

# Over buurtsteun

---

Versie 18-10-2015

## Inhoud

1.	Inleiding .....	2
2.	Wat is buurtsteun ? .....	3
2.1	Buurtsteun als onderlinge hulp- en zorgverlening .....	4
2.1.1	Omschrijving .....	4
2.1.2	Randvoorwaarden .....	4
2.1.3	Interventies .....	5
2.2	Buurtsteun als <i>ondersteunde</i> onderlinge hulp- en zorgverlening .....	6
2.2.1	Omschrijving .....	6
2.2.2	Randvoorwaarden .....	7
2.2.3	Interventies .....	7
2.3	Buurtsteun als georganiseerde niet-professionele hulp- en zorgverlening .....	10
2.3.1	Omschrijving .....	10
2.3.2	Randvoorwaarden .....	11
2.3.3	Interventies .....	12
3	Verlegenheden .....	13
3.1	Vraagverlegenheid .....	13
3.2	Aanbodverlegenheid .....	13
3.3	Acceptatieschroom .....	14
3.4	Andere factoren .....	14
3.1.1	Interventies .....	14
4	Valkuilen .....	15
4.1	Sluipend hoger beroep .....	15
4.2	Shoppen .....	15
4.3	Institutionalering van de informele zorg .....	16
4.4	Overnemen .....	17
4.5	.....	18
5	Tenslotte .....	19
5.1	Eigen verantwoordelijkheid .....	19
5.2	Interventies .....	19
5.3	Inclusief/Exclusief .....	19
5.4	Misbruik .....	20
5.5	Organisatie .....	20

## 1. Inleiding

In de notitie “Plan van aanpak buurtsteun Heerlen” van de werkgroep Buurtsteun van de Gemeente Heerlen wordt een ‘eerste schets’ gegeven van buurtsteun:

### **Een eerste schets van wat ons met buurtsteun voor ogen staat:**

#### **Als gedachte**

Buurtsteun is het geheel van binnen een buurt voorkomende formele en informele netwerken van waaruit bewoners elkaar ondersteunen bij zorg- en hulpvragen, gebruikmakend van eigen kracht en vertrekend vanuit een positieve beleving van hun (sociale)leefomgeving. In die zin is buurtsteun vast verbonden aan het begrip vitale buurt.

#### **Als vorm**

Buurtsteun is het geheel van faciliteiten dat:

- Het ontstaan en onderhouden van sociale netwerken en hun onderlinge samenhang bevordert en in meer algemene zin bijdraagt aan een positief leefklimaat/vitale buurt.
- Bewoners met een hulpvraag in staat stelt ondersteuning te vinden bij bewoners, bv. door met hen op zoek te gaan naar eigen mogelijkheden en de mogelijkheden van al dan niet bij de bewoners bekende netwerken.
- Bewoners zo nodig helpt bij het uitvoeren van hun ondersteunende activiteiten.
- Laagdrempelige toegang biedt tot professionele ondersteuning/zorg en welzijnsfuncties.

Op basis hiervan zijn twee ontwikkeltrajecten gestart:

- Gebiedsregisseurs van de gemeente en opbouwwerkers van Alcantar zijn in alle 18 woonbuurten gestart als procesbegeleider om buurtsteun tot ontwikkeling te laten komen. De groep is op 24 november 2014 voor het eerst bijeen geweest en die datum kan als start worden beschouwd van genoemde procesaanpak.
- In een door de werkgroep ingestelde ‘meedenkgroep’ wordt over de loop van die ontwikkelingen van gedachte gewisseld, op basis waarvan de werkgroep het proces zo nodig kan bijsturen.

Aanvullingen, vragen en suggesties zijn welkom via [f.thuis@planet.nl](mailto:f.thuis@planet.nl).

*Enkele mogelijkheden:*

*geef wijzigingen of aanvullingen aan in een afwijkende kleur, of*

*gebruik in Word Controleren > Wijzigingen bijhouden, of*

*selecteer een woord en gebruik in Word Controleren > Nieuwe opmerking*

## 2. Wat is buurtsteun ?

In vrijwel alle bijeenkomsten en in contacten met anderen (werkgroepen buurtsteun in de buurten, medewerkers binnen de gemeente, professionals in andere organisaties) komt steeds weer de vraag naar voren wat buurtsteun nou precies is. Er is behoefte aan een handvat, velen zouden graag een organisatie opzetten (loket, lokaal, meldpunt, vrijwilligers, startmoment, etc.), mede om op die manier tot een concrete(re) vraag en opdracht te komen.

Toch heeft de werkgroep niet voor niets voor een omschrijving ('eerste schets') gekozen, waarin die concreetheid niet te vinden is, maar gekozen voor een brede aanpak. Buurtsteun kent, in de ogen van de werkgroep, immers vele vormen, al dan niet met bijkomende organisatie, altijd met zekere randvoorwaarden, enzovoort.

Hierna zal ik enkele verschijningsvormen beschrijven, per vorm enkele randvoorwaarden benoemen en proberen daaraan mogelijke interventies te koppelen om de aanwezigheid van die randvoorwaarden te bewerkstelligen of te versterken.

Alle verschijningsvormen komen voor (als zodanig en in combinatie) en *gezamenlijk en in hun onderlinge samenhang* vullen ze het brede begrip buurtsteun. Er zit bovendien een zekere volgtijdelijkheid in: eerst probeer je zelf, als dat tekortschiet kan iemand helpen jezelf van hulp te voorzien, tenslotte neemt iemand het vinden van hulp over.

