



# Een match met impact

Verkendend onderzoek naar de meerwaarde van Burennetwerk Amsterdam

Contactgegevens

september, 2022.

Lotte Hogeboom

lhogeboom@dsp-groep.nl

(0)20 7059 337

Babette Beertema

bbeertema@dsp-groep.nl

Maud Pluijm

mpluijm@dsp-groep.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	4
1.3	Context	4
<b>2</b>	<b>Onderzoeksaanpak</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Meerwaarde voor hulpvragers</b>	<b>11</b>
3.1	Wie zijn de hulpvragers?	11
3.2	Effecten van een geslaagde match voor hulpvragers	13
<b>4</b>	<b>Meerwaarde voor zorgorganisaties</b>	<b>16</b>
4.1	Meerwaarde voor zorgorganisaties	16
4.2	Veel overeenkomst motieven en meerwaarde	18
<b>5</b>	<b>Meerwaarde voor (maatschappelijke) organisaties</b>	<b>20</b>
5.1	Algemene meerwaarde	20
5.2	Meerwaarde per type organisatie	20
<b>6</b>	<b>Kansen om de impact te vergroten</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Conclusies</b>	<b>25</b>
	<b>Bijlagen</b>	
	Bijlage 1 – Samenwerking	27
	Bijlage 2 – Scenario's	28

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Een stad waar iedereen zich thuis voelt, dat is wat Amsterdam zou (kunnen) zijn. Goede contacten tussen inwoners zijn daarbij onmisbaar. Stevige bindingen van vriendschap en liefde, maar ook gemeenschapszin; binding met de wijk en met de buurt. Die binding komt soms vanzelf tot stand bij een (toevallige) ontmoeting. En soms is daar wat hulp bij nodig.

Burennetwerk Amsterdam is tien jaar geleden (2012) opgericht met dit doel: om mensen in de buurt aan elkaar te koppelen op het moment dat de buurman of buurvrouw een eenvoudige hulpvraag heeft. Dat kan voor eventjes zijn, of voor langere tijd. In het lustrumjaar 2022 waarin Burennetwerk 10 jaar bestaat, is DSP-groep gevraagd om te onderzoeken wat de meerwaarde is van Burennetwerk. In dit rapport presenteren we de uitkomsten van dit onderzoek.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van dit verkennend onderzoek is om in beeld te krijgen wat de impact is van Burennetwerk, en of er kansen zijn om die impact te vergroten. Er zijn drie vragen geformuleerd:

1. Welke meerwaarde heeft Burennetwerk voor de Amsterdammers die worden ondersteund?
2. Wat is de meerwaarde van Burennetwerk voor zorg- en maatschappelijke organisaties?
3. Waar liggen kansen om de meerwaarde van Burennetwerk te vergroten?

In het volgende hoofdstuk omschrijven we de onderzoeks aanpak (hoofdstuk 2). Vervolgens gaan we op zoek naar de meerwaarde en verkennen daarbij met een open blik wat de positieve en eventueel ook negatieve impact (effecten of veranderingen) is. We presenteren deze meerwaarde beschrijvend op het niveau van cliënten (hoofdstuk 3) en professionals van zorgorganisaties (hoofdstuk 4). Waar mogelijk presenteren we aantallen die een indicatie geven van de omvang van de impact. In hoofdstuk 5 omschrijven we de meerwaarde van Burennetwerk voor maatschappelijke organisaties. In hoofdstuk 6 zetten we uiteen welke kansen respondenten zien om de impact van Burennetwerk te vergroten. In hoofdstuk 7 sluiten we af met de conclusies van dit onderzoek.

## 1.3 Context

### 1.3.1 Hoe komt een match tot stand?

Burennetwerk Amsterdam koppelt buurtgenoten aan elkaar voor eenvoudige praktische burenhulp, vervoer met begeleiding of sociaal contact. Een match via Burennetwerk kan op drie manieren ontstaan:

### 1. Via de helpdesk

Op de helpdesk van Burennetwerk komen telefonisch en per mail de hulpvragen van Amsterdammers binnen (hierna: hulpvragers). Medewerkers zoeken per vraag een passende buur.

### 2. Via de Matchmakers

Er zijn vier Matchmakers actief bij Burennetwerk. Zij werken exclusief voor de thuiszorgmedewerkers van Cordaan Thuiszorg. De thuiszorgmedewerker bespreekt met de cliënt of er behoefte is aan de inzet van een vrijwilliger. Als dit gewenst is, meldt de thuiszorgmedewerker de cliënt aan bij de helpdesk. Alles wat niet door de helpdesk opgepakt kan worden gaat naar de Matchmakers.

### 3. Via de website

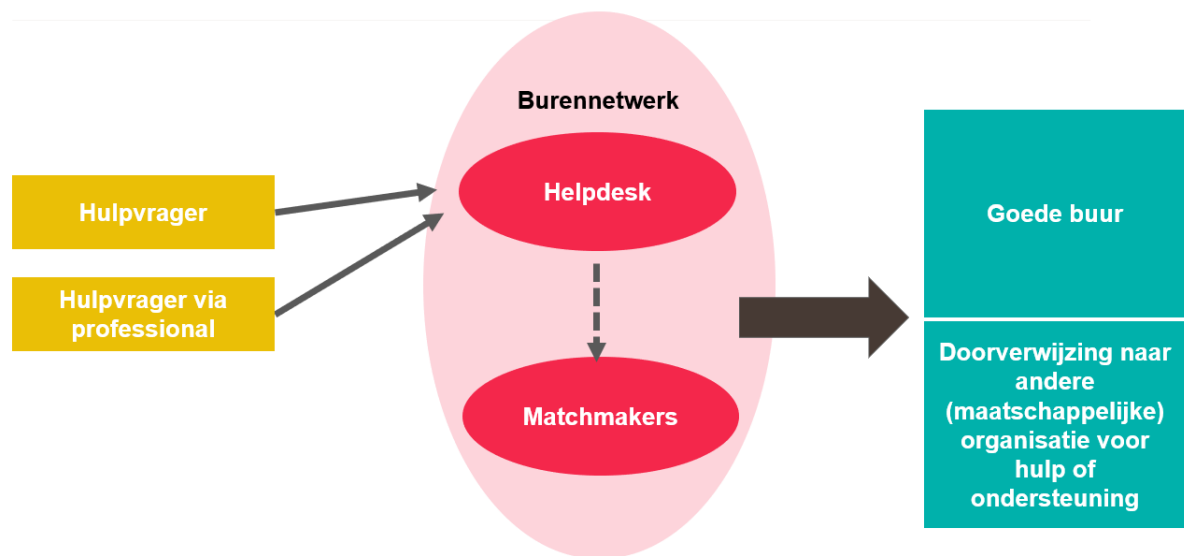
Goede burenen kunnen rechtstreeks reageren op een hulpvraag via de website van Burennetwerk, waar alle openstaande burenvragen op staan<sup>1</sup>. Daarnaast worden goede burenen ook rechtstreeks door Burennetwerk benaderd.

Burennetwerk probeert de matches zo zorgvuldig mogelijk te maken. Er wordt een intake gedaan met de goede buur om te kijken of en wat de goede buur voor een hulpvrager zou kunnen betekenen. Een aanmelding van een hulpvraag bij Burennetwerk kan leiden tot de inzet van een goede buur als er een match is. Als er geen passende hulp beschikbaar is voor de hulpvraag, verwijst Burennetwerk door naar andere vormen van (vrijwillige) hulp- of ondersteuning (zie figuur 1).

---

<sup>1</sup> <https://www.burennetwerk.nl/ik-wil-helpen/>

Figuur 1.1 Stroomschema Buretnetwerk



### 1.3.2 Hoeveel matches worden gemaakt?<sup>2</sup>

#### Aantal burenvragen

In 2021 kwamen er 3215 burenvragen binnen. Van de 3215 burenvragen waren er 1813 geschikt: regelmatig ontvangt Buretnetwerk verzoeken die te zwaar of te groot zijn voor een goede buur. Van deze 1813 passende burenvragen vonden 1601 matches plaats tussen hulpvrager en goede buur. Dit is een matchingspercentage van 88%. Een deel van deze matches heeft betrekking op klanten (of cliënten) van de partijen die in dit onderzoek zijn betrokken. Zo heeft Cordaan in 2021 997 vragen ingediend. Daarnaast dienden 495 huurders van woningcorporatie Ymere, 344 huurders van Eigen Haard en 429 huurders van Stadgenoot 429 een vraag in bij Buretnetwerk in 2021.

