de vraag: 'Vindt u dat mensen goed met elkaar omgaan in uw buurt?' (percentages)</i>	<i>Nulmeting (n = 56)</i>	<i>Effectmeting (n = 39)</i>
Ja	88	76
Nee	8	12
Ja én nee of geen keuze gemaakt	4	12
Totaal	100	100

Ook hier treedt er weer een verschil op tussen nul- en effectmeting. De respondenten kregen ook de vraag hun antwoord toe te lichten: 'Waarom wel of niet?' Omdat dit een open vraag was, leverde het natuurlijk veel verschillende antwoorden op. Toch komt een aantal antwoorden vaak terug.

- We staan voor elkaar klaar; of: als er iets is, kunnen we een beroep doen op elkaar ... (26 % in beide metingen)
- ... maar zonder bij elkaar de deur plat te lopen (7 % in de nulmeting)
- We maken regelmatig een praatje met elkaar (13 % in beide metingen)
- We hebben prettig contact (11 % in de nulmeting, 18 % in de effectmeting)
- Ik merk niks van onderlinge problemen, geroddel of geruzie (10 % in de nulmeting)
- 10 procent noemt beide metingen concrete voorbeelden van onderlinge hulp: oppas op elkaars kind of huisdier, auto lenen, hulp na ziekenhuisbezoek, heg knippen, hulp met boodschappen, vervoer naar de kerk, enzovoorts; ook worden activiteiten in het ontmoetingscentrum onder een van de flats genoemd en een buurtbarbecue
- We groeten elkaar (9 % in de nulmeting, 18 % in de effectmeting)
- Mensen zijn vriendelijk voor elkaar (7 % in de nulmeting)
- We kennen elkaar wel (6 % in de nulmeting)
- Er is wel een bepaalde mate van sociale controle, men houdt elkaar in positieve zin wel in de gaten en is alert op onregelmatigheden (5 % in de nulmeting, 18 % in de effectmeting)

Een positief beeld overheerst dus. Er wordt ook hier en daar een negatief geluid gehoord:

- Ontbreken van gewenst gedrag: elkaar als directe burens eigenlijk niet kennen of nooit spreken, onvoldoende van contact tussen jong en oud (8 in de nulmeting, 5 % in de effectmeting)
- Ongewenst gedrag: roddelen, niet oprecht zijn, mensen buitensluiten op grond van ras of geaardheid, en een (niet nader benoemd) 'akkefietje' (8 % in de nulmeting, 3 % in de effectmeting)
- Men vindt dat er veel van de burens erg 'op zichzelf' zijn of dat er veel mensen erg druk zijn (tien % in de nulmeting en 15 % in de effectmeting)

In de tweede ronde van de nulmeting is bovendien de vraag gesteld wat men vindt van de relatie tussen jongeren en ouderen in de wijk. De antwoorden zijn samen te vatten als:

- Over het algemeen wel goed (30 %)
- Er is sprake van een bepaalde scheiding tussen jong en oud, vooral tussen de rijtjeswoningen en de flats, daar is geen relatie tussen (20 %)
- Het ontbreekt aan alledaags contact: we hebben geen contact, groeten niet en maken geen praatje (17 %)
- We kennen elkaar als oud en jong helemaal niet (6 %)
- Ouderen ergeren zich wel eens aan jongeren of kinderen die overlast veroorzaken (6 %)

Ondanks dat 30 procent de onderlinge verhoudingen wel goed vindt, is er dus wel behoefte aan iets meer contact!

Effect van de pilot op het onderlinge contact

Het effect van de pilot op het onderlinge contact is tweeledig: er heeft een groot aantal contacten plaatsgevonden binnen de pilot, en er kunnen nieuwe contacten zijn ontstaan na de pilot.

Binnen de pilot zijn veel contacten geweest tussen buurtgenoten. Op ongeveer de helft van de adressen (90 van de 202) is een enquête afgenomen, zoveel mogelijk door bewoners zelf afgenomen. Van de respondenten in de effectmeting geeft 61 procent aan zelf geïnterviewd te zijn en 9 procent heeft zelf interviews afgenomen. Dit betekent dat mensen die deelnamen aan de pilot eerder geneigd waren mee te doen aan de effectmeting. 35 procent van de respondenten uit de nulmeting geeft aan met burens gesproken te hebben over de enquête. Slechts één persoon heeft daarbij nieuwe contacten gelegd.

98 procent van de respondenten heeft de uitnodiging ontvangen voor de bijeenkomst waarin de resultaten van de enquête besproken werden. Slechts 10 procent van de respondenten is ook naar de bijeenkomst geweest, 15 procent geeft aan niet geweest te zijn omdat hij geen interesse in het onderzoek had, 50 procent had geen tijd, 3 procent vond de locatie te ver, 8 procent was het die avond vergeten. 28 procent had een andere reden om niet te komen, meestal ging het om andere afspraken, werken of zorgtaken. Van de respondenten die naar de bijeenkomst zijn geweest, is 20 procent in contact gekomen met burens die men nog niet kende. 27 procent van de aanwezigen is de bewoners die er aanwezig waren later nog eens tegengekomen. Dat contact is beperkt gebleven tot groeten, men is niet bij elkaar op bezoek geweest en heeft ook niets samen ondernomen.

Aan de respondenten die aanwezig waren op de bijeenkomsten is gevraagd wat ze ervan vonden. De volgende antwoorden werden gegeven:

- Gezellig, maar weinig mensen aanwezig
- Goed
- Niet alle resultaten waren omgezet in ideeën voor de toekomst
- Jammer, lage opkomst. In hoeverre leeft het in de wijk?
- Niet verrassend. Jammer van de minimale opkomst.

Ruim eenderde (37 %) van alle respondenten zou wel willen komen als er nogmaals een dergelijke bijeenkomst wordt georganiseerd, 49 procent niet, 15 procent weet het nog niet.

Degenen die niet willen komen geven hiervoor specifieke redenen op. De meesten daarvan geven als reden aan geen interesse te hebben in activiteiten met burens. Anderen noemen persoonlijke praktische problemen, bijvoorbeeld de eigen leeftijd of gezondheid. Een paar respondenten zijn teleurgesteld in de lage opbrengst van de pilot ("initiatieven worden onvoldoende ondersteund en bloeden daardoor dood", problemen die aangekaart zijn moeten opgelost worden, burens ontmoet in de pilot "groeten niet eens").

De bewoners die aangeven wel te willen komen noemen meestal als reden dat ze het goed vinden mensen te leren kennen en bij de buurt betrokken te zijn.

Aan de bewoners is gevraagd wat volgens hen het effect was van de hele pilot.

- 26 procent ziet weinig of geen effect
- 36 procent 'weet niet'
- 13 procent vindt dat de pilot een aanzet heeft gegeven om meer na te denken over de onderlinge verhoudingen (bewustwording)
- 10 procent ziet andere verbeteringen: 'in contact komen met mensen die je eerder niet sprak', 'meer duidelijkheid over wat mensen willen', 'informatie wat er leeft in de straat, wat mogelijke verbeteringen zijn', 'zou de buurt socialer kunnen maken'
- 5 procent heeft geen resultaten van de enquête ontvangen

Slechts één persoon geeft aan dat er in zijn straat activiteiten hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de pilot, hij of zij geeft niet aan welke activiteit. 15 procent vindt dat de pilot ideeën heeft opgeleverd voor de toekomst: een buurtbijeenkomst, buurtcafé of leuke activiteit in de straat, maar ook gezamenlijk problemen aankaarten zoals verkeersproblematiek, of gezamenlijk proberen speelveldjes te realiseren.

