

MARKTPLAATS > Digitale **platforms voor burenhulp** zijn in trek. Gemeenten laten ermee zien dat ze de participatiesamenleving serieus nemen. En ze hopen dat door particulier initiatief het beroep op zorgvoorzieningen daalt. Maar het resultaat blijkt **lastig meetbaar**. BRIGIT KOIJMAN

BUUV springt bij

Terwijl ze met hun zonnebril op de neus ernstig de camera inkijken, zeggen ze: 'Er zijn veel ouderen die geen kinderen hebben en nooit iemand op bezoek krijgen. Dan is het eenzaam oud worden, hoor. Wij staan te springen om nieuwe vrijwilligers, die eens een middage of avondje op stap willen met een oudere, om deze mensen een mooie oude dag te bezorgen.'

Menig wethouder met zorg en welzijn in de portefeuille is er jaloers op: Gerard Joling en Gordon die in 2013 met hun programma *Effe geen cent te makken* maar liefst zeventuizend nieuwe vrijwilligers voor het Nationaal Ouderenfonds wisten te rekruteren. Lucas Meijs, bijzonder hoogleraar vrijwilligerswerk aan de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit, verbaast zich er nog over. 'Er zijn veel mensen die best vrijwilligerswerk willen doen, onder wie veel jongeren, maar die op de traditionele manieren niet worden bereikt. Geer en Goor is dat wel gelukt.'

Net als het komische duo proberen ook gemeenten op alternatieve wijze vrijwilligers te werven. Naarmate de decentralisaties en de bezuinigingen in het sociale domein dichterbij komen, wordt de druk hoger om na te denken over wat men in de eigen gemeente nu eigenlijk verstaat onder 'de participatiesamenleving' en wat

er moet gebeuren om dat concept vorm te geven. Online 'marktplaatsen' voor burenhulp spelen daarbij een steeds grotere rol. Soms zou je bijna gaan denken dat ze dé oplossing zijn voor alle problemen die gemeenten tegemoet zien.

Virtueel prikbord

Ze heten BUUV (Haarlem, Zaanstad, IJmond, Amsterdam-Zuid) Zorgvoorkaart.com (24 gemeenten in Noord- en Zuid-Holland, Noord-Brabant en Utrecht), Vraagelkaar.nl (Groningen en Friesland) of WeHelpen.nl (een tiental gemeenten verspreid over Nederland). Het idee is simpel: vrijwilligers bieden hulp aan, en mensen die hulp nodig hebben vragen daarom. Vraag en aanbod staan overzichtelijk, gegroepeerd in rubrieken, op een website.

'Ik word in juni 70 en zou graag mijn woonkamer netjes willen hebben voor die tijd. Ik heb de verf al in huis maar kan zelf niet goed overal bij. Wie wil mij helpen?' vraagt een dame op BUUV Haarlem. Het virtueel prikbord bestaat sinds eind 2010 en is intussen goed voor drieduizend deelnemers en 5.500 zogenaamde 'unieke matches'. Een 26-jarige vrouw schrijft: 'Ik ben in Nederland vier jaar. Ik heb gezondheidsproblemen. Ik ben hier helemaal alleen en op zoek naar een manier om nieu-



we contacten of liefst help anderen.' De 69-jarige Paul de Groot biedt zijn hulp op BUUV aan: 'Als hobby ben ik graag bezig met computers. Mocht je een probleem hebben met de computer dan kan ik je misschien helpen.'

Haarlem timmert met BUUV flink aan de weg: het initiatief haalde in 2013 een finaleplaats bij de Europese Sociale Innovatie Prijs van de Europese Investerings Bank. BUUV kreeg navolging van Zaanstad en later ook van andere gemeenten, en won begin dit jaar de Best Gejat Prijs van KING. Haarlem investeert er dan ook aardig in, zowel financieel – vanaf 2015



EVERT VAN MOORT / H.H.

En vrijwilliger helpt een oudere bij het maken van een levensboom.

500 duizend euro per jaar – als publiciteit. In een persbericht uit mei 2013 naar aanleiding van een Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) schrijft de gemeente: 'BUUV kan een essentiële rol gaan spelen als onderdeel van het vangnet voor de bezuinigingen die gepaard gaan met de decentralisaties en de versoering van hulp bij het huishouden.' Maar zo ver is het nog niet. De MKBA uit 2013 stelde vast dat ondanks de 'aanzienlijke opbrengsten' de kosten op dat moment nog niet opwogen tegen de baten. Die kosten komen voor een groot deel voort uit de drie sociaal makelaars die verbonden zijn aan het project. Haarlem heeft niettemin besloten om BUUV, nu nog vooral actief in enkele wijken, vanaf 2015 over de hele stad uit te breiden en daar structureel een half miljoen euro per jaar voor uit te trekken.