In een apart hoofdstuk kom ik terug op vraagverlegenheid, aanbodverlegenheid en acceptatieverlegenheid.

Vooraf zij opgemerkt dat buurtsteun *altijd* iets is van de burger en van burgers onderling, al dan niet in samenwerking met organisaties. Er is een belangrijke rol weggelegd voor professionals om buurtsteun aan te jagen en te faciliteren of te ondersteunen en om een vloeiende samenwerking met of overgang naar professionele zorg te realiseren.

## 2.1 Buurtsteun als onderlinge hulp- en zorgverlening

### 2.1.1 Omschrijving

In het meest ideale geval weten burgers vragen op het gebied van zorg en welzijn zelf of met gebruikmaking van hun eigen sociaal netwerk (familie, vrienden, burens, vereniging, buurt, etc.) op te lossen. Mantelzorg is een specifieke vorm hiervan.

Professionele tussenkomst, ook niet in de vorm van makelaar, is niet nodig, noch wordt een beroep gedaan op de inzet van vrijwilligers.

Burgers vullen zelf in hoe de gevraagde hulp verleend en geaccepteerd wordt. Professionele regels zijn niet van toepassing (privacy, beroepscode, VOG) en ook wettelijke voorschriften (Arbo, HACCP) worden niet per definitie gevolgd.

Deze vorm van buurtsteun wordt niet geregistreerd en onttrekt zich veelal aan onze waarneming.

Mw. Van W. is 92 en al vele jaren weduwe. Haar mobiliteit is sterk afgenomen: binnenshuis kan ze zich behelpen met een stok, buiten heeft ze een rollator nodig.

In een gesprek vraagt ze opeens: “Komt er binnenkort nog ergens een straat bij? Dan heb ik namelijk wel een idee voor een naam.” Als ik vraag hoe die dan moet gaan heten, antwoordt ze: “Naar mijn buurvrouw, want die kookt elke dag voor mij mee.”

Als dit ideale plaatje voor iedereen te verwezenlijken was, zouden we het hierbij kunnen laten. Dat is echter niet het geval. Niet iedereen beschikt immers over zodanige competenties of omstandigheden dat een oplossing door eigen kracht of in eigen kring voorhanden is. En op enig moment kan de problematiek zodanig zijn dat zelfs de meest zelfredzame burger er niet uit komt. We bekijken daarom wat mogelijke randvoorwaarden zijn om onderlinge hulp te stimuleren en welke acties (interventies) ondernomen kunnen worden om de noodzakelijke randvoorwaarden te laten ontstaan of behouden.

### 2.1.2 Randvoorwaarden

- De burger beschikt over een sociaal netwerk (hoe klein misschien ook) en herkent dat ook
- De burger is op de hoogte van de mogelijkheden van het netwerk
- Er is sprake van onderlinge welwillendheid, op basis waarvan de een durft te vragen en de ander bereid is te geven
- Er is sprake van voldoende onderling vertrouwen
- Burgers hebben voldoende kennis en competenties om vragen zelf (met hun netwerk) te beantwoorden

### 2.1.3 Interventies

- Gericht op het doen ontstaan/versterken van (de kwaliteit van) sociale netwerken
  - Het organiseren van activiteiten waarbij bij voorkeur een zekere interactie tussen de deelnemers bevorderd wordt (buurtactiviteiten, maandelijks picknickmoment, eetkamerproject, gezamenlijk groenonderhoud, etc.)
  - Maak gebruik van de talenten en mogelijkheden die in een buurt aanwezig zijn
- Op het opsporen van witte vlekken (waar sociale netwerken afwezig lijken of niet bekend zijn)
  - Breng eens letterlijk in kaart met welke delen van de buurt jouw organisatie wel of geen contact heeft
  - Bedenk hoe je contact kunt leggen in die delen van de buurt waar dat nu nog onvoldoende het geval is
  - Ga eens na of je met je activiteiten en media ook alle doelgroepen in de buurt bereikt (kinderen, jeugd, volwassenen, alleenstaanden, ouderen, allochtonen, ...)
- Op het opsporen van zwarte gaten (waar een burger niet beschikt over een adequaat netwerk, c.q. waar een netwerk niet kan beantwoorden aan de gestelde vraag).
  - Attendeer elkaar op schrijnende situaties en zoek samen een oplossing (zie voorbeeld)
  - Vaak zijn professionals (huisarts, thuiszorg, etc.) wel bekend met dergelijke situaties
  - Herken signalen van mogelijke 'zwart-gatsituaties': gordijnen die gesloten blijven, een tuin die verloedert, ruiten die vol condens blijven staan, een volle vuilcontainer die niet buiten wordt gezet, een auto die al lang niet meer van de plaats is geweest, een overvolle brievenbus, een hond die de hele dag jankt en dat anders nooit doet, etc.
- Ter voorkoming van overbelasting van mantelzorgers en/of het netwerk. Denk daarbij ook aan Steunpunt Mantelzorg, Stichting Ruggesteun, Buddy-zorg Limburg een andere.
- Om te zorgen dat betrokkenen bekend zijn met de mogelijkheid om (semi-)professionele hulp in te roepen. Bijvoorbeeld een steeds terugkerende telefoonlijst in het wijkblad, berichtjes op de buurtwebsite, een 'calamiteitenkaart' met telefoonnummers.

Voor Dhr. P. hoeft het niet meer zo: weliswaar genezen verklaard van kanker, maar wat heeft hij verder nog (behalve de drank) ? Zijn huis verloedert zowel van binnen als van buiten en de tuin is een wildernis.