#### Aantal contactmomenten

Uit een enquête uit 2021 blijkt dat ongeveer een derde van de goede burenen wekelijks de hulpvrager bezoekt en een kwart twee keer per maand. Dit betekent dat er maandelijks in Amsterdam (minstens) 3.000 contactmomenten zijn tussen goede burenen en hulpvragers. Buretnetwerk schat in dat zij op jaarbasis zorgen voor minimaal 30.000 burecontactmomenten.

#### Aantal vrijwilligers

Op 31 december 2021 stonden er 1349 goede burenen ingeschreven bij Buretnetwerk.

Tabel 1.1 Omvang van Buretnetwerk in 2021

Aantal burenvragen	Aantal contactmomenten	Aantal goede burenen (vrijwilligers)
3215 binnenkomende vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minstens 3000 burecontactmomenten per maand</li> <li>Minstens 30.000 per jaar</li> </ul>	1349
1813 passende vragen		
1601 matches = 88%		

<sup>2</sup> Jaarverslag Buretnetwerk Amsterdam (2021).

## 2 Onderzoeksaanpak

Om te onderzoeken wat Burennetwerk voor hulpvragers, professionals, zorgorganisaties en maatschappelijke organisaties betekent, hebben we een aanpak gehanteerd waarbij de focus lag op het ophalen van informatie bij twee zorgorganisaties: Cordaan Thuiszorg en Inluzio (zie kader). Deze verkenning gaf inzicht in de meerwaarde van Burennetwerk voor hulpvragers, en voor de zorgorganisaties zelf. De uitkomsten van de meerwaarde voor zorgorganisaties vormden de basis voor een gesprek over de meerwaarde voor andere maatschappelijke organisaties. We lichten de stappen toe die zijn gevolgd.

**Cordaan Thuiszorg** levert thuiszorgdiensten aan Amsterdammers zoals (gespecialiseerde) verpleging en verzorging. Burennetwerk heeft sinds 2016 een samenwerking met Cordaan Thuiszorg. De Matchmakers Informele Zorg zijn exclusief beschikbaar voor de thuiszorgprofessionals van Cordaan Thuiszorg (zie hoofdstuk 1).

**Inluzio** levert (onder meer) huishoudelijke ondersteuning aan Amsterdammers. De organisatie start 1 november 2022 een samenwerkingsovereenkomst met Burennetwerk. Alle vragen van professionals bij Inluzio worden niet door speciale Matchmakers Informele Zorg opgepakt maar wel kunnen medewerkers van Inluzio uiteraard (net als iedereen) gebruik maken van de helpdesk van Burennetwerk op het moment dat hun cliënten hulp of ondersteuning nodig hebben.

### Stap 1: Startgesprek

We hebben een startgesprek gehouden met de directrice en twee medewerkers van Burennetwerk om goed zicht te krijgen op de organisatie en werkwijze van Burennetwerk en relevante documentatie uit te wisselen.

### Stap 2: Analyse cijfers en deskresearch

We hebben de ontvangen informatie, cijfers en databestand(en) bestudeerd om zoveel mogelijk zicht te krijgen op het bereik van Burennetwerk en op het profiel van de Amsterdammers die worden ondersteund (hierna: de hulpvrager). Ook hebben we alle beschrijvende verhalen van matches (15) op de website van Burennetwerk bestudeerd om te komen tot aannames over de effecten van de inzet van Burennetwerk op de hulpvragers.

Ter voorbereiding hebben we interviewleidraden opgesteld voor de interviews met het management bestuur van de twee organisaties en voor de professionals werkzaam in de uitvoering. Ook hebben we twee scenario's ontwikkeld om te toetsen bij de professionals van Cordaan Thuiszorg en Inluzio of zij deze scenario's herkennen uit de praktijk (zie bijlage 2). Ieder scenario bestond uit:

1. een korte beschrijving van een cliënt met een hulpvraag en één of meerdere aannames over de verwachte impact van een match via Burennetwerk op de hulpvrager en het werk van de desbetreffende professional;

2. en aannames over de eventuele doorwerking daarvan op organisatieniveau voor Cordaan Thuiszorg / Inluzio en mogelijke andere organisaties in de vorm van een besparing in professionele inzet.

### Stap 3: Interviewronde

We hebben tien interviews gehouden:

- ③ Twee interviews met een lid van management / directie bij Cordaan Thuiszorg en Inluzio.
- ③ Drie interviews met professionals werkzaam bij Cordaan Thuiszorg. Dit betrof twee wijkverpleegkundigen en een casemanager dementie. Deze professionals ondersteunen met verpleging en verzorging in de thuissituatie.
- ③ Drie interviews met professionals werkzaam bij Inluzio, dit betrof medewerkers hulp bij huishouden.
- ③ Eén interview met een gemeenteambtenaar.
- ③ Eén interview met een corporatie medewerker.

Doel van de interviews met de leden van management / directie was om de motivatie van de organisaties om samen te werken met Burennetwerk in beeld te brengen, wat zij zien als toegevoegde waarde van die (eventuele) samenwerking, en op te halen of er kansen zijn voor Burennetwerk om zijn impact te vergroten. De zes interviews met professionals in de uitvoering hadden tot doel zicht te krijgen op de verwachte (Inluzio<sup>3</sup>) of ervaren (CordaanThuiszorg) meerwaarde van Burennetwerk, voor henzelf als professional, en voor hun cliënten. Daarnaast hebben we bij (een deel van hen) kunnen toetsen of de aannames over besparingen zoals geformuleerd in de twee scenario's realistisch waren<sup>4</sup>. De bevindingen uit deze gesprekken met professionals hebben we samengevoegd tot een beeld van de meerwaarde van het werk van Burennetwerk voor zorgorganisaties.

### Stap 4: Werksessie – bepaling van impact voor hulpvragers en zorgorganisaties

In een werksessie met de zes professionals uit stap 3 hebben we het beeld van de meerwaarde van Burennetwerk voor hulpvragers en voor zorgorganisaties besproken en getoetst. Dit betekent dat de kwalitatieve effecten zijn voorgelegd ter controle en om aan te vullen of te specificeren waar nodig. Er was veel consensus over de meerwaarde voor hulpvragers en voor de professionals zelf. Daarnaast hebben we geprobeerd om op basis van het 'expert judgement' van de professionals als groep te komen tot consensus over het besparingspotentieel<sup>5</sup> van Burennetwerk voor meerdere partijen (zowel zorgorganisaties als andere maatschappelijke organisaties), om deze uitkomsten vervolgens door te kunnen rekenen naar euro's. Dit bleek niet mogelijk. Professionals gaven aan dat er in iedere situatie zoveel factoren zijn die van invloed zijn op de situatie, dat een eventuele besparing (bijvoorbeeld door zorg die wordt voorkomen) niet te herleiden valt naar

---

<sup>3</sup> We hebben professionals van Inluzio gesproken die wel en die nog niet zo bekend zijn met Burennetwerk. De professionals die niet bekend zijn hebben we de vraag gesteld "Als je Burennetwerk zou inzetten, wat betekent dit voor de client en voor jouw werk?"

<sup>4</sup> Niet in alle interviews is dit aan de orde geweest vanwege tijdsgebrek.

<sup>5</sup> Bij het bespreken van het besparingspotentieel hebben we gebruik gemaakt van de input zoals opgehaald met de scenario's tijdens de interviews.



de inzet van een goede buur. Ook het management had geen zicht op een eventuele kostenbesparing voor de eigen organisatie. Om die reden zijn in het rapport geen besparingen in euro's opgenomen.

## Stap 5: Verbreding van impact naar maatschappelijke organisaties

In een tweede groepssessie met een vertegenwoordiging van woningcorporatie Eigen Haard, een stadsdeel van de gemeente, mantelzorgorganisatie Markant en Includio hebben we het beeld van de meerwaarde van Burennetwerk voor hulpvragers en voor zorgorganisaties gepresenteerd. We hebben getoetst of dit beeld herkenbaar is. En of de meerwaarde zoals opgehaald voor zorgorganisaties, ook geldt voor andere maatschappelijke organisaties in de stad.

