

# PROJECT: BUURTSERVICE EN BUURTMAATJES

Verslag periode 1 november 2022 - 31 december 2023.



**inloop  
huizen  
arnhem**

## Inleiding

Medio 2022 besluit het bestuur van de Stichting Inloophuis Sint Marten – Klarendal – Spoorhoek om twee van haar activiteiten, de Buurtservice en de Buurtmaatjes, nieuwe impulsen te geven. Want in de twee jaar daarvoor is steeds meer duidelijk geworden dat het ondersteunen en begeleiden van de vrijwilligers, die als klusser actief zijn binnen de Buurtservice of als Buurtmaatje, van de coördinator van het Inloophuis meer tijd vragen dan in de praktijk aan tijd beschikbaar is.

Met het aanstellen van een aparte projectleider wil het bestuur beide projecten nieuwe impulsen geven en tevens werken aan een steviger basis in de buurt en daarmee voor de toekomst. Op deze manier komt er ook meer tijd en ruimte vrij om in samenspraak met andere partners in de buurt te werken aan een breder draagvlak. Mede met het oog daarop is dit project vooraf besproken met ketenpartners in de wijk en zijn hun opmerkingen verwerkt in de definitieve versie van het project. Omdat beide, Buurtservice en Buurtmaatjes, activiteiten van het Inloophuis zijn, is de coördinator van het Inloophuis de eerst verantwoordelijke voor dit tweejarige project.

## Startsituatie

De praktijk leert dat de beschikbare tijd van de coördinator van het Inloophuis allereerst opgaat aan de zorg voor de continuïteit van wat in en vanuit het Inloophuis gebeurt. Daarom is er onvoldoende tijd beschikbaar om ook de **Buurtservice** actief te kunnen ondersteunen. Dat heeft ook alles te maken met het vaak ongeordende leven dat zowel de hulpvragers als de klussers leiden. Het kost de nodige tijd en energie om ervoor te zorgen dat de klussen worden uitgevoerd, zoals is afgesproken, dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat klussers hun toezeggingen nakomen. Zowel de motivatie van de klussers als ook hun privésituatie vraagt de nodige tijd en aandacht. Dat geldt ook voor het regelen van het benodigde gereedschap en het transport.

Na het vertrek van de coördinator coördineert een vrijwilliger de **Buurtmaatjes**. Maar ook die activiteit kan wel een nieuwe impuls gebruiken. Professionele ondersteuning zou de kwaliteit van de ondersteuning door de maatjes en van de koppelingen ten goede kunnen komen. Daarnaast zou professionele ondersteuning het buurtmaatjesproject weer een bredere basis kunnen geven in de wijk en bij netwerkpartners.

## Het verloop van het project

Met de aanstelling van een projectleider per 1 november 2022 gaat het project van start. In eerste instantie probeert hij de draad weer op te pakken. Tegelijkertijd is de Buurtservice vanuit de Gemeente Arnhem ook in beeld als partner in de energietransitie in de wijk. Dat kleurt zijn eerste werkzaamheden.

Bij het benaderen van de vrijwilligers, die eerder bij de **Buurtservice** betrokken waren, wordt duidelijk dat een aantal van hen wel in meer of mindere mate aan de slag wil. Ook de vrijwilligers, die eerder betrokken waren bij wat voorheen de Burenhulp was, worden benaderd voor klussen. Intussen vinden er, mede op initiatief van het Team Leefomgeving van de Gemeente Arnhem, meerdere gesprekken over energie-armoede in Klarendal/Sint Marten. In die gesprekken wordt ook duidelijk dat de Buurtservice in beeld is voor het verduurzamen van woningen, o.a. door het maken van voorzetramen.

Vanuit deze eerste ervaringen wordt het werven van nieuwe vrijwilligers voor de Buurtservice een belangrijke prioriteit. Dit gaat gepaard met de nodige publiciteit via o.a. Facebook, website, de vrijwilligerscentrale, en de Arnhemse Koerier. Nog openstaande klussen worden intussen gedaan. In samenwerking met een van de ketenpartners in de wijk, De Wasplaats, worden voorbereidingen getroffen voor een Buurtklusdag op 11 februari 2023. De inzet is enerzijds om bewoners te helpen met het installeren van energiebesparende maatregelen en anderzijds om het buurtklusbedrijf bekend te maken in de wijk, huishoudens te werven voor energie coaching en bij te dragen aan de sociale cohesie in de wijk, doordat bewoners elkaar gaan helpen.



