



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Hulp voor af en toe: Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek

van Bochove, M.; Verhoeven, M.

Publication date

2014

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Bochove, M., & Verhoeven, M. (2014). *Hulp voor af en toe: Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek*. Faculteit der Maatschappij en Gedragwetenschappen, Universiteit van Amsterdam.
http://vrijwilligers.verdus.nl/upload/forum/m.e.vanbochove@uva.nl/UvA_rapport_hulp%20voor%20af%20en%20toe.pdf

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.



Faculteit Maatschappij en
Gedragwetenschappen



Hulp voor af en toe

Ervaringen van burenhulpvragers
en -aanbieders in Den Haag Segbroek

MARIANNE VAN BOCHOVE EN MONIQUE VERHOEVEN - APRIL 2014

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Achtergrond en opzet van het onderzoek	7
2.1 Stadsdeel Segbroek	7
2.2 Onderzoeksmethode	8
3. Hulpervaringen van vragers en aanbieders	11
3.1 Wie zijn de vragers en aanbieders?	11
3.2 Motieven om deel te nemen	13
3.3 Aantal en type hulpervaringen	14
3.4 Grenzen aan de hulp	16
3.5 Tevredenheid en verbeterpunten	19
3.6 Worden de verwachtingen van beleidsmakers waargemaakt?	22
4. Samenvatting	25
5. Conclusie en discussie	27
5.1 Tussen onderbenutting en overvraging	27
5.2 Burenhulp als extraatje of als basisbehoefte	27
5.3 Cohesie als doel of als voorwaarde?	28
Colofon	31
Bijlage 1: Telefonische enquête	33
Bijlage 2: Vragen diepte-interviews	39

1. Inleiding

‘Alleen vrijwilligen als het jou uitkomt’ is de slogan van een Nederlandse vrijwilligersorganisatie voor *young professionals*, geïnspireerd door Amerikaans voorbeeld.¹ Nederland kent veel van dergelijke organisaties die de mogelijkheid bieden om flexibel en laagdrempelig vrijwilligerswerk te verrichten. Hun uitgangspunt is dat veel mensen iets voor hun buurt of voor hulpbehoevenden willen betekenen, maar geen tijd hebben om dat op vaste tijden te doen.

In verschillende gemeenten richten organisaties zich specifiek op het aan elkaar koppelen van buurtbewoners die hulp nodig hebben of aanbieden bij het verrichten van kleine klussen.² In Waddinxveen en Den Haag is er de *Burenhulpcentrale*, in Zaanstad en Haarlem *Buurthulpcentrale/BUUV* en in Rotterdam *Burenhulp*© (voorheen *Tante Kwebbel*). Ondanks het vaak incidentele karakter van de hulp hebben gemeenten en welzijnsorganisaties hooggespannen verwachtingen van dergelijke centrales. Niet alleen worden mensen geholpen met praktische hulpvragen, ook zou de burenhulp ervoor zorgen dat er meer sociale samenhang in de buurt ontstaat.³

Dit onderzoek richt zich op de Burenhulpcentrale in het stadsdeel Segbroek in Den Haag. De eerste Burenhulpcentrale (in het vervolg BHC) in Den Haag werd in 2007 opgericht in de wijk Mariahoeve, een relatief homogene wijk met veel oudere bewoners. De gemeente beschouwt de BHC hier als een groot succes.⁴ In 2012 is de BHC Segbroek van start gegaan, die na een voorzichtig begin inmiddels bijna 500 deelnemers heeft. Aangezien de samenhang tussen buurtbewoners in Segbroek door beleidsmakers en -uitvoerders als minder hecht beschreven wordt dan die in Mariahoeve, is het de vraag of de BHC hier aan de hoge verwachtingen kan voldoen.

Voor dit onderzoek hebben we bij in totaal 75 deelnemers van de BHC in Segbroek een telefonische enquête afgenomen, aangevuld met 6 diepte-interviews. Daarnaast hebben we coördinatoren van de BHC gesproken en een informatiebijeenkomst bijgewoond. Het onderzoek is uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam, in samenwerking met Platform31, de Gemeente Den Haag en VÓÓR Welzijn/Burenhulpcentrale Segbroek.

De volgende vragen staan in deze rapportage centraal:

- Wat zijn de ervaringen van hulpvragers en -aanbieders van de Burenhulpcentrale in Segbroek?
 - a) Wie zijn de hulpvragers en -aanbieders?
 - b) Wat zijn hun motieven om deel te nemen?
 - c) Hoe vaak hebben zij hulp ontvangen of gegeven en wat voor soort hulp?
 - d) Wat zijn volgens hen de grenzen van burenhulp?
 - e) Hoe tevreden zijn de hulpvragers en -aanbieders over de BHC en wat zou er volgens hen beter kunnen?
- In hoeverre worden de verwachtingen die beleidsmakers hebben van de BHC waargemaakt?

1. *Nederland Cares*, zie www.nederlandcares.nl.

2. Zie ook Verhoeven, I. (2013). *Wel duurzame zorg, geen duurzame relaties*. Gezocht: zorgvrijwilligers, 2 uur per week, geen verplichting. In: T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.). *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep, pp. 204-218.

3. Zie o.a. een interview met de stedelijk coördinator van de Burenhulpcentrale in Den Haag: http://www.uvdenhaag.nl/fileadmin/pdf/Contactblad/september_Digitale_Burenhulpcentrales.pdf.

4. Zie o.a. <http://www.xtra.nl/domeinen/participatie/nog-een-participatie-project>.

2. Achtergrond en opzet van het onderzoek

De BHC in Segbroek telt op het moment van schrijven 475 deelnemers. Er zijn tot nu toe 470 ‘matches’ gemaakt, waarbij een hulpvragende buurtbewoner via het systeem van de BHC gekoppeld is aan een hulpaanbiedende buurtbewoner. Het matchen van vraag en aanbod gebeurt als volgt. Deelnemers van de BHC die hulp willen ontvangen kunnen dat via de telefooncentrale of website laten weten. Vervolgens wordt de hulpvraag uitgezet bij buurtbewoners die hebben aangegeven beschikbaar te zijn voor een bepaald type klus (zoals boodschappen doen of klusjes in huis en tuin), beginnend bij de dichtstbijzijnde buur. Via een anoniem belsysteem kan de gevraagde buur vervolgens aangeven of hij of zij de klus wel of niet wil aannemen. Zo ja, dan worden hulpvrager en -aanbieder met elkaar in contact gebracht, zo nee, dan wordt de volgende buur door het systeem benaderd.

2.1 Stadsdeel Segbroek

Het stadsdeel Segbroek bestaat uit vijf wijken: de Vruchtenbuurt, de Bomen- en Bloemenbuurt, de Vogelwijk, het Regentessekwartier en het Valkenboskwartier (waaronder ook de Heesterbuurt valt). De drie eerstgenoemde wijken (ook wel aangeduid als het Lindenkwadrant) zijn sociaaleconomisch relatief sterk⁵, de laatste twee (aangeduid als ReVa) worden gekenmerkt door een meer gemengde samenstelling, zowel wat betreft inkomen als etniciteit.

Toen we in juni 2013 van start gingen met het onderzoek telde het ledenbestand van de BHC Segbroek 382 deelnemers: 286 in het Lindenkwadrant en 96 in ReVa. Het werven van deelnemers kostte volgens de coördinator van de BHC Segbroek meer moeite in ReVa dan in de andere wijken. De coördinator geeft als mogelijke verklaringen hiervoor de heterogeniteit van de bevolking (daardoor is er weinig kennis van en vertrouwen in elkaar) en een geringere behoefte aan externe hulp (hulpvragen worden binnen de eigen gemeenschap opgelost). Een andere verklaring zou kunnen zijn dat er voor allochtone ouderen sprake is van een taalbarrière. Bovendien laat Tabel 1 zien dat de bevolking in ReVa gemiddeld jonger is dan die in het Lindenkwadrant, wat ook een gedeeltelijke verklaring kan zijn voor het geringere aantal deelnemers.

Aangezien ReVa relatief weinig BHC-deelnemers heeft en we om die reden daar ook minder enquêtes hebben afgenomen, zullen we ons in dit onderzoek niet richten op het vergelijken van de verschillende wijken.

5. De coördinator van de BHC in Segbroek geeft echter aan dat er in deze wijken wel degelijk sprake is van verborgen armoede. Veel bewoners hebben volgens haar “al hun geld in hun huis zitten” en kunnen maar met moeite rondkomen.

6. Bron: Den Haag in Cijfers (DHIC)/Dienst Publiekszaken (DPZ). Cijfers aangereikt door de Gemeente Den Haag, bewerking auteurs.

Tabel 1: Achtergrondkenmerken inwoners Segbroek, 2012 (percentages)

	Bomen- en Bloemen- buurt	Vogelwijk	Vruchten- buurt	Valkenbos- kwartier	Regentesse- kwartier	Totaal
Leeftijd						
t/m 19 jaar	19,1	29,1	22,6	19,9	17,2	20,3
20 t/m 44 jaar	33,5	18,9	34,8	49,3	52,8	41,6
45 t/m 64 jaar	28,2	34,4	28,3	22,6	23,2	25,9
65 t/m 79 jaar	13,0	12,5	9,9	6,5	5,7	8,9
80+	6,2	5,0	4,3	1,6	1,2	3,3
Etniciteit						
Autochtoon	72,4	75,2	77,0	51,1	49,4	61,8
Allochtoon	27,6	24,8	23,0	48,9	50,6	38,2
Inwonersaantal						
Relatief	23,6	8,2	15,9	30,2	22,3	100
Absoluut	14.015	4.901	9.447	17.894	13.242	59.500

2.2 Onderzoeksmethode

Na oriënterende gesprekken met de coördinator van de BHC op stedelijk niveau en de coördinator van de BHC in stadsdeel Segbroek hebben we een enquête opgesteld met vragen over ervaringen met het geven en ontvangen van hulp via de BHC (zie voor de vragen Bijlage 1). We hebben in het totale ledenbestand eerst een verdeling gemaakt naar wijk en type deelnemer en vervolgens met een team van enquêteurs binnen deze categorieën willekeurig mensen telefonisch benaderd.

Bij het afnemen van de enquêtes is ruwweg de verdeling van het aantal leden in het Lindenkwadrant en ReVa aangehouden: van de 75 enquêtes zijn er 54 onder deelnemers in het Lindenkwadrant afgenomen en 21 onder deelnemers in ReVa.

