



Matchingsinstrumenten Informele Zorg Verkenning Haarlemmerliede en Spaarnwoude

Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland i.s.m. Vereniging van kleine kernen in Noord-Holland en Platform Dorpshuizen



Matchingsinstrumenten Informele Zorg

Verkenning Haarlemmerliede en Spaarnwoude

Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland i.s.m. Vereniging van kleine kernen in Noord-Holland en Platform Dorpshuizen

Stella Blom, onderzoeker DSP-groep

sblom@dsp-groep.nl



Inhoud

Dit is een interactief document. U kunt van uit de inhoudsopgave navigeren door te klikken op de (sub)hoofdstukken. Door het hele document vind u tabbladen boven aan de pagina om verder door de hoofdstukken te navigeren of om terug te keren naar de inhoudsopgave.

1. Inleiding (p. 4-9)

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 Vrijwilligerswerk in de zorg en kleine kernen
- 1.3 Kernen en kernenbeleid
- 1.4 Werkwijze
- 1.5 Leeswijzer

2. Instrumenten vraag en aanbod informele zorg (p. 10-16)

- 2.1 Landelijke voorbeelden
- 2.2 Lokale initiatieven
- 2.3 Vergelijking verschillende instrumenten
- 2.4 Bevindingen

3. Huidig aanbod en kansen versterken informele zorg

(p. 17-23)

- 3.1 Huidig aanbod informele zorg in de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude
- 3.2 Draagvlak bij stakeholders
- 3.3 Bevindingen

4. Conclusie en aanbevelingen (p. 24-28)

- 4.1 Huidig aanbod informele zorg
- 4.2 Behoeft
- 4.3 Machtingsinstrument: wat is passend en haalbaar voor de gemeente?
- 4.4 Vervolgstappen

Bijlagen (p. 29-35)

- Bijlage 1: Vergelijking verschillende instrumenten
- Bijlage 2: Factsheet BUUV
- Bijlage 3: Factsheet Zorgvoorelkaar.com
- Bijlage 4: Bronnen



1. Inleiding



1.1 Aanleiding

Per januari 2015 is sprake van decentralisatie van een aantal grote taken vanuit het Rijk naar de gemeenten, de Participatiewet, de begeleiding en het kortdurend verblijf vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de jeugdhulp uit de Wet op de Jeugdzorg, de Zorgverzekeringswet en de AWBZ naar de nieuwe Jeugdwet.

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft een Beleidsplan Sociaal Domein 2015 opgesteld, dat in nauwe samenwerking met de gemeenten Bloemendaal en Heemstede is vormgegeven. Hierin wordt het beleid voor de transitie en de implementatie van deze taken geschetst. Bij alle decentralisaties gaat het in eerste instantie over het goed regelen van de overdracht van taken en middelen van het Rijk naar gemeenten: de transitie. Naast de transitie gaan we ook werken aan de inhoudelijke transformatie, waarbij het zorgaanbod en mogelijk de wijze van organiseren op termijn zal veranderen. Het is belangrijk dat de transformatie zorgvuldig gestalte krijgt. Dit vraagt van burgers en aanbieders, maar ook van de gemeente dat zij dingen “anders moeten gaan doen”. Niet alleen omdat daar een financiële noodzaak voor is, bij alle drie decentralisaties is sprake van een vermindering van het budget, maar ook en vooral omdat de gemeente inhoudelijk kansen ziet voor verbetering. Door de nieuwe

taken in het sociaal domein krijgen gemeenten een prominente rol bij het ondersteunen van burgers.

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft ondermeer een rol in informele hulp- en dienstverlening door het faciliteren en ondersteunen van hulpdiensten en vrijwilligerswerk via subsidie en inzet door formele welzijnsorganisaties – de welzijnscoaches van stichting Meerwaarde. Met de aanstaande veranderingen in het sociale domein ziet de gemeente een mogelijkheid in het ondersteunen van informele zorg via een website die vraag en aanbod matcht.

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft DSP-groep nu gevraagd een verkenning te doen naar de mogelijkheden van een matchingsinstrument informele zorg als kans om de informele netwerken rond bewoners in de gemeente versterken. Onder informele zorg verstaan we vrijwillige zorg en mantelzorg. Het

onderzoek maakt onderdeel uit van het provinciale project Zorg in Kleine Kernen van de provincie Noord-Holland.

Met het inzetten van een matchingsinstrument om vraag en aanbod van diensten te koppelen gaat de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude mee in een trend die wel als de nieuwe deeleconomie wordt getypeerd. Steeds meer digitale platforms komen beschikbaar, voor het matchen van zorgaanbod, maar ook voor het delen van auto's en andere goederen en betaalde klussen.

De invulling van een matchingsinstrument is maatwerk en hangt samen met de lokale situatie, zoals de behoefte van de bewoners en de mogelijkheden tot samenwerking met partners en maatschappelijke organisaties in de gemeente. Toch is het nuttig om te leren van ervaringen elders, die er volop zijn. En om, als kleine gemeente, zicht te krijgen op mogelijkheden om aan te haken bij bestaande producten om kosten te besparen.



1.2 Vrijwilligerswerk in de zorg en kleine kernen

De vraag naar zorg neemt toe en de overheid verwacht dat de zelfredzaamheid van mensen wordt vergroot met vrijwillige hulp of zorg van anderen, familie, burens of anderen. Dit uit oogpunt van bezuiniging, maar ook om mensen hun 'eigen kracht' te laten benutten en de gelegenheid te geven mee te doen in de maatschappij. De overheid heeft dit vastgelegd in de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Een ontwikkeling die is ingezet sinds de eerste Wmo uit 2007.

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het allereerst om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke relatie hebben. In een recente publicatie van Tonkens e.a.¹ (september 2014) stelt zij dat er een verschuiving is van een aanvullende rol van vrijwillige inzet ten opzichte van professionele inzet naar een *invullende* rol.

In Nederland zijn ongeveer 450.000 vrijwilligers actief in de zorg². Via vrijwilligersorganisaties, zoals Zonnebloem, Rode Kruis, Humanitas 250.000. In verzorgings- en verpleeghuizen 100.000, In gehandicaptenorganisatie 50.000, In ziekenhuizen 20.000, In ggz-instellingen, via MEE-organisaties en gezondheidsprojecten 30.000,. Totaal gaat het om 450.000 vrijwilligers. Dit is exclusief het aantal mensen dat mantelzorg verricht (ongeveer 3,5 miljoen mensen) en exclusief het onbekende aantal mensen dat buurt- en burenhulp biedt; mensen dus die niet vanuit een georganiseerd verband hulp, steun en zorg bieden.

In een kleine gemeente als Haarlemmerliede en Spaarnwoude met een aantal kernen is de kans groot dat bewoners elkaar kennen. Sociale cohesie en elkaar kennen is echter geen garantie op vrijwillige inzet in de zorg en durf om hulp te vragen zo blijkt uit onderzoek (o.a. Lilian Linders (2010). Er is vaak sprake van hulp- of vraagverlegenheid – dit houdt in: ongevraagd hulp bieden en schroom om hulp te vragen. Instrumenten die zorgen dat mensen die mee willen doen dat durven en weten waar ze kunnen meedoen, kunnen daarom een uitkomst zijn.

Noot ¹ *Wat kunnen we (niet) aan vrijwilligers overlaten? Kwalitatief sociologisch onderzoek naar de verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet. Marianne van Bochove, Evelien Tonkens en Loes Verplanke iov Platform31 (2014)*

Noot ² *Bron: Vilans, Movisie, NOV, Zonder cement geen bouwwerk. Vrijwilligerswerk in de zorg, nu en in de toekomst, Utrecht 2011.*



1.3 Kernen en kernenbeleid

Het aantal inwoners van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude bedroeg in 2013 ruim 5,5 duizend inwoners (5.526). De gemeente bestaat uit oude kernen, maar heeft ook nieuwe wijken. De gemeente typeert zichzelf als groene buffer in de Randstad. De verkenning heeft betrekking op de drie kernen en houdt rekening met de banden die bestaan met aangrenzende gemeenten, Haarlemmermeer en Haarlem.

Haarlemmerliede

Haarlemmerliede is een kleinschalige kern en bestaat uit lintbebouwing. De kern heeft te maken met vergrijzing.