De directe burens hebben daar ook last van, maar elk gesprek wordt afgehouden.

Meneer P. is bekend bij de huisarts, die het met lede ogen aanziet. Zij kan toch moeilijk zelf gaan schoonmaken ?

Nee, maar ze kan misschien wel bewerkstelligen dat meneer toestaat dat eens iemand desnoods met een bosmaaier door de tuin wandelt.

Als zij daar aan wilt werken, dan vindt de buurt wel iemand die dat wil doen.

Dan is in elk geval een begin gemaakt !

## 2.2 Buurtsteun als *ondersteunde* onderlinge hulp- en zorgverlening

### 2.2.1 Omschrijving

Het kan zijn dat burgers weliswaar beschikken over een sociaal netwerk, maar de mogelijke betekenis daarvan niet beseffen of de kwaliteit ervan niet kennen. Het kan gewenst zijn netwerken aan elkaar te koppelen: iemand vraagt buurvrouw, die weer iemand kent in de tennisclub die zou kunnen helpen.

Echtpaar M. zal enkele weken naar een verpleeghuis gaan om vaardigheden te leren die hen moeten helpen langer thuis te blijven wonen. Alleen: hun hond kan natuurlijk niet mee en met een hondenpension hebben ze heel slechte ervaringen.

De huisarts belt iemand van de buurtorganisatie. Die belt op zijn beurt een hondenbezittende buurtbewoner: kan hij niet eens rondvragen ?

Hondenbezitters komen elkaar toch steeds tegen ?

Dezelfde middag is de hond onderdak. En, mocht het echtpaar niet naar huis terugkunnen: een eventuele nieuw baasje is na enkele dagen ook geregeld !

Er blijft ook in dit geval weliswaar sprake van onderlinge hulp- en zorgverlening, maar er zijn mensen of een organisatie die de burger helpen het juiste antwoord op de vraag te vinden, bv. door samen de mogelijkheden van het netwerk te onderzoeken of de koppeling tot stand te brengen. Dat kan georganiseerd zijn (bv. buurtorganisatie) of niet als zodanig georganiseerd (slager). Dat kan zowel niet professioneel, vrijwillig als professioneel zijn.

Soms kunnen mensen elkaar prima helpen, maar ontstaan er even momenten waarop het voor de zorgbiedende partij 'even teveel' wordt. In die situaties kunnen Steunpunt Mantelzorg, Stichting Ruggesteun, Buddy Zorg Limburg en andere wellicht soulaas bieden.

Er kan een zekere spanning ontstaan tussen de vrijheid die burgers hebben om de wijze waarop ze onderling hulp verlenen in te richten en wettelijke of professionele standaarden op het gebied van zorg- en hulpverlening.

Een netwerk kan ook een rol spelen om individuele leden meer betrokkenheid en verantwoordelijkheid te geven. Het maakt het immers mogelijk om niet als individu te handelen maar als vertegenwoordiger van een groter geheel. Bovendien is het voor leden van een netwerk vaak aantrekkelijk hun talenten en mogelijkheden in te zetten voor het collectief.

Dat stimuleert mensen en maakt hun inzet betekenisvol.

Een andere vorm van ondersteunde onderlinge hulp- en zorgverlening wordt geleverd door de digitale platformen: buurtlink, cubigo, Elise, sevagramconnect, wehelpen en andere. Een voordeel van een digitaal platform is dat het altijd en voor iedereen beschikbaar is en er geen tussenkomst van een derde partij noodzakelijk is.

Mogelijke nadelen zijn dat ze geen antwoord bieden aan mensen die geen gebruik maken van

internet en dat de persoonlijke component –de onderlinge relatie- ontbreekt.

Een belangrijke succesfactor voor een digitaal platform is de dichtheid, ofwel de vraag of voldoende mensen in de buurt gebruik maken van het platform om een redelijke ‘match’-kans te garanderen. Vooralsnog lijkt geen van de bestaande platformen de gewenste dichtheid te benaderen.

Die is er –op veel kleinere schaal- vaak wel bij de door een straat of andere groep opgezette Facebookgroepen of Whatsapp-groepen. Daar staat dan weer tegenover dat het bereik klein is, maar wellicht via de leden van zo’n groep wel toegang geeft tot de verschillende netwerken waar de individuele leden deel van uit maken.

Het rommelde al een hele tijd in de straat. Er waren klachten over de woningcorporatie, klachten over medebewoners, irritatie over het uitblijven van ingrijpen door politie en handhaving, etc.

Enkele bewoners zoeken contact met de wijkraad, die arrangeert een gesprek met de woningcorporatie en tussen beide gesprekken in bedenken de bewoners dat ze een straatcomité op willen richten.

Dat scheelt !

Als comité kunnen ze immers bewoners oproepen de hond niet op het gras voor de flat uit te laten, een straatbarbecue organiseren, gesprekspartner voor de woningcorporatie zijn en klachten bundelen, enzovoort.

Mogelijkheden die voor de individuele leden afzonderlijk natuurlijk ook bestaan, maar dan denk je al vlug: “Wie ben ik om ....?”

Via een eigen Facebookgroep blijven de mensen in de straat op de hoogte van ontwikkelingen.

### 2.2.2 Randvoorwaarden

- De burger beschikt over een zeker netwerk, ook al onderkent hij de betekenis ervan wellicht niet
- Er is iemand of een organisatie die er op gericht is te helpen met zoeken (iemand die bekend is, kennis heeft van netwerken in de buurt, in staat is netwerken aan elkaar te verbinden, etc.)
- Die persoon of instantie is breed bekend
- Men is in staat oplossingen te zoeken buiten de geijkte patronen, gebruikmakend van de mogelijkheden die zich voordoen.