Sociaal netwerk

Om een indicatie te krijgen van het sociale netwerk waarop mensen een beroep kunnen doen voor informele zorg, is gevraagd bij wie men terecht kan in geval van nood. Ook is gevraagd wie bij de respondent terecht kan voor hulp.

In de effectmeting is bovendien is gevraagd waar de genoemde personen wonen. De antwoorden zijn in Tabel 23 en Tabel 24 samengevat.

Tabel 23 Sociaal netwerk respondenten Ittersumerbroek

Percentage respondenten dat de genoemde optie aankruist	Kan in een noodsituatie terecht bij:		Zou zelf hulp bieden aan:	
	Nulmeting (n = 89)	Effectmeting (n = 43)	Nulmeting (n = 88)	Effectmeting (n = 43)
Buren of buurtgenoten	82	56	94	74
Familie	81	88	84	93
Vriend, vriendin of kennis	63	61	77	76
Anders*	10	12	28	10
"Ik weet niet wie ik om hulp zou kunnen vragen"	2	5	n.v.t.	n.v.t.

* Bij het antwoord "anders" zijn antwoorden ingevuld zoals: '112', 'alarm(systeem)', 'collega's', 'thuiszorg' en 'Kievitsbloem'

Tabel 24 Sociaal netwerk respondenten Ittersumerbroek, geografisch

Waar wonen de genoemde personen? (percentage respondenten dat de genoemde optie aankruist)	Personen bij wie men terecht kan (effectmeting, n = 43)	Personen aan wie men zelf hulp zou bieden, effectmeting (n = 43)
Bij respondent in huis	51	60
Niet bij respondent in huis, maar wel in dezelfde straat	51	69
Niet bij respondent in de straat, maar wel in dezelfde buurt	46	57
Niet bij respondent in de buurt, maar wel in Zwolle	56	67
Buiten Zwolle	46	64

Het beeld dat uit deze antwoorden ontstaat in de nulmeting is dat de meeste mensen in geval van nood bij hun buren terecht kunnen, net zo vaak als of misschien nog vaker dan

bij familie. In de effectmeting wordt echter minder vaak aangegeven dat men een beroep zou doen op buren en dat men zelf buren in nood hulp zou bieden. Dit kan betekenen dat de pilot averechts effect heeft gehad en dat de bereidheid hulp te bieden en te vragen tussen buren onderling is afgenomen. Een andere verklaring kan zijn dat de respondenten in de nulmeting sociaal wenselijke antwoorden gaven omdat ze door buurtgenoten ondervraagd werden. Analyse van de antwoorden in de nulmeting geeft echter nog een andere verklaring: er is verschil in beantwoording van deze vraag tussen huurders en kopers, en in de steekproef van de nulmeting waren de kopers oververtegenwoordigd. Dat er verschil in beantwoording is tussen huurders en kopers, blijkt als de antwoorden van de groepen onderling vergeleken worden (Tabel 25).

De bewoners van de koopwoningen kunnen vaker aan bij hun buren terecht te kunnen dan de bewoners van de huurflats. Ook vrienden en kennissen worden vaker door de bewoners van de koopwoningen genoemd dan door de huurders. Dit is een indicatie dat het informele netwerk waar de bewoners van de huurwoningen een beroep op kunnen doen, minder uitgebreid is dan dat van de bewoners van de koopwoningen. Dit heeft ook veel met de leeftijd van de mensen te maken. Wanneer dezelfde analyse wordt uitgevoerd voor leeftijden, zijn dezelfde verschillen zichtbaar.

Tabel 25 Sociaal netwerk respondenten Ittersummerbroek, vergelijking koop- en huurwoningen

Percentage respondenten dat deze optie aankruist*	Kan in noodsituatie terecht bij:			Zou zelf hulp bieden aan:		
	Koop (n = 58)	Huur (n = 31)	Totaal (n = 89)	Koop (n = 57)	Huur (n = 31)	Totaal (n = 88)
Buren of buurtgenoten	88	71	82	95	94	94
Familie	79	84	81	88	77	84
Vriend, vriendin of kennis	74	42	63	84	65	77
Anders	7	16	10	33	19	28
"Ik weet niet wie ik om hulp zou kunnen vragen"	2	3	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

* Vetgedrukte getallen: voor deze optie is een verschil gevonden tussen de antwoorden van respondenten uit koop- en huurwoningen

Waarschijnlijk is het verschil tussen nulmeting en effectmeting dus te verklaren uit de oververtegenwoordiging van kopers en jongeren. In de effectmeting hebben meer mensen uit de seniorenflats meegedaan, waardoor een ander beeld ontstaat. Overigens valt ook hier weer op dat het aanbod (het percentage mensen dat hulp zou bieden) groter is dan de verwachting van de kant van de hulpvrager (het aantal mensen dat in een noodsituatie bij een ander terecht kan).

Resultaten: maatschappelijke participatie

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel uur zij werken, vrijwilligerswerk doen, cursussen volgen of huishoudelijk werk doen. In Tabel 26 worden de antwoorden samengevat.

Tabel 26 Tijdsbesteding respondenten Ittersummerbroek

Gemiddeld aantal uren per week besteed per activiteit	Nulmeting	n	Effectmeting	n	SCP (heel Nederland)*
Betaald werk	19,1	89	18,4	30	26,0
Opleiding	1,3	89	1,1	27	2,4
Zorgtaken	13,4*	61	12,7*	27	20,2
Vrijwilligerswerk	3,8	89	2,2	31	0,8

Bron: SCP 2007
 * Dit is waarschijnlijk in werkelijkheid een groter aantal uren, omdat veel respondenten hier geen getal invulden maar 'de rest van de tijd', 'alle dagen' of 'volledig'. Deze antwoorden zijn buiten de analyse gelaten.

Uit de meting is niet gebleken dat mensen meer vrijwilligerswerk zijn gaan doen naar aanleiding van de activerende enquête.

Talenten en hobby's

In deze pilot is bovendien gevraagd naar de hobby's en talenten van bewoners, met name met het doel ze daarover met elkaar in gesprek te laten zijn en te ontdekken welke mogelijkheden ze in hun buurt hebben. In de eerste ronde is gevraagd naar talenten (waar bent u goed in?), in de tweede ronde ook naar hobby's.