Spaarndam

Spaarndam is een grotere woonkern van de drie en heeft bijna 3000 inwoners. De kern valt onder twee gemeenten. Spaarndam Oost valt onder de gemeente Haarlem. In het dorp is deze scheiding niet merkbaar en de betrokkenheid bij het dorp is groot. In de kern zijn veel voorzieningen, in het westelijke deel is een levendig dorpshart met horeca en in het oostelijk deel bevinden zich sporthal, zorgvoorzieningen (huisarts en fysiotherapeut) en winkels. Er is een bruisend verenigingsleven.

Halfweg

Ook Halfweg is een woonkern. Halfweg deelt samen met Zwanenburg (gemeente Haarlemmermeer) de voorzieningenstructuur, bewoners laten zich in het gebruik ervan niet beperken tot gemeentegrenzen. In Halfweg staan enkele kerken, in Zwanenburg zijn winkels en andere voorzieningen.

Kernenbeleid

De gemeente staat voor goede fysieke en sociale woon- en leefomstandigheden in de kernen. Elk dorp heeft daar zijn eigen wensen en ideeën over en heeft een eigen identiteit. Het respecteren van die eigenheid is een wezenlijk uitgangspunt. De gemeente streeft naar een nieuwe rol met meer ruimte voor initiatief vanuit de samenleving. Zij gaat uit van het organiserend vermogen van de kernen.

De gemeente heeft recent een kernenbeleid opgesteld (nog niet vastgesteld³). Het kernenbeleid concentreert zich vooral op hoe de gemeente het contact met de kernen inhoud gaat geven en welke rollen de verschillende partijen daarbij hebben. De rol van de dorpsraden en -verenigingen is hierbij van belang en het college wil het contact met deze organisaties verstevigen. Beleid wordt effectief als het wordt ontwikkeld en uitgevoerd dichtbij de burger in kleine bestuurlijke eenheden. Doelen zijn:

- Dichterbij de burger (korte lijnen tussen bewoners en bestuur)
- Behoud van leefbaarheid en vitaliteit in de dorpskernen en waar mogelijk versterken.

Een aanpak waarbij inwoners samen met de gemeente invulling geven aan hun omgeving.

Noot ³ Het kernenbeleid wordt in de gemeenteraad van oktober behandeld.



Een aantal maatschappelijke ontwikkelingen heeft invloed op de kernen en het kernenbeleid.

Zo verandert de relatie tussen burger en bestuur de laatste jaren sterk. De overheid laat meer aan burgers zelf over. Steeds vaker is het vertrekpunt hoe gemeenten kunnen bijdragen aan initiatieven vanuit de samenleving in plaats van hoe de burger

kan participeren in het gemeentebestuur.

Een andere ontwikkeling is dat de gemeente er in 2015 een aantal grote taken in het sociaal domein bij krijgt, zoals de volledige jeugdhulp en de persoonlijke begeleiding en dagbesteding vanuit de AWBZ. Daarmee wordt de gemeente verantwoordelijk voor vrijwel de gehele

maatschappelijke ondersteuning van haar inwoners.

Naar verwachting zullen voorzieningen hierdoor op een lager niveau lees: buurt / kern worden georganiseerd en wordt in de toekomst meer van de burger verwacht.



1.4 Werkwijze

De verkenning bestaat uit:

Inventarisatie van een zestal matchingsinstrumenten

Het gaat om een zestal websites waar vraag en aanbod staan gegroepeerd: [BUUV](#), [We Helpen](#), [Zorg voor elkaar](#) en lokale varianten zoals Miess, Wij zijn Leusden en Burennetwerk. Data zijn verzameld via analyse van de website en andere internetbronnen, de recent verschenen Toolkit Digitale Informele Zorgdiensten⁴ en lessen uit de 'Pilot vrijwillige inzet', die is uitgevoerd in 2013 in vier gemeenten in Midden-Kennemerland en via interviews met initiatiefnemers en betrokken gemeenten.

Stakeholdersanalyse van betrokkenen in de gemeente

We hebben gesproken met vrijwilligersorganisaties en met formele zorg- en welzijnsorganisaties die zicht hebben op de ontwikkelingen op het terrein van vrijwilligerswerk en mantelzorg in de gemeente. Hierbij hebben we gelet op een vertegenwoordiging per kern. Vragen hierbij waren: Welke rol kunnen zij spelen om een efficiëntere matching van vraag en aanbod tot een succes te maken? Welke verbindingen tussen organisaties en personen zijn er al en waar liggen nog kansen?

Vervolgens wordt een bijeenkomst georganiseerd met betrokkenen in de gemeente.

1.5 Leeswijzer

Na de inleiding in hoofdstuk 1 volgt:

- Hoofdstuk 2 met een overzicht van kenmerken van een zestal matchingsinstrumenten
- Hoofdstuk 3 met de resultaten van gesprekken met organisaties in Haarlemmerliede en Spaarnwoude en kansen die daaruit voortkomen
- Hoofdstuk 4 met conclusies en aanbevelingen

Noot ⁴ februari 2014, in opdracht van o.a. ministerie van BZK.



2. Instrumenten vraag en aanbod informele zorg

In dit hoofdstuk brengen we bestaand instrumentarium in beeld om de matchingsvraag en aanbod van informele zorg efficiënt en effectief te regelen. In bijlage 1 van het rapport staan factsheets. Hier volgt een korte beschrijving per instrument. We starten met drie landelijke spelers, BUUV, Zorg voor Elkaar, We Helpen. Daarna volgen drie lokale varianten: Miess, Wij zijn Leusden en Burennetwerk.



2.1 Landelijke voorbeelden

BUUV

Marktplaats BUUV is zo'n vier jaar geleden bedacht en ontwikkeld in de gemeente Haarlem in gesprek met bewoners en maatschappelijke organisaties. Inmiddels maken zo'n acht gemeenten (ook in NH) er gebruik van. Naast een digitale marktplaats is het ook een fysiek prikbord en ontmoetingsplekken in de wijk. Voorbeelden van hulpvragen zijn: hulp bij tuinonderhoud, begeleiding bij dagbesteding of vervoer verzorgen bij ziekenhuis of arts bezoeken. Een belangrijk aspect is wederkerigheid. Gebruikers van de site kunnen zowel aanbieders als vragers van hulp zijn. Doel is een toekomstbestendig aanbod van zorg. Bemiddelaars van welzijnsorganisaties en vrijwilligers betrekken bewoners bij het platform en zorgen voor een match van vraag en aanbod. BUUV maakt gebruik van het bestaande

aanbod. BUUV is een merk van zowel bewoners als welzijnsorganisaties. De vrijwilligersorganisatie verwijst mensen die incidenteel vrijwilligerswerk willen doen door naar BUUV.

Resultaten MKBA BUUV in 2013 - Uit onderzoek naar de maatschappelijke kosten en baten van de buurtmarktplaats 'BUUV' in de gemeente Haarlem kan de conclusie getrokken worden dat de transacties via dit online platform een substitutie effect hebben gesorteerd op de formele ondersteuning. Bovendien is er sprake van een preventieve werking voor wat betreft de escalatie naar duurdere zorg. Concreet betekent dit dat de formele vraag aan de gemeente om huishoudelijke hulp of verzorging te leveren, achterwege blijft of

wordt uitgesteld. Bovendien stelt de informele hulp individuen in staat om langer zelfstandig te blijven (wonen). Bijkomend effect is het maatschappelijk rendement in de vorm van buurtgenoten die elkaar (beter) leren kennen, waardoor er ook hulpconstructies ontstaan buiten het platform om. De sociale cohesie wordt vergroot. Daarnaast heeft het platform een signalerende functie naar de formele zorg en vice-versa: door formele zorgverleners wordt vaak verwezen naar de buurtmarktplaats.