We hebben ook geprobeerd een representatieve verdeling van het aantal hulpvragers en -aanbieders te krijgen. In het ledenbestand wordt dit onderscheid echter niet gemaakt. Op advies van de coördinator in Segbroek hebben we gekeken naar het ontbreken van een e-mailadres in het ledenbestand. Wanneer een deelnemer geen e-mailadres heeft, is de kans relatief groot dat het om een ouder iemand gaat. Aangezien uit ervaring bekend is dat vooral ouderen zich als hulpvrager aanmelden, zijn we ervan uitgegaan dat de deelnemers zonder e-mailadres hulpvragers waren. Dit bleek vaak, maar niet altijd, te kloppen.⁷ Wanneer mensen wel een e-mailadres hadden opgegeven bij de BHC, zijn we ervan uitgegaan dat deze mensen zich voornamelijk hadden ingeschreven om hulp te bieden.

In totaal hebben we 27 hulpvragers en 42 hulpaanbieders gesproken. Daarnaast gaven 6 respondenten aan zowel vrager als aanbieder te zijn. Omdat het maar om een klein aantal gaat, zullen we deze mensen met een dubbele rol niet afzonderlijk bespreken. We tellen ze op bij de andere deelnemers en hebben dus in totaal 33 hulpvragers en 48 hulpaanbieders.

7. Door deze selectiemethode is er mogelijk een oververtegenwoordiging van hulpaanbieders van 80 jaar of ouder en van hulpaanbieders die ook al wat ouder zijn.

Niet iedereen die gebeld werd, kon of wilde meedoen aan de enquête. In totaal zijn er 134 mensen benaderd, waarvan er 75 meewerkten (een non-respons van 44 procent). Een deel van de mensen was niet bereikbaar, ook niet na meerdere pogingen. Een ander deel wilde niet meewerken, omdat ze het te druk hadden, liever in de zon wilden zitten (een nadeel van het in de zomer afnemen van enquêtes), of van zichzelf vonden dat ze te weinig ervaring hadden met de BHC (bijvoorbeeld omdat ze pas kort lid waren).

De meeste telefonische gesprekken duurden ongeveer 15 minuten. Aan het eind van ieder interview vroegen we respondenten of ze ook beschikbaar waren voor een verdiepend interview, dat face-to-face zou plaatsvinden. We hebben 6 mensen geselecteerd, waarbij we vooral geïnteresseerd waren in mensen die structureel hulp ontvangen of bieden via de BHC. Deze deelnemers vormen een minderheid, maar aangezien zij veel ervaring hebben met de BHC leveren hun verhalen een belangrijke bijdrage aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Deze diepte-interviews duurden ongeveer een uur (zie voor de vragen Bijlage 2).

Tot slot hebben we nog een informatiebijeenkomst van de BHC Segbroek bijgewoond (in oktober 2013), om te horen met wat voor verwachtingen mensen zich aanmelden en hoe de doelstellingen en werkwijze van de BHC worden omschreven door de medewerkers. Ook hier zullen we nader op ingaan.

3. Hulpervaringen van vragers en aanbieders

De onderzoeksresultaten zijn onderverdeeld in de volgende thema's: de achtergrondkenmerken van de deelnemers (o.a. geslacht, leeftijd, opleidingsniveau), hun ervaringen met het ontvangen en bieden van hulp (o.a. frequentie en type hulp), hun ideeën over de grenzen van hulp via de BHC (incidenteel of vaker, zwaarte van de klussen), hoe tevreden ze zijn over de BHC zijn en wat er volgens hen verbeterd zou kunnen worden en, tot slot, in hoeverre verwachtingen van beleidsmakers worden waargemaakt (positieve neveneffecten van de BHC).

3.1 Wie zijn de vragers en aanbieders?

GESLACHT EN LEEFTIJD

Tijdens de bijgewoonde informatiebijeenkomst voor nieuwe deelnemers vertelde de BHC-coördinator van Segbroek dat het een stereotype beeld is dat de Burenhulpcentrale er is voor “zielige oude dames”. Hoewel dat ‘zelig’ zeker niet hoeft te kloppen, is het beeld niet helemaal onjuist: een grote meerderheid van de hulpvragers is vrouw en in veel gevallen zijn zij boven de 80 (zie Tabel 2).

Onder de hulpaanbieders is de man-vrouwverdeling evenwichtiger dan onder de hulpvragers. Ook wat betreft leeftijd is deze groep meer divers, hoewel ook hier het aantal ouderen opvalt, vooral het relatief grote aandeel 70+'ers. Veel van deze ouderen zeggen zelf nog geen hulp nodig te hebben en tot die tijd graag iets voor een ander te willen doen. Zo zegt een vrouw:

“Zolang ik voor mezelf boodschappen kan doen, kan ik het ook voor een ander.”

GEZINSSITUATIE

De meeste hulpvragers zijn alleenstaand en ook onder de hulpaanbieders zijn er opvallend veel alleenstaanden. Niet alleen het vragen, maar ook het aanbieden van hulp past bij een bepaalde levensfase: alleenstaande 30'ers en samenwonende 50+'ers zijn vaker lid dan ouders van jonge kinderen. Eén respondent is jonger dan 20 en woont bij haar ouders thuis. Zij is zowel hulpvrager als -aanbieder bij de BHC.

ETNICITEIT

Ongeveer driekwart van de respondenten heeft een Nederlandse achtergrond. Degenen die niet in Nederland geboren zijn hebben meestal een Surinaamse of Indonesische afkomst, maar er zijn ook respondenten met bijvoorbeeld een Duitse of Hongaarse achtergrond.

OPLEIDINGSNIVEAU

Samenhangend met het hoge percentage ouderen is het opleidingsniveau van de hulpvragers relatief laag. In overeenstemming met resultaten van bestaand onderzoek naar vrijwilligerswerk zijn de hulpaanbieders relatief hoogopgeleid.⁸

Tabel 2: Achtergrondkenmerken deelnemers (percentages)⁹

	Hulpvrager (N=33)	Hulpaanbieder (N=48)
Geslacht		
Man	9	40
Vrouw	91	60
Leeftijd		
Jonger dan 30	3	4
30-39	-	25
40-49	-	13
50-59	13	15
60-69	19	23
70-79	13	21
80 jaar en ouder	53	-
Gezinssituatie		
Alleenstaand	82	57
Partner, niet samenwonend	6	9
Partner, samenwonend	9	32
Bij ouders thuis	3	2
Etniciteit		
Nederlands	76	79
Surinaams	12	4
Indonesisch	9	4
Anders	3	13
Opleidingsniveau¹⁰		
Lager opgeleid	53	11
Middelbaar opgeleid	18	23
Hoger opgeleid	28	66

8. Vgl. Dekker, P. & J. de Hart (2009) *Vrijwilligerswerk in meervoud*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 35.

9. Van 1 hulpvrager is de leeftijd onbekend, van 1 hulpaanbieder is de gezinssituatie onbekend en van 2 respondenten (1 hulpvrager en 1 hulpaanbieder) het opleidingsniveau. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de berekening van de percentages voor de betreffende categorie.

10. Onder lager opgeleid verstaan we: geen onderwijs, basisschool, LBO/VBO, MAVO/ULO/MULO. Onder middelbaar opgeleid: havo/MMS, vwo/HBS, MBO. Onder hoger opgeleid: HBO+.

3.2 Motieven om deel te nemen

We vroegen de deelnemers wat voor hen de belangrijkste reden was om lid te worden van de BHC. We bespreken eerst de motieven van de hulpvragers, daarna die van de hulpaanbieders.

HULPVRAGERS: 'IK HEB HET NU OF IN DE TOEKOMST NODIG'

Aan de hulpvragers werd gevraagd welk type hulpvraag de belangrijkste aanleiding vormde voor hun lidmaatschap. De meest genoemde hulpvragen zijn hulp bij boodschappen (22%) en klussen in huis of tuin (21%). Ook werden vervoer, gezelschap, het uitlaten van de hond en hulp met de tv of computer genoemd. Twee hulpvragers geven aan vooral lid te zijn geworden om meer contacten in de buurt te krijgen.

Meerdere hulpvragers zeggen dat ze nu nog geen hulp nodig hebben, maar voor de zekerheid alvast lid zijn geworden: 'je weet maar nooit wat er kan gebeuren'. Sommige hadden destijds een hulpvraag, bijvoorbeeld omdat ze net geopereerd waren, maar hebben momenteel geen hulp meer nodig. Deelnemers die nu wel behoefte hebben aan hulp motiveren hun deelname bijvoorbeeld als volgt:

“De zorg is niet goed geregeld, dus ik heb de Burenhulpcentrale nodig.”

“Ik heb alleen AOW, dus ik kan niet veel betalen, daarom heb ik voor de Burenhulpcentrale gekozen.”

“Ik heb alle hulp nodig die ik kan krijgen.”

De Burenhulpcentrale wordt door hulpvragers over het algemeen als een oplossing gezien voor een (tijdelijke) praktische hulpvraag, waar betaalde thuiszorg niet bij aansluit of te duur voor is.

HULPAANBIEDERS: 'EEN STEENTJE BIJDAGEN'

Ook de hulpaanbieders konden kiezen uit verschillende antwoordmogelijkheden bij de vraag waarom zij lid zijn geworden van de BHC. De categorieën waren onder andere: iets doen voor een ander; gezelschap; ik hoop dat anderen dit later ook voor mij zouden doen; leuke tijdsbesteding; meer contacten in de buurt. We vroegen de hulpvragers om de belangrijkste reden, die bleek voor de overgrote meerderheid (92%) 'iets doen voor een ander' te zijn. Aanbieders zeggen:

“De zorg wordt duurder en dan mag je best een steentje bijdragen.”

“Er wonen veel ouderen in de wijk, er zijn toch wel veel mensen die alleenstaand zijn en hulp nodig hebben.”

“Ik doe het om twee redenen: om iets te doen voor een ander en als tegenhanger van de individualiserende samenleving.”

Het belang van andere mensen willen helpen bleek ook in eerder onderzoek de belangrijkste reden voor burenhulp.¹¹ Verder noemen enkele respondenten een leuke tijdsbesteding als belangrijkste reden. Sociaal contact, dat in het onderzoek van Verhoeven (2013) ook vaak werd genoemd, werd hier niet gekozen. Waarschijnlijk is dit te verklaren doordat we alleen vroegen naar de *belangrijkste* reden om lid te worden en niet naar meerdere redenen om dit te doen.

3.3 Aantal en type hulpervaringen

De BHC in Segbroek bestaat op dit moment ongeveer twee jaar. Sommige respondenten zijn al vanaf het begin lid; meer dan de helft is nog geen jaar lid; een derde is korter dan een half jaar lid. Dit biedt een gedeeltelijke verklaring voor het feit dat ongeveer 40 procent van de respondenten nog nooit hulp geboden of ontvangen heeft. Driekwart van de respondenten heeft maximaal twee keer hulp geboden of ontvangen.