Dit levert een enorme diversiteit aan hobby's op:

<p>Sport en spel: 8 x sport in het algemeen 4 x wandelen 4 x fietsen 4 x tennis 2 x zwemmen 2 x fitness 2 x hardlopen 2 x kaarten 2 x sjoelen bridgen mountainbiken voetbal volleybal skeelers hockey golf paardrijden snowboarden</p>	<p>Creatief: 4 x kaarten maken 3 x creatief bezig zijn 3 x knutselen 3 x handwerken 3 x schilderen 2 x fotografie borduren poppen maken sieraden maken toneelspelen tekenen breien verven</p>	<p>Ontspanning: 18 x lezen 7 x puzzelen 4 x computeren 3 x vakantie 2 x tv kijken 2 x sport kijken culturele uitjes buiten zijn lekker thuis zijn luilakken achter het huis films</p>	<p>Overig: 4 x tuinieren 2 x winkelen 2 x fotografie 2 x honden autotechniek motorrijden dieren burens helpen pedicure Family Seven (?) Werk Gezin Met kinderen bezig 'Van alles'</p>
		<p>Muzikaal: 3 x muziek (maken of luisteren) 2 x (koor)zang piano spelen</p>	

Ook de vraag naar talenten levert ook een mooi beeld op.

<p>Technisch en creatief: 5 x computers 2 x handwerken 2 x goed met de handen 2 x fysiek/zwaar werk 2 x klussen verbouwen creatief fietsen repareren electronica repareren naaien schilderen techniek kaarten maken fotograferen zingen verhalen schrijven auto rijden in de tuin werken</p>	<p>Sociaal: 5 x sociaal, sociale contacten onderhouden Mensen op het juiste spoor zetten Omgaan met kinderen Behulpzaam zijn Conflictbemiddelen (goed met groepen) Flexibel, beschikbaar, de deur altijd open 2 x activiteiten met kinderen 2 x luisteren 2 x positief denken, optimistisch</p>	<p>Culinair: 3 x koken bakken koekjes bakken jam koken</p>
	<p>Verzorgend: 3 x kinderopvang schoonmaken iemand opmaken of helpen bij aankleden voor mijn dochter zorgen</p>	<p>Overig: hardlopen wandelen organiseren 3 x puzzelen vertalen werken doelen bereiken zwemles geven boekhouden klaverjassen sport</p>

Bewoners die gingen enquêteren vonden dit de leukste vragen om aan hun buurtgenoten te stellen. Deze vragen hadden vooral functie in de onderlinge gesprekken, als leuke gespreksstof en om elkaar goed te leren kennen. In de bijeenkomsten waarop de resultaten gepresenteerd werden hadden deze antwoorden echter geen functie.

Resultaten: bereidheid tot aandacht, hulp en zorg voor buren

De vraag naar en het aanbod aan aandacht, hulp en zorg in de straten is onderzocht aan de hand van een aantal vragen in de enquêtes. Deze getallen uit de enquêtes worden verder ingekleurd met informatie uit de bijeenkomsten met bewoners.

Vraag en aanbod aan concrete vormen van hulp, zorg en aandacht door buren

Uit beide metingen blijkt dat de respondenten bereid zijn om veel te doen voor de buren. Voor een aantal concrete vormen van aandacht, hulp en (lichte) zorg is gevraagd of men bereid was die voor een buurtgenoot te doen. Vervolgens is ook gevraagd aan welke vormen van aandacht en hulp van de buren men zelf behoefte had. De antwoorden op deze twee vragen zijn hieronder samengevat. Net als in Aalanden-Oost en Schelle is geeft men aan elkaar op straat te willen groeten en te willen vragen hoe het met iemand gaat. Ook het op bezoek gaan, planten water geven, de vuilnis buiten zetten en boodschappen doen is voor meer dan de helft van de respondenten een voorbeeld wat ze voor hun buren zouden willen doen. Andere klusjes als schoonmaken, klusjes in huis en in de tuin werken scoren aanzienlijk lager. Andersom blijken respondenten minder behoefte te hebben aan dingen die de buren voor hen kunnen doen. Het zijn wel dezelfde voorbeelden als hierboven die goed en slecht scoren, maar het percentage ligt aanzienlijk lager. Men heeft beduidend minder behoefte aan hulp dan hun bereidheid om hulp te bieden.

Tabel 27 Vraag en aanbod informele aandacht, hulp en zorg tussen buren in Ittersumerbroek

	<i>Dit zou ik zelf voor iemand in mijn straat willen doen</i>		<i>Dit kunnen buren voor mij doen, hier heb ik zelf behoefte aan</i>	
	<i>Nulmeting (n = 88)</i>	<i>Effectmeting (n = 45)</i>	<i>Nulmeting (n = 88)</i>	<i>Effectmeting (n = 45)</i>
<i>Percentage respondenten dat de genoemde optie aankruist</i>				
Groeten op straat	97	98	89	76
Vragen hoe het gaat	88	93	82	64
Zwaaien bij het langskomen	66	-	66	
Planten water geven tijdens vakantie	84	82	65	56
Vuilnis buiten zetten	58	69	32	20
Op bezoek	54	51	31	27
Boodschappen doen	34	44	23	7
Vervoer naar het ziekenhuis	18	36	22	7
Oppassen	30	36	19	22
Kleine klusjes in huis doen	12	24	13	9
Voorlezen	24	11	10	0
Hulp bij het gebruik van de computer	10	16	10	4
Af en toe schoonmaken	6	2	6	2
In de tuin werken	2	11	1	2
Anders, nl.	15	9	10	9

Zowel in de nulmeting als in de effectmeting is het 'aanbod' kleiner dan de 'vraag'. In de effectmeting zijn er voor verschillende opties minder mensen die aangeven er behoefte aan te hebben en meer mensen die aangeven iets voor een ander te willen doen. Dit zou toegeschreven kunnen worden aan de activerende enquête, maar het zou ook kunnen betekenen dat met de mondelinge benadering uit de nulmeting meer mensen bereikt zijn die behoefte aan hulp hebben en meer mensen die hulp kunnen geven. Een andere verklaring zou een verschil in de steekproef kunnen zijn: er komen iets meer ouderen en iets meer huurders voor in de effectmeting dan in de nulmeting. Als dat de oorzaak is van

het verschil tussen effect- en nulmeting, zou dit erop wijzen dat ouderen meer bereid zijn hulp te geven en minder behoefte aan hulp hebben. Deze verklaring lijkt minder aannemelijk, de meest aannemelijke verklaring is dat de schriftelijke enquête door meer zelfredzame mensen is ingevuld dan de mondeling afgenomen enquête.

Mening over burenhulp

Door middel van een aantal stellingen worden in beide metingen de respondenten bevraagd op hun mening over burenhulp (zie Tabel 28).