Zorgvoorelkaar.com / Social Care Network

Het instrument [Zorgvoorelkaar.com](https://www.zorgvoorelkaar.com) bestaat sinds 3,5 jaar. Inmiddels maken 21 gemeenten in Noord-Holland, Zuid-Holland, Noord-Brabant en Utrecht gebruik van [Zorg voor elkaar](https://www.zorgvoorelkaar.com). De website is een digitaal platform bedoeld om bewoners bij te staan in hun zoektocht naar hulp. Doelgroep is alle bewoners van 16 jaar en ouder. Voorbeelden van vraag en aanbod zijn klusje in huis of tuin, hulp met de boodschappen of vervoer, samen een gezellig uitje maken, sportief bezig zijn met een maatje of begeleiding. Naast aanbod informele zorg staat op de site ook aanbod van professionele zorg, zorgorganisaties en ZZP'ers. Dit om hulpvragers een compleet aanbod te bieden. Sommige gemeenten kiezen ervoor ook sport- en cultuurverenigingen en burgerinitiatieven een plek te geven. Het instrument maakt het lokale netwerk zichtbaar. Uit cijfers blijkt dat de website een nieuwe groep vrijwilligers aanspreekt, jonger dan 40 die voor een deel nooit vrijwilligerswerk heeft gedaan. De gemeente heeft aanvankelijk een regisserende rol, na een jaar wordt de rol kleiner. Zorg- en welzijnsinstellingen vormen de intermediair tussen instrument en hulpvragers.

Kenmerken instrument Digitaal:

Type aanbod Burenhulp, professioneel aanbod, burgerinitiatieven

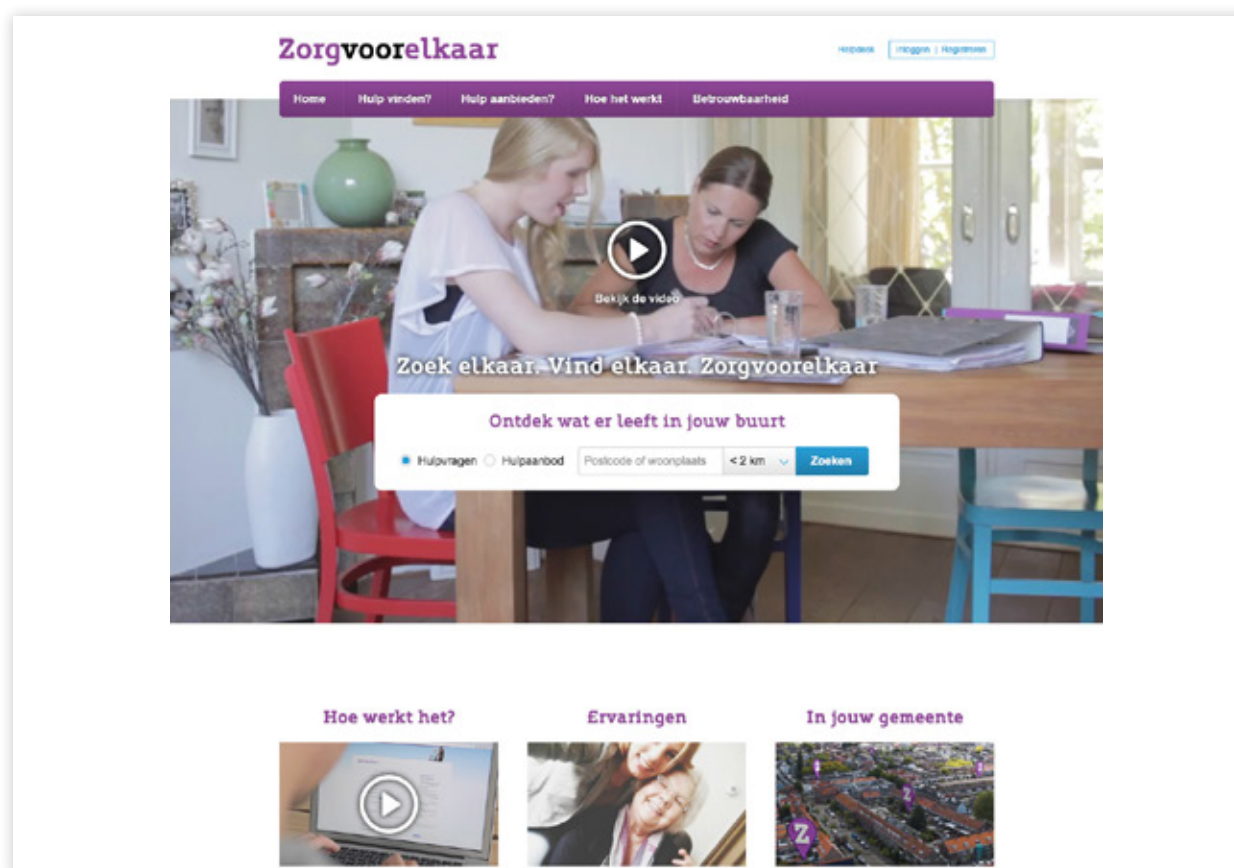
Initiatiefnemer Gemeente

Rol gemeente Regisserend

Doelstelling Online social community, kosten besparen

Doelgroep Alle bewoners

Samenwerking Platform betrokken organisaties





WeHelpen

WeHelpen ging 2012 van start met als doel vraag en aanbod van informele zorg bij elkaar te brengen door hulpvragers en -aanbieders snel en makkelijk met elkaar in contact te brengen. Inmiddels wordt in bijna 40 gemeenten gebruik gemaakt van het instrument. De doelgroep is alle bewoners. Het instrument is een online marktplaats voor informele hulpvragen dat werkt op basis van wederkerigheid. Hulpvragers kunnen een volgende keer ook aanbieder zijn van diensten. Het instrument is ontwikkeld binnen een coöperatie van zorg- en welzijnsinstellingen en eventuele andere maatschappelijk betrokken organisaties. Betrokkenheid van deze organisaties vergroot het bereik onder hun achterban. Ook zijn er implementatiepartners, organisaties van allerlei aard waaronder BiblionedID, die de coöperatie steunen, zoals in de promotie van de mogelijkheden van WeHelpen.

Via de websites kunnen bewoners hulp aanbieden, vragen en ook onderling organiseren (dit gebeurt in een besloten groep). Voorbeelden

zijn een (eenmalige) praktische klus, een beetje gezelschap en hulp bij het vervoer naar het ziekenhuis. De gemeente heeft een rol gehad in de aanschaf van het instrument, het zoeken van samenwerkingspartners, was projectleider implementatie en is nu ook nog lid van de coöperatie. De grootste uitdaging is het verkrijgen van voldoende hulpvragen. Net als bij andere instrumenten overstijgt het aantal mensen dat wil overstijgt de hulpvraag. Angst om vreemden in huis te halen speelt een rol. Neutrale ontmoetingsplekken voor de eerste afspraak kunnen deze drempel wegnemen. De besloten online omgeving voor organiseren van hulp voor zichzelf of een ander voorziet in een behoefte.



2.2 Lokale initiatieven

Miess.nl

De website Mies.nl is online sinds december 2012 van start om de gelegenheid voor ouderen te vergroten om een eigen sociaal zorgnetwerk op te bouwen en hen zo lang mogelijk op een prettige manier mee te laten doen in de maatschappij. Ook wil de site een nieuwe groep vrijwilligers aanboren (35+). Doelgroep van de website zijn ouderen en de hulpaanbieders. Het is een online ontmoetingsplek waar ouderen iemand kunnen vinden voor diverse activiteiten door of met andere (actieve) ouderen of vrijwilligers. Voorbeelden zijn wandelen of koffie drinken, maar ook functionele zaken als begeleiding van een ziekenhuisbezoek. Inmiddels maken diverse gemeenten in Noord-Holland gebruik van het instrument. Miess.nl is een particulier initiatief. Door het verdienmodel (€5,- kosten voor opvragen van een profiel) en de bijdragen van partners kan het initiatief bestaan. De gemeente ondersteunt het initiatief in de vorm van PR. Miess.nl heeft verder uiteenlopende partners die een financiële bijdrage leveren (sponsorbijdrage, donatie, schenking of gift) en aan publiciteitsvergroting doen. Gemeenten kunnen laagdrempelig aansluiten bij het initiatief en een eigen webomgeving creëren. De initiatiefnemer van Miess.nl ontwikkelt op dit moment een app.

