



Ik zou willen dat mijn buren mij
wat vaker helpen.

eens

oneens

Ik ken mijn buren goed genoeg
om te vragen of ze hulp nodig hebben

eens

oneens

3.

en
agere

eens

mijn
e on

e

patiënt
mag

Scoren op veld 1

Rapportage focusprojecten informele zorg & vrijwilligerswerk
'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'ProjectParaplu'

Scoren op veld 1

Rapportage focusprojecten informele zorg en vrijwilligerswerk
'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'ProjectParaplu'

Jan van der Heide (SWO Zwolle)
Marja Jager-Vreugdenhil (CvSv, GH Zwolle)

Mei 2008

Stichting Welzijn Ouderen Zwolle
Vrijwilligerscentrale Zwolle
Stichting de Stuw Hardenberg
Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel
Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, GH Zwolle

Scoren op veld 1. Rapportage focusprojecten informele zorg en vrijwilligerswerk 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en 'ProjectParaplu'

Een coproductie van de Stichting Welzijn Ouderen en de Vrijwilligerscentrale Zwolle (samenwerkend in het project 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'), de Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel en Stichting de Stuw (samenwerkend in 'ProjectParaplu') en het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool Zwolle.



Jan van der Heide (SWO Zwolle)

Marja Jager-Vreugdenhil (Centrum voor Samenlevingsvraagstukken)

Mei 2008

De foto op de voorzijde is gemaakt door de heer B. Brouwer, vrijwilliger voor de Vrijwilligerscentrale Zwolle. Getoond wordt een flipover die door onderzoeker en bewoners gemaakt is tijdens een bewonersbijeenkomst in 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 | 5 |
| 1. Inleiding en leeswijzer | 7 |
| 2. Aanleiding en projectkader | 9 |
| 2.1. Participatiesamenleving en de Wmo | 9 |
| 2.2. Demografische verschuiving | 9 |
| 2.3. Samenwerking Hardenberg – Zwolle | 10 |
| 2.4. Projectorganisatie | 10 |
| 2.5. Evaluatie | 11 |
| 2.6. Publiciteit | 11 |
| 3. Pilots | 13 |
| 3.1. Ontmoetingspunt | 13 |
| 3.1.1. 'Ha Buurpunt' Schelle (Zwolle) | 13 |
| 3.1.2. ParapluPunt (Slagharen, Hardenberg) | 17 |
| 3.2. Bewonersactivering | 20 |
| 3.2.1. Activerende enquête Ittersumerbroek (Zwolle) | 20 |
| 3.2.2. Buurtcoördinatoren Mariënberg (Hardenberg) | 24 |
| 3.3. Schatkist Sibculo (Hardenberg) | 27 |
| 3.4. Huiskamergesprekken Aalanden (Zwolle) | 29 |
| 4. Opbrengst van de pilots | 33 |
| 4.1. Inzicht in sociale mechanismen | 33 |
| 4.2. Welke methodiek werkt? | 33 |
| 4.3. Evalueren en onderzoeken van methodieken | 34 |
| 5. Ter overdracht: beschrijving methodieken | 35 |
| 5.1. HaBuurpunt Schelle (Zwolle) | 36 |
| 5.2. ParapluPunt Slagharen (Hardenberg) | 38 |
| 5.3. Activerende enquête Ittersumerbroek (Zwolle) | 40 |
| 5.4. Buurtcoördinatoren Mariënberg (Hardenberg) | 42 |
| 5.5. Schatkist Sibculo (Hardenberg) | 44 |
| 5.6. Huiskamergesprekken Aalanden (Zwolle) | 46 |
| 5.7. Methodiekoverdracht - overig | 47 |

1. Inleiding en leeswijzer

In 2007 vonden in Zwolle en Hardenberg diverse pilots plaats in het kader van het focusproject Informele zorg en vrijwilligerswerk. Dit focusproject had als hoofddoelstelling: 'Het ontwikkelen van een overdraagbare methodiek waarmee informele zorg en vrijwilligerswerk binnen een wijk of dorp blijvend gestimuleerd kan worden'.

Bij het ontwikkelen van de methodiek en het overdraagbaar maken daarvan zijn in de praktijk twee dingen te constateren:

- het ontwikkelen van methodiek is een dynamisch proces dat zich vormt in de praktijk.
- het overdragen van methodiek vraagt om een heel eigen instrumentarium en staat los van de methodiekontwikkeling.

Er is voor gekozen om de ontwikkelde methodiek over te dragen door middel van twee instrumenten:

- Een symposium over initiatieven ter versterking van aandacht, hulp en zorg in buurten en dorpen.
- Een publicatie over methodiek voor initiatieven ter versterking van aandacht, hulp en zorg in buurten en dorpen.

Als er iets is wat we geleerd hebben bij het realiseren van 6 pilots in drie buurten en drie dorpen dan is het dit: de dynamiek van buurten en dorpen is groot en er is voor geen enkele situatie een op voorhand passende aanpak aan te dragen. Het belangrijkste leerpunt om over te dragen – en wellicht de grootste open deur – is: het vermogen om mee te buigen en te vormen met de dynamiek van het werkgebied is bepalend voor het succes van de aanpak. Daar hoort bij dat toeval, geluk of domme pech nooit uit te sluiten zijn en soms een hoofdrol spelen, alle uitgebreide voorbereiding en planning ten spijt.

Is methodiekoverdracht dan onbegonnen werk en moeten we voor elke situatie toch maar het wiel opnieuw uitvinden?

Nee, gelukkig niet. In de zes pilots van dit focusproject hebben we uiteraard zelf ons voordeel gedaan met de expertise van anderen.

Op onze beurt geven we onze expertise weer door aan anderen door middel van deze publicatie.

Leeswijzer

Na een algemene deel met aanleiding en projectkader en een toelichting op de projectorganisatie (hoofdstuk 2), volgt een beschrijving van de zes pilots. Enkele pilots betreffen een vergelijkbare methodiek, maar zijn in een andere omgeving (stedelijk-landelijk) uitgevoerd. De pilots en de gekozen methodieken worden hieronder samengevat in de tabel.

| Methodiek | Naam pilot | Locatie (wijk of dorp) |
|---|--|---|
| 1. Ontmoetingspunt | - Habuurpunt (wijk-ontmoetingspunt) - ParapluPunt (dorps-ontmoetingspunt) | Schelle (Zwolle) Slagharen (Hardenberg) |
| 2. Bewonersactivering via buurt- en dorpsbewoners | - Activerende enquête - Buurtcoördinatoren | Ittersumerbroek (Zwolle) Marienberg (Hardenberg) |
| 3. Schatkistmethodiek | - Schatkist | Sibculo (Hardenberg) |
| 4. Huiskamergesprekken | - Huiskamergesprekken | Aalanden (Zwolle) |

De zes pilots worden in hoofdstuk 3 beschreven aan de hand van de volgende alinea-indeling:

- Wijk-/dorpsbeschrijving
- Methodiekbeschrijving
- Verloop van de pilot
- Resultaat
- Conclusies

In hoofdstuk 4 volgen algemene conclusies over de pilot en een samenvatting van de lessen die uit de pilots geleerd werden.

In hoofdstuk 5 wordt per pilot een exacte projectbeschrijving toegevoegd en de tijdsinvestering die elk onderdeel gekost heeft.

2. Aanleiding en projectkader

Het Focusproject Informele zorg en vrijwilligerswerk is een project in het kader van de ondersteuning van gemeenten door de provincie Overijssel bij thema's die van groot belang worden geacht bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), namelijk het stimuleren van informele zorg en vrijwilligerswerk en van burger- en cliëntenparticipatie. Het onderdeel 'Informele zorg en vrijwilligerswerk' is door de gemeenten Hardenberg en Zwolle ter hand genomen.

De provinciale doelstelling voor dit project luidt: 'het ontwikkelen van een overdraagbare methodiek waarmee de informele zorg en het vrijwilligerswerk binnen een wijk of dorp blijvend gestimuleerd kan worden'. Achterliggende doelstelling is het versterken van de sociale samenhang, maatschappelijke inzet en participatie. Dit zal leiden tot een vergroting van de zelfredzaamheid van de burgers van de betreffende wijk of het betreffende dorp.

Het project vindt plaats tegen de achtergrond van een aantal trends en ontwikkelingen in onze samenleving.

2.1. Participatiesamenleving en de Wmo

Het project gaat van start in een tijd dat er een verschuiving zichtbaar wordt van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving: de overheid doet steeds 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 burger 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.

2.2. Demografische verschuiving

Het aantal kwetsbare mensen – vragers van (informele) zorg - zal toenemen, als gevolg van een aantal ontwikkelingen:

de bevolking vergrijst,

- er zijn steeds meer alleenstaanden,
- steeds minder vaak wonen verwanten in dezelfde woonplaats,
- 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. Tegelijkertijd zal echter het aandeel hulpverleners in de leeftijd van 30 tot 45 jaar sterk afnemen.

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). De conclusie van het rapport is dat de aantallen zorgaan-

bieders en –vragers min of meer in balans zal blijven in de toekomst, maar dat het wel de vraag is of het 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 buurt- en dorpsniveau.

2.3. Samenwerking Hardenberg – Zwolle

De koppeling tussen de kennis over informele zorg en de kennis over de sociale cohesie op buurt- en dorpsniveau is in het Focusproject informele zorg en vrijwilligerswerk allereerst gelegd in de vorm van een interessante combinatie van projectpartners. In de Zwolse pilots waren dat Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle. In Hardenberg hebben Stichting de Stuw en Stichting Vrijwillige Thuiszorg samengewerkt.

Een andere interessante koppelingen binnen het project was de combinatie stad – platteland. Interessant hierbij is de vraag of er fundamenteel verschil is ten aanzien van de mogelijkheden van de methodiek en het bereikte resultaat in termen van aandacht, hulp en zorg. In de Hardenbergse pilot is met name ingezoomd op vrijwilligerswerk en informele zorg, terwijl in Zwolle de focus is gericht op burenhulp.

2.4. Projectorganisatie

Het Focusproject informele zorg en vrijwilligerswerk is uitgevoerd in de gemeenten Hardenberg en Zwolle. In beide gemeenten is een aanpak gekozen die past bij de aard van de gemeente en de samenwerkende organisaties. De aanpak in Hardenberg kreeg de naam “De Paraplu” terwijl het Zwolse deel “Ha Buurman, Ha Buurvrouw” heette.

‘ProjectParaplu’ is uitgevoerd door de Stichting Informele Zorg en Stichting de Stuw. ‘Ha Buurman Ha Buurvrouw’ is uitgevoerd door Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle. In beide gemeenten is voortdurend afstemming geweest tussen de uitvoerende organisaties en de gemeente.

Zowel het Zwolse als het Hardenbergse deelproject heeft drie pilots uitgevoerd: in Zwolle in drie verschillende wijken, in Hardenberg in drie kleine kernen.

Op hoofdlijnen is zowel in Hardenberg als in Zwolle een zelfde aanpak gekozen:

- Keuze voor werkgebied (wijk of dorp)
- Analyse van wijk of dorp
- Methodieke keuze
- Uitvoering
- Evaluatie

De aanpak in Zwolle en Hardenberg is alleen op hoofdlijnen vastgesteld, maar verschilt in de praktijk op een aantal punten. Dat heeft te maken met de omstandigheden ter plaatse en met de mogelijkheden en voorkeur van de verschillende organisaties.

2.5. Evaluatie

Zowel in Hardenberg als in Zwolle heeft een evaluatie van de pilots plaatsgevonden. De manier waarop dit is gedaan verschilt echter sterk. In Zwolle heeft de projectorganisatie niet alleen zelf een registratie van het aantal deelnemende bewoners bijgehouden, maar is het project ook nauwkeurig gevolgd en zijn de effecten van de pilots onderzocht door onderzoekers van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (CvSv) van de Gereformeerde Hogeschool. Zij voerden nulmetingen en effectmetingen uit aan de hand van enquêtes, spraken met sleutelfiguren uit de wijken en met betrokken bewoners, observeerden bij concrete activiteiten van elke pilot. Van dit onderzoek is een afzonderlijke onderzoeksrapportage verschenen. In Hardenberg is de evaluatie door de projectorganisatie zelf uitgevoerd aan de hand van een nulmeting, bijeenkomsten met bewoners en registratie van het aantal deelnemers en gesprekken met betrokken personen.

2.6. Publiciteit

In zowel Zwolle als Hardenberg heeft publiciteit een belangrijke rol gespeeld. In de eerste plaats in algemene zin: over de projecten is gepubliceerd in landelijk vakbladen en in de plaatselijke en regionale pers.