Tabel 3: Duur lidmaatschap en aantal hulpervaringen (percentages)¹²

	Hulpvrager (N=33)	Hulpaanbieder (N=48)
Duur lidmaatschap		
Korter dan 6 maanden	37	35
Tussen 6 en 12 maanden	40	38
Tussen 13 en 18 maanden	3	17
Tussen 19 en 24 maanden	20	10
Aantal hulpervaringen		
Geen	37	40
1 of 2	40	35
3 of 4	13	10
5 tot 10	3	4
Meer dan 10	7	10

DEELNEMERS ZONDER HULPERVARING

De hulpaanbieders die nog nooit hulp hebben geboden via de BHC vinden dit vaak jammer. Een vrouw die aanwezig is bij de informatiebijeenkomst voor nieuwe leden zegt enigszins teleurgesteld:

“Ik heb me al een jaar geleden aangemeld, maar nog geen verzoek gehad.”

11. Vgl. Verhoeven, I. (2013). Wel duurzame zorg, geen duurzame relaties. Gezocht: zorgvrijwilligers, 2 uur per week, geen verplichting. In: T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.). *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep, pp. 204-218.
12. Van 3 hulpvragers is onbekend hoe lang zij al lid zijn en van 3 hulpvragers is onbekend hoeveel hulpervaringen zij hebben gehad. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de berekening van de percentages.

In de telefonische enquête zegt een vrouw die sinds enige tijd met pensioen is:

“Ik heb 40 uur per week over, maar word niet gevraagd.”

Onder de hulpvragers die nog nooit hulp hebben ontvangen is de teleurstelling over het algemeen minder groot. Meerdere van hen zeggen nog nooit behoefte gehad te hebben aan hulp; ze zijn lid ‘voor het geval dat’.

DEELNEMERS MET VEEL HULPERVARING

Opvallend is verder de aanwezigheid van enkele respondenten die ruime ervaring hebben met het ontvangen of bieden van hulp via de BHC. Dit zijn vooral mensen die voor een bepaalde periode regelmatig hulp geboden hebben aan (of ontvangen hebben van) dezelfde persoon. Zo heeft een man, zelf ook al op leeftijd, wekenlang dagelijks het hondje uitgelaten voor een ernstig zieke vrouw. Er zijn ook mensen die wekelijks hulp ontvangen of bieden bij boodschappen. Eén hulpaanbieder heeft 15 keer boodschappen voor iemand gedaan; een ander heeft al 26 keer hulp ontvangen.¹³ Op deze meer structurele vormen van hulp komen we later uitgebreider terug.

TEVREDENHEID MET HULPFREQUENTIE

We vroegen de deelnemers of ze vaker hulp zouden willen ontvangen dan wel bieden, minder vaak, of dat het goed is zoals het nu is.

Tabel 4: Tevredenheid met hulpfrequentie (percentages)¹⁴

	Hulpvrager (N=33)	Hulpaanbieder (N=48)
Vaker hulp ontvangen/ bieden	30	40
Goed zoals het nu is	69	58
Minder vaak hulp bieden	-	2

Ongeveer een derde van zowel de vragers als de aanbieders geeft aan vaker hulp te willen ontvangen of bieden. Hoe komt het dat vraag en aanbod hier niet optimaal op elkaar aansluiten? Er zijn verschillende mogelijke verklaringen:

- Volgens de coördinator van de BHC in Segbroek komt het type hulp waarnaar gevraagd wordt niet altijd overeen met het type hulp dat aangeboden wordt. Zo hebben veel hulpaanbidders zich bij de BHC aangemeld om honden uit te laten, terwijl hier relatief weinig vraag naar is. Hulp bij klussen in huis en tuin wordt juist veel gevraagd, maar hier wordt niet altijd aan voldaan. Zo zegt een van de geïnterviewde hulpvragers dat niemand haar kon of wilde helpen bij een klusje in haar tuin.

13. Het aandeel mensen met meer dan 10 hulpervaringen wordt wellicht iets onderschat, omdat sommige mensen deze structurele hulp van/aan dezelfde persoon niet als meerdere ervaringen telden.

14. We hebben niet gevraagd of mensen minder vaak hulp willen ontvangen, aangezien ze waarschijnlijk geen hulp vragen als ze het niet willen. De tevredenheid van 1 hulpvrager is onbekend. Deze respondent is niet meegenomen in de berekening van de percentages voor de betreffende categorie.

- In sommige wijken wonen meer aanbieders dan vragers. Deze aanbieders worden niet gevraagd voor het verrichten van klussen in andere wijken waar meer vraag is.
- Wellicht komt de wens om meer hulp te ontvangen niet altijd tot uitdrukking in een hulpvraag bij de BHC.
- Sommige hulpaanbieders zijn volgens de coördinator in Segbroek steeds niet (snel genoeg) bereikbaar, waardoor de hulpvraag naar een ander gaat.

TYPE ONTVANGEN EN GEBODEN HULP

Voor Segbroek als geheel ziet de top zes van gevraagde hulp er als volgt uit: (1) tuinklussen, (2) huisklussen, (3) computer/tv, (4) vervoer naar ziekenhuis, (5) boodschappen, (6) hond uitlaten.¹⁵ Overeenkomstig met deze ranglijst betreffen de meeste hulpervaringen van onze respondenten klussen in huis of tuin, zoals Tabel 5 laat zien. Hieronder vallen bijvoorbeeld het ophangen van gordijnen of het snoeien van een boom. Boodschappen doen komt binnen onze steekproef ook relatief vaak voor. Onder ‘Anders’ vallen bijvoorbeeld het geven van bijles, koken en het versturen van de post.

Tabel 5: Type gekregen of geboden hulp van deelnemers die minstens één hulpervaring hebben (percentages)¹⁶

Type hulp	Hulpvrager (N=19)	Hulpaanbieder (N= 29)
Klus in huis of tuin	63	48
Boodschappen	32	21
Tv/computer	11	21
Hond uitlaten	5	14
Vervoer	-	14
Gezelschap	11	7
Anders	5	17

3.4 Grenzen aan de hulp

In de telefonische enquêtes en diepte-interviews bleken hulpvragers en -aanbieders verschillende grenzen te stellen aan de hulp via de BHC. Deze grenzen worden volgens hen bepaald door: (1) het type hulpvraag, (2) de hulpfrequentie en (3) de persoon achter de hulpvrager of -aanbieder.

1. HOE GROOT IS DE KLUS?

We vroegen de hulpvragers aan wat voor soort hulpbieders zij de voorkeur geven: familie/vrienden, kennissen, professionals, of hulp via de BHC. Veel mensen zeiden dat ze hier geen algemeen antwoord op konden geven, aangezien het van het type klus afhangt. Allereerst geven verschillende hulpvragers aan dat ze zo veel mogelijk zelfstandig proberen te zijn.

“Ik zou via de Burenhulpcentrale geen hulp in het huishouden willen, dat is iets dat ik zelf zou moeten doen.”

15. Informatie afkomstig van slides getoond tijdens de informatiebijeenkomst voor nieuwe deelnemers.

16. De som van de percentages is meer dan 100, omdat sommige respondenten meerdere vormen van hulp hebben geboden of ontvangen.

Daarnaast wordt een onderscheid gemaakt tussen ‘grote klussen’, die door een professional gedaan zouden moeten worden, en ‘kleinere klussen’, waarbij familieleden of vrijwilligers van de BHC zouden kunnen helpen. Als er specifieke kennis nodig is voor de hulp, vraagt de volgende hulpvrager liever een professional.

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

De hulpaanbieders vroegen we of zij weleens een hulpvraag hebben geweigerd en zo ja, waarom. Ongeveer 80 procent van de hulpvragers heeft dit weleens gedaan, meestal omdat ze op dat moment andere verplichtingen hadden of niet in staat waren om te helpen door ziekte of andere fysieke ongemakken. Opvallend is dat 10 mensen zeggen dat ze geweigerd hadden omdat ze de klus te moeilijk vonden en 4 omdat ze de klus niet leuk vonden. Verschillende vrouwelijke hulpaanbieders zeggen dat ze gevraagd werden voor een klus die ze “meer iets voor een man” vonden, zoals een wasmachine repareren, gaten boren in de muur, of een boom weghalen uit de tuin.

Sommigen hebben een klus wel aangenomen, maar zeggen achteraf dat het niet geschikt was voor de BHC. Zo werd iemand door een hulpvrager gevraagd om zijn hele huis te verbouwen: “dat was veel te veel werk”. De hulpaanbieder heeft toen contact opgenomen met de BHC, om te melden dat hij deze persoon niet kon helpen.

2. HOE VAAK?

Zoals eerder bleek zegt ongeveer 40 procent van de hulpaanbieders vaker hulp te willen bieden; dit zijn vooral de mensen die nog geen enkele hulpervaring hebben. Maar wat is de ideale hulpfrequentie volgens hulpaanbieders? Een vrouw zegt dat het geen verplichting moet worden en dat ze daarom niet te vaak dezelfde persoon zou willen helpen.

“Een vast contract, daar zit ik niet op te wachten. Het moet voor één of twee keer zijn, niet structureel.”

Maar wat onder structureel verstaan wordt, verschilt per persoon. Zo zegt een man die al vijftien keer dezelfde hulpvrager geholpen heeft:

“Ik wil geen structurele hulp bieden, het vrijblijvende is juist fijn.”

Sommige respondenten zeggen dat ze wel regelmatig hulp zouden willen bieden, maar dat ze er geen tijd voor hebben; het lukt hen niet om elke week een dagdeel vrij te houden. Wanneer haar gevraagd wordt of ze iets structureel zou willen doen, antwoordt een hulpaanbieder:

“Willen misschien wel, maar dat lukt gewoon niet.”

Er zijn ook hulpaanbieders die liever wel meer vastigheid zouden willen hebben. Een hulpaanbieder ziet het eenmalige karakter van de hulp via de BHC als een minpunt.

“Het is wel een nadeel als je steeds aan andere mensen gekoppeld wordt, want je moet dan iedere keer afstemmen van hoe geef je hulp en wat verwacht iemand anders dan precies van jou.”

3. WIE IS DE VRAGER/AANBIEDER?

De grenzen aan het type klus en de frequentie hangen nauw samen met een derde aspect van de hulp: de persoon van de hulpvrager of hulpaanbieder. Voor hulpaanbieders geldt dat ze meer willen doen voor eerlijke, aardige hulpvragers. Hulpvragers accepteren alleen meer hulp van betrouwbaar gebleken hulpaanbieders.

Veel hulpaanbieders geven aan geen structurele hulp te willen bieden aan mensen met wie het niet klikt.

“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 met iemand lang optrekt is het wel belangrijk dat het een beetje klikt, want anders doe je het gewoon niet graag.”

Ook geven sommige hulpaanbieders aan dat ze geen mensen willen helpen die genoeg geld hebben om een professional te betalen. Zo zegt een respondent verontwaardigd:

“Ik werd gevraagd om bij iemand het gras te maaien. Zocht hij een goedkope hulp?”

