



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Intermezzo: 'Het is belangrijk dat het een beetje klikt': Aanbieders en vragers over de voorwaarden van burenhulp

van Bochove, M.; Verhoeven, M.

Publication date

2014

Document Version

Final published version

Published in

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Bochove, M., & Verhoeven, M. (2014). Intermezzo: 'Het is belangrijk dat het een beetje klikt': Aanbieders en vragers over de voorwaarden van burenhulp. In M. van Bochove, E. Tonkens, & L. Verplanke (Eds.), *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (pp. 65-72). Platform31; Universiteit van Amsterdam. <http://www.platform31.nl/publicaties/kunnen-we-dat-niet-aan-vrijwilligers-overlaten>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (<https://dare.uva.nl>)

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?

Nieuwe
verhoudingen
tussen vrijwilligers
en professionals
in zorg en welzijn

Samenstelling en redactie
Marianne van Bochove,
Evelien Tonkens,
Loes Verplanke

September 2014

Inhoudsopgave

- P.5 **Inleiding**
Vrijwilligers gezocht!
Nieuwe verhoudingen
tussen vrijwilligers en
professionals in zorg
en welzijn

Evelien Tonkens, Marianne
van Bochove en Loes Verplanke
- P.17 **1. Extra, evenknie
of eigenaar**
**Samenwerkingspatronen
tussen vrijwilligers en
professionals**

Marianne van Bochove
en Monique Verhoeven
- P.40 *Intermezzo*
*Vervanging gezocht
voor vervangende
dienstplicht*
*Samenwerkingspatronen
tussen vrijwilligers en
professionals*

Evelien Tonkens
- P.47 **2. Gratis maar niet
voor niets**
Motieven van vrijwilligers
in zorg en welzijn

Loes Verplanke
- P.65 *Intermezzo*
*'Het is belangrijk dat
het een beetje klikt'*
*Aanbieders en vragers over
de voorwaarden van burenhulp*

*Marianne van Bochove
en Monique Verhoeven*
- P.73 **3. 'Waarom ben ik
niet gevraagd voor
het team-uitje?'**
Het (ver)binden van
vrijwilligers in de zorg

Suzanne Roggeveen en
Barbara van der Ent
- P.87 **4. Ieder zijn eilandje**
*Bonding en bridging in
buurthuizen en speeltuinen*

Marianne van Bochove

P.104 *Intermezzo*

*Big Society in
Groot-Brittannië*

*Over de toegevoegde sociale
waarde van vrijwilligers-
organisaties*

Evelien Tonkens en Loes Verplanke

P.144 **Bijlage**

**Toelichting op begrippen,
locaties en methode**

P.152 **Dankwoord**

P.154 **Projectconsortium**

P.155 **Colofon**

P.115 **5. 'Jij werkt hier
niet eens!'**

Het gezag van vrijwilligers

**Evelien Tonkens en
Marianne van Bochove**

P.135 **Conclusies en
aanbevelingen**

**Wanneer werkt
vrijwilligerswerk?**

**Evelien Tonkens, Loes Verplanke,
Jan Willem Duyvendak en
Marianne van Bochove**

'Het is belangrijk dat het een beetje klikt'

Aanbieders en vragers over de voorwaarden van burenhulp

Marianne van Bochove en Monique Verhoeven¹

In diverse gemeenten in Nederland zijn de afgelopen jaren centrales voor burenhulp opgericht, die mensen met een hulpvraag koppelen aan mensen in dezelfde buurt die hulp aanbieden. Dergelijke initiatieven nemen de wensen van hulpaanbieders als uitgangspunt: zij willen af en toe wel iets voor een ander betekenen, maar niet te vaak en niet te veel. Aanbieders van burenhulp passen in het beeld van de 'nieuwe' vrijwilliger die voorwaarden stelt aan vrijwilligerswerk. Ook de termen *plug-in* of flitsvrijwilliger lijken hier toepasselijk: de hulpaanbieder gaat even langs bij een hulpvragende buur, vertrekt weer zodra het klusje (zoals een lamp ophangen of boodschappen doen) geklaard is, en mocht er een volgende keer weer een hulpbehoefte zijn dan kan iemand anders dat weer doen.

65

Maar zijn de grenzen die aanbieders van burenhulp stellen echt zo strikt? Of willen zij eigenlijk wel meer doen dan vaak wordt gedacht? En wat vinden hulpvragers van de kortstondigheid van het contact met hulpaanbieders, voorziet dit ook in hun behoeften? We beantwoorden deze vragen aan de hand van onderzoek bij de Burenhulpcentrale in de wijk Segbroek in

1 Dit intermezzo is gebaseerd op het eerder verschenen rapport: Bochove, M. van, en M. Verhoeven (2014) *Hulp voor af en toe: Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Den Haag, die in 2012 van start is gegaan. De Burenhulpcentrale in Segbroek heeft momenteel ongeveer vijfhonderd leden en er zijn ook ongeveer vijfhonderd *matches* gemaakt, waarbij een hulpvrager succesvol gekoppeld is aan een hulpaanbieder. In totaal hebben we 75 telefonische vragenlijsten afgenomen onder aanbieders en vragers van burenhulp en nog enkele verdiepende interviews gehouden. We sluiten af met de lessen die gemeenten en organisaties die bemiddelen in burenhulp hieruit kunnen trekken.