### 2.2.3 Interventies

- Instellen of oprichten van een ‘makelaarsfunctie’
  - Stel een meld- en coördinatiepunt in
  - Maak gebruik van netwerken die misschien niet meteen voor de hand liggen: hondenbezitters, wachtende ouders bij een school, jongeren die elkaar treffen op een hangplek.



- Zet een buurt-app op
- Richt een digitaal buurtplatform op of maak gebruik van bestaande mogelijkheden (bv. Cubigo, Elise, Sevagram Connect, WeHelpen.nl, Buurtlink).
- Specifiek gericht op maaltijdvoorziening zijn bijvoorbeeld de ‘Gasterieën’ van Sevagram. Maar denk ook eens als websites als thuisafgehaald.nl. Of aan de burens !
- Voor het onderling uitlenen van spullen kunnen websites als Peerby.com een nuttige rol vervullen.
- Zowel bij bewoners als bij instellingen (inclusief sociaal buurtteam) bekend maken van de mogelijkheid tot ‘makelen’
  - Communiceer *algemeen* over het bestaan van die mogelijkheid via wijkblad, website, verenigingsblad
  - Communiceer *gericht* daarover met sleutelfiguren in de buurt zodat zij weten waar ze terecht kunnen als zij behoefte aan hulp signaleren
  - Draag bij aan het besef dat iemand niet verantwoordelijk hoeft te zijn voor de oplossing van een probleem, maar er wel mee voor kan zorgen dat de vraag op de juiste plek terecht komt.
- Kennis verwerven over en up to date houden van sociale netwerken in de buurt
  - Breng de al bekende netwerken (letterlijk) in kaart. Denk aan verenigingen, ondernemersvereniging, actieve straten (straatfeest), hondenbezitters, professionele netwerken
- Gericht op het doen ontstaan van netwerken
  - Stimuleer het opzetten van een straat-app
  - Stimuleer straatactiviteiten (bbq, speurtocht, nieuwjaarsborrel)
  - Creëer een netwerk van sleutelfiguren (bv. uit elke straat één)
  - Beleg straatoverleg
  - Investeer in relaties, zowel in formele als in informele netwerken als in de mix daarvan
  - Help mensen over de drempel naar activiteiten, bv. door voor te stellen om eens samen te gaan
  - Straal uit dat contact niet raar is (zie voorbeeld)
  - Laat mensen actief merken dat ze deel van de buurt zijn: welkomsbloemetje, kaartje bij bijzondere gebeurtenissen, ‘Kom in de tent’, maar ook: “Ik kom in jouw tent”.
  - Organiseer een wekelijkse ‘Kom op de soep’, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en vraag en aanbod elkaar kunnen vinden.
- Borgen
  - Leg je kennis over de aanwezige netwerken vast: soort, waar een netwerk voorkomt, wie aanspreekpunt zou kunnen zijn. Verzamel ook de kennis die anderen hebben.

Bij de buren is een kleintje geboren en eigenlijk wil mevrouw de J. graag een kleine attentie afgeven. Maar verder dan een 'hallo' via het balkon is het nooit gekomen en ze vraagt zich bovendien af of zij wel welkom is. De buren zijn immers allochtoon en ze weet niet precies hoe een bezoekje opgevat zou worden. Ze wil ook niet geforceerd overkomen...

Mevrouw de J. geeft overigens zelf aan dat als ze die attentie namens de buren of namens het straatcomité zou kunnen brengen, het voor haar veel gemakkelijker zou zijn.

## 2.3 Buurtsteun als georganiseerde niet-professionele hulp- en zorgverlening

### 2.3.1 Omschrijving

Er is sprake van hulp of zorg door burgers, maar dan in georganiseerd verband.

Het dichtst bij staan vrijwilligers (buurtbewoners die iets voor buurtbewoners willen doen, kerkelijk georganiseerden e.d.), op iets meer afstand de medewerkers van Buurthulp (Baanbrekend Werk). Buurthulp (Baanbrekend Werk) kan in dit kader gezien worden als een professioneel (door de gemeente) georganiseerde steunbron, aanvullend op de door de buurt zelf georganiseerd hulp.

De al eerder genoemde Mw. Van W. is als ze naar buiten wil afhankelijk van haar rollator. Die heeft ze ook en toch is ze al maanden niet meer buiten geweest: ze krijgt de rollator namelijk niet het trapje tussen stoep en voordeur af en –bij thuiskomst- al zeker niet op.

Een hellingbaan is niet mogelijk en de gemeente kan verder niets voor haar doen.

Haar ergotherapeut achterhaalt via de huisarts het nummer van de buurtorganisatie: die hebben immers burenhulp ?

Op maandagochtend komt iemand kijken en belt vervolgens een vrijwilliger die ook een klussenbedrijf in de buurt heeft. Een oplossing zou een ‘garage’ voor de rollator zijn. Binnen heeft ze die immers niet nodig. Tegen vergoeding van de materiaalkosten wil de vrijwilliger er best eentje maken.

Binnen enkele weken ligt de wereld voor Mw. Van W. weer open !

In deze vorm van buurtsteun is sprake van een meldpunt (of coördinatiepunt) :

- waar burgers informatie kunnen krijgen over het aanbod aan hulp of zorg door burgers/vrijwilligers in de wijk.
- waar burgers ondersteuning (makelen van vraag en aanbod) kunnen krijgen als zij dit niet zelf kunnen regelen en/of als zij niet over een eigen sociaal netwerk beschikken dat hun daarbij kan helpen .