Tante Kwebbel

Bijzonder hoogleraar vrijwilligerswerk Lucas Meijs is enthousiast over BUUV, juist omdat het een digitaal platform combineert met een fysieke, menselijke component: de

'Je kunt mensen niet zomaar hun wensen op de website laten plempen'

sociaal makelaars. Dat is een absolute voorwaarde voor het welslagen van een dergelijk initiatief, meent hij. 'Het gaat fout als mensen denken dat alle heil van de technologie komt. Je hebt een "warme" website nodig, waar mensen achter zitten die je kunt bellen of opzoeken in een kantoorje. Mensen die actief zijn in de wijk. Zonder die persoonlijke component werkt het niet, dat zag je bijvoorbeeld aan Tante Kwebbel, een project in de Rotterdamse wijk Crooswijk/Kralingen. Via een telefooncentrale werden vraag en aanbod aan elkaar gekoppeld, maar er was niemand die de verantwoordelijkheid nam als het fout ging. Bijvoorbeeld

als de vrijwilliger kwade bedoelingen bleek te hebben of niet kwam opdagen. Tante Kwebbel is een stille dood gestorven.' Behalve om de betrouwbaarheid en de veiligheid te garanderen, heb je ook mensen nodig om de hulpvrager en de vrijwilliger te helpen om hun vraag en aanbod zo te formuleren dat de kans op een match het grootst is, zegt Meijs. 'Anders loop je het risico dat je aan de ene kant een batterij hulpvragers hebt en een batterij vrijwilligers aan de andere, zonder dat ze bij elkaar passen. Je kunt niet mensen zomaar hun hulpvragen en diensten op de website laten plempen en erop vertrouwen dat het goed komt. Je hebt actieve bemiddelaars nodig die zeggen: "Als u uw vraag zo stelt, krijgt u niks", of: "Als u zich op deze manier aanbiedt, komt er niemand op af."' Met die persoonlijke benadering zit het bij BUUV dus wel goed. Waar Meijs echter grote twijfels over heeft, is of de gemeente er ook daadwerkelijk bezuinigingen mee realiseert. 'Vrijwilligers bepalen per definitie nu eenmaal zelf wat ze willen doen. En dat zijn misschien wel heel andere dingen

ONLINE MARKTPLAATS KAN 'SIGNIFICANT DEEL' ZORG OPVANGEN

Volgens oprichter Patrick Anthonissen kan Zorgvoorelkaar in een gemeente een jaar na de start 70 procent van de hulpvragen vervullen. Dat betekent, meent hij, dat zijn online marktplaats in de toekomst een 'significant deel' van de gemeentelijke bezuinigingen kan opvangen. Anthonissen: 'Wij hebben onder meer via de AWBZ-monitor 2010 in kaart gebracht dat van de 2,5 miljard euro aan komende bezuinigingen op de zorg en huishoudelijke ondersteuning een half miljard kan worden opgevangen door efficiency en dergelijke, een miljard door mantelzorgers, 200 miljoen door betaalde dienstverleners en 800 miljoen door vrijwilligers. De helft van dat laatste bedrag, 400 miljoen, kan opgebracht worden door online platforms als Zorgvoorelkaar.'

dan waar de gemeente op wil besparen. Tegen een hulpbehoevende zeggen: "U krijgt deze zorg niet meer, ga maar naar BUUV", zal absoluut niet werken. Een vrijwilliger in de richting van een bepaalde dienst duwen evenmin. Toch zal de verleiding om in vraag en aanbod te willen sturen er zeker zijn. Ik heb eens meegemaakt dat een gemeente tegen dames van De Zonnebloem zei dat ze de verkeerde mensen bezochten; dat waren namelijk niet degenen die voorheen een beroep deden op voorzieningen. En dan krijgt De Zonnebloem nog niet eens subsidie.'

Sociale cohesie

Volgens de Haarlemse wethouder Jack van der Hoek (D66) is er geen sprake van dat de gemeente invloed probeert uit te oefenen op de vraag of het aanbod bij BUUV. 'Deelnemers zijn daar geheel vrij in. Dat neemt niet weg dat het bij ongeveer een derde deel van de hulp gaat om diensten die de gemeente ook levert, zoals vervoer en huishoudelijke hulp. Dat kan ons dus mogelijk geld besparen. Overigens is dat beslist niet het enige doel van BUUV, het bevorderen van de sociale cohesie in de stad is zeker zo belangrijk. Daarmee voorkom je dat mensen vereenzamen. De waarde daarvan is uiteraard niet alleen in geld uit te drukken, maar uiteindelijk moet die totale stijging van het welzijnsniveau wel tot besparingen leiden: de MKBA voorspelt dat onze jaarlijkse investering van 500 duizend euro elk jaar anderhalf miljoen euro aan maatschappelijk rendement zal opleveren. Alleen is het effect daarvan op de gemeentelijke begroting lastig te meten. Ook zorgverzekeraars profiteren ervan. We kunnen op den duur natuurlijk wel zien of het beroep op gemeentelijke voorzieningen daalt. Maar ook dan weet je nooit precies waar dat door komt. Aanscherping van de toelatingscriteria speelt bijvoorbeeld ook een rol.'

Dát het beroep op zorgvoorzieningen daalt dankzij BUUV, daarvan is Van der Hoek overtuigd. 'Ik hoorde laatst over een dementerende man die voorheen naar een dagbestedingscentrum ging, maar met tegenzin: hij vond de activiteiten daar niet leuk. In plaats van knutselen of spelletjes doen ging hij veel liever wandelen of een

visje eten op de markt. Er zijn nu vrijwilligers die dat elke week met hem doen. Van huisartsen krijg ik signalen dat de klachten van eenzame patiënten verdwijnen. Via BUUV bouwen ze een netwerkje op en hebben de huisarts ineens niet meer nodig.'

Een belangrijk aspect van BUUV, vertelt Van der Hoek, is de wederkerigheid. 'Mensen die een beroep doen op hulp wordt altijd gevraagd of ze zelf misschien ook iets kunnen doen, hoe oud of ziek ze soms ook zijn. Iemand die zich uitgerangeerd voelde, telt daardoor opeens weer mee. Zo ken ik een oud-lerares die vanwege haar autisme uit het arbeidsproces was geraakt en sinds kort aan kleine groepjes weer Franse les geeft. Zo blijft ze actief en betrokken, voelt zich niet meer geïsoleerd en doet daarom veel minder vaak een beroep op specialistische zorg. Nogmaals, het is allemaal niet één op één te meten. Het is ook een beetje: wil je erin geloven dat het zo werkt? Wel verwacht ik binnenkort aan de uitslagen van het omnibusonderzoek, waarin wij per wijk het welzijn van de Haarlemmers meten, de positieve effecten te zullen zien.'

Langere termijn

Ook in Geldrop-Mierlo zien ze hun digitale buurtmarktplaats, Zorgvoorelkaar in dit geval, vooral als iets waarmee op de langere termijn financieel voordeel wordt geboekt. Wethouder Ton Steenbakkers (Democratische Groepering Geldrop): 'Het mag duidelijk zijn dat wij als overheid op een andere manier zorg moeten gaan leveren. Als we het niet slimmer organise-

ren, komen we mensen en geld tekort. Zorgvoorelkaar is een van die manieren. Het is een welzijnsvoorziening die voorkomt dat mensen later dure zorg nodig hebben, omdat ze door meer sociale contacten langer thuis kunnen wonen, minder eenzaam zijn en langer gezond blijven.'

Zorgvoorelkaar, een landelijk concept, werkt niet met sociaal makelaars, en is daardoor per inwoner stukken goedkoper dan BUUV. Geldrop-Mierlo betaalt jaarlijks 25 cent per inwoner, wat neerkomt op 10.000 euro per jaar. Volgens berekeningen van Zorgvoorelkaar was het maatschappelijk rendement over het afgelopen jaar 256.000 euro, gebaseerd op een maatschappelijke waarde 2.000 euro per vrijwilliger per jaar. Wel zijn allerlei welzijnsorganisaties actief betrokken; zij geven hulpvragers indien nodig ondersteuning en begeleiding. Een voordeel van een digitale marktplaats is volgens Steenbakkers dat je je burens niet rechtstreeks om hulp hoeft te vragen. 'Daar hebben mensen steeds meer moeite mee. Ja, ook in een dorpse gemeente als de onze. Er zijn wijken waar het verloop van bewoners groot is, waar mensen elkaar nauwelijks kennen. Dan is de drempel om de buurman te vragen of hij de tuin wil snoeien heel erg hoog.'

Een opmerkelijk gevolg van Zorgvoorelkaar in Geldrop-Mierlo is dat sinds de start twee jaar geleden de verpleeg- en verzorgingstehuizen veel nieuwe vrijwilligers kregen, van wie de helft onder de veertig jaar. Je zou bijna zeggen: het Geer en Goor-effect. <