Er is echter ook sprake geweest van specifieke publiciteit binnen de pilots, gericht op de doelgroep. Op dat punt is er een interessant verschil tussen de ervaring in Zwolle en Hardenberg. In Zwolle is men van meet af in gesprek geweest met enkele reclamebureaus en is er één uitgekozen voor advisering en realisatie van de campagnes. Daaruit is een goede huisstijl voortgekomen met onder meer een projectfolder en diverse aantrekkelijke producten zoals pennen, Ha Buurman Ha Buurvrouw – cadeaupapier en Ha Buurman Ha Buurvrouw – wikkels voor pondspakken koffie (“bakkie doen buurman/buurvrouw?”).

Als ondersteuning voor de methodiek is dat zinvol geweest. De projectorganisatie heeft echter ook geconstateerd dat de voorgenomen (kostbare) campagne uiteindelijk niet is gerealiseerd, simpelweg omdat het in de buurten niet zo nodig is om “gelikt” voor de dag te komen. Eenvoudig drukwerk, goede brieven en persoonlijk contact voldoen prima. Kleine – ludieke – attenties worden gewaardeerd terwijl teveel materiaal en kosten juist afstand creëren.

Ook in Hardenberg is ten behoeve van de algemene PR een huisstijl ontwikkeld. Tevens is er een presentatie gemaakt waarmee het project in de dorpen kan worden voorgesteld.

Meer dan in Zwolle is in Hardenberg de publiciteit juist een deel van de methodiek geweest. Dat geldt met name voor de insteek rond het Paraplupunt in Slagharen, waar sprake was van een langdurige PR-Campagne. De organisatie verwacht daarvan op langere termijn resultaat. Op korte termijn heeft de promotiefilm over het lokale vrijwilligerswerk reacties opgeleverd en binnen het dorp gezorgd voor de nodige beweging. Dit was ook een vorm waarbij de mensen zelf (letterlijk) een rol speelden.

3. Pilots

In dit hoofdstuk worden de zes pilots beschreven. Van elke pilot wordt beschreven:

- een beschrijving van de wijk of het dorp waar de pilot plaatsvond;
- de gekozen methodiek;
- het verloop van de pilot;
- de resultaten die de pilot heeft opgeleverd.

3.1. Ontmoetingspunt

In beide gemeenten betreft één van de pilots een ontmoetingspunt. In Zwolle heeft het ontmoetingspunt in de wijk Schelle de naam 'Ha Buurpunt' gekregen, in Hardenberg werd het ontmoetingspunt ingericht in het dorp Slagharen onder de naam 'ParapluPunt'. De pilots worden hier afzonderlijk beschreven.

3.1.1. 'Ha Buurpunt' Schelle (Zwolle)

Beschrijving van de wijk

Voorafgaand aan de pilot is een uitgebreide wijkanalyse geschreven. Dat was de basis voor de methodieke keuze. 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 de oude gedeelten worden afgewisseld door nieuwe bebouwing. Gedeeltelijk wonen in Schelle de oorspronkelijke Schellenaren, gedeeltelijk ook al veel 'nieuwkomers'. Hier wordt een kern van afhankelijke burgers¹ 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.

Methodiekbeschrijving

Het 'Ha Buurpunt' was een trefpunt dat mogelijkheden biedt de gelegenheid om wederkerige relaties aan te gaan met hun burens. 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 besloeg een relatief lange periode, die bovendien gericht was op continuering na de projectperiode. Het bieden van een trefpunt is een vrijblijvende methodiek, 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. Het 'Ha Buurpunt' bood de mogelijkheid ideeën in te dienen en mensen bij elkaar te brengen om die ideeën ook te realiseren. Voor aanvang van de pilot werd door de projectorganisatie bijvoorbeeld gedacht aan generatiebijeenkomsten waarbij het overbruggen van generaties en het smeden van solidariteit centraal staan, aan het leggen van een basis voor een LETS project, aan het opzetten van een buurthulpdienst of aan andere mogelijkheden om vraag en aanbod

¹ Met de termen 'afhankelijke', 'afzijdige', 'afwachende' en 'actieve' burgers wordt verwezen naar het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005). Zie voor nadere informatie dit rapport of de volledige onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' van het CvSv.

van informele zorg te koppelen (bijvoorbeeld in de vorm van een internetcafé of prikbord in welke vorm dan ook). Kortom, het 'Ha Buurpunt' werd opgezet met de bedoeling een eigen trefpunt van de wijk te gaan vormen als broedplaats voor cohesie en zorg. De methode betrof vier onderdelen:

- keuze en inrichting van een geschikte locatie op een vaste dag in de week, in samspraak met wijkbewoners en -organisaties
- bekendheid geven aan het bestaan van het trefpunt (uitnodigingen, publiciteit)
- bemensing van het trefpunt (gastheer of -vrouw met als taken: koffieschenken, zo nodig gesprek op gang brengen of houden, en registratie van ideeën)
- realisatie van één of meer van de verzamelde ideeën door bewoners, ondersteund door de projectorganisatie

Verloop van de pilot

Voor het 'Ha Buurpunt' werd 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 open geweest. Er was steeds een medewerker van de Vrijwilligerscentrale of de SWO aanwezig als gastvrouw of -heer. Zij zorgden dat de koffie klaarstond, registreerden wie het trefpunt bezochten en noteerden ideeën die de bezoekers hadden voor de wijk.

Publiciteit was belangrijk om bekendheid te geven aan het 'Ha Buurpunt' onder wijkbewoners. Hiervoor werd gebruik gemaakt van een herkenbare huisstijl (ontwikkeld voor alle drie de pilots in het 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'-project en een logo dat op brieven, uitnodigingen, website, koffiekopjes en ander promotiemateriaal consequent terugkeerde. Tijdens de pilot is twee keer expliciet aandacht gecreëerd: de eerste keer rond de opening. Wethouder Dannenberg trakteerde de buurtbewoners bij deze opening in juni –op de warmste dag van het jaar- op schepijs. Deze actie ging vergezeld van een uitnodiging met –min of meer ludieke- vragenlijst. Deze is huis aan huis verspreid onder wijkbewoners in de leeftijdscategorie 55+. De tweede keer was na de zomer in de vorm van een foto-expositie met beeldmateriaal over oud en nieuw Schelle. Rond deze expositie is een tweetal gesprekken gevoerd in het 'Ha Buurpunt' met buurtbewoners die als bezoeker waren geregistreerd of op de eerdere vragenlijst hadden gereageerd.

In twee bewonersbijeenkomsten zijn de ideeën die verzameld werden in het 'Ha Buurpunt' besproken met bewoners. Voor één van de ideeën, het inrichten van een buurtatelier waar bewoners hobby's en oude ambachten

Resultaat 'Ha Buurpunt'

Uit het onderzoek naar het verloop van de pilot, waarin onder andere de mening van de bewoners van Schelle is gevraagd, komt een aantal duidelijke plus- en minpunten van het 'Ha Buurpunt' naar voren. Deze staan in de volgende tabel samengevat. Een uitgebreider verslag van de mening van betrokkenen uit de wijk over het 'Ha Buurpunt' is te vinden in de onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'².

² Jager-Vreugdenhil, M.; S. Boven, K. Luiten en R. Leyder Havenstroom (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*. Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, Gereformeerde Hogeschool Zwolle in opdracht van Stichting Welzijn Ouderen Zwolle en Vrijwilligerscentrale Zwolle. Zwolle: Gereformeerde Hogeschool.

| 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 (locatie: schoolgebouw) |
| | 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.

Wat betreft het verloop van de pilot 'Ha Buurpunt' de onderzoekers van het CvSv een aantal conclusies:

- Het 'Ha Buurpunt' is door weinig mensen bezocht (maximaal 7 bezoekers per ochtend)
- De gesprekken met wijkbewoners zijn kwalitatief goed geweest: men wist over het algemeen goed waar het 'Ha Buurpunt' over ging en het bezoek was doelgericht
- De fototentoonstelling trok extra bezoekers

De onderzoeksresultaten met betrekking tot de sociale cohesie en buurtbetrokkenheid zijn samen te vatten als:

- Er zijn *geen* directe effecten aangetoond van de pilot op de sociale cohesie en buurtbetrokkenheid
- Het 'Ha Buurpunt' werkt goed als verzamelpunt van ideeën van Schellenaren 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

De onderzoekers concluderen over het effect van de pilot op de maatschappelijke participatie:

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

Tenslotte is onderzocht wat het de pilot oplevert met betrekking tot het 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 effect aangetoond van de pilot op vraag en aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens.

Conclusies over de pilot 'Ha Buurpunt'

Het 'Ha Buurpunt' heeft in deze vorm onvoldoende opgeleverd en ook niet beantwoord 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. Een klein hoekje in het winkelcentrum met bijvoorbeeld een informatiebord en koffiehoekje met leestafel zal wel in een deel van de behoefte kunnen voorzien.

Het verloop en het effect van het 'Ha Buurpunt' is uitgebreid beschreven in de onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'.

3.1.2. ParapluPunt (Slagharen, Hardenberg)

Dorpsbeschrijving

Slagharen is een overwegend katholiek dorp. De saamhorigheid is bijzonder goed te noemen. In Slagharen kent men elkaar nog en de bereidwilligheid onder de inwoners om iets voor de 'Slagharense' samenleving te doen, is redelijk groot. Op het gebied van zorg en welzijn zijn er veel goede voorzieningen in Slagharen. Door de komst van het multifunctionele dorpscentrum ('Het Kronkelhonk') in 2005 en het nieuwe gezondheidscentrum (eind 2007) zijn tal van voorzieningen in eigen kern gerealiseerd. Dit is, in vergelijking met andere omliggende kernen, uniek te noemen. Veel kleine buitenkernen zoals Lutten, de Krim en Schuinesloot maken ook gebruik van de voorzieningen die Slagharen te bieden heeft. Slagharen is zelfredzaam en de inwoners nemen veel initiatieven om de ontwikkeling van Slagharen te waarborgen. De bewonersvereniging Plaatselijk Belang Slagharen is hierbij een stuwende kracht. Zij staan open voor nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast werken ook lokale besturen en werkgroepen, allen bestaande uit vrijwilligers, aan specifieke projecten en voorzieningen zoals 'Het Kronkelhonk' en een streekmuseum. Plaatselijke ondernemers en middenstanders investeren regelmatig mee in de realisatie van dergelijke voorzieningen in eigen dorp.

Methodiekb beschrijving 'ParapluPunt'

De gekozen methodiek in Slagharen betreft een intensieve en langdurige PR-campagne over burenhulp, informele zorg, vrijwilligerswerk, hulpvragen en andere vormen van vrijwilligerswerk. Vragers en aanbieders van vrijwilligerswerk en informele zorg kunnen zich aanmelden bij een fysiek punt, het 'ParapluPunt'. Het 'ParapluPunt', dat door vrijwilligers wordt bemenst, brengt vraag en aanbod bij elkaar.

Er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor Plaatselijk Belang Slagharen, voor diverse betrokken partijen uit Slagharen en degenen die meewerkten aan een promotiefilm.

Resultaat ParapluPunt

Het ParapluPunt is geëvalueerd. Dat levert in de eerste plaats een aantal resultaten op wat betreft het koppelen van individuele hulpvragen en hulpaanbod. In de tweede plaats is een aantal conclusies getrokken over vrijwilligerswerk binnen organisaties, verenigingen en instellingen. In de derde plaats is in kaart gebracht hoeveel bewoners vrijwilligerswerk doen. Tenslotte is een aantal andere effecten van de pilot zichtbaar geworden.

Wat betreft de individuele hulpvragen valt allereerst op dat hier *geen* individuele hulpvragen zijn aangemeld. De projectorganisatie geeft hiervoor een aantal mogelijke redenen:

- Ouderen of individuele hulpvragers zijn nog onvoldoende op de hoogte van het bestaan van ParapluPunt
- Ouderen of individuele hulpvragers hebben al voldoende toegang tot (informele) hulp. Hulp voor ouderen binnen de informele zorg wordt deels opgevangen door de Algemene Hulpdienst afd. Slagharen. Zij verrichten o.a. hand en spandiensten voor ouderen
- Er is een te hoge drempel om hulp te vragen
- Ouderen of individuele hulpvragers beschikken over een sociaal netwerk dat hen in staat stelt om daarbinnen voldoende hulp te verkrijgen

Wel zijn vanuit organisaties, verenigingen en instellingen aanvragen binnengekomen voor nieuwe vrijwilligers.