Tabel 28 Antwoorden op een aantal stellingen over burenhulp, Ittersumerbroek

Percentage respondenten eens of geheel eens met de stelling*	Nulmeting **	Effectmeting***
Het is vanzelfsprekend dat burens elkaar helpen	88	95
Ik zou willen dat mijn burens me wat vaker hielpen	3	7
Ik kom tijd tekort om mijn burens te helpen	9	17
Ik heb geen idee waar mijn burens hulp bij zouden willen hebben	31	28
Ik ken mijn burens goed genoeg om ze om hulp te vragen	86	84
Ik heb mijn burens wel eens om hulp gevraagd, maar men wilde het niet of had geen tijd	2	****
Mijn burens zullen direct voor me klaarstaan als ik hulp nodig heb	85	76
Ik heb teveel eigen zorgen om me ook druk te maken om de zorgen van mijn burens	13	37
Ik ben bang dat mijn burens negatief reageren als ik ze om hulp vraag	5	7
Ik ben te verlegen om mijn hulp aan te bieden aan burens	7	0
Mijn burens hebben nergens hulp bij nodig	17	12
Ik ken mijn burens goed genoeg om ze te vragen of ze hulp nodig hebben	78	74
* vetgedrukte getallen: voor deze stelling is een verschil gevonden tussen de antwoorden uit de nulmeting en de antwoorden uit de effectmeting		
** n varieert per stelling van 83 tot 89		
*** n varieert per stelling van 41 tot 43		
**** deze vraag is niet gesteld in de effectmeting		

Opvallend bij deze stellingen is dat de meeste burens wel weten dat ze bij elkaar terecht kunnen voor hulp. Voor vier stellingen is een verschil aangetoond tussen nul- en effectmeting. Deze verschillen betreffen in twee gevallen belemmeringen bij de respondenten om hulp te geven aan burens: tijd tekort, teveel eigen zorgen. De twee andere stellingen waarvoor een verschil is gevonden zijn 'Ik zou willen dat mijn burens me wat vaker hielpen' en 'Ik ben bang dat mijn burens negatief reageren als ik ze om hulp vraag'. Voor de laatste stelling geldt dat er niet zoveel verschil is in het percentage mensen dat de stelling bevestigt (zie hieronder: 5 en 7 procent), maar wel in het percentage dat de stelling ontkent (hier niet zichtbaar, is 94 in de nulmeting en 81 procent in de effectmeting). Voor deze verschil zijn drie verklaringen mogelijk: ten eerste kan dit het effect van de pilot zijn; maar een tweede verklaring kan zijn dat er meer sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven in de nulmeting dan in de effectmeting (een mondeling interview door buurtgenoten zal eerder sociaal wenselijke antwoorden opleveren dan een anonieme schriftelijke vragenlijst), en tenslotte kunnen in de effectmeting meer mensen zijn bereikt die zelf om hulp verlegen zitten. Deze laatste verklaring is het meest aannemelijk, omdat aan de effectmeting meer ouderen uit de flats hebben meegedaan. Er zijn in de effectmeting echter voor deze stellingen geen verschillen gevonden tussen de antwoorden van de huurders en de kopers. Wel is in de effectmeting een verschil gevonden tussen de antwoorden van de mensen die meededen aan de enquête (nulmeting) en de mensen die niet deelnamen. De mensen die meededen aan de enquête – door zelf te interviewen of door zich te laten interviewen – beantwoordden de stellingen

'ik zou willen dat mijn burens mij wat vaker hielpen', 'ik kom tijd tekort' en 'ik ben bang dat mijn burens negatief reageren' vaker ontkennend dan de groep die niet meedeed. Het verschil moet dus niet toegeschreven worden aan de samenstelling van de steekproef, maar aan de deelname aan de pilot.

Er is overigens geen verschil gevonden tussen de respondenten die wel en niet de bijeenkomsten hebben bezocht. Het aangetoonde effect houdt dus verband met deelname aan de enquête, niet met deelname aan de bijeenkomst.

Samengevat: de resultaten in Ittersumerbroek

Verloop activerende enquête

- Via de activerende enquête zijn veel buurtbewoners bereikt en veel ideeën uitgewisseld
- De opkomst op de bijeenkomsten waar de resultaten gepresenteerd werden was te laag om daadwerkelijk werkgroepjes te vormen om ter plekke ideeën om te zetten in actie.

Resultaten m.b.t. sociale cohesie en buurtbetrokkenheid

- Er zijn geen directe effecten aantoonbaar van de pilot op de sociale cohesie en buurtbetrokkenheid, alleen geven bewoners dat er bewustwording op gang is gekomen en dat men iets beter weet wat men van elkaar kan verwachten
- De bewoners van Ittersumerbroek hebben diverse ideeën voor hun wijk, maar het is binnen de pilotperiode niet gelukt hiervan iets te realiseren. Wel lijken er een paar maanden na de afsluiting van het project enkele initiatieven van de grond te komen (feest bij de dierenweide en een ander evenement in de buurt)

Resultaten m.b.t. maatschappelijke participatie

- Er is geen aantoonbaar effect van de pilot op de maatschappelijke participatie

Resultaten m.b.t. vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens

- Er is onder de bewoners van Ittersumerbroek meer aanbod dan vraag naar alle vormen van aandacht, hulp en zorg.
- De oudere bewoners van de huurflats hebben minder vrienden en buurtgenoten om een beroep op te doen in geval van nood dan de jongere bewoners van de koophuizen.
- Het enige aantoonbaar effect van de pilot op vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens is de toegenomen bewustwording en iets meer duidelijkheid over de onderlinge verwachtingen.
- De bewoners die deelnamen aan de activerende enquête zien iets minder belemmeringen in het geven van hulp aan en vragen om hulp van burens dan de bewoners die niet deelnamen.

Hoofdstuk 7: Discussie en conclusies

In de vorige drie hoofdstukken is per pilot beschreven welke effecten ervan aangetoond zijn. In dit hoofdstuk wordt per onderzoeksvraag, zoals beschreven in hoofdstuk 2, nagegaan welke antwoorden het onderzoek rond de pilots oplevert.

Bieden de pilots inzicht in de informele zorg op wijk-, buurt- of straatniveau?

De projectorganisatie wilde via de pilots 'bouwstenen vinden': in kaart brengen welke informele aandacht, hulp en zorg er in de betreffende straten, wijk en buurt gegeven werd tussen bewoners onderling. Twee van de drie pilots voldoen aan deze doelstelling: de huiskamergesprekken en de activerende enquête geven beiden een gedetailleerd beeld van wat burens voor elkaar doen. In de huiskamergesprekken gebeurde dit op het microniveau van één straat, met als groot voordeel dat het voor de deelnemers om heel concrete personen en situaties ging. De gesprekken leverde veel op. Zo werd heel duidelijk wat bewoners wel en niet vanzelfsprekend vonden op het terrein van burenhulp, en kon tot in detail doorgevraagd waar de bewoners de grenzen trokken: incidentele hulp moet altijd kunnen, voor structurele hulp verwachten burens van elkaar dat er professionele hulp wordt ingeschakeld. Ook is er in deze gesprekken ruim de mogelijkheid onderlinge verwachtingen scherp te krijgen en bij te stellen. Misverstanden over sociale 'codes' kunnen snel worden bijgesteld: jonge bewoners komen er opeens achter dat oudere bewoners van hen verwachtten dat ze de hele buurt op de koffie uitnodigden toen ze in de straat kwamen wonen. Ook via de activerende enquête komen de 'bouwstenen' goed in beeld en raken bewoners in gesprek over de onderlinge verwachtingen. Hier gebeurt het echter niet op straatniveau, maar op een iets hoger schaalniveau (een aantal straten tot een buurtje). Het 'Ha Buurpunt' heeft maar een beperkt beeld opgeleverd van de onderlinge zorg en hulp in de wijk. Op basis van de verhalen van het kleine aantal bezoekers is geen representatief beeld te geven voor de hele wijk. Mogelijk is het wijkniveau ook een te groot schaalniveau om onderlinge burenhulp in kaart te brengen: die speelt zich per definitie af op straatniveau en is dus op wijkniveau alleen in kaart te brengen met een zeer grootschalige enquête, of op grond van een veel groter bezoekersaantal bij het 'Ha Buurpunt'.