Burennetwerk

Burennetwerk bestaat sinds medio 2012 en is een doorstart van het al bestaande HIP (Hulp in praktijk). De doelgroep van het instrument is zeer kwetsbaren waaronder ouderen en geestelijk gehandicapten. Met het instrument wil Burennetwerk de hulpvragers koppelen aan hulpaanbieders in de buurt. Voorbeelden van verleende hulp zijn boodschappen doen, tuin onderhouden en een wandeling maken. Het is een initiatief met steun van de protestantse kerk (diaconie Amsterdam) en wordt met subsidie ondersteund door de gemeente Amsterdam. De organisatie werkt samen met hulpverleners zoals thuiszorg, woningbouwcorporaties, Philadelphia (verstandelijk gehandicapten) voor het vinden van hulpvragen. Professionele krachten en vrijwilligers vormen een schakel tussen vraag en aanbod. Zij voeren kennismakingsgesprekken met goede burens en filteren hoe berichten op de website komen. Vrijwilligers in de wijk doen de kennismakingsgesprekken met nieuwe goede burens.

Wij zijn Leusden

De website Wijzijnleusden.nl bestaat sinds 2012 en is een initiatief van de gemeente. De gemeente wil via de website initiatieven van bewoners zichtbaar maken en stimuleren – ook uit oogpunt van bezuiniging. Doelgroep is alle bewoners. Het instrument bestaat uit een digitaal platform met vraag en aanbod van initiatieven met een heel brede invalshoek (niet alleen zorg, fysiek en sociaal). Voorbeelden zijn workshops voor kinderen, een gezamenlijke eettafel in de wijk, ontmoetingsmomenten, kinderkledingsbank en een project zwerfafval. Bijvangst is dat bewoners nu zelf merken of er draagvlak is voor een idee dat zij hebben. De gemeente draagt vanaf januari 2015 de website over aan Stichting welzijn en het zorgloket nemen met een startsubsidie en afspraken over de inhoud. Zo komt de bal dicht bij het maatschappelijk middenveld en de bewoners te liggen.

In bijlage 1 staat een overzicht met een vergelijking van de verschillende matchingsinstrumenten.



2.3 Vergelijking verschillende instrumenten

Uit de inventarisatie van verschillende instrumenten (zie 2.1, 2.2. en bijlage 1) blijkt...

Type instrument

Uit het overzicht blijkt een verschil in het type vraag en aanbod van diensten. We onderscheiden drie typen:

- Burenhulp, klussen in en om het huis, vervoer, wandelen
- Burgerinitiatieven, uiteenlopend: eettafels, workshops, kledingbank en project zwerfafval
- Bemiddelen in zorgvraag – en aanbod, naast vrijwillig aanbod ook aanbod formele zorg, zzp-ers

Doelgroepen

We onderscheiden verschillende doelgroepen waar het instrument zich op kan richten. Dit heeft consequenties voor hoe het instrument verder vorm krijgt. De doelgroepen zijn:

- voor kwetsbaren (ouderen, geestelijk gehandicapten)
- voor (actieve) ouderen
- voor alle bewoners (vanaf 16 jaar)

Initiatiefnemers

In veel gevallen is de gemeente de initiatiefnemer. We zien echter ook andere voorbeelden:

- Zorg- en welzijnsorganisatie
- Kerkelijke organisatie
- Particulier

Rol van de gemeente

De rol van de gemeente in de onderzochte instrumenten is verschillend en is afhankelijk van de lokale situatie, zoals lokaal (particulier) initiatief en/of de afspraken die met zorg- en welzijnsinstellingen worden gemaakt over taakverdeling. In veel gevallen zal een gemeente het initiatief nemen tot het inzetten van een matchingsinstrument. Taken die uit deze keuze voortvloeien kunnen uitgevoerd worden door de formele welzijnsorganisatie of door vrijwilligers.



2.4 Bevindingen

Gemeenten zetten matchingsinstrumenten in om vraag en aanbod van hulp bij elkaar te brengen en doen dit om verschillende redenen. Over het algemeen is het om motief om de bestaande structuur van vrijwillige zorg te ondersteunen nu het beroep naar verwachting groter wordt en om kosten te besparen. Of er daadwerkelijk sprake is van een kostenbesparing is nog niet bewezen, maar is wel aannemelijk.

Met het inzetten van een matchingsinstrument voor vraag en aanbod van diensten is er niet alleen sprake van het inzetten van een nieuwe technische tool die gebruikers onder de knie moeten krijgen. Het brengt ook een heel proces op gang in de gemeente. Voor veel organisaties en bewoners maakt het voor het eerst inzichtelijk wat de consequenties van de participatiemaatschappij zijn. Het is van belang hen vanaf de start zorgvuldig te betrekken en betrokken te houden door hen

mee te nemen in keuzes die worden gemaakt en het gesprek r aan te gaan over de bijdrage die bewoners kunnen leveren. Hier ligt een taak voor de gemeente en vraagt een lange adem (en ambtelijke capaciteit). Even uitproberen werkt vaak niet, er moet een nieuwe cultuur van samenwerken ontstaan. Na de(succesvolle) implementatiefase kan de gemeente kiezen voor een beperktere rol en taken overlaten aan de formele en informele zorg- en welzijnsorganisaties in de gemeente. Ze is dan een van de spelers in een netwerk.

Een belangrijk aandachtspunt voor het succesvol inzetten van een instrument is dat de site voldoende content heeft. Dat wil zeggen dat er voldoende vraag en aanbod is op de site. Op lang niet alle plekken lukt het om een levendige ontmoetingsplek te creëren. Ook privacy en veiligheid van gebruikers is een belangrijk aandachtspunt. Aanbieders hebben verschillende methoden om die te waarborgen.

De kosten voor een instrument zijn uiteenlopend. Voor een gemeente met de omvang van Haarlemmerliede en Spaarnwoude geldt dat zelf een website bouwen financieel niet interessant is. Aansluiten bij een bestaand instrument is mogelijk, ook dan is een eigen webomgeving mogelijk en het voorkomt hoge kosten. Het is van belang dat de ICT makkelijk aansluit bij bestaande systemen zoals een vrijwilligersvacaturebank. Met het implementeren en beheren van een website alleen ben je er niet. Te denken valt aan koppelen aan fysieke prikborden en/of ontmoetingsplekken, bemiddelen voor kwetsbare doelgroepen en bemiddelen in matches tussen vraag en aanbod met tussenkomst van een bemiddelaar die vragen op de site zet en zoekt naar passend hulpaanbod.

A photograph of a woman in equestrian attire riding a brown horse through a field of tall green grass. Another woman stands next to a grey horse in the background. A blue circular sign with a white horse and rider symbol is visible between the horses.

3. Huidig aanbod en kansen versterken informele zorg



3.1 Huidig aanbod informele zorg in de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

Uit de gesprekken met respondenten in de kernen komt een beeld naar voren van het aanbod. We maken hier onderscheid tussen vrijwilligersorganisaties en kerken. In de navolgende paragraaf wordt meer uitgebreid ingegaan op wat de verschillende organisaties doen.

Wat doen vrijwilligersorganisaties

- Activiteiten voor ouderen zoals klaverjas, handwerken, bingo
- Activiteiten voor jongeren, een divers aanbod waaronder jeugdverenigingen, sportverenigingen
- Vervoersdiensten, kleine klussen, wandelen
- Ondersteuning bij dagbesteding

Wat doen kerken

- Huisbezoeken ouderen en zieken
- Ontmoetingsplekken
- Armenzorg



3.2 Draagvlak bij betrokkenen

De inzet van een matchingsinstrument staat natuurlijk niet los van het reeds bestaande aanbod (in)formele zorg. Hier volgt een overzicht van een aantal belangrijke spelers. Zien zij een meerwaarde in een matchingsinstrument en welke bijdrage kunnen ze leveren?

