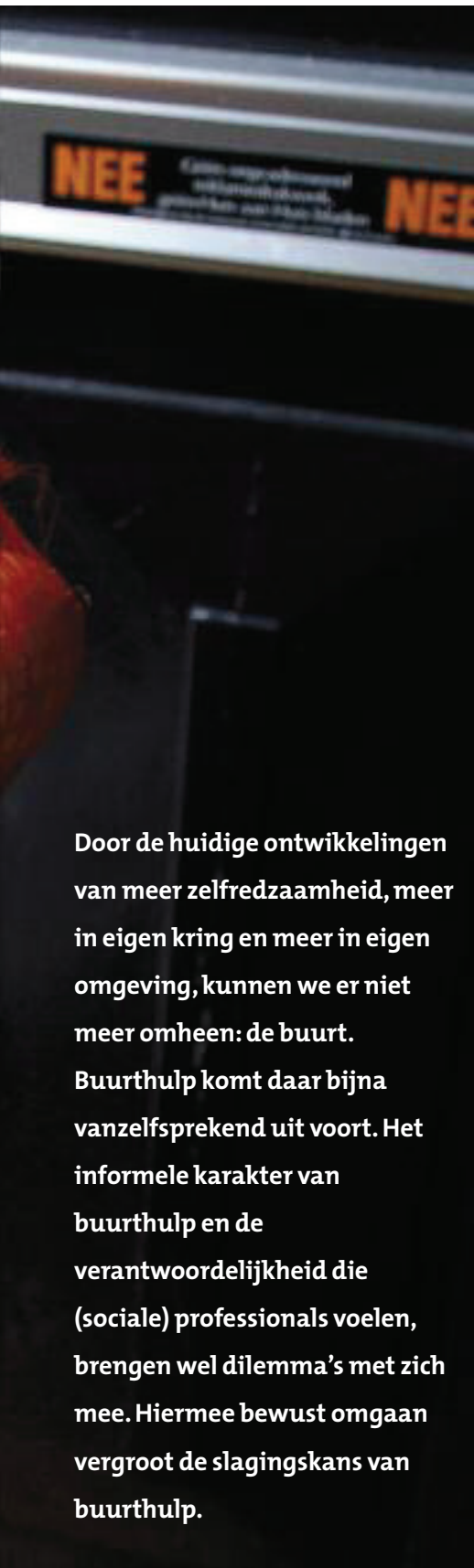




**Succesvolle buurthulp heeft
professional op de achtergrond**



Door de huidige ontwikkelingen van meer zelfredzaamheid, meer in eigen kring en meer in eigen omgeving, kunnen we er niet meer omheen: de buurt.

Buurthulp komt daar bijna vanzelfsprekend uit voort. Het informele karakter van buurthulp en de verantwoordelijkheid die (sociale) professionals voelen, brengen wel dilemma's met zich mee. Hiermee bewust omgaan vergroot de slagingskans van buurthulp.

Buurthulp kan worden gezien als de missing link in het veld van informele zorg en hulpverlening. Het bevindt zich tussen de georganiseerde zorgvrijwilligers aan de ene en de mantelzorger aan de andere kant. In het handboek 'Bouwen aan buurtzorg' dat MOVISIE een aantal jaar geleden uitgaf (de naam buurtzorg is vervangen door buurthulp), wordt buurthulp omschreven als kleinschalige projecten voor onderlinge hulp- en dienstverlening door en voor bewoners in buurt, wijk of dorp. Kenmerkend is dat buurthulp wordt opgezet vanuit onderlinge betrokkenheid, op basis van het zelforganiserend vermogen van de buurt en met een methode voor matching van vraag en aanbod. In de praktijk zijn er projecten op basis van digitale koppeling van vraag en aanbod, lidmaatschapsprojecten en klassieke vormen van buurthulp. Alle in meer of minder georganiseerd verband en met een bepaalde mate van ondersteuning door een betaalde (sociale) professional. Projecten die volledig aan het professionele oog ontspringen, zijn er ook. Dit zijn voornamelijk initiatieven die het zelf organiseren vergemakkelijken. Wie een hamer nodig heeft, kijkt op peerby.com, wie niet kan koken, gaat naar thuisafgehaald.nl en wie incidenteel hulp nodig heeft, meldt zich aan bij caire.nu.