In alle drie de pilots is zichtbaar geworden dat het aanbod aan informele aandacht, hulp en zorg groter is dan de vraag. Ook geeft men veel vaker aan bereid te zijn burens te helpen dan dat men aangeeft zelf een beroep op burens te kunnen doen. Er zijn meer belemmeringen aan de vraagkant dan aan de aanbodkant. Dat is overigens een heel herkenbaar menselijk verschijnsel: hulp vragen betekent je kwetsbaar opstellen, en dat doe je niet gemakkelijk naar al je buurtbewoners (liever kruipend naar de winkel dan een buurvrouw om hulp vragen...). Een goede relatie kan het stellen van hulpvragen vergemakkelijken, maar ook inzicht in het soort hulpvragen waar je burens open voor staan (bijvoorbeeld wel incidenteel, niet structureel) of de wetenschap dat je iets terug kunt doen (wederkerigheid).

In Aalanden en Ittersumerbroek werd de algemene indruk van de bewoners over hun onderlinge omgang vaak getypeerd als: "We lopen de deur niet plat bij elkaar, maar staan wel voor elkaar klaar als het nodig is". Het klinkt erg positief dat men voor elkaar klaarstaat, maar tegelijk worden twee voorwaarden gegeven: het moet niet te vaak voorkomen, en het moet wel om noodgevallen gaan. In de term 'voor elkaar' zou ook de voorwaarde van wederkerigheid kunnen worden gelezen. Uit het algemene beeld verkregen in de pilots blijkt dat het geen toevallige formulering is, maar dat dit inderdaad de voorwaarden zijn

waaronder burenhulp wordt gegeven in voorwaarde: de grens wordt gelegd bij incidentele hulp, in noodgevallen of voor een beperkte periode; voor structurele hulp moet je professionals inschakelen. Eventueel kun je ook meer structureel hulp verlenen, als er dan ook structureel iets tegenover staat of als je elkaar goed kent. Deze 'code' past uitstekend in een goed functionerende verzorgingsstaat, waar professionals voorhanden zijn om meer structurele hulp vorm te geven.

Overigens wordt de code vooral door de hulpvragers gehandhaafd, zij zijn het stelligst in het leggen van grenzen: een keertje boodschappen doen 'kan' ik wel vragen van de buurvrouw, maar niet voor drie maanden; de buurman kan dit jaar wel mijn heg bijhouden, maar als het zo doorgaat moet ik toch maar over een andere woonvorm nadenken.

Is er meer informele zorg ontstaan op wijk-, buurt- of straatniveau?

Een volgend doel van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' was het ontwikkelen van nieuwe bouwstenen van informele zorg. Die zijn aan te wijzen in de onderzochte pilots, in Aalanden zeker en in Ittersumerbroek met enige voorzichtigheid.

De bouwstenen die zijn gevonden betreffen geen directe toename aan uitgewisselde informele zorgvraag- en aanbod, dat kon niet aangetoond worden. Wel zijn er andere elementen aangetroffen die in de participatieladders vooraf gaan aan (voorwaarde vormen voor) informele zorg. In die zin zijn er met name in Aalanden diverse bouwstenen toegevoegd die op termijn kunnen leiden tot een toename aan informele zorg. Zo zijn er nieuwe contacten gelegd tijdens de huiskamergesprekken en is er een klein aantal gezamenlijke activiteiten opgestart. Belangrijkste effect is echter dat meer burens aangeven dat ze in geval van nood een beroep kunnen doen op een buur (voor de pilot 58 procent, na de pilot 76 procent) en dat (nulmeting 58, effectmeting 76 procent) dat ook vaker dat burens een beroep op hen kunnen doen (nulmeting 70, effectmeting 89 procent). Veel meer mensen vinden het vanzelfsprekend dat ze elkaar helpen als burens (52 procent vooraf, 89 procent achteraf). De mensen die meededen aan de huiskamergesprekken denken bovendien minder vaak dat hun burens negatief zullen reageren als ze hen om hulp vragen. Kortom, de onderlinge verwachtingen zijn in positieve zin bijgesteld.

Iets dergelijks is zichtbaar, zij het in mindere mate, in Ittersumerbroek: bewoners geven aan dat er bewustwording op gang is gekomen en dat men iets beter weet wat men van elkaar kan verwachten. Ook kon aangetoond worden dat de bewoners die deelnamen aan de activerende enquête iets minder belemmeringen zien in het geven van hulp aan en vragen om hulp van burens dan de bewoners die niet deelnamen.

Kortom, de pilots (Aalanden en Ittersumerbroek) hebben vooral effect op het inzicht van burens in hun bereidheid tot onderlinge hulp en aandacht, die is groter dan men van tevoren dacht. Dit kan betekenen dat de drempel aan de 'vraagkant' iets lager is geworden.

De laatste twee onderzoeksvragen betreffen eigenlijk dezelfde vraag naar het ontstaan van meer informele zorg: 'kunnen kwetsbare buurtbewoners meer gebruik maken van de beschikbare informele zorg?' en 'Zijn buurtbewoners, met name senioren, in toenemende mate bereid informele zorg te bieden?'. In Schelle is het antwoord eenvoudig: nee, er is geen extra informele zorg beschikbaar gekomen. In de andere twee pilots kan een voorzichtig positief antwoord worden gegeven. Er is niet aangetoond dat er meer onderlinge hulp verleend is, maar wel dat er een kleine verschuiving is in belangrijke voorwaarden voor onderlinge aandacht, zorg en hulp: zowel in Aalanden als in Ittersumerbroek zijn de verwachtingen van bewoners in positieve zin bijgesteld. Men weet beter van elkaar dat men elkaar als burens om hulp kan vragen en welk soort hulpvragen meer en minder vanzelfsprekend zijn in onderlinge relaties tussen burens (wel incidenteel,

niet structureel, liefst wederkerig). Dit lijkt een bescheiden effect te zijn, maar het is een belangrijke bouwsteen, omdat het een effect aan de 'vraagkant' betreft: aan die kant zijn de drempels hoger dan aan de 'aanbodkant', en juist die drempel lijkt iets te worden verlaagd.

Conclusies over de methodieken

Naast een antwoord op de onderzoeksvragen levert dit onderzoek ook een aantal conclusies op met betrekking tot de onderzochte methodieken. De huiskamergesprekken leveren het meeste resultaat op in termen van het bouwen aan goede condities voor informele zorg op buurtniveau. In de loop van de pilot is de inhoud van het huiskamergesprek (voorbereide stellingen, inleiding van de gespreksleider) bijgesteld en verbeterd. De huiskamergesprekken werken echter alleen in straten waar al een bepaalde mate aan sociale cohesie bestaat. Wanneer die sociale cohesie onvoldoende aanwezig is, blijkt het niet mogelijk bewoners te interesseren voor een huiskamergesprek. Er kunnen diverse oorzaken zijn voor een gebrek aan sociale cohesie in de straat. Penninx (2004) somt een aantal factoren op die van invloed zijn:

- Een hoge verhuismobiliteit
- Oververtegenwoordiging mensen met lage sociaal-economische status
- Culturele veelzijdigheid
- Een groot aantal gezinnen dat met problemen kampt

De huiskamergesprekken vormen dus geen instrument dat zonder meer overal ingezet kan worden. Op basis van algemeen beschikbare statistische gegevens of ook op basis van een globale indruk van een straat (gesprek met een sleutelfiguur of met twee of drie bewoners) kan wel eenvoudig een inschatting worden gemaakt of een huiskamergesprek zinvol is in een straat.