Stichting Meerwaarde

Meerwaarde is de welzijnsorganisatie in de Haarlemmermeer. Welzijnscoaches, actief in de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude, werken namens deze organisatie. De welzijnscoaches komen veel in contact met bewoners met een hulpvraag en ook met aanbieders van activiteiten. Zij bouwen een netwerk op en brengen partijen waar nuttig of nodig met elkaar in contact. Ook hebben ze een belangrijke signalerende en verwijzende functie. Volgens de welzijnscoaches kan een matchingsinstrument het huidige aanbod versterken. Het kan nieuwe vrijwilligers aanboren en mensen met elkaar in contact brengen. *“Ons werk is de afgelopen jaren veranderd. We gaan steeds meer uit van wat bewoners al zelf organiseren. Soms hebben die hulp nodig bij wat ze doen, zoals bij communicatie en pr, het vinden van een passende ruimte of met vinden van extra handen. Bemiddeling via een website kan daarbij een extra steun in de rug zijn.”*

Algemene Vrijwillige Hulpdienst Zwanenburg

De Hulpdienst Zwanenburg rekent ook Halfweg tot het verzorgingsgebied. Al bijna 15 jaar coördineert de dienst vraag en aanbod van hulp aan de doelgroep 70+. Via een telefonisch spreekuur komen vragen binnen en worden gekoppeld aan de inzet van een pool vrijwilligers. Ook welzijnsinstellingen doen graag een beroep op de vrijwilligers. Nu een indicatie voor dagopvang nodig is neemt de vraag toe. In het netwerk van de hulpdienst zit stichting Meerwaarde en huisarts voor het signaleren van hulpvragen, voor grotere klussen ZaZa in Hoofddorp en met stichting Zonnebloem voor activiteiten. De hulpdienst heeft een belangrijke functie in het bemiddelen van vraag en aanbod in de informele zorg. Hulpvragers zijn veelal 80+ en veelal geen internetgebruikers. De meerwaarde van een website voor bemiddeling wordt daarom niet direct gezien.

Huisarts Spaarndam

De huisarts volgt de ontwikkelingen in het sociale domein en is daarover in contact met de gemeente. Ze heeft een aantal zorgen ten aanzien van de informele zorg in Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Ze ziet dat mantelzorgers mogelijk overlopen als er nog meer op hun bordje komt, als mogelijkheden tot thuiszorg bijvoorbeeld afnemen. Ze ziet lastige doelgroepen buiten de boot vallen, psychiatrische patiënten zonder indicatiestelling, dementerenden. Bewoners die binnen dit soort doelgroepen passen hebben schroom om mee te doen aan groepsactiviteiten. Activiteiten stranden hierdoor. Tijdens haar werk verwijst ze regelmatig naar zorg- en welzijnsaanbieders en aanbieders van vrijwillige inzet. Ze mist een sociale kaart met het aanbod, waardoor ze geen goed overzicht heeft over de mogelijkheden. Zij ziet voor zichzelf een rol in signalering en verwijzing. *“Ik heb regelmatig mensen aan tafel met een hulpvraag, ik kan hen niet altijd goed doorverwijzen omdat ik vanuit mijn positie*



gewoonweg niet bij kan houden wat het aanbod is. Hierdoor worden kansen gemist”.

ANBO

De ANBO heeft ca. 500 leden en organiseert activiteiten voor zo'n 150 deelnemers van 55+. In de praktijk zijn deelnemers eerder 80+. De voorzitter heeft zicht op vragen van leden die haar bereiken per telefoon of tijdens activiteiten: *“Een klaverjasavond is de gelegenheid waar onze leden met vragen komen, lastig wordt het wanneer ouderen (door ouderdom) afhaken en voor ons uit beeld verdwijnen”.* Ze zet de vragen uit in haar netwerk. De ANBO informeert haar leden over veranderingen op het gebied van zorg. Gezien de oudere doelgroep ziet zij in een website geen meerwaarde. Met het vinden van vrijwilligers heeft zij geen moeite, dat gaat via via binnen het netwerk.

Dorpsraad Spaarndam

De dorpsvereniging houdt zich voornamelijk bezig met planologische en fysieke vraagstukken: verkeer, dijk, bouwvergunningen. De Dorpsraad is er met nadruk voor heel Spaarndam, ook dat gedeelte dat

bij de gemeente Haarlem hoort. Op vrijwilligerswerk is minder zicht. In Spaarndam is een goede dorpsgeest, er is vergrijzing maar in het nieuwere gedeelte zijn er ook jonge gezinnen.

“Ik kan me goed voorstellen dat door de ontwikkelingen in het sociaal domein dergelijke onderwerpen vaker op de agenda komen van de dorpsraad. In de praktijk gebeurt het ook al. BUUV heeft een presentatie gehouden voor de vereniging”. De vereniging ondersteunt het initiatief, dat wil zeggen is op de hoogte van de mogelijkheden, zet berichten in haar krantje en spreekt anderen weer over dit onderwerp. Een vrijwilliger uit Haarlemmerliede en Spaarnwoude gaat zich actief inzetten voor het gebruik van BUUV in Spaarndam.

De voorzitter ziet wel een meerwaarde in een matchingsinstrument, omdat:

- het dorp vergrijst, de hulpvraag neemt toe
- er zijn nieuwe gezinnen die zich blijvend willen vestigen die hulp kunnen aanbieden

Het dorpscentrum Spaarndam kan een goede rol spelen in het geheel, daar zijn al de nodige initiatieven: kaarten, dagbesteding, gezamenlijk eten. Er is een computer beschikbaar en een

beheerder die ouderen kan ondersteunen bij het pc gebruik.

Don Bosco

De jeugdvereniging Don Bosco verzorgt wekelijks diverse activiteiten voor kinderen en jongeren in de leeftijd van 6-16 jaar (koken, speurtocht, creatieve workshops). Vrijwilligers dienen zich zelden spontaan aan, maar worden gevonden in het netwerk. Men merkt dat het lastiger is om vrijwilligers langer vast te houden. Zeker in de leeftijd 20+, zij hebben veel vaker een baantje of andere bezigheden en haken dan af. Vrijwilligers worden goed gescreend voordat ze zich mogen inzetten voor de vereniging. Het aanbod voor jeugd is ruim voldoende in de gemeente, van sport tot een musicalvereniging. Korte lijnen met o.a. de basisschool zorgen er voor dat er goed gelet wordt op kinderen die extra hulp vragen. Zij ziet niet zozeer meerwaarde in een matchingsinstrument/website. *“Wij kennen elkaar hier allemaal. Als we zien dat een kind extra zorg nodig heeft, is het contact met zijn of haar school snel gelegd. We vinden dan altijd wel een oplossing”.* Ook niet voor een oudere



doelgroep. Die is toch kwetsbaar en een website is erg anoniem.

Ontmoetingscentrum De Stoep

De Stoep is een ontmoetingscentrum naast de kerk. Het is een gemeenschapshuis voor diverse activiteiten voor ouderen, ook wordt er vergaderd en is het op zondag open voor koffie na de dienst. 20 vrijwilligers houden het centrum draaiende, al 16 jaar. Er is sprake van veroudering van zowel deelnemers als vrijwilligers. Nieuwe vrijwilligers vinden is lastig. Veel mensen hebben al drukke bezigheden. De beheerder van de Stoep ziet meer in persoonlijk contact dan in een bemiddelingsinstrument.

Kerken

De kerken draaien op tientallen vrijwilligers. De parochie Onze Lieve Vrouw Geboorte en parochie Heilig Jacobus de Meerdere hebben allebei een rol in de ondersteuning van (kwetsbare) ouderen en andere leden van de kerkgemeente die dat nodig hebben. Actieve vrijwilligers op dit terrein zien dat bewoners veel voor elkaar doen en dat familie

de meeste mantelzorg oppakt. Van de Parochiale Charitas Instelling wordt niet veel gebruik gemaakt. Men ziet weinig echte armoede in de gemeente, aan de andere kant is er ook schroom om een beroep te doen op hulp. Contact met professionele zorg- en welzijnsinstellingen is er (nog) weinig. Binnen de kerk is men nog niet bezig met de toenemende vraag aan vrijwillige inzet vanwege veranderingen in de zorg. Het vraagstuk is nog niet urgent, ook is er aandacht nodig voor reorganisaties in de kerkelijke organisatie zelf (fusie van vier parochies). Vraagtekens zijn er bij de meerwaarde van een matchingsinstrument dat is gebaseerd op een website. Zij zien dat niet als een goede aanvulling voor de doelgroepen waar zij mee te maken hebben, veelal 80+ zonder internet.