Als een hulpvrager echt geen alternatieven heeft, wil de volgende hulpaanbieder wel meer doen, ook klusjes die eigenlijk professioneel gedaan zouden moeten worden. Ook hier speelt de omvang van de klus echter een rol.

“Als ze geen thuiszorg hebben, wil ik wel helpen bij wat schoonmaakklusjes. Maar ik ga niet het hele huis schoonmaken.”

Hulpaanbieders zijn niet de enigen die zeggen dat de persoon belangrijk is, ook verschillende hulpvragers snijden dit onderwerp aan. Aangezien hulpvragers in de meeste gevallen iemand bij hen thuis ontvangen, is het belangrijk dat deze persoon te vertrouwen is. Ze bespreken meestal hypothetische gevallen: de hulpvragers hebben nog geen slechte ervaring gehad, maar sluiten het niet uit.

“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 neemt.”

“Als ik een slechte ervaring zou hebben, zou ik mijn lidmaatschap opzeggen. 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.”

Ook anderen spreken van ‘goede en slechte mensen’ onder de hulpaanbieders. Er bestaat bij sommigen angst dat er misbruik van de situatie gemaakt zal worden: stel dat iemand iets van je steelt? De respondenten bepleiten al met al goede screening, zowel van de hulpvrager (is zijn of haar vraag redelijk?), als van de hulpaanbieder (is hij of zij wel te vertrouwen?).

HULP AAN MENSEN MET EEN BEPERKING

Om de grenzen van de hulp verder te verkennen, hebben we de hulpaanbieders gevraagd of zij eventueel hulp zouden willen bieden aan mensen die zorg nodig hebben vanwege lichamelijke klachten. Het zou dan niet gaan om zorgtaken - “Ik ga niet iemand wassen”, zoals een van de hulpaanbieders zei - maar om vergelijkbare klussen waarvoor de BHC nu hulp aanbiedt, aangevuld met de optie van schoonmaken.

Ondanks het feit dat het niet als een ‘leuke’ klus geldt, is toch bijna de helft van de hulpaanbieders bereid om schoon te maken voor iemand met een lichamelijke beperking. Op de vraag of ze deze mensen ook op meer structurele basis hulp zouden willen bieden (in welke vorm dan ook), zegt ongeveer de helft van de aanbieders dat ze dat niet willen. De meeste anderen zouden het maximaal eens per maand willen doen. Vier respondenten geven aan het een keer per week of vaker te willen doen, waarvan één het zelfs geen probleem zou vinden als het meer dan drie keer per week zou zijn.

De grenzen aan de hulp die mensen willen bieden zijn interessant in de context van het steeds grotere beroep dat op vrijwilligers wordt gedaan in het verlenen van zorg en welzijn.¹⁷ Veel mensen blijken bereid te zijn om klussen te doen die misschien op zichzelf niet zo leuk zijn, zoals schoonmaken, als ze hiermee iemand kunnen helpen die het ‘echt verdient’, bijvoorbeeld vanwege lichamelijke beperkingen, en als het niet wekelijks maar maandelijks zou zijn.

3.5 Tevredenheid en verbeterpunten

We hebben de respondenten tot slot gevraagd naar hun tevredenheid over de BHC en wat er volgens hen verbeterd zou kunnen worden.

TEVREDENHEID OVER EN BELANG VAN DE BURENHULPCENTRALE

We hebben de tevredenheid met de BHC gemeten door te vragen naar hoe lang de deelnemers nog van plan zijn lid te blijven en naar het rapportcijfer dat zij de BHC geven. Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd hoe belangrijk zij de BHC vinden. Tabel 6 geeft een overzicht van de resultaten.

17. Zie hiervoor het overkoepelende onderzoeksproject waar dit onderzoek deel van uitmaakt, ‘Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?’, zie vrijwilligers.verdus.nl.

Tabel 6: Tevredenheid deelnemers en belang dat zij hechten aan de BHC (percentages)¹⁸

	Hulpvrager (N=33)	Hulpaanbieder (N=48)
Lid blijven		
Langer dan een jaar	93	92
Binnen jaar stopzetten	7	8
Rapportcijfer		
0-3	4	-
4-5	-	2
6-7	16	45
8-9	72	47
10	8	6
Belang BHC		
Helemaal niet belangrijk	10	4
Niet zo belangrijk	29	53
Best wel belangrijk	32	38
Heel erg belangrijk	29	4

Bijna alle respondenten geven aan nog minstens een jaar lid te zullen blijven van de BHC. Velen willen “voor altijd” lid blijven. Sommige hulpaanbieders zeggen te zullen stoppen met hulp bieden wanneer ze dit lichamenlijk niet meer kunnen. Een vrouw zegt: “Maar dan zou ik zelf hulp kunnen vragen.” Verder valt op dat de meest genoemde reden om te stoppen niets te maken heeft met de tevredenheid met de BHC; een aantal respondenten heeft verhuisplannen en zal daarom niet lang lid blijven.

De tevredenheid komt ook terug in de rapportcijfers die deelnemers geven. Het gemiddelde cijfer dat de hulpvragers geven is een 7,9; onder de hulpaanbieders is dat een 7,6. Zoals de tabel laat zien is de spreiding in de antwoorden onder de hulpvragers vrij groot: sommige geven een 10, terwijl er ook iemand een 3 geeft (deze persoon had nog nooit hulp ontvangen). De antwoorden van de hulpaanbieders zijn wat minder uiteenlopend.

De vraag hoe belangrijk de Burenhulpcentrale voor de deelnemers is, maakte veel reacties los. Het valt op dat meer dan de helft van de hulpaanbieders de BHC niet zo of helemaal niet belangrijk vindt. Dit gaat echter vooral om hun eigen leven; ze zien wel het belang in voor anderen.

“Niet zo belangrijk. Dat komt omdat je niet vaak gevraagd wordt. Als het voor een ander belangrijk is wat ik doe, dan vind ik het zelf ook belangrijk. Maar ik ben er niet voor op aarde gekomen, het is niet zo dat ik er ’s ochtends mee opsta en ’s avonds mee naar bed ga. Ik denk er alleen aan als ik gebeld word.”

“Als initiatief vind ik het heel belangrijk voor de mensen die het nodig hebben. Maar voor mij persoonlijk is het nu niet belangrijk.”

18. Van 3 hulpvragers is onbekend hoe lang zij nog verwachten lid te zijn. Verder vonden in totaal 9 mensen het te moeilijk om een cijfer aan de BHC te geven. Het gaat om 7 hulpvragers en 2 hulpaanbieders. Tot slot is van 2 hulpvragers en 3 hulpaanbieders onbekend hoe belangrijk zij de BHC vinden. Deze respondenten zijn niet meegenomen in de berekening van de percentages voor de betreffende categorie.

Ook sommige hulpvragers vinden de BHC - op dit moment - niet zo belangrijk.

“Maar het kan heel belangrijk zijn, bijvoorbeeld in de winter als het glad is en ik geen boodschappen durf te doen.”

Voor een derde van de hulpvragers is de BHC heel erg belangrijk. Deze mensen zeggen dat de BHC voor hen een noodzakelijke aanvulling is op de overige hulp die ze ontvangen.

Op basis van hoe lang leden van de BHC nog lid willen blijven en de cijfers die ze aan de BHC toekennen, kan gesteld worden dat zowel de hulpvragers als -aanbieders over het algemeen tevreden zijn over de BHC. Wel moet opgemerkt worden dat slechts ongeveer de helft van de leden de BHC belangrijk vindt.

VERBETERPUNTEN

We hebben de respondenten gevraagd of er in hun ogen iets verbeterd zou kunnen worden aan de BHC. Ongeveer 40 procent van de hulpaanbieders vindt dat er niets verbeterd hoeft te worden (los van het feit dat sommigen vaker om hulp gevraagd zouden willen worden) en maar liefst 80 procent van de hulpvragers ziet ook geen verbeterpunten. De suggesties van de overige respondenten hebben betrekking op verschillende fasen van het werk van de BHC.

- De werving van leden: Meer reclame maken onder jongeren om lid te worden van de BHC. Nieuwe deelnemers beter informeren over wat ze van de BHC kunnen verwachten (o.a. dat het lang kan duren voor je gevraagd wordt om hulp te bieden).
- Het doorgeven van hulpvragen: Gebruik maken van sms-berichten om hulpaanbieders op de hoogte te stellen. De mogelijkheid bieden aan hulpaanbieders om zich als ‘stand-by’ te laten registreren wanneer zij op dit moment structureel bij één iemand langsgaan, zodat ze niet ook nog gevraagd worden voor andere klussen. Niet tijdens etenstijd bellen.
- Het koppelen van hulpvrager en -aanbieder: De hulpvragen goed screenen, zodat er geen onredelijk grote klussen tussen zitten. Zorgen dat mensen vaker als hulpaanbieder ingezet kunnen worden door de BHC, bijvoorbeeld buiten hun eigen wijk.
- Het gehele proces: Meer contact mogelijk maken met de medewerkers van de BHC voor vragen en opmerkingen.

3.6 Worden de verwachtingen van beleidsmakers waargemaakt?

Los van de praktische waarde van de BHC - het met elkaar verbinden van vraag en aanbod - benoemen de coördinatoren ook indirecte functies van de BHC: (1) zo zou via de BHC “de vraag achter de vraag” worden gesignaleerd, (2) zouden mensen beginnen bij de BHC, maar daarna buiten het systeem om met elkaar afspreken en (3) zou de BHC een bijdrage leveren aan de sociale cohesie in de buurt.

1. SIGNAALFUNCTIE

Een belangrijke functie van de BHC zou zijn dat als hulpaanbieders het idee hebben dat degene die zij geholpen hebben meer hulp nodig heeft, zij contact opnemen met de BHC, zodat de medewerkers deze mensen door kunnen verwijzen. “Zo kunnen wij de vraag achter de vraag ontdekken”, zegt de stedelijk coördinator. De coördinator van de BHC in Segbroek geeft dit de vrijwilligers ook mee: “Stel dat je dingen signaleert, bel dan even.”

We hebben de hulpaanbieders gevraagd of zij weleens meegemaakt hebben dat de hulpvrager meer hulp nodig had dan hij of zij kon bieden. Van de 29 respondenten die weleens hulp geboden hebben, zeggen er 4 dat zij dit eenmaal meegemaakt hebben. Geen van de respondenten heeft het meerdere malen meegemaakt. Eén hulpaanbieder werd bijvoorbeeld gevraagd om eenmalig voor iemand te koken.