Uit het verloop van de pilot in Schelle (Ha Buurpunt) wordt duidelijk hoe belangrijk het is dat een dergelijke wijkvoorziening voldoende inspeelt op de behoefte van wijkbewoners zelf en dat er voldoende gevoel van 'eigenaarschap' onder de wijkbewoners ontstaat. Wat betreft het aansluiten bij de behoefte in de wijk worden er verschillende aanwijzingen gevonden in de pilot: de doelgroep (alleen ouderen) is waarschijnlijk te smal, er is juist behoefte aan meer ontmoeting tussen generaties. Ook voor uitvoering ideeën is er meer kans van slagen met betrokkenheid van meerdere leeftijdsgroepen. Wat betreft het gevoel van 'eigenaarschap' zijn er verschillende signalen dat de wijkbewoners onvoldoende het idee hadden dat ze er hun eigen plek van konden maken. Voor een deel lag dat aan de aard van de locatie ('te schools', geen mogelijkheid voor een borreltje of een sigaartje), voor een deel aan wensen van bewoners die zelf het geld voor de pilot anders hadden willen inzetten.

In Ittersumerbroek heeft de projectorganisatie veel geleerd van het toepassen van de methodiek van de activerende enquête. Met name het zelf langs de deuren gaan om mensen te werven als enquêteur verhoogde de feeling met de buurt en het inzicht in de processen die er spelen. Zodra er enquêteurs gevonden waren, leverde dit ook een hoge respons op, veel hoger dan wanneer niet-buurtbewoners met een vragenlijst langskwamen. Ook leverde de methodiek een grote hoeveelheid ideeën en wensen op. Het was echter maar heel beperkt mogelijk daar een vervolg aan te geven, door de lage opkomst in de bijeenkomsten, maar ook doordat de pilot hierna stopte. Er is een aantal pogingen gedaan om een aantal eenvoudig te realiseren ideeën uit te voeren, maar er zijn veel meer ideeën blijven liggen. Toch lijkt een aantal maanden na afloop van de pilotperiode enige activiteit op gang te komen. Het is daarom interessant na een jaar nogmaals onderzoek te doen in deze buurt om na te gaan of de methodiek een langeretermijneffect kent.

In alle pilots werden bij de bewoners verwachtingen gewekt. In Aalanden waren die het best gemanaged: in de huiskamergesprekken was ruim de gelegenheid de bewoners in te lichten over de context van het project en de verwachtingen en mogelijkheden van de projectorganisatie. Hier hebben bewoners ook zelf de meeste activiteiten gerealiseerd na de huiskamergesprekken. In Schelle liepen verwachtingen en werkelijkheid verder uiteen: het 'Ha Buurpunt' werd uitgebreid gepromote, er werden veel ideeën aangeleverd, maar daarvan konden er weinig worden uitgevoerd. De bewoners die deelnamen verwachtte dat de uitvoering van hun ideeën door anderen uitgevoerd konden worden: door de projectorganisatie, of door jongere bewoners. Ook in Ittersumerbroek waren bewoners teleurgesteld over de hoeveelheid ideeën die uitgevoerd konden worden. Gedeeltelijk ging het om plannen die buiten het terrein van de projectorganisatie vielen (tegengaan van overlast door jongeren, realiseren van speelveldjes), gedeeltelijk ontbrak het op de bijeenkomsten aan bewoners om zelf initiatief te nemen, en ten slotte waren de middelen (tijd en geld) die na de bijeenkomsten over waren te beperkt voor meer initiatief van de projectorganisatie. Toch werd het aanbod van de projectorganisatie initiatieven van bewoners financieel en facilitair te ondersteunen later aangepakt door enkele bewoners om het voorjaarsfeest van de dierenweide te organiseren met een speciale programmering voor senioren.

Samengevat: conclusies over alle pilots

Bieden de pilots inzicht in aanbod van en vraag naar informele aandacht, hulp en zorg tussen burenen?

In Schelle niet, in Aalanden en Ittersumerbroek wel. Het beeld is eenduidig: er is meer aanbod dan zorg beschikbaar, hulp vragen is nu eenmaal moeilijk. Er geldt een algemene code: voor incidentele hulp en hulp in noodgevallen moet je een beroep kunnen doen op burenen, maar gaat het om structurele hulp, dan verwacht men van elkaar – maar vooral van zichzelf – dat er professionele hulp wordt ingeschakeld.

Is er meer informele zorg ontstaan op wijk-, buurt- of straatniveau?

Er zijn geen concrete gevallen van nieuwe informele zorg aan te wijzen, maar in Aalanden en Ittersumerbroek zijn wel de onderlinge verwachtingen van burenen over hun bereidheid tot onderlinge hulp in positieve zin bijgesteld. Men weet beter wat men van elkaar kan verwachten.

Overige conclusies

De huiskamergesprekken zijn succesvol, maar alleen inzetbaar in straten met voldoende sociale cohesie. Het 'Ha Buurpunt' is niet succesvol in deze vorm. De activerende enquête is gedeeltelijk succesvol, maar voldoet niet helemaal aan de verwachtingen van deelnemende bewoners. Voor alle pilots geldt dat het managen van de verwachtingen van deelnemende bewoners veel aandacht vereist van de projectorganisatie. In Aalanden is dit goed verlopen, in Schelle en Ittersumerbroek zijn veel verwachtingen onbeantwoord gebleven. In alle gebieden hebben bewoners zelf veel ideeën over wat ze gezamenlijk zouden kunnen doen of wat hun buurt nodig heeft.

Hoofdstuk 8: Aanbevelingen

Uit de conclusies volgt een aantal aanbevelingen, deels op het niveau van de methodiek, deels algemener van aard.

Aanbevelingen per pilot

De huiskamergesprekken kunnen uitstekend toegepast worden in straten waar al enige sociale cohesie bestaat, bijvoorbeeld wanneer er een vermoeden bestaat dat de behoefte aan lichte incidentele vormen van hulp in de nabije toekomst toeneemt. De stellingen zoals die in de loop van de pilot geselecteerd en aangescherpt zijn leveren goede gesprekken op. De methodiek heeft invloed op de onderlinge verwachtingen, ook aan de vraagkant, en leidt tot nieuwe en vernieuwde kennismaking tussen burens. Hiermee levert het bouwstenen die een voorwaarde vormen voor onderlinge aandacht, hulp en zorg. Het biedt bovendien goede mogelijkheden om als projectorganisatie het eigen aanbod onder de aandacht te brengen van bewoners.