Intussen wordt het 'eigen huis' ook niet vergeten. Er wordt een start gemaakt het opknappen van de kledinghoek op de eerste etage. Ook de broodnodige vervanging van de vloerbedekking op de begane grond wordt aangepakt.

Wat de **Buurtmaatjes** betreft vindt er in eerste instantie een overdracht plaats van de vrijwilliger, die tot dan toe de maatjes begeleidde en ondersteunde, naar de projectleider. Er zijn een aantal maatjes in beeld en er melden zich enkele nieuwe. Ook wordt contact gezocht met de Stichting Welzijn Ouderen (SWOA).

In december 2022 laat de projectleider weten, dat hij met de meeste maatjes contact heeft gehad, dat er een aantal goed lopende matches zijn, dat een aantal maatjes definitief heeft afgehaakt en dat er dus ruimte is voor nieuwe matches. In de loop van die maand vindt ook een eerste overleg met de SWOA plaats.

Eind januari 2023 worden we als bestuur verrast door een memo van de projectleider, waarin hij ons laat weten dat hij zijn baan helaas moet opzeggen. Ook al is het aantal uren en taken beperkt, toch keren eerdere klachten terug en stuit hij op de grenzen van zijn kunnen. Een aantal lopende projecten zal hij nog afronden. Voortvarend gaan we aan de slag om een vacaturetekst op te stellen om zo snel een sollicitatieprocedure te kunnen starten.

### Herstart van het project

Die sollicitatieprocedure verloopt voorspoedig. In relatief korte tijd melden zich meerdere kandidaten. Na een aantal gesprekken lukt het om met ingang van 10 juli 2023 een opvolgster te kunnen aanstellen. De wijze waarop zij te werk wil gaan, sluit het beste aan bij de wijze waarop wij in en vanuit het Inloophuis willen werken. De presentiebenadering vormt de basis van ons werken. Bijkomend voordeel is dat zij in de buurt woont en zo minder tijd nodig zal hebben om haar weg te vinden in de buurt en vertrouwd te raken met niet alleen het Inloophuis zelf, maar ook met onze vrijwilligers en ketenpartners.

### Eerste ervaringen

Sinds de komst van de nieuwe projectleidster krijgt het bestuur bijna maandelijks een overzicht van haar activiteiten. In opeenvolgende verslagen schrijft zij:

*"In de laatste 8 werkweken heb ik veel vrijwilligers, buurtbewoners, (nieuwe) partners en natuurlijk mijn directe collega's leren kennen. Tegelijkertijd ben ik begonnen met de interventietraining wat mij de opdracht gaf mij in elke situatie open en ontvankelijk op te stellen. Dit was een mooie basis om op met iedereen kennis te maken en in gesprek te gaan. Er ontstonden vele mooie ontmoetingen en er deden onverwachte kansen voor. In de eerste week liep ik door de stad met de vragen als: wat doet deze plek met mij, wat ruik ik, wat denk ik en welke herinnering brengt dit naar boven? De weken erop verkende ik onze wijken, ging ik met vrijwilligers binnen en buiten het Inloophuis in gesprek, deed ik mee aan (partner)activiteiten en ontmoette ik partners in de (omliggende) wijken. Al deze ervaringen en gesprekken heb ik vastgelegd op papier, wat een goede basis vormt om van daaruit het werkplan voor de komende twee jaren te schrijven. Met dit werkplan met concrete haalbare doelstellingen ben ik op dit moment bezig. Dit komt in de komende tijd jullie kant op.*

Ik heb goed naar de vrijwilligers geluisterd en veel gehoord over wat minder goed ging in de afgelopen tijd, maar ook welke voorwaarden cruciaal zijn om de projecten tot een succes te maken. Er is veel gebeurd en het zal tijd kosten om het vertrouwen terug te winnen binnen beiden projecten. Daarnaast vind ik het belangrijk om te vermelden dat niet alle contactgegevens snel beschikbaar of nog actueel zijn. Het achterhalen van deze gegevens kost tijd.

#### **Buurtmaatjes:**

Eerst een mooi positief punt: de eerste maatjes zijn aan elkaar gekoppeld. Dit mannelijke duo ben ik ook al bij de Turkse bakker in mijn vrije tijd tegengekomen. Ze zijn zelf positief verrast door de match, omdat ze veel overeenkomsten en interesses hebben. Daarnaast heb ik een intake gehad met een

potentieel maatje en een aanvrager wie graag een maatje wil krijgen. Ik blijf voor hun om mij heen kijken. In een latere periode ga ik dan ook actief voor ze werven.

Mijn voorganger heeft vorig jaar geen tot weinig tijd aan de maatjes besteed. Dit betekent dat veel maatjes zelfstandig zijn doorgedaan. De lopende maatjes met wie ik contact heb gehad, voelen zich dan ook weinig gewaardeerd of vind het Inloophuis in het contact niet meer nodig.

De actieve maatjes willen zich verbonden voelen met de coördinator/Inloophuis en niet meer meemaken dat beloofde waardering niet wordt nagekomen. Een aantal maatjes wil graag meer kennis opdoen en ervaringen uitwisselen met elkaar. Daarnaast kost het veel maatjes (vooral de jongere vrijwilligers) veel energie als er geen duidelijke 'staart' aan het maatjescontact zit. Ze zijn gaan zwemmen en hebben vaak ongezien geen contact meer met hun maatje. Dit zijn allemaal ervaringen om mee te nemen in de werkwijze.

#### **Buurtservice:**

Eerst een mooi positief punt: het materiaal en gereedschap in de kelder is samen met Gerard opgeruimd, geïnventariseerd en digitaal verwerkt. Ook is de eerste tuinklus geklaard. Deze vrijwilliger en de aanvragen waren enthousiast over het resultaat en de vrijwilliger wilde graag meer betekenen. Helaas is hij de komende tijd om persoonlijke redenen hiervoor niet meer beschikbaar.

Zoals jullie weten zijn de oude klussers van de Buurtservice (nog?) niet bereidt om een klus te doen vanuit het Inloophuis. Dit zal tijd kosten om hun vertrouwen te winnen en kan alleen worden gedaan als ze een vernieuwde werkwijze zien die past bij hun voorwaarden. Ook dit zal tijd en een doelstelling vragen in het werkplan. Ook worden de vrijwilligers ouder en kunnen door lichamelijke gebreken de zware klussen (tijdelijk?) niet meer oppakken.

Natuurlijk ga ik ook nieuwe klussers werven. Maar de groep (voornamelijk Klarendallers) is zo solidair, dat dit uitdagend is. Ze kennen allemaal een deel van het verhaal, dat zich als een lopend vuurtje verspreidt. Het zal dus tijd kosten om het vertrouwen in het project weer terug te winnen.

Ook hebben we als inloophuisteam een definitief besluit genomen, om de klussers van de Buurtservice (anders dan de andere vrijwilligers) te waarderen in vorm van vergoedingen per dagdeel. Hier staan wij, maar ook de vrijwilligers achter. Het klussen vraagt veel energie van een vrijwilliger en het wordt minder gezien als een win-winsituatie. Het wordt gezien als een losstaand project en anders dan bijvoorbeeld gastvrouw zijn.

Ook heb ik **nieuwe partners** ontmoet als:

**Buurtklusbedrijf Spijkerkwartier.** Ze werken ook in Klarendal en doen betaalde klussen voor volkshuisvesting. Ze willen in de toekomst workshops en meeloopdagen met ervaren zzp-klussers voor onze vrijwilligers beschikbaar stellen. Er worden ook buurtklusbedrijven in Malburgen en Geitenkamp opgericht.

Daarnaast heb ik o.a. de vrijwilligers van de Wasplaats, de Leuke Linde, de Wijkconciërges en de wijkagenten leren kennen.

**'t Broek Omhoog** – een (buur)thuis voor nieuwkomers in de wijk. We kunnen van hun leren en ze stellen plekken beschikbaar voor ongedocumenteerden. Als wij mensen kennen die hier baat bij hebben, horen ze dit graag. Zij kunnen deze mensen een zinvolle dagbesteding, ontwikkeling en maaltijden aanbieden. In plaats van werken voor TijdVoorActie, ga ik nu voor dit buurtinitiatief werken. Dit betekent dat ik via hun ook nieuwe potentiële partners en ambtenaren leer kennen die waardevol voor het Inloophuis zijn.

Daarnaast komt er nog een gesprek aan met **NewBees**. Een organisatie in Arnhem die de participatie regelt voor nieuwkomers. Ook heb ik nu een lijntje met Bureau Nieuwkomers, onderdeel van de gemeente Arnhem. Mogelijk komt daar ook een gesprek uit voort.

Ik heb genoeg mooie verhalen van echte mensen te vertellen. Wat mij raakt in het werk is dat de buurtbewoners je in alle het vertrouwen de meest persoonlijkste verhalen vertellen. Bel mij gerust



op, dan deel ik ze graag. Leuk om ook voor jullie persoonlijk zo meer te horen van de 'vloer' en zo ook wat beter kennis te maken”.

### Balans en vervolg

In het afgelopen jaar hebben binnen onze twee buurtprojecten, de Buurtservice en de Buurtmaatjes, de nodige ontwikkelingen plaatsgevonden. Na het vertrek van de projectleider in maart 2023 heeft de komst van een nieuwe projectleider sinds 10 juli 2023 beide projecten een nieuwe impuls gegeven.

Haar aanstelling heeft geleid tot een hechtere gemeenschap binnen de **Buurtmaatjes**, waar maatjes zich gehoord en gezien voelen door de projectleider. Door haar inzet heeft zij het vertrouwen van vele buurtgenoten herwonnen en gestimuleerd om zich aan te melden als maatje of klusser. Dit vertrouwen bouwt ze op door beschikbaar te zijn en te begeleiden en ondersteunen waar nodig. Met elke vrijwilliger, nieuw of al jaren actief, is er gesproken over waar ze goed in zijn, waar hun interesses liggen en/of hun huidige inzet nog past. Hierdoor groeit de groep die zich als maatje of voor een klus beschikbaar stelt. Ook slaagt zij erin groepen als nieuwkomers, asielzoekers en vrouwen met een Turkse achtergrond te bereiken en te activeren. Sinds januari 2024 ontmoeten nieuwe en 'oude' maatjes elkaar tijdens de eerste buurtmaatjesbijeenkomst. In het lopende jaar zullen we elke twee maanden een bijeenkomst organiseren waar maatjes elkaar ontmoeten en ervaringen uitwisselen rond een bepaald thema.

Waar in 2023 nog de nadruk lag op de voorbereiding van het werk zoals PR, het verkennen van het werkveld en het leren kennen van vrijwilligers, zal hier in 2024 op worden voortgebouwd. De basis waarin is geïnvesteerd, zorgt ervoor dat we meer maatjes kunnen koppelen en begeleiden, en indien nodig ook klussen kunnen faciliteren.

Als voorbeeld zijn we momenteel in contact met buurtgenoten die maandelijks graag tuinen van kwetsbare buurtgenoten willen opknappen, evenals met Portaal, die extra handen nodig heeft voor tuinklussen. Hierbij hebben we geleerd om niet direct zelf aan de slag te gaan, maar om ervoor te zorgen dat alles rond een klus goed geregeld is, van de planning tot aan het langsbrengen van een lekkere koek.

Naast het versterken van de maatjes zijn er ook in 2023 verschillende klussen opgepakt, waaronder het herinrichten van de buurttuin tijdens het Soepfestijn door een groep vrijwilligers, het opruimen van de kluskelder en het aanpakken van verwaarloosde tuinen. Gedurende de maanden werd duidelijk dat de Buurtservice niet langer actief was. De vrijwillige krachten waren vaak ouder geworden en lichamelijk niet meer in staat om zware klussen uit te voeren. Uit de verhalen van voormalige vrijwilligers blijkt vaak dat de ontmoeting tijdens de klus belangrijk was voor hen, omdat ze zo konden zien waarvoor ze het deden. ***Daarom hebben we besloten om de term "Buurtservice" niet langer te gebruiken en maatjes die beschikbaar zijn voor klussen (zoals tuin- en elektriciteitsklussen) onder te brengen bij Buurtmaatjes.***

In oktober 2023 hebben we in samenwerking met onder andere de gemeente, de Wasplaats en de EnergieBank de Buurtklusdag opnieuw tot een succes gemaakt door vrijwilligers te werven en kwetsbare buurtgenoten het vertrouwen te geven om hun huis open te stellen voor hulp. Ondanks de wisseling van projectleider is het Inloophuis een belangrijke partner gebleven in de bestrijding van energiearmoede in Klarendal/Sint Marten, met name bij het uitvoeren van kleinere tot middelgrote klussen.

Er is contact gelegd met alle wijkpartners, en de wijkcoaches en Portaal weten nu ook onze hulp in te schakelen. De gesprekken waren stuk voor stuk gericht op het delen van kennis en het zoeken naar mogelijkheden tot samenwerking. Een compliment van een wijkcoach die zegt 'elk buurthuis zou een initiatief als de Buurtmaatjes moeten hebben', geeft zoveel energie.