Daarnaast zijn de kansen voor het vergroten van de impact van Burennetwerk getoetst en aangevuld in deze sessie. Ter aanvulling op de uitkomsten in deze sessie zijn tot slot twee interviews gehouden met een medewerker van de gemeente Amsterdam, afdeling Zorg, en een medewerker bij woningcorporatie Rochdale.

## Stap 6: Analyse en rapportage

In de laatste stap zijn de uitkomsten van voorgaande stappen geanalyseerd en samengevat in voorliggend rapport. De conceptversie is besproken met de opdrachtgever en vervolgens definitief gemaakt.

We hebben geprobeerd om zo zorgvuldig mogelijk de meerwaarde van Burennetwerk in kaart te brengen. We benadrukken dat het beeld over de meerwaarde voor hulpvragers tot stand is gekomen op basis van informatie afkomstig van de professionals. Er is niet rechtstreeks gevraagd aan de hulpvragers hoe zij of en welke meerwaarde zij ervaren van de hulp van een goede buur. Wel hebben de professionals goed zicht op de situatie van hulpvragers, doordat zij vaak langdurig en frequent bij een cliënt over de vloer komen, door de aard van hun werk, en geven zij aan dat zij zich overwegend zeer nauw betrokken voelen bij hun cliënten. Daarmee is het aannemelijk dat het beeld betrouwbaar is.

Als het gaat om de meerwaarde van Burennetwerk voor zorgorganisaties zijn er meerdere indicaties dat de uitkomsten representatief zijn. Zo kwamen de uitkomsten van de afzonderlijke interviews met professionals sterk overeen, met nuancerings (afhankelijk van de context), en ook werd het opgehaalde beeld grotendeels herkend in de groepssessie. Daar waar de meerwaarde niet herkend werd, is dit niet opgenomen in dit rapport.

De meerwaarde voor maatschappelijke organisaties (woningcorporaties, gemeente, vrijwilligersorganisaties) bleek verder af te liggen van de meerwaarde voor zorgorganisaties, dan bij de start van dit onderzoek gedacht. Dit maakte dat in het groepsgesprek er in beperkte mate werd ingegaan op de meerwaarde voor de individuele organisaties. Om die reden zijn twee aanvullende interviews gehouden om beter zicht te krijgen op de impact bij de verschillende organisaties. Wat ook opviel, is dat respondenten (veelal beleidsmedewerkers

van de organisaties) voorzichtig waren in het doen van uitspraken over de meerwaarde van Burennetwerk. We denken dat dit komt doordat de respondenten op afstand staan van de uitvoering, en hierdoor minder goed zicht hebben op hoe Burennetwerk werkt en de eventuele meerwaarde. Hoofdstuk 5 geeft dan ook een indicatie van de meerwaarde van Burennetwerk voor (verschillende typen) maatschappelijke organisaties, het is goed mogelijk dat dit geen volledige weergave is van de werkelijkheid.

## 3 Meerwaarde voor hulpvragers

*In dit hoofdstuk beschrijven we de effecten van een geslaagde match door Burennetwerk voor de hulpvragers, zoals opgehaald in de deskresearch en de gesprekken met professionals van Cordaan Thuiszorg en Inclusio. We schetsen eerst een beeld wie de hulpvragers zijn en welke vragen zij stellen (3.1). Vervolgens geven we aan welke effecten te onderscheiden zijn (3.2).*

### 3.1 Wie zijn de hulpvragers?

Hulpvragers zijn hoofdzakelijk mensen op leeftijd (65% is 70 jaar of ouder) die (nog) zelfstandig wonen, vaak in een corporatiewoning<sup>6</sup>. Indirect kunnen we uit de informatie, zoals bekend bij Burennetwerk, afleiden dat ongeveer driekwart van hen in beeld is en / of gebruik maakt van (een vorm van) formele zorg, doordat 75% van de hulpvragen bij Burennetwerk wordt ingediend door een contactpersoon van een (in)formele zorgorganisatie, zoals het buurtteam of de thuiszorg. Slechts 25% van de vragen wordt rechtstreeks door een hulpvrager ingediend, al dan niet met ondersteuning van anderen – dit is onbekend. Op basis van de interviews met professionals van Cordaan Thuiszorg en Inclusio kunnen we het beeld van de hulpvragers wat verder inkleuren voor hen die van Burennetwerk gebruik (kunnen) maken via deze twee organisaties.

#### Het gaat om (zeer) kwetsbare mensen

De zorgprofessionals geven aan dat Burennetwerk voor een beperkt deel van hun cliënten passend is, namelijk voor cliënten die niet voldoende zelfstandig of mobiel zijn, en met weinig tot geen sociaal netwerk. Het zijn overwegend mensen op leeftijd die zelfstandig wonen, vaak die een combinatie hebben van ziektes of aandoeningen horend bij de hoge leeftijd en (daardoor) niet of beperkt in staat zijn om hun eigen huishouden te organiseren en / of tot voldoende zelfzorg. Dat kan ook gaan om een echtpaar, waarbij de een intensief mantelzorger is voor de ander met dementie bijvoorbeeld.

Een deel van deze groep cliënten voor wie Burennetwerk passend is, wordt omschreven als 'zeer kwetsbaar' omdat ze geïsoleerd zijn geraakt van de rest van de wereld, het zijn mensen die langzaam vereenzaamd zijn, waarbij de drempel om naar buiten te gaan door de jaren heen steeds groter is geworden. Een huishoudelijke hulp vertelt dat ze voor veel van haar cliënten het enige contact is met de buitenwereld, die mensen wekelijks of tweewekelijks zien. Deze cliënten zijn door die isolatie soms wat wereldvreemd geworden, kunnen soms niet meer goed uit hun woorden komen en zorgen niet goed (meer) voor zichzelf. Daar zitten soms schrijnende verhalen tussen. Zo vertelt een huishoudelijke hulp dat ze een cliënt had die al 20 jaar niet alleen buiten was geweest, afgezien van de dokter en de tandarts.

---

<sup>6</sup> Jaarverslag Burennetwerk Amsterdam (2021).

Er is ook een groep die in mindere mate kwetsbaar is. Zo komt het bijvoorbeeld voor dat mensen gebruik maken van Burennetwerk nadat ze een tijd zorg hebben ontvangen via Cordaan Thuiszorg. Een wijkverpleegkundige vertelt dat ze een tijd lang dagelijks over de vloer komt bij een cliënt voor medicatie. Haar cliënt werd vervolgens getraind om zelf haar medicatie te nemen om haar zelfredzaamheid te herstellen, maar ze bleef volhouden dat het haar niet lukte. In werkelijkheid miste ze vooral het sociale praatje dat met de dagelijks zorg gepaard ging. Om die reden is er via Burennetwerk gezocht naar een maatje.

Professionals zijn terughoudend met het inzetten van vrijwilligers zoals Burennetwerk voor mensen met dementie. Reden hiervoor is dat een band opbouwen en een vast gezicht voor deze doelgroep heel belangrijk is, anders veroorzaakt de match meer onrust dan dat het de cliënt goed doet. Het komt wel voor dat een goede buur wordt ingezet voor een boodschap, of om de mantelzorg van iemand met dementie te ondersteunen door hulp bij de administratie.

## Vragen en vraagverlegenheid

Sommige mensen vragen hun huishoudelijke hulp of de thuiszorg om hulp, zo blijkt uit de interviews. Het gaat dan voornamelijk om vervoersvragen of praktische klusjes, variërend van een boodschap of wat zwaardere klussen, zoals het wegdoen van een hometrainer. In andere gevallen signaleren professionals een behoefte bij hun cliënt: ze zien signalen van eenzaamheid, ondervoeding of overbelasting bij de mantelzorg.