Meer dan flitsvrijwilligers

Burenhulp aanbieden is niet iets dat mensen doen om hun cv op te poetsen, om werkervaring op te doen of om een 'gemeenschap' te vinden om bij te horen (zie hoofdstuk 2). Burenhulp bieden mensen vaak puur omdat ze iets voor een ander willen doen, zo blijkt uit de antwoorden van de deelnemers. Ze noemen motieven als: "De zorg wordt duurder en dan mag je best een steentje bijdragen", "er wonen veel alleenstaande ouderen in de wijk die hulp nodig hebben", "ik doe het als tegenhanger van de individualiserende samenleving" en "zolang ik voor mezelf boodschappen kan doen, kan ik dat ook voor een ander."

66

De aanbieders zijn vaak de pensioengerechtigde leeftijd al gepasseerd – anders dan de stereotype flitsvrijwilliger die het vooral heel druk heeft met het combineren van werk en gezin – en hebben voldoende tijd beschikbaar om iets voor een ander te doen. Maar velen van hen zijn nog niet vaak benaderd om hulp te bieden, hun telefoon staat alles behalve roodgloeiend. Dat vinden de meesten jammer: ze vermoeden dat er in hun buurt veel behoefte is aan hulp en willen daar graag in voorzien. Een vrouw die net met pensioen is zegt: "Ik ben alle dagen beschikbaar, maar ik ben welgeteld twee keer gevraagd. Je vult je tijd verder wel op, maar je wilt toch wel een klusje doen."

Bijna de helft van de hulpaanbieders zou dus meer willen doen dan nu het geval is, al zijn daar ook grenzen aan. Ze vinden dat het vrijblijvend moet blijven en dat ze dus ook 'nee' moeten kunnen zeggen tegen een oproep. Ze willen vaak liever een paar keer per maand iets doen dan een paar keer per week. Maar het blijkt vooral af te hangen van de persoon achter de hulpvraag: wanneer die echt hulp nodig heeft (en niet gewoon een goedkope klusjesman of -vrouw zoekt) zijn de aanbieders ook bereid meer, grotere, of minder leuke klussen te doen. Een vrijwilliger zegt bijvoorbeeld: "Als ze geen thuiszorg hebben, wil ik best helpen bij wat schoonmaakklusjes." In hun ogen moeten hulpvragers niet alleen écht hulpbehoevend zijn, ze moeten het liefst ook nog een beetje aardig zijn, dan willen hulpaanbieders wel vaker komen.

“Ik vind dat wel belangrijk hoor, dat het een beetje klikt. Ik bedoel, als je zomaar even iets doet, de hond uitlaten voor iemand of zo, dan maakt het voor mij niet uit wie het is. Maar ja, als je dus echt langer met iemand optrekt is het wel belangrijk dat het een beetje klikt, want anders doe je het gewoon niet graag.”

(hulpaanbieder Burenhulpcentrale)

Niet alle hulpaanbieders geven de voorkeur aan vaste contacten omdat ze bang zijn dat er dan te veel van hen wordt verwacht, maar sommige zouden dat juist liever wel willen. Zo zegt een van hen: “Het is wel een nadeel als je steeds aan andere mensen gekoppeld wordt, want je moet dan iedere keer afstemmen hoe je hulp geeft en wat iemand dan precies van jou verwacht.”

Meer dan verwacht blijken aanbieders van burenhulp bereid zich te binden aan de Burenhulpcentrale – velen zijn al lid sinds de start – en aan individuele hulpvragers. Maar dit potentieel wordt tot nu toe onvoldoende benut. Dat heeft deels te maken met het feit dat hulpvragers in bepaalde buurten geconcentreerd zijn en hulpaanbieders in andere buurten. Hulpaanbieders die in een buurt wonen met een aanbiedersoverschot worden maar weinig gevraagd, terwijl er in andere buurten soms juist een tekort is aan hulpaanbieders. Maar het beperkte beroep dat op hulpaanbieders wordt gedaan, heeft ook te maken met het gedrag van hulpvragers: voor velen blijkt de drempel om hulp te vragen te hoog.