Het coördinatiepunt kan zowel door burgers zelf als door professionals ingeschakeld worden.

Door het enkele feit dat er sprake is van een organisatie komen vragen aan de orde als kwalificatie (training, VOG) en dienen afspraken gemaakt te worden over bijvoorbeeld beschikbaarheid, onkostenvergoeding, verzekering, vrijwilligersovereenkomst en dergelijke.

Organisaties die zich vooral richten op het ondersteunen van ondelinge hulp zijn onder andere het Steunpunt Mantelzorg, Stichting Ruggesteun, Buddy Zorg Limburg en Stichting Patiëns. Zo nodig kunnen genoemde organisaties ook zelf vrijwilligers inzetten.

Een opmerking over het gebruik van de term 'vrijwilliger':  
Het begrip kan een negatieve beleving oproepen, zeker wanneer een vrijwilliger ingeschakeld wordt voor een taak die eerst door een professional gedaan werd. De hulpvrager wordt er mogelijk niet geruster op en aan de deskundigheid en integriteit van de vrijwilliger wordt geen recht gedaan.

Soms is het daarom beter om voor te stellen: "Zal ik eens kijken of er iemand in de buurt is die dat kan en die dat voor u wilt doen?".

Ook andersom: veel mensen willen best een ander helpen, maar schrikken terug voor de status van vrijwilliger

Overigens is het eerder genoemde voorbeeld van Mw. van W. een mooie illustratie van samenwerking tussen formele en informele zorg: een buurtbewoner werkt de fysieke barrière om de rollator te gebruiken weg, de ergotherapeut oefent intussen met mevrouw zodat zij de rollator ook weet te gebruiken als het zo ver is.

Het kan ook andersom:

Of we iemand weten die de watermeter kan komen aflezen. "Ik moet de waterstand doorgeven, maar ik zie het niet."

Klusje van niks, de kop koffie daarna kost meer tijd. Met enige aarzeling geaccepteerd, dat wel: de hele woning ligt onder een laag stof, de deur van de koelkast is gewoon zwart van het vastpakken. Misschien ook geen wonder als je zo slecht ziet.

Toch nog een leuk bezoekje: meneer is namelijk oud pianoleraar en vertelt wel een half uur lang gepassioneerd over zijn liefde voor muziek.

Na afloop worden drie telefoontjes gepleegd:

Naar de woningcorporatie: als ze eens in de buurt zijn ...

Naar de Zichtbare Schakel: misschien eens een babbel gaan maken ?

Naar de buurtorganisatie: als jullie een keer een pianist zoeken ...

### 2.3.2 Randvoorwaarden

- Er zijn voldoende vrijwilligers of betrokken bewoners beschikbaar
- Het is duidelijk welke inzet precies van hen verwacht wordt
- Er is iemand of een organisatie beschikbaar om op te treden als coördinatiepunt
- Er zijn heldere 'zakelijke' afspraken
- Het coördinatiepunt is bekend bij burgers én bij professionals

### 2.3.3 Interventies

- Gericht op het vinden en binden van vrijwilligers
- (Eventueel) gericht op het kwalificeren van vrijwilligers
- Gericht op de bekendheid van het coördinatiepunt

## 3 Verlegenheden

In de gesprekken in zowel de ‘procesgroep’ als de ‘meedenkgroep’ komen regelmatig de *verlegenheden* aan de orde, op grond waarvan burgers soms liever kiezen voor professionele (afstandelijke) hulp, dan voor hulp in de buurt (familie, vrienden, vereniging, etc.):

### 3.1 Vraagverlegenheid

Regelmatig komt aan de orde dat er meer dan voldoende aanbod aan hulp is (in elk geval kwantitatief), maar dat er ‘niemand’ is die hulp vraagt.

In de literatuur worden daarvoor verschillende oorzaken genoemd:

- Trots/Acceptatie: “Ik heb me altijd zelf kunnen redden”
- Rol: “Een ouder hoort voor zijn kind te zorgen, niet andersom.”
- Autonomie: “Straks gaan zij nog zeggen hoe ik te leven heb.”
- Wederkerigheid/Afhankelijkheid/Waardigheid: “Voor wat hoort wat, ik wil niet enkel vragende partij zijn.” Of: “Ik wil niet in het krijt staan.”
- Bescheidenheid: “Ik wil niemand lastig vallen.” Of: “Ze hebben het al zo druk.”
- Er bestaat, al dan niet op grond van eerdere ervaring, twijfel over de vraag of de ander wel in staat zal zijn de gewenste hulp te bieden.
- Men vreest dat er geen of onvoldoende opvang zal zijn in geval van falen van de gevonden hulp.
- Er bestaat onduidelijkheid over de bij de hulp behorende verantwoordelijkheden.

Anderzijds: wanneer de bewoner die hulp nodig heeft vertrouwen heeft in degene die aanbiedt eens rond te kijken of hij iemand weet die kan helpen, zal er ook snel vertrouwen zijn in degene die daartoe bereid gevonden wordt.

### 3.2 Aanbodverlegenheid

Soms ziet iemand wel dat iemand hulp nodig heeft, maar biedt hij dat toch niet aan, bang om de ander te kwetsen:

- Autonomie: “Waar bemoei ik me mee ?.”
- Waardigheid: “Misschien is hij dan wel beledigd.”
- Onzekerheid: “Ik weet waar het begint, maar niet waar het ophoudt.”
- Er bestaat onduidelijkheid over de bij de hulp behorende verantwoordelijkheden.