Eenzaamheid en de behoefte aan een maatje om mee te praten is het meest voorkomend, zo blijkt uit een enquête onder de hulp van Cordaan Thuisdiensten (Incluzio) uit 2021. Maar het is niet óf/óf, zo geeft een respondent aan: *“Als iemand eenzaam is, zijn er ook altijd andere vragen.”*

Vraagverlegenheid vormt een drempel om gebruik te maken van Burennetwerk, zo geven professionals aan, zeker bij de zeer kwetsbare cliënten die geïsoleerd leven. De hulpvrager en / of betrokken mantelzorgers voelen zich bezwaard om gebruik te maken van het aanbod van vrijwilligers. Dit geeft een gevoel van falen. Daarnaast speelt soms mee dat sommige cliënten slechte ervaringen hebben met vrijwilligers (bijvoorbeeld dat er geen klik was met een vrijwilliger), dat sommige cliënten geen vreemden of geen mensen uit de buurt in huis willen, of dat zij moeite hebben om mensen te vertrouwen. In een enkel geval speelt angst voor fraude.

De meest voorkomende voorkomende behoeftes bij klanten van Cordaan Thuisdiensten:

- ③ Een maatje om mee te praten (73%)
- ③ Praktische hulp (50%), bijvoorbeeld een lampje ophangen, broodje maken, de was ophangen
- ③ Tuinieren (24%)
- ③ Hulp voor vervoer (15%)
- ③ Hulp met koken (14%)

*Bron: Enquête onder de hulpen van Cordaan Thuisdiensten over signaleren, registreren en lokale initiatieven, uitgezet door [onbekend] 2021.*

### Voorbeelden van hulpvragen die zijn ingediend via Cordaan Thuiszorg, opgepakt door goede burenen

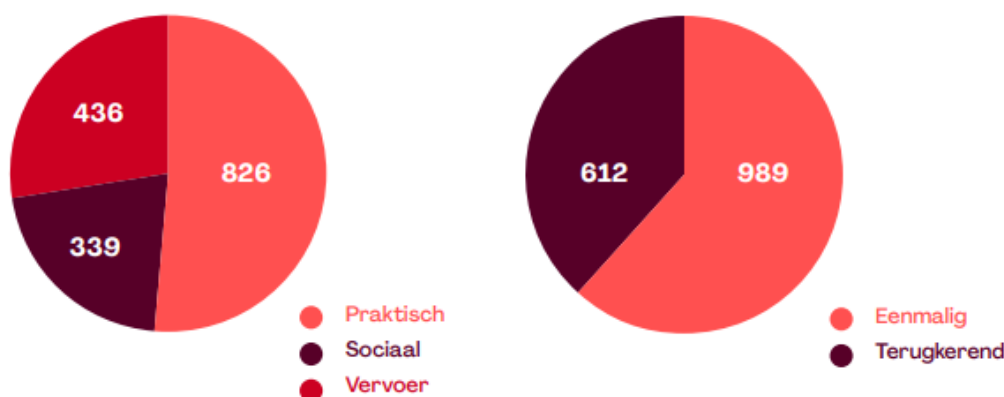
- ③ Cliënt (m) heeft dementie, zijn vrouw is mantelzorger. Goede buur helpt haar met de administratie.
- ③ Cliënt (v) heeft Alzheimer, woont alleen en zegt dat ze zelf haar medicijnen niet kan innemen, zodat thuiszorg langskomt en een praatje maakt. Goede buur wordt ingezet voor sociaal contact.
- ③ Cliënt (v) is 70 jaar en loopt moeilijk. Goede buur is gekoppeld als maatje om mee te wandelen en thee te drinken.
- ③ Cliënt (v) woont alleen en moet regelmatig naar het ziekenhuis, mantelzorgende kinderen wonen ver weg. Goede buur wordt gekoppeld om mee te gaan naar het ziekenhuis als de mantelzorger niet kan.
- ③ Cliënt (m) woont alleen, kan niet uit bed komen en is terminaal ziek. Goede buur laat dagelijks 's avonds de nachtzorg binnen en waakt in het weekend om zo de familie te ontlasten.
- ③ Cliënt (m) geeft intensieve mantelzorg aan partner. Goede buur komt wekelijks langs zodat mantelzorger boodschappen kan doen.

## 3.2 Effecten van een geslaagde match voor hulpvragers

We besluiten dit hoofdstuk met een omschrijving van de effecten van een geslaagde match op de Amsterdammers die ondersteund worden (de hulpvrager), in het bijzonder de (zeer) kwetsbare cliënten van Cordaan Thuiszorg en Includio, zoals opgehaald in de interviews en in de deskresearch.

Een geslaagde match resulteert heel concreet in een opgepakte praktische, sociale of vervoersklus, een huis en tuin op orde, een volle koelkast als de boodschappen zijn gedaan, een voltooide controle in het ziekenhuis, of zoals – tijdens de coronapandemie – een bezoek aan een vaccinatie locatie, of een wandeling in het park. De meeste matches zijn eenmalig (zie figuur 3.1). Op basis van deze resultaten zijn de volgende effecten te onderscheiden voor (zeer) kwetsbare mensen, zo onderschrijven professionals.

Figuur 3.1 Type matches in 2021<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Jaarverslag Burennetwerk Amsterdam (2021).

## 1. Verbetering van de kwaliteit van leven

Er is veel reden om aan te nemen dat een geslaagde match een positieve bijdrage levert aan de ervaren kwaliteit van leven van mensen. Dit komt doordat – ongeacht het type match (praktisch, vervoer of sociaal) – voor dat moment (of die momenten bij een structurele vraag) de hulpvrager een extra contactmoment en een luisterend oor heeft. En ook is het 'probleem' van een cliënt opgelost. Ze ervaren hierdoor meer welzijn, en zitten lekkerder in hun vel, zo geven de professionals aan. Mensen ervaren bovendien minder stress als ze weten dat het gemakkelijk is om iemand in te schakelen op het moment dat ze hulp nodig hebben.

Bij de groep zeer kwetsbare cliënten, is ieder extra contactmoment dat ontstaat bij een geslaagde match een groot verschil.

*“Eenzame mensen zijn erg gehecht aan hun hulp. Het inzetten van een vrijwilliger maakt iemands netwerk gelijk twee keer zo groot.”*

Aldus een respondent.

## 2. Preventieve effecten

We onderscheiden daarnaast een drietal preventieve effecten:

1. **Gezondheid verbetert, of verslechtert minder snel;** Een sociale match, waarbij goede burens worden gekoppeld aan een hulpvrager voor een wandeling, of een spelletje, kan bovendien een preventief effect hebben. In uitzonderlijke gevallen kan één nieuw contact ervoor zorgen dat iemand weer helemaal opbloeit. Maar voor veel gevallen zal het feit dat mensen meer aanspraak hebben, en mogelijk ook (meer) bewegen en samen wat eten of drinken, ertoe leiden dat de gezondheid van mensen verbetert, of minder snel verslechtert, en daardoor dat mensen langer (samen) thuis kunnen blijven wonen. Onder eenzame mensen zijn uitdrogingsverschijnselen veel voorkomend en is ondervoeding een risico, zo is aangegeven. Terwijl: 'zien eten (of drinken), doet eten (of drinken)'.
2. **Overbelasting mantelzorgers wordt voorkomen;** Voor mensen die samenwonen waarbij de een mantelzorgers is voor de ander, kan de inzet van Burennetwerk ervoor zorgen dat de mantelzorgers zich (tijdelijk) ontlast voelt. Mantelzorgers lopen risico op mentale en fysieke klachten door oververmoeidheid en stress. Dit kan doorwerken in de zorg voor hun partner die het hierbij moet ontgelden, zo geven professionals aan, en de mantelzorgers kan er zelf ook aan onder door gaan. Zo geeft een huishoudelijk hulp aan dat in 30% van de nieuwe huishoudens waar hulp start, de mantelzorgers door de huisarts is doorverwezen naar Inclusio om zo de overbelasting te minderen. De inzet van Burennetwerk kan in die situaties verlichting brengen doordat een goede buur een andere dynamiek brengt in de thuissituatie, kleine taken op zich neemt en hiermee dus de mantelzorgers ontlast.
3. **Schulden worden voorkomen;** Een klein deel van alle praktische vragen in 2020 betreft administratieve hulp.<sup>8</sup> Administratieve hulp draagt bij aan tijdige betaling van rekeningen en daarmee het voorkomen van

<sup>8</sup> Het merendeel van deze vragen werd door Burennetwerk doorverwezen naar andere organisaties, in een klein deel van de gevallen bood een goede buur ondersteuning.

schulden. Zo is er bijvoorbeeld een man met dementie die altijd alle bankzaken regelde voor zichzelf en zijn vrouw, maar hier nu niet meer toe in staat is. Deze taak komt nu terecht bij zijn vrouw die dit niet eerder gedaan heeft, maar met de hulp van de goede buur in staat is om de administratie op te pakken.