67

Bang voor de burens

Veel vragers van burenhulp zijn al op hoge leeftijd: meer dan de helft van de deelnemers aan de enquête was de tachtig gepasseerd. De Burenhulpcentrale voorziet in een belangrijke behoefte, vooral als aanvulling op formele zorg die volgens velen tekortschiet. Zo zegt een van de hulpvragers: “De zorg is niet goed geregeld, dus ik heb de Burenhulpcentrale nodig.” Een ander: “Ik heb alleen AOW, dus ik kan niet veel betalen, daarom heb ik voor de Burenhulpcentrale gekozen.” En weer een ander: “Ik heb alle hulp nodig die ik kan krijgen.”

Ongeveer een derde van de hulpvragers zegt eigenlijk meer hulp nodig te hebben dan ze nu ontvangen. Dat vertaalt zich echter niet altijd in een telefoontje naar de Burenhulpcentrale. Dat heeft te maken met verschillende drempels. Zo vinden de deelnemers niet elke hulpvraag geschikt voor de burens: “Ik zou via de Burenhulpcentrale geen hulp in het huishouden willen, dat is iets dat ik zelf zou moeten doen”, en “Het is lastig om



Foto Burenhulpcentrale Den Haag

Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?



iets professioneels te vragen aan een vrijwilliger, zoals technische hulp met de internetverbinding. Dat laat ik liever aan een professional over.”

Een ander obstakel heeft te maken met het systeem van de Burenhulpcentrale, dat vooral de wensen van hulpaanbieders als uitgangspunt neemt. Omdat hulpaanbieders zich liever niet willen vastleggen (dat is in ieder geval het uitgangspunt), moeten hulpvragers genoeg nemen met steeds een ander aan de deur of over de vloer. Hulpvragers voelen zich echter vaak kwetsbaar, zoals ook blijkt uit de volgende opmerkingen.

“Het geeft niet als het steeds een ander is, als ze maar handig zijn, weten wat ze moeten doen en naar mij luisteren ook natuurlijk, dan mag het best een ander zijn. Maar ja, het is wel zo, je bent natuurlijk alleen en ook niet zo jong meer, dus je moet wel voorzichtig zijn met wie je in huis haalt.”

(hulpvrager Burenhulpcentrale)

“Je krijgt onbekende mensen over de vloer. Dat is een obstakel, dat houdt me tegen. Ik zou nooit iemand ontvangen als ik alleen thuis was. Voorzichtigheid blijft geboden.”

(hulpvrager Burenhulpcentrale)

Stel dat iemand misbruik van de situatie maakt en van je steelt? Of andere slechte bedoelingen heeft? Hoewel hulpvragers niet verwachten dat altijd dezelfde persoon hen komt helpen, willen ze er wel zeker van zijn dat iemand te vertrouwen is. Een oplossing die we bij een van de hulpvragers zagen, was dat een klein groepje buurtbewoners hem in toerbeurten helpt. Dan ziet de hulpvrager niet steeds een nieuw gezicht en wordt er ook geen te groot beroep gedaan op de hulpaanbieders.

Lessen voor de praktijk

Burenhulpcentrales zoals die in Den Haag Segbroek voorzien in behoeften van zowel hulpvragers als hulpaanbieders. Hulpvragers krijgen hulp bij klussen die zij zelf niet kunnen doen en die formele zorgverleners niet voor hen verrichten. Voor hulpaanbieders biedt de Burenhulpcentrale een mogelijkheid om hun ‘altruïstisch overschot’ kwijt te kunnen: veel mensen willen zich graag inzetten voor de goede zaak, maar weten niet hoe. Toch wordt de potentie van burenhulp nog niet volledig benut. We sluiten af met twee aanbevelingen voor burenhulpcentrales om de aansluiting tussen vraag en aanbod te verbeteren.

1. Probeer het potentieel van hulpaanbieders volledig te benutten.
Nu gebeurt dat nog onvoldoende. Veel hulpaanbieders zouden best meer willen doen en hulpvragers zouden ook meer hulp willen ontvangen. Sommige hulpaanbieders zijn bereid wekelijks hulp te bieden. Als hier in hun eigen buurt geen vraag naar is, vraag dan of ze bereid zijn naar een andere wijk te gaan. Het idee van nabije burenhulp gaat dan deels verloren, maar de bereidheid om hulp te bieden hoeft zich niet vanzelfsprekend tot de eigen buurt te beperken.
2. Neem regelmatig contact op met 'stille' hulpvragers (mensen die wel hulp nodig hebben maar er niet om vragen) om te achterhalen waarom ze de burenhulpcentrale niet bellen. Mochten ze een structurele hulpvraag hebben en het niet prettig vinden om steeds andere mensen over de vloer te krijgen omdat ze zich kwetsbaar voelen, zoek dan gericht naar hulpaanbieders die bereid zijn zich meer vast te leggen.



Een vrijwilliger helpt bij dagbesteding. Foto Eveen