“Het was een vrouw van 93, die had elke dag hulp nodig met koken. Je kunt niet zeggen: ‘Ik ga één keer per week voor haar koken en de andere zes dagen heeft ze niks’. Ik heb toen contact opgenomen met de Burenhulpcentrale en toen is de thuiszorg voor haar uitgebreid.”

Net als deze vrouw heeft nog een andere hulpaanbieder contact gezocht met de BHC toen de hulpvraag groter bleek dan gedacht. De overige twee respondenten hebben geen actie ondernomen.

Hoewel het dus niet vaak voorkomt, zijn er wel enkele praktijkvoorbeelden van de signaalfunctie. De hulpaanbieders die een hulpvraag signaleerden zijn hiermee niet allemaal naar de BHC gegaan, wat erop duidt dat hier nog duidelijkere instructies voor nodig zijn.

2. HULP BUITENOM

Een andere verwachting is dat de BHC een opstapje vormt voor meer structurele hulprelaties: mensen hebben de BHC nodig om in contact met elkaar te komen, maar zetten daarna buiten de BHC om de hulp voort. Zo zegt de stedelijk coördinator over de BHC in een ander stadsdeel: “Ik merk gewoon dat als ze elkaar eenmaal gevonden hebben, dat ze het niet meer nodig hebben.” Komt dit ook voor binnen de respondentengroep in Segbroek?

Buiten de BHC om hebben 8 van de 29 hulpaanbieders (28%) en 4 van de 19 hulpvragers (21%) die al eens gekoppeld zijn door de BHC contact gehad met iemand die hun eerder hulp gevraagd of geboden had. Het gaat dan meestal om het vervolgen van de klussen waarvoor de hulpvrager in eerste instantie gevraagd was, zoals het structureel boodschappen doen of de hond uitlaten. Maar, zoals al bleek bij het bespreken van de grenzen van de hulp, geven niet alle hulpaanbieders de voorkeur aan dergelijke langdurige contacten; zij houden het liever meer vrijblijvend.

3. SOCIALE COHESIE

In de presentatie voor nieuwe deelnemers werd gezegd dat de BHC niet alleen een praktische waarde heeft, maar ook een relationele, in de vorm van contact (“Door de buurtgerichte aanpak wordt de saamhorigheid op buurtniveau bevorderd”) en een symbolische, in de vorm van beeldvorming (“In deze buurt zorgen de mensen voor elkaar”). Hoewel over het algemeen wordt aangenomen dat de BHC de sociale samenhang in de buurt zal vergroten, merken de medewerkers op dat de BHC ook enige mate van cohesie veronderstelt. Zo loopt de BHC in Scheveningen waarschijnlijk mede goed doordat mensen elkaar al kennen en “aan elkaar hangen”, aldus de stedelijk coördinator. In ReVa zou het volgens de coördinator van Segbroek moeilijker zijn om de BHC in te voeren, omdat hier het vertrouwen in elkaar minder groot is.

Het valt buiten het bereik van dit onderzoek om uitspraken te doen over de causale relatie tussen burenhulp en sociale cohesie. In de enquêtes hebben we niet expliciet naar dit onderwerp gevraagd, maar in de diepte-interviews kwamen contacten in de buurt wel ter sprake. Zo vertelt een oudere man die één keer in de twee weken hulp ontvangt bij het doen van boodschappen dat hij niet veel buiten komt en ook niet veel contact heeft met buurtbewoners. Hij kent twee families in de buurt, die hij op straat ook groet. De vrouw die hem helpt met boodschappen woont een paar straten verder. Het buurtnetwerk van de hulpvrager en -aanbieder is in dit geval met één persoon uitgebreid dankzij de BHC, maar de uitstraling van deze relatie naar de rest van de buurt is moeilijk vast te stellen.

4. Samenvatting

In deze rapportage hebben we verslag gedaan van onderzoek naar de ervaringen van hulpvragers en -aanbieders van de Burenhulpcentrale in de wijk Segbroek in Den Haag. Op basis van 75 telefonische enquêtes en aanvullende diepte-interviews hebben we de centrale onderzoeksvragen beantwoord. Hieronder vatten we de belangrijkste bevindingen samen.

WIE ZIJN DE HULPVRAGERS EN -AANBIEDERS?

- Een grote meerderheid van hulpvragers is 70 jaar of ouder, vrouw en alleenstaand.
- De groep hulpaanbieders is gevarieerder, al zijn ook hier vrouwen in de meerderheid en is de aanwezigheid van 70+'ers opvallend.
- Verreweg de meeste leden van de BHC hebben een Nederlandse achtergrond.
- Het opleidingsniveau van de hulpvragers ligt gemiddeld lager dan dat van de hulpaanbieders. Dit kan gedeeltelijk verklaard worden door de relatief hogere leeftijd van de hulpvragers.

WAT ZIJN DE MOTIEVEN OM DEEL TE NEMEN?

- Niet alle deelnemers die zichzelf als hulpvragers omschrijven hebben momenteel hulp nodig. Sommigen hadden in het verleden tijdelijk hulp nodig (bijvoorbeeld omdat ze een kwetsuur hadden); anderen denken in de toekomst hulp nodig te hebben en hebben zich voor de zekerheid vast aangemeld. Sommigen van de hulpvragers die momenteel hulp nodig hebben zeggen dat de BHC voor hen een onmisbare aanvulling is; het vult de gaten in de formele zorg.
- De belangrijkste reden om deel te nemen is voor bijna alle hulpaanbieders dat zij iets willen doen voor een ander. Ze vinden het niet alleen belangrijk om iets voor individuele hulpvragers te doen, maar plaatsen hun hulp ook in een breder perspectief: ze willen tegenwicht bieden aan de in hun ogen te ver geïndividualiseerde samenleving.

HOE VAAK HEBBEN DE DEELNEMERS HULP ONTVANGEN OF GEGEVEN EN WAT VOOR SOORT HULP?

- Het is opvallend dat een relatief groot deel van de deelnemers (meer dan een derde) nog nooit hulp via de BHC heeft ontvangen of gegeven. Dit kan te maken hebben met het feit dat veel deelnemers nog niet zo lang lid zijn, maar bijvoorbeeld ook met een mismatch tussen het type gevraagde en aangeboden klussen en met een overschot aan hulpaanbieders in sommige wijken.
- Enkele deelnemers hebben al veel ervaring met het bieden of ontvangen van hulp via de BHC. Het gaat dan vaak om meer structurele vormen van hulp; er zijn vaste koppels van hulpvragers en -aanbieders ontstaan.
- Ongeveer een derde van de hulpvragers en -aanbieders is niet tevreden met de huidige hulpfrequentie en zou meer hulp willen ontvangen of bieden. Het is opvallend dat vooral hulpaanbieders gefrustreerd zijn over de lage frequentie. Veel hulpvragers hebben nu nog geen hulp nodig, maar hebben zich alvast aangemeld voor als ze later wel hulp kunnen gebruiken.
- De meest voorkomende vorm van ontvangen en geboden hulp binnen de respondentengroep zijn klussen in huis en tuin.

WAT ZIJN VOLGENS DEELNEMERS DE GRENZEN VAN BURENHULP?

- Grote of kleine klus: Voor grote (of technische) klussen zijn de meeste hulpvragers geneigd een professional in te schakelen, terwijl ze familie of de BHC vragen voor kleinere klussen. Hulpaanbieders geven ook aan geen klussen te willen verrichten die te moeilijk, zwaar of groot zijn, zoals helpen bij een verbouwing.
- Wel of niet structureel: Hoewel veel hulpaanbieders meer hulp zouden willen bieden dan ze op dit moment doen, is er volgens hen ook een grens aan de frequentie. Velen waarderen het vrijblijvende karakter van de hulp.
- Eerlijke of oneerlijke mensen: Hulpaanbieders willen wel wat zwaardere klussen doen en eventueel meer structurele hulp bieden als het ‘klikt’ met de hulpvrager en wanneer deze de hulp ook echt nodig heeft. Hulpvragers vinden het vaak best spannend om een vreemde over de vloer te krijgen; ze zien zichzelf als kwetsbaar en zijn op hun hoede voor onbetrouwbare hulpaanbieders.
- Ongeveer de helft van de hulpaanbieders zou wel hulp willen bieden aan mensen met een lichamelijke beperking, ook als het om schoonmaakwerkzaamheden zou gaan. Een deel van de aanbieders zou dit structureel willen doen, maar liever niet vaker dan maandelijks.

HOE TEVREDEN ZIJN DE HULPVRAGERS EN -AANBIEDERS OVER DE BHC EN WAT ZOU ER VOLGENS HEN BETER KUNNEN?

- Op basis van het feit dat zowel vragers als aanbieders nog lang lid willen blijven van de BHC en gezien de rapportcijfers die zij de BHC geven (gemiddeld 7,9 onder de vragers en 7,6 onder de aanbieders) kan geconcludeerd worden dat de meeste deelnemers (heel) tevreden zijn over de BHC.
- Gevraagd naar hoe belangrijk de hulpaanbieders de BHC vinden, zegt een meerderheid ‘niet zo belangrijk’. Ze motiveren hun antwoord door te verwijzen naar hun geringe aantal hulpervaringen en het feit dat ze er maar weinig aan denken. Hulpaanbieders vinden vaak dat het bestaan van de BHC belangrijk is voor anderen, maar niet voor henzelf. De hulpvragers zijn meer verdeeld in hun oordeel. Voor ongeveer een derde van hen is de BHC ‘heel erg belangrijk’.
- De deelnemers noemen verschillende verbeterpunten voor het functioneren van de BHC, zoals betere informatievoorziening vooraf en goede screening van de hulpvragen.

MAAKT DE BHC DE VERWACHTINGEN VAN BELEIDSMAKERS WAAR?

- De signaalfunctie, waarbij hulpaanbieders bij hulpvragers een ‘vraag achter de vraag’ signaleren, komt enkele keren voor. Sommige hulpaanbieders hebben de grotere hulpbehoefte van de hulpvrager doorgegeven aan de BHC, andere hebben geen actie ondernomen. Het zou daarom waardevol zijn als de BHC duidelijkere richtlijnen zou geven over hoe hulpaanbieders kunnen handelen in dergelijke situaties.
- Ook de verwachting dat hulp via de BHC zal uitmonden in structurele hulp buiten de BHC wordt in sommige gevallen waargemaakt: ongeveer een kwart van de deelnemers heeft weleens buiten de BHC om hulp geboden aan (of ontvangen van) iemand die ze via de BHC hebben leren kennen. Niet alle hulpvragers vinden zo’n meer structurele hulprelatie ideaal; zij waarderen het flexibele en vrijblijvende karakter van de BHC.
- Of de BHC de sociale cohesie in de buurt vergroot is op basis van dit onderzoek niet met zekerheid vast te stellen. Het uitbreiden van de contacten in de buurt is echter geen veelgenoemde reden om lid te worden en het is niet vanzelfsprekend dat incidentele ‘matches’ tussen twee personen bijdragen aan de sociale samenhang op buurt- of wijkniveau.