Het aantal vrijwilligers in Slagharen is hoger dan gemiddeld in Nederland. Onderzoek onder tien procent van de dorpsbewoners wijst uit dat 58 procent van de bevolking vrijwilligerswerk doet (175 van de 300 ondervraagden). De meeste ondervraagden doen vrijwilligerswerk binnen een organisatie waar zij zelf op een of andere manier bij betrokken zijn. Dat is veelal de kerk, school of sportvereniging. Aannemelijk is dat mensen eerder vrijwilliger willen worden bij een organisatie waar zij op een of andere manier al een 'binding' mee hebben.

In het project hebben de betrokken organisaties veel geleerd over mechanismen die van belang zijn bij het werven van vrijwilligers, met name dat directe persoonlijke contacten met de inwoners onontbeerlijk zijn bij de werving van vrijwilligers. Verschillende organisaties blijken moeite te hebben voldoende nieuwe vrijwilligers te vinden. Voor kortdurende 'klussen en taken' zijn de vacatures gemakkelijker te vervullen door vrijwilligers dan voor langdurige taken zoals bestuursfuncties. De aanvragen die bij het Parapluspunt binnenkwamen vanuit organisaties betroffen dan ook onder andere vragen naar het werven van vrijwilligers voor bestuurstaken. Via het ParapluPunt hebben zich slechts drie vrijwilligers aangemeld voor het doen van vrijwilligerswerk. De projectorganisatie concludeert dan ook dat bewoners niet snel zelf initiatieven nemen om zich aan te melden als vrijwilliger, vooral niet als een organisatie bij hen onbekend is. Ook concluderen ze dat de methodiek te vrijblijvend is. De drie vrijwilligers die zich toch aanmeldden zijn direct doorverwezen naar de organisaties die hulp vroegen bij het werven van vrijwilligers. Er wordt contact onderhouden over de voortgang hiervan.

Een extra effect levert het maken van de promotiefilm op. Er zijn veel positieve reacties gekomen op de promotiefilm. De meewerkende partijen hebben het als zeer positief ervaren om mee te werken. Veel inwoners vonden het leuk om te zien wat er in hun eigen dorp allemaal gebeurd. Het doel van film, enthousiasmeren van mensen voor vrijwilligerswerk, is hiermee deels geslaagd. Er is echter niet onderzocht wat het lange termijn effect is van het Paraplupunt en de PR-campagne bij de verenigingen en instellingen die hebben meegewerkt.

Een laatste effect is dat de betrokken organisaties zich realiseren dat organisaties, verenigingen en instellingen binnen Slagharen niet of nauwelijks contact met elkaar hebben. Er is bijvoorbeeld geen lokaal platform of onderling regulier overleg. Ervaringen worden daardoor niet structureel uitgewisseld. Partijen werkzaam binnen Slagharen weten veelal niet van elkaar wat ze doen, welke diensten zij aanbieden en voor welke doelgroepen. Dit heeft tot gevolg dat iedere lokale vereniging, instelling en stichting op haar eigen 'eiland' werkt en geen gebruik maakt van elkaars ervaring, kennis en netwerken.

Conclusies over de pilot ParapluPunt

Gezien het percentage inwoners uit Slagharen dat geen vrijwilligerswerk verricht ligt hier een kans om onder deze inwoners te werven. De PR methode is een goede ondersteunende methode om vrijwilligers te werven, maar alleen PR is onvoldoende gebleken om voldoende vrijwilligers te krijgen. Aanbeveling is om naast deze methode ook te kiezen voor een methode die de persoonlijke benadering hanteert.

Uit voorgaande is gebleken dat er onvoldoende onderlinge afstemming is tussen lokale verenigingen, instellingen, organisaties e.d. Het verdient aanbeveling om onderling overleg en afstemming te organiseren en te stimuleren, bijvoorbeeld door de opzet van een lokaal platform. Krachten kunnen gebundeld worden als het gaat om bijvoorbeeld vrijwilligerstrainingen, wervingsacties e.d. Daarnaast kan men gebruik maken en leren van elkaars kennis, ervaringen en netwerken. Deze onderlinge afstemming kan gecoördineerd te worden door een onafhankelijke partij als ParapluPunt. Uit reacties van verenigingen en

organisaties is gebleken dat er behoefte is aan ondersteuning op lokaal niveau. Ook deze ondersteuning kan geboden worden door een onafhankelijke partij als het ParapluPunt.

Het verdient aanbeveling om de lokale voorzieningen, organisaties, instellingen e.d. intensiever en structureel onder de aandacht te brengen bij de inwoners van Slagharen. Inwoners dienen geïnformeerd te worden (en blijven) over ontwikkelingen op het gebied van o.a. lokale (informele) zorgvoorzieningen, waar men terecht kan met eventuele hulpvragen etc. Deze informatie dient, bij voorkeur, geclusterd aangeboden te worden. Ook hierin zou ParapluPunt een belangrijke rol kunnen vervullen.

Het verdient aanbeveling om alle lokale vrijwilligersvacatures te bundelen en aan te bieden op een 'vacaturepagina' in een algemeen huis aan huis blad/krant zoals de Kronkelkrant. Deze krant wordt maandelijks in Slagharen huis aan huis verspreid en zeer goed gelezen. Op deze manier krijgen alle 'hulpvragende' partijen een breder platform.

3.2. Bewonersactivering

In beide projecten betreft één van de pilots een activerende methodiek. In Zwolle is in de wijk Ittersumerbroek een activerende enquête georganiseerd. In Hardenberg zijn in het dorp Mariënberg buurtcoördinatoren aangesteld. Beide methodieken worden hieronder afzonderlijk beschreven (paragraaf 3.2.1. en 3.2.2.).

3.2.1. Activerende enquête Ittersumerbroek (Zwolle)

Wijkbeschrijving

Ittersumerbroek is een van de nieuwste wijken van Zwolle en het zuidelijkste puntje van Zwolle-Zuid. De bewoners hebben daardoor nauwelijks een gezamenlijke historie. Een aantal appartementencomplexen aan de Kamerledenlaan zijn bij de bouw van de flats 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 appartementen 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 huurappartementen. Er lijkt echter nauwelijks een relatie tussen de twee bewonersgroepen te bestaan. Een pilot in deze wijk werd door de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' interessant gevonden om na te gaan of er toch mogelijkheden lagen om een verbinding te leggen tussen de grote vraag naar informele zorg en het grote potentieel aan hulpaanbod daar vlak naast. Verwacht werd dat alle burgerschapstijlen wel vertegenwoordigd zullen zijn in deze wijk, met mogelijk iets meer afzijdige en actieve burgers³.

Methodiekbeschrijving activerende enquête Ittersumerbroek

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 geweest voor het onderzoek naar de effectiviteit van de pilot.

De methodiek bestond uit:

³ Met de termen 'afhankelijke', 'afzijdige', 'afwachterende' en 'actieve' burgers wordt verwezen naar het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005). Zie voor nadere informatie dit rapport of de volledige onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' van het CvSv.

- het werven van vrijwillige enquêteurs uit de betreffende buurt
- het opstellen van een vragenlijst samen met deze enquêteurs
- afnemen van de enquête door de vrijwillige enquêteurs
- bijeenkomst waarop de resultaten besproken werden en waarop voor de breedst gedragen ideeën werkgroepjes worden gevormd
- uitvoering aantal ideeën door buurtbewoners ondersteund door de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'

In de praktijk is de methodiek niet exact zo toegepast: het aantal vrijwillige enquêteurs was te klein en is aangevuld met vrijwilligers en professionals van de SWO en de VCZ.

De enquête is uitgevoerd in twee rondes. Elke ronde werd gehouden in een min of meer natuurlijk afgebakend deel van de buurt: een seniorenappartement 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.

Resultaat activerende enquête Ittersumerbroek

De bedoeling van de activerende enquête was, dat eerst 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 zelf als organisaties in gesprek te komen met de buurtbewoners en te achterhalen wat de oorzaken van de lage respons konden zijn. Bovendien werd dit directe contact benut voor het alsnog werven van enquêteurs. 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 seniorenappartementen 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 distantiëren-de 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 het appartementencomplex 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 8 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.

Wel heeft de projectorganisatie contact gehouden met bewoners die aanwezig waren op de bijeenkomst en hen ondersteund bij het realiseren van één breed gedragen idee uit de buurt: het organiseren van een feest voor de buurt. Concreet betekent dit dat het traditionele voorjaarsfeest van de dierenweide van de wijk op 24 mei 2008 in het teken wordt gesteld van kennismaking tussen de generaties. Het is de bedoeling dat de jongere buurtbewoners de ouderen betrekken bij het feest, met hen in gesprek komen en zodoende met elkaar in contact komen. Dit feest wordt door de projectorganisatie van 'Ha Buurman Ha Buurvrouw' mede-gefaciliteerd.

Het effect van deze pilot is onderzocht door het CvSv. De onderzoekers concluderen over het verloop van de activerende enquête dat via de activerende enquête veel buurtbewoners zijn bereikt en veel ideeën uitgewisseld, maar dat de opkomst op de bijeenkomsten waar de resultaten gepresenteerd werden te laag was om daadwerkelijk werkgroepjes te vormen om ideeën om te zetten in actie.

De onderzoekers concluderen dat er geen directe effecten van de pilot op de sociale cohesie en buurtbetrokkenheid aangetoond zijn. Is er bewustwording op gang gekomen onder bewoners, en bewoners geven aan iets beter van elkaar te weten wat ze van elkaar kunnen verwachten als het gaat om de onderlinge aandacht, hulp en zorg en als het gaat om gezamenlijke activiteiten.

De onderzoekers hebben ook geen effect aangetoond van de pilot op de maatschappelijke participatie van de buurtbewoners. Wel kan dit in de nabije toekomst verwacht worden met het geplande feest van de dierenweide. Hier wordt door bewoners en door de projectorganisatie van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' extra inspanning verricht om jongere en oudere bewoners uit Ittersummerbroek te betrekken.

De onderzoekers trekken een aantal conclusies met betrekking tot de vraag en het aanbod van aandacht, hulp en zorg tussen burens:

- Er is onder de bewoners van Ittersummerbroek meer aanbod dan vraag naar alle vormen van aandacht, hulp en zorg.
- De oudere bewoners van de huurappartementen hebben minder vrienden en buurtgenoten om een beroep op te doen in geval van nood dan de jongere bewoners van de koophuizen.
- Het enige direct aangetoonde 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.

Conclusies en aanbevelingen activerende enquête Ittersumerbroek

De activerende enquête is een instrument dat veel verwachtingen wekt bij bewoners, en 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 (GBT) van de gemeente in een vroeg stadium van het project noodzakelijk voor het inzetten van dit instrument. Voor organisaties die dit instrument 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 van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' laat zien betrokken te blijven bij de wijk. Dat gebeurt inderdaad in de vorm van het ondersteunen van het voorjaarsfeest van de Dierenweide (zie resultaat hierboven) en door het verspreiden van een lijst met instanties die door wijkbewoners relevant zijn (een lijst telefoonnummers, een soort sociale kaart specifiek voor deze buurt). Tevens is door SWO-Zwolle aangegeven dat de pilot heeft geleid tot een verscherpte aandacht voor dit gebied. Of dat ook zal leiden tot werkelijke aandacht hangt af van beschikbaarheid van mensen en middelen.

Het verloop en het effect van het 'Ha Buurpunt' is uitgebreid beschreven in de onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'.

3.2.2. Buurtcoördinatoren Mariënberg (Hardenberg)

Dorpsbeschrijving

Het dorp Mariënberg met een inwoneraantal van 891 (2006), telt twee gereformeerd-vrijgemaakte scholen voor het basisonderwijs: 'De Regenboog' voor regulier onderwijs en 'De Wissel' voor speciaal onderwijs. Er is een Gereformeerde Kerk (PKN), de Sionskerk genaamd, en een Gereformeerd-vrijgemaakte Kerk in het dorp, waaruit in 2004 door een kerkscheuring een gemeente van De Gereformeerde Kerken in Nederland (hersteld) is ontstaan. Deze laatste gemeente kerkt in een kantine. Elke kerk heeft zijn eigen verenigingsleven en zijn eigen dynamiek, maar de dorpen kennen zeker ook een gezamenlijk verenigingsleven. Er is onder de bevolking van Mariënberg een grote mate van betrokkenheid en bereidwilligheid om als vrijwilliger een bijdrage te leveren voor vereniging en festiviteiten. Het gezamenlijk belang is nog diepgeworteld aanwezig. De bewoners hebben elkaar nodig om de leefbaarheid in stand te houden. Daar probeert het Plaatselijk Belang achter de schermen een bijdrage in te leveren door bij o.a. de gemeenten de aandacht te vestigen op zaken die onze kleine kernen bezig houden. Algemene verenigingen zijn de muziek- en drumband De Broederband, met 'de Tuba', als repeteerlokaal; de toneelvereniging "Vorie Vana" die volle zalen trekt met haar toneelstukken in 'de Voorvechter' in Hardenberg; de voetbalvereniging "Mariënberg" met haar prachtige 'Westerpark' aan het kanaal als thuisbasis; en de gymnastiek- en de volleybalvereniging die in de sportzaal 'de Sprong' voor de nodige sportieve (in)spanning zorgen. Ook het toerisme is van belang, zo is er aan de oostkant van het dorp een camping, de Pallegarste. Langs het dorp loopt de Vechtdalroute.

Methodiekbeschrijving Buurtcoördinatoren Mariënberg

Trefwoorden van de methode zijn: *outreaching*, persoonlijk, flexibiliserend, in en door directe leefomgeving, met professionele coördinatie.

De methodiek sluit aan bij de trend dat mensen wel vrijwilligerswerk willen doen, maar steeds vaker op flexibele basis. Wil het vrijwilligerswerk aantrekkelijk blijven voor grote groepen vrijwilligers, dan moet het ook aansluiten bij de veranderde dagindeling van mensen. De persoonlijke benadering door buurtcoördinatoren stimuleert en ondersteunt de cultuuromslag naar flexibilisering, door daarover met alle organisaties en alle burgers persoonlijk in gesprek te gaan.

Belangrijk aspect van de gekozen methodiek is de persoonlijke benadering. Alle volwassen inwoners van Mariënberg zijn door een dorpsgenoot gevraagd naar mogelijkheden, wensen en bereidheid om waar nodig bij te springen in het vrijwilligerswerk. Daarnaast zijn alle lokaal actieve organisaties die gebruik (kunnen) maken van vrijwilligers door een dorpsgenoot gevraagd naar hun mogelijkheden, wensen en vacatures voor vrijwilligerswerk. De uitvoering werd door lokale vrijwilligers voor hun rekening genomen. De activiteiten van deze 'buurtcoördinatoren' werden op hun beurt gecoördineerd door een medewerker uit de projectorganisatie van ProjectParaplu. De methode was *outreaching*: er werd niet afgewacht tot mensen zichzelf meldde als vrijwilliger, maar het vrijwilligerswerk werd actief bij de mensen onder de aandacht gebracht. Wie aangaf vrijwilligerswerk te willen doen, ging samen met de lokale vrijwilliger op zoek naar een geschikte vrijwilligersplek; de nieuwe vrijwilliger stond hierbij centraal. Op basis van wederkerigheid kan het wenselijk zijn dat een hulpvrager tevens als vrijwilliger aan de slag kon, rekening houdend met zijn of haar mogelijkheden.

Resultaten pilot Buurtcoördinatoren Mariënberg

Het verloop van de pilot was als volgt:

- In januari 2007 werd bekendheid gegeven aan het project door het leggen van contact met de bewonersvereniging Plaatselijk Belang Mariënberg-Beerzerveld en door middel van persberichten naar in lokale dag- en weekbladen.
- In februari 2007 zijn huis-aan-huis flyers verspreidt met daarin een uitnodiging voor de hele bevolking van Mariënberg voor de presentatie van het project.
- In maart 2007 vond de introductieavond plaats in Mariënberg. Dit was tevens het startpunt voor de werving van vrijwilligers die als buurtcoördinator aan de slag willen.
- In mei 2007 had de projectorganisatie door middel van huisbezoeken persoonlijk contact met de deelnemende buurtcoördinatoren. Tijdens deze huisbezoeken werd uitleg gegeven over de specifieke taak van de buurtcoördinator en over de werkwijze.
- In juni 2007 werd een cursus ontwikkeld ter instructie voor de buurtcoördinatoren (powerpointpresentatie met stapsgewijze uitleg over de werkwijze van de buurtcoördinator; werkmap)
- In augustus 2007 zijn de buurtcoördinatoren geïnstrueerd en voorzien van een werkmap. De straten werden verdeeld onder de buurtcoördinatoren. Tegelijk is via de media (persberichten in lokale dag- en weekbladen; diverse websites; kabelkrant; eigen nieuwsbrief) ruchtbaarheid gegeven aan het werk van de buurtcoördinatoren.
- In september 2007 legden de buurtcoördinatoren bezoeken af en maakten zij een start met het inventariseren van de wensen, mogelijkheden en bereidheid van de dorpsgenoten betreffende vrijwilligerswerk en hulpvragen.
- In oktober 2007 overlegde de projectorganisatie met de buurtcoördinatoren over de stand van zaken. Bekeken werd welke hulpvragen er waren en welke vrijwilligers zich hadden aangemeld. Aan de hand van alle aanmeldingen werd bekeken welke koppelingen er gemaakt kunnen worden tussen hulpvraag en –aanbod. Daarna brachten de buurtcoördinatoren brengen hulpvrager en vrijwilliger bij elkaar en blijven op de achtergrond aanwezig.
- In oktober 2007 kwam er een geldbedrag beschikbaar voor het opzetten van een activiteit die plaatselijke bevolking ten goede kwam. De buurtcoördinatoren en Plaatselijk Belang werden uitgenodigd mee te denken en met voorstellen te komen.
- In november 2007 werden de bewoners van Mariënberg op de hoogte gehouden van het werk van de buurtcoördinatoren via lokale bladen, de website en de eigen nieuwsbrief.
- In december 2007 werd het beste idee voor een activiteit uitgekozen. De coördinatie hiervan lag in handen van de buurtcoördinatoren. Zij benaderden vanuit hun vrijwilligersbestand mensen om de uitvoering op zich te nemen. De vereniging Plaatselijk Belang werd gevraagd het budget te beheren. De activiteit is een gezamenlijke maaltijd en is gepland voor 30 mei 2008, met 20 deelnemers.

De opkomst tijdens de voorlichtingsavond was gering (15 personen). De presentatie werd goed ontvangen en de Mariënbergers dachten actief mee. Tijdens deze avond hebben zich vier mensen aangemeld die interesse hadden in een taak als buurtcoördinator. Daarnaast is door de projectmedewerker nog actief geworven om het aantal buurtcoördinatoren uit te breiden. Dit is gebeurd door gebruik te maken van het sociale netwerk van de buurtcoördinatoren die zich inmiddels al aan hadden gemeld. Uiteindelijk hebben we zes inwoners bereid gevonden om als buurtcoördinator aan de slag te gaan. Alle buurtcoördinatoren zijn vrouwen die naast een betaalde baan veel vrijwilligerswerk verrichten voor een kerk of actief zijn in een andere organisatie. De buurtcoördinatoren waren allen zeer betrokken en enthousiast bij en over het project. Er werd volop meegedacht met de projectorganisatie.

De werkwijze van de buurtcoördinatoren heeft geresulteerd in 25 nieuwe vrijwilligers en 5 hulpvragen. Deze cijfers zijn gebaseerd op de resultaten van eind november, ruim twee

maanden nadat de buurtcoördinatoren op pad zijn gegaan. Toen was ongeveer éénderde van de inwoners bezocht.

Conclusies pilot Buurtcoördinatoren Mariënberg

Het is niet gelukt binnen de projecttijd alle dorpsbewoners te bereiken. Wel kan op basis van de bereikte resultaten eind november 2007 een conclusie worden getrokken over de behaalde resultaten. Gezien die resultaten is de persoonlijke benadering een zeer effectieve methode gebleken om vrijwilligers te werven in een plattelandsgebied. Bij extrapolatie van de resultaten zoals bereikt eind november 2007 is het aannemelijk te veronderstellen dat wanneer alle bewoners op deze wijze worden bezocht een groep van 75 nieuwe vrijwilligers zal ontstaan. Dit is 12,5% van alle volwassen inwoners. Het gaat om nieuwe vrijwilligers, dus in aanvulling op de 56 procent van de bevolking die eerder aangaf al vrijwilligerswerk te doen. Het aantal nieuwe hulpvragers zal (op basis van extrapolatie) uitkomen op 15 personen. Dit is 2,5% van de dorpsbewoners.

Het vinden van de hulpvragen is belangrijk om vereenzaming, isolement en opname te voorkomen. Het bevordert de welzijn. Inwoners van Mariënberg hebben echter – zoals vermoedelijk alle Nederlanders - moeite met het vragen van hulp: men komt niet vanzelfsprekend met een hulpvraag naar buiten. Middels de persoonlijke benadering door de buurtcoördinatoren zijn mensen meer bereid om hun hulpvraag te uiten. De buurtcoördinator is een bekend persoon in het dorp, wat het voor de hulpvrager veelal gemakkelijker en vertrouwd maakt om daar de hulpvraag neer te leggen. Daarbij was herkenbaarheid van de buurtcoördinatoren van belang: ze waren te herkennen aan hun paraplu en tas met logo. In de contacten tussen buurtcoördinatoren en bewoners is de bereidheid tot wederkerigheid besproken. Hulpvragers gaven aan van hun kant bereid te zijn wat voor een ander te betekenen binnen hun mogelijkheden.

Wat betreft het stimuleren van vrijwilligerswerk bleken twee mechanisme van belang. In de eerste plaats bleken de inwoners van Mariënberg meer bereid te zijn tot het uitoefenen van vrijwilligerswerk wanneer ze persoonlijk gevraagd werden. In de tweede plaats wilden de nieuwe vrijwilligers graag op een herkenbare manier vrijwilligerswerk uitoefenen, het liefst bij bekende mensen of instellingen of in hun eigen buurt.

De projectorganisatie constateert na de pilot een gedragsverandering bij de plaatselijke bevolking: de methode moedigde aan tot een zorgzame samenleving. Dit uitte zich in voorstellen en initiatieven zoals het voorstel tot het opzetten van een sociaal eetgebeuren voor 55+ers en een voorstel tot het organiseren van workshops voor deze doelgroep.

Bij toepassen van deze methodiek is in samenwerking met bewonersorganisaties een belangrijke succesfactor. In Mariënberg is de vereniging Plaatselijk Belang betrokken bij wat er leeft onder de plaatselijke bevolking. De organisatie heeft onder de dorpsbewoners een positieve uitstraling en is veelal bereid mee te denken en mee te werken. De vereniging was betrokken bij de pilot en de bereidheid om mee te werken en denken was groot. Naast betrekken van plaatselijke organisaties is ook het gebruikmaken van de plaatselijke media belangrijk, zowel om het project bekendheid te geven als om mensen op de hoogte en betrokken te houden bij de voortgang ervan. Een andere succesvoorwaarde is dat aangesloten moet worden bij bestaande sociale verbanden in het dorp. Mensen lijken sneller een beroep te doen op elkaars bereidheid wanneer er een gezamenlijke betrokkenheid bestaat. Hierbij valt te denken aan kerkelijke betrokkenheid of activiteiten op buurt- of dorpsniveau. Het werven van buurtcoördinatoren werkt goed wanneer er vanuit de bevolking zelf een groepje mensen wordt gevormd die gebruik maken van hun sociale netwerk en hun betrokkenheid en enthousiasme over kunnen dragen naar dorpsgenoten.

3.3. Schatkist Sibculo (Hardenberg)

Dorpsbeschrijving Sibculo

Sibculo is een dorp van geringe omvang en een daarbij behorend gering inwoner aantal. Sibculo ontstond rond 1400 toen een nonnenklooster uit de omgeving van het huidige Gramsbergen verplaatst werd naar een hoger gelegen plek die volgens het Oorkondeboek van Utrecht "Sebbekeloe" werd genoemd. Vanaf 1406 werd het klooster bewoond. Het klooster verwierf zich een zeer vooraanstaande plaats in de katholieke wereld. Aan het eind van de 16^e eeuw raakt het klooster in verval. Een ruïne, een monnikengraf en een kloosterput herinneren nog aan de glorieuze tijd. Wat in Sibculo overbleef waren boeren, die zich temidden van de wildernis trachtten staande te houden. De laatste eeuwen ontwikkelde Sibculo zich als veel andere dorpen. Boeren en arbeiders bevolkten het dorp. Het wonen in een dorp heeft voordelen ten opzichte van het wonen in een stad, maar ook nadelen. Voordelen zijn bijvoorbeeld veel groen, ruimte en rust. De nadelen dreigen echter de voordelen te gaan overheersen als er in het dorp voorzieningen wegvallen. Ook Sibculo heeft al enige jaren te maken met teruglopende voorzieningen. De Rabobank, het consultatiebureau en de bakker hebben inmiddels het dorp verlaten.

Methodiekbeschrijving Schatkist Sibculo

Centraal in de Schatkistmethode staat een website waarop mensen uit het dorp hun kwaliteit aan kunnen melden. Ook vragers van diensten kunnen zich daar melden. Het is de bedoeling dat via de website een match wordt gemaakt van vraag en aanbod.

De Schatkist van Sibculo is gericht op twee speerpunten:

- Het uitbreiden van bewonersnetwerken en activiteiten.
- Het versterken van bestaande bewonersnetwerken en activiteiten.

Beide speerpunten hebben tot doel de sociale samenhang in straat, buurt of dorp te doen toenemen en het wonen en leven in Sibculo prettiger te maken.

De Schatkist wordt samen met de bewoners uitgevoerd. Het team komt bij bewoners op huisbezoek met de vraag: 'wat zou je leuk vinden om te doen voor uw straat, buurt, dorp?' Zij zijn op zoek naar de schat van talenten en kwaliteiten die er in het dorp te vinden zijn. Tijdens de finale van het project koppelt het team de uitkomsten van de huisbezoeken naar de bewoners terug. Alle talenten komen in de Schatkist op internet.

De totale oogst, namelijk alle talenten die verzameld zijn tijdens de bezoeken aan de bewoners, worden verzameld in een digitale schatkist op internet. De bewoners kunnen hierin zoeken naar elkaars talenten of zelf talenten invoeren in deze digitale schatkist en via die weg activiteiten voor de buurt opzetten.

Deze talenten worden in de opstartfase ingevoerd door het te formeren Talententeam onder leiding van een projectmedewerker. Bewoners kunnen zelf op een later tijdstip talenten toevoegen aan de Schatkist.

Resultaat pilot Schatkist Sibculo

Het verloop van de pilot was als volgt:

- Start: bekendheid geven aan de Schatkist door middel van flyers. Na de verspreiding van de flyers was er 1 aanmelding op de digitale schatkist.

- Eerste bijeenkomst: er werd een bijeenkomst georganiseerd in dorps huis 'de Horst'. De opkomst was minimaal: 5 personen. De presentatie was duidelijk maar de begrippen talentzoekers, talentaanbieders, de schatkist en de digitale schatkist bleken extra uitleg nodig te hebben. Vrijwilligers werk werd niet als 'talent' gezien. De bewoners van Sibculo voelden zich door de terminologie niet aangesproken. Gedurende de bijeenkomst werd actief meegedacht maar wel met een wat negatieve ondertoon. Dit bleek ook uit het krantenartikel wat door Plaatselijk Belang voor deze avond werd gepubliceerd. Wegens tijdsgebrek wilde geen van de aanwezigen deelnemen aan het Talententeam voor het werven van talentaanbieders en talentzoekers. Wat ook tijdens deze avond naar voren kwam is dat het moeilijk is om vrijwilligers te vinden voor bestuursfuncties, maar als een eenmalige klus geklaard moet worden dan kan men via de buurtleiders nog voldoende vrijwilligers charteren.
- Poging tot een tweede bijeenkomst: de projectorganisatie had contact gehouden met een inwoner die via de email had aangegeven wel belangstelling te hebben, maar niet aanwezig kan zijn op de avond. Na aanleiding van dit gesprek wordt er een poging ondernomen voor een tweede bijeenkomst. Helaas was er geen belangstelling voor deze avond en de avond wordt afgezegd.
- Brief: vervolgens werd huis-aan-huis een brief bezorgd over de digitale schatkist. In deze brief werd men aangesproken met de vraag: 'wilt u iets doen voor iemand bij u in de straat of het dorp?' Na de verspreiding was er één telefonische aanmelding van een talentaanbieder, en een email van een vereniging voor een talentzoeker.
- De projectorganisatie heeft in de dorpsbibliotheek bewoners gesproken over het project. Tijdens deze zitting zijn veertien dorpsbewoners ondervraagd, waarvan negen bekend waren met het Paraplu Project. Eén bezoeker had daadwerkelijk op de site gekken en drie bezoekers hadden zich aangemeld als talentaanbieder (waarvan 1 bezoeker al was aangemeld). De 3 talentaanbieders wilden zichzelf niet aanmelden op de Schatkist. Als reden om geen vrijwilligers werk te doen werd aangegeven dat men geen tijd heeft of dat men al actief was als vrijwilliger.

Conclusies pilot Schatkist Sibculo

Deze pilot heeft weinig resultaat opgeleverd in termen van nieuwe aantallen vrijwilligers, hoewel de projectorganisatie wel goede kansen ziet het vrijwilligerswerk uit te breiden. Voor de magere opbrengst ziet de projectorganisatie twee mogelijke oorzaken. In de eerste plaats bleek de gebruikte terminologie niet goed over te komen. Het spreken over vrijwilligerswerk in termen van 'talenten' sloeg niet aan en had veel verduidelijking nodig. Dat bleek al bij de eerste bijeenkomst, en ook tijdens het telefonische contact met de genodigden. In de tweede plaats was het project afwachtend: bewoners werden uitgenodigd, niet opgezocht. De zitting in de bibliotheek had wel meer resultaat: er werden meer mensen bereikt en het leverde een aantal 'talentaanbieders' op. Verschil met de eerdere uitnodigingen was het persoonlijke karakter van deze benadering. Worden mensen persoonlijk benaderd, dan blijken ze wel degelijk bereid te zijn iets voor een ander te betekenen.

De financiële lokker bestond uit een ideeënprijsvraag: Het talententeam met het beste idee over voor de inzet van het collectieve talent, kon geld krijgen voor de realisatie van hun idee. Dit heeft niet het beoogde effect opgeleverd, het is voor de inwoners van Sibculo geen reden om vrijwilligers werk te gaan doen.

3.4. Huiskamergesprekken Aalanden (Zwolle)

Wijkbeschrijving

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 burgers⁴.

Methodiekbeschrijving Huiskamergesprekken Aalanden.

In Aalanden-Oost heeft de projectorganisatie gekozen voor het houden van een aantal huiskamergesprekken, in totaal in dertien straten. De onderzoekers van het CvSv 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 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 voerden hun onderzoek uit voor de nulmeting. Hiervoor werd een steekproef van de adressen in de betreffende straten benaderd met een mondelinge en een schriftelijke vragenlijst.
3. De SWO en de Vrijwilligerscentrale stuurden alle bewoners van de straat een brief met de aankondiging van de huiskamergesprekken
4. 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.

⁴ Met de termen 'afhankelijke', 'afzijdige', 'afwachtende' en 'actieve' burgers wordt verwezen naar het WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' (2005). Zie voor nadere informatie dit rapport of de volledige onderzoeksrapportage 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' van het CvSv.

Ook werd geprobeerd een bewoner te vinden bij wie het huiskamergesprek kon plaatsvinden.

5. Alle bewoners kregen een uitnodigingsbrief met de definitieve tijd en plaats van het huiskamergesprek
6. Het huiskamergesprek vond plaats bij één van de bewoners thuis. Hier was een onderzoeker aanwezig voor observatie en verslaglegging.
7. Alle straatbewoners kregen een verslag van de bijeenkomst, aangevuld met relevante tips en informatie van de SWO en de Vrijwilligerscentrale.
8. De onderzoekers voerden een effectmeting uit onder een steekproef van de adressen in de straten waar het huiskamergesprek daadwerkelijk had plaatsgevonden, aan de hand van een schriftelijke enquête (effectmeting). Deze werd door de onderzoekers persoonlijk aangeboden en een week later weer opgehaald.

Het huiskamergesprek zelf vond plaats onder leiding van een gespreksleidster, een projectmedewerker van 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'. Zij had een aantal vragen en stellingen voorbereid aan de hand waarvan het gesprek verliep. Zij startte steeds met een inleiding waarin zij het doel van het project en de bedoeling van de avond aangaf. Daarna volgde een opwarmvraag: "Wat maakt het dat je ergens graag woont"? De vraag was erg algemeen en werd verschillend geïnterpreteerd, en door de gespreksleidster ook in sommige gesprekken anders gesteld, bijvoorbeeld: "Waarom ben u hier komen wonen?". Het ging niet zozeer om het specifieke antwoord op deze vraag, maar om een eerste gedeeld beeld van de straat. De gespreksleidster zorgde dat iedere deelnemer een keer aan de beurt kwam. Vervolgens ging het gesprek verder aan de hand van stellingen. Aan het begin van de pilot waren dit er twaalf, na het eerste gesprek zijn zeven van de twaalf stellingen geselecteerd die helder waren voor de deelnemers en die voldoende tot gesprek uitlokten. Na het tweede gesprek was ook duidelijk welke van de zeven overgebleven stellingen leidden tot vergelijkbare antwoorden; hierdoor kon in het derde gesprek nog iets verder geselecteerd worden en werd het gesprek gevoerd aan de hand van vijf stellingen. De vijf overgebleven stellingen, aan de hand waarvan de volgende gesprekken gevoerd kunnen worden, zijn:

- Beter een goede buur dan een verre vriend
- Nieuwe burens nodig ik uit
- Als ik jarig ben nodig ik de burens uit op de koffie
- Als ik mijn been zou breken, niet de deur uit kan, dan zou ik mijn burens vragen voor de boodschappen
- Ik zou graag oud willen worden in deze straat

Het gesprek n.a.v. de tweede stelling maakt soms het behandelen van de derde stelling overbodig.

Na de bespreking van de stellingen legde de gespreksleidster de vraag voor wat de deelnemers graag meer in hun straat zouden willen doen dan ze nu al deden. Wanneer de antwoorden op deze vraag en de sfeer van het gesprek zich daartoe leenden, probeerde de gespreksleidster de bewoners tot concrete afspraken te brengen.

Resultaat huiskamergesprekken Aalanden

In acht straten heeft een huiskamergesprek plaatsgevonden, in de andere vijf straten die uitgenodigd werden was onvoldoende animo hiervoor. Het onderzoek toonde aan dat er een direct verband was tussen de sociale cohesie in de straat en de animo om mee te doen aan het gesprek: in de straten waar geen animo was om mee te doen, was de sociale cohesie aantoonbaar lager dan in de andere straten. In de straten waar het huiskamergesprek wel plaatsvond, varieerde de opkomst per huiskamergesprek van 6 tot 40 procent van de adressen in de straat. Gemiddeld over alle acht straten bezocht 22 procent van de adressen het huiskamergesprek.

Het onderzoek toont aan dat de huiskamergesprekken effect hebben op de sociale samenhang in de straten. Tijdens de huiskamergesprekken zelf zijn nieuwe contacten gelegd en oude contacten vernieuwd. Bovendien zijn er verschillende activiteiten opgestart naar aanleiding van de gesprekken. In drie straten 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.

Er is geen aantoonbaar effect van de pilot op de maatschappelijke participatie (deelname aan vrijwilligerswerk en verenigingsleven).

Het onderzoek levert een gedetailleerd beeld op van 'vraag en aanbod' van aandacht, hulp en zorg tussen burens in de betreffende straten. Opvallend is dat er meer aanbod is 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). Ook de mening over burenhulp is door de huiskamergesprekken aantoonbaar veranderd voor wat betreft twee stellingen. Vóór de huiskamergesprekken was 52 procent het eens met de stelling: "Het is vanzelfsprekend dat burens elkaar helpen". Na de huiskamergesprekken was dit 89 procent. Bovendien gaven de respondenten die zelf hebben meegedaan aan de huiskamergesprekken vaker ontkennend antwoord op de stelling: "Ik ben bang dat mijn burens negatief reageren als ik ze om hulp vraag". De huiskamergesprekken blijken dus het denken over burenhulp en de onderlinge verwachtingen tussen burens positief te beïnvloeden.

Conclusies pilot huiskamergesprekken Aalanden

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 overall 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.

4. Opbrengst van de pilots

Pilots zijn er om van te leren, zowel van wat succesvol was als van wat niet bleek te werken. Dit focusproject levert een aantal lessen op.

In de eerste plaats een aantal algemene inzichten in de mechanismen die spelen in vrijwilligerswerk en informele aandacht, hulp en zorg op dorps- en buurtniveau. In de tweede plaats een heldere lessen over de toegepaste methodieken. Tenslotte toont deze pilot aan dat het goed mogelijk is dergelijke 'softe' methodieken 'hard' te onderzoeken op effect.

4.1. Inzicht in sociale mechanismen

Het ging in de pilots om vrijwilligerswerk en om informele aandacht, hulp en zorg tussen burens. Alle pilots geven de beroepskrachten die de projecten uitvoerden meer inzicht in vrijwilligerswerk. Zo kwamen ze erachter hoeveel vrijwilligerswerk er al gedaan werd, soms globaal, soms heel gedetailleerd wanneer de buurt- of dorpsbewoners persoonlijk bevestigd werden. Ook werd duidelijk dat het voor sommige vormen van vrijwilligerswerk veel moeilijker is om nieuwe vrijwilligers te werven dan voor andere vormen: voor kortlopende activiteiten lukt dat meestal wel, voor langdurige en bestuurlijke taken is het veel lastiger.

Dit zijn over het algemeen wel bekende mechanismen. Dat geldt veel minder voor de inzichten die de pilots geven in de mechanismen die spelen rond informele aandacht, hulp en zorg tussen buurt- en dorpsgenoten. Hierover is veel minder bekend. Deze pilots laten bijvoorbeeld zien dat de bereidheid om even iemand te helpen (het 'aanbod') veel groter is dan de behoefte aan hulp (de 'vraag'). Dat geldt zowel voor simpele dingen als een praatje maken en de vuilnisbak buiten zetten als voor iets verdergaande vormen van hulp en zorg zoals iemand naar het ziekenhuis vervoeren en klusjes doen. Er is dus geen tekort aan 'aanbod'. Wel is het een hele kunst om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. En dan blijkt het nog het moeilijkst te zijn om hulp te vragen als je het nodig hebt.

Alle pilots brengen in een dorp of buurt het gesprek op gang over onderlinge hulp en maatschappelijke participatie. Onderlinge verwachtingen worden uitgesproken. Dat is belangrijk, ook juist voor de hulpvrager die aarzelt of zijn burens hem wel zouden willen helpen. In directe contacten zoals de huiskamergesprekken kunnen bijvoorbeeld misverstanden over sociale 'codes' 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 twee activerende methodieken (in Mariënberg en in Ittersumerbroek) komen de 'bouwstenen' goed in beeld en raken bewoners in gesprek over de onderlinge verwachtingen. Pilots zoals 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' en het 'ProjectParaplu' bieden een goede gelegenheid onderlinge verwachtingen uit te wisselen en bij te stellen.

4.2. Welke methodiek werkt?

Welke methodiek werkt is niet alleen afhankelijk van de methodiek zelf, maar ook van de situatie waarin hij wordt toegepast. Zo blijken de huiskamergesprekken niet geschikt voor straten waar weinig sociale cohesie was. De Schatkist in Sibculo werd nauwelijks gevuld, terwijl elders een op het oog vergelijkbaar project, 'De Buit van Zuid' in Zwolle⁵, wel allerlei resultaten laat zien. De context doet ertoe. Desondanks is het goed mogelijk een aantal algemene lessen te formuleren op grond van de pilots.

⁵ Zie www.buitvanzuid.nl

Wat duidelijk niet werkt, is het doen van een algemene, schriftelijke oproep, en vervolgens afwachten wie er op afkomt. Dat blijkt in het dorp Sibculo en in de buurt Ittersumerbroek. Ook het instellen van een trefpunt is op zichzelf niet voldoende om mensen op de been te brengen, blijkt zowel in de wijk Schelle als in het dorp Slagharen. Uitnodigend zijn is natuurlijk prima, maar daarbij te afwachtend zijn resulteert niet in een hoge opkomst. Wat wel werkt is een persoonlijke benadering: wanneer iemand persoonlijk wordt aangesproken, en wordt aangesproken op wat hij goed kan en graag doet, dan zijn mensen graag bereid mee te doen en zich in te zetten. Dat blijkt in de buurt Ittersumerbroek en in de dorpen Mariënborg en Sibculo. Dit *outreaching* werken betekent dat beroepskrachten zelf veel mensen aanspreken en veel tijd investeren in het aanwezig zijn in het dorp of de buurt. Het is dus per definitie tijdrovend, maar het resultaat mag er dan ook wezen. *Outreaching* methodieken werken het beste als ze aansluiten bij bestaande verbanden, zoals sportverenigingen, dorps-, wijk- of buurtorganisaties of kerken. Dat het is best zichtbaar in Mariënborg. Want persoonlijk aangesproken worden zet je in beweging, maar persoonlijk aangesproken worden door een bekende nog meer.

In verschillende pilots is zichtbaar dat het belangrijk is de verwachtingen van deelnemers goed te managen. Zo ontstaat er gauw teleurstelling bij bewoners als niet vanaf het begin al duidelijk is dat het gaat om tijdelijke projecten, of dat het de bedoeling is dat bewoners zelf projecten gaan beheren en in stand houden. In de context van de huiskamergesprekken (Aalanden) bleek het heel goed mogelijk verwachtingen te managen, omdat er op een duidelijk moment tijd was om die verwachtingen uit te leggen. Bij een trefpunt (Slagharen en Schelle) is iets dergelijks niet goed mogelijk. Bij de activerende methodieken (Ittersumerbroek en Mariënborg) komt het er erg op aan om duidelijk te zijn over de verantwoordelijkheden van de projectorganisatie en de verwachtingen van de vrijwilligers (coördinatoren, enquêteurs) die veel tijd investeren en teleurgesteld kunnen raken als dat niet oplevert wat ze verwachten. Het gaat dan niet in de laatste plaats om de rolverdeling tussen de beroepskrachten en de vrijwilligers: wie doet wat? En als de projectperiode voorbij is, is de beroepskracht dan weg?

Hierboven werd al aangegeven dat het aanbod aan informele aandacht, hulp en zorg altijd groter blijkt dan de vraag. De ene pilot legt meer nadruk op het aanbod (verzamelen van talenten, werven van vrijwilligers), andere pilots letten ook goed op de vraag. Omdat het veel moeilijker is om te vragen, is het extra belangrijk mensen persoonlijk te benaderen en goed te luisteren. In de huiskamergesprekken, bij de buurtcoördinatoren en tijdens de activerende enquête was hier veel aandacht voor.

4.3. Evalueren en onderzoeken van methodieken

Ten slotte kan van deze pilots geleerd worden dat het heel goed mogelijk is om van dergelijke 'softe' methodieken met enige 'hardheid' vast te stellen of ze werken of niet. De pilots in Zwolle zijn grondig op hun effect onderzocht aan de hand van wetenschappelijke methoden. Hier is dan ook een deel van het projectbudget voor ingeruimd. In de Hardenbergse pilots was het onderzoek veel meer ondergeschikt. Hierdoor is maar beperkt na te gaan wat het effect van de pilots is geweest. Aantallen vrijwilligers en geregistreerde bezoekerscijfers zeggen uiteraard iets over de resultaten van een project, maar weinig over de mechanismen die tot die resultaten leiden. Juist als het gaat om pilots is nauwkeurig onderzoek van groot belang, om vast te stellen wat de oorzaak was van slagen en niet slagen van de pilot.

5. Ter overdracht: beschrijving methodieken

Hieronder zijn de zes deelprojecten stap voor stap beschreven. Deze beschrijvingen zijn uiteraard niet bedoeld als recht-toe-recht-aan handleiding voor toepassing van methodiek. Iedere situatie vraagt immers om een specifieke aanpak en ook onze pilots zijn deels planmatig voorbereid maar deels ook ontstaan in de dynamiek van de wijken en de wijkbewoners. Een gedetailleerde beschrijving kan echter een prima handreiking zijn voor werkers en organisaties die wijkgericht aan de slag willen met burenhulp, informele zorg en vrijwilligerswerk; niet om één op één over te nemen maar om kritisch te bekijken en mee te wegen in de keuzes die gemaakt moeten worden voordat je in je eigen omgeving voor specifieke doelen aan de slag gaat.

Hieronder wordt per project aangegeven welke activiteit is uitgevoerd en wanneer die plaatsvond in de pilots. Er is ook bijgehouden welke tijdsinvestering de diverse stappen kostten. De registratie daarvan voert voor deze verslaglegging te ver, maar is op aanvraag beschikbaar.

5.1. HaBuurpunt Schelle (Zwolle)

Overleg buurtvereniging november 2007 – april 2008

Schellerheem is een van de buurten rond Schelle met een actieve bewonersvereniging. Deze vereniging had specifiek belangstelling voor de thematiek van Ha Buurman Ha Buurvrouw, onder meer vanuit hun eigen project “levensloopbestendig wonen”. Ook over een ontmoetingspunt in de wijk waren er eigen ideeën. Het was nodig en nuttig om dit in een aantal gesprekken te bespreken.

Locatiekeuze februari 2007

In de wijk werd gekeken naar mogelijke locaties. Gezien de eis voor centrale ligging waren dat er uiteindelijk niet veel. De mogelijkheden van een leegstaand winkelpand werden onderzocht en er werden gesprekken gevoerd met basisschool De Phoenix en met Landstede als uitvoerder van de buitenschoolse opvang (de beoogde locatie was in gebruik voor bso).

Bijeenkomst sleutelfiguren maart 2007

Sleutelfiguren zijn mensen van wie we vermoeden dat ze een rol spelen in de buurt op het gebied van bewonersparticipatie, buurtinitiatieven, welzijn, zorg en/of vrijwilligerswerk. Er werd een verzendlijst opgesteld, uitnodigingen werden verstuurd en de avond werd voorbereid en uitgevoerd. Op de bijeenkomst ontvingen we circa twintig bezoekers.

Tijdsinvestering

Diverse organisatorische voorbereiding februari t/m april 2007

Het regelen van bewegwijzering, communicatie met winkeliers en aanschaf van klein inventaris waren geplande werkzaamheden. Ongepland was het protest van bewoners boven de winkelpanden waarlangs de bewegwijzering was gepland. De toestemming van de winkeliers was onvoldoende toen bleek dat de bewoners eigenaar zijn van de stoep. Dat leidde tot een klein oploopje, twee gesprekken en een brief.

Opening Ha Buurpunt juni 2007

De opening van het Ha Buurpunt vereiste de reguliere werkzaamheden zoals het opstellen van een lijst met genodigden, een uitnodiging schrijven, een persbericht schrijven, het regelen van de locatie, de wethouder vastleggen en informeren, het programma organiseren etc. Om de doelgroep te bereiken werd er gericht geflyerd door vrijwilligers, dat vereiste extra organisatie. Ook is op de dag zelf een medewerker met een megafoon de wijk door gefietst.

Ha Buurpunt operationeel juni t/m november 2007

Het Ha Buurpunt is in totaal 15 ochtenden open geweest en bemand door medewerkers van SWO-Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle.

Bewonersbijeenkomsten oktober 2007

Mede vanwege de tegenvallende bezoekersaantallen zijn de buurtbewoners die op enige wijze belangstelling hebben getoond, uitgenodigd voor één van twee gesprekken met buurtbewoners. Een deel van deze avonden werd besteed aan vragen van de onderzoeker van de Gereformeerde Hogeschool, maar het grootste deel van de avond stonden de gesprekken wel in het teken van samen nadenken over de stand van zaken in de buurt en mogelijkheden voor verbetering.

Foto-Expositie oktober t/m november 2007

Om betrokken buurtbewoners aan te trekken is een expositie georganiseerd met foto's van het oude en recente Schelle. Daarvoor is geput uit de in Zwolle bekende collectie van historisch fotomateriaal: de collectie Hogenkamp. De foto's van het hedendaagse Schelle zijn gemaakt door een vrijwillige fotograaf. De school sloot aan met een fotoproject waarbij de kinderen opvallende plekken in de wijk hebben gefotografeerd. Een en ander is op passende wijze vormgegeven, ingelijst en opgehangen in het Ha Buurpunt. De expositie is vergezeld van de nodige publiciteit, onder meer in de vorm van een persbericht.

5.2. ParapluPunt Slagharen (Hardenberg)

Kennismaking november 2006

Vanuit de gemeente Hardenberg waren al in eerder stadium de eerste contacten gelegd met Plaatselijk Belang Slagharen. In dit oriënterende gesprek met de projectuitvoerders van ProjectParaplu, werd het project nader uiteengezet. Plaatselijk belang Slagharen was enthousiast en wacht graag de presentatie voor Slagharen af. Dit wordt gepland aan het begin van 2007.