Wmo-adviesraad

Vanuit de adviestaak van de raad is recent advies uitgebracht aan de gemeente over het concept Wmo beleidsplan. De voorzitter van de adviesraad uit zijn zorgen over de verwachtingen die er zijn ten aanzien van zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid heeft grenzen. Ook heeft hij de

gemeente aangespoord bewoners goed en op tijd te informeren over de aanstaande ontwikkelingen. Met name de oudere generatie vindt het lastig om die zelf goed bij te houden. Ten aanzien van de geplande keukentafelgesprekken ziet hij ook kansen. Wanneer de welzijnscoach in gesprek gaat met ouderen is het meteen een kans om ook te vragen wat zij kunnen betekenen als vrijwilliger. *“Breng de boodschap met enthousiasme, zo kun je mensen activeren. Het helpt hen over een drempel heen om hulp te vragen maar ook aan te bieden!”* De voorzitter is bekend met BUUV. Hij ziet als voordeel van het instrument dat het inzichtelijk kan maken wat het aanbod is. Hij ziet ook nadelen, biedt het wel continuïteit in zorg – het gaat vaak om eenmalige klussen-. En weegt het op tegen wat het kost?



3.3 Bevindingen

Wat is er nodig? De meeste respondenten vinden het lastig daar een mening over te hebben. Een deel van de respondenten geeft aan dat zij de ontwikkelingen in de zorg wel volgen, maar dat voor een goed zicht op de veranderingen eerst de plannen van de gemeente duidelijker moeten worden. In het dorp is nog weinig bekendheid, een aantal respondenten heeft daardoor een afwachtende, soms gelaten houding. Ze staan overigens wel aan de lat om hulp te bieden als dat nodig is. Andere respondenten zijn minder bezig met wat er speelt, maar geven eveneens aan dat er in een dorp als Haarlemmerliede en Spaarnwoude gebeurt wat nodig is. Men doet kortom wat kan, of daar nog een schepje bovenop kan is overigens wel de vraag.

Het animo voor een matchingsinstrument varieert. Sceptis is er ten aanzien van het bereik van de oudere doelgroep, dit zijn over het algemeen geen internetgebruikers en vanwege de dorpscultuur. Iedereen kent elkaar en weet elkaar te vinden wanneer dat nodig is. Anderen zien kansen in een matchingsinstrument ter aanvulling op wat er al is in het dorp. Enerzijds om zicht te krijgen op het bestaande aanbod, anderzijds om nieuwe doelgroepen vrijwilligers aan te boren. Is het niet voor de huidige potentiële hulpvragers, dan is het wel om voor te sorteren op de toekomst. Internetgebruik wordt steeds gewoner. Voor kwetsbare doelgroepen is meer nodig dan alleen een goede portal voor vraag en aanbod. Zoals in de vorm van bemiddeling en fysieke ondersteuning. Angst is er voor misbruik gezien het anonieme karakter van internet. Persoonlijk contact is en blijft belangrijk



4. Conclusies en aanbevelingen



4.1 Huidig aanbod informele zorg

Kenmerkend van de gemeente is de aanwezigheid van diverse vrijwilligersorganisaties – van hulpdiensten, ouderenorganisaties, jeugd- en jongerenverenigingen tot sportverenigingen. Wat valt verder op?

- Hechte dorpsgemeenschap
- Sociale cohesie, zorg voor elkaar, veel vrijwillige inzet
- Aanbod gericht, traditioneel aanbod van hulpdiensten
- Vrijwilligers, m.n. 65+, vergrijzing
- Volgen ontwikkelingen in sociaal domein beperkt, veel vrijwilligers vinden het lastig om aan te geven wat nodig is als gevolg van de aanstaande verandering
- Werven nieuwe vrijwilligers verloopt informeel via netwerk: usual suspects
- Nieuwe aanwas van vrijwilligers is beperkt.
- Overvraag op het gebied van mantelzorg in de toekomst is een punt van zorg.
- Verschillende belangen : belangen doelgroep 80, 85+, leefbaarheid gemeente, eigen organisatie.



4.2 Behoefte

Wat is de vraag?

- Respondenten constateren geen grote knelpunten. Zorg is er om de echt kwetsbare groep 80/85+, hulpweigeraars en de veranderingen naar aanleiding van bezuinigingen op psychiatrische zorg.
- Respondenten zijn over het algemeen onbekend met aanstaande veranderingen in het kader van de nieuwe Wmo en decentralisaties en de consequenties voor de beschikbare zorg. Urgentie tot handelen naar aanleiding van veranderingen wordt daardoor nog niet gevoeld.
- Men constateert enige schroom om in beeld te komen als hulpbehoevend: groepsgewijze aanpak werkt niet (voorbeeld dagopvang licht dementerenden) en het beroep op PCI is klein.

En wat is dan vervolgens nodig? En lost een matchingsinstrument dit op?

- Een betrouwbaar overzicht van wie wat doet in de vorm van een sociale kaart: wie doet wat? Mogelijk een taak van de gemeente? [Past bij matchingsinstrument]
- Ondersteuning mantelzorg [Past bij matchingsinstrument]
- Aanboren nieuwe groepen (jongere) vrijwilligers [Past bij matchingsinstrument]
- Activiteiten licht dementerenden, andere kwetsbare groepen in groepsverband (schroom) [Past niet/ via bemiddeling]
- Vrijwilligers krijgen een grotere rol in signaleren van hulpbehoefte en doorverwijzen naar zorg- en welzijnsorganisaties als dat nodig is. Vraagt om ondersteuning door – afstemming met professionals. [Past niet]

4.3 Matchingsinstrument: wat is passend en haalbaar voor de gemeente?

- Veel vrijwilligersorganisaties opereren erg aanbodgericht; de vraag is of dat op lange termijn houdbaar is. Gezien het beeld van behoeften, kan een matchingsinstrument bijdragen aan een beter overzicht van wat er is (wie doet wat) in de gemeente, meer ondersteuning van mantelzorgers (door beter overzicht van het aanbod) en het bereiken van nieuwe vrijwilligers. Activiteiten kunnen breed zijn en gericht op alle bewoners (boven 16), zo kan het instrument bijvoorbeeld ook het verenigingsleven ten dienst staan. Om niet het beeld op te roepen van hulpverlening van ziek/zwak/misselijk en om te waarborgen dat het een levende site wordt.
- Voorwaarden voor een matchingsinstrument zijn: organisatie die verantwoordelijk is (kan gemeente zijn in 1e instantie), betrekken van relevante organisaties bij ontwikkeling en uitvoering, voldoende content, bemiddeling bij matching etc (zie Bevindingen)
- Een matchingsinstrument is niet geschikt voor kwetsbare doelgroepen, zoals 80+. Deze groep is meer gebaat bij bemiddelingen en direct, persoonlijk contact. (zie bevindingen)
- Belangrijke partijen die een bijdrage kunnen én willen leveren: stichting Meerwaarde, hulpcentrale Zwanenburg, dorpsvereniging Spaarndam, huisarts
- Logisch om aan te sluiten bij [BUUV](#) want al actief in Haarlem en Spaarndam (dorpsvereniging). Andere kans is aansluiten bij Haarlemmermeer, die gemeente moet nog een keuze maken voor een instrument. ([BUUV/Zorg voor elkaar](#)).
- Op dit moment zijn organisaties (nog) niet goed op de hoogte van de sociaal domeinveranderingen en consequenties. Dit soort kennis is uiteraard van belang in het licht van stimulering van vrijwillige inzet.

Kansen	Risico's
Aansluiten bij en versterken van het huidige netwerk informele zorg ism formele zorg- en welzijnsorganisaties. Welzijnscoaches geven een positief signaal af ten aanzien van een instrument.	Lange adem nodig van de uitvoerder (of van de gemeente). Beperkte middelen gemeente. Uitvoering van een dergelijk project is geen kerntaak voor de gemeente – geen wettelijke taak.
Overzicht van mogelijkheden ontbreekt momenteel; vraag en aanbod staan overzichtelijk op een website	Vraagverlegenheid: bemiddeling is nodig om hulpvragen van kwetsbare doelgroepen in beeld te krijgen (Haarlem, Burennetwerk) – geen/ beperkt internet en vraagverlegenheid
Een matchingsinstrument kan een functie hebben in het doorbreken van de kring van usual suspects en een nieuwe, jongere, groep vrijwilligers aanspreken. (vooral bij brede insteek site)	Oudere kwetsbare groep heeft zorg nodig. Voor hen is de drempel om gebruik te maken van een website groot. Hulpvragen worden aangeboord via een informeel netwerk, via persoonlijk contact en telefonisch.
Bruisend verenigingsleven. Sportverenigingen betrekken (waarbij?)!	Verenigingen hebben een eigen focus, staan ver af van zorg.
Verkennen mogelijkheden in buurgemeenten. Haarlemmermeer (Zorg voor elkaar/ BUUV) en Haarlem (BUUV)	



De hamvraag is nu natuurlijk hoe een dergelijk instrument succesvol kan worden ingezet in een kleine kern als Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Op basis van de verkenning die is uitgevoerd kan gesteld worden dat een matchingsinstrument op het terrein van (in)formele zorg passend kan zijn, mits aan een aantal randvoorwaarden wordt voldaan.