Aanbodverlegenheid doet zich niet of minder voor wanneer iemand *gevraagd* wordt om voor iemand iets te doen of wanneer het aanbod in gezamenlijkheid gedaan kan worden, bijvoorbeeld als gezamenlijke burens, als straat of als vereniging. Beide drempelverlagende factoren pleiten er voor dat er een meldpunt is. Dat hoeft niet per se een daartoe in het leven geroepen orgaan te zijn, maar kan bijvoorbeeld de voorzitter van een vereniging zijn, de uitbater van het plaatselijk café, een vertrouwenspersoon of sleutelfiguur. Vanzelfsprekend moet die dan voldoende alert zijn om een vervolgactie op gang te brengen.

Andersom: als er een georganiseerd meldpunt is, is het dus belangrijk om te zorgen dat sleutelfiguren op de hoogte zijn van het feit dat ze eventuele signalen mogen doorsluizen.

### 3.3 Acceptatieschroom

Grotendeels gelden de zelfde overwegingen om geen hulp te accepteren als bij vraagverlegenheid. Een mogelijk belangrijk verschil kan echter zijn dat de (veronderstelde) nood nu wel gezien is. Dan kan gezocht worden naar andere vormen om betrokkene toch te ondersteunen (eetgroepje, Zichtbare Schakel, etc.)

Daarentegen kan het soms ook juist lastiger zijn om “nee” te zeggen tegen een vrijwilliger of betrokken buur, of grenzen aan diens inzet te stellen, dan bij een professional. Hij bedoelt het immers goed ....

### 3.4 Andere factoren

Natuurlijk spelen meer factoren een rol.

*Zo zijn eigen kracht en sociaal netwerk niet voor iedereen gelijk.*

Wanneer je ‘Eigen kracht’ omschrijft als het vermogen zelf oplossingen te bedenken en te genereren, dan is bekend dat er een verband bestaat met opleiding en sociale status.

En zo zijn ook de mogelijkheden van sociale netwerken lang niet altijd gelijk.

Ook de zwaarte van het beroep dat je op anderen moet doen speelt natuurlijk een rol. Natuurlijk vraag je een buurvrouw gemakkelijker om een keer boodschap mee te brengen dan om dagelijks een portie extra te koken.

Voorgaande onderstreept nog eens dat dat wat in de ene situatie werkt nog geen oplossing hoeft te zijn in een andere. Ook de verhouding tussen professionele en onderlinge zorg verschilt daarom van situatie tot situatie.

#### 3.1.1 Interventies

Gericht op het verlagen van vraag-, aanbod- en acceptatiedrempels.

Gericht op het versterken van het besef dat professionele hulp niet of moeilijker beschikbaar is

- **Uitwerking:** het ligt niet voor de hand dit aan burgers of burgerverbanden over te laten. Zij hoeven immers geen ambassadeur te zijn van overheidsbeleid. Wel kan een hierop gerichte interventie door bv. instellingen en/of overheid bijdragen aan het ontstaan en accepteren van onderlinge hulp.

## 4 Valkuilen

### 4.1 Sluipend hoger beroep

Een essentieel verschil tussen vrijwillige (buren)hulp en mantelzorg is dat het voor mantelzorgers vaak geen keuze is om al dan niet te helpen: het komt op hun pad.

Bovendien is van mantelzorg dat de grenzen aan de te verlenen zorg steeds verder opgerekt worden. Dat is vaak een sluipend proces, mogelijk doordat er sprake is van een emotionele binding tussen hulpvrager en mantelzorger, door schuldgevoel bij de mantelzorger, enzovoort.

Er kan gemakkelijk emotionele druk ontstaan vanuit de ontvangende partij: “Je laat me toch niet in steek ?” of “Dan weet ik niet meer hoe ik het moet oplossen.”.

Ook in situaties waarin de emotionele of familiale binding niet aanwezig is, kan sprake zijn van een glijdende schaal. Ook als vrijwilliger wil je immers niet graag teleurstellen, de ander heeft het al zo moeilijk en andere overwegingen maken het moeilijk grenzen te stellen. Bovendien zijn er zelden vooraf duidelijke afspraken gemaakt.

De Zichtbare schakel belt je over mevrouw O: in verband met lichamelijke klachten zit ze thuis. Fysieke hulp is geregeld, maar ze zou zo graag eens gewoon met iemand kunnen praten. Daar vind je iemand voor.

Een bezoekje aan mevrouw O. is geen straf: het is een intelligente vrouw, heeft over de hele wereld gewoond en heeft een brede belangstelling. Er komt dus een vervolgspraak.

Dan vertelt mevrouw O. dat ze graag eens naar de kapel in de Luciushof gaat om een kaarsje voor haar dochter, die in Australië woont, op te steken.

Dat weiger je toch niet ?

“Ik wil u graag een kop koffie aanbieden,” zegt ze na het bezoek aan de kapel, en even later zitten zij en de vrijwilliger in de tearoom achter koffie met gebak.

De keer daarna bezoeken ze de kapel in Wittem, drinken koffie en eten gebak bij Oad Wittem en bezoeken de Gerarduswinkel .....

De vrijwilliger krijgt het er wat moeilijk mee, ook al omdat over de reiskosten niet gerept wordt. ‘Gelukkig’ breekt mevrouw O. opnieuw haar heup, is langdurige ziekenhuisopname nodig en wordt het contact verbroken .....