## 4 Meerwaarde voor zorgorganisaties

In dit hoofdstuk beschrijven we een beeld van de meerwaarde van Burennetwerk voor (professionals van) zorgorganisaties, zoals naar voren komt in de gesprekken met professionals van Cordaan Thuiszorg en Inluzio (4.1). Deze meerwaarde spiegelen we aan de verwachtingen en motieven van het management van de zorgorganisaties (4.2).

### 4.1 Meerwaarde voor zorgorganisaties

Zorgorganisaties ervaren op verschillende manieren meerwaarde van de inzet van Burennetwerk:

- 🕒 Professionals kunnen hun cliënten helpen met behoeften waar zij niet direct in kunnen ondersteunen
- 🕒 Professionals voelen zich mentaal minder belast voor (zeer) kwetsbare cliënten
- 🕒 Extra inzet thuiszorg wordt voorkomen

We lichten deze meerwaarde toe.

#### Professionals kunnen hun cliënten helpen met behoeften waar zij niet direct in kunnen ondersteunen

Uit een enquête uitgevoerd onder de hulp van Cordaan Thuisdiensten (Inluzio) in 2021 blijkt dat 42% van hen één keer per week of één keer per maand een behoefte ziet bij een cliënt waar zij als thuishulp niet direct in kan ondersteunen<sup>9</sup>. Die hulpvragen zijn incidenteel (categorie: een hometrainer buiten zetten), of structureel (de behoefte aan een wandelmaatje). Tegelijkertijd kunnen / willen / moeten professionals wel iets met die behoefte. Uit de interviews blijkt dat professionals ieder voor zich een afweging maken of ze de vraag zelf op (kunnen) pakken, of iemand anders inschakelen. Dit hangt onder meer af van hoeveel tijd iets kost, of het eenvoudig is om te doen, en of de cliënt openstaat voor hulp door anderen. Professionals verdelen hun beschikbare tijd zo optimaal mogelijk over de geplande cliënten van die dag, in aansluiting op de behoefte van cliënten. Een huishoudelijke hulp zegt bijvoorbeeld hoe ze deze afweging maakt:

*“Ik ben voor cliënten het eerste aanspreekpunt. Vragen probeer ik te begrenzen of probeer ik te delegeren. Dat kan van alles zijn: een wandeling, een praatje, de administratie, samen een boodschap of even voorlezen voor een mevrouw die zo goed als blind is. Een doktersbezoek daar trek ik een grens. Dat doe ik niet want dat kost mij heel veel tijd, wel zo’n 1.5 uur. En sommige dingen weet de cliënt van tevoren. Als ik op dinsdag langs zou komen voor huishoudelijk hulp en dat is de dag van een ziekenhuisafpraak, dan vraagt ze aan mij om met haar mee te gaan. Dan zou ik het ziekenhuis bellen of de afspraak op een andere dag kan. Of ik probeer toch iemand anders in te zetten.”*

<sup>9</sup> Bron: Enquête onder de hulpen van Cordaan Thuisdiensten over signaleren, registreren en lokale initiatieven, uitgezet door [onbekend], 2021.



Om 'iemand anders in te zetten' moeten er wel opties zijn om naar door te verwijzen (en professionals moeten bekend zijn met deze opties).

De meerwaarde om Burennetwerk in te schakelen voor taken die een goede buur overneemt van de professional, kunnen we niet in euro's uitdrukken. De besparing van tijd per cliënt als ze een cliëntvraag doorzetten naar Burennetwerk of andere organisaties is theoretisch, geven de professionals aan. In de praktijk is dit effect niet door te berekenen als een besparing voor de organisatie. Ook op managementniveau is geen zicht op een eventuele kostenbesparing voor de eigen organisatie.

### Professionals voelen zich mentaal minder belast voor (zeer) kwetsbare cliënten

Professionals voelen zich ontlast wanneer cliënten meer aanspraak hebben van anderen en een groter netwerk hebben. Het geeft een rustig gevoel als professionals weten dat er naar cliënten wordt omgekeken en dat zij niet de enigen zijn die een cliënt kunnen helpen/ ondersteunen. Omdat onder professionals geen draagvlak is voor de aanname dat de mentale belasting doorwerkt in (hoog) verzuim, is deze meerwaarde niet te beschrijven als besparing voor de organisatie.

*"Een cliënt belt elke dag om 17:00 uur om aan te geven dat zij nog leeft. Dit is behoorlijk heftig voor de hulp bij huishouden."*

Aldus een huishoudelijk hulp.

*"Het ontlast me psychisch vooral. Ik kom bijvoorbeeld bij een zorgelijk echtpaar waar de boodschappen echt een ding zijn. Als het niet geregeld is, dan hebben de mensen geen eten. Dat is naar. In sommige gevallen doe ik het zelf."*

Aldus een casemanager dementie.

### Voorkomen extra inzet thuiszorg doordat cliënt beter in vel zit

Bij mensen die een kleine leefwereld hebben met heel weinig contacten en die weinig tot niet buiten komen, komt het veel voor dat kleine problemen groot worden. Gevolg hiervan is dat ze meer (thuis)zorg vragen. Een grote meerwaarde van de inzet van Burennetwerk is dan ook dat deze mensen afleiding hebben. Hun wereld wordt groter en daarmee wordt voorkomen dat ze bijvoorbeeld een extreme focus hebben op een schoon huis, of dat een klein pijntje of ongemak heel groot wordt. De eventueel voorkomen zorg en ondersteuning kunnen heel divers zijn. In de werksessie zijn verschillende uitspraken gedaan, die ieder voor zich een indicatie geven hoe groot de meerwaarde is voor de zorgorganisatie.

*"Thuiszorg (hulp bij huishouding) kan dan bijvoorbeeld eens per twee weken i.p.v. eens per week langskomen."*

*"Bij zeker 20 cliënten per jaar komt het voor dat er een nieuwe hulpvraag wordt gesteld aan thuiszorg, die te relateren is aan behoefte aan contact."*

*"Als mensen minder eenzaam zijn, doen ze minder een beroep op de zorg. Dit kan zowel gaan om psychische als lichamelijke zorg, zoals ondersteuning bij het eten."*

*"Als mensen eenzaam zijn en weinig afleiding hebben, hangen cliënten soms drie keer per dag aan te telefoon met Cordaan Thuiszorg om te vragen wie wanneer komt."*

Aldus professionals.

Naast de meerwaarde zoals hierboven omschreven, heeft Burennetwerk voor Cordaan Thuiszorg nog extra meerwaarde door de ondersteuning van de Matchmakers Informele Zorg. **Burennetwerk fungeert voor de thuiszorgprofessionals van Cordaan ook als sociale kaart.** Een professional van Cordaan schakelt Burennetwerk ook in omdat de Matchmakers een goede verwijfsfunctie hebben. Die functie is handig wanneer zij een vraag krijgen of een behoefte zien bij een cliënt, maar niet weten wat er mee te doen. Deze service bespaart de professionals tijd, omdat ze zich dan niet zelf hoeven te oriënteren, Burennetwerk doet dat voor hen. Deze meerwaarde kunnen we niet in euro's uitdrukken. In 2021 zijn 667 vragen door Burennetwerk doorverwezen naar andere organisaties<sup>10</sup>, dit zijn ca. 55 vragen per maand waar de professionals anders tijd aan kwijt zouden zijn. Hoe groot die impact voor de zorgorganisatie is, is niet te berekenen, omdat de bespaarde tijd per vraag divers is.