Het 'Ha Buurpunt' levert in deze vorm onvoldoende op en beantwoordt ook niet aan de behoefte van de wijk. Er is wel behoefte aan meer activiteiten in de wijk en ook aan een ontmoetingspunt, en het is gezien de verwachtingen die gewekt zijn aan te raden minimaal een activiteit te organiseren in de wijk op een centrale plaats, voor jong én oud, waaraan iedereen een bijdrage kan leveren. Een jaarlijkse optocht of een jaarlijkse kindermarkt of rommelmarkt zal het gevoel van gezamenlijkheid en trots in Schelle vergroten. Een ontmoetingspunt stuit op veel bezwaren en het is ook moeilijk dit zo in te richten dat het voor elke doelgroep voldoet. Wanneer geen betere locatie gevonden wordt dan de school heeft voortzetting weinig kans van slagen. Bewoners geven zelf aan dat een klein hoekje in het winkelcentrum met bijvoorbeeld een informatiebord en koffiehokje met leestafel al in een deel van de behoefte kan voorzien.

De activerende enquête is een instrument dat veel verwachtingen wekt bij bewoners: het levert niet alleen een hele lijst mogelijke activiteiten op, maar brengt ook een aantal hardnekkige problemen opnieuw in de aandacht (hondenpoep, hangjongeren, parkeerproblematiek), en de deelnemers verwachten dat daar dan ook iets mee gebeurt. De methodiek moet daarom alleen ingezet worden als er ook meer dan in deze pilots gegarandeerd kan worden dat er mogelijkheden voor vervolg zijn. Het levert niet alleen een paar bouwstenen op voor onderlinge aandacht, hulp en zorg, maar ook en vooral ideeën en problemen op heel andere terreinen. Het is daarom noodzakelijk nauw samen te werken met organisaties en personen die met deze ideeën en problemen aan de slag kunnen en willen. Ook wanneer de vragen in de enquête op informele zorg gericht zijn, zijn in de uitkomsten problemen zoals overlast, vandalisme, hondenpoep en verkeerssituaties overheersend. Daarom is in ieder geval samenwerking met het GebiedBeheersTeam van de gemeente in een vroeg stadium van het project noodzakelijk voor het inzetten van dit instrument. Wanneer de SWO of de VCZ dit instrument elders nog eens inzetten is het van belang dat ze zich realiseren dat hun thematiek niet meer dan een onderdeel van het totale proces kan uitmaken. Intussen zijn er verwachtingen gewekt in Ittersumerbroek, en het zou daarom gepast zijn als de projectorganisatie laat zien betrokken te blijven bij de wijk, bijvoorbeeld door bewoners te ondersteunen bij het organiseren van een gezellige activiteit voor de hele buurt, of minimaal door voor de bewoners inzichtelijk te maken welke instanties ze voor welke problemen kunnen benaderen (lijst telefoonnummers of sociale kaart). Overigens is op het moment van schrijven van dit onderzoeksrapport de SWO betrokken bij de organisatie van een feest bij

de dierenweide in de wijk. Dit feest staat naar aanleiding van het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' in het teken van de ontmoeting tussen generaties.

Algemene aanbevelingen over het stimuleren van informele zorg

In deze pilot gaat het om nieuwe vragen: is het mogelijk informele zorg tussen burens te stimuleren van buitenaf? De pilots laten zien dat het mogelijk is, maar dat er ook valkuilen zijn. Met name het managen van verwachtingen is belangrijk. En dat is ook juist de moeilijkheid, omdat die verwachtingen bijgesteld zullen moeten worden bij het afnemen van de verzorgingsstaat. Nederlanders zijn gewend dat professionele zorg voor iedereen beschikbaar is, en dat burenhulp dus beperkt kan blijven tot noodhulp en incidenten. Het inzetten van instrumenten zoals huiskamergesprekken of activerende enquêtes kan de onderlinge verwachtingen wel duidelijker maken en daarmee ook drempels aan de vraagkant slechten. Maar dat wil niet zeggen dat de huidige grenzen voor het vragen en geven van informele aandacht, hulp en zorg – incidenteel, in noodgevallen – ook verlegd kunnen worden via dergelijke methodieken. Er zijn grenzen in de bereidheid hulp te vragen en te geven, en dat zijn grenzen die passen bij een goed functionerende verzorgingsstaat. Maar veranderen de condities van de verzorgingsstaat, dan passen die grenzen niet meer.

Succesvol invoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning vraagt daarom aandacht voor de verwachtingen van burgers wat betreft de beschikbaarheid van zorg en hulp. Daarbij is aandacht voor de vraagkant het belangrijkste: wanneer op een juiste manier een beroep gedaan wordt op mensen zullen ze zeker bereid zijn zorg te bieden, misschien ook wel meer dan tot nu toe. Maar hulp vragen is veel moeilijker, ook in de context van een verzorgingsstaat waarin het alleen nodig is hulp te vragen aan burens in noodgevallen en voor korte periodes. Treden overheid en professionals verder terug, dan moet daarvoor in de plaats niet alleen meer bereidheid tot onderlinge zorg komen, maar vooral meer moed om daarom te vragen. Werk daarom vooral aan methodieken die de vraagkant vergemakkelijken. De huiskamergesprekken doen dat, de activerende enquête ook enigszins, maar bijvoorbeeld ook digitale databases met een anoniem karakter die zorgvraag en -aanbod koppelen.

Samengevat: aanbevelingen

Per pilot

Pas de methodiek van de huiskamergesprekken gericht toe in straten met voldoende sociale cohesie. Zorg in Schelle en Ittersumerbroek voor een vervolg dat iets meer aan de gewekte verwachtingen voldoet. Zet het 'Ha Buurpunt' alleen voort als er grote verbeteringen zijn wat betreft de locatie en het aansluiten op de wensen van wijkbewoners. Pas de activerende enquête alleen toe wanneer ook een plek kan worden gegeven aan andere thema's dan onderlinge zorg, die overheersen voor bewoners.

Algemeen

Stimuleren van onderlinge aandacht, zorg en hulp in het kader van een afnemende verzorgingsstaat betekent een pittige opdracht: stel verwachtingen bij van Nederlanders die zijn opgevoed als burgers van een verzorgingsstaat. Er is wel ruimte aan de 'aanbodkant', de 'vraagkant' is de beperkende factor. Investeer dus in de eerste plaats aan methodieken die het stellen van hulpvragen vergemakkelijken.

Literatuur:

Blokland, T. (2005) *Goeie buren houden zich op d'r eigen. Buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks Stichting.

Boer, A. de (red.) (2007) *Toekomstverkenning informele zorg*. Den Haag: SCP.

Boven, S.; K. Luiten; R. Leyder Havenstroom (2008). *Analyse gegevens Afstudeeronderzoek. Een onderzoek naar het project 'Ha buurman, Ha buurvrouw' in de wijk Aalanden-Oost in Zwolle*. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

Broekman, H. (2000) *Werken met migranten in de wijk*. Forum/LCO/NIZW. Utrecht: NIZW.

Dekker, P., J. de Hart en L. Faulk (2007). *Toekomstverkenning vrijwilligere inzet 2015*. Sociaal en Cultureel Planbureau, publicatie 2007/12. Den Haag: SCP.

Gemeente Zwolle (2004) *Wijkanalyse & Wijkontwikkelingsplan Aalanden*. Zwolle: Gemeente Zwolle.

Hart, J. de (red.), F. Knol, C. Maas-de Waal en T. Roes (2002). *Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: SCP.

