

## En, heb je ook een vraag?

*Ontwikkeling marktplaats voor burenhulp  
TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid*

Astrid Huygen  
Freek de Meere

September 2007



# Inhoud

Samenvatting	5
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Inleiding	9
1.2 Projectbeschrijving	10
1.3 Doelstelling en beoogde effecten van het project TijdVoorElkaar	11
1.4 Achterliggende visie	12
1.5 Het onderzoek	14
1.6 Leeswijzer	15
<b>2 Achtergronden methodiek TijdVoorElkaar</b>	<b>17</b>
2.1 Inleiding	17
2.2 Time Banks	17
2.3 Vrijwilligerswerk in de buurt	18
2.4 De ABCD-benadering	20
2.5 Beleidsmatige context	21
2.6 TijdVoorElkaar	22
<b>3 Procesbeschrijving TijdVoorElkaar Utrecht Zuid</b>	<b>23</b>
3.1 Inleiding	23
3.2 Methodische ontwikkeling	23
3.3 Organisatorische ontwikkeling	26
3.4 Belangrijkste ontwikkelingen	30
<b>4 Resultaten TijdVoorElkaar Utrecht Zuid</b>	<b>33</b>
4.1 Inleiding	33
4.2 Deelnemers TijdVoorElkaar	33
4.3 De deelnemers: gebruik van en ervaringen met TijdVoorElkaar	34
4.4 Werkzaamheid sociaal makelaar, website en Roosjes	37

4.5	Meerwaarde van TijdVoorElkaar	40
4.5.1	Sociale samenhang	41
4.5.2	Verstevigen lokaal vrijwilligerswerk	42
4.5.3	Participatie sociaal zwakkere groepen	43
4.5.4	Algemene opmerkingen over TijdVoorElkaar	44
4.6	Conclusies	45

<b>5</b>	<b>De methodiek TijdVoorElkaar</b>	<b>47</b>
----------	------------------------------------	-----------

5.1	Doelstellingen	47
5.2	Methode	48
5.3	Visie	50
5.4	Hoe nu verder?	51

**Bijlagen:**

1	Documentatie en literatuur	53
2	Geïnterviewden	55
3	Registratiegegevens TijdVoorElkaar juli 2005 - juli 2007	57
4	Vragenlijst	59

## Samenvatting

### De methodiek TijdVoorElkaar

Het project TijdVoorElkaar wil de uitwisseling van diensten tussen wijkbewoners stimuleren. TijdVoorElkaar bestaat uit een combinatie van een website waar vraag en aanbod samenkomen, een beloningssysteem bestaande uit 'Roosjes' ('bankbiljetten') en een persoon - sociaal makelaar - die de uitwisseling van diensten faciliteert en stimuleert. Het project is twee jaar geleden begonnen in Utrecht Zuid. Het kent drie doelstellingen, namelijk het vergroten van de sociale samenhang, het verstevigen van het lokale vrijwilligerswerk en de participatie en integratie van kwetsbare groepen. Het streven was om binnen twee jaar een goed lopende methodiek te hebben. Deze methodiek is in Nederland nog niet eerder in praktijk gebracht.

TijdVoorElkaar is afgeleid van de Engelse Time Banks. TijdVoorElkaar kan een bijdrage leveren aan drie van de negen prestatievelden in de Wet maatschappelijke ondersteuning. De werkwijze verschilt van individueel vrijwilligerswerk in de buurt door de expliciete nadruk op de vorming van netwerken. Voor betrokkenen geldt dat er twee rollen zijn, zowel die van hulpvrager als die van hulpverlener. Vergeleken met de ABCD-benadering Asset-based Community development is TijdVoorElkaar meer individueel gericht: het biedt een platform om diensten uit te wisselen en contacten op te doen. De ABCD-methode wil ook individuen aanspreken, maar legt de nadruk op het laten groeien van netwerken en verbanden (ook met dienstverleners en bedrijven) in de buurt, waarbij het niveau van de buurt- of wijksamenleving centraal staat. Daarnaast

vervullen binnen ABCD professionals als aanjagers (meestal) een meer bepalende rol.

### Onderzoeksvragen

De studie die voor u ligt beoogt de volgende drie vragen te beantwoorden:

1. Op welke wijze heeft het project TijdVoorElkaar in Utrecht-Zuid vorm gekregen?
2. Welke aanwijzingen zijn er dat de uitvoering van het project TijdVoorElkaar in Utrecht-Zuid aan zijn doelstellingen voldoet?
3. Hoe kan de ontwikkeling van de methodiek verder worden vormgegeven?

### Bevindingen

In de vormgeving van het project zijn allereerst de volgende ontwikkelingen van belang:

- Actieve bemiddeling door de sociaal makelaar speelt een belangrijkere rol dan aanvankelijk werd gedacht. De professionaliteit van de sociaal makelaar is verschoven van het 'er boven op zitten' naar een rol meer op afstand. Deze rol is moeilijk door vrijwilligers te vervullen.
- De website heeft vooral ondersteunend gewerkt voor de sociaal makelaar.
- De Roosjes hebben vanaf het begin van het project doorgaans niet op warme belangstelling kunnen rekenen. De Roosjes zijn nooit een volwaardig onderdeel van het project geworden.
- De registratie en werkwijze zijn in de loop van de projectperiode noodzakelijkerwijze gestroomlijnd.
- Vrijwilligersbemiddeling voor organisaties in de wijk is na een voortvarende start op de achtergrond geraakt.
- Hoewel zowel bewoners als lokale organisatie doorgaans positief reageren op het project, blijkt er een grote afstand te zitten tussen positief reageren en daadwerkelijke deelname. Voordat bewoners een advertentie op de website plaatsen of actief worden, blijken persoonlijke contacten met de sociaal makelaar vaak (nog) noodzakelijk.

### **Bruikbaarheid methodiek**

In het project ging het om de vraag of de methodiek kon werken. Er zijn van tevoren geen kwantitatieve doelstellingen vastgesteld, zoals het aantal te behalen koppelingen of het aantal actief geworden vrijwilligers. Elke deelnemer heeft door zijn deelname bijgedragen aan de sociale samenhang en onderlinge dienstverlening in de wijken. Kijken we naar de genoemde pluspunten en de oordelen over de werkzaamheid van TijdVoorElkaar, dan zien we dat het project ook de participatie van een aantal zogeheten sociaal zwakkeren heeft bevorderd. De doelstelling het lokale vrijwilligerswerk te verstevigen is met 18 bemiddelingen het minst geslaagd. We kunnen concluderen dat het idee achter TijdVoorElkaar steun krijgt, dat de methodiek werkt en dat de methodiek ook bijdraagt aan de geformuleerde doelstellingen. Het element van de Roosjes blijkt het minst relevant, zowel in het feitelijke aandeel in de resultaten, als naar het oordeel van de gebruikers. De sociaal makelaar blijkt de noodzakelijke steunpilaar. Tot slot blijkt de website niet voor iedereen te werken.

### **Voorstel**

Op basis van de resultaten stellen we voor dat TijdVoorElkaar zich richt op haar eerste doel, namelijk het vergroten van de sociale samenhang in de wijk. Dit betekent dat buurtbewoners elkaar meer kennen, meer ontmoeten en dat ze meer samen doen. Op deze doelstelling blijkt TijdVoorElkaar niet alleen de meeste resultaten te kunnen boeken, het past ook het best in de achterliggende visie.

Verder valt of staat de methode met de inzet van de sociaal makelaar. De website is onmisbaar, in elk geval als hulpmiddel voor de sociaal makelaar. Ook voor het bereiken van veel mensen in de wijk is het belangrijk dat een grotere groep de website kan gebruiken. In een vervolg kunnen wel de Roosjes achterwege blijven.

Uit de ervaringen komen verder de volgende aandachtspunten voor verbetering naar voren:

1. Hoogte ambities.
2. Stevige lokale binding.
3. Kwaliteit en competentie werkers.
4. Goede pr.

De zienswijze en methodiek van TijdVoorElkaar zijn in de afgelopen twee jaar sterk ontwikkeld. Dat maakt een verdere uitbouw zinlijk. Het project verdient het om op een of meerdere plekken te kunnen uitgroeien tot een volwaardige methodiek, inclusief de bijbehorende professionalisering van de registratie, de werkwijze van de sociaal makelaar en de marketing. Training van nieuwe sociaal makelaars staat daarbij ook op de agenda.

# 1 Inleiding

## 1.1 Inleiding

Het project TijdVoorElkaar wil de uitwisseling van diensten tussen wijkbewoners stimuleren. TijdVoorElkaar bestaat uit een combinatie van een website waar vraag en aanbod samenkomen, een beloningssysteem bestaande uit `Roosjes`, en een persoon die de uitwisseling van diensten faciliteert en stimuleert. Het gaat bijvoorbeeld om een school die ouders met Roosjes kan belonen voor het helpen bij het schoonhouden van de school, of een buurtbewoner die iemand beloont voor het uitlaten van de hond. Het project is ontstaan als een gezamenlijk initiatief van de Stichting Ander Geld en de Dienst Stadsontwikkeling van de gemeente Utrecht. Stichting Ander Geld dacht na over het toepasbaar maken van hun ideeën van sociaal-economische vernieuwing via een Roosjesmethodiek. Dit voornemen bleek aan te sluiten bij de invulling van het Werkprogramma Duurzame Ontwikkeling van de gemeente Utrecht. Een centrale gedachte daarin was dat duurzame ontwikkeling van een stad vooral een sociale kant heeft en dat het gaat om het verbinden van mensen. De welzijnsorganisatie Portes heeft het project geadopteerd en ten uitvoer gebracht. De voorwaarde daarbij was dat Stichting Ander Geld zelf zou zorgdragen voor het benodigde geld om projectmedewerkers in dienst te nemen. Nadat de nodige fondsen bereid waren gevonden het project te financieren, is het project onder de naam TijdVoorElkaar in juli

2005 voor de duur van twee jaar van start gegaan.<sup>1</sup> Deze rapportage doet verslag van het verloop van het project TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid, en van de resultaten. Het draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de gehanteerde methodiek.

## 1.2 Projectbeschrijving

Bij de start bevatte TijdVoorElkaar de volgende onderdelen:

1. Een wijkgerichte website met vraag en aanbod naar het model van Marktplaats.nl, met daaraan toegevoegd een persoonlijk deel waar bewoners en lokale organisaties zich aan elkaar kunnen voorstellen.
2. Een sociaal makelaar. Dit is een betaalde kracht die actief bewoners en lokale organisaties stimuleert vraag en aanbod te formuleren. Tevens helpt de sociaal makelaar om gestelde vragen te laten vervullen.
3. Roosjes. Dit zijn fysieke waarderingbewijzen die, daar waar gewenst, gebruikt kunnen worden om de uitwisseling van diensten te bevorderen.

### *De website*

De website van TijdVoorElkaar ([www.tijdvoorelkaarzuid.nl](http://www.tijdvoorelkaarzuid.nl)) is de marktplaats voor burenhulp en vrijwilligerswerk in Utrecht Zuid. De startpagina kent verschillende rubrieken: vraag en aanbod, mijn advertentie, Over TijdVoorElkaar en succesverhalen. Bewoners kunnen hierop, al dan niet met ondersteuning van sociaal makelaar, hun vraag of aanbod plaatsen.

### *De sociaal makelaar*

De sociaal makelaar motiveert en stimuleert buurtbewoners deel te nemen aan het project. Deze persoon verzorgt desgevraagd ook de ondersteuning van lokale organisaties bij hun vrijwilligersbeleid. Het is iemand die bekend is met de wijk en in staat het vertrouwen van de bewoners te winnen.

<sup>1</sup> Het project is gesponsord door: Oranjefonds, VSB, KF Heijnfonds, Skanfonds, Fonds Sociale Integratie (gemeente Utrecht), Leefbaarheidsbudget van de gemeente Utrecht.

### *Roosjes*

Roosjes zijn 'bankbiljetten' en staan gelijk aan 1 uur dienstverlening. Ze zijn bedoeld als stimulans voor mensen om iets te doen voor een ander. Bewoners kunnen elkaar, door het geven van Roosjes, belonen voor het leveren van diensten. De naam Roosje is een verwijzing naar het bosje bloemen waarmee mensen gewoonlijk iemand bedanken voor bewezen diensten. Roosjes kunnen alleen in de buurt worden besteed en dit garandeert dat de ene dienst de andere, ofwel het ene contact het andere, uitlokt.

## **1.3 Doelstelling en beoogde effecten van het project TijdVoorElkaar**

In de subsidieaanvragen kende het project drie doelstellingen, namelijk het vergroten van de sociale samenhang, het verstevigen van het lokale vrijwilligerswerk en de participatie en integratie van kwetsbare groepen. Het streven van het project in Utrecht Zuid was om binnen twee jaar een goed lopende methodiek te hebben. Deze methodiek is in Nederland nog niet eerder in de praktijk gebracht. Ervaringen van de Time Banks in Engeland, waarop de methodiek van TijdVoorElkaar is geïnspireerd, laten zien dat de methodiek daar in tientallen wijken succesvol is. Bij wetslagen van het project in Utrecht Zuid komt de methodiek beschikbaar voor andere wijken in Nederland.

### *Sociale samenhang vergroten*

Allereerst wordt getracht de sociale samenhang in een wijk te vergroten. Dit betekent, dat buurtbewoners elkaar meer kennen, meer ontmoeten en meer samendoen. TijdVoorElkaar biedt een vernieuwende manier om buurtbewoners te activeren in hun eigen wijk. Natuurlijk vindt er in de wijk al volop onderlinge dienstverlening plaats - op basis van vertrouwen in een netwerk van bekenden - maar TijdVoorElkaar stimuleert dienstverlening daar waar nog geen sprake is van een vertrouwensrelatie. Het probeert zowel bestaande netwerken tussen bewoners te verbinden, als nieuwe netwerken te smeden.

### *Verstevigen lokaal vrijwilligerswerk*

Bovendien wil TijdVoorElkaar het lokale vrijwilligerswerk verstevigen. De website fungeert als centrale plek waar de vraag van lokale organisaties naar vrijwilligers en het aanbod van bewoners bij elkaar komen. Door het belonen van vrijwilligers in Roosjes en het aanbieden van eigen producten (zoals cursussen en lidmaatschap) in Roosjes, doen lokale organisaties mee aan een waarderingssysteem dat bedoeld is om motiverend te werken voor bestaande en potentiële vrijwilligers. Vrijwilligers die een waardering ontvangen in de vorm van Roosjes, kunnen voor die Roosjes gebruikmaken van de diensten van hun organisatie, maar ook van de diensten van andere lokale organisaties. Het idee is dat zij zo eerder in contact komen met andere organisaties. Lokale organisaties kunnen gratis Roosjes aanvragen. Daartegenover staat dat deze organisaties hun diensten en producten (deels) in Roosjes aanbieden.

### *Participatie en integratie kwetsbare groepen*

Een derde doelstelling in de subsidieaanvraag is het bevorderen van participatie en integratie van sociaal zwakkere groepen in de wijk, zoals gehandicapten en ex-psychiatrische patiënten, door het vergroten van hun netwerk en het inzetten van (niet vermoede) talenten. Voor deze groepen geldt doorgaans dat de sociale participatie relatief laag is. Voor deze bewoners kan TijdVoorElkaar een manier zijn om (weer) actief te worden in de buurt of om vereiste zorg te verkrijgen. TijdVoorElkaar is niet ingericht op het persoonlijk begeleiden van speciale doelgroepen zoals ex-psychiatrische patiënten. Wel kan de aanpak bijdragen aan de toegankelijkheid van voorzieningen. Dit kan bijvoorbeeld door samen te werken met bestaande initiatieven en zorginstellingen in de wijk en door (onder andere) professionele begeleiders bij het project te betrekken.

## **1.4 Achterliggende visie**

TijdVoorElkaar biedt een structuur waarbinnen buurtbewoners hun capaciteiten kunnen inzetten en die van andere buurtbewoners kunnen gebruiken. Achter deze werkwijze en de na te streven doelstellingen schuilt een bepaalde visie, zoals is te

lezen in allerlei stukken. Ook al is deze visie verschillend verwoord, in essentie is het geheel als volgt te karakteriseren.

### 1. Het belang van buurtnetwerken

Het magazine waarin TijdVoorElkaar zich presenteert, opent met een zin van John McKnight, ontwikkelaar van de ABCD-methodiek: *'A strong community is a place that recognises the capacity of every living person as a gift and ensures that these gifts are given.'* Het idee is, dat in de huidige geïndividualiseerde samenleving mensen niet zomaar meer in staat zijn hun capaciteiten in te zetten. De voorwaarden daartoe zijn voor sommige mensen niet aanwezig. Dit geldt zeker voor participatie in het arbeidsproces, maar ook voor de eigen bijdrage aan een leefbare buurt. TijdVoorElkaar gaat ervan uit dat 'sterke sociale netwerken op buurtniveau ervoor kunnen zorgen dat mensen zich veilig en gewaardeerd voelen, betrokken voelen, zorg dragen voor hun omgeving en elkaar en minder afhankelijk zijn van geld en overheid.' Beide constatering, dat netwerken van belang zijn om individuen hun bijdrage te kunnen laten leveren én dat deze netwerken in de huidige samenleving onder druk staan, roepen tezamen de noodzaak op om buurtbewoners eigentijdse hulp te bieden.

### 2. Het principe van wederkerigheid

Mensen zijn sociale wezens. Ze zijn niet in staat los van elkaar hun zaakjes op orde te houden en te brengen. Die onderlinge afhankelijkheid krijgt in de huidige samenleving vaak vorm via onpersoonlijke marktrelaties. Maar daarbuiten is nog een hele kring aan netwerken waarbinnen diensten aan elkaar worden geleverd. Binnen het gezin, in de school, tussen vrienden, burens en bekenden. Er is een wereld te winnen als deze onderlinge hulp via buurtnetwerken beter ontsloten wordt. TijdVoorElkaar wil een structuur bieden waarin men elkaar meer dan voorheen weet te vinden. Dat heeft net zoveel te maken met de individuele dienst die wordt uitgewisseld, als met het vertrouwen dat men van die diensten op aan kan. En daarvoor is het essentieel dat er geen specialisatie ontstaat: TijdVoorElkaar werkt niet als een vrijwilliger alleen maar hulp geeft, of als een hulpbehoevende slechts hulp ontvangt. *Iedereen kan iets wat voor een ander interessant is en iedereen kan wel eens de hulp van een ander gebruiken.* Bij het aanbod van een dienst is dus constant de vraag: *En, heb je ook een vraag?*

### 3. Het stimuleren van eigenwaarde

De doelstellingen en werkwijze geven blijk van een kritische blik op de geïndividualiseerde samenleving in combinatie met een positief mensbeeld. In de stukken komt het woord diefstal niet voor. Mensen worden niet als lui gezien en woorden als roddel en burenruzie zitten niet vooraan in het vocabulaire. De nadruk op het belang van buurtnetwerken en het principe van de wederkerigheid staan ten dienste van individuen die zichzelf moeten en willen ontplooien. In het magazine staat: '*Geven* vergroot de eigen waarde en levert waardering op, *krijgen* geeft steun en begrip. Iemand om hulp vragen is deze persoon waarderen voor zijn kwaliteiten, iemand hulp geven is deze persoon zien...'. Ook sociaal kwetsbare mensen en mensen met een beperking die met een vraag bij ons komen, wordt gevraagd wat ze leuk vinden om terug te doen omdat ze vooral mens zijn met hun eigen ervaringen en vaardigheden.' De nadruk op de mens als sociaal wezen en de kritiek op individualisering staan uiteindelijk in het licht van een doelstelling de individuele mens te verheffen.

## 1.5 Het onderzoek

Het Verwey-Jonker is gevraagd voor de monitoring en evaluatie van het project. Het onderzoek dient een beknopte procesbeschrijving te geven van het project TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid en een beeld te geven van het bereik van het project. Op basis van het inzicht in de werkzame bestanddelen moet het onderzoek uitmonden in een advies over de verdere ontwikkeling van de methodiek. De studie beoogt de volgende drie vragen te beantwoorden:

1. Op welke wijze heeft het project TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid vorm gekregen?
2. Welke aanwijzingen zijn er dat de uitvoering van het project TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid aan zijn doelstellingen voldoet?
3. Hoe kan de ontwikkeling van de methodiek verder worden vormgegeven?

Het onderzoek was beperkt van opzet. Tussen maart 2006 en juli 2007 zijn de volgende activiteiten verricht:

1. Documentenanalyse en bestudering van de beschikbare kwantitatieve gegevens over de wijk, van vrijwilligersorganisaties en van de projectorganisatie.
2. Het Verwey-Jonker Instituut heeft geadviseerd over de opzet en uitvoering van enquêtes die TijdVoorElkaar heeft uitgevoerd. De resultaten van de enquête zijn verwerkt in deze rapportage.
3. Interviews met betrokkenen, dat wil zeggen bewoners, vrijwilligers, de betaalde krachten, de opdrachtgevers bij Portes en samenwerkende partijen zoals vrijwilligersorganisaties. In totaal zijn gedurende de projectperiode twintig interviews gehouden.
4. Contact met de projectcoördinator over de voortgang van het project.

## 1.6 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk volgt in hoofdstuk 2 een achtergrondbeschrijving van de methodiek TijdVoorElkaar. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van het verloop van het project in Utrecht Zuid van 2005 tot 2007. Vervolgens worden de resultaten van het project beschreven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 komen de toekomstige mogelijkheden van de methodiek aan de orde.



## 2 Achtergronden methodiek TijdVoorElkaar

### 2.1 Inleiding

Voor we in het volgende hoofdstuk beginnen met de procesbeschrijving, is het zinnig het project inhoudelijk en beleidsmatig te plaatsen. De methodiek TijdVoorElkaar is afgeleid van de Engelse Time Banks (paragraaf 2.2). Het project bevindt zich tussen vrijwilligerswerk als individuele hulpverlening in de buurt enerzijds (paragraaf 2.3) en benaderingen die uitgaan van de ontwikkeling van de buurt anderzijds (paragraaf 2.4). De beleidsmatige context wordt vooral gevormd door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (paragraaf 2.5).

### 2.2 Time Banks

De Time Banks heeft zijn oorsprong in de Verenigde Staten. De grondlegger is Edgar Cahn, die in zijn twintig jaar geleden verschenen boek *No more throw away people* de onderliggende visie van de Time Banks uiteenzet. Cahn noemt het coproductie. De kerngedachte van coproductie is de erkenning dat een cliënt niet alleen een persoon is met een probleem of hulpvraag, maar ook een mens met specifieke kwaliteiten, ervaringen en interesses. De hulpverlener mag (moet?) deze kwaliteiten aanspreken om zo de betrokkenheid, de eigenwaarde, eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. Coproductie werkt netwerkgericht en vanuit mogelijkheden, in plaats van individugericht en vanuit problemen.

Een Time Bank is een bank waar het krediet bestaat uit tijd. Mensen kunnen elkaar helpen door diensten uit te wisselen. Een Time Bank wordt door de oprichters nodig geacht als aanvulling op de conventionele markteconomie, waar transacties via geld plaatsvinden. Er is immers ook een sociaal netwerk van familie, vrienden en burens waar een beroep op gedaan kan worden, zonder dat daar een beloning in termen van geld tegenover staat. Dit netwerk is echter steeds minder vanzelfsprekend aanwezig. Mensen kunnen via de Time Bank krediet opbouwen door iets voor een ander te doen. Dit krediet (uren) kunnen ze vervolgens zelf inzetten om anderen iets voor hen te laten doen.

De Time Bank is een methode om een sociaal netwerk te helpen ontwikkelen. Het koppelt namelijk vraag en aanbod tussen bewoners en lokale organisaties en het kan hierin als schakel dienen. Veel beroepskrachten beseffen het belang van het uitgaan van eigen kracht en het betrekken van de sociale omgeving. In Engeland hebben de Time Banks een hoge vlucht genomen. Daar zijn meer dan 130 Time Banks actief. De meeste daarvan zijn aangesloten bij de landelijke organisatie TimeBank-SUK ([www.timebanks.co.uk](http://www.timebanks.co.uk)). Bijna iedere Time Bank heeft - net als TijdVoorElkaar - een betaalde kracht in dienst, een Timebroker. Deze persoon runt de organisatie en onderhoudt de contacten met buurtbewoners en lokale organisaties. Het belang van de actieve ondersteuning is duidelijk maar tegelijkertijd is het een zorg voor de Time Banks hoe ze deze krachten blijvend kunnen financieren. De financiering gebeurt vaak op projectbasis.

### 2.3 Vrijwilligerswerk in de buurt

Dagelijks verrichten vrijwilligers talloze werkzaamheden in maatschappelijke organisaties. Wie een kleine wandeling maakt door een buurt komt al gauw langs diverse locaties waar vrijwilligers actief zijn: de sportclub, de kerk, de moskee, de school, het buurthuis en het verzorgingshuis. Vrijwilligers voeren allerlei werkzaamheden uit die aanvullend of ondersteunend zijn bij het werk van betaalde krachten en mantelzorgers. Het gaat om bestuurlijk werk, administratieve taken, klusjes uitvoeren, vervoer bieden, informatie geven, collecteren, bezoek afleggen en gezelschap houden, maar ook om actie

voeren of belangen behartigen van burgers of dieren. Vrijwilligerswerk heeft veel functies. Het kan de samenleving leefbaarder maken, het kan ten goede komen aan burgers, maar ook aan vrijwilligers zelf. Ze leggen contacten, bouwen sociale netwerken op en doen vaardigheden op. Teneinde de vrijwillige inzet van burgers te stimuleren, zijn de afgelopen jaren diverse initiatieven ontstaan om vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in het zonnetje te zetten. Het blijkt echter dat de motivatie van vrijwilligers klassiek wordt gedreven door de inhoud van het werk en door persoonlijke erkenning uit de omgeving. Extrinsieke motieven zoals een beloning kunnen contraproductief werken. Huidige vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties verwachten ook voor de toekomst dat de motivatie eerst en vooral ligt in het doen van inhoudelijk interessant werk - naar de eigen maatstaven - en de erkenning van anderen daarvoor (Plemper et al., 2005).

Met deze blik zal de een vrijwilliger vreemd opkijken tegen het 'Roosjes-element' in het project TijdVoorElkaar. Het uitdelen van papieren Roosjes heeft toch duidelijk een associatie met het verdienen van geld. Alsof je het daarvoor als vrijwilliger zou doen. Er is echter ook een ander verschil. Vrijwilligerswerk kenmerkt zich door eenrichtingverkeer: je bent de geveer of de ontvanger van de dienst. In TijdVoorElkaar staat wederkerigheid centraal. Deelnemers worden aangespoord zowel een vraag als een aanbod te formuleren. De precieze balans in het geven en nemen van een enkel individu is minder belangrijk dan dat het vertrouwen groeit dat men van elkaar op aan kan. De aanpak ligt hier duidelijk op het niveau van de netwerken in de wijk. Dit is essentieel anders dan het 'inzetten van vrijwilligers in de buurt'.

TijdVoorElkaar verschilt van individueel vrijwilligerswerk in de buurt doordat het expliciet is gericht op de vorming van netwerken, en omdat het een beloningssysteem heeft ingebouwd. Betrokkenen hebben twee rollen, zowel die van hulpvrager als die van hulpverlener.

## 2.4 De ABCD-benadering

Een benadering die in Nederland vaker wordt toegepast ter verbetering van duurzame relaties is de ABCD-methode. Het is een van de eerste methodieken die systematisch werk heeft gemaakt van de capaciteitenbenadering. De methode is ontwikkeld in de Verenigde Staten vanuit de overtuiging dat je buurten en wijken opbouwt door je te richten op de positieve kwaliteiten en capaciteiten van mensen in die buurt. Je moet, met andere woorden, niet beginnen bij de problemen (het halflege glas), maar bij de potenties, bij de verborgen mogelijkheden die er onder buurtbewoners schuilgaan (het halfvolle glas). De ABCD-aanpak werkt van binnenuit aan in economisch, cultureel en sociaal opzicht vitale buurten, via het in kaart brengen en mobiliseren van de talenten en vaardigheden die in elke lokale gemeenschap, hoe gedepriveerd ook, aanwezig zijn (Davelaar, 2002). Drie uitgangspunten staan centraal:

1. *Asset based*: zoek de (hulp)bronnen, ga op zoek naar welke potenties aanwezig zijn.
2. *Internally focused*: kijk van binnenuit.
3. *Relationship driven*: leg verbindingen en bouw aan permanente relaties tussen mensen, groepen, netwerken en instituties in een buurt.

De ABCD-methode wordt ingezet om wijkontwikkeling op basis van aanwezige capaciteiten op gang te brengen. Hoewel er allerlei projectbeschrijvingen bestaan, ontbreekt goed evaluatieonderzoek nagenoeg. Wel is duidelijk geworden uit de ervaringen dat de rol van de professional in capaciteitsgerichte benaderingen een cruciale is. Het vraagt nieuwe vaardigheden en competenties, en daarbij doemen ook dilemma's op. Zoals: Hoe verhoudt het stimuleren van zelfredzaamheid zich tot van te voren opgestelde resultaten? Kiezen opdrachtgevers voor professionals van de 'eigen' organisatie of trekken zij professionals van buiten aan? En hoe borg je dan de opgedane kennis? Een ander thema dat terugkeert, is wat te doen met het half lege glas, ofwel de problemen van individuen of buurten die de empowermentinitiatieven doorkruisen.

De ABCD-methode is meer dan TijdVoorElkaar gericht op het verbeteren van de buurt of wijk als samenleving. Ook ligt de

nadruk sterker op het creëren van nieuwe verbanden en netwerken, ook met institutionele belanghebbenden in de wijkontwikkeling. TijdVoorElkaar is meer gericht op het bieden van een platform aan individuen in de wijk. Daarmee is het potentiële bereik van TijdVoorElkaar veel groter: lang niet alle bemiddelingen hoeven via de professional te lopen.

## 2.5 Beleidsmatige context

Het project TijdVoorElkaar is ontstaan uit de behoefte aan het ontwikkelen van een alternatieve aanpak van wijkgerichte sociaaleconomische vernieuwing. Deze behoefte past in de brede maatschappelijke zoektocht naar nieuwe verhoudingen tussen burgers, instellingen en overheid. Hoe de eigen verantwoordelijkheid van de burger daarin vorm dient te krijgen, is daarbij nadrukkelijk onderwerp van discussie. TijdVoorElkaar is een manier waarop de gemeente en (wel-zijns)organisaties invulling kunnen geven aan taken die zij dienen te vervullen vanwege de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

De kern van de Wmo is dat mensen eerst een beroep doen op hun naaste omgeving wanneer zij behoefte hebben aan ondersteuning of zorg. Ze worden geacht eerst hun sociale netwerk in te schakelen. Omdat mensen gestimuleerd worden om eerst in eigen kring oplossingen te zoeken, betekent dit niet dat de overheid zich afzijdig kan houden (zie onder meer Tonkens in TSS, juni 2007, p.12-15). De inzet van de overheid zal er veel meer op gericht zijn om mensen in staat te stellen oplossingen te zoeken in eigen kring. Een initiatief zoals TijdVoorElkaar kan helpen dit sociale netwerk te ontwikkelen. Om in Wmo-termen te spreken, TijdVoorElkaar kan een bijdrage leveren aan drie van de negen prestatievelden die in de Wmo beschreven staan:

- Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten.
- Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
- Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.

## 2.6 TijdVoorElkaar

TijdVoorElkaar is afgeleid van de Engelse Time Banks. TijdVoorElkaar kan een bijdrage leveren aan drie van de negen prestatievelden in de Wmo. Het verschilt van individueel vrijwilligerswerk in de buurt doordat het expliciet is gericht op de vorming van netwerken. Voor betrokkenen geldt dat er twee rollen zijn, zowel die van hulpvrager als die van hulpverlener. Vergeleken met de ABCD-benadering is TijdVoorElkaar meer individueel gericht op het bieden van een platform om diensten uit te wisselen en contacten op te doen. De ABCD-methode vertrekt vanuit het verbeteren van de wijk als wijksamenleving, waarbij professionals een sterkere rol als aanjager vervullen. Zij moeten gaan bekijken wat er precies aan mogelijkheden in de wijk aanwezig zijn.

## 3 Procesbeschrijving TijdVoorElkaar Utrecht Zuid

### 3.1 Inleiding

We beschrijven hieronder de gang van zaken in de ontwikkeling van het project van juli 2005 tot juli 2007. We onderscheiden daarbij een methodische en een organisatorische dimensie. We sluiten af met het benoemen van de belangrijkste ontwikkelingen die zich in de loop van de tijd hebben voorgedaan.

### 3.2 Methodische ontwikkeling

#### *Website*

Het eerste half jaar (juli - december 2005) stond in het teken van het opstarten van de organisatie, zoals het inrichten van het kantoor, de bouw van een website, het opzetten van pr, en de introductie van het project in de wijk.

De projectmedewerkers merkten dat TijdVoorElkaar in de beginperiode vooral gezien werd als een internetproject. De vraag- en aanbodwebsite zou de grootste innovatie van het project zijn. De actieve bemiddeling door de sociaal makelaar bleek echter onmisbaar. De website werkt op dit moment vooral ondersteunend voor de sociaal makelaar, maar bewoners kunnen nog wel zonder tussenkomst van de sociaal makelaar op elkaars vraag en aanbod reageren. Het gebruiksgemak van de website is in maart 2007 verbeterd.

### *Sociaal makelaar*

In de eerste maanden hebben bewoners vooral gereageerd op een advertentie van een wijkorganisatie die vrijwilligers zocht. Daarna zijn ook verbindingen tussen bewoners tot stand gekomen. De actieve bemiddeling van de sociaal makelaar heeft hierbij in de meeste gevallen een rol gespeeld. Het bleek dat de bemiddeling om contacten tot stand te brengen veel belangrijker is dan de projectmedewerkers aanvankelijk dachten. Het merendeel van de daadwerkelijke uitwisseling van diensten is tot stand gekomen met enige vorm van actieve bemiddeling. Bewoners zetten niet zo snel uit eigen initiatief een advertentie op de website. De sociaal makelaar ging zelf de wijk in om bewoners op te zoeken, vooral daar waar ze toch al bij elkaar komen. Door persoonlijk contact komt de sociaal makelaar sneller dan gedacht in een actieve bemiddelingsrol. Actieve ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit:

- Een gesprek over wat een bewoner kan en wil en wat mogelijke beperkingen zijn.
- Samen een advertentie plaatsten op de website.
- Actief bemiddelen tussen vraag en aanbod.
- Nabellen van vrager en aanbieder en vragen naar resultaat en eventuele vervolgafspraken.
- Aanwezig zijn bij eerste afspraak tussen vrager en aanbieder.
- Afhandelen van klachten.

Al in de loop van 2005 merkte de sociaal makelaar dat het voor sommige bewoners noodzakelijk is om een vinger aan de pols te houden. Hoewel ze zoveel mogelijk uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid van bewoners, gaat de sociaal makelaar met kwetsbare mensen eerst een persoonlijk gesprek aan. Desgewenst is deze ook aanwezig bij een eerste ontmoeting. Het spanningsveld tussen aan de ene kant het eigen beschikingsrecht en de verantwoordelijkheid van mensen en aan de andere kant betutteling bleef gedurende het project aanwezig. TijdVoorElkaar is een frisse benadering gebleken voor mensen die het gevoel hebben dat instellingen ze in een hokje indelen. Maar niet in alle gevallen kon TijdVoorElkaar deze mensen op weg helpen. In dit spanningsveld blijken vrijwilligers niet de rol van sociaal makelaar op zich te kunnen nemen.

Van het spanningsveld tussen de eigen verantwoordelijkheid en betutteling is geleerd. Gaandeweg heeft de sociaal makelaar hierin een duidelijker weg gevonden. In de beginfase van het project lag de nadruk nog vaak op het 'er bovenop zitten'. In de loop van de tijd is de ondersteuning meer op afstand gekomen en is in een aantal gevallen de deskundigheid van anderen (bijvoorbeeld de behandelend maatschappelijk werker of psychiater) ingeroepen. In Lunetten is de werkgroep Drempels Slechten, mede op initiatief van TijdVoorElkaar, nieuw leven ingeblazen. Drempels Slechten verenigt organisaties (zoals de instelling voor geestelijke gezondheidszorg Altrecht, maatschappelijk werk, Stichting Begeleid Wonen Utrecht en thuiszorgorganisatie Aveant) die werken met kwetsbare bewoners uit de wijk, met als doel deze mensen te activeren.

Ook verschillende geïnterviewden hebben aangegeven dat de sociaal makelaar uiteindelijk tot de belangrijkste pijler binnen het project is geworden. Daardoor heeft het project meer een 'welzijnsinvalshoek' gekregen dan oorspronkelijk de bedoeling was. Toch onderscheidt TijdVoorElkaar zich van andere initiatieven door het ontbreken van een intake, het laagdrempelige karakter en het feit dat mensen worden aangesproken op hun competenties in plaats van op hun beperkingen of problemen.

### *Roosjes*

Het project wilde zich inspannen om meer vrijwilligers te belonen met Roosjes. Dit werd gezien als de manier om de Roosjes in omloop te brengen. TijdVoorElkaar heeft lokale organisaties gevraagd om hun producten tegen korting in Roosjes aan te bieden. Zo belonen organisaties in de wijk bewoners die zich op de een of andere manier actief hebben ingezet voor de wijk. Welzijnsorganisaties Portes heeft als eerste haar activiteiten tegen inlevering van Roosjes aangeboden. In 2006 beloonden vier organisaties die deel uitmaken van Portes hun vrijwilligers met Roosjes, namelijk het Moedercentrum, twee Speel-o-theken en de vrouwengroep Alida.

In de beginperiode waren mensen nieuwsgierig naar wat het Roosje is en hoe je eraan komt. Beroepskrachten moesten wennen aan het werken met Roosjes. Om gemiste inkomsten te compenseren heeft Portes een 'Roosjespot' van duizend euro

beschikbaar gesteld. Een voorbeeld: deelnemers aan allochtone vrouwengroepen hebben positieve ervaringen met de Roosjes. Zij waarderen het bijzonder dat zij de deelname aan de themiddagen in Roosjes kunnen betalen. Zij hebben deze Roosjes verdiend door zich in te zetten, bijvoorbeeld als gastvrouw. Hoewel deelname weinig kost, hadden sommige vrouwen voorheen niet de mogelijkheid deze middagen te bezoeken, omdat zij van hun echtgenoten geen geld voor dergelijke activiteiten krijgen. Hoewel het Moedercentrum enthousiast met de Roosjes heeft gewerkt, is het werken met de Roosjes verder niet goed van de grond gekomen. Ook gesprekken met bijvoorbeeld sportclubs hebben weinig opgeleverd, ondanks dat via TijdVoorElkaar BOS-gelden (gemeentesubsidie) beschikbaar zijn gekomen om de misgelopen inkomsten te compenseren. Redenen die daarvoor genoemd zijn: beroepskrachten vinden de Roosjes 'een lastige bijkomstigheid', organisaties zijn bang inkomsten mis te lopen. Het is een vorm van betaling die niet iedereen gepast vindt.

Aan de meeste uitwisselingen tussen bewoners komen geen Roosjes te pas. Het hulp bieden aan elkaar staat voorop. De Roosjes als extra stimulans vinden ze daarbij niet nodig. Naarmate het project vordert, blijken de Roosjes het minst aansprekende onderdeel van het project te zijn. Naast de hierboven genoemde redenen, hebben de twijfels over de Roosjes van de welzijnsorganisatie er ook niet toe bijgedragen dit element tot een succes te maken. De Roosjes worden over het algemeen niet beschouwd als noodzakelijk onderdeel van het project, zoals de website en sociaal makelaar dat wel zijn. Na twee jaar heeft welzijnsorganisatie Portes dan ook definitief besloten te stoppen met de Roosjes.

### 3.3 Organisatorische ontwikkeling

#### *Projectorganisatie*

Binnen TijdVoorElkaar is ervoor gekozen te werken met twee betaalde medewerkers. Een sociaal makelaar (voor zestien uur per week) en een projectcoördinator (voor twaalf uur per week). De sociaal makelaar is verantwoordelijk voor de contacten met individuele bewoners. Deze persoon motiveert en

stimuleert buurtbewoners deel te nemen aan het project. Maar deze steunt desgevraagd ook lokale organisaties bij hun vrijwilligersbeleid. Het is iemand die bekend is met de wijk en in staat is het vertrouwen van de bewoners te winnen. De projectcoördinator verzorgt vooral de contacten met lokale organisaties, de pr en de interne organisatie.

Vrijwilligers hebben vooral incidentele klussen op zich genomen. Vanaf de start zijn zeven vrijwilligers actief in TijdVoorElkaar. Dit aantal loopt op tot zestien. De vrijwilligers voeren aanvullende activiteiten uit binnen het project zoals het schrijven van publiciteitsverhalen, foto's maken tijdens evenementen en het wegwijs maken van bewoners op de website van TijdVoorElkaar. Ook zetten de sociaal makelaar en de projectcoördinator de vrijwilligers waar mogelijk in als ambassadeur voor het project. Een voorbeeld is een moeder van wie het kind een peuterspeelzaal bezoekt in de wijk, en die zich op kleine schaal inzet voor TijdVoorElkaar. De ouders van de kinderen die deze peuterspeelzaal bezoeken wisselen onderling diensten uit via advertenties op het prikbord. Het idee dat TijdVoorElkaar na de projectperiode met een coördinerende beroepskracht (acht uur per week) samen met vrijwilligers op volle kracht kan worden doorgezet, is in de eerste helft van 2006 losgelaten. De actieve bemiddeling bleek daarvoor een te prominente plaats in te (moeten) nemen.

In de loop van 2006 bleek dat de informatie over de bemiddelingen niet heel systematisch en ook niet op een centrale plek werd bijgehouden. Veel zat in de hoofden van projectmedewerkers. Hierdoor was de informatie niet altijd beschikbaar als dat nodig was. Ook zijn in het begin geen duidelijke afspraken gemaakt over het traject van bemiddeling. Zoals: Wanneer wordt iemand gebeld om te vragen of een bemiddeling gelukt is? Hoe wordt omgegaan met klachten, wat te doen als mensen zich niet aan hun afspraken houden? De beslissingen hierover werden per geval genomen en leidden regelmatig tot discussies tussen de twee projectmedewerkers. Er is daarna een zogeheten *routing* ontwikkeld. Dat betekent dat na een bemiddeling een bevestigingsbrief wordt verstuurd met daarin contactgegevens en de gemaakte afspraken. Daarin staat bijvoorbeeld dat de vrager binnen een week contact opneemt met de aanbieder en dat de sociaal makelaar binnen twee weken contact opneemt om te horen hoe een en ander verlopen is. Ook vindt registratie

in Excell plaats. Van iedere bemiddeling is de stand van zaken te vinden en daardoor is de overdraagbaarheid vergroot. De routing wordt op basis van ervaringen bijgesteld. De sociaal makelaar geeft aan dat het een opgave is om alles goed bij te houden.

#### *Positie binnen Portes*

Hoewel het project is aangehaakt bij de welzijnsorganisatie Portes is de feitelijke positie binnen deze organisatie pas laat duidelijk geworden. Wisselingen bij het management, het betrekkelijk laat regelen van de randvoorwaarden, de late bekendheid van het project binnen de eigen organisatie en onduidelijkheid over hoe om te gaan met de Roosjes, zijn factoren die hierin een rol hebben gespeeld. Eén van de geïnterviewden heeft aangegeven dat wellicht meer rendement gehaald zou kunnen worden uit het project *'[...] als een heel team zich ervoor inzet. Als een soort methodiek, dus breder toegepast dan binnen een enkel project.'*

Ondertussen kijkt de welzijnsorganisatie meer inhoudelijk naar het project. Het project hanteert een vernieuwende werkwijze. Portes ziet TijdVoorElkaar niet langer alleen als 'een project', maar is nu geïnteresseerd in hoe deze manier van werken ook een plek kan krijgen in andere onderdelen van de organisatie.

#### *Rol van lokale organisaties*

De samenwerking met organisaties in de wijk is in de beginperiode van het project gericht op het interesseren van (vrijwilligers)organisaties. Dit gebeurde onder meer door de mogelijkheden van het werken met Roosjes onder de aandacht te brengen. De eerste maanden van het project heeft de projectcoördinator 28 lokale organisaties geïnformeerd over TijdVoorElkaar. Deze organisaties varieerden van huisartsen tot bewonersgroepen en zijn inclusief tien afdelingen van de (eigen) welzijnsorganisatie Portes. Vooral de mogelijkheid om verzoeken voor vrijwilligers te plaatsen op de website sloeg aan. Veel van de geplaatste advertenties op de website betroffen in de eerste periode dan ook deze oproepen voor vrijwilligers.

In 2006 is het aantal organisaties waarmee TijdVoorElkaar heeft gesproken, toegenomen tot ruim honderd. Hoewel de meeste TijdVoorElkaar een sympathiek idee vinden, hebben niet veel organisaties de stap gezet om er daadwerkelijk iets mee te doen. De projectmedewerkers hebben gemerkt dat ze zich minder vrijblijvend moeten opstellen. Ze vinden dat ze meer

concrete afspraken moeten proberen te maken over wat de organisatie kan doen. Zo heeft bijvoorbeeld het signaleren en doorverwijzen zich verder ontwikkeld.

Na verloop van tijd is de projectcoördinator meer energie gaan steken in het samenwerken met organisaties voor zorg- of hulp. De projectcoördinator heeft in de tweede helft van 2006 de aanpak van TijdVoorElkaar onder de aandacht gebracht van verschillende zorg- en hulpverlenende instanties. In een informatiepakket zaten naast promotiemateriaal ook verwijfsbriefjes die de hulpverleners konden gebruiken om cliënten door te verwijzen naar TijdVoorElkaar. Het daadwerkelijk doorverwijzen door de hulpverleningsinstellingen is van de grond gekomen. Maatschappelijk werk bijvoorbeeld verwijst regelmatig door naar TijdVoorElkaar. Maar in de huisartspraktijken bijvoorbeeld waar na een gesprek informatiemateriaal is achtergelaten, blijken ze niet allemaal op de hoogte te zijn van de doorverwijsmogelijkheden naar TijdVoorElkaar.

### *Presentatie in de wijk*

Er is permanente aandacht besteed aan het bekendmaken van het project in de wijk. Op de wijkdagen van Lunetten (20 augustus 2005) en Hoograven (10 september 2005) is het project gepresenteerd aan de wijkbewoners. Door een artikel dat net daarvoor in het stadsblad was verschenen, hadden veel aanwezigen al gehoord van TijdVoorElkaar. Mensen konden in de informatiestand de website bezoeken, een entertainer trok de aandacht van het publiek en er werden folders uitgedeeld, gecombineerd met een korte mondelinge uitleg over de mogelijkheden van TijdVoorElkaar. Naast de wijkdagen is het project ook gepresenteerd tijdens een braderie van een basisschool, een kledingbeurs en een schoonmaakactie.

In de kerstperiode van 2005 is in Utrecht Zuid huis aan huis een kerstkaart verspreid. Ook hebben 480 vrijwilligers van Portes twee Roosjes in hun kerstpakket ontvangen. Deze actie ging samen met een winkeliersactie. De Roosjes konden worden gebruikt voor korting op levensmiddelen of speciale cadeautjes. De projectmedewerkers waren blij verrast door het enthousiasme van de winkeliers. In 2006 is geen kerstactie gehouden.

Het actief opzoeken van bewoners en lokale organisaties gebeurt in 2006 vooral door het brengen van groepsbezoeken aan de wijk. De sociaal makelaar laat zich uitnodigen op plaatsen waar bewoners bij elkaar komen. In totaal heeft de sociaal makelaar in twee jaar tijd dertig groepsbezoeken afgelegd. Bijvoorbeeld cursussen voor ouderen, bewoners met schuldproblemen, een vereniging van eigenaren (eigen huis), allochtone vrouwengroepen, bewonersgroepen en peuterspeelzalen. Naast het informeren gaat de aandacht steeds nadrukkelijker uit naar het proberen concreet afspraken te maken met mensen over wat ze voor elkaar kunnen betekenen of welke acties ze gezamenlijk kunnen opzetten. Deze bijeenkomsten verlopen doorgaans positief een ongeveer van een kwart van de aanwezigen neemt uiteindelijk ook deel aan het project TijdVoorElkaar.

In de eerste helft van 2006 is naast het brengen van bezoeken aan groepsbijeenkomsten minder aandacht besteed aan pr in de wijk. Na de zomer is de draad weer opgepakt. In oktober 2006 zijn huis aan huis flyers uitgedeeld met een ansichtkaart die mensen oproep om vraag en aanbod te formuleren. Het resultaat was een toename van het aantal bezoeken aan de website en vijftien teruggestuurde kaartjes.

TijdVoorElkaar had de beschikking over een promotiebus. Deze bus is in totaal slechts vijf keer ingezet vanwege materiële mankementen. Succesvolle koppelingen tussen bewoners worden beschreven en in beeld gebracht in zogeheten succesreports. Twee vrijwilligers van het project maken deze succesreports. De eerste acht succesreports zijn in 2006 tentoongesteld in de bibliotheek in Hoograven en Lunetten. Er zijn drie maal briefkaarten huis aan huis verspreid.

### 3.4 Belangrijkste ontwikkelingen

- Actieve bemiddeling door de sociaal makelaar speelt een belangrijkere rol dan aanvankelijk werd gedacht. De professionaliteit van de sociaal makelaar heeft zich ontwikkeld van het 'er boven op zitten' naar een rol meer op afstand. Deze rol is moeilijk door vrijwilligers te vervullen.

- De website heeft vooral ondersteunend gewerkt voor de sociaal makelaar.
- De Roosjes hebben vanaf het begin van het project doorgaans niet op warme belangstelling kunnen rekenen. De Roosjes zijn nooit een volwaardig onderdeel van het project geworden.
- De registratie en werkwijze is in de loop van de projectperiode noodzakelijkerwijze gestroomlijnd.
- Vrijwilligersbemiddeling voor organisaties in de wijk is na een voortvarende start op de achtergrond geraakt.
- Hoewel zowel bewoners als lokale organisatie doorgaans positief reageren op het project, blijkt het een grote stap tussen positief reageren en een deelname. Persoonlijke contacten met de sociaal makelaar blijken vaak (nog) noodzakelijk voor bewoners om de stap te zetten een advertentie op de website te plaatsen of actief te worden.



## 4 Resultaten TijdVoorElkaar Utrecht Zuid

### 4.1 Inleiding

Wat het project TijdVoorElkaar heeft opgeleverd is op verschillende manieren onderzocht. We hebben documentatie bestudeerd, interviews gehouden<sup>2</sup> en in samenwerking met de projectcoördinator is een vragenlijst opgesteld en verspreid. Ook hebben we de registratiegegevens geanalyseerd die tijdens het project zijn bijgehouden. We doen in dit hoofdstuk verslag van wat de vragenlijst, de interviews en de registratiegegevens hebben opgeleverd.

### 4.2 Deelnemers TijdVoorElkaar

Gedurende de projectperiode (juli 2005 - juli 2007) hebben 259 mensen deelgenomen aan TijdVoorElkaar. In april 2007 stond de teller nog op 168. Een deelnemer van TijdVoorElkaar is iedereen die in de afgelopen twee jaar:

- een advertentie heeft geplaatst, of heeft laten plaatsen door de sociaal makelaar, op de website;
- heeft gereageerd op een advertentie of is bemiddeld door de sociaal makelaar;

<sup>2</sup> In 2006 en 2007 zijn in totaal twintig interviews afgenomen, met de projectcoördinator, de sociaal makelaar, managers van Portes, vrijwilligers, betrokken professionals uit de wijk en deelnemers aan TijdVoorElkaar. Voor een volledig overzicht van gesprekspartners zie bijlage.

- met de sociaal makelaar een kennismakingsgesprek heeft gehad.

Dertien mensen hebben aangegeven niet langer te willen deelnemen aan het project. 75 deelnemers zijn niet persoonlijk bekend bij de sociaal makelaar.

Omdat geen officiële intake plaats vindt met de deelnemers zijn er geen cijfers over een aantal kenmerken van de deelnemers. Op basis van wat de projectmedewerkers door informele gesprekken weten van de deelnemers kunnen we wel een schatting geven. Veel meer vrouwen dan mannen nemen deel aan TijdVoorElkaar. Meer deelnemers komen bovendien uit Hoograven en Tolsteeg dan uit Lunetten. Een klein aantal komt van buiten de wijk Zuid. De leeftijd van de deelnemers varieert van twintig tot boven de tachtig. De meeste deelnemers zijn echter tussen de twintig en vijftig jaar oud. Iets minder dan een derde van de deelnemers is van buitenlandse herkomst, van wie de meesten Marokkaans. Een beperkt aantal bij de projectmedewerkers bekende deelnemers ondervindt een lichamelijke of geestelijke beperking, achtereenvolgens zes en negen procent.

#### 4.3 De deelnemers: gebruik van en ervaringen met TijdVoorElkaar

De meeste geïnterviewden en invullers van de vragenlijst dragen het project een warm hart toe. Het idee dat mensen, ongeacht hun eventuele beperkingen, worden aangesproken op de kwaliteiten die ze hebben, spreekt velen aan. Ze zijn ervan overtuigd dat ieder mens kwaliteiten heeft en dat je die kunt ontwikkelen.

*'Het leven in een stad kan erg anoniem zijn. Het project draagt er aan bij dat mensen elkaar helpen, een bijdrage leveren in elkaars leven. De onderlinge verbinding binnen de wijk verbetert waardoor veiligheid in de wijk wordt bevorderd. Verschillende bevolkingsgroepen leren elkaar kennen, de anonimiteit en angst neemt af. Het leven in 2006 is toch verhard, meer op het individu gericht dan vroeger. Mensen weten niet wie ze om hulp moeten vragen of hoe ze zich nuttig kunnen maken. Als burens elkaar beter kennen wordt de anonimiteit doorbroken en voelen mensen zich ook prettiger in de wijk. Het zorgt voor een dorps karakter in een stadswijk.'* (vrijwilligster in 2006)

### *Hoe bewoners in contact zijn gekomen met TijdVoorElkaar*

Uit de enquête blijkt dat de meeste respondenten via de sociaal makelaar (22%) of via de website (19%) in contact zijn gekomen met TijdVoorElkaar. Ook de huis aan huis briefkaartactie (10%), krantenartikelen (16%) en de folder (12%) hebben mensen op het spoor gebracht van TijdVoorElkaar. De eigen registratiegegevens door de projectmedewerkers laat een vergelijkbaar, maar enigszins gedifferentieerder beeld zien. Hierin is ook zichtbaar dat de groepsbezoeken die de sociaal makelaar heeft afgelegd veel deelnemers heeft opgeleverd (31%). Daarnaast zijn de website (31%), via via (12%), doorverwijzingen (9%), markten (7%), pr (vooral de huis aan huis verspreide briefkaarten) (6%), huis aan huis bezoeken (3%) en lokale media (2%) de kanalen waarlangs mensen in contact zijn gekomen met TijdVoorElkaar.

### *Reden deelname aan TijdVoorElkaar*

Respondenten konden in de vragenlijst verschillende redenen aangeven waarom ze hebben deelgenomen aan TijdVoorElkaar. Het vaakst genoemd is 'iets doen voor de ander' (33%). 'Kan hulp gebruiken' werd door 23% van de respondenten als reden gegeven. Andere redenen die genoemd zijn: 'meer mensen leren kennen' (11%) en het is 'goed voor de wijk' (21%). De mensen die hebben aangegeven mensen te willen leren kennen, zijn vooral afkomstig uit de leeftijdscategorieën tot vijftig jaar. Tijdens de interviews zeggen mensen vooral deel te nemen omdat ze iets willen betekenen voor een ander. Of omdat ze klusjes in huis gedaan willen hebben die ze zelf niet kunnen.

### *Aanbod en vraag diensten*

Uit de enquête blijkt dat de meeste respondenten iets hebben aangeboden (38%). Iets minder mensen hebben alleen iets gevraagd (28%). 22% van de respondenten heeft zowel iets aangeboden als gevraagd. Van de mensen die aangegeven hebben hulp te kunnen gebruiken (23%), hebben elf mensen ook daadwerkelijk iets gevraagd en hebben drie mensen zowel iets gevraagd als iets aangeboden.

### *Bemiddelingen en koppelingen*

De registratiegegevens van de projectmedewerkers laat over het aantal koppelingen het volgende beeld zien:

<i>Aantal koppelingen TijdVoorElkaar</i>			
	1 <sup>ste</sup> jaar Juli 2005 - juni 2006	2 <sup>de</sup> jaar Juli 2006 - juni 2007	Gehele looptijd juli 2005- juni 2007
Geslaagde koppelingen tussen bewoners	30	54	84
Waarvan actief ondersteund door sociaal makelaar	23	37	60
Niet geslaagde actieve bemiddelingen	19	29	48
Aantal potentiële deel- nemers die vragen om actieve bemiddeling		97	97
Structureel vrijwilli- gerswerk voor organisaties in de wijk	5	9	14

Bij de projectmedewerkers zijn niet alle koppelingen bekend. Van de bij hen bekende koppelingen (84) zijn er 49 eenmalig en 35 structureel. Bij eenmalige koppelingen zijn bijvoorbeeld de volgende diensten verricht: deurklink repareren, Frans document typen, gaten boren voor gordijn, naar ziekenhuis brengen, kraanleertjes vervangen, post ophalen tijdens ziekenhuisverblijf, document van Spaans naar Engels vertalen, computerhulp, oppas voor katten, deur afhangen, verhuizen of tuinwerk. Activiteiten die mensen ondernemen in het geval er structurele koppelingen zijn, zijn bijvoorbeeld: samen de stad in, hond uitlaten, taalles, heg snoeien, was strijken, huiswerk-begeleiding, samen eten en schoonmaken.

In de vragenlijst geeft driekwart van de respondenten aan een reactie te hebben gekregen op hun vraag of aanbod. Uiteindelijk is voor twee derde van het aantal respondenten een koppeling tot stand gekomen. Wat opvalt, is dat het percentage koppelingen waarbij de sociaal makelaar een actieve, ondersteunende rol heeft gespeeld langzaam terugloopt. Ook het aantal niet geslaagde actieve bemiddelingen loopt verhoudingsgewijs terug.

#### *Tevredenheid over koppeling en het ontstane contact*

Wanneer mensen daadwerkelijk iets voor elkaar zijn gaan doen, zijn ze bijna allemaal tevreden (73%) tot zeer tevreden (22%) over het contact dat ontstaan is. Ook over wát ze voor of met

elkaar gedaan hebben zijn de respondenten te spreken: 92% is tevreden tot zeer tevreden. In de interviews spreken mensen ook van positieve ervaringen, het klikt, het is leuk om andere en veel verschillende mensen te ontmoeten en te leren kennen. Het geeft mensen een goed gevoel iets voor anderen te kunnen betekenen en zelf leren ze er ook van. Desondanks heeft iemand te kennen gegeven dat de klussen omvangrijker bleken te zijn dan verwacht.

Iets meer dan de helft van de respondenten van de vragenlijst draagt de tevredenheid over aan andere (wijk)bewoners door ze te wijzen op het bestaan van TijdVoorElkaar. Ruim een vijfde deel van de respondenten is door TijdVoorElkaar op een andere manier actief geworden in de wijk. Deze mensen zijn vooral vrijwilligerswerk gaan doen. Het grootste deel echter zegt niet anders actief te zijn geworden in de wijk of heeft deze vraag niet beantwoord.

#### 4.4 Werkzaamheid sociaal makelaar, website en Roosjes

TijdVoorElkaar rust in de uitvoering op drie pijlers: de website, de sociaal makelaar en de Roosjes.

##### *De website*

De website werd aanvankelijk gezien als een medium waarmee mensen (op den duur) zelfstandig de weg vinden naar elkaar. Veel geïnterviewden hebben aangegeven dat dit idee voor de meeste (potentiële) deelnemers niet vanzelfsprekend is. De website kan niet op zichzelf staan. Hoewel de website onmisbaar is binnen het project, is het vooral een hulpmiddel gebleken. Vooral ouderen of financieel minder draagkrachtigen hebben niet altijd toegang tot internet of weten niet hoe ze ermee overweg moeten. Een andere groep vindt het gewoon 'eng' om zomaar zijn gegevens op internet te zetten, aldus de sociaal makelaar. De persoonlijke benadering blijkt in de praktijk erg belangrijk te zijn. Uit de registratie door de projectmedewerkers blijkt dat twintig tot dertig procent van de advertenties door de sociaal makelaar is geplaatst. Het gebruik van de website laat over de gehele projectperiode het volgende beeld zien:

<i>Gebruik website TijdVoorElkaar</i>			
	1 <sup>ste</sup> jaar Juli 2005 - juni 2006	2 <sup>de</sup> jaar Juli 2006 - juni 2007	Gehele loop- tijd juli 2005- juni 2007
Aantal bezoeken website	7.447 (20 per dag)	17.436 (47 per dag)	24.883 (34 per dag)
Aantal unieke bezoekers	2.045	3.349	5.394
Regelmatige bezoekers (6 keer en meer)	219 (11%)	709 (21%)	928 (17%)
Gem. aantal advertenties op site	44	58	51
Aantal geplaatste advertenties	271*	276	547*
Aantal reacties op advertenties	75	122	197

\* Dit cijfer is niet betrouwbaar, omdat in de beginperiode veel nepadvertenties zijn geplaatst als test.

#### *Oordelen deelnemers over de website*

Uit de deelnemersenquête blijkt dat de website door 62% van de respondenten is bezocht. De meesten vinden de website gemakkelijk in het gebruik, maar een vijfde van de mensen zegt dit niet te vinden.

#### *Sociaal makelaar*

Met 61 deelnemers heeft de sociaal makelaar een persoonlijk, een-op-eengesprek gevoerd.

#### *Oordelen deelnemers over ondersteuning*

Van alle respondenten is ruim twee derde actief ondersteund door de sociaal makelaar. Bijvoorbeeld met hulp bij het plaatsen van een advertentie op de website (7%) of bij het benoemen van een vraag of aanbod (14%). Maar ook is de sociaal makelaar in een aantal gevallen aanwezig geweest bij het eerste contact of heeft ze bemiddeld tussen mensen, of respondenten gestimuleerd om contact te leggen. Nagenoeg iedereen die ondersteuning heeft ontvangen is hierover tevreden (49%) of zeer tevreden (46%). Ook de geïnterviewden geven aan dat de sociaal makelaar een belangrijke rol speelt. Is het niet in de bemiddeling zelf, vaak loopt contact (persoonlijk, telefonisch of e-mail) toch via haar.

### *De Roosjes*

Tijdens het eerste half jaar van het project zijn 2.700 Roosjes uitgegeven (in 2006 uitgebreid tot meer dan 3.500) aan 24 lokale organisaties, waaronder afdelingen van Portes.

#### Statistieken Roosjes

Over de gehele projectperiode zijn in totaal 3.736 Roosjes uitgegeven.

Organisaties die eenmalig hun vrijwilligers met Roosjes hebben beloofd:

Scouting Hoograven  
Bewoners Overleg Lunetten  
Woonzorgcentrum Tolsteeg  
Algemene Hulpdienst  
Vrouwengroep Alida  
Speelmee bus  
Maatjesproject Take-2  
Bewonerscommissie de Koppel  
Inloophuis  
Dienstencentrum de Barkel  
Naschoolse opvang Ludens

Organisaties die structureel hun vrijwilligers met Roosjes belonen:

Moedercentrum  
Kledingruilbeurs  
TijdVoorElkaar  
Speel-o-theek Hoograven  
Speel-o-theek Boemerang

De Roosjes zijn gebruikt om korting te verkrijgen bij de volgende organisaties en activiteiten:

Cursus Streetdance  
Activiteiten Moedercentrum  
Korting bij winkeliers tijdens kerstactie 2005  
Entree swingfeest  
Korting op lidmaatschap Speel-o-theken  
Kookcursus

De tegenwaarde van de ingeleverde Roosjes is ongeveer driehonderd euro.

### Roosjes inspiratiebron voor kinderwerk

Het kinderwerk in Hoograven wil, geïnspireerd door TijdVoorElkaar, een eigen beloningssysteem ontwikkelen. Kinderen kunnen, door mee te helpen bij het kinderwerk, punten verdienen die worden bijgehouden op een strippenkaart. Met een volle strippenkaart kunnen de kinderen deelnemen aan een uitje dat voor hen wordt georganiseerd.

#### *Oordelen deelnemers over de Roosjes*

De Roosjes zijn bij drie kwart van de respondenten bekend, een derde ervan heeft ook Roosjes ontvangen en een vijfde heeft Roosjes uitgegeven. Of de Roosjes een meerwaarde vormen voor het project, daarvan zijn de meeste respondenten niet overtuigd. Opvallend is dat 41% hierover geen mening heeft. Van de mensen die zowel de Roosjes hebben ontvangen als uitgegeven vindt bijna de helft dat de Roosjes geen meerwaarde hebben. Op de (open) vraag naar toelichting hebben mensen geantwoord dat ze het teveel een betaalmiddel vinden. Ze vinden het niet nodig om elkaar te belonen via 'een stukje papier: zonder elkaar te betalen was het ook leuk en waardevol'. Voor sommige mensen is het ingewikkeld of is de werking ervan niet duidelijk: 'Ik heb ervan gehoord, maar ik weet niet hoe het in elkaar zit.' Het gebrek aan plaatsen waar je de Roosjes kan besteden is ook genoemd als reden waarom mensen er niet zo over te spreken zijn.

#### 4.5 Meerwaarde van TijdVoorElkaar

Om erachter te komen wat TijdVoorElkaar de deelnemers heeft opgeleverd, is in de vragenlijst en in de gesprekken een aantal vragen gesteld die verwijzen naar de doelstellingen. De beoogde effecten van TijdVoorElkaar zijn drieledig:

1. Het vergroten van sociale samenhang.
2. Het verstevigen van lokaal vrijwilligerswerk.
3. De participatie sociaal zwakkere groepen.

Voor buitenstaanders was deze combinatie van doelstellingen niet altijd even duidelijk. Het zijn verschillende dingen die in het project belangrijk gevonden worden. Een vrijwilliger merkt op:

*'Het is een ingewikkeld concept om uit te leggen in korte tijd. Het is soms niet helder genoeg waar de focus ligt. Een nadeel is dat ze én burenhulp én vrijwilligerswerk hebben. Dan moet je contact onderhouden met vrijwilligersorganisaties én met buurtbewoners én met welzijnsorganisaties én met andere mensen die in het welzijnsveld werken. En ze moeten in één jaar iets neerzetten wat heel moeilijk is. Ze doen daarmee zichzelf te kort.'*

Dat het project er is voor verschillende doelgroepen vindt deze vrijwilliger lastig, maar interessant:

*'We denken vaak in termen van sterke en zwakke mensen. Vrijwilligerswerk is ook zo opgezet. Je hebt een hulpvrager en een hulpgever. Het is moeilijk om iemand waar het goed mee gaat het gevoel te geven dat hij ook een hulpvraag zou kunnen hebben.'*

#### 4.5.1 Sociale samenhang

Met TijdVoorElkaar wordt geprobeerd de sociale samenhang in een wijk te vergroten. Dit betekent dat buurtbewoners elkaar meer kennen, meer ontmoeten en meer samendoen. De meeste respondenten (n=35/59%) zeggen nieuwe buurtbewoners te hebben leren kennen door TijdVoorElkaar, variërend van één (26%), tot twee tot vijf (29%) of meer dan vijf (5%). Voor een deel van de respondenten heeft het geen nieuwe contacten opgeleverd (21%) of ze hebben deze vraag niet beantwoord (21%). De respondenten die niemand hebben leren kennen, hebben ook aangegeven dat hun vraag of aanbod niet tot een koppeling heeft geleid. Drie respondenten die niet zijn gekoppeld zeggen wel mensen te hebben leren kennen via TijdVoorElkaar. Of dit contact blijvend is, ook na of los van het project, is voor een beperkt deel van de respondenten het geval (12%). Voor ruim een derde van de respondenten (36%) is het nog onduidelijk of er blijvende contacten zijn. De helft zegt er geen blijvende contacten aan over te houden (50%).

Tijdens de interviews bleek dat de deelnemers vooral voldoening putten uit het iets betekenen voor een buurtgenoot. *'Het voelt goed om iets voor de ander te doen.'* Door het contact dat ontstaat, horen ze ook wat er speelt in de buurt en zijn ze beter op de hoogte. Voor de deelnemers die we gesproken hebben, zijn de nieuwe contacten niet in de plaats gekomen van andere

contacten, maar zijn ze vooral aanvullend aan bestaande contacten.

De meeste geïnterviewden hebben een sterk geloof in de effecten van het stimuleren van onderlinge dienstverlening. Zichtbaar is dat op individueel niveau het netwerk van de deelnemers is uitgebreid. Ook zeggen geïnterviewden te zien dat mensen met verschillende achtergronden met elkaar in contact komen. TijdVoorElkaar geeft mensen het vertrouwen om contacten te leggen en dingen voor elkaar te gaan doen. Ook zeggen mensen elkaar meer te herkennen op straat. In de interviews zijn twijfels geuit of de sociale samenhang op de schaal van een wijk als Utrecht Zuid kan worden vergroot. Een initiatief als TijdVoorElkaar zal volgens deze geïnterviewde beter werken als het gebied kleiner is. Vooral voor kwetsbare mensen is de wereld klein: die speelt zich vooral af in de eigen straat of buurt. Voor de niet-kwetsbare mensen is de wereld weer veel groter en speelt het leven zich juist (groten)deels buiten de wijk af.

Eén van de geïnterviewden maakt melding van een argwanende cultuur in de wijk. Mensen durven elkaar niet altijd met open vizier tegemoet te treden. Niet iedereen is bereid zich kwetsbaar op te stellen. Diverse geïnterviewden geven aan dat het voor mensen lastig of beschamend is om hulp te vragen aan een onbekende. Een huisarts spreekt het vermoeden uit dat sommige mensen niet goed 'durven' mee te doen, omdat ze het stigma 'eenzaam' opgelegd kunnen krijgen.

*'Misschien werkt het beter als activiteiten worden georganiseerd waar mensen op een andere manier met elkaar in contact kunnen komen.'*

#### 4.5.2 Verstevingen lokaal vrijwilligerswerk

Over de gehele projectperiode zijn achttien mensen bemiddeld naar vrijwilligerswerk bij organisaties in de wijk. Achttien andere bemiddelingen zijn op niets uitgelopen of lopen momenteel (juli 2007) nog. In totaal zijn hierbij zestien organisaties betrokken. Voorbeelden van vrijwilligerswerk dat mensen zijn gaan doen:

- Gastvrouw bij dierenboerderij Nieuw Rotsoord.
- Activiteitenondersteuner bij woonzorgcentrum Tolsteeg.

- Begeleider bij fitness voor allochtonen.
- Vrijwilliger bij speel-o-theek Boemerang.
- Vrijwilliger voor administratieproject ouderenwerk.
- Vrijwilliger bij de Sociaal Juridische Dienstverlening.

Ook bij het project TijdVoorElkaar zijn in de loop van de tijd een aantal vrijwilligers actief geweest. Deze vrijwilligers maakten bijvoorbeeld succesreports (verhalen van succesvolle koppelingen met een foto) die op de website geplaatst zijn of tentoongesteld in de bibliotheek. Vrijwilliger hebben de professionals ondersteund bij het uitdragen van het project of het brengen van bezoeken aan groepen bewoners in de wijk om TijdVoorElkaar onder de aandacht te brengen. Aanvankelijk bestond het idee dat vrijwilligers het werk van de sociaal makelaar deels zouden overnemen. Als snel bleek de professionele inzet van een sociaal makelaar van groot belang. Uiteindelijk hebben vrijwilligers nooit een deel van de taken van de sociaal makelaar overgenomen.

De indruk bestaat, onder andere bij een manager van Portes, dat het verstevigen van het lokale vrijwilligerswerk door TijdVoorElkaar meer uit de verf zou kunnen komen.

#### 4.5.3 Participatie sociaal zwakkere groepen

Bij de meeste geïnterviewden bestaat de indruk dat de participatie en integratie van sociaal zwakkere groepen door TijdVoorElkaar bevorderd is. De manager van Portes geeft aan dat TijdVoorElkaar er vooral voor kwetsbare groepen is. Het aanboren van wat deze mensen te bieden hebben is belangrijk. Door empowerment wordt deze groep mensen sterker. Verschillende geïnterviewden hebben aangegeven vertrouwen te hebben in de manier waarop kwetsbare groepen benaderd worden. Bijvoorbeeld in de groepsbezoeken die worden afgelegd.

Ook zien we dat een groep deelnemers aan TijdVoorElkaar inderdaad tot de sociaal kwetsbaren gerekend mogen worden, bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking. Tegelijkertijd vraagt het bijzondere inspanning en samenwerking met andere organisaties om deze mensen te kunnen bemiddelen. In een aantal gevallen is dat niet mogelijk gebleken. *'De echte onderkant kunnen wij niet bedienen'*, aldus de projectcoördinator. Opgemerkt wordt dat mensen met een hogere opleiding

vaker een beroep doen op TijdVoorElkaar als 'gever'. Mensen die lager opgeleid kloppen eerder als 'vrager' aan.

In de enquête is gevraagd of mensen door TijdVoorElkaar eerder iets durven vragen aan een ander. 22% van de respondenten zegt nu veel eerder iets te durven vragen, 38% van de respondenten heeft aangegeven dat dat eerder ook al te durven. Voor 24% van de respondenten blijft het moeilijk om iets aan de ander te vragen. Van de deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld geeft een vijfde aan zowel iets voor een ander te hebben gedaan, als zelf hulp te hebben ontvangen. Het vragen en geven verenigd in één persoon blijkt niet vanzelfsprekend.

#### 4.5.4 Algemene opmerkingen over TijdVoorElkaar

De deelnemers aan TijdVoorElkaar die de vragenlijst hebben ingevuld vinden over het algemeen dat het project meerwaarde heeft voor de wijk (55%). Anderen vinden dat het project zich nog moet bewijzen (19%). Op de toelichtende (open) vraag spreken mensen vooral hun waardering uit over de laagdrempelige, informele manier om met elkaar in contact te komen. De contacten die daardoor ontstaan zijn waardevol. Het doorbreekt de anonimiteit en vermindert sociaal isolement. *'Het is een goed initiatief nu we niet eens meer weten wie onze burens zijn.'* Een van de respondenten zegt na verloop van tijd 'nieuwe netwerkjes' te zien ontstaan. Dit wordt zichtbaar bij bijvoorbeeld een vrijwilliger die foto's maakt voor het project. Hij is via TijdVoorElkaar in contact gekomen met een kunstenaar, die hij vervolgens gevraagd heeft ook eens iets voor hem te maken.

Via de open vragen konden de deelnemers in eigen woorden aangeven wat ze het leukste contact vonden, welke plus- en minpunten het project heeft en welke verbeteringen ze zouden voorstellen. De contacten die de deelnemers hadden met de sociaal makelaar worden een aantal keer expliciet genoemd. Ook zegt iemand leuke gesprekken te hebben gevoerd met iemand met een geloof dat hij niet kende. Het zijn de contacten, uitstapjes, gesprekken en vertrouwen dat ontstaat in, vaak verrassende, andere deelnemers, die deelname aan TijdVoorElkaar bijzonder maken.

### *Pluspunten*

De respondenten waarderen de mogelijkheid om op een laagdrempelige, gemakkelijke manier contacten te leggen met andere buurtbewoners. Het feit dat ze daarbij kunnen terugval- len op een sociaal makelaar helpt daarbij. De actieve houding van de sociaal makelaar, het opzoeken van de mensen, wordt gewaardeerd. Ook noemen de respondenten het praktische nut van dingen voor elkaar doen. Elkaar beter leren kennen, iets voor een ander betekenen, het bij elkaar brengen van mensen die elkaar anders nooit gevonden hadden, de saamhorigheid, het positieve vertrekpunt van het project, het ongedwongen contact, iets voor elkaar over hebben, gezelligheid en *'het geeft zin aan mijn leven'*, zijn allemaal pluspunten die de deelnemers noemen.

### *Minpunten*

Deelnemers noemen ook minpunten. Het project zou een wat levendiger stoerdere uitstraling mogen hebben. Het project is nog niet bekend genoeg, de website is niet zo overzichtelijk, het vraag en aanbod op de website vinden sommigen te beperkt. De tijdsgeest werkt het project tegen (mensen zijn gehaast, geïndividualiseerd). Ook zijn voor sommigen de afspraken die gemaakt worden niet altijd duidelijk.

### *Verbeteringen*

Zaken die de deelnemers zouden willen verbeteren aan het project zijn vooral de website en de publiciteit. Bijvoorbeeld door printversies van advertenties waar mensen zich op kunnen abonneren en verspreiding via bijvoorbeeld buurthuizen (prikborden). Ook pleit iemand voor meer tijd en (professionele) mankracht *'zodat ze meer kunnen.'*

## 4.6 Conclusies

In het project ging het om de vraag of de methodiek kon werken. Er zijn van tevoren geen kwantitatieve doelstellingen vastgesteld, zoals het aantal te behalen koppelingen of het aantal actief geworden vrijwilligers. Elke deelnemer heeft door deel te nemen geholpen de sociale samenhang en onderlinge dienstverlening in de wijken te vergroten. Kijken we naar de

genoemde pluspunten en de oordelen over de werkzaamheid van TijdVoorElkaar, dan zien we dat het project tevens de participatie van een aantal zogenaamde sociaal zwakkeren heeft bevorderd. De doelstelling het lokale vrijwilligerswerk te verstevigen, is met 18 bemiddelingen relatief het minst geslaagd. We kunnen concluderen dat het idee achter TijdVoorElkaar steun verkrijgt, dat de methodiek werkt en dat de methodiek ook bijdraagt aan de geformuleerde doelstellingen. Het element van de Roosjes blijkt het minst relevant, zowel in aandeel in de resultaten als naar het oordeel van de gebruikers. De sociaal makelaar blijkt weer de noodzakelijke steunpilaar en de website werkt niet voor iedereen. Met de constatering dat de methodiek werkt, zeggen we nog niets over de efficiëntie van de methode. Ook zouden enkele aanpassing kunnen worden overwogen. Dat is het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

## 5 De methodiek TijdVoorElkaar

In dit laatste hoofdstuk doen we op basis van de resultaten van het verloop van TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid handreikingen voor de overdraagbaarheid van de methodiek naar andere locaties in Nederland. We maken een onderscheid naar doelstellingen en methode. We sluiten af met aanbevelingen hoe verder te methodiek te ontwikkelen.

### 5.1 Doelstellingen

De mensen die we geïnterviewd hebben zijn allemaal te spreken over de uitgangspunten van het project. De uitgangspunten verhouden zich ook goed met die van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de Wmo worden mensen geacht eerst hun sociale netwerk in te schakelen. De inzet van de overheid zal er veel meer op gericht zijn om mensen in staat te stellen oplossingen te zoeken in eigen kring. Een initiatief zoals TijdVoorElkaar kan helpen dit sociale netwerk te ontwikkelen. TijdVoorElkaar heeft een eigen plek naast andere benaderingen zoals de ABCD benadering en individueel vrijwilligerswerk. Portes heeft in 2006 al de behoefte uitgesproken aan het breder implementeren van de ervaringen en resultaten van TijdVoorElkaar in de organisatie. *'We zijn toch ingekakt in oude methodieken die we al jaren uitvoeren.'*

Echter, er is ook onduidelijkheid over de doelstellingen. Deze onduidelijkheid is zowel bij gebruikers als bij Portes te bespeuren. Het ligt voor de hand dat TijdVoorElkaar zich richt

op haar eerste doel, namelijk het vergroten van de sociale samenhang in een wijk. Dit betekent dat buurtbewoners elkaar meer kennen, meer ontmoeten en meer samendoen. Op deze doelstelling blijkt TijdVoorElkaar niet alleen de meeste resultaten te kunnen boeken, het past ook het best in de achterliggende visie. De versterking van het vrijwilligerswerk en de integratie van kwetsbare groepen kunnen wel als optie aan het concept TijdVoorElkaar worden toegevoegd, als dat op een specifieke locatie wordt gewenst. Naast een goede basis voor het 'standaard TijdvoorElkaar', vragen deze aandachtspunten dan specifieke extra inzet.

## 5.2 Methode

De methode staat of valt bij de inzet van de sociaal makelaar. Hoewel zowel bewoners als lokale organisatie doorgaans positief reageren op het project blijkt het een grote stap tussen positief reageren en een deelname. Persoonlijke contacten met de sociaal makelaar blijken vaak noodzakelijk voor bewoners om de stap te zetten een advertentie op de website te plaatsen of actief te worden. Toch is ook de website onmisbaar, minstens als hulpmiddel voor de sociaal manager. Ook voor de potentie van TijdVoorElkaar om veel mensen in de wijk te bereiken, is het belangrijk dat de website gebruikt kan worden door een grotere groep. De Roosjes hebben echter geen essentiële rol en kunnen achterwege blijven in een vervolg. Uit deze ervaringen komen verder de volgende aandachtspunten voor verbetering naar voren.

### 1 Hogere ambities

De ambities van het te bereiken aantal bemiddelingen kunnen in toekomstige projecten hoger worden gesteld dan wat nu in Utrecht Zuid is bereikt. Er hoeft minder ontwikkeld te worden en de doelstellingen zijn idealiter eenvoudiger dan in Utrecht Zuid het geval was. De beschikbaarheid van een fulltime professional - eventueel verdeeld over twee personen - is dan wel aan te raden.

## 2 Lokale binding

Om het project te verankeren in de wijk is het van belang te investeren in het leggen en onderhouden van goed contact met organisaties in de wijk. Het project heeft een organisatorische 'thuishaven' nodig inclusief facilitaire ondersteuning. Ook de zichtbare locatie in de wijk van waaruit het project opereert, is van belang. Idealiter opereert het project vanuit een centraal punt in de wijk, waar veel disciplines bij elkaar komen. Als ook andere werksoorten in een gebouw zitten vindt eerder een (professionele) utwisseling plaats. De pilot liep in een 'administratieve' wijk, het lijkt echter beter het project te situeren in een buurt of wijk die ook samenvalt met die van de beleving van bewoners.

## 3 Kwaliteit en competentie werkers.

Enthousiasme en motivatie, maar ook zorgvuldigheid, scherpe visie, planmatig en methodisch werken en dit al ontwikkelend vastleggen, zijn kwaliteiten die geïnterviewden hebben toegeschreven aan de projectmedewerkers, en die achten zij van grote waarde. Zichtbaarheid en pro-actief zijn, op de mensen afstappen. Ook de combinatie van een sociaal makelaar die de meeste contacten met de bewoners in de wijk en de deelnemers onderhoud en een projectcoördinator die dichtbij is, maar toch op afstand kan functioneren, heeft goed gewerkt.

## 4 Goede pr

De geïnterviewden vinden TijdVoorElkaar onder andere een succesvol project als het een grote bekendheid heeft in de wijk, gecombineerd met het feit dat het betrouwbaar is. Op dit punt is het mogelijk nog meer inzet te plegen dan nu al gebeurt is. Dit wordt ook eenvoudiger als de doelstellingen meer focus hebben en het project dient gericht te zijn op een groter gebruik van de website los van de sociaal makelaar. Extra aandacht voor de betrouwbaarheid van TijdVoorElkaar zal dan waarschijnlijk nodig blijken.

Uiteraard zijn er nog allerlei randvoorwaarden waar geen ervaringen over zijn verzameld. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk in welk type wijken TijdVoorElkaar goed kan functioneren.

### 5.3 Visie

De achterliggende visie van TijdVoorElkaar is in ontwikkeling. Het project TijdVoorElkaar is geïnspireerd op de Engelse Time Banks. Daar wordt strak vastgehouden aan het systeem waarbij geleverde diensten gewaardeerd worden, zoals de Roosjes binnen TijdVoorElkaar. Bij TijdVoorElkaar is hier niet aan vast gehouden en het is niet moeilijk voor te stellen dat dit voor het relatieve succes in Utrecht Zuid verstandig is geweest. Ten eerste is nagenoeg bekend dat 'vrijwilligers' niet worden gemotiveerd en zelfs gedemotiveerd kunnen worden door al te nadrukkelijk het werk te belonen. Ten tweede zijn eerdere initiatieven voor 'alternatieve economieën' in de Nederlandse context nooit goed van de grond gekomen. Ten derde komt de Roosjessystematiek de eenvoud van de boodschap niet ten goede. Tot slot scheppen betalingen met Roosjes verwachtingen bij mensen die de reikwijdte van het project te buiten kunnen gaan. Het geheel gaat uit van de goede bedoelingen, en teleurstellingen liggen voor de hand als mensen twee jaar Roosjes hebben lopen sparen. Dit betekent echter wel, dat de grenzen van de achterliggende visie zichtbaar worden. De methode zal een vrijblijvend en aanvullend karakter hebben *naast* de dominantere dienstenuitwisseling binnen de markteconomie, de bureaucratisch aangestuurde zorgverlening en de dienstenuitwisseling binnen familie- en vriendschapsnetwerken.

Hoewel het structureren van de wederkerigheid via de Roosjessystematiek dus niet goed gelukt is, is het de vraag is of dat wel zo erg is. Op dit moment wordt wederkerigheid gevraagd via de communicatie. Als je als deelnemer een aanbod hebt, wordt verzocht ook een vraag te formuleren. In feite past dat beter bij de uitgangspunten dan een systeem als de Roosjes. Immers, de activiteiten vinden expliciet buiten de economische sfeer plaats en binnen het domein van de civil society. In de huidige opzet - zonder de Roosjes - communiceer je dat netwerken van belang zijn en dat die een eigen bestaansrecht hebben.

#### 5.4 Hoe nu verder?

De zienswijze en methodiek van TijdVoorElkaar is in de afgelopen twee jaar zodanig ontwikkeld dat een verdere uitbouw zinnig is. Nu de ruwe ontwikkeling klaar is, verdient het project een of meerdere plekken waarin het kan uitgroeien tot een volwaardige methodiek inclusief de bijbehorende professionalisering van de registratie, de werkwijze van de sociaal makelaar, de marketing en dergelijke. Training van nieuwe medewerkers staat daarbij ook op de agenda.

De ontwikkelaars van het concept dienen nu een constellatie creëren waarin de omstandigheden 'ideaal' zijn voor ontwikkeling van de methodiek. Waar in de vorige fase het pionieren centraal stond, ligt nu de opgave erin de potenties van de methode te gaan verzilveren. Naast een hoger ambitieniveau hoort daar een professionalisering van de registratie en werkwijze bij. Ook het ontwikkelen en beschrijven van de benodigde competenties van de sociaal makelaar en het ontwikkelen van een trainingsaanbod is van belang. Vervolgens kunnen - eventueel los van de ontwikkelaar - anderen met het concept aan de slag. Nog een stap verder kan gekeken worden of de methodiek eveneens inzetbaar is binnen instellingen zoals woningcorporaties en de thuiszorg.



## Bijlage 1 Documentatie en literatuur

Cahn, Edgar S. (2001). On LETS and Time Dollars. In: *International Journal of Community Currency Research*, vol 5.  
[www.le.ac.uk/ulmc/ijccr/](http://www.le.ac.uk/ulmc/ijccr/)

Davelaar, M. (2002). Schatten onder het zand. In: *Tijdschrift voor de sociale sector*, maart 2002, p. 16-19.

Huygen, A., Davelaar, M. & Daal, H.J. van (2006). *Vitaliteit versterkt. ABCD-aanpak voor de sociale en economische kansen van Oud-Delfshaven*. Rotterdam: Woonbron Delfshaven / Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kluis, E. de (2006). Welzijnsinitiatief dat zorgvragen voorkomt. Diensten ruilen via TijdVoorElkaar. In: *Zorg + Welzijn Magazine*. Nr.8, 2 augustus 2006.

Peters, A., & Dijk, F. van (2006). Bouwen aan buurtzorg. Meedoen, ook voor kwetsbaren? In: *MO Samenlevingsopbouw*. 24<sup>e</sup> jrg, nr. 209/juni '06.

Plempers, E., Wentink, M., & Broenink, N. (2005). *Vrijwillig beloond. Een onderzoek naar het erkennen en waarderen van vrijwilligers*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Projectbeschrijving TijdVoorElkaar. Stichting ander geld. 2004.

Registratiegegevens TijdVoorElkaar, juli 2007.

Seyfang, G. (2002). Tackling social exclusion with community currencies: learning from LETS to Time Banks. In: *International*

*Journal of Community Currency Research*, vol 6.  
www.le.ac.uk/ulmc/ijccr.

Succesreports TijdVoorElkaar, juli 2007.

TijdVoorElkaar in Utrecht Zuid. *De werkwijzer. Methodiekbeschrijving voor activering en bouwen aan netwerken in de wijk.* Juli 2007.

Time Banks UK. *Time to give and take.* Brochure. (jaar onbekend).

Verslag informatiebijeenkomst project TijdVoorElkaar 3 december 2004. Buurthuis 't Bokkie.

Verslag 4e nationale TimeBanks Conferentie, mei 2006, Cardiff, Wales.

Wanrooy, P. van, (2006). *LETS: sociale of economische vernieuwing?* December 2006.

Wanrooy, P. van, & Oss, E. van (2006). *Halfjaarverslag TijdVoorElkaar* Juli 2005/december 2005.

Wanrooy, P. van, & Oss, E. van (2006). *Halfjaarverslag TijdVoorElkaar* januari-juni 2006.

Wanrooy, P. van (2006). *Coproductie en TijdVoorElkaar.* Mei 2006.

Wanrooy, P. van (2004). *Verkenning potentie Roosjes/project in de wijken Lunetten en Hoograven.* Stichting Ander Geld, april 2004.

*Werkwijzer TijdVoorElkaar.* Mei 2006

Geraadpleegde websites:

[www.tijdvoorelkaarzuid.nl](http://www.tijdvoorelkaarzuid.nl)

[www.timebanks.co.uk](http://www.timebanks.co.uk)

[www.timedollar.org](http://www.timedollar.org)

[www.fairshares.org.uk](http://www.fairshares.org.uk)

[www.letslinkuk.org](http://www.letslinkuk.org)

## Bijlage 2 Geïnterviewden

In chronologische volgorde is met de de volgende mensen gesproken:

- Pascal van Wanrooy, projectcoördinator TijdVoorElkaar, 1 juni 2006 en 31 mei 2007.
- Esther van Oss, sociaal makelaar TijdVoorElkaar, 21 juni 2006 en 11 juni 2007.
- Fraukje van Dijk, vrijwilligster bij TijdVoorElkaar (werkzaam bij Civiq) 8 augustus 2006.
- Adrienne van Lonkhorst, Portes (o.a. De Speelgarage), 15 augustus 2006.
- Paul van der Aa, manager Portes, 22 augustus 2006.
- Anita Afshar, coördinator Moedercentrum Portes, 14 september 2006.
- Anita Niessen, vrijwilligster TijdVoorElkaar (werkzaam in communicatiesector), september 2006.
- Marjolein van der Meer, activiteitenmakelaar Woonzorgcentrum Tolsteeg, 27 september 2006.
- Sia van Keysteren, vrijwilligster TijdVoorElkaar (werkzaam bij Rabobank), 16 mei 2007.
- Wilma van der Linden, maatschappelijk werker Portes, 22 mei 2007.
- Dhr. Kersten, huisarts gezondheidscentrum, 31 mei 2007.
- Annie van de Heuvel, manager Portes, 31 mei 2007.
- Zes individuele deelnemers, mei 2007.



### Bijlage 3 Registratiegegevens TijdVoorElkaar juli 2005 - juli 2007

Aantal deelnemers		259
Aantal ex-deelnemers		13
Deelnemers niet persoonlijk bekend bij TijdVoorElkaar		75

			%
Vrouw	180		69
Man	64		25
Onbekend	15		6

			%
Hoograven/Tolsteeg	124		59
Lunetten	70		33
Buiten Zuid	17		8
Overigen (48) onbekend			

Gemeentecijfers			%
Hoograven/Tolsteeg/Bokkenbuurt	14.568		56
Lunetten	11.753		44

Leeftijdsopbouw		%
0-20	5	2
20-30	39	21
30-40	53	29
40-50	21	12
50-60	33	18
60-70	17	9
70-80	7	4
80-90	6	4

Van buitenlandse afkomst	77	30%
Surinaams/Antilliaans	13	5%
Marokkaans	37	14%
Turks	4	2%
Overig	23	9%

Lichamelijke beperking	11	4% (6% van de ons bekende deelnemers)
Geestelijke beperking	16	6% (9% van de ons bekende deelnemers)

## Bijlage 4 Vragenlijst

In maart 2006 is onder bijna alle deelnemers aan TijdVoorElkaar een vragenlijst verstuurd. In deze vragenlijst is de mening van de deelnemers gevraagd over het project. De vragenlijst is opgesteld door TijdVoorElkaar in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut. De onderwerpen waren de ervaringen met het gebruik van TijdVoorElkaar, de ondersteuning die deelnemers ontvangen hebben, de website en de Roosjes. Ook is gevraagd naar wat het project de mensen heeft opgeleverd. Om te weten wie de vragenlijsten hebben ingevuld is verzocht enkele achtergrondgegevens in te vullen. De vragen zijn grotendeels gesloten, mensen konden een of soms meerdere antwoorden aankruisen. Ook zijn enkele open vragen gesteld.

### *Wie heeft de vragenlijst ingevuld?*

Op het moment dat de vragenlijst verspreid werd, zijn bij de projectorganisatie 183 deelnemers, van wie er 172 met (email)adres bekend. Drie vragenlijsten bleken onbestelbaar. Van de 169 vragenlijsten zijn er 58 geretourneerd, dat betekent een respons van 34%.

De vragenlijsten waren afkomstig van inwoners verspreid over heel Utrecht Zuid. Uit alle wijken is de respons vergelijkbaar met de verdeling van het aantal inwoners over de wijk en de verdeling van het totaal aantal deelnemers aan het project. In overeenstemming met de deelnemers aan TijdVoorElkaar hebben veel meer vrouwen de vragenlijst hebben ingevuld dan mannen: 71% is ingevuld door vrouwen en 29% door mannen. Mensen tussen de twintig en tachtig jaar hebben de vragenlijsten ingevuld, met twee uitzonderingen van ouder dan tachtig.

De meeste invullers van de vragenlijst zijn tussen de dertig en vijftig jaar oud (43%). Deze leeftijdsopbouw wijkt iets, maar niet veel, af van de leeftijdsopbouw van het totaal aantal deelnemers aan TijdVoorElkaar. Wel hebben relatief gezien minder mensen van buitenlandse afkomst de vragenlijst ingevuld dan dat op grond van het aantal deelnemers aan het project zou mogen worden verwacht. Als we kijken naar de huishoudensamenstelling dan blijkt dat veel alleenstaanden de vragenlijst hebben ingevuld (50%). 28% van de respondenten zegt lichamelijke beperkingen te ondervinden. Hetzelfde percentage heeft gebruik gemaakt van enige vorm van zorg of hulpverlening zoals de thuiszorg of maatschappelijk werk. De meeste respondenten hebben een baan (24%), of zijn arbeidsongeschikt (16%) of gepensioneerd (24%).

## Colofon

opdrachtgever/financier	Stichting Ander Geld
auteurs	Drs. A. Huygen, dr. F.B. de Meere
eindredactie	I. Linse
omslag	Grafitall, Valkenswaard
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	Marian de Bondt
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> website <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

### *De publicatie*

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:  
<http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar [verwey-jonker@adrepak.nl](mailto:verwey-jonker@adrepak.nl) of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-244-1

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2007

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.