## 4.2 Veel overeenkomst motieven en meerwaarde

Bij het management van Cordaan Thuiszorg en Inluzio spelen meerdere afwegingen mee om samen te (gaan) werken met Burennetwerk. Deze komen grotendeels overeen met de meerwaarde die in de praktijk wordt ervaren door professionals, zo blijkt. Het ondersteunen van medewerkers met een verwijfsfunctie en het beschermen van medewerkers tegen overbelasting zijn voor het management van belang, net als het goed kunnen ondersteunen van cliënten. Daarnaast spelen ook ideologische, commerciële en financiële afwegingen mee. Zo sluit de samenwerking aan bij de visie van de organisaties dat (meer) klanten zo goed mogelijk geholpen moeten worden met het beschikbare zorgbudget en –personeel. Dit is belangrijk nu mensen langer thuis wonen en met het oog op de vergrijzing, zo is aangegeven. De verwachting van het management is bovendien dat de kosten opwegen tegen de baten doordat professionals dankzij Burennetwerk per bezoek aan een cliënt minder tijd besteden of met een lagere frequentie hulp kunnen bieden, doordat het netwerk van

---

<sup>10</sup> Het gaat hier om de verwijzingen van het totaal door Burennetwerk: er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de helpdesk en de Matchmakers. Bron: Jaarverslag Burennetwerk Amsterdam (2021)

cliënten wordt vergroot. Of deze baten ook daadwerkelijk gerealiseerd worden, is voor het management niet (zo) belangrijk, omdat dit niet de enige motivatie is voor samenwerking. En tenslotte is de verwachting dat de samenwerking met Burennetwerk goed is voor de naamsbekendheid van de organisatie; deze samenwerking is uniek en innovatief, zo geeft de respondent aan.

# 5 Meerwaarde voor (maatschappelijke) organisaties

*In dit hoofdstuk geven we een indicatie van de meerwaarde van Burennetwerk op (maatschappelijke) organisaties. Dit beeld is opgehaald in de werksessie met maatschappelijke organisaties en in aanvullende interviews met de gemeente en de corporatie. We geven eerst een meerwaarde die voor meerdere maatschappelijke organisaties geldt (5.1), daarna gaan we in op de meerwaarde die voor specifieke typen organisaties te onderscheiden is.*

## 5.1 Algemene meerwaarde

Er zijn Amsterdammers die zelfstandig zijn, maar niet goed (meer) in staat zijn om de administratie te doen. Zij kunnen door een goede buur geholpen worden met administratie en digitale zaken. Zo wordt voorkomen dat zij een betalingsachterstand oplopen bij instanties, die kan resulteren in schuldenproblematiek.

*"Ik heb de administratie eerst zelf gedaan bij twee van mijn cliënten. Nu helpen goede burens deze mantelzorgers bij de administratie. Dit komt dus voor bij 2 van de 40 cliënten die ik heb."*

Aldus een casemanager dementie.

Deze meerwaarde kan terechtkomen bij diverse instanties waaraan betaald moet worden, zoals nutsvoorzieningen, woningcorporaties, maar ook zorgverzekeraars of de belastingdienst. De meerwaarde is om meerdere redenen niet in euro's uit te drukken. We weten niet precies hoeveel mensen worden geholpen met hun administratie, en in hoeveel gevallen het ontbreken van ondersteuning tot een betalingsachterstand zou leiden, bij welke instanties.

## 5.2 Meerwaarde per type organisatie

We geven per type organisatie (gemeente, woningcorporaties en vrijwilligersorganisaties) een indicatie van de meerwaarde van de inzet van Burennetwerk:

### Meerwaarde voor de gemeente

Voor de gemeente Amsterdam komt de meerwaarde van Burennetwerk op drie manieren tot stand:

1. De gemeente streeft naar de inzet van zo licht mogelijke zorg, omdat de verwachting is dat mensen daardoor meer tevreden en lichter in het leven staan. De gemeente verwacht dat de inzet van

Burennetwerk eraan bijdraagt dat de inwoners van Amsterdam met zo licht mogelijke zorg en ondersteuning worden geholpen.

2. Voor de gemeente is het belangrijk dat er een goede sociale basis is in de stad. Onder de sociale basis valt een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk, om zelfredzaam te zijn, samenredzaamheid te stimuleren, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de stad. De aanname is dat dit voorkomt dat mensen een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Een goede sociale basis voorkomt dat inzet van Wmo-ondersteuning nodig is, doordat mensen langer zelfredzaam blijven, doordat ze een groter netwerk hebben en meer sociale contacten hebben. Dat persoonlijke netwerk kan voorzien in ondersteuning die anders door de gemeente vanuit de Wmo wordt geleverd en gefinancierd. De gemeente ziet Burennetwerk als één van de partijen die een rol speelt in de sociale basis in de stad en daarmee inwoners ondersteunt bij kleine huishoudelijke taken, sociaal contact of een boodschap: ondersteuning die anders vanuit de Wmo wordt aangeboden. Dit is urgente meerwaarde, want de gemeente heeft meer aanvragen voor huishoudelijke hulp uit de Wmo dan dat er budget beschikbaar is. Er is daardoor een wachtlijst om hier gebruik van te maken<sup>11</sup>.
3. De gemeente verwacht dat de door goede burens geboden ondersteuning bij administratie doorwerkt in een lager zorggebruik (vanuit de Wmo), doordat inwoner minder stress ervaren door schulden. Stress kan leiden tot een slechte gezondheid, wat van invloed is op de vraag naar ondersteuning uit de Wmo.

Wat opvalt bij de meerwaarde voor de gemeente, is dat de baten voor de gemeente op het niveau van de centrale stad terechtkomen (voorkomen Wmo-ondersteuning), terwijl de kosten voor het in stand houden van de sociale basis op stadsdeelniveau worden gemaakt. Dit wordt wel 'wrong pocket problem' genoemd.

## Meerwaarde voor woningcorporaties

Het grootste deel van alle hulpvragers die Burennetwerk matcht, woont in een corporatiewoning, zo stelt Burennetwerk.<sup>12</sup> Ter illustratie: in 2020 matchte Burennetwerk meer dan 800 hulpvragers die in een corporatiewoning wonen met een goede buur.<sup>13</sup> De verwachting is dat de inzet van goede burens *indirect* impact heeft op woningcorporaties, zo blijkt uit gesprekken met de corporaties. Voor de corporaties is het belangrijk dat huurders een positieve binding hebben met hun woonomgeving, en gebaat zijn bij buurten waar inwoners elkaar kennen en ondersteunen. Burennetwerk draagt daaraan bij door Amsterdammers die in de directe omgeving van elkaar wonen, te matchen. Burennetwerk kan een buurt sterker maken, zo geeft een corporatie aan. In een sterke buurt ervaren huurders eigenaarschap voor hun woning en wonen ze prettig, wat zorgt dat huurders beter voor hun woning zorgen.

De ondersteuning aan hulpvragers betekent geen afname van (de hoeveelheid) werk voor woningcorporaties, zo geeft een corporatie aan. De corporatie voert klein onderhoud uit aan woningen voor die huurders die een

---

<sup>11</sup> Er geldt een instroombeperking en is een minimale wachttijd van 9 maanden voor het leveren van hulp bij huishouding bron?

<sup>12</sup> Voorstel samenwerking Burennetwerk en Ymere (2021)

<sup>13</sup> Samenwerkingsovereenkomst Rochdale en Burennetwerk (2021)

onderhoudsabonnement<sup>14</sup> hebben. Dit is niet voor alle huurders betaalbaar. Sommigen van hen kunnen deze klusjes zelf doen, of door mensen uit het eigen netwerk laten uitvoeren. Voor die huurders die geen onderhoudsabonnement hebben, het niet zelf kunnen doen al dan niet met hulp van hun netwerk, kunnen goede burens deze klusjes uitvoeren. Dit heeft een positieve impact op de woningcorporatie, omdat dit betekent dat ook de woningen van deze huurders onderhouden worden en huurders prettig kunnen wonen.

## Meerwaarde voor vrijwilligersorganisaties

Voor vrijwilligersorganisaties is de meerwaarde van Burennetwerk vooral dat zij samen onderdeel zijn van een netwerk dat vrijwillige hulp en ondersteuning biedt. Andere vrijwilligersorganisaties kunnen mensen doorverwijzen naar Burennetwerk op het moment dat een goede buur beter past dan de vrijwillige ondersteuning die zij zelf bieden, of op het moment dat zij geen tijd hebben om een hulpvraag op te pakken. Daarnaast is opgemerkt dat de vrijwilligersorganisaties van elkaar kunnen leren en kennis kunnen delen.