Hazeu, C.A., N.G.J. Boonstra, M. Jager-Vreugdenhil en P. Winsemius (2005) *Buurtinitiatieven en buurtbeleid in Nederland anno 2004. Analyse van een veldonderzoek van 28 casussen*. WRR webpublicatie WP9 (www.WRR.nl). Den Haag: WRR.

Heide, J. van der; M. Jager-Vreugdenhil (2008) *Scoren op veld 1. Rapportage focusprojecten informele zorg & vrijwilligerswerk 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'ProjectParaplu'*. Projectorganisaties 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'Projectparaplu in samenwerking met het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

Jager-Vreugdenhil, M. (2007) *Tussenrapportage interviews en huiskamergesprekken in Aalanden. Onderzoek rond 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' mei 2007*. Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

Jager-Vreugdenhil, M. (2007) *'Ha Buurpunt' in Schelle. Onderzoek rond 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' juni 2007 – januari 2008*. Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

Jager-Vreugdenhil, M. (2007) *Activerende enquête in Ittersumerbroek. Onderzoek rond 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' oktober 2007*. Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

Marissing, Erik van; Gideon Bolt en Ronald Van Kempen (2004) *Stedelijk Beleid en Sociale Cohesie in twee herstructureringswijken: Nieuw-Hoograven (Utrecht) en Bouwlust (Den Haag)*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Penninx (2004) *Thuis in de buurt. Wijkgericht werken aan wonen, zorg en welzijn voor kwetsbare mensen*. Utrecht: NIZW.

Putnam, R.D. (red.) (2002) *Democracies in flux: The evolution of social capital in contemporary society*. New York: Oxford University Press.

Schuyt, K. (1997) *Sociale cohesie en sociaal beleid. Drie publiekscolleges in De Balie*. Amsterdam: De Balie.

Schnabel, P (2000). *Vergroting van de maatschappelijke cohesie door versterking van de sociale infrastructuur. Probleemverkenning en aanzet tot beleid*. In: R.P. Hortulanus en J.E.M. Machielse (red.) (2000). *In de marge. Het sociaal debat, deel 1*. Den Haag: Elsevier bedrijfsinformatie, 2000.

SCP (2007) *De sociale staat van Nederland 2007*. Den Haag: SCP.

SWOZ en VCZ (2006) *Ha Buurman! Ha Buurvrouw! Projectplan Focusproject Informele zorg en vrijwilligerswerk*. Stichting Welzijn Ouderen Zwolle/Vrijwilligerscentrale Zwolle. Zwolle: SWOZ/VCZ.

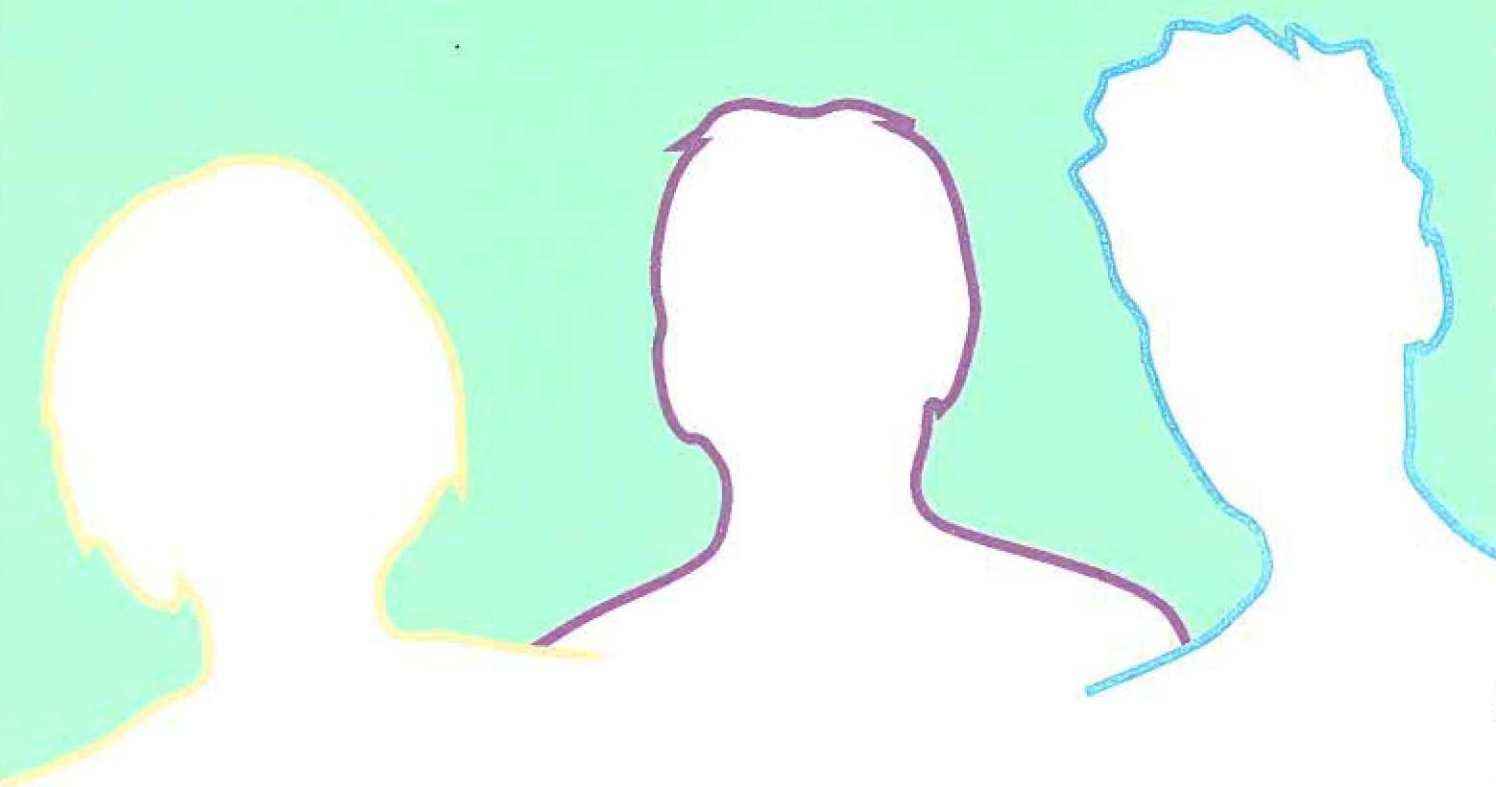
SWOZ (2006) *Samen sterk voor zelfregie. Strategische verkenning 2005 – 2010 Stichting Welzijn Ouderen Zwolle*. Zwolle: SWOZ.

SWOZ (2006) *Schelle. Documentatie & statistiek*. Stichting Welzijn Ouderen Zwolle. Zwolle: SWOZ.

SWOZ (2006) *Ittersumerbroek. Documentatie & statistiek*. Stichting Welzijn Ouderen Zwolle. Zwolle: SWOZ.

Thomas (1995) *Community development at work*. London.

WRR (2005) *Vertrouwen in de buurt*. WRR-rapport aan de regering 72. Amsterdam: Amsterdam University Press.



**Gereformeerde
Hogeschool**

In opdracht van:



Centrum voor Samenlevingsvraagstukken