5. Conclusie en discussie

Burenhulpcentrales zoals die in Den Haag Segbroek voorzien in behoeften van zowel hulpvragers als hulpaanbieders. Hulpvragers worden geholpen met klussen die zij zelf niet kunnen en die formele zorgverleners niet voor hen verrichten, zoals gordijnen ophangen of boodschappen doen. Voor hulpaanbieders biedt de BHC een mogelijkheid om hun ‘altruïstisch overschot’ kwijt te kunnen: veel mensen willen zich graag inzetten voor de goede zaak, maar weten niet hoe.¹⁹ Er zijn echter ook enkele spanningsvelden die te maken hebben met de verwachtingen van hulpaanbieders, hulpvragers en beleidsmakers. We benoemen er drie en geven concrete aanbevelingen.

5.1 Tussen onderbenutting en overvraging

De BHC in Segbroek gebruikt het motto dat de behoefte om iets voor een ander te doen van alle tijden is maar niet van elk moment.²⁰ De BHC maakt het voor mensen die weinig tijd hebben mogelijk om op een laagdrempelige en vrijblijvende manier informele hulp te bieden. Het is echter opvallend dat veel van de hulpaanbieders al wat ouder zijn, geen betaald werk meer hebben (dus geen *young professionals* zijn) en best wat meer tijd aan de BHC zouden willen besteden. Het is voor sommigen frustrerend dat ze maar zo weinig of zelfs niet gevraagd worden om hulp te bieden; ze verwachten met enige regelmaat gebeld te worden.

De grens tussen onderbenutting en overvraging is dun: structurele hulp bieden en het verrichten van klussen die meer tijd en moeite kosten gaat veel hulpaanbieders weer te ver. De BHC zou echter meer kunnen halen uit het potentieel van de hulpaanbieders, mede gezien het feit dat veel hulpvragers ook meer hulp zouden willen ontvangen.

Aanbevelingen:

- Om te voorkomen dat hulpaanbieders gefrustreerd raken, is het van belang dat zij vooraf op de hoogte worden gesteld van het feit dat de hulpvraag lang op zich kan laten wachten.
- Sommige hulpaanbieders zijn bereid wekelijks hulp te bieden. Als hier in hun postcodegebied geen vraag naar is, zouden sommigen het waarschijnlijk niet erg vinden om naar een andere wijk te moeten gaan. Het idee van burenhulp gaat dan deels verloren, maar de bereidheid om hulp te bieden beperkt zich niet vanzelfsprekend tot de eigen buurt.

5.2 Burenhulp als extraatje of als basisbehoefte?

De BHC is niet opgericht als een vervanging van formele hulp van bijvoorbeeld de thuiszorg, maar als een aanvulling hierop. Het gaat vooral om klussen die anders zouden blijven liggen (zoals het ophangen van gordijnen) of waarvoor de familie zou worden ingeschakeld (zoals vervoer naar de dokter). De grens tussen klussen die geschikt of ongeschikt zijn voor de BHC is echter niet altijd duidelijk. Verschillende hulpvragers

19. De term ‘altruïstisch overschot’ werd geïntroduceerd door Evelien Tonkens, zie o.a. <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/6268/Evelien-Tonkens/article/detail/2450287/2010/06/02/Het-altruïstisch-overschot.dhtml>

20. Overgenomen uit de handout die uitgedeeld werd tijdens de informatiebijeenkomst voor nieuwe deelnemers.

geven aan dat formele hulp duur is en tekortschiet en zij daarom de diensten van de BHC hard nodig hebben; niet als aanvulling, maar als basisbehoefte.

Het is de vraag of de BHC hiervoor de meest geschikte optie is, gezien het feit dat deze organisatie vooral de wensen van de hulpaanbieders als uitgangspunt neemt: laagdrempelig en flexibel. Op de vraag wat er beter zou kunnen aan de BHC, zegt een oudere vrouw dat ze “een garantie op hulp” zou willen hebben. Voor dergelijke gevallen, waarbij er sprake is van een structurele hulpvraag, zou de BHC gericht kunnen zoeken naar hulpaanbieders die bereid zijn in deze behoefte te voorzien. Voor veel mensen met een structurele hulpvraag is het niet prettig om steeds weer andere mensen over de vloer te hebben; ze voelen zich kwetsbaar en weten niet of ze de hulpaanbieders kunnen vertrouwen.

Aanbevelingen:

- Dat de BHC een signaalfunctie heeft zou meer benadrukt kunnen worden in de communicatie met hulpaanbieders. Wanneer een hulpvrager een structurele hulpvraag heeft, kan de BHC een hulpaanbieder zoeken die bereid is deze hulp te bieden of doorverwijzen naar een andere instantie.
- Net als hulpaanbieders hebben hulpvragers soms te hooggespannen verwachtingen van de BHC. Ze kunnen vooraf nog beter geïnformeerd worden over wat zij wel en niet van de BHC kunnen verwachten, zoals welk type hulpvragen wel of niet geschikt zijn voor de BHC.
- Sommige hulpbehoevenden geven aan meer hulp te willen ontvangen, maar dit vertaalt zich niet in een concrete hulpvraag bij de BHC. Wellicht vinden zij het belsysteem te ingewikkeld of durven ze niet goed om hulp te vragen. Om erachter te komen waarom ze geen gebruik maken van de BHC, zou het goed zijn als medewerkers van de BHC eens in de zoveel tijd contact opnemen met deze ‘zwijgende’ hulpvragers.

5.3 Cohesie als doel of als voorwaarde?

Een van de meer abstracte doelen van de BHC is het bevorderen van de sociale samenhang op buurtniveau. Volgens de stedelijk coördinator van de BHC in Den Haag zijn de neveneffecten in sommige wijken al duidelijk zichtbaar: “Mensen gaan meer met elkaar om, leren elkaar kennen, hebben meer interesse in hun eigen wijk.”²¹ Uit het onderzoek blijkt dat sociale contacten slechts voor een enkeling de belangrijkste reden vormen om deel te nemen aan de BHC, maar dat veel mensen hun deelname wel in een breder verband plaatsen; ze willen bijvoorbeeld tegenwicht bieden aan individualisering.

Het blijft echter de vraag of het met elkaar omgaan en de interesse in de buurt of wijk een resultaat zijn van de BHC, of dat zij een voorwaarde vormen voor het succes ervan. Mensen die zich niet verbonden voelen met hun buurt zullen zich waarschijnlijk minder snel opgeven als deelnemer, net als mensen die weinig kennis hebben van en vertrouwen hebben in hun buurtbewoners. In dit onderzoek hebben we niet uitgebreid stilgestaan bij de vraag naar sociale cohesie; we hebben ons vooral gericht op de hulpervaringen. Bovendien vereist deze vraag onderzoek onder een bredere populatie: deelnemers van de BHC kunnen het idee hebben dat de sociale cohesie dankzij de BHC is toegenomen, maar in het onderzoek zou dan ook meegenomen moeten worden hoe niet-deelnemers in dezelfde buurt of wijk daarover denken.

21. Zie http://www.uvvdenhaag.nl/fileadmin/pdf/Contactblad/september_Digitale_Burenhulpcentrales.pdf.

Aanbevelingen:

- Naast sociale cohesie als doel kan er meer aandacht worden besteed aan sociale cohesie als voorwaarde, zoals de vraag hoe het vertrouwen in buurtgenoten vergroot kan worden. Een bijeenkomst op buurtniveau, bijvoorbeeld met als thema de toekomst van de buurt, zou mensen bij elkaar kunnen brengen, waarna de bereidheid om lid te worden van de BHC mogelijk zal toenemen.
- Het bevorderen van sociale cohesie kan een doel zijn op buurtniveau, maar ook op het niveau van de deelnemers van de BHC. Bijeenkomsten voor deelnemers zouden meer gericht kunnen worden op het uitwisselen van ervaringen, zodat het lidmaatschap van de BHC meer invulling krijgt en mensen zich er meer betrokken bij gaan voelen.

Colofon

Binnen het onderzoeksprogramma ‘Kennis voor Krachtige Steden’ van Platform31 (voorheen Nicis Institute) zijn ruim vijftig projecten in uitvoering. Dit rapport is het resultaat van een van deze onderzoeken, namelijk het onderzoek *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Verschuivingen tussen professionals en vrijwilligers in de sociale sector*. Ieder onderzoeksproject wordt uitgevoerd door een consortium van één of enkele universitaire onderzoeksgroepen en een aantal stedelijke partijen. Het is een samenwerkingsverband tussen wetenschappers en professionals uit de stedelijke praktijk.

Het consortium voor dit onderzoek bestaat uit:

- Universiteit van Amsterdam;
- Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Utrecht, Zaanstad en Cordaan, Woningcorporaties Eigen Haard en Ymere, MOgroep;
- Platform31

Projectleiders van het onderzoek zijn prof. dr. Jan Willem Duyvendak (hoogleraar Algemene Sociologie) en prof. dr. Evelien Tonkens (bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap) aan de Universiteit van Amsterdam.

Zie voor meer informatie over het onderzoek de projectwebsite vrijwilligers.verdus.nl.