---

<sup>14</sup> Onder een onderhoudsabonnement vallen het repareren van een verstopte zwanenhals, ontlichten van de cv-ketel, een koordje van een lichtsakelaar dat is afgebroken, of het bijstellen van klemmende deuren. Een woningcorporatie legt vast voor welke klussen het abonnement wel en niet geldt. Huurders betalen een vast bedrag per maand.

## 6 Kansen om de impact te vergroten

In dit hoofdstuk zetten we uiteen welke kansen respondenten zien om de impact van Burennetwerk te vergroten.

1. Zorg voor meer bekendheid van Burennetwerk bij cliënten en bij alle professionals zorg en welzijn, inclusief de gemeente en corporaties. (Nog) niet alle professionals van de organisaties waar Burennetwerk mee samenwerkt verwijzen door, zo geven organisaties aan. Thuiszorgprofessionals geven aan dat het voor hen fijn is als er periodiek foldertjes verspreid worden waarmee ze het gesprek met hun cliënten kunnen aangaan. Daarnaast is door een maatschappelijke organisatie de suggestie gedaan om Burennetwerk te laten aansluiten bij formele zorgnetwerken op wijkniveau, om de bekendheid onder formele organisaties te vergroten.
2. Verlaag drempels voor mensen om gebruik te gaan maken van Burennetwerk. Thuiszorgprofessionals denken dat meer mensen baat kunnen hebben bij een goede buur. Drempels die worden ervaren zijn bijvoorbeeld vraagverlegenheid (hulpvrager/ mantelzorgers ervaren het vragen om hulp soms als falen), moeite hebben om vreemde mensen te vertrouwen, of het hebben van slechte ervaringen met vrijwilligers (zie 3.1). Een pasklaar antwoord hoe de drempels weggenomen kunnen worden, hebben professionals (logischerwijs) niet. Een aansprekende folder waarmee zij het gesprek kunnen voeren met hun cliënt kan mogelijk helpen, zo schatten ze in.
3. Thuiszorgprofessionals geven aan dat het hen stimuleert om cliënten aan te (blijven) melden bij Burennetwerk als:
  - Zij een terugkoppeling krijgen wat er met het signaal is gedaan.
  - Hen gevraagd wordt wat hun wensen zijn over het moment dat een goede buur langskomt. De één geeft aan het prettig te vinden aanwezig te zijn als de goede buur langskomt, de ander juist niet. Stem daarom af met de professional die doorverwijst, wat zijn of haar wensen zijn op deze punten.
4. De samenwerking met Burennetwerk wordt als prettig ervaren door het management van de zorgorganisaties. Zet dit voort.
5. Zet goede burens in ter preventie van overbelasting bij mantelzorgers. Uit dit onderzoek blijkt dat goede burens (al) respijtzorg bieden aan mantelzorgers (zie 3.2). Thuiszorgprofessionals geven aan dat het voor mantelzorgers veel meerwaarde heeft als zij (tijdelijk) ontlast worden en dat het waardevol is als Burennetwerk daar (meer) in kan betekenen.
6. Thuiszorgprofessionals suggereren dat goede burens mogelijk – onder voorwaarden – kunnen worden ingezet voor mensen met specifieke (lichte) problematiek zoals dementie, maar ook andere vormen zoals verward gedrag. Ze geven aan dat de noodzaak om in de thuissituatie hulp en ondersteuning te bieden aan deze mensen toeneemt. Onder meer training van goede burens en commitment om langere tijd te ondersteunen is dan wel noodzakelijk, zo geven ze aan.
7. Een beleidsmedewerker van een maatschappelijke organisatie oppert dat de goede buur kan worden ingezet voor versterking van het netwerk van de hulpvrager, bijvoorbeeld door hem of haar mee te nemen

naar een buurthuis. Tegelijkertijd is aangegeven dat er al organisaties zijn die netwerkcoaches<sup>15</sup> hebben en dat voorkomen moet worden dat organisaties in elkaars vaarwater gaan zitten.

8. Een beleidsmedewerker van een maatschappelijke organisatie adviseert een gebiedsgerichte aanpak te hanteren, omdat de buurten in Amsterdam (en de organisaties die daar actief zijn) sterk van elkaar verschillen. Vraag en aanbod moet op dat niveau in balans zijn. Daar waar de vraag naar goede burens groeit, is het belangrijk dat Burennetwerk zorgt dat het aanbod meegroeit.

Opvallend hierbij was dat veel respondenten wel ongeveer weten wat Burennetwerk doet, en wat goede burens kunnen doen, maar de meesten niet of nauwelijks zicht hebben op *hoe* Burennetwerk haar werk doet, zo bleek uit de gesprekken. Bijvoorbeeld hoe een match tot stand komt, of op welke manier Burennetwerk de organisatie onder de aandacht brengt. Dit maakt dat de kansen die zijn aangedragen eigenlijk allemaal al onderdeel zijn van de wijze waarop Burennetwerk te werk gaat of op de korte termijn wordt opgepakt. We concluderen dan ook dat de inspanningen van Burennetwerk al deels overeen komen met de kansen die worden gezien, maar dat er wel nog ruimte is voor verbetering omdat dit blijkbaar (nog) niet altijd zichtbaar is in de praktijk.

Tot slot noemen we twee aandachtspunten die nadrukkelijk naar voren zijn gebracht door thuiszorgprofessionals:

1. Bij de inzet van een goede buur zien ze als risico dat er geen klik is tussen hun cliënt en de goede buur. Ze waarschuwen voor een (mogelijk) negatief effect dat de hulpvrager zich door een negatieve ervaring (verder) zal afsluiten van sociaal contact.
2. Een deel van de thuiszorgprofessionals geeft aan dat het sociale contact met hun cliënten onderdeel is van hun werk en van belang is voor signalering, en voor hun eigen werkplezier. Ze zouden dan ook niet graag zien dat dit onderdeel van hun werk wegvalt, doordat een goede buur wordt ingezet voor het sociale contact met hun cliënt.

Het is aan te raden hier als Burennetwerk rekening mee te houden bij (nieuwe) inspanningen om de impact te vergroten.

---

<sup>15</sup> vrijwilligers die een opleiding hebben gevolgd om het netwerk van iemand uit te breiden.



# 7

## Conclusies

In dit slothoofdstuk zetten we onze conclusies van dit beknopte, verkennende onderzoek uiteen. We geven antwoord op de vragen:

1. Welke meerwaarde heeft Burennetwerk voor de Amsterdammers die worden ondersteund?
2. Wat is de meerwaarde van Burennetwerk voor zorg- en maatschappelijke organisaties?
3. Waar liggen kansen om de impact van Burennetwerk te vergroten?

### Meerwaarde voor (zeer) kwetsbare Amsterdammers

De inzet van Burennetwerk heeft meerwaarde voor de Amsterdammer (bij een geslaagde match). Voor een groep kwetsbare en zeer kwetsbare oudere Amsterdammers die vrijwel volledig is aangewezen op, en afhankelijk is van (beperkte) formele zorg en ondersteuning, kan Burennetwerk bijdragen aan een verbetering van hun kwaliteit van leven. Dit komt door het contact dat (zeer) kwetsbare mensen hiermee opdoen, doordat hun vraag of probleem wordt opgelost, wat resulteert in meer ervaren welzijn. Dit kan bovendien een preventief effect hebben: dat hun gezondheid verbetert, of minder snel verslechtert, dat overbelasting van mantelzorgers en schulden worden voorkomen.

### Meerwaarde voor zorg- en maatschappelijke organisaties

Voor zowel zorg- als maatschappelijke organisaties is het - om verschillende redenen weliswaar - belangrijk dat er vrijwillige hulp en ondersteuning of sociaal contact beschikbaar is voor hun cliënt / huurder / inwoner, als zij – zowel de client / huurder / inwoner als de zorg- en maatschappelijke organisaties – dat nodig hebben, en niet de middelen of het netwerk hebben om dit zelf te organiseren. Burennetwerk voorziet in die behoefte en heeft daarom meerwaarde voor zorg- en maatschappelijke organisaties.

Burennetwerk heeft veel meerwaarde voor zorgorganisaties, doordat hun thuiszorgprofessionals hiermee hun cliënten een antwoord kunnen bieden op hulpvragen waar ze zelf niets mee kunnen, willen of moeten. En ze hebben een hulplijn als ze niet weten waar ze met een vraag terecht kunnen. Daarnaast voelen ze zich mentaal minder belast, omdat zij niet meer het enige contact zijn met de buitenwereld voor hun zeer kwetsbare cliënt. Een derde effect is dat professionals zien dat extra zorgvragen worden voorkomen, doordat kleine problemen ook klein blijven en cliënten beter in hun vel zitten. Tot slot fungeren de Matchmakers en helpdeskmedewerkers van Burennetwerk als een sociale kaart voor professionals, omdat zij een hulpvraag doorverwijzen naar andere partijen. Hier zijn zorgprofessionals van Cordaan erg mee geholpen, omdat dit hen tijd bespaart.

We hebben ook indicaties dat Burennetwerk meerwaarde heeft voor maatschappelijke organisaties, al is dit beeld mogelijk niet volledig, omdat het aantal interviews beperkt was; het aantal was slechts een klein percentage van het totale aantal organisaties waarmee Burennetwerk werkt. In de eerste plaats kunnen

organisaties meerwaarde ervaren doordat goede burens kunnen bijdragen aan het voorkomen van een betalingsachterstand, die in sommige gevallen zal resulteren in schulden, doordat zij hulp bieden bij de administratie. Veel verschillende organisaties zoals woningbouwcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars kunnen hier baat van ondervinden.

Daarnaast hebben we indicaties dat de gemeente meerwaarde ondervindt, doordat mensen om verschillende redenen minder een beroep zullen doen op de Wmo. Dit is een belangrijke meerwaarde voor de gemeente, gezien het budget voor Wmo-hulp niet toereikend is voor de vraag.

Voor woningcorporaties is de meerwaarde dat hun huurders goed voor hun woning zorgen en deze onderhouden, doordat ze binding voelen met de buurt. Burennetwerk bovendien klusjes doen voor huurders die geen onderhoudsabonnement kunnen betalen.

Tot slot heeft Burennetwerk ook voor andere vrijwilligersorganisaties meerwaarde, doordat zij mensen kunnen doorverwijzen naar Burennetwerk als zij dat nodig vinden, en doordat organisaties onderling kennis, informatie en ervaring kunnen uitwisselen.

Uit de bevindingen blijkt dat er veel partijen zijn die (op enige wijze) meerwaarde ervaren van de inzet van Burennetwerk. En ook de goede buur zal meerwaarde ervaren, al is dit niet meegenomen in dit onderzoek. Hoe groot de meerwaarde is, is op basis van dit onderzoek niet in besparingen uit te drukken. Niet voor de afzonderlijke partijen, en niet in een totaal. Wel spreken we de verwachting uit, gezien de ontwikkelingen in de samenleving zoals de groeiende zorgvraag, het langer thuis blijven wonen en het oplopende personeelstekort in de zorg, dat die meerwaarde alleen maar zal toenemen.

## Kansen om de impact te vergroten

Tot besluit zijn verschillende kansen en adviezen gegeven door respondenten aan Burennetwerk om de impact van zijn werk te vergroten. We vatten dit kort samen.

1. Zorg voor meer bekendheid van Burennetwerk.
2. Verlaag drempels bij hulpvragers om gebruik te maken van Burennetwerk.
3. Vraag bij een doorverwijzing aan de professionals naar zijn of haar wensen voor terugkoppeling en het moment van ondersteuning aan de hulpvrager.
4. Zet de persoonlijke relaties op organisatieniveau voort.
5. Zet goede burens in om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen (respijtzorg).
6. Zet goede burens in bij hulpvragers met specifieke problematiek, zoals dementie of verward gedrag.
7. Zet goede burens in om het netwerk van de hulpvrager (verder) te vergroten.
8. Hanteer een gebiedsgerichte aanpak en zorg dat vraag en aanbod per buurt/wijk in balans is.

We concluderen daarbij dat de inspanning van Burennetwerk al overeenkomt met de kansen die worden gezien, maar dat er wel nog ruimte is voor verbetering, omdat dit blijkbaar (nog) niet altijd zichtbaar is in de praktijk.

# Bijlage 1 – Samenwerking

Burennetwerk werkt samen met verschillende partners. Deze partners dragen soms ook bij in de financiering van Burennetwerk. Ongeveer een derde van de inkomsten is overheidssubsidie. De rest haalt Burennetwerk binnen via fondsenwerving en donaties<sup>16</sup>. Incluzio, Emile, Tzorg, Ninoncare betalen vanaf 1 november mee aan de samenwerking tussen Burennetwerk en de thuisdiensten/hulp bij huishouden.

Tabel B1 Samenwerkingspartners van Burennetwerk

Samenwerkingspartners	
Zeven stadsdelen Amsterdam	Sociale basis
Centrale stad Amsterdam (projecten)	Voor Elkaar in Amsterdam, Zorgbrigade
Cordaan	Thuiszorg
Woningcorporaties	Eigen Haard, Stadgenoot, Rochdale, Ymere
Fondsen	Stichting Rotterdam, RCOAK, Insinger, Sluyterman van Loo, Dioraphte, Maagdenhuis, Fonds voor Sociale Initiatieven, KRNPIN,
Diaconie	Protestants, Luthers
Donaties	Particuliere donateurs, kerkcollecties, inzamelingsacties etc.

<sup>16</sup> Jaarverslag Burennetwerk Amsterdam (2021).

## Bijlage 2 – Scenario's

### Sociale match

*Mevrouw de Vries is een alleenstaande vrouw, woonachtig in de Pijp op een klein appartementje op de tweede verdieping. Ze is weduwe en 73 jaar oud. Ze is nog pienter, maar heeft een versleten heup. Ze ontvangt eens per week verpleging vanuit de thuiszorg en één keer per twee weken hbh. Dit zijn haar enige sociale contacten in de week die ze ziet, al kan ze het gelukkig goed vinden met haar huishoudelijke hulp die al een paar jaar een vast gezicht is. Ze is vaak eenzaam. Haar zoon woont in het buitenland. Soms belt ze met haar zus, maar die woont ver weg en ziet ze maar heel af en toe.*

*De verpleging van Cordaan Thuiszorg zorgt voor een match met een goede buur via Burennetwerk. Vanaf dan komt goede buur Jan eens per week langs voor een kopje koffie of een praatje. Soms maken ze samen een wandeling buiten, dan geeft hij haar een arm. Mevrouw de Vries vindt dit fijn want heeft hierdoor meer aanspraak, voelt zich minder eenzaam en ze beweegt meer. De verpleging en de hulp bij huishouding voelen zich hierdoor ontlast en kunnen zich focussen op de praktische taken als ze bij mevrouw de Vries zijn. De hulp bij het huishouden is daardoor vaak een half uurtje eerder klaar.*

#### Effecten

- ③ Verbeterd welzijn mevrouw de Vries
- ③ Betere signalering door meer sociale contacten

#### Mogelijke besparing

- ③ Afname tijdsinzet hulp bij huishouding

### Praktische match

*Meneer Kuipers is een man van 68 jaar oud met gezondheidsproblemen en een scootmobiel. Hij woont alleen in een kleine woning in West, van een wooncorporatie met een tuin. Omdat hij COPD heeft lukt het hem niet meer om zelf zijn huisje schoon te houden. De tuin ligt er al lange tijd verwaarloosd bij, daar komt hij al helemaal niet aan toe. Eens per twee weken ontvangt hij hulp bij huishouden.*

*De huishoudelijke hulp wijst hem op Burennetwerk. Vervolgens komt af en toe goede buur André langs om zijn tuintje te schoffelen. Soms neemt André ook wat boodschappen voor hem mee, als hij toch langs de supermarkt gaat. Of hij repareert zijn kraan als die lekt. De woningcorporatie hoeft nu minder vaak langs te komen voor het onderhoud van de woning. Dit scheelt zowel de hbh als de woningcorporatie tijd.*

#### Effecten

- ③ Verbeterde leefomgeving voor meneer Kuipers.
- ③ Betere signalering door meer sociale contacten.

### **Mogelijke besparing**

- ③ Afname tijdsinzet afdeling 'reparatie' corporatie (of vrijwilligersklussendienst).
- ③ Afname tijdsinzet hulp bij huishouding.

DSP-groep BV  
Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl  
KvK 33176766  
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oeveren in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

#### Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

#### Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

#### Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl) voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.