Aanbevelingen

- Stel het plan van eisen op samen met zorg- en welzijnsorganisaties. Het gebruik van het instrument zal straks immers deel uit gaan maken van hun dagelijks werk.
- Informeer stakeholders in het dorp zorgvuldig en betrek hen waar mogelijk bij keuzemomenten. Zo wordt het instrument bij de start al van iedereen en niet alleen van de gemeente.
- Kies voor een brede insteek van het instrument, dus niet alleen een aanbod voor een oudere, veelal oudere, doelgroep. Voordeel hiervan is dat het potentieel aan hulpvragen en –aanbod groter is en daarmee de kans op een ‘levend’ platform.
- Sluit aan bij een bestaand instrument, zoals [BUUV](#) of [Zorg voor Elkaar](#), dit scheelt ontwikkelkosten en biedt een netwerk met kennis en ervaring.
- Zet in op het bereiken van een nieuwe, jonge(re) groep vrijwilligers, daar is internet bij uitstek een medium voor. Maar benader potentiële hulpvragers niet alleen als hulpbehoevend, ook dat zijn potentiële hulpaanbieders. De in het kader van de nieuwe Wmo geplande keukentafelgesprekken zijn bij uitstek de gelegenheid om het animo voor vrijwillige inzet te polsen.
- Biedt een platform aan betrokken organisaties voor samenwerking en debat over hun bijdrage aan de participatiemaatschappij. Een instrument is en blijft altijd een middel, belangrijker is dat het kan helpen in een cultuurverandering.
- Gun het initiatief de tijd. Wanneer het alleen even kort proberen is, is het gedoemd te mislukken. Kies daarom voor een groeimodel: 1. goed ontsluiten bestaande aanbod (sociale kaart) 2. Nieuw aanbod op de site 3. bemiddeling bij hulpvragen kwetsbare doelgroepen.



4.4 Vervolgstappen

De gemeente onderzoekt de mogelijkheid tot of aansluiten bij [BUUV](#) gemeente Haarlem of [zorgvoorelkaar.com](#) in de gemeente Haarlemmermeer.

Zie voor meer informatie over het instrument [BUUV](#) paragraaf 2.1 en de factsheet (bijlage 2)

Stappen

Bijeenkomst raden en welzijnsorganisaties: verschillende opties presenteren en alternatieven afwegen, draagvlak toetsen onder welzijn.

Informatiebijeenkomst(en) voor bewoners met presentatie van het instrument

Implementatie (voorbereiding)

Promotie, naamsbekendheid instrument

Lancering instrument

In gesprek/ platform: discussie over participatiesamenleving, wie draagt bij aan wat?



Bijlagen



Bijlage 1: Vergelijking verschillende instrumenten

In deze paragraaf bieden we een overzicht van verschillende aspecten van de matchingsinstrumenten.

	Buuv	Zorg voor elkaar	We Helpen	Miess	Burennetwerk	Wij zijn Leusden
Kenmerken instrument	Digitaal en fysiek	Digitaal	Digitaal	Digitaal	Digitaal en fysiek	Digitaal
Type aanbod	Burenhulp	Burenhulp, professioneel aanbod, burgerinitiatieven	Burenhulp	Burenhulp	Burenhulp	Burgerinitiatieven
Initiatief-nemer	Gemeente	Gemeente	Gemeente/ zorg- en welzijnsorganisaties	Particulier initiatief	Kerk	Gemeente
Rol gemeente	Initiator, projectleider, subsidie	Initiator, projectleider, subsidie	Initiator, projectleider, subsidie	Geen	Geen/ subsidie	Initiator, projectleider, subsidie
Doelstelling	Vraag en aanbod bij elkaar brengen, kosten besparen	Online social community, kosten besparen	Vraag en aanbod bij elkaar brengen, kosten besparen	Meedoen	Hulpvraag en – aanbod bij elkaar brengen	Burgerinitiatief mogelijk maken, kosten besparen
Doelgroep	Alle bewoners, bemiddeling voor kwetsbare doelgroepen	Alle bewoners	Alle bewoners	Actieve ouderen	Zeer kwetsbaren	Alle bewoners
Samen-werking	Maatschappelijke partners	Platform betrokken organisaties	Projectgroep organisaties welzijn en zorg	Bedrijven en maatschappelijke organisaties	Zorg- en welzijnsorganisatie	Geen, vanaf 1-1-15 stichting welzijn en het zorgloket
Wat valt op?	Wederkerigheid, inzet sociale bemiddelaars/ vrijwilligers	Ook commercieel aanbod	Organisatiemodel, coöperatie	Investerings private sector Gebruiker betaalt	Specifieke doelgroep, persoonlijk contact met hulpaanbieders, inzet vrijwilligers in de wijk	Breed aanbod, sociaal én fysiek
Kansen	Draait in Haarlem, laagdrempelig aansluiten?	Aansluiten bij Haarlemmermeer? Die gemeente bereidt op dit moment keuze voor	Laagdrempelig aanhaken?	Beperkte rol gemeente Gebruik mogelijk onder eigen naam.	Bereikt doelgroep die hulp nodig heeft	Bevordert inzicht in burgerinitiatief



Bijlage 2: Factsheet BUUV

BUUV	
Sinds wanneer in de lucht?	2011
Korte omschrijving instrument	Informele marktplaats voor en door bewoners. Combineert een digitaal platform met een fysiek/menselijke component, sociale makelaars. Belangrijk aspect is wederkerigheid. De sociale buurtmarktplaats <u>BUUV</u> is een platform voor vraag en aanbod van allerlei diensten. Via de website kunnen burgers een hulpvraag stellen en/of een hulpaanbod doen. Denk aan: hulp bij tuinonderhoud, begeleiding bij dagbesteding of vervoer verzorgen bij ziekenhuis of arts bezoeken. Vraag en aanbod zijn daarnaast fysiek te vinden in buurtontmoetingsplaatsen in de wijken, zoals de bibliotheek of multifunctioneel buurthuis. In vier wijken werken bemiddelaars van <u>BUUV</u> aan het actief betrekken van bewoners van het platform tot en met de passende matching. Verder spelen de bemiddelaars een belangrijke rol bij het achterhalen van de 'vraag achter de vraag', individuele vragen bundelen voor een groepsaanbod en bewoners in hun eigen kracht zetten. Er komen veel doorverwijzingen via welzijns- en zorgorganisaties waarmee samengewerkt wordt: zij melden mensen aan bij <u>BUUV</u> . Website www.buuv.nu . Het is een merk van bewoners en welzijnsorganisaties.
Waar toegepast?	Beverwijk, Heemskerk en Velsen, Amsterdam Zuid, Haarlem, Zaanstad, Amsterdam-Oost en de Oude IJsselstreek
Initiatiefnemer	Gemeente. <u>BUUV</u> is begonnen als WMO-experiment van de gemeente als manier om toekomstbestendige manieren van betaalbare vormen van zorg en hulp te ontwikkelen. Beoogde effecten: meer zelfredzaamheid van burgers en meer sociale cohesie in wijken en toekomstbestendige vorm van hulp in het huishouden. Heel bottom-up gestart. Hoe ziet de toekomst eruit in gesprek met bewoners en formele organisaties.
Rol gemeente	Stimulerend
Samenwerkingspartners en rollen	Intensieve samenwerking met veel maatschappelijke partners. <u>BUUV</u> is een samenwerking tussen buurtbewoners, de wijkraden, de gemeente en maatschappelijk partners. <u>BUUV</u> werkt met een <u>BUUV</u> -team bestaande uit bemiddelaars van welzijnsorganisaties, vrijwilligers en een medewerker communicatie/ coördinatie/ webredactie. De gemeente is projectleider. Partners van <u>BUUV</u> zijn welzijns- en zorginstellingen, corporaties, GGZ, huisartsen, en organisaties als de vrijwilligerscentrale. Met deze partijen wordt een convenant gesloten. Deze convenantpartners streven naar samenwerking en leveren expertise of een bijdrage in natura (denk aan vastgoed van corporaties). De vrijwilligerscentrale verwijst vrijwilligers door naar <u>BUUV</u> , die incidenteel vrijwilligerswerk willen doen.
Doel	1 toekomstbestendige vorm van hulp bij het huishouden; 2 bevorderen van leefbaarheid en het versterken van sociale verbanden.