Telefonisch onderzoek december 2006 – februari 2007

Om een objectief beeld te krijgen over het huidige vrijwilligerswerk hebben de projectuitvoerders van de drie pilots in gemeente Hardenberg een telefonisch onderzoek gehouden onder de dorpsbewoners. Hiervoor zijn door de projectuitvoerders twee vragenlijsten opgesteld. Aan de hand hiervan is telefonisch onderzoek verricht. Er is gekozen om 10% van de inwoners uit iedere kern (voornamelijk) telefonisch te interviewen. Voor Slagharen betrof dit 300 personen. Hiervoor is iedere vijfde naamsvermelding uit het telefoonboek gebruikt. De verzamelde gegevens zijn verwerkt in een digitaal onderzoeksprogramma.

Sociale kaart (februari 2007)

Naast de bovengenoemde 'nulmeting' is in kaart gebracht welke voorzieningen, instellingen en verenigingen e.d. in Slagharen aanwezig zijn. Hierbij is gebruik gemaakt van o.a: de gemeentegids, telefoonboek, internet, en diverse netwerken.

Introductieavond voor Plaatselijk Belang Slagharen februari 2007

Tijdens de introductieavond is het project door middel van een powerpointpresentatie aan Plaatselijk Belang Slagharen getoond. Er is duidelijk uiteengezet wat de PR campagne voor Slagharen zal inhouden. Daarnaast heeft Plaatselijk belang Slagharen ook vragen kunnen stellen. Plaatselijk Belang Slagharen heeft de projectuitvoerders informatie gegeven over bestaande organisaties, verenigingen en namen van contactpersonen waar zij eventueel gebruik van konden maken.

Informatieavond voor betrokken partijen uit Slagharen maart 2007

Door middel van een advertentie zijn verenigingen, instellingen en andere belangstellenden opgeroepen en uitgenodigd om te komen op onze informatiebijeenkomst over ProjectParaplu. Er hebben zes partijen gehoor gegeven aan de uitnodiging. Tijdens deze avond is uitleg gegeven over de doelstelling van het project en over de uitvoering ervan in Slagharen. Tevens is aan de partijen uitgelegd op welke wijze zij gebruik kunnen maken van het project door hun hulpvraag neer te leggen bij het ParapluPunt. Tijdens deze avond is ook weer gebruik gemaakt van de ondersteunende powerpointpresentatie. Er was tijd nodig voor deze bespreking omdat onder de aanwezigen onduidelijkheid was over het vervolg op dit project na 2007 en over de noodzaak van dit project. Tevens voelde een instantie zich bedreigd door de komst van het ParapluPunt.

Inrichting ParapluPunt april 2007

Er is gekozen om een fysiek 'loket' in te richten in Slagharen. Binnen het multifunctionele dorpscentrum 'Het Kronkelhonk' is het zogenaamde ParapluPunt ingericht. Hier konden mensen zich persoonlijk aanmelden als vrijwilliger. Tevens werden hier alle telefonische (hulp) aanvragen verwerkt en de binnenkomende e-mails verwerkt. Vanuit ParapluPunt werden contacten onderhouden met betrokken partijen en ook met de vrijwilligers die zich aanmelden. Door middel van een huis-aan-huis-folder en posters werd de aandacht gevestigd op het ParapluPunt.

ParapluPunt operationeel vanaf april 2007

Het ParapluPunt was van maandag t/m donderdag geopend en telefonisch bereikbaar tussen 10:00 en 12:00 uur. Gedurende de looptijd van ProjectParaplu wordt ParapluPunt bemenst door de projectuitvoerder en een medewerker vanuit Stichting Werk en Scholing. Vanaf juli zijn met regelmaat advertenties geplaatst door ProjectParaplu t.b.v. werving van vrijwilligers voor Slagharen.

Promotiefilm juni 2007

Als extra medium werd de lokale TV zender 'Reest en Vecht' ingezet. Samen met deze lokale omroep is er een concept voor een promotiefilm gemaakt. Vervolgens zijn lokale verenigingen en instellingen benaderd om mee te werken aan deze film ter promotie van het lokale vrijwilligerswerk in Slagharen. De partijen die hebben meegewerkt aan deze film zijn: Brandweer Slagharen, Katholieke Bond voor Ouderen, Streekmuseum, Jong Nederland, Budovereniging en de Openbare bibliotheek. Vanaf september was de promotiefilm iedere maandag en vrijdag elk uur te zien op Reest en Vecht TV in de gemeente Hardenberg. De film is zo gemaakt dat er wekelijks een andere vereniging belicht werd.

Installeren van M&M programma voor het ParapluPunt juli 2007

Om het hulpaanbod (vrijwilligers) en de hulpvragen goed te kunnen beheren is de M&M-database geïnstalleerd. Dit programma is afkomstig van Stichting Vrijwillige Thuiszorg, waar men al enige jaren, met succes, met dit programma werkt. De M&M database is in vereenvoudigde vorm op de laptop bij ParapluPunt geïnstalleerd. Met dit matchprogramma is het eenvoudiger om hulpvragen en hulpaanbod te registreren en eventuele hulpvragers en aanbieders te matchen.

Bijeenkomst meewerkende partijen van promotiefilm oktober 2007

Van de gehele promotiefilm zijn 1000 dvd's gemaakt. Alle meewerkende partijen zijn uitgenodigd voor een bijeenkomst om de promotiefilm samen te bekijken en te beoordelen. Vervolgens hebben alle partijen een aantal films op dvd meegenomen welke zij konden uitdelen aan hun achterban. Ook werden er exemplaren verspreid naar het gezondheidscentrum en in het multifunctionele dorpscentrum het Kronkelhonk. Een promotieteam heeft lokaal dvd's uitgedeeld aan winkelende inwoners in Slagharen.

5.3. Activerende enquête Ittersumerbroek (Zwolle)

Toelichting

De activerende enquête is uitgevoerd in twee rondes. De stappen zijn na de eerste ronde bijgesteld zoals hieronder beschreven. De planning van de tweede ronde staat **tussen ha-**
ken () genoteerd.

Selectie werkgebied februari 2007

Binnen de wijk Ittersumerbroek is een buurt gekozen die voldoet aan de volgende criteria:

- Voldoende omvang voor 2 rondes enquêtes
- Groot aandeel kwetsbare buurtbewoners (aanwezigheid seniorenflats en -woningen)
- Geografisch goed ingekaderd (twee zijden aan de rand van de wijk, derde zijde ontsluitingsweg).

Hiervoor is de kaart van Zwolle bekeken en is de wijk per fiets verkend.

Bijeenkomst sleutelfiguren maart 2007

Sleutelfiguren zijn mensen van wie we vermoeden dat ze een rol spelen in de buurt op het gebied van bewonersparticipatie, buurtinitiatieven, welzijn, zorg en/of vrijwilligerswerk. Er werd een verzendlijst opgesteld, uitnodigingen werden verstuurd en de avond werd voorbereid en uitgevoerd. Op de bijeenkomst ontvingen we circa twintig bezoekers.

Gesprek bewonerscommissie maart 2007

De bewoners van de seniorenwoningen zijn via hun huurovereenkomst lid van een huurdersvereniging. Deze vereniging beheert een activiteitenruimte in één van de seniorenflats. Tijdens een bestuursvergadering van deze vereniging is het project kort toegelicht. Tevens is gesproken met de contactpersoon namens de woningbouwvereniging (SWZ).

Vooraankondiging april 2007 (augustus 2007)

De enquête is in de buurt aangekondigd door middel van een mailing met de 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw'-projectfolder en een brief over de aanstaande enquête.

Werving vrijwilligers april 2007 (augustus 2007)

Er is geprobeerd om vrijwilligers uit de wijk in te schakelen voor het afnemen van de enquêtes. Daarvoor is gekeken in de bestanden van deelnemers en vrijwilligers van SWO-Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle. Een aantal mensen is persoonlijk benaderd en (sommigen zelfs meermalen) gesproken. Uiteindelijk leverde dit geen enquêteurs op. De bovengenoemde vooraankondiging bevatte ook een oproep om mee te helpen maar ook daarop is geen respons geweest.

In de tweede ronde is de werving van enquêteurs anders verlopen: de beroepskrachten zijn, na een schriftelijke vooraankondiging, huis aan huis door de buurt gegaan met een mondelinge toelichting op het project en de vraag om men wil meehelpen met het enquêteren. Dit leverde verrassend veel vrijwilligers op. Daarnaast is uit de eigen vrijwilligers van SWO-Zwolle en de Vrijwilligerscentrale Zwolle een aantal enquêteurs benaderd. Zij zijn apart geïnstrueerd.

Opstellen enquête april 2007 (september 2007)

Het opstellen van een activerende enquête hoort "volgens het boekje" samen met buurtbewoners te gebeuren. Bij gebrek aan vrijwilligers hebben we dat in de eerste zelf gedaan. Door de Gereformeerde Hogeschool is een stevige voorzet gedaan op basis van enquête-

vragen uit andere projecten. Die voorzet is qua omvang en inhoud aangepast aan de doelen van Ha Buurman Ha Buurvrouw en onze inschatting van de wijk. In de tweede ronde is de enquête die we hadden tijdens een instructieavond voor buurtbewoners doorgesproken. Vervolgens is de enquête aangepast naar aanleiding van de inbreng uit de buurt.

Organisatie enquêteren mei 2007 (september 2007)

Ten behoeve van het enquêteren zijn er "stratenlijsten" gemaakt waarop de voortgang van het enquêteren door de verschillende enquêteurs is geregistreerd. Daarnaast is er tijd gaan zitten in het plannen en organiseren van het enquêteren.

Enquêteren mei 2007 (september 2007)

De enquêtes zijn huis aan huis door beroepskrachten afgenomen. Tijdens het enquêteren meldden zich alsnog twee buurtbewoners als enquêteurs. Alle adressen zijn één keer bezocht. Als de bewoners niet thuis waren, is een tweede poging gedaan op een ander moment van de dag.

De tweede enquêterende is voor een belangrijk deel door buurtbewoners en overige vrijwilliger uitgevoerd. Slechts een klein aantal adressen is door een beroepskracht bezocht.

Bewonersbijeenkomst juni 2007 (oktober 2007)

De uitkomsten van de enquête zijn gepresenteerd in een bijeenkomst de voor buurtbewoners. Daarvoor is een uitnodiging geschreven en huis aan huis verspreid, samen met een samenvatting van het enquêteresultaat. Op de avond zelf verzorgde de onderzoekers van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken een presentatie en is door de projectleider van SWO-Zwolle een toelichting gegeven en een gesprek gevoerd met de aanwezigen.

Actie n.a.v. bewonersavond oktober/november 2007

Naar aanleiding van de bewonersavond is er een folder gemaakt en verspreid met een opsomming van relevante adressen en telefoonnummers van organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn in en om Ittersumerbroek. Daarbij is gebruik gemaakt van een soortgelijke publicatie van Travers (in het kader van het project 'Buit van Zuid') In de derde plaats is bij een aantal organisaties melding gemaakt van diverse vragen en opmerkingen van de buurtbewoners.

Nieuwsbrief juni 2007 (november 2007)

Er is na beide enquêteronden een nieuwsbrief gemaakt met een samenvatting van het enquête resultaat. De eerste is huis aan huis verspreid in het projectgebied van ronde 1. De tweede is in het gehele gebied huis aan huis verspreid. In de tweede nieuwsbrief is tevens een samenvatting van het bewonersoverleg opgenomen.

5.4. Buurtcoördinatoren Mariënberg (Hardenberg)

Kennismaking november 2006

Plaatselijk Belang is benaderd voor een kennismakingsgesprek.

Er is uitleg gegeven over het project en de wenselijke samenwerking met Plaatselijk Belang is benoemd.

Telefonisch onderzoek januari 2007

Er is een telefonische steekproef gehouden. Elke vijfde vermelding in de telefoongids van Mariënberg, met uitzondering van bedrijven, is benaderd met een aantal vragen. Hiervoor is een vragenlijst ontwikkeld. Ongeveer 10 procent van de bevolking is telefonisch benaderd. Deze enquête is uitgevoerd door stagiaires (scholieren). Deze gegevens zijn verwerkt met behulp van een programma met een internet-interface (OnderzoekHet.nl), ontwikkeld door bureau EasyXL.

Inventarisatie onder organisaties januari 2007

Organisaties zijn benaderd met het doel een inventarisatie te maken van vrijwilligerswerk wat door lokaal actieve organisaties gedaan wordt en de vacatures hierin. Dit is ook via een telefonisch onderzoek gebeurd.

Sociale kaart januari 2007

Naast de bovengenoemde 'nulmeting' is in kaart gebracht welke voorzieningen, instellingen en verenigingen e.d. in Mariënberg aanwezig zijn. Hierbij is gebruik gemaakt van o.a: de gemeentegids, telefoonboek, internet, en diverse netwerken.

Er is contact gelegd met Plaatselijk Belang Mariënberg-Beerzerveld met het verzoek het projectplan te mogen presenteren tijdens de eerstvolgende ledenvergadering van Plaatselijk Belang.

Introductieavond en werving januari - maart 2007

Tijdens de introductieavond is uitleg gegeven over het project en de methode in Mariënberg middels een powerpointpresentatie. Dit was tevens het startpunt voor de werving van vrijwilligers die als buurtcoördinator aan de slag willen. Vanaf januari 2007 is ruchtbaarheid gegeven aan het project door persberichten te verspreiden naar lokale dag- en weekbladen en door middel van huis-aan-huisflyers waarin alle bewoners werden uitgenodigd voor de presentatie in maart 2007.

Contact met buurtcoördinatoren mei 2007

De projectmedewerker heeft persoonlijk contact gehad, middels huisbezoek, met de deelnemende buurtcoördinatoren. Er is uitleg gegeven over de specifieke taak van de buurtcoördinator en over de werkwijze.

Vorbereiden van instructie voor buurtcoördinatoren juni 2007

Er is een cursus ontwikkeld voor de deelnemende buurtcoördinatoren.

Het cursusmateriaal bestaat uit een powerpointpresentatie waarin stapsgewijs uitleg wordt gegeven over de werkwijze van de buurtcoördinator.

Daarbij is een werkmap ontwikkeld met:

- uitleg over het project, doelstelling en taak van de buurtcoördinatoren.
- lijst met namen van deelnemende buurtcoördinatoren met telefoonnummer en evt. emailadres.

- logistiek plan met verdeling van straten in Mariënberg, zodat iedere buurtcoördinator zijn eigen werkgebied heeft. De straten zijn afzonderlijk op papier gezet met de aanwonenden en telefoonnummers
- aanmeldingsformulieren voor vrijwilligers, hulpvragers en organisaties.
- informatiemateriaal met achtergrondinformatie, doorverwijzing, folders van hulpverlenende instantie enz.

Overleg met PB augustus 2007

Er wordt informatie uitgewisseld met Plaatselijk Belang vertegenwoordiger en overlegd hoe we de verdere samenwerking eruit laten zien.

Instructie buurtcoördinatoren augustus 2007

De buurtcoördinatoren zijn geïnstrueerd en voorzien van een 'logopakket'. Deze logopakketten zijn gemaakt om de buurtcoördinatoren herkenbaar op pad te laten gaan, en bestaan uit een tas, paraplu, cap, pen, visitekaartjes en een werkmap; dit alles met het logo van het project: een paraplu met projectnaam.

De straten zijn verdeeld onder de buurtcoördinatoren. Er is een vervolgspraak gemaakt door de projectmedewerker met alle buurtcoördinatoren om de voortgang te bespreken.

Buurtcoördinatoren operationeel september 2007

Vanaf september 2007 leggen de buurtcoördinatoren bezoeken af en maken een start met het inventariseren van de wensen, mogelijkheden en bereidheid van de dorpsgenoten betreffende vrijwilligerswerk en hulpvragen. In oktober 2007 vindt overleg plaats met de buurtcoördinatoren. Tijdens het overleg wordt bekeken hoe de stand van zaken is; welke hulpvragen liggen er en welke vrijwilligers hebben zich aangemeld. Aan de hand van alle aanmeldingen wordt bekeken welke koppelingen (hulpvraag en hulpaanbod bij elkaar brengen) er gemaakt kunnen worden. De buurtcoördinatoren brengen hulpvraag en vrijwilliger bij elkaar en blijven op de achtergrond aanwezig.

Er wordt een vervolgspraak gemaakt door de projectmedewerker om de voortgang te bewaken.

Financieel impuls oktober – december 2007

Vanuit het project is er een geldbedrag beschikbaar gesteld voor het opzetten van een activiteit die plaatselijke bevolking ten goede komt. De buurtcoördinatoren en Plaatselijk Belang is gevraagd om mee te denken en te komen met voorstellen. In december 2007 is het beste idee voor een op te zetten activiteit uitgekozen. De coördinatie ligt in handen van de buurtcoördinatoren. Mensen uit het vrijwilligersbestand worden benaderd om de uitvoering op zich te nemen. Plaatselijk Belang is benaderd met het verzoek het budget te beheren.

5.5. Schatkist Sibculo (Hardenberg)

Telefonisch onderzoek januari 2007

Om een objectief beeld te krijgen over het huidige vrijwilligerswerk hebben de projectuitvoerders van de drie pilots in gemeente Hardenberg een telefonisch onderzoek gehouden onder de dorpsbewoners. Hiervoor zijn door de projectuitvoerders twee vragenlijsten opgesteld. Aan de hand hiervan is telefonisch onderzoek verricht. Er is gekozen om 10% van de inwoners uit iedere kern (voornamelijk) telefonisch te interviewen. Hiervoor is iedere vijfde naamsvermelding uit het telefoonboek gebruikt. De gegevens zijn verwerkt met behulp van een programma met een internet-interfase, genaamd "onderzoekHet" ontwikkeld door bureau EasyXL.

Inventarisatie onder organisaties januari 2007

De organisaties in Sibculo zijn benaderd met het doel een inventarisatie te maken vrijwilligerswerk wat door de lokaal actieve organisaties gedaan wordt en de vacatures hierin.

Sociale kaart januari 2007

Met behulp van de gemeente gids, telefoonboek en internet is een inventarisatie gemaakt van alle voorzieningen en activiteiten die er zijn in Sibculo.

Contacten met Plaatselijk belang januari 2007

Er is een gesprek aangegaan met Plaatselijk Belang van Sibculo om hen te informeren over ProjectParaplu en om via hen in contact te komen met mogelijke vrijwilligers voor het TalentenTeam.

De digitale schatkist februari – april 2007

Er is opdracht gegeven tot het ontwerpen van een digitale schatkist waarin de verschillende zoekfuncties zijn te vinden.

Er zijn algemene onderwerpen gemaakt waaronder de zoektermen hangen. Er kan gezocht worden zoeken op verschillende zoektermen. Deze zoektermen hebben een relatie met het versterken van de buurtcohesie (bijv. tuinieren, eetgroepen, bestuursfuncties, inrichting van de wijk, straatfeesten etc.). Onder de zoektermen komen dan de verschillende talenten van de bewoners te hangen.

Voor Schatkist op internet zie de website ProjectParaplu. In mei 2007 is de schatkist online beschikbaar gekomen (zie website ProjectParaplu). Om bewoners hierop te attenderen hebben de bewoners van Sibculo in april 2007 een ansichtkaart gekregen.

Introductie avond voor Plaatselijk Belang en buurtleiders september 2007

Er is een bijeenkomst georganiseerd met plaatselijk belang, de buurtleiders en belangstellende uit Sibculo. Tijdens deze avond wordt er uitleg gegeven over ProjectParaplu met ondersteuning van de powerpointpresentatie.

Het was de bedoeling om vanuit deze bijeenkomst een groep van ongeveer acht vrijwilligers te formeren, het TalentenTeam. Het TalentenTeam gaat op zoek naar talentaanbieders en talentzoekers. Met deze talenten wordt de schatkist op internet gevuld. Het TalentenTeam kan hulp bieden bij het aanmelden op internet of zoeken naar een talent op internet. Maar de bewoners van Sibculo kunnen zich ook zelf aanmelden of op zoek gaan.

Plaatselijk belang en de buurtleiders worden persoonlijk uitgenodigd en er is een persbericht in de dag- en weekbladen. Na ontvangst van de uitnodigingen worden de genodigden telefonisch benaderd; de projectmedewerker stelt zich voor, geeft een korte uitleg over het project Paraplu en de methode in Sibculo, vraagt om iemand uit de buurt mee te nemen en maakt een inventarisatie van het aantal te verwachten personen.

2^e bijeenkomst in samenwerking met een buurtleider september 2007

N.a.v. de 1^e bijeenkomst wordt er met behulp van een zeer geïnteresseerde buurtleider besloten om nog een avond te organiseren bij de desbetreffende thuis. De buurtleider wil helpen bij het organiseren van de avond maar wil zelf niet deelnemen in het Talenten-Team. Ze zal kennissen uit Sibculo aanspreken en uitnodigen voor deze avond. Er wordt tijd geïnvesteerd in de voorbereiding van deze tweede bijeenkomst, maar de bijeenkomst vind uiteindelijk niet plaats in verband met onvoldoende animo.

Huis aan huis bezorgen van een informatie brief oktober 2007

Door projectmedewerkers en vrijwilligers (van de Vrijwillige Thuiszorg) worden er huis aan huis brieven bezorgd, waarin bewoners worden uitgenodigd zich als vrijwilliger in te zetten voor iemand uit hun straat of dorp. Ze kunnen zich aanmelden op de digitale schatkist of via de projectmedewerker.

Zitting in de bibliotheek november 2007

Via een persbericht, een interview met radio Reest en Vecht en het versturen van uitnodigingen aan bedrijven en instanties in Sibculo wordt er bekendheid gegeven aan het feit dat de medewerkers van het ProjectParaplu zitting hebben in de bibliotheek.

De projectmedewerkers zijn een middag en avond aanwezig tijdens de openingstijden van de bibliotheek. Zij draaien doorlopend de powerpointpresentatie en er staat een echte schatkist met inhoud namelijk het promotiemateriaal van het ProjectParaplu. De volwassenen die de bibliotheek bezoeken krijgen een aantal vragen voorgelegd. Degene die zich aanmelden als vrijwilliger kunnen iets uit de schatkist uitzoeken. Alle kinderen die de bibliotheek binnenkomen, krijgen een snoepdoosje (schatkistje) uitgereikt.

5.6. Huiskamergesprekken Aalanden (Zwolle)

Bijeenkomst sleutelfiguren maart 2007

Sleutelfiguren zijn mensen van wie we vermoeden dat ze een rol spelen in de buurt op het gebied van bewonersparticipatie, buurtinitiatieven, welzijn, zorg en/of vrijwilligerswerk. Er werd een verzendlijst opgesteld, uitnodigingen werden verstuurd en de avond werd voorbereid en uitgevoerd. Op de bijeenkomst ontvingen we circa twintig bezoekers.

Uitvoering twee ronden huiskamergesprekken

De huiskamergesprekken zijn uitgevoerd in twee ronden: voor de zomer drie straten en na de zomer tien straten. Alle straten zijn volgens een zelfde tijdschema afgehandeld, maar allemaal op andere data.

Week 0 vooraankondiging

Week 1 uitnodigingsronde huis aan huis

Week 2 uitnodigingsbrief huis aan huis

Week 3 huiskamergesprek

De gesprekken vonden plaats op

5 april, 26 april, 10 mei, 25 september, 29 september, 2 oktober, 9 oktober, 24 oktober.

Vooraankondiging

Er is een vooraankondiging geschreven en samen met de projectfolder huis aan huis via de post verspreid.

Uitnodigingsronde huis-aan-huis

Per straat zijn de bewoners door beroepskrachten persoonlijk aan de voordeur uitgenodigd voor een huiskamergesprek. Tegelijkertijd is geïnventariseerd op welk adres het gesprek gehouden kan worden.

Uitnodigingsbrief

Datum tijdstip en huisnummer van het huiskamergesprek zijn door middel van een uitnodigingsbrief huis aan huis in de straten bezorgd.

Huiskamergesprekken

In 8 van de 13 straten was voldoende belangstelling voor het voeren van een gesprek. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van vooraf opgestelde stellingen. Er zijn steeds twee beroepskrachten aanwezig geweest waarvan er één de gesprekken leidde.

5.7. Methodiekoverdracht - overig

Diverse materialen van de beschreven pilots, zoals de gebruikte vragenlijsten, inschatting van het aantal benodigde uren per activiteit, overzicht van stellingen, gespreksverslagen, brieven, folders en gedetailleerde onderzoeksgegevens zijn op aanvraag beschikbaar. De projectorganisatie heeft ook de mogelijkheid om bij te dragen aan uw projecten in de vorm van persoonlijke advisering.



**Gereformeerde
Hogeschool**



Centrum voor Samenlevingsvraagstukken