### 4.2 Shoppen

Wanneer iemand meent dat hij niet, niet goed of niet snel genoeg geholpen wordt, zal hij verder kijken. Terwijl jij misschien nog bezig bent een oplossing uit te werken, kan betrokkene ook alweer iemand anders gevraagd hebben.



Ook kan iemand een legertje ondersteuners om zich heen verzamelen: iemand die af en toe kookt, iemand voor vervoer, een oppas, iemand die helpt bij de financiën, etc.

Dat hoeft lang niet altijd te betekenen dat iemand lui is of wilt profiteren. Hij kan een andere inschatting van zijn nood maken dan de aanbieder doet, kan bang zijn anderen te veel te vragen als hij alles in één hand legt, probeert schaamte kleiner te maken door problemen op te knippen, etc. Maar het kan wel frustrerend zijn, soms onhandig of zelfs contraproductief.

Een voor de hand liggende oplossing is om dan maar alle hulp vanuit één punt te organiseren. Maar ook daar zitten nadelen aan: het werkt vaak drempelverhogend, potentiële mogelijkheden blijven onbenut doordat het centrale punt ook niet alles weet of iedereen kent, etc. En iedere vorm van organisatie brengt nu eenmaal naast bepaalde voordelen ook vaste afspraken en een zekere stroperigheid met zich mee.

Zou een centraal punt toch de keuze zijn, probeer dan heel nadrukkelijk hulp steeds te zoeken samen mét betrokkene. Maak dus gebruik van eigen kracht en zijn sociaal netwerk en vul dat aan met wat gemist wordt.

De vrouw van meneer A. ligt in het ziekenhuis en natuurlijk wil hij haar bezoeken. Maar vervoer is een probleem.  
Via omwegen komt hij bij het WMO-loket terecht. Dat schakelt Buurtgericht Werken in en van daaruit wordt contact opgenomen met de opbouwwerker. Die vindt tenslotte iemand die wel wil rijden.

Later blijkt dat de ziekenhuisopname van mevrouw ook betekende dat een oplossing gevonden moest worden voor het naar school brengen van de kinderen. Daar had meneer A. iemand anders voor gevonden en na school konden de kinderen bij weer iemand anders terecht.

Als we dat geweten hadden, hadden we het misschien anders aangepakt ...

### 4.3 Institutionalering van de informele zorg

We houden er van om zaken in een structuur vast te leggen. Zo is het immers overzichtelijk, weet iedereen wie waarvoor bij wie terecht kan en kunnen afspraken gemaakt worden over hoe te handelen en waar verantwoordelijkheden liggen. Geformaliseerde afspraken spelen ook een rol bij juridische zaken als aansprakelijkheid en verzekeringen of worden daardoor juist afgedwongen. Ook willen we graag dat hulp, ook informele, goed en correct geleverd wordt. Wanneer we echter de standaarden zoals die vanuit de professionele zorg bekend zijn ook willen toepassen bij vrijwillige zorg of onderlinge hulp, dan worden de mogelijkheden snel kleiner. Daarnaast: juist het niet hoeven voldoen aan allerlei procedures en dergelijke levert ook extra mogelijkheden op. Soms vragen mensen echter ook naar richtlijnen omdat het hen houvast geeft bij hun mogelijke inzet.

Voor de toekenning van professionele zorg gelden heldere en objectieve criteria. Persoonlijke voorkeuren mogen bij de toekenning van hulp of zorg geen rol spelen: iedereen heeft onder gelijke omstandigheden recht op dezelfde zorg.

Bij het al dan niet tot stand komen van vrijwillige inzet kunnen persoonlijke voorkeuren of opvattingen wel degelijk een rol spelen. Van een vrijwilliger of betrokken buur verwachten dat hij daar overheen stapt is echter geen oplossing, al is een gesprek daarover vaak wel mogelijk.

In een situatie waarin een mix van informele en formele zorg geleverd wordt, is de formele tak al vlug leidend, omdat daar nu eenmaal weinig ruimte bestaat af te wijken van voorgeschreven handelen.

Tegelijk laten veel burgers zich niet graag voorschrijven hoe ze iets moeten doen én moet er ruimte zijn om minder conventionele oplossingen te bedenken. Dat dat ook kan leiden tot ongelijke behandeling zullen we moeten leren accepteren. Zo is nu eenmaal niet af te dwingen dat iedereen af en toe een extra portie kookt voor de buurman of -vrouw.

Overigens: vrijwel alle in deze notitie genoemde interventies zijn er op gericht het aandeel positief uitpakkende toevalligheden te vergroten.

#### 4.4 Overnemen

Vaak zijn professionals gewend om de verantwoordelijkheid voor oplossingen op zich te nemen. Dat is, pardon: was, immers hun *core business* ?

Daarmee nemen ze echter vaak ook de verantwoordelijkheid voor een oplossing op zich, terwijl die heel goed bij betrokkenen kan liggen.

Pauline heeft ergens wat gelezen over een weerbaarheidstraining en dat lijkt haar wel wat voor haar dochter. Kan de buurtorganisatie zoiets niet gaan organiseren ?

De buurtorganisatie pakt de vraag op en wil, als Pauline in haar omgeving informeert wie zich wil aansluiten, wel op zoek naar een trainer. Samen kan dan de inhoud en aanpak bepaald worden.

In een overleg met het sociaal buurtteam, waaronder ook een jeugdconsulent van de GGD, denkt de contactpersoon van de buurtorganisatie: "Zoiets doet de GGD toch ook ?".

"Laat mevrouw maar contact opnemen," is het antwoord, "dan kijken we eens wat er precies aan de hand is."