Bijlage 1: Vragen telefonische enquête

	Hulpaanbieder	Hulpvrager
	Algemene informatie Burenhulpcentrale	
1	Hoe lang woont u in Den Haag? (open vraag) jaar	Idem
2	Hoe lang woont u in deze buurt (open vraag) jaar	Idem
3	Hoe lang bent u lid van de Burenhulpcentrale? (open vraag) maanden	Idem
4	Hoe bent u voor het eerst met de Burenhulpcentrale in contact gekomen? 1. Via buren 2. Via vrienden/kennissen 3. Via familie 4. Via een folder/advertentie 5. Anders, namelijk...	Idem
5	Hoe bent u aan de Burenhulpcentrale verbonden? 1. Als een buur die hulp vraagt 2. Als een buur die hulp aanbiedt 3. Als beiden	Idem
	Bieden van hulp: soort en frequentie	Ontvangen van hulp: soort en frequentie
6	Wat was voor u de belangrijkste reden om lid te worden van de Burenhulpcentrale? 1. Iets doen voor een ander 2. Gezelschap 3. Ik hoop dat anderen dit later ook voor mij willen doen 4. Ik steek er iets van op 5. Leuke tijdsbesteding 6. Om meer contacten te krijgen in de buurt 7. Anders, namelijk...	Wat was voor u de belangrijkste reden om lid te worden van de Burenhulpcentrale? 1. Hulp bij boodschappen 2. Hulp bij vervoer 3. Hulp bij hond uitlaten 4. Hulp met televisie of computer 5. Gezelschap 6. Om meer contacten te krijgen in de buurt 7. Anders, namelijk...
7a	Biedt u momenteel nog hulp aan via de Burenhulpcentrale? 1. Ja, regelmatig 2. Ja, af en toe 3. Nee, nooit	Ontvangt u momenteel nog hulp via de Burenhulpcentrale? 1. Ja, regelmatig 2. Ja, af en toe 3. Nee, nooit
7b	Zo nee, waarom niet? 1. De gevraagde klussen kostten te veel tijd 2. De gevraagde klussen waren niet leuk 3. De gevraagde klussen waren te moeilijk 4. Ik kon niet op de momenten dat ik door de Burenhulpcentrale gebeld werd 5. Anders, namelijk...	Zo nee, waarom niet? 1. Ik heb geen behoefte meer aan hulp 2. Anderen uit mijn netwerk hebben de hulp overgenomen 3. Betaalde krachten hebben de hulp overgenomen 4. Ik was ontevreden over de geboden hulp via de Burenhulpcentrale 5. Anders, namelijk...
8	Hoe veel keer hebt u tot nu toe iemand geholpen via de Burenhulpcentrale? (open vraag) keer	Hoe veel keer hebt u tot nu toe hulp ontvangen via de Burenhulpcentrale? (open vraag) keer

9	(Indien van toepassing) Wat voor hulp heeft u tot nu toe geboden? (meerdere antwoorden mogelijk) 1. Hulp bij boodschappen 2. Hulp bij vervoer 3. Hulp bij hond uitlaten 4. Hulp met televisie of computer 5. Hulp bij klussen in huis of tuin 6. Hulp bij een wijkactiviteit (zoals een straatfeest) 7. Gezelschap bieden/samen iets doen 8. Anders, namelijk...	(Indien van toepassing) Wat voor hulp heeft u tot nu toe ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk) 1. Hulp bij boodschappen 2. Hulp bij vervoer 3. Hulp bij hond uitlaten 4. Hulp met televisie of computer 5. Hulp bij klussen in huis of tuin iets doen 6. Hulp bij een wijkactiviteit (zoals een straatfeest) 7. Gezelschap bieden/samen 8. Anders, namelijk...
10	Zou u willen dat u minder vaak of vaker werd gevraagd om hulp te bieden via de Burenhulpcentrale, of vindt u het goed zoals het is? 1. Vaker 2. Goed zoals het is 3. Minder vaak	Zou u willen dat u vaker hulp zou ontvangen, of vindt u het goed zoals het is? 1. Vaker 2. Goed zoals het is
Contacten via Burenhulpcentrale		
11	(Indien van toepassing) Bent u weleens door de Burenhulpcentrale gekoppeld aan een hulpvrager die u al kende uit de buurt? 1. Nee, nooit 2. Ja, eenmalig 3. Ja, meerdere malen	Bent u weleens door de Burenhulpcentrale gekoppeld aan een hulpaanbieder die u al kende uit de buurt? 1. Nee, nooit 2. Ja, eenmalig 3. Ja, meerdere malen
12	(Indien van toepassing) Bent u meerdere malen aan dezelfde persoon gekoppeld via de Burenhulpcentrale? 1. Nee, nooit 2. Ja, één keer 3. Ja, meerdere keren	Idem
13	Zou u het prettig vinden vaker aan dezelfde persoon gekoppeld te worden via de Burenhulpcentrale? 1. Ja 2. Nee 3. Geen voorkeur	Idem
14a	(Indien van toepassing) Heeft u <i>buiten de Burenhulpcentrale</i> om weleens contact met mensen die u voor het eerst heeft ontmoet via de Burenhulpcentrale? 1. Nee, nooit 2. Ja, soms 3. Ja, regelmatig Idem	Idem
14b	(Indien Ja) Om wat voor contact gaat het dan? (Meerdere antwoorden mogelijk) 1. We komen elkaar tegen op straat 2. Ik help de ander bij een klusje 3. De ander helpt mij bij een klusje 4. We spreken af voor de gezelligheid 5. Anders, namelijk...	Idem
Hulpvragers met behoefte aan zorg		
15a	Heeft u weleens een verzoek om hulp via de Burenhulpcentrale geweigerd? 1. Nee 2. Ja	n.v.t.

15b	Zo ja, waarom? 1. Ik had andere verplichtingen 2. Ik vond de klus niet leuk 3. Ik vond de klus te moeilijk 4. Ik vond de klus te ver weg 5. Anders, namelijk...	n.v.t.
16a	Heeft u weleens te maken gehad met een hulpvrager die meer hulp nodig had dan u kon bieden? 1. Nee 2. Ja, eenmalig 3. Ja, meerdere malen	Heeft u weleens te maken gehad met een hulpaanbieder die minder hulp kon bieden dan u nodig had? 1. Nee 2. Ja, eenmalig 3. Ja, meerdere malen
16b	(Indien Ja) Wat heeft u toen gedaan? 1. Niets 2. Contact opgenomen met de Burenhulpcentrale 3. Contact opgenomen met een andere instantie 4. Anders, namelijk...	Idem
17	Voert u voor de Burenhulpcentrale weleens taken uit die volgens u eigenlijk door een professional gedaan zouden moeten worden? Zo ja, kunt u een voorbeeld geven? 1. Nee 2. Ja, namelijk...	Krijgt u weleens hulp via de Burenhulpcentrale die volgens u eigenlijk door een professional gedaan zouden moeten worden? Zo ja, kunt u een voorbeeld geven? 1. Nee 2. Ja, namelijk...
18a	Zou u voor de Burenhulpcentrale bepaalde taken willen uitvoeren voor mensen die zorg nodig hebben door lichamelijke klachten? 1. Ja 2. Misschien 3. Nee	n.v.t.
18b	(Indien Ja of Misschien) Wat voor taken zou u voor deze mensen die behoefte hebben aan zorg willen uitvoeren? (meerdere antwoorden mogelijk) 1. Hulp bij boodschappen 2. Hulp bij vervoer 3. Hulp bij begeleiding naar dokter of ziekenhuis 3. Hulp bij schoonmaken 4. Hulp bij klussen in huis of tuin 5. Hulp bij administratie 6. Gezelschap bieden 7. Anders, namelijk...	n.v.t.
18c	Zou u de hulp aan deze mensen op een meer structurele basis willen bieden? Zo ja, hoe vaak? 1. Nee, niet structureel 2. Ja, een keer in de twee weken 3. Ja, eens per week 4. Ja, maximaal drie keer per week 5. Ja, meer dan drie keer per week	n.v.t.
18d	Zou u deze hulp aan een vaste persoon willen bieden, aan steeds een andere persoon, of maakt u dat niet uit? 1. Steeds aan dezelfde persoon 2. Steeds aan een andere persoon 3. Maakt niet uit	n.v.t.

<i>Burenhulpcentrale en professionele zorg</i>		
19	Vormt een van de onderstaande beperkingen een belemmering in uw dagelijks functioneren? 1. Geen beperking 2. Moeilijk ter been 3. Lichamelijke beperking 4. Verstandelijke beperking 5. Psychische problemen 6. Anders, namelijk...	Idem
20a	Ontvangt u zelf (betaalde of onbetaalde) hulp? 1. Nee 2. Ja	Zo ja, wat voor hulp? 1. (Betaalde) thuiszorg 2. (Onbetaalde) mantelzorg 3. Anders, namelijk...
20b	Zo ja, wat voor hulp? 1. (Betaalde) thuiszorg 2. (Onbetaalde) mantelzorg 3. Anders, namelijk...	Idem
21	Door wie wordt u het liefst geholpen als u hulp nodig heeft bij een klusje? 1. Door iemand van de Burenhulpcentrale 2. Door een betaalde kracht 3. Door een familielid 4. Door een vriend/kennis 5. Anders, namelijk...	Idem
<i>Achtergrondgegevens</i>		
22	Geslacht (uit naam en stem af te leiden) 1. Man 2. Vrouw	Idem
23	Wat is uw leeftijd? (open vraag) jaar	Idem
24	In welk land ben u geboren? 1. Nederland 2. Suriname 3. Nederlandse Antillen 4. Turkije 5. Marokko 6. Anders, namelijk...	Idem
25	Wat is het geboorteland van uw vader? 1. Nederland 2. Suriname 3. Nederlandse Antillen 4. Turkije 5. Marokko 6. Anders, namelijk...	Idem
26	Wat is het geboorteland van uw moeder? 1. Nederland 2. Suriname 3. Nederlandse Antillen 4. Turkije 5. Marokko 6. Anders, namelijk...	Idem

27	<p>Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (open vraag, onderzoeker kiest op basis van antwoord een van onderstaande categorieën)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen 2. Basisonderwijs 3. LBO/VBO 4. MAVO/ULO/MULO 5. HAVO/MMS 6. VWO/HBS 7. MBO 8. HBO 9. WO 	Idem
28	<p>Wat is uw gezinssituatie?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alleenstaand 2. Partner, niet samenwonend 3. Partner, samenwonend 4. Bij ouders thuis 	Idem
29	<p>Heeft u kinderen?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ja, inwonend 2. Ja, uitwonend 3. Nee 	Idem
30	<p>Wat zijn uw dagelijkse bezigheden? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betaald werk 2. Huishouden 3. Vrijwilligerswerk 4. Studie 5. Anders, namelijk... 	Idem
31	<p>Doet u naast uw inzet voor de Burenhulpcentrale nog ander vrijwilligerswerk? Zo ja, wat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nee 2. Ja, namelijk... 	<p>Doet u zelf vrijwilligerswerk? Zo ja, wat?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nee 2. Ja, namelijk...
Tot slot		
32	<p>Hoe lang bent u van plan lid te blijven van de Burenhulpcentrale?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korter dan een half jaar 2. Een half jaar tot een jaar 3. Langer dan een jaar 	Idem
33	<p>Wat zou een reden zijn om het lidmaatschap op te zeggen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Als ik het te druk heb 2. Als ik te weinig word opgeroepen 3. Als ik de klussen te zwaar vind 4. Als ik de klussen niet leuk vind 5. Anders, namelijk... 	<p>Wat zou een reden zijn om het lidmaatschap op te zeggen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Als ik niet vaak genoeg geholpen kan worden via de Burenhulpcentrale 2. Als ik iemand anders gevonden heb die mij kan helpen 3. Als ik niet tevreden ben over de geleverde hulp 4. Anders, namelijk...

34	Hoe belangrijk is de Burenhulpcentrale voor u? 1. Helemaal niet belangrijk 2. Niet zo belangrijk 3. Best wel belangrijk 4. Heel erg belangrijk	Idem
35	Als u een cijfer tussen 1 en 10 aan de Burenhulpcentrale zou moeten geven, welk cijfer geeft u dan?	Idem
36	Is er nog iets dat volgens u verbeterd zou kunnen worden aan de Burenhulpcentrale, zo ja, wat? 1. Gebruiksvriendelijkheid van het systeem 2. De behulpzaamheid van de medewerkers van de Burenhulpcentrale 3. Vaker om hulp gevraagd worden 4. Minder vaak om hulp gevraagd worden 5. Anders, namelijk...	Is er nog iets dat volgens u verbeterd zou kunnen worden aan de Burenhulpcentrale, zo ja wat? 1. Gebruiksvriendelijkheid van het systeem 2. De behulpzaamheid van de medewerkers van de Burenhulpcentrale 3. Vaker hulp ontvangen 4. Betere kwaliteit van de hulp 5. Anders, namelijk...
37	Zou u bereid zijn nogmaals mee te werken aan dit onderzoek, maar dan voor een langer interview? 1. Ja 2. Nee	Idem

Bijlage 2: Vragen diepte-interviews

Vragen voor hulpaanbieders en hulpvragers

INTRODUCTIE ONDERZOEK

ACHTERGROND RESPONDENT

- Wat voor werk doet u/heeft u vroeger gedaan?

ACHTERGROND BUURT

- Wat vindt u van deze buurt? Hoe zou u deze buurt omschrijven? Hoe zou u de mensen in deze buurt omschrijven?

- Heeft u weleens contact met mensen uit de buurt?

- Zo nee, hoe komt dat zo?

- Zo ja, om wat voor contact gaat dat? Met wie? En hoe vaak?

- Wel/geen contact: wat vindt u daarvan?

- Vindt u de Burenhulpcentrale belangrijk? Denkt u dat de Burenhulpcentrale een bijdrage levert aan de buurt? Waarom wel/niet?

Vragen voor hulpaanbieders

MOTIVATIE DEELNAME

- Waarom bent u lid geworden van de Burenhulpcentrale? En waarom wilde u juist vrijwilligerswerk doen via de Burenhulpcentrale, en niet op een andere manier/bij een andere instantie?

- Bent u ook nog ergens anders vrijwilliger? Zo ja, wat zijn de verschillen tussen uw vrijwilligerswerk voor de Burenhulpcentrale en uw andere vrijwilligerswerk?

- Zijn er meer mensen die u kent die bij de Burenhulpcentrale hulp aanbieden? Wie zijn dit? Hoe kent u deze mensen? Heeft dit ervoor gezorgd dat u ook lid bent geworden/ Zorgt dit ervoor dat u lid blijft van de Burenhulpcentrale?

ERVARING HULP AANBIEDEN

- Bij de telefonische enquête heeft u aangegeven ... (bijv. 3x) hulp geboden te hebben. Kunt u de laatste keer dat u hulp bood beschrijven? En de keer daarvoor? Wat vond u ervan om dat te doen? Heeft u wel eens een slechte ervaring met de Burenhulpcentrale gehad? Zo ja, zou u daar nog wat over willen vertellen?

- Hoe reageren mensen doorgaans op uw hulp? Welke reacties heeft u zoal gehad? Wat doet dat met u?
- Van alle mensen die u geholpen heeft, wie is u het meest bijgebleven? Waarom?
- Heeft u nog wel eens contact met de mensen aan wie u hulp geboden heeft via de Burenhulpcentrale? Zo nee, waarom niet? Zo ja, om wat voor een contact gaat dat? Wat vindt u daarvan?
- Voldoet het bieden van hulp via de Burenhulpcentrale aan uw verwachtingen? Wat vindt u er positief aan? En wat minder positief?

GRENZEN VAN AANBIEDEN HULP

- Heeft u weleens een taak uitgevoerd die u eigenlijk niet geschikt vindt voor de Burenhulpcentrale?
 - Zo ja, wat was dat?
 - Zo nee, zijn er ook taken die u niet voor de Burenhulpcentrale zou willen uitvoeren? Welke zijn dat? Waar ligt voor u de grens? Waarom? Aan wie zou er dan om hulp gevraagd moeten worden? (Het gaat hier om de grenzen van het *soort* taken)
- Denkt u dat de Burenhulpcentrale geschikt is voor het verlenen van structurele hulp? Waarom wel/waarom niet? Zou u zelf structureel hulp willen geven via de Burenhulpcentrale? Waarom wel/waarom niet? (Het gaat hier om de grenzen van de *tijdsinvestering*)
- Maakt het voor de taken die u zou willen verrichten uit wat de financiële situatie is van de persoon aan wie u hulp biedt? Zou u bijvoorbeeld schoonmaken voor iemand die geen geld heeft voor een schoonmaker? En zou u schoonmaken voor iemand die wel geld heeft voor een schoonmaker? En maakt de financiële situatie uit voor de vraag of u wel of niet structureel zorg zou willen verlenen? (Het gaat hier om de vraag of grenzen ook met de *achtergrond van de hulpvrager* te maken hebben)

VERHOUDING FORMELE/INFORMELE HULP

- Vindt u hulp verlenen via de Burenhulpcentrale soms moeilijk? Zo ja, kunt u hier een voorbeeld van geven? Wat maakte het moeilijk?
- Heeft u weleens te maken gehad met iemand die meer hulp nodig had dan u kon bieden? Wat hebt u toen gedaan? Heeft u weleens iets gebeld bij de Burenhulpcentrale? Heeft u weleens getwijfeld of u iets zou melden?
- Kan de Burenhulpcentrale volgens u bepaalde taken van betaalde zorgverleners overnemen? En van mantelzorgers? Waarom? Zo nee: waar ligt volgens u de grens?
- Hoe zou u het vinden om vaker aan dezelfde persoon gekoppeld te worden? Waarom?
- Door wie wordt u zelf het liefst geholpen bij een hulpvraag (betaalde zorg, mantelzorg, BHC, enz.)? Maakt het uit om wat voor hulpvraag het gaat? Bij welk klusje zou u door wie geholpen willen worden, en waarom?

WERKWIJZE BHC

- Wat vindt u van de Burenhulpcentrale? Wat vindt u positief aan de Burenhulpcentrale? Wat vindt u minder positief? Hoe zouden de minder leuke zaken kunnen worden opgelost?
- Wat vindt u van de manier waarop u om hulp gevraagd wordt door de Burenhulpcentrale? Sommige mensen vinden het prettig dat je een hulpvraag kunt afslaan zonder persoonlijk contact, anderen zouden juist liever met iemand direct in contact komen. Wat heeft uw voorkeur? Waarom?
- Wat vindt u van de begeleiding vanuit de Burenhulpcentrale? Heeft u behoefte aan meer begeleiding? Zo ja, wat voor soort? Zo nee, waarom niet?
- Zijn er verder nog dingen die volgens u belangrijk zijn voor het onderzoek?

Vragen voor hulpvragers

MOTIVATIE DEELNAME

- Waarom bent u lid geworden van de Burenhulpcentrale? Waarom juist de Burenhulpcentrale, in plaats van een andere organisatie?
- Zijn er meer mensen die u kent die de Burenhulpcentrale om hulp vragen? Wie zijn dit? Hoe kent u deze mensen? Heeft dit ervoor gezorgd dat u ook lid bent geworden/ Zorgt dit ervoor dat u lid blijft van de Burenhulpcentrale?

ERVARINGEN HULP ONTVANGEN

- Bij de telefonische enquête heeft u aangegeven ... (bijv. 3x) hulp ontvangen te hebben. Kunt u de laatste keer dat u hulp kreeg beschrijven? En de keer daarvoor? Wat vond u van deze hulp? Heeft u wel eens een slechte ervaring met de Burenhulpcentrale gehad? Zo ja, zou u daar nog wat over willen vertellen?
- Wie is u, van de mensen die u geholpen hebben, het meest bijgebleven? Waarom?
- Heeft u nog wel eens contact met iemand die u hulp geboden heeft via de Burenhulpcentrale? Zo nee, waarom niet? Zo ja, om wat voor een contact gaat dat? Wat vindt u daarvan?
- Voldoet de hulp die u ontvangt via de Burenhulpcentrale aan uw verwachtingen? Wat vindt u er positief aan? En wat minder positief?

GRENZEN AAN VRAGEN OM HULP

- Voor wat voor hulpvragen zou u geen contact opnemen met de Burenhulpcentrale? En voor wat voor hulpvragen allemaal wel? Waar ligt de grens? En waar ligt dat precies aan? Aan wie zou u dan wel hulp vragen? Heeft u wel eens getwijfeld bij een bepaalde klus of het geschikt was voor de Burenhulpcentrale?
- Denkt u dat de Burenhulpcentrale geschikt is voor het ontvangen van structurele hulp? Waarom wel/waarom niet? Zou u zelf structureel hulp willen ontvangen via de Burenhulpcentrale? Waarom wel/waarom niet?

VERHOUDING INFORMELE EN FORMELE HULP

- Ontvangt u naast de Burenhulpcentrale nog andere hulp? Zo ja, hoe past de Burenhulpcentrale daarin (nemen leden van de Burenhulpcentrale eerdere zorgtaken over, of dient de Burenhulpcentrale als aanvulling)?
- Kan de Burenhulpcentrale volgens u bepaalde taken van betaalde zorgverleners overnemen? En van mantelzorgers? Waarom? Zo nee: waar ligt volgens u de grens?
- Hoe zou u het vinden om vaker aan dezelfde persoon gekoppeld te worden? Waarom?
- Wat vindt u ervan om om hulp te (moeten) vragen? En aan wie vraagt u het liefst hulp? Waarom?
- Door wie wordt u het liefst geholpen bij een hulpvraag (betaalde zorg, mantelzorg, BHC, enz.)? Maakt het uit om wat voor hulpvraag het gaat? Bij welk klusje zou u door wie geholpen willen worden, en waarom?
- Denkt u dat er mensen zijn die hulp nodig hebben, maar de Burenhulpcentrale niet om hulp vragen? Zo ja: hoe komt dat denkt u?

WERKWIJZE BHC

- Wat vindt u van de Burenhulpcentrale? Wat vindt u positief aan de Burenhulpcentrale? Wat vindt u minder positief? Hoe zouden de minder leuke zaken kunnen worden opgelost?
- Wat vindt u van de manier waarop de Burenhulpcentrale een hulpvraag behandelt?
- Wat vindt u van de begeleiding vanuit de Burenhulpcentrale? Heeft u behoefte aan meer begeleiding? Zo ja, wat voor soort? Zo nee, waarom niet?
- Zijn er verder nog dingen die volgens u belangrijk zijn voor het onderzoek?



**Maatschappij en
Gedragwetenschappen**



Hulp voor af en toe

Ervaringen van burenhulpvragers
en -aanbieders in Den Haag Segbroek

MARIANNE VAN BOCHOVE EN MONIQUE VERHOEVEN - APRIL 2014