De dilemma's

Hoe erg is het als professionals niet bij buurthulpprojecten betrokken zijn? In de onderzoeken naar buurthulpprojecten zien we dat er nog wel eens vertraging ontstaat, juist als een professionele organisatie, bijvoorbeeld de welzijnsinstelling, meekijkt. Vanuit deze organisaties blijkt er vaak weinig continue aandacht in de voorbereiding en borging met als resultaat enthousiaste bewoners in de wachtstand. De bulk van de voorbereidingstijd zit in afstemming en overleg en veel minder in het bewust keuzes maken voor een effectieve aanpak. We zien professionals die buurthulpprojecten tussen de bedrijven door opstarten, die ruimte

geven aan vrijwilligers, maar niet goed weten hoeveel ruimte dat moet zijn en die opeens bedenken dat er verantwoording moet worden afgelegd over resultaten van de werkzaamheden van dat jaar. Gemeenten die constateren dat er dat jaar twee matches zijn geweest en het project niet meer willen financieren. Hieruit zouden we kunnen concluderen dat het opzetten van buurthulp vooral niet iets moet zijn waarbij professionals zijn betrokken. Onderzoek én de praktijk, onder andere in IJsselstein, laten zien dat het beter kan én dat er winst is als een professional op de juiste manier is betrokken.

Buurthulp in IJsselstein

In het Europa- en Oranjekwartier in IJsselstein is buurthulp ontstaan vanuit de bewoners. Uit een onderzoek door de gemeente kwam naar voren dat hieraan behoefte was én dat bewoners hierop wel actief wilden worden. Welzijnsorganisatie Pulse zocht daarop contact met buurtbewoners om samen met hen een plan te maken voor het opzetten van een buurthulpproject. Al vanaf het begin was duidelijk dat het project wordt gedragen door de vrijwilligers. De rol van de professional is vooral ondersteunend. Zij signaleert als de continuïteit in gevaar dreigt te komen en onderneemt actie door het doen van verbetervoorstellen. Ze heeft daarnaast de belangrijke taak verbinding te leggen met andere beschikbare zorg- en welzijnsvoorzieningen. Belangrijk bij dit alles is dat zij zoveel mogelijk overlaat aan de vrijwilligers. Uiteindelijk is een klassieke vorm van buurthulp ontstaan. Er zijn vier vrijwillige coördinatoren. Zij hebben in elke straat en elk plein of appartement een vrijwilliger (contactpersoon) gezocht die zich verantwoordelijk voelt voor hun straat, totaal 35 contactpersonen. De coördinatoren nemen afwisselend de burentelesfoon over. Mensen die hulp nodig hebben kunnen zo altijd hetzelfde nummer bellen. De coördinator neemt contact op met één van de contactpersonen uit de straat waar de aanvraag vandaan komt, om zo een match te krijgen.

Vrijwillige buurtbewoners op de eerste plaats

De vrijwillige buurtbewoners hebben met nadruk de regie in het buurthulpproject in IJsselstein. Dit is niet altijd zo. Professionals hebben de neiging zelf de grens te bepalen, zo blijkt uit onderzoek door MAS-student Algemene Sociale Wetenschappen Esther Gotink. Zij heeft in haar onderzoek gekeken naar hoe preventief huisbezoek wordt georganiseerd en gecontroleerd. Vanuit hun visie dat zij maatwerk willen leveren en zich verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van de hulpverlening, bepalen professionals wat vrijwilligers mogen doen. Tegelijkertijd heeft de professional steeds minder tijd om uitvoerend werk te doen. Dit suggereert dat de professional zich beter kan richten op een goede inkadering: zorgen voor een vangnet en verbinding met andere organisaties.

Op afstand

In IJsselstein blijft de professional op afstand. Zij heeft vooral een rol in de randvoorwaarden. Zij kan, doordat ze makkelijker toegang heeft, verbindingen leggen met andere organisaties. Zo heeft IJsselstein buurthulp een binding met het meldpunt vrijwilligerswerk. Daarnaast wil het Wmo-loket intensiever gaan samenwerken met de burenhulp en het meldpunt. Bovendien wordt gezocht naar verbinding met andere activiteiten die door het welzijnswerk wordt georganiseerd. Deze ontwikkeling heeft verschillende winstpunten: doorvoer van de vraag (beide kanten op) en het geeft buurthulp een enigszins institutioneel karakter. Voor de coördinatoren prettig dat zij weten een vangnet te hebben als zij de vraag niet kunnen bedienen én een aanvulling op de werving van 'klanten'. Wat betreft de hulpvraag stellen de buurtbewoners zelf vast of ze er op ingaan of niet. De professional zorgt wel dat mensen steviger worden in het achterhalen wat de vraag is. Bij contactmomenten komen deze thema's aan de hand van voorbeelden wel aan de orde. En zo ondersteunt de professional de deskundigheidsbevordering, waardoor het project steeds sterker wordt.

Wennen aan buurthulp

Buurthulp lijkt zo vanzelfsprekend. Hoezo moet daar een professional bij betrokken zijn? Zeker in tijden van bezuiniging zal deze vraag op tafel komen. Snelle resultaten in de vorm van matches blijft een veelgehoorde wens van financiers en daarmee ook een veelgehoorde reden om een buurthulpproject weer te stoppen. Maar buurthulp verdient een kans. We zijn niet meer gewend de burens te vragen om hulp als we in nood zitten. Maar we zijn op weg naar een samenleving waarin we dat wel meer zullen moeten. Buurthulp biedt een mooie oefensituatie. Je hoeft je burens niet direct te vragen, maar belt een formeel telefoonnummer. Daarmee heeft buurthulp alle aspecten die de Wmo ambiëert in zich. Bovendien blijkt dat mensen zeker actief willen zijn en op vrijwillige basis hulp willen verlenen. De vragers hebben alleen nog even tijd nodig. Promotie wordt daarmee een belangrijk onderdeel om buurthulp te laten werken en krijgt zo twee doelen: het bekend maken van het project én het bijdragen aan de transformatie van onze samenleving naar een participatiesamenleving. Het reclame maken

voor een cultuur waarin je een ander iets mag vragen.

De buurtprojecten zelf moeten zorgen voor een goede rolverdeling - bewust en in co-creatie - tussen professional en vrijwillige buurtbewoner. Vrijwilligers dragen het project, helpen mensen waar ze kunnen en waar dat passend is. De professional ondersteunt deze vrijwilligers. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van vaardigheden en zorg voor onverwachte en moeilijke situaties. Ook kan de professional zorgen voor positionering van buurthulpprojecten in het lokale voorzieningstelsel. Daardoor kan doorverwijzing makkelijk vorm krijgen bij te zware vragen én kan buurthulp mensen helpen die via andere kanalen om hulp vragen. Met respect voor het proces waarin we zitten, met oog voor kwaliteit van zowel vrijwilliger als professional, zodat zowel de professional, maar zeker ook de 'zorgvrager' kunnen wennen aan de mogelijkheden die hulp door een vrijwilliger kan bieden!

Tekst: Anita Peters, Wilco Kruijswijk (MOVISIE)

Foto: Bert Spiertz



Buurthulpprojecten zijn vooral succesvol als de hulpverlener een rol op de achtergrond heeft