Ze zochten alleen een trainer ....



## 5 Tenslotte

Ter overweging:

### 5.1 Eigen verantwoordelijkheid

De 'participatiemaatschappij' lijkt een groot beroep te doen op Eigen Kracht en (daarmee) ook op eigen verantwoordelijkheid.

Het is echter een brug te ver om uit te gaan van het principe dat iemand die hulp nodig heeft, daar ook maar om moet vragen en vervolgens ook zelf verantwoordelijk is voor het vinden van een oplossing. Een zekere onderlinge verantwoordelijkheid, misschien liever *compassie* mag ook gevraagd worden: de buur die constateert dat de brievenbus overvol is, dat de auto al drie weken niet van de plaats is geweest, de buurman wel erg slecht uitziet, het verenigingslid al vier weken niet meer gekomen is, etc.

### 5.2 Interventies

Gericht op een zorgzame samenleving

### 5.3 Inclusief/Exclusief

Sociale netwerken ontstaan en bestaan altijd op basis van het feit dat er sprake is van een gemene deler: wonen in een zelfde straat, dezelfde etnische achtergrond, lid van de zelfde vereniging. Daar hoort onlosmakelijk bij dat wie die gemene deler niet bezit, geen deel uit maakt van het netwerk. Dat hoeft niet erg te zijn. Wel zouden netwerken gestimuleerd kunnen worden om eens na te denken over de vraag hoe open of gesloten de grenzen moeten zijn.

Waar sprake is van goed functionerende buurtsteun bestaat ook aandacht voor de exclusieve werking van netwerken.

De buurtorganisatie heeft een eigen systeem van burenhulp opgezet: er zijn vrijwilligers die wel iets willen doen voor andere buurtbewoners en via een centraal telefoonnummer kunnen bewoners daar een beroep op doen. Soms komen er ook vragen uit de 'buur-buurt'. En tja, dat is toch een andere buurt ....

Dat wordt besproken met de andere buurtorganisatie en eigenlijk willen zij ook wel iets dergelijks opzetten. Ze zullen gebruik maken van hetzelfde telefoonnummer en de coördinator zal vragen doorspelen aan hun contactpersoon, die vervolgens in de eigen buurt op zoek kan gaan naar een oplossing.

En als dat nou eens een keertje niet lukt, kunnen we altijd nog bijspringen.

## 5.4 Misbruik

Het zijn soms schrijnende verhalen, waarin iemand onder het mom van ‘helpen’ op een soms vreselijke manier misbruik maakt van de zwakke positie van de geholpene. Ook allerlei maatregelen als een VOG, screening of opleiding kunnen dat niet voorkomen.

Mogelijk is juist bij ondersteunde en bij georganiseerde zorg- en hulpverlening het bestaan van een relatie, elkaar kennen een instrument om in te kunnen schatten of er voldoende vertrouwen is om een ‘match’ tot stand te brengen. Ook het feit dat de hulp vaak op buurtniveau geboden wordt, kan een rol spelen: een buurtbewoner wil immers ook niet te boek staan als boef.

Persoonlijk contact met de hulpvrager en terugkoppeling achteraf kunnen eventuele misstanden soms alsnog blootleggen.

En dan nog: er is ook het verhaal van de dochter die haar terminale moeder alvast de ringen afdoet: “Die heeft ze toch niet meer nodig.” Waar de ringen gebleven zijn laat zich raden.....

Soms wordt ook gevreesd voor misbruik door de geholpene: zo iemand ‘vindt het dan wel lekker’ dat iemand steeds de boodschappen wil doen. Denk ook aan het voorbeeld waarin mevrouw O. een kaarsje wil opsteken, vervolgens koffie wil drinken, etc.

In contacten met de vrijwilliger of buurtbewoner moet daarom ook de vraag aan de orde komen of hij ‘het nog leuk vindt’ en moet altijd ruimte worden geboden er weer van af te kunnen komen. Vanzelfsprekend is een gesprek met de hulpvrager geboden. Het is voor een coördinator vaak gemakkelijker dit soort zaken bespreekbaar te maken dan voor degene die er het slachtoffer van dreigt te worden.

Dat geldt overigens ook voor afspraken over bijvoorbeeld te maken kosten, zoals reis- en parkeerkosten: door daar meteen afspraken over te maken kunnen pijnlijke situaties achteraf voorkomen worden.

## 5.5 Organisatie

Buurtsteun als zodanig (“het geheel van binnen een buurt voorkomende formele en informele netwerken van waaruit bewoners elkaar ondersteunen bij zorg- en hulpvragen”) vraagt niet per se om een vorm van organisatie.

Het kan immers aan toeval en/of ieders eigen inzet en verantwoordelijkheid overgelaten worden elkaar op te zoeken, te leren kennen, te ondersteunen enzovoort.

Dat geldt zelfs voor de mogelijke interventies, waartoe individuele burgers, verenigingen, buurtorganisaties, zorginstellingen en anderen initiatief willen nemen.

En: hoe sterker het ‘netwerk van netwerken’, hoe minder noodzakelijk het is om een apart buurtsteunloket in te richten.

Desalniettemin, om het ontstaan en de verdere groei van buurtsteun te stimuleren en om gerichte interventies te plegen, moet iemand initiatief nemen. Niet om een zorgloket in te richten, dat is één verschijningsvorm van of hulpmiddel voor buurtsteun, maar vooral om toe te werken naar een sterk sociaal verband. Dat is en blijft immers de kurk waarop buurtsteun drijft.