BUUV	
Doelgroep	Doelgroepen zijn heel divers, verschil in wijken waar je ambassadeurs kunt vinden. Overtuigen duurt soms langer. Sociale kaart analyse, wie moet je meteen betrekken. Vraag en aanbod gaan breder dan alleen zorg. Het is bedoeld voor iedereen die iets kan bijdragen en die een dienst wil vragen. Mensen met een beperking, matching via begeleiding.
Bereik	Effectief beroep op vrijwilligers, ook 'lastige' doelgroep 20-40 wordt bereikt 40% van de deelnemers kan worden gedefinieerd als kwetsbaar, zij zijn hulpvrager, maar ook – aanbieder.
Aantal matches per jaar	7000 matches in 3,5 jaar – los van vervolgmatches. 50% van de matches komt zelfstandig tot stand, 50% via een makelaar.
Omgang met privacy	
Kosten -ontwikkelkosten -beheerkosten	€0,25/jaar per inwoner voor twee jaar. Na twee jaar daalt dit bedrag naar €0,12/jaar per inwoner. Voor kleinere gemeenten kan een vast minimum bedrag gelden om de kosten van deelname te dekken. Er is een MKBA gemaakt voor <u>BUUV</u> . Veel baten, ze overtreffen nog niet de kosten. Kan in de toekomst wel door uitbreiden van vrijwillige inzet. Overweging is ook maatschappelijke partners die baat hebben bij het instrument (corporaties) een bijdrage te vragen. Voorkomt escalatie en meer complexe hulpvragen.
Implementatie	Onderdeel van wat er nu al is. Kracht zit in de aanpak. Front office apart, back office gezamenlijk. In een team. Rijdende trein, concept wordt gepromoot. Leverancier begeleidt bij creëren draagvlak, opstellen bij implementatieplan, marketing en communicatie, kick-off, levert promotiemateriaal, toolbox, evaluatie, landelijke monitoring.
Vrijwillige inzet	Denktank bewoners, bemiddelaars in de wijk
commerciële activiteiten	Alleen vrijwilligersaanbod, geen professioneel/ commercieel aanbod.
Documenten/ bronnen	MKBA 2013



Bijlage 3: Factsheet [Zorgvoorelkaar.com](https://www.zorgvoorelkaar.com)

BUUV	
Sinds wanneer in de lucht?	2012
Korte omschrijving instrument	Informele marktplaats: verbinden van vraag en aanbod van informele hulp. Alleen digitaal platform. Vraag een aanbod is divers: klusje in huis of tuin, hulp met de boodschappen of vervoer, samen een gezellig uitje maken, sportief bezig zijn met een maatje of begeleiding. Werkt met contactpersonen per regio bij vragen over gebruik van de website.
Waar toegepast?	25 -30 gemeenten in NH, ZH, NB en U
Initiatiefnemer	Gemeente
Rol gemeente	Regisserend/ faciliterend. "De gemeente is vaak initiator van het project en zal aanvankelijk de regie nemen. Op termijn is de gemeente echter één van de spelers in het network en is het een instrument van "iedereen".
Samenwerkingspartners en rollen	Zorg- en welzijnsinstellingen als intermediair tussen instrument en hulpvragers. Met deze instellingen zijn contracten afgesloten.
Doel	Aanleiding: nieuwe Wmo, bezuinigingen, middel om bewoners bij te staan.
Doelgroep	Alle bewoners van 16 jaar en ouder.
Bereik	Landelijk: ruim 1 miljoen inwoners. De website spreekt een nieuwe groep vrijwilligers aan: de helft is jonger dan 40 jaar en 30% heeft nooit eerder vrijwilligerswerk gedaan. 40% van alle hulpvragen wordt geplaatst door particulieren en wordt ingevuld door buurtbewoners zonder bemiddeling van een organisatie.
Aantal matches per jaar	6.000 geregistreerde gebruikers, 4000 hulpvragen, 200.000 unieke bezoekers.
PR	samenwerkingsverbanden met onder andere de Vrijwilligerscentrale, ambassadeurs en ambassadrices, Facebook, Twitter en YouTube
Omgang met privacy	De website zorgt voor een anonieme omgeving, maakt gebruik van referenties en geeft advies over hoe veilig af te spreken – zoals de eerste keer niet meteen thuis afspreken



BUUV	
Kosten -ontwikkelkosten -beheerkosten	Afhankelijk van lokale situatie, gemiddeld zo'n 0,25 per inwoner Kosten ambtelijk apparaat en aanschaf en beheer systeem
Implementatie	2 maanden tot aan lancering, jaar voor gehele traject • Projectgroep met invloedrijke personen op het gebied van welzijn en zorg binnen de gemeente • Marketing en communicatieplan om alle inwoners in de gemeente te bereiken • Kick-off, promotie, evaluatie, toolbox met o.a. handleiding, monitoring
Vrijwillige inzet	Ja
commerciële activiteiten	Naast aanbod informele zorg ook aanbod professionele zorg, zorgorganisaties en ZZP'ers: "Wij bieden een instrument om al het hulpaanbod van vrijwilligers en organisaties zichtbaar te maken zodat men zelf de gewenste hulp kan kiezen".
	Bestaande systemen – van vrijwilligershulp- worden niet overbodig.



Bijlage 4: Bronnen

Gemeente

- Annelot Jonges, beleidsmedewerker Wmo
- Norbert Broenink, beleidsmedewerker Wmo a.i.
- Marjolein Verhoeven, beleidsmedewerker Jeugd

Formele zorg- en welzijn

- Gerrit Willems, Stanley MacDonalds, Stichting Meerwaarde
- Mevrouw Hendriks, Huisarts Spaarndam

Vrijwilligersorganisaties

- Marja Verhoef, voorzitter ANBO Zwanenburg-Halfweg
- Mevrouw van Schie, beheer en coördinatie Ontmoetingscentrum De Stoep
- Itie Joosse, Coördinatie Algemene Vrijwillige Hulpdienst Zwanenburg
- Mevrouw ter Wijn, Parochie Onze Lieve Vrouw Geboorte
- Mieke Houtkamp, Dorpsvereniging Haarlemmerliede en Spaarnwoude / Parochiale Caritas Instelling (PCI)

- Laura Kroon, Don Bosco Spaarndam
- Michael Doornbos, Don Bosco Halfweg
- Dhr. Kors, Parochie Heilig Jacobus de Meerdere
- Mevr. Koppen, Stichting Dorpsraad Spaarndam
- Dick van Heun - Wmo adviesraad

Matchingsinstrumenten

- Zorg voor elkaar: Patrick Anthonissen (oprichter), *patrick@zorgvoorelkaar.com* / 0623744200
- Miess: Annemarie Gerritsma (initiatiefnemer), *annemarie@miess.nl* of op 06- 512 11 500
- BUUV: Jacqueline Schoonhoven, projectleider pilot vrijwillige inzet M-Kennemerland, Rolf Kwist (gemeente Haarlem).
- WeHelpen: Gertjan van Rossum (algemeen directeur), *gertjan@wehelpen.nl*, Monique Swinkels (gemeente Enschede)
- Wij zijn Leusden: Mevrouw van der Veer (gemeente Leusden, samenlevingsinitiatieven)
- Burennetwerk: Dieuwerke Vink (professional)

Mede mogelijk gemaakt door:



Uitgevoerd door:

