

# NIEUWE RIJKDOM

## IN DE WIJKEN

ONLINE DELEN = HET NIEUWE HEBBEN





datum van uitgave: september 2015  
auteurs: Minouche Besters en Sander van der Ham, Stipo  
rechten: op deze publicatie is een creative commons licentie van toepassing  
Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie.

met dank aan:



**VSBfonds,**  
iedereen doet mee

Stipo Rotterdam Zomerhofstraat 84 3032 CM Rotterdam  
Stipo Amsterdam Winthontstraat 7 1013 BR Amsterdam  
Telefoon 010-2041590  
Email [contact@stipo.nl](mailto:contact@stipo.nl)  
Web [www.stipo.nl](http://www.stipo.nl)



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. WAAROM DIT ONDERZOEK?</b>	<b>P5.</b>
Deel 1 Aanpak	P9.
<b>2. WELKE VRAGEN STELLEN WE?</b>	<b>P10.</b>
<b>3. WELKE DENKKADERS NEMEN WE MEE?</b>	<b>P12.</b>
<b>4. EMPIRISCHE OPZET VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>P16.</b>
Deel 2 Gebruikers van de online deelplatformen	P21.
<b>5. WIE IS DE GEBRUIKER VAN DE DEELPLATFORMEN?</b>	<b>P22.</b>
<b>6. WAAR WONEN DE GEBRUIKERS? EN HOE ERVAREN ZE HUN WIJK? EN HOE KIJKEN ZE NAAR HUN MEDE-BUURTBEWONERS?</b>	<b>P25.</b>
<b>7. ZIJN DE GEBRUIKERS INNOVATOREN EN GROOTGEBRUIKERS VAN SOCIALE MEDIA?</b>	<b>P32.</b>
<b>8. WAT DRIJFT GEBRUIKERS OM DE PLATFORMEN TE GEBRUIKEN? WAT IS HUN MOTIVATIE?</b>	<b>P38.</b>
Deel 3 Sociale Impact van de online deelplatformen	P43.
<b>9. BIEDEN DE PLATFORMEN GEBRUIKERS KANSEN OM - ONGEMERKT - NIEUWE VAARDIGHEDEN OP TE DOEN?</b>	<b>P44.</b>
<b>10. SPEELT GELD EEN ROL BIJ DELEN? HELPEN DE PLATFORMEN BIJ HET BESPAREN OP KOSTEN?</b>	<b>P49.</b>
<b>11. ZORGEN DE PLATFORMEN VOOR BETERE CONTACTEN IN DE BUURT? DRAGEN ZE BIJ AAN LEUKERE BUURTEN?</b>	<b>P54.</b>
Deel 4 Betekenis en impact van de online deelplatformen	P58.
<b>12. CONCLUSIES</b>	<b>P59.</b>
<b>13. VOETNOTEN</b>	<b>P67.</b>





# WAAROM DIT ONDERZOEK?

De afgelopen jaren zijn er tal van nieuwe sociale online platformen opgekomen die mensen in staat stellen talenten en bezittingen te delen: croqqr.nl, thuisgehaald.nl, snappcar.nl, peerby.com, zorgvoorelkaar.com, wehelsen.nl, buuv.nl. Deze platformen zijn lokaal georganiseerd, ze werken op stads- of wijk - en buurtniveau. Ze creëren nabijheid en transparantie in vraag en aanbod in een samenleving waar mensen elkaar steeds minder kennen en kunnen vinden.

## DEELECONOMIE EN DO-IT-YOURSELF DENKEN KOMT OP VAN BUITEN HET BESTAANDE BESTEL

De platformen maken deel uit van de beweging rond de deeleconomie en wijkconomie. Een tegenbeweging op het groter en verder weg organiseren van arbeid en het marktdenken waarbij alles in geld wordt uitgedrukt. Dit nieuwe economische denken gaat over het vergroten van waarestromen, die niet alleen economisch maar veel meer maatschappelijk zijn. Hoe draag je bij aan de brede samenleving? Hoe vergroot je verbinding tussen mensen en organiseer je een lokale Return-on-Investment? Hoe verminder je de ecologische afdruk van de consumptie? Hoe creëer je samen waarde, voor elkaar en voor de lange termijn?

Hierin speelt ook de wens tot meer zelf-doen een grote rol. Mensen zijn mondiger geworden. Ze komen zelf met oplossingen en hun ideeën passen steeds minder in het one-size-fits-all model van de overheid. Er ontstaan zorgcoöperaties waarin bewoners samen de zorg in hun buurt organiseren. Via gezamenlijke inkoopacties rond zonnepanelen en lokale groene-energiecoöperaties geven mensen vorm aan hun wens duurzaam te leven (zonder daarbij te wachten op aanbod vanuit overheid en markt). Terwijl op veel plekken buurthuizen worden gesloten door gemeenten, worden meer en meer buurthuizen geopend en gerund door buurtbewoners. Marktpartijen en professionals worden daarbij uitgenodigd door bewoners om mee te doen in plaats van andersom.

Met de grote opmars van technologie in onze samenleving zijn de mogelijkheden voor zelforganisatie enorm vergroot. Het is steeds makkelijker geworden om onafhankelijk van tijd en plaats met grote groepen mensen afspraken te maken, taken te verdelen en beslissingen te nemen. Via Facebook, Google drive, datumprikker.nl, meetup.com, en dus ook de online deelplatformen.

## **DE OPROEP TOT PARTICIPATIESAMENLEVING VANUIT DE OVERHEID EN DE NIEUWE WMO**

Het is een groeiende beweging waarin andere oplossingen worden gezocht voor grote maatschappelijke vraagstukken. In de brede samenleving zijn op allerlei vlakken mensen, groeperingen, netwerken, organisaties, instellingen en bedrijven bezig met het herformuleren van de belangrijke noties van onze maatschappij: wat zouden de uitgangspunten moeten zijn, waar willen we naar streven en hoe organiseren we dat het beste? Het gaat over een andere verdeling van macht, organiseren op basis van vertrouwen en begrippen als circulaire economie. Jan Rotmans, hoogleraar Transitie aan de Erasmus Universiteit zegt hierover: het is geen tijdperk van veranderingen, het is een verandering van tijdperk.

Binnen dit kader werd met de troonrede van 2013 het begrip Participatiesamenleving vanuit de overheid geïntroduceerd. De samenleving ben je zelf, we dragen allemaal ons steentje bij. Het begrip gaat verder dan het bekende idee van actief burgerschap. Onder de participatiesamenleving wordt ook verstaan: het overdragen van taken die voorheen vanuit het professionele veld door de overheid werden verzorgd aan burgers en hun persoonlijke sociale netwerken. Dit is een ingrijpende wijziging in het denken van de overheid, die grote gevolgen heeft voor zowel individuele mensen, de netwerken waarin zij zich -privé en op stedelijk niveau - begeven en voor de wijze waarop het maatschappelijk is georganiseerd. In het begrip komen zowel de tijdgeest van meer ruimte om zelf te doen als de enorme noodzaak tot bezuinigen en grondig reorganiseren van het sociale domein naar boven.

De nieuwe Wmo past in dit denken. De gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Wmo, en sinds begin dit jaar ook voor de begeleiding van mensen in de Wmo. Dichter bij de burger, meer maatwerk, meer uitgaan van eigen kracht en van de sociale netwerken rond mensen is het nieuwe mantra. Dat betekent het ontwikkelen van een geheel nieuwe werkwijze, zowel binnen de gemeentelijke organisatie zelf als in de relatie met de professionele zorg- en welzijnsorganisaties en tal van nieuwe partijen uit het bedrijfsleven of de hoek van de actieve bewoners.

En het is precies in dit spectrum dat de nieuwe online deelplatformen hun opwachting maken. Bewoners gebruiken de platformen om elkaar te vinden en slim dingen te delen. Gemeenten, thuiszorgorganisaties, vrijwilligerscentrales en corporaties zien in de platformen een instrument om vraag en aanbod te organiseren, de sociale netwerken van (kwetsbare) bewoners te versterken en zo de zelfredzaamheid te vergroten.

## **TIJD VAN PIONIEREN: ONTDEKKEN VAN NIEUWE KANSEN, VERHOUDINGEN EN SAMENWERKINGEN**

Het is een interessante pioniersfase waarin gemeentelijke organisaties en de partijen om hen heen vanuit de transitie opnieuw bepalen hoe zij zorg- en welzijn in de gemeente willen inrichten. Of liever, hoe ze dat voor en met hun bewoners willen vormgeven. Maar ook, waarin sociale online deelplatformen hun weg naar een duurzaam verdienmodel en bredere schare gebruikers zoeken. Sommige platformen zijn in gesprek met gemeenten en andere maatschappelijke organisaties om samen te zoeken hoe zij in dit nieuwe zorg- en welzijnsveld een rol kunnen spelen. Andere platformen richten zich vooral op hun eigen corebusiness

(zorgen dat hun dienst als een huis staat en een steeds grotere groep mensen aantrekt) en gaan er vanuit dat hun dienst dan juist de grootste maatschappelijke meerwaarde kan hebben.

In een pioniersfase is er altijd sprake van overschatting en onderschatting. Overschatting in de zin dat de nieuwe oplossing alles gaat oplossen en het vanzelf goed komt. Een abonnement op een zorgplatform afnemen en vervolgens achterover leunen doet echter meer kwaad dan goed. Onderschatting komt eerder in de vorm van pessimisme en ongeloof. Van 'dat gaat toch nooit werken' of 'ik moet het eerst zien'. Ook deze houding is niet behulpzaam, want deze platformen maken onderdeel uit van een nieuwe kijk op de samenleving. Het is goed om nieuwsgierig te zijn en aansluiting te houden met maatschappelijke ontwikkelingen.

Het is ook de overstap van het abstract omarmen van het begrip participatiesamenleving naar de praktische realiteit van de uitvoering. Hoe geef je samen doen, bouwen aan zelfredzaamheid en het vergroten van sociale netwerken vorm? Wat zijn manieren om mensen te helpen de overstap te maken van het ene naar het andere - zelf doen - paradigma.

## **DE HAMVRAAG**

Vanuit al onze kennis over wijkontwikkeling, zelforganisatie, sociale innovaties, wijk economie, buurtparticipatie en sociale technologie die we binnen Stipo de afgelopen jaren hebben opgedaan zien we een enorme kans voor online deelplatformen in het mede vormgeven van de nieuwe zelf doen-realistieit in de wijken en in bredere zin, in de participatiesamenleving.

We zien dus een kans, maar zijn ook ontzettend nieuwsgierig naar de dynamiek van de uitvoering en de onderliggende mogelijkheden. De kanteling is al langer geleden ingegaan, de overdracht van alle taken rond de Wmo naar gemeenten is pas sinds begin dit jaar een feit. We staan aan het begin van de praktische implementatie en dat is een goed moment om nader te gaan verdiepen.



### **DE CENTRALE VRAAG IN ONS ONDERZOEK IS:**

*Hoe kunnen de nieuwe online deel-platformen een bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van individuele bewoners en de veerkracht van wijken versterken?*

We stellen ons ten doel vanuit de beantwoording van deze vraag tot praktische adviezen te komen voor gemeenten en zorg - en welzijnsorganisaties, over de eigen organisatorische insteek, het bereiken van kwetsbare doelgroepen, de samenwerking binnen het domein en aanpakken om tot stevige veerkrachtige samen-doen-we-het wijken te komen.

## DANK ALLEN EN VRAGEN VOOR HET VERVOLG

Dit is een hele grote vraag met vele invalshoeken, vanuit het sociale, ruimtelijke en economische domein. Gedurende twee jaar gaan we aan de slag met deze vraag. We beginnen bij het begin, met de online deelplatformen zelf. We zijn ontzettend blij dat Marieke Hart en Annemarieke Blom van thuisafgehaald.nl, Daan Weddepohl en Anna Noyons van peerby.com en Anne van Roosmalen en Patrick Anthonissen van zorgvoorelkaar.nl ons de mogelijkheid gaven via hun platformen gebruikersonderzoek te doen. Dank voor het kritische meekijken en het enthousiasme voor onze zoektocht. We hadden daarnaast het geluk Nicole Rietvelt van Stichting DOEN en Paul Klouwens van het VSBfonds te ontmoeten die met ons benieuwd waren naar de sociale impact van de platformen en ons via een financiële ondersteuning ook de ruimte boden om echt tijd vrij te maken voor dit eerste deel van ons onderzoek. En natuurlijk ook dank voor onze Stipo collega's die geen kans onbenut lieten om ons stevig te ondervragen en steeds weer scherpte aanbrachten.

In de resterende tijd willen we meer geografisch gaan kijken. Wat zegt een hoog gebruik van online platformen over een wijk? Is het dan een leukere wijk? En zo ja, werkt het ook andersom? Is een online deelplatform een instrument om tot betere wijk te komen? Is er een correlatie te vinden tussen de leefbaarheidsdata van gemeenten en de data over vertrouwen en de wijk in dit onderzoek? Ook willen we meer gebruikersonderzoek doen naar manieren om kwetsbare doelgroepen te bereiken en betrekken. Via welke kanalen worden mensen het beste bereikt, welke extra ondersteuning is er nodig en hoe kan die het beste vorm krijgen? De beste aanpak hiervoor is kwalitatief onderzoek in de wijk.

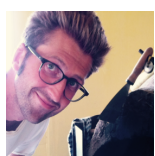
We zoeken nog (financiële) partners om het vervolgonderzoek voort te zetten. Mocht u een interessante link met een lopend wijkproject hebben, aanknopingspunten weten voor de geografische data analyse of misschien zelf een overeenkomende onderzoeksvraag hebben, we horen graag van u!

*Hartelijke groet,*

Minouche Besters en Sander van der Ham



Minouche Besters is politicologe (UvA 1999) en al sinds eind vorige eeuw gefascineerd door de impact van internet op de samenleving. De opkomst van sociale media, het supersnelle internet met geruisloze beeld- en geluidsverbindingen en de online tools die gewone mensen in staat stelden om op (bijna) professionele wijze zich te organiseren veranderden het leven in rap tempo. Minouche was betrokken bij verschillende voorbeeldprojecten die de kracht van internet en de nieuwe manieren van werken verkenden, waaronder de Digitale Pioniers (stimuleringsregeling voor versterking publiek domein op internet) en netwerk FF contact (netwerk rond sociale technologische oplossingen voor chronische zieke kinderen). Ze gaf advies aan tal van gemeenten en andere publieke organisaties over de veranderende verhouding tussen burger en overheid, burgerparticipatie en zelforganisatie. De afgelopen jaren was ze als ontwikkelaar en kwartiermaker verbonden aan de Digitale Steden Agenda, een innovatieve samenwerkingsagenda van de G32 steden waarin de digitale transitie van de steden centraal staat. Minouche Besters is partner bij Stipo.



Sander van der Ham is stadpsycholoog (UvA 2008) en houdt zich bezig met de interactie tussen de mens en de stad. Hoe werken de onbewuste processen die persoonlijke beleving en het gebruik van de stad of omgeving bepalen? Aan de hand van gedragsobservaties, experimenten in de publieke ruimten en diepte interviews die gedachten, gevoelens en attitudes ontrafelen bij bewoners komt hij tot adviezen en methoden voor fysieke inrichting van de publieke ruimte en aanpakken om betrokkenheid of zelfredzaamheid te vergoten. Sander heeft in tal van gemeenten projecten met bewoners en professionals in wijken uitgevoerd, waaronder recent in Hongerige Wolf Groningen (story telling en activering met Bakkerij van de Eenvoud) en Lombardijen Rotterdam (thuisgevoel ontwikkelen in portiekflats). Hij was gastdocent Smart Cities bij de Hogeschool Rotterdam. Recent bracht Sander als co-auteur het succesvolle boek De Stoep uit over het hybride gebied tussen publieke en prive ruimten in de straat. Sander van der Ham is medewerker bij Stipo.



# DEEL 1

## AANPAK

---

**Welke vragen stellen we, welke denkkaders nemen we mee en hoe hebben we het onderzoek opgezet?**

# WELKE VRAGEN STELLEN WE?

In de participatiesamenleving, waar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning uit 2006 de basis voor legde, is het van belang dat mensen meedoen, netwerk hebben en in staat zijn om zich zelf te organiseren en voor elkaar wat te betekenen.<sup>1</sup> Dat laatste kun je op twee manieren bekijken: hebben mensen er de tijd en vaardigheden voor én is er een manier om te zien wie wat nodig heeft en wie daarin kan voorzien. Waar we dus tenminste naar willen kijken is:

- *helpen de platformen mensen om sociale contacten te vergroten en netwerk te bouwen?*
- *zijn mensen in staat zich zelf via de platformen te organiseren?*

Daarbij speelt ook mee dat sommige mensen sterker getroffen worden door de overstap naar de participatiesamenleving dan anderen. Mensen die afhankelijk waren (geworden) van professionele hulp, mensen die in een sociaal zwakkere wijk wonen waar weinig onderling contact is, mensen die een afstand tot de (culturele Nederlandse) samenleving hebben.<sup>2</sup> En daar komen ook nieuwe groepen bij, zoals de groeiende groep ouderen die nu veel langer dan vroeg thuis dient te blijven wonen. De vraag komt dan op:

- *worden de groepen voor wie het van belang is bereikt met deze platformen?*
- *is de wijk waar men woont bepalend voor het gebruik?*

En natuurlijk is daar ook het aspect van een online platform. Bijna 20 jaar na de dotcom hype waarin internet het nieuwe goud was, in een tijd waarin mensen kijkend op hun smart phone door het leven gaan, blijft een online dienst in de publieke sector toch wat lastig. Kan iedereen er wel gebruik van maken? Levert het een drempel op? Of is dit soort platformen alleen voor de echte vernieuwers, de early adopters?

- *wordt internet door de gebruikers ervaren als een drempel?*
- *is toegang tot internet een probleem en voor wie?*
- *hoe kijken professionals in het veld er tegen aan?*

In bovenstaande vragen ga je uit van de bestaande situatie in zorg en welzijn en kijk je of de platformen het gevallen gat kunnen invullen. Dat is een logische en legitieme manier om er naar te kijken.



Echter, het is ook interessant om te zien of de platformen iets nieuws kunnen toevoegen. Een nieuwe werkwijze biedt ook andere mogelijkheden. Wellicht levert het karakter van het platform aanvullingen in zorg -en welzijnsaanpak op die van grote toegevoegde waarde kunnen zijn.

Twee punten die wij kansrijk achten zijn: talentontwikkeling en versteviging van de wijk als geheel. De platformen bieden burenhulp of een gezonde maaltijd aan een 'vrager'. Daarmee worden mensen geholpen die een 'hulpvraag' hebben. Er is geen sprake van een eenzijdige relatie, maar van wederkerigheid. De mensen aan de aanbiedende kant doen dat om het ze het graag doen. Zij zijn er als het ware ook mee geholpen. En er ontstaan kansen voor ontwikkeling. Je kunt beter worden in wat je doet, nieuwe dingen leren of misschien een verborgen talent ontdekken.

Daarmee raakt dit punt aan de andere kans die we zien, nl. dat de buurt sterker wordt doordat buurtbewoners elkaars helpen. Er lekt geen expertise, kennis en ontwikkeling de buurt uit doordat een professional 's avonds weer naar zijn eigen huis in een andere wijk of stad vertrekt. Sterker nog, de ene buurtgenoot krijgt de kans zich verder te ontwikkelen doordat de andere buurtgenoot een hulpvraag heeft. Je kunt dan ook spreken van wijkeconomie, in diensten. De vragen die daarbij horen zijn:

- *ervaren gebruikers de platformen als plek om te leren en te ontwikkelen?*
- *worden de wijken waar deze platformen intensief worden benut sterkere wijken?*
- *wordt de sociale cohesie in de wijken versterkt door de platformen?*

Daarnaast zouden de platformen ook een manier kunnen zijn om de geografische afstanden te overbruggen die bij mantelzorgers bestaan. We wonen steeds meer minder in de omgeving van onze ouders en familie, supportnetwerken zijn niet meer als vanzelf lokaal aanwezig. Dat legt een grote druk en tijdsbeslag op mantelzorgers die niet in dezelfde stad wonen als degene voor wie ze zorgen. Daarbij speelt ook dat het vroegere model van de huisvrouw die ook vrijwilligster in de buurt en mantelzorger is verdwijnt. Er zijn steeds meer eenpersoonshuishoudens, huishoudens waar beide partners werken en we werken langer door.<sup>3</sup> Een tijds- en plaats onafhankelijk online platform zou in potentie hier een slimme voorziening in kunnen zijn. Het is interessant om te kijken of we al signalen zien die dit type gebruik van de platformen onderbouwen.

- *worden de platformen ingezet door mantelzorgers om te zorgen voor ouders of andere familie, en mogelijk in een andere stad wonen?*

Op deze vragen willen we tijdens dit onderzoek een antwoord vinden.

# 3.

## WELKE DENKKADERS NEMEN WE MEE?

### ZWAKKE BANDEN, STERKE NETWERKEN

Zoals gezegd, in de participatiesamenleving wordt het als belangrijk gezien om een goed sociaal netwerk te hebben. Alleen, wat is nu het netwerk dat mensen echt verder helpt? Is dat een vriendennetwerk of je familie? Zijn het de andere ouders op het schoolplein, teamgenoten van de sportclub of de burens in de straat?

In zijn column op [SocialeVraagstukken.nl](http://SocialeVraagstukken.nl) stelt Jos van de Lans <sup>4</sup> dat zwakke banden voor mensen veel belangrijker zijn om een nieuwe baan te vinden dan sterke banden. Hij haalt daar bij het standaardwerk van de socioloog Gravenetter <sup>5</sup> aan, die al begin jaren '70 het belang aantoonde van zwakke banden boven sterke banden. Met zwakke banden wordt dan bedoeld: mensen die je niet wekelijks ziet, maar eens per twee maanden of zelfs nog minder. Bijv. iemand uit je buurt of een collega op je een andere afdeling op je werk. Voor hen is het afbreukrisico om je te wijzen op een vacature of een huis dat te koop staat veel lager. Beide partijen hechten er minder waarde aan. Terwijl bij sterke sociale banden, mensen die je wekelijks ziet, de onderlinge afhankelijkheid veel groter is. Het kan tegen het persoonlijk belang van iemand indruisen, of van het netwerk waar je toe behoort, zijn om je verder te helpen. Onbewust willen zij graag dat iemand niet te veel afwijkt van de sociale norm die ze delen. Als een persoon zich doorontwikkeld, dan legt dit druk op de vriendschap of de hele groep.

Van der Lans roept overheden op om veel meer in te zetten op die zwakke banden. Sterke netwerken zijn belangrijk voor je persoonlijke en emotionele ontwikkeling, maar ze helpen je over het algemeen niet in je ontwikkeling. Barry Wellman, een socioloog die eind vorige eeuw veel onderzoek deed naar online en offline (lokale) gemeenschappen zag in de manier waarop het internet sociale contacten faciliteerde de kans om juist die zwakke banden te vergroten. Het gaat niet zozeer om diepgaande contacten met mensen, maar eerder de toegang tot die veelheid en diversiteit aan mensen waardoor er altijd wel matches ontstaan.<sup>6</sup> Dit sluit ook aan op het pleidooi van Thaddeus Muller in zijn proefschrift *De Warme Stad*, waarin hij juist schrijft over de vluchtige contacten met onbekenden in de stad. Het zijn vaak deze ongeplande contacten met

mensen die we niet kennen die betekenisvol zijn voor de manier waarop we gebeurtenissen en plekken beoordelen en herinneren. Hij zegt daarmee dat het contact met mensen met wie we een zwakke band delen net zo belangrijk en betekenisvol kan zijn als het contact met goede vrienden en familie.<sup>7</sup>

## **NIEUWE MORES & SAMENWERKING VAN DE MASSA**

Een ander belangrijk concept wat het internet helpt faciliteren is wederkerigheid en samenwerking. Onderzoekers als Wellman, Shirky en Tapscot<sup>8</sup> tonen in hun werk aan dat het internet bouwt op een nieuw soort mores: openheid en transparantie boven gesloten en ondoorzichtig, merit boven macht, vertrouwen boven controle, delen boven hebben. Vanuit dit gedachtengoed kunnen *communities* groot worden, bewegingen tot stand komen en nieuwe ontwikkelingen zich snel verspreiden. Het zijn mores die we ook steeds meer terugzien in de bredere samenleving en de onderstromen het tegengeluid vertonen. Recente Nederlandse vertegenwoordigers zijn onder meer hoogleraar transitie Jan Rotmans, Seats2Meet oprichter en schrijver van het boek *Society 3.0* Ronald van 't Hoff en Jos de Blok, oprichter van Buurtzorg.<sup>9</sup> Ook in het bredere publieke domein wordt dit denken vertrouwd getuige bijvoorbeeld de Tegenlicht uitzendingen over de kanteling, samen delen, het nieuwe organiseren en de snelle groei van organisaties als Buurtzorg die op hetzelfde denken gestoeld zijn.

Clay Shirky laat in zijn boek *Here comes Everybody, Organising without Organisations* zien dat het internet een heel nieuw soort van gedistribueerde samenwerking mogelijk maakt, onafhankelijk van tijd en plaats. En in veel gevallen ook onafhankelijk van geld. Online kan een vraag of taak worden opgeknipt in kleine stukjes en uitgezet onder enorme groepen mensen. Op deze wijze ontstaat een enorme rekenkracht doordat losse computers tijdelijk ingezet kunnen worden om samen een supercomputer voor wetenschappelijk onderzoek te zijn ([worldcommunitygrid.org](http://worldcommunitygrid.org)). Of brengen fietsers samen (fiets)paden in dunbevolkte binnenlanden in kaart ([openstreetmap.org](http://openstreetmap.org)). Iets dat voor Google Maps economisch onrendabel is, maar maatschappelijk enorme waarde heeft. En houden Amerikanen samen de brandkranen van hun stad schoon bij hevige sneeuwval ([adoptahydrant.org](http://adoptahydrant.org)). Het zijn allemaal manieren van samenwerken - van het samen brengen van vraag en aanbod, van wens en behoefte, van denk en doekracht - die voor het bestaan van internet ondenkbaar was op deze schaal.

## **WEDERKERIGHEID**

Het internet bouwt op andere normen en biedt ongekende mogelijkheden voor samenwerking. Daardoor biedt het ook ruimte voor wederkerigheid en dat is een ander concept waar in de participatiesamenleving meer behoefte is. Voorheen was er een relatie tussen professional en vrager van ondersteuning. Het was het werk van de professional om ondersteuning te bieden en deze werd daarvoor betaald. Het was geen gelijke relatie, maar wel een geaccepteerde waarbij de vrager zich niet bezwaard hoefde te voelen. In de nieuwe participatiesamenleving zullen mensen meer een beroep elkaar moeten doen. Dit roept als snel het idee van liefdadigheid op. Bredeveld heeft onderzoek gedaan naar contacten tussen buurtbewoners met en zonder beperkingen. Zij geeft aan dat wanneer aan mensen niets teruggevraagd wordt dit meteen weerstand geeft. Mensen vinden het belangrijk dat ze ook iets kunnen geven in het contact. "Het geeft ze het gevoel dat ze nodig zijn en iets te bieden hebben. Ze kunnen zich losmaken van hun rol van 'patiënt'. Er wordt aanspraak gedaan op hun competenties en ze kunnen een 'rol' vervullen in de samenleving." Door in

te zetten op wederkerigheid in contact werk je ook aan empowerment van, in dit geval, mensen met een beperking.<sup>10</sup> Het meest behulpzaam hierin zijn lichte begrensde contacten (in tijd, plek en heldere rol). Dit sluit aan bij de eerdere paragraaf over zwakke banden.

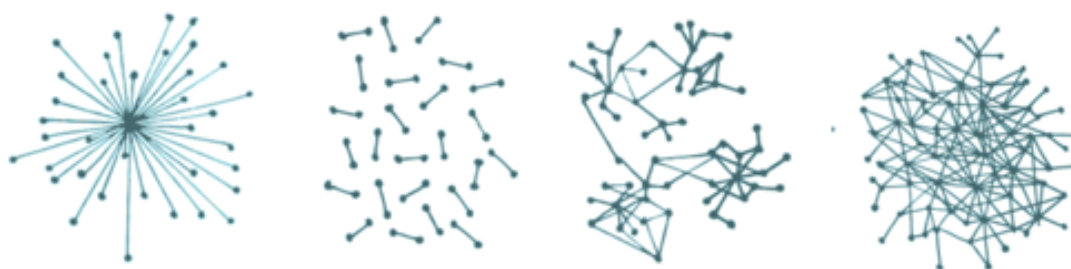
## ONLINE DEELMODELLEN

Bij contact op basis van wederkerigheid voelen mensen zich prettiger dan bij contact op basis van liefdadigheid. Het internet biedt goede structuren voor transacties en het organiseren van heldere contacten met duidelijke verwachtingen.

Claro heeft een interessant onderzoek uitgevoerd naar *participatory service models*, waaronder ook de deelplatformen uit dit onderzoek vallen, waarbij het gaat om samenwerking, co-creatie en samen waarde creëren.<sup>11</sup> Ze onderscheiden 5 belangrijke punten bij deze online netwerken:

- gebaseerd op waarde uitwisseling: synchroon of a-synchroon, one-to-one of one-to-many.
- diffuse controle (niet centraal), organische en complexe netwerk structuur
- disruptieve natuur, vaak ondermijnen ze bestaande sectoren
- potentie wordt enorm versterkt door de kracht van technologie
- netwerk effecten maken het platform sterker, duurzamer en veerkrachtiger

Het platform brengt 'vraag en aanbod' bijeen, ontzorgt beide partijen en maakt het zo makkelijk en aantrekkelijk mogelijk om dat te doen. Dat is de hoofdtak van het platform. Bij autodelen regelt het platform dat je weet wanneer je welke auto tegen welke prijs kunt huren, maar ook dat de verzekering is geregeld en dat er borgstelling is op de betaling.



Veel van wat er in wijken gebeurt via vrijwilligerscentrales, initiatievenmakelaars, wijkcoördinatoren, *local heroes*, thuiszorgmedewerkers en keukentafelgesprekken, gebeurt qua matching capaciteit in de overtreffende trap via dit soort platformen. Waar de makelaars en andere personen in plaatje 1 als hub in de wijk fungeren, werken de platformen in plaatje 4 als een netwerk waarbij iedere nieuwe verbinding het geheel versterkt. Vraag en aanbod kan via de platformen makkelijk bij elkaar komen. En de platformen kunnen snel opschalen, schaalgrootte is voor een professioneel opgezet platform geen uitdaging. Het faciliteert van fijnmazig straat-en buurtniveau tot stad, provincie of zelfs landelijk niveau.

De ontwikkeling van de online platformen is een vervolgstap in de ontwikkeling van de diensteneconomie. Hoe kunnen we een platform zijn of bieden, is volgens Claro, maar ook Ronald van het 't Hoff en andere denkers in dit domein, de vraag die organisaties en overheden zich dienen te stellen om een rol van betekenis te blijven spelen in deze samenleving in transitie.

# EMPIRISCHE OPZET VAN HET ONDERZOEK

Zoals eerder gezegd, we stellen onszelf de brede vraag naar de wijze waarop online deelplatformen de zelfredzaamheid van bewoners kunnen versterken en de veerkracht van wijken versterken. In een eerste beantwoording van die vraag richten we ons op de gebruikers van de platformen. Wie zijn de gebruikers, hoe ervaren zij hun buurten, waarvoor gebruiken ze de platformen en wat brengt het hen?

We hebben drie online platformen geselecteerd om nader te bekijken. Deze platformen vertegenwoordigen ieder een iets andere (buren)hulpvraag en hebben een andere werkwijze. Daarnaast sluiten ze ieder op een eigen manier aan bij een van de vragen die we stellen. Zo bied het ene platform meer kans om te kijken naar talentontwikkeling en het andere meer rond aspecten van online wederkerigheid. De platformen zijn:



[thuisafgehaald.nl](https://thuisafgehaald.nl)

Thuisafgehaald is een platform voor het delen van eten. Opgericht 3 jaar geleden vanuit een persoonlijke ervaring dat de buurvrouw wilde koken voor anderen en dat dit ertoe leidde om voor het eerst een in drie jaar een gesprek te voeren. Het motto van het platform is dan ook niet voor niets 'Eten Verbindt'. Daarnaast is het belangrijk dat het platform zorgen rondom de maaltijd weg kan nemen en mensen weet te activeren. De oprichter van het platform zit al snel bij De Wereld Draait Door. Vanaf dat moment raakt de ontwikkeling van het platform in een stroomversnelling.

Inmiddels heeft het platform in Nederland 71.000 gebruikers en in België 15.000. Per dag melden 70 nieuwe gebruikers zich aan. In de beginperiode waren dat wel 200 tot 300 gebruikers per dag. Het platform is sterk vertegenwoordig in de steden en nog minder in het landelijk gebied. Thuiskokken bieden online aan wat ze die dag of week maken, en afhalers bestellen een maaltijd bij de kok via de website. Als de bestelling is geplaatst haal je deze zelf bij de thuiskok thuis af. De koks verdienen er alleen de kosten mee terug. Er is een 'doorgroei-mogelijkheid' naar catering.

Ongeveer een jaar geleden is er naast het reguliere Thuisafgehaald ook met Bijzonder Thuisafgehaald gestart. Via dit programma worden ouderen en chronisch zieken gekoppeld aan een thuiskok in de buurt. Deze thuiskok brengt de maaltijd naar de ouderen toe in plaats van dat de maaltijd op wordt gehaald. De organisatie achter Thuisafgehaald weet veel lokale energie te mobiliseren.



**waarom geselecteerd:** Het is een heel puur idee, waarbij mensen contact hebben rond eten. Het biedt kansen voor beide personen. De thuiskok heeft plezier in koken en krijgt er waardering voor terug. Het biedt sociale contacten, kansen op ontwikkeling als kok, als ondernemer en als mens. De afhaler (geen tijd/zin/kans om te koken) heeft er een gezonde maaltijd tegen een goede prijs aan, en doet ook sociale contacten op. Op wijkniveau ontstaan er nieuwe contacten, mensen gaan bij elkaar naar binnen. Kans op sociale en culturele cross-overs, als mensen afhaken in aanpalende wijk of bij andere sociale klasse of culturele achtergrond. Via eten gaat dat heel makkelijk en ongedwongen. Eten verbind.



[peerby.com](http://peerby.com)

Peerby is een platform voor het delen van spullen en werkt vanuit vragen van gebruikers: 'ik heb een boormachine nodig'. Via de website of app geef je aan wat je zoekt en je vraag wordt voor je uitgezet bij je buurtbewoners. In gemiddeld 30 minuten komt er antwoord en ontstaat er een match tussen 2 buurtgenoten.

Het platform is ontstaan als technologie start-up. De insteek is beïnvloed door de persoonlijke ervaringen van de oprichter die bij een brand in zijn woning al zijn spullen was kwijt geraakt: materieel bezit bleek veel minder belangrijk dan altijd gedacht. De eerste tests met het platform werden met studenten van de Universiteit Twente uitgevoerd. Het initiatief ging in de nazomer van 2012 online en werd meteen finalist in de International Postcode Lottery Green Challenge in de New York. In november 2013 won Peerby de internationale competitie JoinOurCore van Ben & Jerry's vanuit de gedachte: Peerby bevordert contact in de buurt, is goed voor je portemonnee en duurzaam, omdat het noodzaak tot aankoop vermindert. Onlangs haalde Peerby in een nieuwe investeringsronde 1,7 miljoen euro op bij buitenlandse investeerders en wagen ze de overstap naar de VS. Peerby heeft een internationale expansie strategie die er op is gericht zoveel mogelijk gebruikers in zoveel mogelijk steden te krijgen. Ze werken nu in heel Nederland, België en in de steden Berlijn, Londen en acht pilot steden in de VS.

Het platform is in zijn aanpak niet gericht op het aanhaken van specifieke wijken en het aangaan van samenwerking met lokale welzijnsorganisaties of gemeentelijke instanties. Dit afgezien van incidentele marketingsacties rond bijv. de buurtcampings in Amsterdam.

**waarom geselecteerd:** Het is heel laagdrempelig en niet bedreigend, terwijl je wel bij elkaar aan de voordeur komt. Op individueel niveau biedt het toegang tot een veelheid van spullen die je niet hoeft te bezitten. Goed geschikt voor mensen met een klein budget of mensen die vanuit duurzaamheid en hergebruik liever lenen dan kopen. Voor de uitleners is het prettig dat je via je spullen je nuttig kunt maken voor een ander. Op wijkniveau ontstaat er mogelijk nieuwe contacten of tenminste meer herkenning doordat je steeds kijkje in iemands huiskamer neemt. Ook hier kans op sociale en culturele cross-overs, als mensen lenen in aanpalende wijk of bij andere sociale klasse of culturele achtergrond. De transactie is heel afgebakend en overzichtelijk.



[zorgvoorelkaar.com](http://zorgvoorelkaar.com)

Zorgvoorelkaar is een platform waarop mensen die hulp nodig hebben anderen kunnen vinden die graag hulp bieden. Het platform speelt in op de steeds sterkere nadruk die de overheid legt op de participatiesamenleving. Het maakt het op eenvoudige manier mogelijk om mensen die hulp vragen te koppelen aan mensen die hulp willen bieden. Op persoonlijk niveau biedt het vragers de benodigde ondersteuning en ontlast het familie en vrienden van (mantel)zorg. Voor de aanbieders biedt het kans om zich nuttig te voelen voor mensen die daar gericht om vragen. Het platform biedt in die zin alle vormen van vrijwilligerswerk. Traditioneel bij een organisatie, maar ook simpelweg de buurman een handje helpen. Vragers en hulpbieder spreken uiteindelijk met elkaar af welke hulp wordt geboden en hoe dat wordt gedaan.

Zorgvoorelkaar is ontstaan vanuit de wens om internet toe te passen op maatschappelijke vraagstukken, specifiek zorg en welzijn. De oprichters van het platform zagen dat de zorgkosten verdubbelden en tegelijkertijd de vergrijzing toenam. Een onvermijdelijke consequentie daarvan was dat de behoefte aan informele zorg alleen maar toe zou nemen. Inmiddels groeit het platform flink. Om nog meer matches te realiseren is de strategie ondertussen gewijzigd naar het lanceren van lokale marktplaatsen zoals GOvoorelkaar.nl, welke gekoppeld zijn aan de landelijke marktplaats zorgvoorelkaar.com.

Gekoppeld aan het platform voor gemeenten en organisaties zit een lokaal activeringsprogramma waarbij aandacht is voor implementatie en een professionaliseringsslag binnen lokale organisaties.

**waarom geselecteerd:** Hulp bieden is iets anders dan eten koken of spullen uitlenen. Het zit veel meer in de persoonlijke sfeer van mensen. Ook wat betreft vertrouwen vraagt het meer van mensen. Tegelijkertijd is het ook waar vanuit de decentralisaties in zorg -en welzijn veel meer op wordt gestuurd. Op persoonlijk niveau biedt het vragers de benodigde ondersteuning en ontlast het familie en vrienden van (mantel)zorg. Voor de aanbieders biedt het kans om zich nuttig te voelen voor mensen die daar gericht om vragen, een ander soort vrijwilligerswerk. En mogelijk een kans om werkervaring op te doen. Op wijkniveau helpt het om de informele zorg te organiseren en transparantie te brengen in vraag en aanbod.

## GEBRUIKERS ENQUETE

De basis voor het onderzoek bestaat uit data die we verzameld hebben via een grote enquête onder de bestaande gebruikers van de platformen. De enquête bestond uit twee delen: een set vragen die voor alle drie de platformen gelijk was en een set vragen specifiek voor ieder platform. De platformen konden zelf nog enkele vragen toevoegen die voor hen relevant waren. De enquêtes zijn door de platformen zelf uitgezet naar hun gebruikers via een email met daarin de link naar de enquête zelf op surveymonkey.

Bij Zorgvoorelkaar is de enquête uitgezet als onderdeel van hun eigen gebruikersenquête bij al hun gebruikers (met uitzondering van de lokale Zorgvoorelkaar websites die wel de naam van Zorgvoorelkaar dragen, zoals [www.zorgvoorelkaarbreda.nl](http://www.zorgvoorelkaarbreda.nl)). Deze kent daardoor een hogere respons. De respons per platform is Thuisafgehaald (160 gebruikers), Peerby (180 gebruikers), Zorgvoorelkaar (717 voor de gehele enquête, ongeveer 485 voor het onderzoeksdeel).

Daarnaast hebben we interviews uitgevoerd met verschillende professionals die vanuit hun werk in het sociale domein bekend zijn met de platformen.

- John Becker, Zorgvoorelkaar Breda portaal: gebruiken het Zorgvoorelkaar online platform als aanvulling op hun fysieke portaal, waarbij Breda er voor heeft gekozen alles onder te brengen onder een herkenbare noemer
- Tamara Willems, Pluryn Nijmegen: zij werken nauw samen met Thuisafgehaald in enkele buurtgeoriënteerde projecten, waarbij gekeken wordt op welke manier mensen die begeleidt worden door het welzijnswerk door middel van Thuisafgehaald betrokken kunnen blijven van de maatschappij
- Hanneke de Wit, gemeente Utrecht: zet Thuisafgehaald in als onderdeel van een activeringsprogramma voor langdurig werklozen in de gemeente Utrecht
- Margo Rijkerkerk en Frans Huissen, Vrijwilligerscentrale Amstelland: zetten Zorgvoorelkaar in als online aanvulling op hun eigen fysieke vrijwilligerscentrale in Aalsmeer, Diemen en Amstelveen.
- Katusha Sol, Buurtcamping: gebruikten Peerby om spullen voor de Buurtcampings te regelen voor mensen die zelf geen camping spullen bezitten.
- Harry Wassenaar, Boodschappendienst Den Haag: werken met Thuisafgehaald aan een project voor de ouderen die de BDD gebruiken.
- Marokkaanse kok via Thuisafgehaald: gebruikt Thuisafgehaald nu ongeveer een half jaar als onderdeel van een speciaal activeringsprogramma vanuit de gemeente

We hadden als streven verschillende diepte-interviews te houden met individuele gebruikers uit kwetsbare groepen in de samenleving. Dit bleek in de praktijk lastig. Er zijn maar weinig mensen als zodanig te identificeren én te bereiken als 'uit deze kwetsbare groep en bekend met het platform'. Via de netwerken van Thuisafgehaald, waarbij vaker in de wijk gericht mensen worden geworven via projecten van corporaties of gemeenten heeft dit in één geval tot een succesvol interview geleid met een thuiskok met een Marokkaanse achtergrond in een werkbegeleidingsprogramma. Daarnaast zijn we bij introductiemiddag van Zorgvoorelkaar geweest in Amstelveen. De opkomst was laag, waardoor dit helaas niet het gewenste resultaat gaf. Wel zijn al deze gesprekken (ook waar het niet lukt om tot een afspraak te komen) behulpzaam geweest in het denken over de platformen voor deze doelgroepen. Hier ligt een mooie vraag voor vervolgonderzoek.





# **DEEL 2**

## **GEBRUIKERS VAN DE ONLINE DEELPLATFORMEN**

---

**Wie zijn ze, waar wonen ze, hoe internet savvy zijn ze, wat vinden ze van hun burens, zijn het echte innovators en waarom gebruiken ze de platformen?**

# WIE IS DE GEBRUIKER VAN DE DEELPLATFORMEN?

Wie zijn de aanbieders van maaltijden en verschillen zij van de afhalers? Of van de leners en ontvangers van hulp? Staan jonge mensen meer open voor dit soort platformen dan oudere mensen? En speelt inkomen een factor of nationaliteit? Zijn er grote verschillen tussen de drie platformen? De drie platformen kennen aanbieders en afnemers, en gebruikers die beide rollen vertolken. Bij de onderstaande analyse van de resultaten hebben we een cross-referentie naar deze rollen gemaakt om te ontdekken of het uitmaakt voor de antwoorden.

Uit de analyse blijkt dat de gebruikers van de platformen in grote getale vrouw zijn. Bij Thuisafgehaald is 82% van de respondenten vrouw en bij Zorgvoorelkaar 64 procent. Bij Peerby is het verschil minder groot, met 56% vrouw en 44 % man. Gekeken naar leefsituatie blijken de respondenten in gelijke mate alleen te wonen of samen te wonen cq. getrouwd te zijn. Dit was voor alle drie de platformen om en nabij de 50 procent. Voor de alleenwonenden zijn de cijfers van hen die zich single noemden gecombineerd met hen die gescheiden danwel weduwe / weduwnaar zijn. In de leeftijden van de respondenten zijn wel grote verschillen te zien.

De respondenten van Peerby zijn over de gehele linie een stuk jonger dan de respondenten van de andere platformen. Daarbij is interessant dat degenen die alleen lenen veel jonger zijn dan de groep die uitleent of beide doet. Mogelijk komt dit doordat je als je jong bent (studentenkamer, eerste baan) nog niet zoveel spullen hebt. Degenen die al meer gesetteld zijn beschikken daarentegen weer over meer spullen dan ze soms lief is en delen graag.<sup>12</sup>

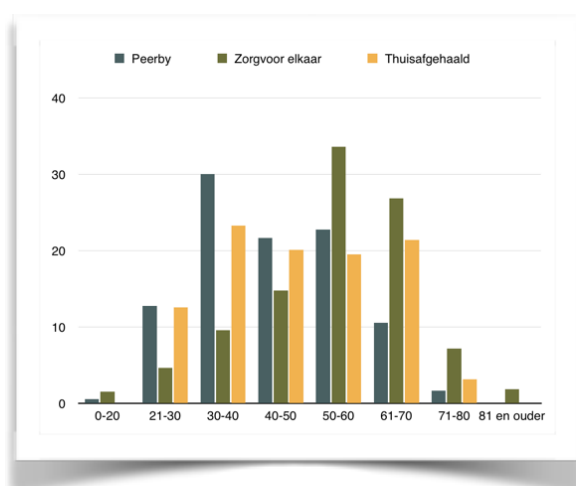
Thuisafgehaald laat een meer gelijkmatige spreiding te zien. Eten spreekt, zo het blijkt, een zeer brede groep mensen aan. Wel op verschillende manieren, de mensen die alleen thuiskok zijn zijn in de meerderheid tussen de 21 en 40 jaar oud, terwijl ruim de helft van de mensen die alleen afhalen tussen de 50 en de 70 jaar oud is. Afhalers zijn ook vaker single of gescheiden (60% van het totaal). We zien ook dat juist onder de afhalers relatief veel mannen zitten (25%). Daarmee kun je zeggen dat Thuisafgehaald potentie heeft voor juist de oudere doelgroep alleenstaanden.



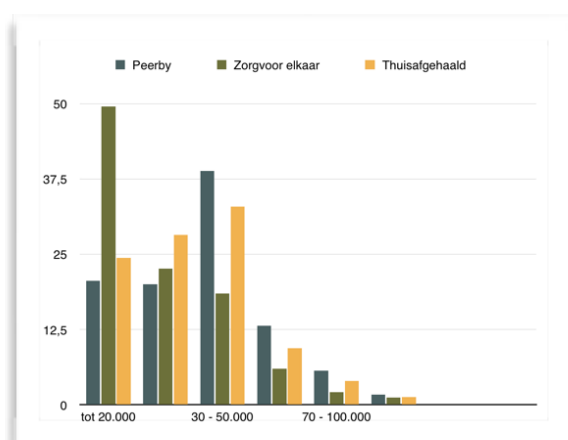
De respondenten van Zorgvoorelkaar daarentegen zijn weer wat ouder en gezien de focus van het platform verrast dat ook niet. Zestig procent van de gebruikers is tussen de 50 en 70 jaar oud. Negen procent is ouder dan 70 jaar. In de gebruikersenquête van Zorgvoorelkaar is de gemiddelde leeftijd van mensen die zich voor de site registreren 40 jaar. Dat is lager dan de groep gebruikers die het onderzoeksdeel van de enquête heeft ingevuld.

Tweederde van de gebruikers van Zorgvoorelkaar heeft kinderen, dat is flink hoger dan bij de andere twee platformen waar het zo rond de 40% ligt. De grote hulpvraag start vanaf 50 jaar: 34% van de hulpvragers is tussen de 50 en 60 jaar oud, 28 % tussen de 60 en 70 jaar, 12% tussen de 70 en 80 jaar en 5% is 80 jaar of ouder. Opvallend is dat onder de hulpvragers relatief meer vrouwen zitten (75% ten opzichte van 25% man). Bij de hulpaanbidders verschilt het minder, 54% vrouw tegen 45% man.

De platformen worden in grote meerderheid gebruikt door mensen die in Nederland zijn geboren en getogen: Zorgvoorelkaar 94%, Thuisafgehaald 92% en Peerby 94%. Zij hebben Nederlands als moedertaal. Bij de andere geboortelanden zien we een enorme variatie met daaronder Turkije, Suriname, Antillen, Indonesië, Marokko, Amerika, Iran, Frankrijk, Polen, België en Duitsland. Een mengeling van nieuwe Nederlanders en expats. Wel geven ze allen aan de Nederlandse taal goed te kunnen spreken en schrijven.



*Bijschrift: Leeftijdsverdeling respondenten per platform*



*Bijschrift: Inkomensverdeling respondenten per platform. Niet meegenomen in het onderzoek ivm onzuivere meting.*

Over het inkomen valt helaas weinig te zeggen. Door een fout in de enquête is in de vraagstelling niet opgenomen of het bruto of netto inkomen betreft. Ook is niet duidelijk of het om een inkomen per huishouden gaat. We geven hierboven wel de percentages weer, met de vermelding dat er een grote foutmarge in kan zitten.



*Ik hoop dat meer mensen doorkrijgen dat dingen uitlenen leuker is dan achter je schutting naar je heggenschaar te zitten kijken, die je toch maar een keer per jaar gebruikt...*



# WAAR WONEN DE GEBRUIKERS? EN HOE ERVAREN ZE HUN WIJK? EN HOE KIJKEN ZE NAAR HUN MEDE- BUURTBEWONERS?

In het onderzoek hebben we gevraagd naar de wijk waar mensen wonen. Als er over sociale locatiegebonden online platformen wordt gesproken ziet men vaak veel kracht in het bevorderen van lokale contacten, oftewel de 'zwakke banden'. Dat zou goed zijn voor de individuele bewoners en voor de wijk als geheel. Om te zien wat voor impact het platform heeft op de bewoners en de wijk is het van belang eerst in kaart te brengen welke buurtbewoners de platformen eigenlijk gebruiken. Het is goed mogelijk dat mensen die toch al een sociale blik op de wijk hebben eerder met buurtgenoten in contact treden via een online platform. Of dat zo'n platform beter gedijt in de ene buurt dan in de andere. Het is tenslotte ook een kwestie van vertrouwen hebben in elkaar en dat is niet in iedere wijk gelijk.

## CONTACTEN IN DE BUURT

De gebruikers van Zorgvoorelkaar hebben veel contacten in de buurt. Van de respondenten zegt 76% zelf behoorlijk wat contacten in de wijk te hebben. En 15% kent alleen zijn burens. Ze wonen in een wijk waar 40% van de buurtgenoten elkaar redelijk kent, en 20% zelfs goed. Splitsen we dit uit naar hulpvragers- en aanbieders dan ontstaat een ander beeld. Dan blijkt dat hulpvragers minder sociale contacten in de wijk hebben. Zo hebben ze 2x vaker alleen contact met de burens en niet met andere buurtbewoners dan hulpaanbieders. Hulpvragers geven in 40% van de gevallen aan nooit een praatje te maken voor de deur.

Van de hulpbieders spreekt 75% dagelijks tot 1 x per week met buurtgenoten voor de deur. Deze lijn zet zich door bij contacten in eigen huis. Gevraagd of men wel eens op bezoek gaat bij buurtgenoten zegt 45% van de hulpvragers dit nooit te doen, tegen 28% van de hulpbieders. Echter, er is ook een groep hulpvragers voor wie dit niet geldt. Zo gaat 32% van de hulpvragers regelmatig bij een buurtbewoner op bezoek, en 40% van de hulpaanbieders. De behoefte aan sociale contacten onder hulpaanbieders en hulpvragers of hen die beide doen is even groot. Het beeld dat ontstaat is dat een groter deel van de groep aanbieders is er in geslaagd een goed social netwerk op te bouwen in de buurt.

Van de Peerby respondenten ervaart een dikke veertig procent hun wijk als een plek waar redelijk wat buurtbewoners elkaar kennen. Eenzelfde aantal ervaart zijn wijk juist als een plek waar dit niet zo is. Een kleine 10 procent woont in een wijk waar heel veel mensen elkaar kennen. Het valt op dat de mensen die alleen lenen hun buurt vaker zien als een plek waar mensen elkaar niet kennen dan de uitleners of zij die beide doen. Als we kijken naar de eigen contacten in de wijk dan zien we dat over het algemeen een kwart van de respondenten zelf veel mensen in de buurt kent, driekwart kent behoorlijk wat mensen en 15% kent alleen zijn burens. Dit beeld komt overeen met dat van Zorgvoorelkaar. Evenals het verschil tussen de vragers en de aanbieders. Van de leners spreekt bijvoorbeeld ruim veertig procent nooit iemand voor de deur in tegenstelling tot de leners en degenen die beide doen (25% geen praatje). De lener vindt contact in de wijk ook minder belangrijk dan de uitlener (36% vs 19% niet belangrijk). Van de uitleners en degenen die beide doen vindt 29% contact juist weer heel erg belangrijk. En zij hebben het ook meer. Bij de Peerby respondenten zie je een verschil tussen het belang dat aan sociale contacten wordt gehecht, de mate waarin men die contacten heeft en het type gebruiker: leners aan de ene kant en de uitleners en hen die beide doen aan de andere kant. Het lijkt erop dat het gebrek aan lokaal sociaal kapitaal bij de leners wordt opgeheven door het gebruik van het Peerby platform. Ze hoeven de contacten niet te hebben en onderhouden, op het moment dat ze iets nodig hebben regelen ze het via Peerby.

Voor de uitleners en degenen die beide doen lijkt Peerby een verlengde of mogelijk versterker te zijn van een levensattitude die ze toch al hadden: sociaal, met veel lokale contacten en genegen om te delen. Opvallend aan deze resultaten is dat de verhouding tussen zwakke banden en sterke banden bij buurtbewoners samen lijkt te hangen met het type gebruik van de platformen. Met name de aanbieders op de platformen zijn vaker betrokken bij de buurt en lijken meer zwakke banden te hebben in de buurt. Zij maken bijvoorbeeld vaker een praatje voor de deur.

Thuisafgehaald respondenten antwoorden op de vraag of ze in een wijk wonen waar mensen elkaar kennen in de meerderheid positief, al zij het iets minder dan bij Zorgvoorelkaar en Peerby. In de categorie 'veel mensen kennen elkaar' scoorden de laatste twee platforms ruim dubbel zo hoog (10% Thuisafgehaald tegen resp. 20% en 25%). Bijna de helft van de Thuisafgehaald deelnemers zegt in een wijk te wonen waar redelijk veel mensen elkaar kennen, en 40% zegt dat niet zoveel mensen in hun wijk elkaar kennen. Zelf kennen de respondenten best wat buurtgenoten (60% een paar, 30% best veel). Slechts 4% kent niemand in de buurt. Hierin is weinig verschil tussen de afhalers, thuishokken en degenen die beide doen. Wat betreft contacten - praatje voor de deur, bij elkaar op bezoek gaan - valt wel op dat degenen die zowel koken en afhalen meer en vaker directe contacten hebben met buurtbewoners. Zo spreekt bijna een kwart dagelijks iemand bij de deur.





*Te veel gekookt. Wil je proeven?*

Andersom valt op dat de afhalers de grootste groep zijn die nooit tot bijna nooit bij een buurtbewoner thuis komen. Van de thuiskokers woont bijna 40% alleen, bij de afhalers is dit 60% en voor bij degenen die beide doet is dat ook 40%. Een ruime meerderheid heeft geen kinderen. Wat wel opvalt is dat dit percentage voor de afhalers lager is, nl. 40%. Het is echter niet duidelijk of deze kinderen nog thuis wonen en het dus om eenoudergezinnen gaat.

Bij Thuisafgehaald is de groep die zowel kookt als afhaalt het meest actief en betrokken in de wijk, dat past mogelijk ook bij iemand die zowel voor anderen kookt als bij anderen langs gaat om eten op te halen.

Zo heeft ieder platform zijn eigen haler en brengers, aanbieders en ontvangers, leners en uitleners. Met allemaal een eigen typering.

## **GEVOEL VAN VEILIGHEID EN VERTROUWEN IN BUURTGENOTEN**

Om het beeld over de gebruikers verder compleet te maken is het ook interessant om te kijken welke gevoelens van veiligheid ze ervaren in hun wijk en of ze zich er thuis voelen. Het vermogen, de wens en de durf om te delen komt voor een deel ook voort uit een gevoel van vertrouwen in elkaar en je prettig voelen in je huis en je straat.

Op de vraag 'Voel je jezelf veilig in je buurt?' antwoordt slechts een klein deel (ong. 3 %) van de respondenten 'een beetje' en vrijwel niemand 'niet'. Van de Peerby gebruikers voelt bijna 60% zich heel veilig en een kleine 36 % redelijk veilig. Thuisafgehaald laat dezelfde cijfers zien. Voor Zorgvoorelkaar verschillen de cijfers iets. Een krappe 40% voelt zich heel veilig, ruim 50% redelijk veilig, bijna 7,5 % slechts een beetje en 2,5 % totaal niet. Leeftijd heeft overigens geen invloed op het gevoel van veiligheid. Oudere respondenten voelen zich net zo vaak veilig en onveilig als de respondenten van andere leeftijden. Wel valt

op dat de hulpbieders zich gemiddeld veiliger voelen in de wijk dan hulpvragers. De hulpbieders geven vaker aan zich heel veilig (42% vs 32%) en een beetje veilig te voelen in de wijk (4% vs 13%). Bij de andere platformen zien we deze verdeling tussen type gebruikers niet terug. De hulpvragers zijn echter wel het kwetsbaarst.

Ook bij Thuisafgehaald kom je bij iemand thuis als je eten afhaalt. Een thuiskok laat iemand zijn keuken binnen om eten op te scheppen en in een (eigen) bakje te doen, dat vraagt veel vertrouwen. Dit is ook zichtbaar in de uitslag. Van de Thuisafgehaald respondenten voelt de thuiskok zich het meest veilig in de wijk, 72% geeft aan zich heel erg veilig te voelen. Interessant genoeg scoort degene die beide doet op dit onderdeel opeens flink lager, 50% geeft aan zich heel erg veilig te voelen. Dat is lager dan het gemiddelde, terwijl in de vragen over sociale contacten in de wijk deze groep het hoogste scoorde. De data geven geen mogelijke verklaring voor deze uitkomst.

Als je leent via Peerby kan het zijn dat je in een huis binnenkomt, maar vaak ook wordt de ruil aan de voordeur afgehandeld. Het is te verwachten dat er een zelfde soort onderverdeling tussen de 3 types bestaat en dat is ook zo. De lener voelt zich het minst veilig, deze scoort 8% op 'een beetje'. Net als de hulpvrager bij Zorgvoorelkaar. Interessant wel is dat het hier om niet-hulpbehoevende jongeren gaat, wellicht zegt dit iets over de wijk waar ze wonen. Degene die uitleent en zelf leent scoort het hoogst, met 68% heel veilig (40% lener, 54% uitlener).



Veiligheid is een belangrijk thema voor Zorgvoorelkaar. Het speelt bij dit platform nog meer dan bij de andere platformen een cruciale rol. Om in een kwetsbare positie iemand die je niet kent je huis binnen te laten vraagt heel veel vertrouwen van iemand. Dit bleek ook tijdens een eerste bijeenkomst van Aalsmeer voor Elkaar. Vertrouwen en veiligheid waren voor de aanwezigen een de belangrijkste gespreksonderwerpen. Want hoe zorg je ervoor dat mensen het wel echt goed voor hebben met je? Wat nu als je iemand in huis krijgt die kwade plannen heeft en je toch al wat ouder bent? Zorgvoorelkaar beweegt hierin mee door:

- vragers en aanbieders referenties over elkaar te laten plaatsen
- proactief de website te checken en met gebruikers contact op te nemen over privacy en veiligheid
- veel te communiceren over veiligheid en wat mensen zelf kunnen doen.
- een helpdesk beschikbaar te stellen die op alle werkdagen beschikbaar
- via lokale afspraken met welzijnsorganisaties te zorgen voor begeleiden van particuliere hulpvragers



Ook als het gaat om het vertrouwen in buurtgenoten zien we een soortgelijk beeld. Respondenten van Thuisafgehaald en Peerby scoren opnieuw het hoogste op vertrouwen in hun buurtgenoten, respectievelijk 80 en 75 procent. Bij Zorgvoorelkaar ligt dit percentage op 62% en een kleine groep gebruikers vertrouwd zijn buurtbewoners niet, 4 procent. Bij Thuisafgehaald is dit percentage nog lager, nog geen procent. Maken we onderscheid tussen de hulpbieders en hulpvragers bij Zorgvoorelkaar dan geven de hulpbieders vaker aan dat zij buurtgenoten vertrouwen (69%) dan de hulpvragers (54%). Dit verschil zien we niet bij de andere platformen. Daar is het vertrouwen in buurtgenoten nagenoeg gelijk voor thuishokks en afhalers en leners en uitleners.

Het is te verwachten dat gebruikers van dit soort deelplatformen een groot vertrouwen in de medemens hebben. Des te interessanter is het dat er ook gebruikers zijn die geen vertrouwen in hun buurtgenoten hebben en toch van deze platformen gebruik maken. Mogelijk zijn dit respondenten die vanuit nieuwsgierigheid wel lid zijn van het platform, maar het nog niet actief gebruiken. Bij Zorgvoorelkaar speelt ook mee dat gebruikers dit mogelijk minder als buurtplatform zien en meer als platform voor de stad. Vertrouwen in buurtgenoten speelt vanuit die gedachte een minder belangrijk rol.

## **TERECHT KUNNEN BIJ JE BUREN**

Er zijn een groot aantal zaken waarvoor straatgenoten een beroep doen op elkaar. Van planten water geven tijdens de vakantie, een uurtje oppassen op de kinderen, hulp bij klussen, een kop koffie of even iets lenen. Hoog scoren postpakketten aannemen, huisdieren voeren en een vast sleuteladres, maar ook advies, een kop koffie en klushulp wordt gemiddeld genomen door 20% van de respondenten genoemd.

Respondenten geven aan in veel voorkomende gevallen terecht te kunnen bij burens. Degenen aan de aanbiedende kant geven dit vaker aan dat degene aan de ontvangende kant. Zo geven bij Zorgvoorelkaar 22% van de vragers en 24% van degene die beide doen aan niet voor hulp terecht te kunnen bij straatgenoten. Tegen 11% van de hulpaanbieders. Bij Peerby zegt slechts 2% van de uitleners niet bij buurtgenoten terecht te kunnen, tegen 13% van de leners en 11% van hen die beide doen. De cijfers van Thuisafgehaald komen overeen met die van Peerby.

## **THUISGEVOEL**

Alle bovenstaande antwoorden van de respondenten leiden dan ook tot een hoge score op thuisgevoel in de buurt. In eerste instantie lijken de resultaten tussen de platformen bijna niet te verschillen. Over het geheel genomen geeft een groot deel van de respondenten per platform aan zich thuis te voelen in de buurt. Kijken we naar de antwoordmogelijkheid dan zien we enkele verschillen.

Thuisafgehaald scoort het hoogst met bijna 65% van de respondenten die aangeeft zich volledig thuis te voelen in de buurt en 30% die zich redelijk thuis voelt in de buurt. Een kleine 5% van de respondenten geeft aan zich maar een beetje thuis te voelen in de buurt. Opvallend genoeg geeft geen enkele respondent van Thuisafgehaald aan zich helemaal niet thuis te voelen in de buurt.

Een groot deel van de respondenten van Peerby voelt zich volledig thuis voelt in zijn buurt, 57%. Dit percentage ligt iets lager dan bij Thuisafgehaald. Daarnaast geeft 36% van de respondenten aan zich

redelijk thuis te voelen. Ongeveer 7% van de respondenten voelt zich een beetje of helemaal niet thuis in de buurt en ruim 2% voelt zich niet thuis.

Van de respondenten van Zorgvoorelkaar voelt 51% zich volledig thuis in de buurt. Dit verschilt meer dan 15% met de respondenten van Thuisafgehaald en 6% met de respondenten van Peerby. Maar 36% van de respondenten voelt zich wel redelijk thuis in de buurt, dat ligt gelijk aan de score bij de respondenten van Peerby en hoger dan bij Thuisafgehaald. Het percentage respondenten dat zich een klein beetje of niet thuis voelt in de buurt ligt echter ook hoger, respectievelijk bijna 8% en ruim 5,5%.

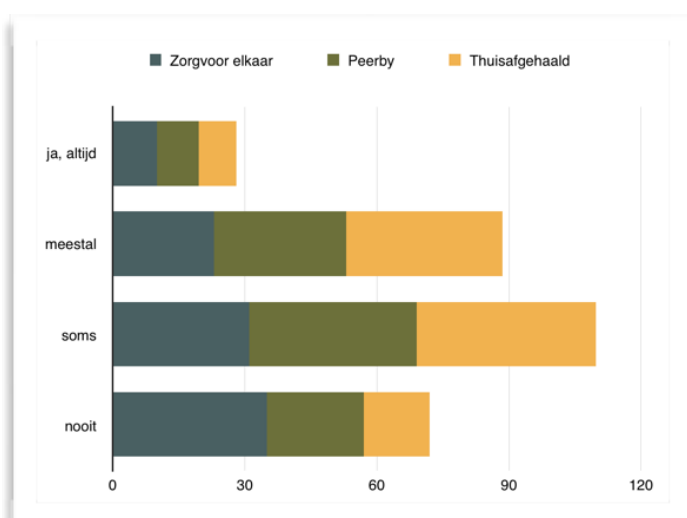
Het verschil tussen de platformen zit met name in de respondenten die aangeven zich niet thuis te voelen in de buurt. In een poging dit te verklaren ontrafelden we de antwoorden naar het type gebruiker. Uit deze resultaten komen de verschillende gebruikersgroepen en hun typering duidelijk naar voren. Bij Zorgvoorelkaar zijn het met name de hulpvragers die zich niet thuis voelen in de buurt: 8,5% van de respondenten in vergelijking met 3,9% van de hulpaanbieders. Dit verschil zagen we ook bij het vertrouwen in buurgenoten. Een mogelijke verklaring hiervoor is de kwetsbare positie waarin veel hulpvragers zich bevinden.

Bij Thuisafgehaald en Peerby liggen de cijfers dicht bij elkaar. De resultaten van Peerby laten zien dat met name de respondenten die spullen uitlenen zich vaker volledig thuis voelen in de buurt (61% in vergelijking met 52% die spullen leent). Bij Thuisafgehaald antwoordt 66,5% van de afhalers zich volledig thuis te voelen in de buurt en 62% van de thuiskokks. Bij beide platformen ligt het percentage van respondenten dat zich niet thuis voelt in de buurt een stuk lager: 6% bij Peerby en 0% bij Thuisafgehaald.

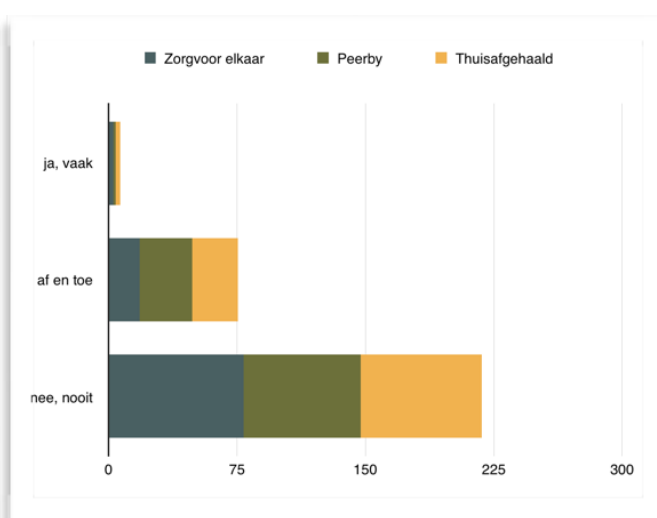
## ACTIEF IN DE BUURT

Het zou kunnen dat gebruikers die actief zijn op een online platform dit ook zijn in de offline wereld, die van de straatfeesten, buurtbarbecues en andere buurtevents. Ofwel, zijn de gebruikers de *usual suspects*, de vaste buurtactievoelingen, die zich ook online laten gelden?

De gegevens laten zien dat er een goede spreiding zit tussen mensen die altijd gaan, zij dit vaak aanwezig zijn op buurtactiviteiten en een grote groep die nooit gaat. De respondenten staan ook niet vooraan in de rij



*Bijschrift: Aantal respondenten per platform dat aangeeft deel te nemen aan activiteiten in de buurt*



*Bijschrift: Aantal respondenten per platform dat aangeeft zelf activiteiten in de buurt te organiseren*

bij het organiseren van activiteiten. Het lijkt een vrij gelijkmatige verdeling, die je ook in de meeste wijken wel zult aantreffen. We zien dat ook hier de aanbieders, uitleners en thuishoks actiever zijn dan de hulpvragers, leners en afhalers. Het is belangrijk om een aantal actievelingen te hebben om het gebruik op te starten en die als ambassadeurs hun buurtgenoten op de platforms te wijzen. Grote kans dat die kracht, de actievelingen, dus vooral aan de aanbiedende kant zit. Er zal tenslotte eerst aanbod van thuishoks moeten zijn voor er afhalers komen, en een thuishok wil waarschijnlijk niets liever dan mensen haar maaltijden komen proeven. Dat geldt niet voor alle platforms in gelijke mate, maar zeker bij Thuisafgehaald wordt ondernemerschap gevraagd van de aanbieders.



*Na meer dan 50 gehaalde maaltijden vind ik het nog steeds bijzonder om bij wildvreemden in de keuken te staan en een praatje te maken. Bijzonder hoe gastvrij mensen zijn en hoeveel vertrouwen er is.*

## **KORTOM**

We kunnen een onderscheid maken tussen de aanbieders op de platformen en de vragers. Het lijkt erop dat met name de aanbieders op de platformen een sociaal netwerk in de buurt hebben en meer zwakke banden. Voor de vragers ligt dit anders. Zij hebben minder contacten met buurtgenoten, spontaan en gepland, gaan minder vaak op bezoek bij buurtgenoten en hebben minder het idee terecht te kunnen bij de burens dan de aanbieders. Een deel van de hulpvragers heeft echter wel behoefte aan sociale contacten, al hangt dit wel af van het platform. Ook als het gaat om veiligheid, thuisgevoel en actief zijn in de wijk zien we de verdeling van deze twee groepen sterk terug. Het zijn de aanbieders die zich vaak veiliger voelen, zich meer thuis voelen en actiever zijn in het deelnemen en organiseren van activiteiten in de wijk.

# ZIJN DE GEBRUIKERS INNOVATOREN EN GROOTGEBRUIKERS VAN SOCIALE MEDIA?

Peerby, Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar zijn alle drie online deelplatformen. Je kunt de platformen benaderen via een website of een app, desgewenst gekoppeld aan je email. Dit betekent in ieder geval dat gebruikers over een computer, smart phone en internettoegang moeten beschikken. Maar hoe zit het met hun houding ten opzicht van technologie en vernieuwing? Zijn ze veel op Facebook te vinden, shoppen ze online? Brengen ze veel tijd online door? En zijn ze de eerste om een nieuwe app of trend te omarmen? Het gebeurt ook nu nog veel dat technologie wordt gezien als drempel voor veel doelgroepen. Belangrijk dus om te onderzoeken hoe de respondenten dit zelf zien.

## TIJD ONLINE

Van alle respondenten zijn de gebruikers van Peerby zowel zakelijk als privé de meeste tijd online. Bijna 40% van de respondenten zegt tussen 2 en 6 uur per dag online te zijn voor werk en 19% zelfs meer dan 6 uur per dag. En ook voor privé zaken geeft 75% van de respondenten aan tussen de 1 en de 6 uur per dag online te zijn. De gebruikers van Thuisafgehaald zijn iets minder vaak online voor werk (33% tussen de 2 en 6 uur en 16% meer dan 6 uur), maar net zo vaak voor privé zaken (72% tussen de 1 en 6 uur per dag). Tot slot zijn de gebruikers van Zorgvoorelkaar de minste tijd online voor zowel werk (12,5% tussen de 2 en 6 uur per dag en 8,5% meer dan 6 uur per dag) als privé zaken (50% tussen de 1 en 6 uur per dag).

Opvallend is dat van de gebruikers van Zorgvoorelkaar ruim 50% van de gebruikers niet online is voor werk. In vergelijking met de andere twee platformen is dat een hoog percentage. Bij Peerby ligt dit percentage op 15% van de gebruikers en bij Thuisafgehaald op 24%. Een groot deel van de gebruikers van Zorgvoorelkaar is bovendien ook voor privé zaken maar weinig tijd online. Zo geeft 15% van de respondenten aan dat zij daar niet of een paar keer per week online voor zijn. In vergelijking met Peerby (0,5%) en Thuisafgehaald (2,6%) is ook dat een hoog percentage. De hogere gemiddelde leeftijd van de Zorgvoorelkaar respondenten ten opzichte van de andere twee platforms speelt hier mogelijk rol.

Internet en sociale media maakt in mindere mate een integraal deel uit van het leven van de respondenten van Zorgvoorelkaar. Toch heeft hen dat niet verhindert gebruik te maken een online sociaal platform als Zorgvoorelkaar.



### **Niet iedereen is online**

Wat nu als mensen gewoon te oud zijn om het internet te gebruiken? We kunnen ons bijna niet meer voorstellen dat mensen geen gebruik maken van internet. Toch lopen veel initiatieven en instellingen in welzijnsland tegen deze drempel aan. Ouderen met hoge leeftijd maken geen gebruik van internet en dan vallen alle voordelen weg die nieuwe media bieden. Of niet alle?

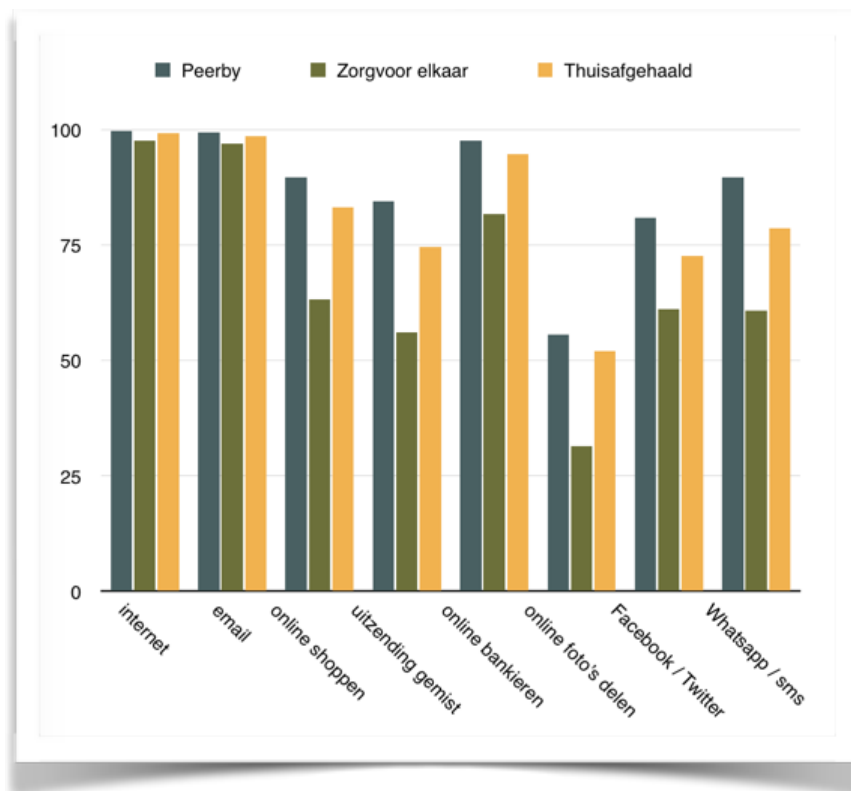
Voor de Boodschappen Begeleidingsdienst (BBD) in Den Haag riep dit de vraag op hoe zij toch de voordelen van Thuisafgehaald voor hun oudere klanten konden benutten. Want dat veel klanten van de Boodschappendienst geen gebruik maken van internet, betekent niet dat ze niet lekker willen eten bij de burens of een maaltijd op willen halen. De oudere klanten doen graag samen boodschappen en ook samen eten vinden ze prettig. 'Vorig jaar hebben we een pilot gedaan om uit te vinden wat er mogelijk is op het gebied van samen koken in de thuissituatie. We deden dat met Thuisafgehaald samen'. Uit de samenwerking ontstond het project 'Hagenaars nodigen ouderen uit aan tafel', waarbij Haagse thuishokks ouderen uitnodigen om bij hen te komen eten. Dus geen maaltijd afhalen, maar die gezellig samen opeten, ter plekke. BBD en Thuisafgehaald zijn belangrijke matchmakers in het project om de ouderen aan de thuishokks te verbinden. Het is een groot succes. 'Nu is het idee ontstaan om een soort proeverij te organiseren. Ouderen krijgen dan een tour langs een aantal thuishokks waar ze overal aan kunnen schuiven en een hapje kunnen proeven'. Maar het aanmelden gaat wel via de telefoon en de reguliere reclameblaadjes van de BBD. "Mensen van boven de 80 gaan niet online, althans niet onze doelgroep", maar dat hoeft dus helemaal geen probleem te zijn.

*Harry Wassenaar van de Boodschappen Begeleidingsdienst*

## **GEBRUIK VAN INTERNET EN SOCIAL MEDIA**

Als de respondenten online zijn is dat vooral voor surfen en email of maken ze ook gebruik van meer 'gevoorderde'<sup>13</sup> diensten als elektronisch bankieren en online shoppen of film kijken? Er ontstaat een vrij gelijkmatig beeld waarbij de gebruikers van Peerby het meeste gebruik maken van internet en social media, gevolgd door de gebruikers van Thuisafgehaald en daarna, op enige afstand, de gebruikers van Zorgvoorelkaar.

Respondenten geven bijna allemaal aan gebruik te maken van internet en e-mail. Tussen de platformen zien we hierin geen verschillen. Dat was een uitkomst die we verwachtten omdat de platformen alleen via internet toegankelijk zijn en voor aanmelding een e-mailadres vereist is. Naast internet en e-mail maken veel respondenten gebruik van online bankieren.



*Bijschrift: Aantal respondenten per platform die gebruik maken van allerlei aan internet gerelateerde media*

Het valt op dat de gebruikers van Zorgvoorelkaar aanzienlijk lager scoren op het gebruik van uitzending gemist of online film kijken, online foto's delen, Facebook of twitter en het gebruik van Whatsapp of sms. Bij alle platformen zijn het met name de respondenten in de leeftijdscategorieën boven de 71 jaar die minder gebruik maken van het kijken van Uitzending Gemist, Facebook en Whatsapp of sms.

Wanneer we deze antwoorden bekijken vanuit de verschillende type gebruikers per platform dan wordt duidelijk dat bij Zorgvoorelkaar met name de hulpvragers een stuk minder gebruik maken van alle social media en online platformen. Dit geldt trouwens ook voor de thuis-koks bij Thuisafgehaald en de uitleners bij Peerby. De leeftijd van de respondenten van deze platformen speelt daarbij een rol, vragers zijn gemiddeld ouder dan aanbieders.

Uit de interviews blijkt bovendien dat het gebruik van de platformen een basiskennis aan (sociale) vaardigheden vraagt. Niet alleen moeten gebruikers bekwaam zijn met internet en het gebruik van de website, zij moeten ook sociaal enige vaardigheden hebben. Als dit bij mensen minder aanwezig is dan wordt het gebruik van de platformen moeilijker. 'Vaak kunnen mensen dan nog wel afnemer zijn, maar geen aanbieder', aldus aldus Hanneke Wit van de gemeente Utrecht.

## **GEBRUIK VAN ANDERE PLATFORMEN**

Veel gebruikers van Peerby maken ook gebruik van Thuisafgehaald (23%) en andersom maken veel gebruikers van Thuisafgehaald relatief vaak gebruik van Peerby (26%). Ook bij de respondenten van Zorgvoorelkaar zijn deze twee platformen relatief populair, ze worden beide door 10% van de respondenten gebruikt. Opvallend is dat andersom slechts één respondent van Peerby en geen van de respondenten van Thuisafgehaald Zorgvoorelkaar gebruiken.

De gebruikers van Zorgvoorelkaar lijken met name die social media te gebruiken die voorzien in zorg voor elkaar, zoals eten af kunnen halen, spullen lenen of hulp kunnen vragen bij anderen via een soortgelijk platform als wehelen.nl. Dit terwijl de gebruikers van Peerby en Thuisafgehaald vooral gebruiken maken van platformen waar delen centraal staat, zoals AirBnB (Thuisafgehaald 32% en Peerby 38%), snappcar.com en Uber.

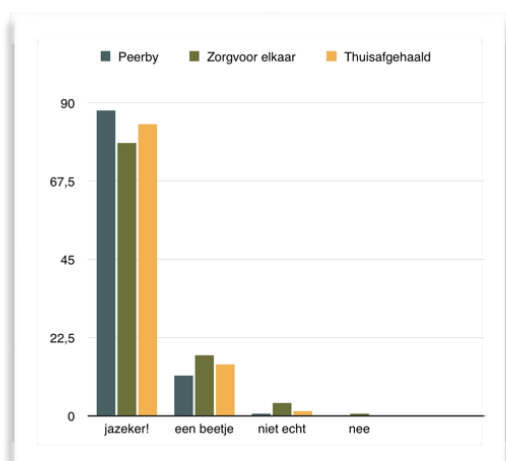
Het merendeel van de respondenten maakt af en toe gebruik van deze andere platformen. Opvallend hierin is dat 47% van de respondenten via Zorgvoorelkaar aangeeft deze platformen nooit te gebruiken. Deze percentages zijn bij Thuisafgehaald (3%) en Peerby (9%) een stuk lager. Een groot deel van de gebruikers van Zorgvoorelkaar gebruikt de andere platformen dus niet, maar geen wel aan zich er wel voor te hebben aangemeld. Dit kan natuurlijk uit nieuwsgierigheid zijn naar de andere platformen of uit de behoefte om nieuwe dingen te willen leren en nieuwe ervaringen op te doen.

## **INNOVATOR OF TRENDVOLGER?**

De online deelplatformen die we hier onderzoeken zijn een vrij nieuw fenomeen in de zin dat ze nog niet door het grote publiek worden omarmd. Ze bestaan al enkele jaren, er wordt veel over geschreven en er zijn steeds meer gebruikers, maar het is nog geen [bol.com](http://bol.com) of [markplaats.nl](http://markplaats.nl). Het zijn niet alleen nieuwe websites, ze spelen ook in op een nieuw idee (of op zijn minst een idee in een nieuw online jasje) als de deeleconomie, de we-economy of de participatiesamenleving.

Vanuit het innovatiedenken weten we dat nieuwigheden, of dat nu producten, diensten of attitudes zijn een innovatie curve<sup>14</sup> kennen. Op verschillende momenten in de tijd haken verschillende groepen aan, en deze verschillen ook in grote. Hier komt het idee van de *early innovators*, *early adopters* en *late followers* vandaan. Hoe zien de respondenten zichzelf? Zijn zij van die *early adopters* die een goede trend spotten en snel mee gaan doen. Of zijn zij zelfs de groep die de trend zet? Of zien ze zichzelf toch meer als onderdeel van de massa, die aanhaakt als het product zich al ruimschoots bewezen heeft.

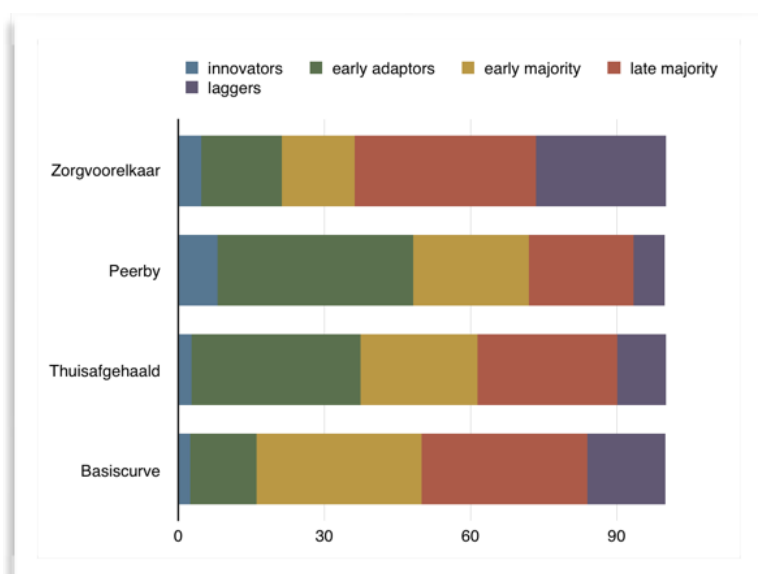
We vroegen de respondenten zich zelf te scoren op hun houding ten opzichte van innovatie. In een andere vraag vroegen we hen ook of ze het leuk vinden om nieuwe dingen te leren. Beide vragen leveren andere scores op. Het overgrote deel van alle drie de platform vind het leuk om nieuwe dingen te leren, en er is ook weinig onderscheid tussen de platforms. De gebruikers van Zorgvoorelkaar scoren iets lager.



*Bijschrift: Vind je het leuk om nieuwe dingen te leren?*

De uitkomsten komen echter niet altijd overeen met de manier waarop respondenten zichzelf omschrijven volgens de Innovatiecurve van Everett Rogers.

De meeste respondenten van Zorgvoorelkaar (37%) omschrijven zichzelf als iemand die 'rustig afwacht en de trend pas overneemt wanneer het populair is onder het grote publiek'. Bijna 30% omschrijft zichzelf als iemand die 'onbewust of bewust achterblijft in het volgen van nieuwe trends'. Een groot deel van de gebruikers van Zorgvoorelkaar zegt pas gebruik te maken van nieuwe innovaties op het moment dat de meeste mensen het al gebruiken.



*Bijschrift: Per platform de verdeling van respondenten op de innovatiecurve van Rogers*

Peerby en Thuisafgehaald laten een ander beeld zien. Een groot deel van de respondenten (40%) van Peerby vindt zichzelf vooral iemand die 'niet de allereerste is, maar de trend ontdekt voor het grote publiek'. En ruim 8% vindt zichzelf een persoon die 'altijd als eerste de nieuwste van de nieuwste trend wil volgen'. Voor Thuisafgehaald liggen deze cijfers net iets lager.

Uit deze uitkomsten zou je kunnen aflezen dat gebruikers van Peerby en Thuisafgehaald meer voldoen aan het beeld van de trendsetter. Ze scoren ook boven het niveau van de basiscurve over adaptatie van innovatie van Rogers. Tegelijk laten de gebruikers van Zorgvoorelkaar zien dat je geen *early adopter* hoeft te zijn om



toch het nut van zo'n platform in te zien. Mogelijk zijn gebruikers van Peerby en Thuisafgehaald meer aangetrokken door de nieuwigheid en versterkt het hun mogelijkheid om zich als voorloper in de deeleconomie te manifesteren. In die zin versterkt het platform de mogelijkheid een levensstijl uit te dragen en na te leven. Gebruikers van Zorgvoorelkaar wagen de stap naar het online platform, omdat het ze tot iets in staat stelt (hulp bieden aan andere mensen, zelf hulp vragen) en lijken daarbij over hun eventuele schroom, onbekendheid of zelfs onkunde heen te stappen. Het is niet uit nieuwigheid of nieuwsgierigheid, maar uit nut en noodzaak dat ze het platform gebruiken. In de volgende hoofdstukken duiken we dieper in de motivaties van de verschillende groepen gebruikers.

## KORTOM

Internet en social media wordt door alle respondenten van de platformen veel gedaan. Internet en e-mail door vrijwel alle respondenten gebruikt. Het gebruik van andere media is nog steeds hoog, maar ligt wel lager. Leeftijd heeft invloed op het gebruik van de platformen en andere social media. In totaal blijven de gebruikers van Zorgvoorelkaar net iets achter. Dit is ook te zien aan het gebruik van andere platformen, zoals AirBnB. De respondenten van Peerby en Thuisafgehaald doen dit aanzienlijk vaker dan de respondenten van Zorgvoorelkaar. Het verrast dan ook niet dat de respondenten van Zorgvoorelkaar zich veel vaker zien als trendvolger dan de respondenten van de andere twee platformen.



*Ik ben werkzaam in de zorg en vind het schrijnend om te zien dat er zoveel leuke dingen niet meer gedaan kunnen worden met de zorgvragers.*



## 8.

# WAT DRIJFT GEBRUIKERS OM DE PLATFORMEN TE GEBRUIKEN? WAT IS HUN MOTIVATIE?

Ieder van de drie platformen biedt ondersteuning bij een bepaalde dienst. Peerby bij het delen van spullen, Zorgvoorelkaar bij het bij elkaar brengen van zorgverleners en zorgvragers en Thuisafgehaald bij het verbinden van koks met mensen die een maaltijd af willen halen. We hebben een aantal vragen aan de respondenten gesteld die gaan over hun motivaties om de platformen te gebruiken. Wat zijn voor hen de belangrijkste redenen? En verschillen de gebruikers per platform in hun motivaties? Maar allereerst kijken we hoe lang respondenten de platforms al gebruiken.

## HOE LANG GEBRUIKER VAN HET PLATFORM

Bijna 90% van de respondenten van Thuisafgehaald gebruikt het platform al langer dan een jaar. Slechts een klein deel van de respondenten gebruikt het platform net een half jaar. Bij de respondenten van de andere platformen is dit meer verdeeld. Meer dan 60% van de gebruikers van Peerby gebruikt het platform sinds een half jaar. Opvallend is dat met name de nieuwe gebruikers zichzelf omschreven als innovator. Bij de gebruikers van Zorgvoorelkaar is er een grote groep gebruikers die het platform nog maar net gebruiken (45 % tot een half jaar) en een iets grotere groep gebruikers die het platform al langer gebruiken (55 % een jaar of langer).

*'Ik werd een keer gevraagd een praatje te houden over kwaliteit van leven. Ik heb toen een aantal mensen geïnterviewd om te begrijpen wat zij daaronder verstonden. Daar kwam uit dat het ging om waarden, behoefte en beleving. Het gaat dus om eten, huisvesting, dingen gedaan kunnen krijgen, nodig zijn voor een ander en je eigen geld kunnen beheersen. Dat is echte kwaliteit van leven.'*  
John Becker, Zorgvoorelkaar Breda

De resultaten laten zien dat met name de hulpbieders, de uitleners en de thuishoks al langer gebruik maken van de platformen. Bij Zorgvoorelkaar is dit bovendien de grootste groep respondenten, meer dan de helft. Bij Peerby is juist de groep die zowel leent als uitleent de grootste groep. Hier lijkt het erop dat de gebruikers die begonnen met spullen lenen op een gegeven moment ook de stap hebben gezet naar spullen uitleenen, omdat de groep die spullen uitleent het vaakst aangeeft het platform langer dan een jaar te gebruiken. Met andere woorden, langer gebruik van het platform betekent vaak ook meer gebruik van de verschillende functies van de platformen.

Bij Thuisafgehaald tot slot bestaat de grootste groep respondenten uit mensen die afhalen, ook hier net iets meer dan de helft. Voegen we de groep die alleen kookt samen met de groep die zowel kookt als afhaalt dan kookt toch bijna de helft van de respondenten van Thuisafgehaald. Er tekent zich hier een gelijke verdeling af van koks en afhalers. Deze verdeling blijft overigens redelijk gelijk als we hier de gebruiksduur tegen af zetten. Zowel afhalers als koks maken vaak al langer gebruik van het platform.

## **DE VOORNAAMSTE REDEN(EN) VAN GEBRUIK**

Als we kijken naar de redenen van gebruik dan kun je een onderscheid maken tussen pragmatische, persoonlijke en altruïstische redenen. Het platform lost direct iets praktisch op voor iemand of het platform helpt iemand in wat hij wil zijn, bereiken of wil uitdragen. Op persoonlijk niveau zullen deze twee zaken ook door elkaar heen lopen. Je kunt iets lenen omdat je het nodig hebt, maar het helpt je ook in het uitdragen van je maatschappelijk bewuste levensstijl en het naleven van je doelen voor de wereld. Daarnaast helpen de platformen ook in het opdoen van sociale contacten. Dit wordt door een grote groep respondenten als belangrijk omschreven.

### **Thuisafgehaald**

Meer dan de helft van de respondenten die thuishok is via Thuisafgehaald geeft aan ook te koken voor Bijzonder Thuisafgehaald (gericht op maaltijden aan senioren en mensen met een chronische ziekte en beperking). De meeste gehoorde reden van de thuishoks om te koken is dan ook dat ze graag voor anderen willen koken (80%) en het fijn vinden om voor anderen te zorgen (45,7%). Belangrijk is ook dat het een leuke manier om contacten in de wijk op te doen (57,1%) en een leuke tijdsbesteding te hebben (62,9%). Een kwart van de koks zou ook professioneel iets met koken willen gaan doen. Aan de pragmatische kant geven de thuishoks aan dat ze het zonde vinden om voedsel te verspillen (52,9%) en dat ze minder voedsel hoeven minder weg te gooien (34,3%). Voor een kleine groep speelt ook mee dat het in de boodschappenkosten kan schelen (27,1%), al lukt dit in de praktijk niet altijd even goed. De beginperiode van gebruik (wat wel tot een jaar in beslag kan nemen) kan voor thuishoks vaak geld kosten in plaats van opleveren. Het lukt niet alle thuishoks om meteen vanaf de start kostenefficiënt in te kopen en voldoende afhalers te werven. Professionals die samen met Thuisafgehaald programma's opzetten zien echter ook dat slim inkopen samen met een redelijk vast klantenbestand ertoe kan leiden dat koks zelf kosteloos 'mee kunnen eten'.

In hoofdlijnen lijkt voor de thuishoks de betrokkenheid bij de samenleving de belangrijkste drijfveer te zijn, gevolgd door persoonlijke wensen voor tijdsbesteding en sociale contacten. Uit de interviews kwam tot slot nog een laatste belangrijke motivatie naar voren. Een thuishok vertelde in een interview dat zij de

waardering van anderen voor de maaltijd erg belangrijk vindt. Zij steekt veel energie in de maaltijden, eigenlijk meer dan ze er in geld voor terugkrijgt. Maar zodra iemand die bij haar afhaalt de volgende dag een mail stuurt met complimenten over de maaltijd of de volgende keer terugkomt, dan maakt dat haar dag goed. Koken kan voor veel mensen daarom ook een impliciete bevestiging bieden, die niet als zodanig benoemd hoeft te worden. De complimenten dragen echter wel bij aan het zelfvertrouwen en het geloof in de eigen vaardigheden. Dat is natuurlijk ontzettend belangrijk voor de persoonlijke ontwikkeling. In het volgende hoofdstuk gaan we hier verder op in.

*Koks die koken via Thuisafgehaald staan aan het begin soms voor moeilijke financiële uitdagingen. Zeker wanneer zij via bijvoorbeeld een activeringsprogramma thuiskok willen worden.*

*'De eerste keer voorschieten is een drempel. Mensen moeten het maar net hebben. Bovendien weten ze niet zeker of ze alles terugverdienen. Voor velen is met geld omgaan ook lastig. Dan staat er een pot met geld in je huis, maar daar mag je niet aan zitten omdat je dat nodig hebt om boodschappen te kunnen doen. Maar wat als je geen brood meer hebt? Dan staat er wel die pot met geld.'*

Hanneke Wit, gemeente Utrecht

Bij de afhalers van maaltijden spelen de sociale contacten ook een belangrijke rol, maar het hoogste scoort de praktische notie van 'gezond eten tegen een prima prijs' (69,8 %). Het bespaart de afhalers tijd, en bijna een derde van hen houdt ook niet van koken. Slechts een kleine groep vindt het belangrijk om op deze manier voedselverspilling tegen te gaan. Het ziet er naar uit dat Thuisafgehaald voor de afhalers voorziet in een heel concrete vraag en een goed alternatief biedt voor de afhaalmaaltijden in de supermarkt of van de snackbar. Dit past ook bij het beeld dat eerder ontstond uit de gegevens die we over de respondenten ophaalden: ze zijn wat ouder dan de thuiskoks, vaker single of gescheiden, en relatief vaker man.

Een kleine 10% van de afhalers gaf aan dat ze Thuisafgehaald gebruiken, omdat ze

(tijdelijk) niet in staat zijn om zelf te koken. Naast de praktische reden dat de keuken wordt verbouwd speelde voor de meeste van deze groep afhalers ziekte of een lichamelijke beperking een rol.

### **Zorgvoorelkaar**

De hulpaanbieders van Zorgvoorelkaar tonen gelijkenis met de thuiskoks. De belangrijkste reden om mee te doen is dat ze graag wat voor anderen doen (62,2%). Daarnaast vinden ze het een leuke en nuttige tijdsbesteding (39,3%). Sociale contacten op doen is voor deze groep minder belangrijk. Een kleine groep geeft ook aan dat ze op deze manier aan betaald werk hopen te komen. Lost het platform voor de hulpaanbieders ook praktisch wat op? Niet direct, al lijkt het er op dat het een groep mensen die gepensioneerd zijn of om andere redenen niet meer werken hen helpt om zich nuttig te voelen en te maken. Hier zien we weer sterk de maatschappelijke betrokkenheid van deze groep in terug en de behoefte om zich persoonlijk nog te ontwikkelen.

Voor de zorgvragers ziet dit er anders uit. Bijna driekwart van de hulpvragers vraagt die hulp voor zichzelf. Ze hebben voornamelijk behoefte aan hulp bij klussen in huis en gezelschap en in mindere mate hulp bij

schoonmaken, de tuin bijhouden, boodschappen doen. Bij de open antwoord categorie valt ook computerhulp en begeleiding bij naar buiten gaan vaak. Ruim een kwart van de hulpvragers vraagt hulp aan voor iemand anders. Daarbij gaat het om ouders die wat verder weg wonen, een broer of zus met een licht verstandelijke beperking, maar ook een ziek iemand in de omgeving of oudere mensen in de buurt.

Op de vraag hoe noodzakelijk deze hulp is voor henzelf of de ontvanger geeft bijna 60% aan dat deze ondersteuning heel erg tot behoorlijk noodzakelijk is. Voor 33% is het een fijne aanvulling en slechts 8% zou ook zonder kunnen.

We lezen uit de enquête resultaten af dat het platform Zorgvoorelkaar, als mensen het eenmaal gebruiken, ook helpt om vragen te stellen die ze normaal niet zouden stellen aan mensen om hen heen. Zo geeft 17% van de respondenten aan dat het via het Zorgvoorelkaar makkelijker is geworden om vragen te stellen en bijna 6% voelt zich nu vertrouwd genoeg om dat te doen. Bijna 15% vindt het fijn dat ze familie en vrienden er niet mee belasten, maar dat iemand helpt dat daar zelf voor kiest. Ze voelen zich daardoor vrijer om een vraag te stellen.

Gezien de ontwikkelingen in de zorg op dit moment hebben we de gebruikers ook gevraagd of de nieuwe zorgregelingen voor hen financiële gevolgen hebben. Hierop antwoord ruim 40% positief, en een bijna even groot percentage geeft aan dat niet te weten. Voor 16% zijn er geen gevolgen. Als we doorvragen of financiële speelruimte een rol speelt bij het gebruiken van Zorgvoorelkaar dan klopt dat voor het merendeel van de hulpvragers: 38,8% klopt helemaal, 29,4% klopt deels. Vijftien procent geeft aan dat het helemaal geen rol speelt, en voor 17% maakt het niet uit.

Voor hulpvragers is er dus een groot praktisch nut, en, zoals we uit de antwoorden kunnen aflezen, deels ook noodzaak om Zorgvoorelkaar te gebruiken. Voor de aanbieders is altruïsme en persoonlijk nut de grootste drijfveer om die hulp te bieden.

### **Peerby**

Deze lijn zet zich door bij Peerby: de mensen die spullen lenen doen dit om pragmatische redenen, terwijl de mensen die spullen uitlenen hier vaker altruïstische of persoonlijke redenen voor noemen.

Zo geeft 80% van de leners aan dat zij het platform gebruiken omdat ze iets nodig hadden dat ze zelf niet bezitten. Minder belangrijk, maar nog steeds wel van waarde zijn de persoonlijke overtuigingen: het is zonde om iets te kopen en maar één keer te gebruiken, ook hergebruik en samen delen is erg belangrijk.

Voor de uitleners staan deze laatste overtuigingen juist bovenaan. Vooral 'hergebruik en samen delen' is voor hen een belangrijke reden om het platform te gebruiken, dit wordt door bijna 70% van de uitleners genoemd. Bij de uitleners zien we ook dat zij gebruik maken van het platform om altruïstische redenen. Bijna de helft van de uitleners geeft namelijk aan dat zij graag spullen uitlenen aan anderen en meer dan 40% vindt het heel normaal iets uit te lenen aan anderen.

Peerby kent ook een grote groep die zowel leent als uitleent. Bij deze groep spelen zowel pragmatische als persoonlijke redenen. De boventoon bij deze groep voert de reden dat hergebruik en samen delen

belangrijk is en dat het zonde is om spullen maar één keer te gebruiken. Tegelijkertijd zien zij ook het nut in van het platform als het gaat om die spullen te lenen die zij zelf niet bezitten en dat dit ook nog eens een hoop geld kan besparen. Het is ook deze groep die uit nieuwsgierigheid hoe het werkt het platform is gaan gebruiken. Zij scoren daarop bijna 20% hoger dan de leners en 10% hoger dan de uitleners. Deze groep gebruikt het platform voornamelijk voor zichzelf, maar ziet daarbij wel de kans om ook iets te doen voor de mensen om zich heen.

Voor een derde van de uitleners en de gebruikers die zowel lenen als uitlenen speelt bovendien dat zij op deze manier nieuwe contacten op willen doen in de wijk. Een verklaring hiervoor kan zijn dat we eerder zagen dat de gebruikers van Peerby die spullen uitlenen vaak ouder zijn dan de leners. Doordat de uitleners iets ouder zijn, zijn ze vaak ook al meer gesetteld in de buurt en daardoor meer bereid om te investeren in sociale contacten.

Kijken we naar de rol die geld speelt voor de gebruikers van Peerby, dan valt op dat lener of uitlener of iemand die beide doet het bijna allemaal wel zonde vinden om iets voor eenmalig gebruik te kopen, maar dat dit niet de belangrijkste motivatie is. Geld besparen is fijn, maar niet de belangrijkste reden. Slechts een klein deel van de gebruikers in alle drie de groepen geeft bovendien aan een klein budget te hebben of erg zuinig met geld om te gaan.

## **KORTOM**

Van alle respondenten zien we dat de respondenten van Thuisafgehaald het platform het langste gebruiken en dus de meeste ervaring met gebruik ervan hebben. Hierbij is de tendens is dat de aanbiedende respondenten de platformen al langer gebruiken dan de vragers. De koks van Thuisafgehaald gebruiken het platform voornamelijk om betrokken te zijn bij de maatschappij, als zinvolle tijdsbesteding en om sociale contacten op te doen in de buurt. Ditzelfde geldt ook voor de hulpbieders van Zorgvoorelkaar, zij willen graag wat voor anderen doen. En ook voor de uitleners van Peerby geldt dat zij het platform gebruiken als deel van een overtuiging over hergebruik en samen delen.

Aan de kant van de vragers zien we vaker pragmatische redenen. Zo zijn de afhalers van Thuisafgehaald vooral op zoek naar een gezonde maaltijd voor een redelijke prijs, hebben de zorgvragers van Zorgvoorelkaar vaak praktische hulp nodig die voor hen erg belangrijk is en zijn de leners bij Peerby op zoek naar toegang tot spullen die zij niet hebben, maar wel nodig hebben.



# DEEL 3

## SOCIALE IMPACT VAN ONLINE DEELPLATFORMEN

---

Dragen de platformen bij aan sociale contacten in de wijk, bieden ze kansen voor talentontwikkeling, leiden ze tot kostenbesparing? Kortom, wat is de bredere impact van de platformen?



# BIEDEN DE PLATFORMEN GEBRUIKERS KANSEN OM - ONGEMERKT - NIEUWE VAARDIGHEDEN OP TE DOEN?

Uit eerdere onderzoeksresultaten van Thuisafgehaald<sup>15</sup> konden we aflezen - vooral in de quotes van deelnemers - dat thuiskoks veel leerden en nieuwe ervaringen opdeden door zich aan te bieden als thuiskok. Ze leerden bijvoorbeeld slimmer in te kopen of beter te organiseren. En de koks deden ook nieuwe inzichten op over hun mede-buurtbewoners, wat hun empathie vergrootte. We vroegen ons daardoor af of de platforms ook een plek voor talentontwikkeling waren, en of wat voor de thuiskoks gold ook voor de uitleners en de hulpaanbieders gold. Stel dat je door actief deel te nemen aan zo'n online deelplatform je niet alleen je medemens hielp (op zich al sociale impact), maar ook jezelf verder ontwikkelde? Dat is dubbele impact.

In de enquête hebben we verschillende vragen opgenomen die naar ons idee daar inzicht op geven. We hebben gekeken of het hulp bieden of koken ervaring op een bekend terrein vergroot, of men nieuwe vaardigheden opdeed en of er nieuwe talenten werden ontdekt. En dat leverde met name voor Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar interessante resultaten op.

*'We zijn op zoek naar wat mensen prikkelt. Vrijwilligerswerk vinden ze meestal naar klinken. Door het werkervaring te noemen willen we wat losmaken. Dan nemen mensen het ook serieuzer.'*

Hanneke Wit, gemeente Utrecht

## KANS OP BAAN VERGROTEN VIA PLATFORM?

Meer dan de helft van de hulpaanbieders van Zorgvoorelkaar helpt anderen met iets waar ze goed in zijn. Een kleine 20% zegt dat er voor het type hulp dat ze bieden geen expertise benodigd is. Als we doorvragen



of mensen mogelijk via Zorgvoorelkaar werk doen wat ze graag zouden willen doen, maar waar ze geen betaald werk in kunnen vinden, dan zegt ruim 20% dat dat het geval is. Bijna een kwart van de hulpaanbieders geeft ook aan te hopen dat de nieuw opgedane vaardigheden en ervaring gaan leiden tot ander werk. En heel klein groepje (4%) heeft zelfs al ander werk gevonden. Het platform is voor deze groep mensen een belangrijke manier om zich verder te ontwikkelen en werkervaring op te doen.

Dezelfde vraag hebben we ook aan de thuishoks van Thuisafgehaald gesteld. Daarvan zegt bijna 6% dat ze ander werk hebben gevonden en 7% dat ze hopen dat ze via de Thuisafgehaald ervaring ander werk gaan vinden.<sup>16</sup> Het is voor de thuishoks minder relevant, maar nog steeds wel een platform. Wat hier kan meespelen is dat Thuisafgehaald zelf ook de optie heeft om je als -beginnend- cateraar aan te melden, waardoor het doorgroeien al in het systeem van het platform zit ingebakken. Deze groep is echter niet meegenomen in de selectie voor de enquête.

De gemeente Utrecht en Thuisafgehaald werken nauw samen aan de ontwikkeling van een programma waarin mensen, die op dit moment een uitkering krijgen, via Thuisafgehaald thuishok kunnen worden. Dit draagt niet alleen bij aan de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de deelnemer. Het kan er ook op termijn toe leiden dat mensen aan betaald werk kunnen komen of een eigen onderneming op kunnen richten.

De resultaten uit het onderzoek laten zien dat dit geen vreemde gedachte is, omdat gebruik van het platform inderdaad tot talentontwikkeling kan leiden zoals hieronder wordt geschetst. Tegelijkertijd kan het voor startende thuishoks in het begin ook wel even zoeken zijn. Hoe koop je voldoende in, welke prijs is dekkend voor de kosten die je maakt? Biedt je wel genoeg, ziet het er mooi uit? En ook het gebruik van het platform, zoals het plaatsen van de juiste foto's en het schrijven van wervende teksten is niet vanzelfsprekend. De een is daar handiger in dan de ander. Met name voor mensen in een kwetsbare positie lijkt de stap van graag voor anderen koken tot dat doen via een platform als Thuisafgehaald best een grote.

'We willen het ook echt werkervaring noemen. Naast een goede maaltijd koken, moet je ook je dagstructuur inplannen (weten wat je gaat koken, boodschappen doen en het op de site zetten) en de afnemers inplannen. Het vereist skills', aldus Hanneke Wit van de gemeente Utrecht. Werkzoekenden en langdurige werklozen hebben vaak goede ondersteuning nodig. Dit maakt de samenwerking met het DWI en de gemeente ook zo belangrijk om mensen naar werk te begeleiden via Thuisafgehaald.

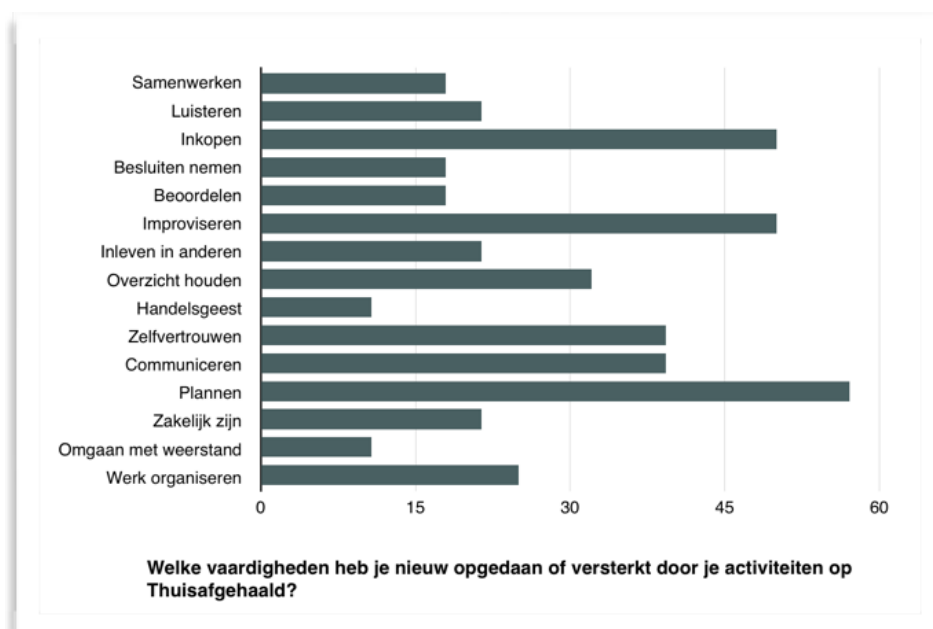
De succesverhalen zijn er echter al wel: één van de deelnemers kookt al regelmatig en met veel plezier via Thuisafgehaald. Zelf zegt zij daarover dat ze het leuk vindt om nieuwe dingen te leren. Ze kijkt dagelijks naar kookprogramma's en spreekt met de buurvrouw af om samen te koken zodat ze nieuwe recepten kan leren en dit aan kan bieden op het platform.

## **VAARDIGHEDEN OPDOEN**

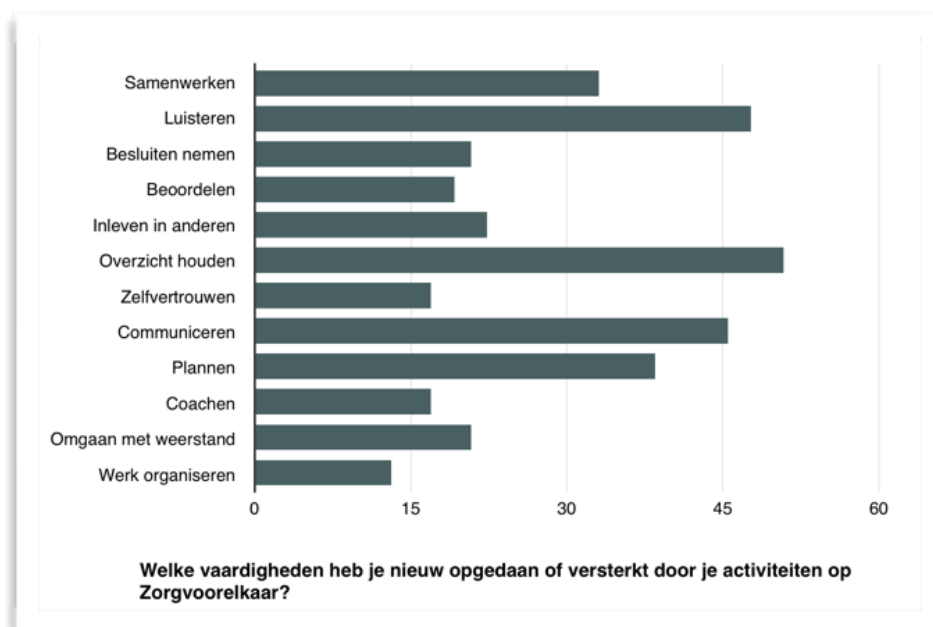
We zijn bij Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar wat dieper ingegaan op de ontwikkeling van vaardigheden en talenten. Bij deze platformen geeft tussen de 25 en 30 % van de thuishoks en hulpaanbieders aan inderdaad nieuwe vaardigheden te hebben opgedaan. Bij Zorgvoorelkaar hadden we de vraag opgesplitst in

naar vaardigheden en talenten. Daar geeft 13% van de aanbieders aan ook nieuwe talenten te hebben ontdekt. Goed kunnen luisteren wordt veel genoemd, evenals open kunnen staan voor anderen, vertrouwen kunnen creëren en mensen verbinden.

De onderstaande twee grafieken geven meer inzicht in de opgedane vaardigheden.



*respons van de 25,4% van de hulpaanbieders die aangeven nieuwe vaardigheden te hebben opgedaan*



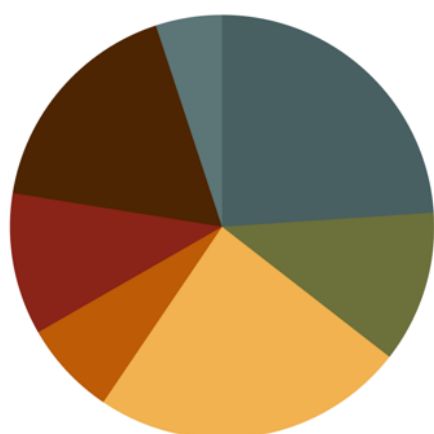
*respons van de 29,4% van de thuiskeoks die aangeven nieuwe vaardigheden te hebben opgedaan*



Een mooi voorbeeld gaat over een man van 42 met autisme die op zichzelf is gaan wonen. Hij woonde altijd bij zijn moeder, maar dat ging niet langer omdat zij zelf steeds meer zorg nodig had. Door zijn autisme vind hij het spannend en moeilijk. Maar hij wilde wel graag leren koken.

Omdat wij er als welzijnsinstelling moeilijk uren aan kunnen besteden hebben we hem gekoppeld aan ons programma via Bijzonder Thuisafgehaald. Hij moet nog veel leren, maar hij pakt het heel goed op. Het is mooi dat we zo iemand ook kunnen helpen vanuit zo'n programma. Dat had anders nooit gekund.

*Tamara Willemsen, Pluryn Nijmegen*



- Ik ga (meer) naar speciaalzaken
- Ik lees meer kookboeken
- Ik kook andere dingen
- Ik kijk kookprogramma's op TV
- Ik ben meer gaan oefenen
- Ik heb me niet verder verdiept
- Ik ben een kookworkshop gaan doen

*Respons 60% respondenten Thuisafgehaald op vraag hoe zij zich verder hebben verdiept*

## EXPERTISE ALS KOK VERGROTEN

De vraag over vaardigheden bij de thuishoks richtte zich op expertises buiten het koken. We hebben daarom nog extra gevraagd of ze zich ook verder in het koken hebben verdiept. Daar werd door bijna 60% van de thuishoks positief op gereageerd. De koks zijn meer gaan oefenen, meer andere gerechten gaan uitproberen, in kookboeken gaan neuzen en kennis gaan ophalen via kookprogramma's en workshops.

## NIEUWE DINGEN UITPROBEREN

Voor Peerby was de vraag naar nieuwe vaardigheden niet echt relevant. We konden ons wel voorstellen dat de mogelijkheid tot lenen de kans om nieuwe dingen uit te proberen, en daarmee je wereld te vergrootten, wel een ontwikkelpad voor gebruikers bood. Vandaar dat we respondenten vroegen of ze ook weleens spullen leenden die ze normaal nooit gebruikten. Zo'n 35% antwoorden daar positief op.

Ze gaven aan dat de drempel om iets te proberen lager ligt (22,1 %) en dat ze via de vragen van anderen op nieuwe ideeën worden gebracht (17,3 %). Er was ook een kleine groep respondenten die via Peerby iets nieuws had geleerd of leren gebruiken (volmondig ja zei 7,5 %, een beetje zei 5,7%). Het ging daarbij dan met name om klusgereedschap als nietpistolen, elektrische zagen, bermmaaiers.

Dus helaas hebben we niet iemand ontdekt die via Peerby heeft leren gitaarspelen of een nieuwe taal heeft geleerd, maar we zijn benieuwd wat er zou gebeuren als je dit deel van het gebruik zou kunnen vergroten. Tegelijkertijd gaat het ook met klusgereedschap om zelfredzaamheid. Gebruikers zijn, via het lenen van het gereedschap, zelf in staat om met het geleende materiaal een klus in of om hun huis te klaren.



*Ik kan sommige klusjes makkelijker doen doordat ik specialistisch gereedschap kan lenen. Spullen die ik niet zelf zou kopen, omdat ik ze zelden nodig heb.*

## **KORTOM**

De platformen Zorgvoorelkaar en Thuisafgehaald bieden voor gebruikers de mogelijkheden om vaardigheden en talenten te ontwikkelen. Respondenten van Zorgvoorelkaar geven aan dat ze doelbewust dat type werk opzoeken waar ze iets van leren of graag wilden ontdekken. Ook voor de thuishoks van Thuisafgehaald gaat dit op. Door te gaan koken gaan zij zich meer en verder verdiepen. Dit heeft er ook mee te maken dat er via het platform de mogelijkheid is om door te groeien naar een cateringbedrijf.

Vanuit de opzet van het Peerby platform speelt het aspect van nieuwe vaardigheden of talentontwikkeling vrijwel niet. Gebruikers geven wel aan nieuwe tools hebben leren gebruiken en dat ze door andere op ideeën worden gebracht.

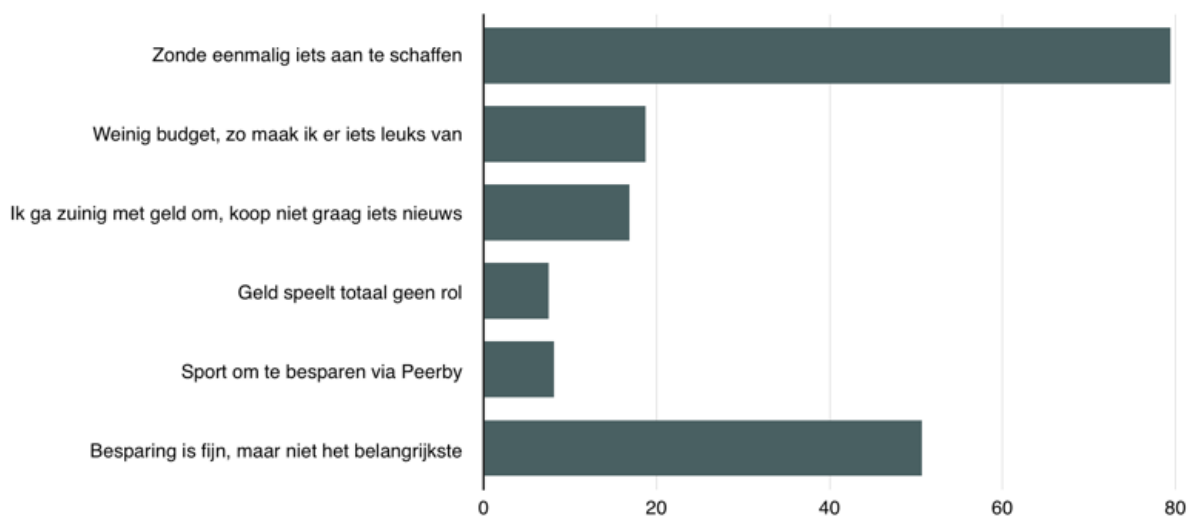
# SPEELT GELD EEN ROL BIJ DELEN? HELPEN DE PLATFORMEN BIJ HET BESPAREN OP DE KOSTEN?

Een vraag die we ons tijdens het onderzoek stelden was of het gebruik van de platformen leidde tot een besparing in de kosten. Een maaltijd afhalen bij een thuiskok is vaak goedkoper dan zelf te koken voor 1 persoon. Spullen lenen via Peerby is goedkoper dan het zelf aan te schaffen of te huren. En ook de gebruikers van Zorgvoorelkaar zouden via het platform kunnen besparen op de kosten die zij voor hulp kwijt zijn. In de motivatie van zowel thuiskokken bij Thuisafgehaald als uitleners bij Peerby speelden duurzame motieven ook een belangrijke rol: geen voedsel verspillen, spullen hergebruiken en samen delen. Hoe werkt dat in de praktijk? Leidt het tot besparing?

Vanuit die gedachte waren we ook benieuwd of deze platformen meerwaarde boden voor mensen met weinig financiële middelen. Dit is een vrij complexe vraag, waar we vanuit de opzet van dit onderzoek ook niet echt antwoord op kunnen geven. Wel hebben we gesprekken gevoerd met enkele professionals die iets van zicht geven.

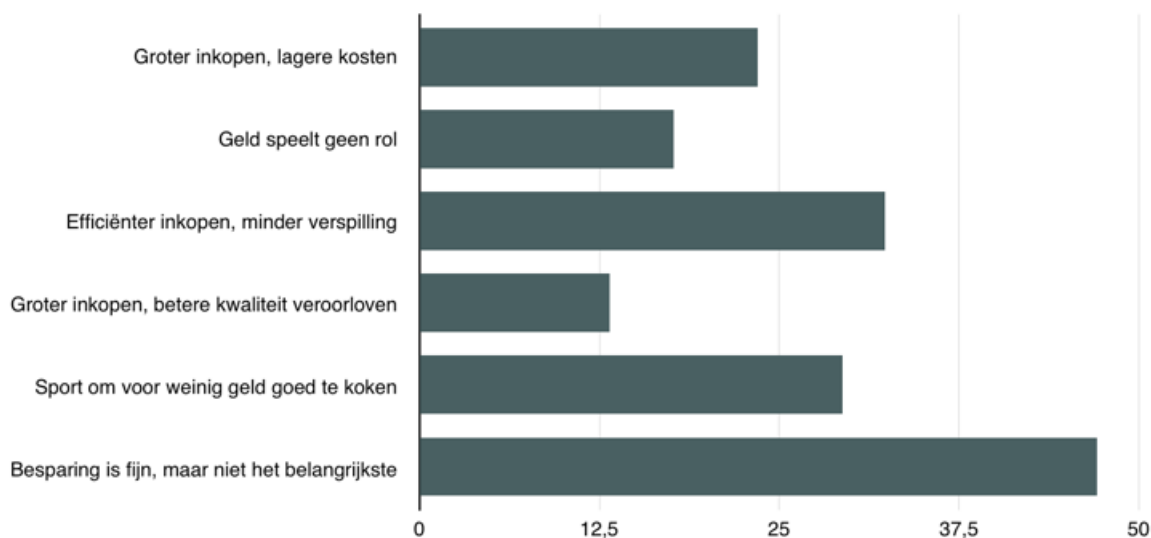
## DE ROL VAN GELD

De helft van de respondenten van Peerby (lener, uitlener of iemand die beide doet) geeft aan dat het prettig is dat je geld bespaart als je spullen van iemand kunt lenen, maar dat het voor hen niet de belangrijkste reden van gebruik is. Toch zegt maar een klein deel dat geld geen rol speelt. Een kleine 20% geeft aan dat ze weinig budget hebben, maar door te lenen er toch iets leuks van maken. En zo'n 17% gaat heel zuinig met geld om, en koopt niet vaak iets nieuws.



**Wat is de rol van geld bij het gebruiken van Peerby? Meerdere antwoorden mogelijk.**

Net iets minder dan de helft van de respondenten van Thuisafgehaald zegt dat geld besparen prettig is, maar niet de voornaamste reden van gebruik. Dit scheelt niet veel met Peerby. Wel zegt een groter percentage dat geld geen rol speelt. Het andere deel van de respondenten ziet vooral voordeel in het groter inkopen doen, waardoor de kosten lager worden of de aanschaf van betere producten mogelijk wordt.



**Wat is de rol van geld bij het gebruiken van Thuisafgehaald? Meerdere antwoorden mogelijk.**

## **BESPAREN MET ONLINE PLATFORMEN**

Het gebruik van Peerby leidt bij een deel van de gebruikers tot een besparing. Ruim 20% van de respondenten heeft tussen de 10 tot 50 euro bespaart sinds het eerste gebruik en nog eens 20% bespaarde tussen de 50 tot 100 euro. Aangezien de meeste respondenten Peerby nog maar relatief kort gebruiken zijn dit behoorlijke bedragen. De resultaten laten ook zien dat de gebruikers die zuinig met hun geld omgaan of weinig te besteden hebben ook spullen lenen die ze normaal niet leenden. Bovendien komt 15% van beide groepen op ideeën om spullen te lenen via de vragen van anderen die zij voorbij zien komen.

De bedragen die gebruikers via Thuisafgehaald besparen zijn over het algemeen niet groot. De helft van de thuishoks geeft aan 0 tot 5 euro per maand te besparen. Toch geeft ook 15% aan meer dan 20 euro per maand te besparen. Het zijn de gebruikers die alleen thuishok zijn (dus niet ook afhalen) die het meeste geld besparen.

De afhalers besparen minder: 80% van hen geeft aan niets te besparen en ongeveer 8% geeft aan tussen de 0 tot 5 euro per maand te besparen.

## **FINANCIËLE NOODZAAK BIJ KRIMPENDE ZORGBUDGETTEN**

Bij de gebruikers van Zorgvoorelkaar spelen ook andere aspecten. Gezien de ontwikkelingen in de zorg op dit moment vroegen we hen of de nieuwe zorgregelingen voor hen financiële gevolgen hebben. Hierop antwoordt ruim 40% positief en een bijna even groot percentage geeft aan dat niet te weten. Voor 16% zijn er geen gevolgen.

Als we doorvragen of financiële speelruimte een rol speelt bij het gebruiken van Zorgvoorelkaar dan klopt dat voor het merendeel van de hulpvragers: 38,8% klopt helemaal, 29,4% klopt deels. Vijftien procent geeft aan dat het helemaal geen rol speelt, en voor 17% maakt het niet uit. Uit deze cijfers kun je aflezen dat een platform voor het organiseren van online hulp voor een behoorlijk grote groep mensen van belang is bij het opvangen van de veranderingen die nu in het veld van zorg en welzijn plaatsvinden.

## **KANSEN VOOR INZET IN ZORG -EN WELZIJNSVELD**

Als we op deze manier naar de platformen kijken dringt de gedachte zich op dat er mogelijk kansen zijn om vanuit het professionele veld van deze platformen gebruik te maken. Bijvoorbeeld door vanuit het maatschappelijk werk mensen te laten zien wat de mogelijkheden van Peerby zijn om te lenen als het budget koop niet toestaat. Vanuit Bijzonder Thuisafgehaald wordt al samengewerkt met welzijnsinstellingen. Ook bij Zorgvoorelkaar en soortgelijke informele hulpplatformen worden deze linken al gelegd en bestaan vaak samenwerkingen. In Breda maakt Zorgvoorelkaar onderdeel uit van het informele zorgstructuur die in Breda wordt aangeboden en dezelfde naam draagt: Zorgvoorelkaar Breda.

We vroegen John Beckers van Zorgvoorelkaar Breda daarom of hij dacht dat de platformen ook voor mensen die meer serieuze hulp nodig hebben van betekenis kunnen zijn. 'Thuisafgehaald maakt een kans, denk ik. De prijsstelling is laag, enkele euro's per dag. Wij hebben zelf onze maaltijdendienst afgeschaft, omdat er zoveel aanbod is. We vinden dat mensen het zelf moeten kunnen regelen. Thuisafgehaald kan



De Buurtcamping, een project dat in Amsterdam in een aantal stadsparken een tijdelijke camping voor en door de buurt organiseerde, maakt gebruik van Peerby om mensen aan spullen te helpen. Katusha Sol van de Buurtcamping vertelde over de ervaringen van vorig jaar. De Buurtcamping is bedoeld om de contacten in de buurt te verstevigen en richt zich, zeker niet uitsluitend, maar wel in belangrijke mate op mensen die niet de middelen hebben om op vakantie te gaan. Veel mensen uit deze doelgroep beschikken ook niet over de spullen om te gaan kamperen, zoals een tent en een slaapmatje. De Buurtcamping wijst mensen daarom op Peerby als een makkelijke manier om deze spullen te lenen, zonder kosten. De ervaring vorig jaar wees echter uit dat mensen dit niet vaak zelfstandig deden. De mensen belden met de Buurtcamping en gaven daar aan dat ze graag spullen wilden lenen. Vervolgens zette het projectteam achter de Buurtcamping de vragen uit op Peerby en haalde de spullen bij de leners af. Op de dag zelf haalden de buurtbewoners het op bij het team van De Buurtcamping. Katusha gaf aan dat deze ervaringen haar leerden dat voor sommige mensen in sociaal zwakkere positie de drempel om zelfstandig Peerby te gebruiken nog te hoog is. Maar dat met ondersteuning er zeker wel mogelijkheden zijn.

*Katusha Sol, De Buurtcamping*



daar dus op inspringen', aldus John Beckers. 'Thuisafgehaald biedt diversiteit aan eten en dat is vaak wat mensen ook zoeken.'

Ook in de inzet van Peerby ziet hij potentie. 'Ik zie veel mogelijkheden voor Peerby. Armoedeproblematiek wordt vanuit professionals vaak zwaarder en ingewikkelder gemaakt dan het is. De situatie is complex door de hoeveelheid problemen die samen komen. Als je de complexiteit uiteenrafelt zijn de losse situaties of problemen niet allemaal eenvoudig op te lossen, maar sommige wel. Iets lenen via Peerby kan dan bijvoorbeeld even lucht geven en ruimte scheppen (red. Een kampeertrip mogelijk maken, iets opknappen in huis of spullen lenen voor een verjaardagsfeestje). Dus ja, ik zie veel potentie voor het inzetten van Peerby als platform bij dit soort vraagstukken.'

In het gesprek met Tamara Willemsen, die vanuit Pluryn bij Bijzonder Thuisafgehaald betrokken is, komt naast de potentie, ook de lange adem die nodig is naar boven. Mensen vinden het vervelend om met een pannetje over straat eten af te halen. Het is dus zoeken naar andere aanpakken. Zo is het misschien fijn als de thuiskok het eerst een paar keer komt brengen. Willemsen werkt ook met doelgroepen voor wie sociale contacten lastig zijn, die sociaal beperkt zijn of laaggeletterd. Zij vinden het moeilijk om mensen aan de deur te ontvangen. Ook dan is het de kunst om te kijken wat wel werkt. Het buurthuis kan bijvoorbeeld een plek zijn, zowel voor beginnende thuiskoks als afhalers, die beter past.

Willemsen ervaart bij mensen met armoedeproblematiek veel schaamte. Het duurt een tijd om door te dringen tot de kern van de armoede. En vervolgens is het moeilijk ingesloten gewoonten te veranderen. Mensen zijn het niet anders gewend. Afhaalmaaltijden zijn immers goedkoop, waar zou je dan voor een alternatief gaan. 'Ik merk dat het heel moeilijk is zo'n gedachtenpatroon te doorbreken. Zeker als mensen het al thuis uit gewend zijn.'

Op allerlei manieren is Willemsen actief met Thuisafgehaald in het welzijnsveld. Het vergt wel veel tijd om bewoners te benaderen en de eerste stappen te laten zetten. En creatieve oplossingen die passen bij de verschillende groepen mensen.

## **KORTOM**

De platformen bieden mogelijkheden voor kostenbesparing. Zowel gebruikers van Peerby als Thuisgehaald geven aan geld te besparen. Bij Thuisafgehaald gaat het in meeste gevallen om relatief kleine bedragen, bij Peerby kan het ook om stevige bedragen gaan. Gebruikers van Zorgvoorelkaar geven aan dat financiële overwegingen ook een belangrijke rol spelen bij het inschakelen van hulp via het platform.

De ervaringen van John Beckers, Tamara Willemsen en de Buurtcamping leren dat ook voor mensen met klein budgetten dan wel niet gecombineerd met meer complexe problematiek de platformen mogelijkheden kunnen bieden. Het is wel duidelijk dat daar vanuit professionele hoek veel ondersteuning bij nodig is. Hoe deze platformen voor deze groepen mensen een rol van betekenis kunnen spelen is onderwerp voor nader kwalitatief onderzoek.

# 11.

## ZORGEN DE PLATFORMEN VOOR BETERE CONTACTEN IN DE BUURT? DRAGEN ZE BIJ AAN LEUKERE BUURTEN?

Een belangrijk deel van het onderzoek gaat over contacten in de buurt. In hoofdstuk 2 beschreven we hoe respondenten hun eigen buurt ervaren. Contacten met anderen zijn hier een belangrijk onderdeel van. Denkbaar is dat door het gebruik van de platformen de contacten met buurtgenoten veranderen. Wellicht worden ze intensiever van andere aard of ontstaat er een ander beeld van elkaar. In dit hoofdstuk geven we weer hoe respondenten de contacten met hun buurtgenoten omschrijven en hoe die veranderd zijn door het gebruik van de platformen.

### BUURTGENOTEN LEREN KENNEN

Hoewel contacten leggen in de wijk voor veel respondenten van Zorgvoorelkaar een belangrijke reden is om het platform te gebruiken, geeft meer dan 80% van de respondenten aan dat zij geen nieuwe mensen in de buurt hebben leren kennen. Tegelijkertijd betekent dit ook dat 18% van de respondenten één tot best veel nieuwe mensen in de wijk heeft leren kennen. Het gebruik van de platformen leidt voor een deel van deze respondenten wel tot nieuwe contacten.

Bij de gebruikers van Peerby geeft meer dan de helft aan geen nieuwe contacten te hebben opgedaan in de wijk. Maar ook hier geldt dat een flink deel van de respondenten, 39% om precies te zijn, toch nieuwe contacten op doet in de wijk. Enkele respondenten geven aan veel nieuwe mensen te hebben leren kennen.

De gebruikers van Thuisafgehaald hebben de meeste nieuwe mensen leren kennen door het gebruik van het platform. Bijna de helft geeft aan een paar nieuwe mensen te hebben leren kennen en 6% heeft veel nieuwe mensen leren kennen. Het gebruik van Thuisafgehaald heeft het meeste effect op het leren kennen

van nieuwe buurtgenoten. Dit komt ook overeen met de wens van de respondenten tot sociaal contact met buurtgenoten als reden om het platform te gaan gebruiken.

## **CONTACT MET BUURTGENOTEN: GROETEN, SPREKEN EN AFSPREKEN**

Deze cijfers zeggen nog niets over de kwaliteit van de contacten. We vroegen respondenten daarom of zij mensen weleens groeten op straat die ze via het platform hebben leren kennen en of zij weleens een praatje maken op straat met mensen die zij via het platform hebben leren kennen. We zien eenzelfde patroon ontstaan als hierboven beschreven. De gebruikers van Thuisafgehaald groeten mensen die zij hebben leren kennen vaker als zij hen tegen komen op straat, bijna 45% van de respondenten geeft dit aan. Daar staat tegenover dat de meerderheid dit niet doet. Bij Zorgvoorelkaar is dit nog maar 20% van de respondenten en bij Peerby 18%.

Gebruikers van Zorgvoorelkaar en Peerby groeten elkaar niet alleen minder vaak, ook maken zij minder vaak een praatje op straat met iemand zij hebben leren kennen via het platform. Ongeveer 12% van de respondenten van Peerby doen dit en ongeveer 14% van de gebruikers van Zorgvoorelkaar. Vergelijken we dit met de respondenten van Thuisafgehaald dan verschilt dit wederom aanzienlijk: bijna 40% van de respondenten maakt een praatje op straat.

We gingen nog een stap verder door respondenten te vragen of zij ook weleens afspreken met mensen die zij via het platform hebben leren kennen. Opvallend is dat 16% van de respondenten van Zorgvoorelkaar aangeeft soms tot vaak af te spreken met elkaar buiten het platform om. Bijna 15% van de gebruikers van Thuisafgehaald doet dit. En tot slot spreekt slechts 2% van de respondenten van Peerby buiten het platform om met elkaar af.

Met name de score van Zorgvoorelkaar valt op, omdat de respondenten aangeven in de buurt weinig nieuwe contacten zeggen te hebben met andere gebruikers van het platform. Deels kan dit verklaard worden doordat sommige gebruikers vaker terugkeren bij een persoon waar ze eerder iets hebben geleend, afgehaald of zorg van hebben gekregen. Ongeveer 12% van de respondenten van Peerby geeft aan rechtstreeks contact op te nemen met iemand om hetzelfde nog een keer te lenen of iets nieuws te lenen. Bij Zorgvoorelkaar wordt 23% van de respondenten van Zorgvoorelkaar vaker door één persoon wordt geholpen. En bij Thuisafgehaald geeft ruim 70% van de respondenten aan dat er één of meer vaste personen eten afhalen bij hen.

*'De professionele zorg is er vooral voor mensen met een lage aaibaarheidsniveau. De platformen werken niet voor deze mensen, omdat anderen niet bereid zijn iets voor hen te doen. Zorg verlenen moet ook leuk zijn.'*

Voor elkaar zorgen en eten voor elkaar maken versterkt het onderlinge sociaal contact. De resultaten maken met name zichtbaar dat Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar impact hebben. De contacten die ontstaan tussen gebruikers via Zorgvoorelkaar leiden het vaakst tot duurzame contacten waarbij gebruikers ook echt buiten het platform om afspreken. Deze contacten zijn bij Peerby oppervlakkiger en beperken zich eerder tot het

contact rondom de dienst die het platform biedt. Een mogelijke verklaring hiervoor kan liggen in het terugkeergedrag van gebruikers naar dezelfde aanbieder.

## **BEELD OVER BUURTGENOTEN VERANDERD**

Leidt het gebruik van het platform nu ook echt tot een veranderd beeld over buurtgenoten? Voor de meeste respondenten verandert het beeld over buurtgenoten niet, ongeacht het platform. Als het beeld verandert, dan is dat in vrijwel alle gevallen ten positieve. Een kwart van de respondenten van Thuisafgehaald geeft aan dat hun beeld ten positieve is veranderd, tegenover bijna 20% van de respondenten van Peerby.

Dit veranderde beeld over buurtgenoten heeft direct te maken met het denkkader van de zwakke banden dat we in de introductie beschreven. Anders tegen buurtgenoten aankijken is de eerste, noodzakelijke stap om zwakke banden met buurtgenoten aan te kunnen gaan. Het maakt het mogelijk om elkaar de volgende keer te groeten in de supermarkt of op straat.

Bovendien maakt het ook de weg vrij voor wederkerigheid. Iets van een buurman lenen, ook al gaat dat via het platform, kan betekenen dat het de volgende keer makkelijker is om zelf ook spullen uit lenen. We zagen eerder al dat gebruikers die de platformen in eerste instantie gebruikten als toegang tot maaltijden, zorg of spullen na verloop van tijd ook gingen aanbieden.

Bekeken vanuit de maatschappelijke impact faciliteren de platformen de mogelijkheid om iets terug te doen voor anderen, ook wanneer dat begint door iets te lenen, af te halen of te ontvangen aan zorg. Het zegt niet dat iedere gebruiker van de platformen dat ook doet. Het contact dat via de platformen loopt opent de mogelijkheden tot betekenisvol contact, maar dat hoeft er niet uit voort te vloeien. Het is juist deze vrijblijvendheid die veel gebruikers ook prettig vinden. De platformen hebben dus een uitnodigende en faciliterende functie.

## **AFSTAND**

Ter aanvulling vroegen we hoe belangrijk het is dat de maaltijd in de wijk afgehaald kan worden of dat een zorgverlener uit de wijk komt. De meeste gebruikers van Thuisafgehaald geven aan bereid te zijn om een maaltijd af te halen binnen de wijk, maar niet verder. De gebruikers van Zorgvoorelkaar vinden het in een kwart van de gevallen belangrijk dat iemand uit de wijk komt, terwijl bijna 70% van de respondenten het niet uitmaakt of iemand uit de wijk. Hulpvragers geven overigens wel aan zij het fijn vinden als een hulpverlener uit de buurt komt, maar dat dit niet noodzakelijk is. Een klein deel (15%) geeft aan het heel belangrijk te vinden.

De resultaten over de afstand laat zien dat het soms belangrijk kan zijn dat iemand die hulp biedt, een maaltijd kookt of iets uitleent uit de buurt komt. Dat kan zijn omdat mensen niet teveel afstand af willen leggen, in ieder geval niet meer dan noodzakelijk. Aan de andere kant kan het ook makkelijker zijn om iemand die in de buurt woont te benaderen. Een grotere nabijheid, maar ook gedeelde kennis over de buurt kunnen een rol spelen.

De vraag is of mensen de platformen ook echt als lokale buurtgerichte platformen zien. Interessant is dat dit voor Zorgvoorelkaar veel minder geldt dan voor Thuisafgehaald. Mensen zijn bereid om naar de andere kant

van de stad te rijden om te helpen, en ook hulpvragers vinden het niet noodzakelijk dat iemand om de hoek woont. Zorgvoorelkaar is daarmee meer een stadsplatform, en dat past ook bij de manier waarop het platform steeds meer wordt ingezet (Zorgvoorelkaar Breda, Zorgvoorelkaar Aalsmeer).

De platformen hebben effect op de sociale contacten met buurtgenoten. Met name Thuisafgehaald zorgt voor veel nieuwe contacten, waar gebruikers ook actief vorm aan geven door elkaar te groeten op straat, een praatje te maken en door soms zelfs af te spreken.

### **KORTOM**

De respondenten van de platformen leren via de platformen redelijk veel nieuwe buurtgenoten kennen. De respondenten van Thuisafgehaald zijn degenen die het vaakst een praatje maken op straat met iemand die ze via het platform hebben leren kennen. Voor de andere twee platformen geldt dat minder. We zien wel dat veel gebruikers vaker terugkeren bij de mensen bij wie ze eerder een maaltijd hebben afgehaald of hulp van hebben ontvangen. Voor deel van de gebruikers leidt dit er toe dat het beeld van de buurtbewoners veranderd, ten positieve. Het valt op dat voor de respondenten van Zorgvoorelkaar het minder belangrijk is of iemand uit de buurt komt. Dat past binnen het beeld dat dit platform eerder een stadsplatform is dan een buurtplatform.



# DEEL 4

## BETEKENIS EN IMPACT VAN DE ONLINE DEELPLATFORMEN

---

Welke conclusies kunnen we trekken uit deze onderzoeksgegevens, wat is de impact van en op de wijk, wat is de impact voor de gebruiker en wat is de impact van technologie.

# 12.

## CONCLUSIES

In de inleiding stelden we een hele reeks vragen waar we met dit onderzoek een antwoord op zochten. Deze volgden uit onze centrale vraag: hoe kunnen de online deelplatformen de zelfredzaamheid van bewoners en de veerkracht van wijken versterken? In de voorgaande hoofdstukken beschreven we de resultaten van de enquêtes en interviews. Hier trekken we de lijn door naar wat de betekenis van de resultaten is voor de platformen.

De groep respondenten in dit onderzoek is redelijk representatief voor de gebruikers van de onderzochte deelplatformen. We zeggen redelijk, omdat de groep iets afwijkt bij Zorgvoorelkaar in gemiddelde leeftijd (onze respondenten waren gemiddeld genomen iets ouder dan het gemiddelde van Zorgvoorelkaar totaal<sup>17</sup>). En bij Thuisafgehaald zagen we dat 90% van de respondenten het platform al langer dan een jaar gebruikten, dit in tegenstelling tot de respondenten van de andere platformen. Waar dit een rol speelde in de uitkomsten hebben we daar naar verwezen.

De conclusies zoals hieronder beschreven zeggen iets over de drie onderzochte platformen. Tegelijk stijgt er ook een beeld op van de potentie van online deelplatformen, die breder getrokken kan worden naar andere soortgelijke platformen. In sommige gevallen geven de cijfers een doorkijkje naar iets wat zou kunnen ontstaan, bij grotere bekendheid en gebruik. Zoals de inzet van Thuisafgehaald door mantelzorgers. Het is niet mogelijk om daar harde uitspraken over te doen omdat de respons te klein is. De ontwikkeling van de online deelplatformen staat nog in de kinderschoenen, de transformatie naar de participatiesamenleving ook. De komende jaren zullen tonen of de potentie die we soms zien ook bewaarheid is geworden.

De conclusies bestaan uit drie delen. We maken onderscheid tussen (1) de impact op de wijk en (2) de impact op de gebruiker. Daar voegen we een derde laag aan toe: (3) de impact van technologie. Het gebruik van online media, zoals de platformen, is in grote delen van het welzijnsveld nog een vrij nieuw. Omdat er ook enige huiver bestaat over het gebruik van deze online media komen we daar apart op terug.

### DE IMPACT VAN DE WIJK & OP DE WIJK

We hebben de gebruikers gevraagd naar hun beleving van de wijk. De resultaten laten zien dat concepten als thuisgevoel, contacten in de wijk en gevoel van veiligheid voor respondenten van belang zijn.

Een groot deel van de respondenten woont in wijken waar behoorlijk wat contact is tussen bewoners. Het zijn wijken waar mensen elkaar spreken en anonimiteit niet overheerst. Althans, zo ervaren de respondenten het. Slechts een klein deel van de mensen woont in een wijk waar mensen elkaar niet kennen. Voor Peerby en Thuisafgehaald is dat nog geen 2% en voor Zorgvoorelkaar zo'n 5%. Zelf hebben de respondenten van de

platformen redelijk wat sociale contacten. Slechts 15% kent alleen zijn burens, een kleine 5% kent niemand. Gebruikers voelen zich in meerderheid thuis en veilig in hun wijk.

Tegelijkertijd heeft dit beeld ook een keerzijde, zoals we zien bij een groep respondenten die aangeven dat in hun wijk weinig mensen elkaar kennen, er niet zoveel sociale contacten zijn en mensen niet goed bij elkaar kunnen aankloppen voor een kopje suiker. Deze respondenten voelen zichzelf minder veilig, voelen zich niet zo thuis en geven aan minder goed in staat te zijn offline contact te maken.

Wie zien dit beeld met name terug bij de afnemers van hulp, spullen of maaltijden. Waar ligt dit aan? Is dit gelegen in hun persoonlijke situatie en levenshouding, of wonen ze ook echt in andere wijken en verklaart dat hun uitgangspositie? Waarschijnlijk is het een combinatie van beide, maar we kijken er naar uit vervolgonderzoek op postcodeniveau te gaan doen zodat we deze gegevens kunnen cross-checken met CBS gegevens of de leefbaarheidgegevens van gemeenten.

### **Positiever beeld van buurtbewoners**

We zien dat gebruik van de platformen ertoe leidt dat een deel van de gebruikers een positiever beeld krijgen van hun buurtbewoners. Voor de meerderheid echter verandert het beeld niet.

De impact van Thuisafgehaald en Peerby is hierin het grootste, bijna een kwart van de gebruikers denkt door het delen van spullen en eten positiever over zijn buurtgenoten.

Bij Zorgvoorelkaar ligt dit percentage de helft lager. Zorgvoorelkaar is meer gericht op de stad dan op de wijk. Er ontstaan als gevolg mogelijk ook minder wijkcontacten door het gebruik van het platform. Dat zou een verklaring kunnen zijn van dit lagere percentage.

### **Sterkere zwakke banden voor aanbieders**

Levert het meedoen aan een platform gebruikers meer zwakke banden op, het type contacten dat mensen verder helpt in hun ontwikkeling? Wat we zien is dat met name Thuisafgehaald en Peerby goed zijn voor het opdoen van nieuwe contacten. Dit zijn ook platformen waarbij het om steeds wisselende connecties gaat en waardoor de mogelijkheid om mensen te leren kennen ook veel groter is. Bij Thuisafgehaald heeft een ruime meerderheid nieuwe contacten opgedaan. Koks en afhalers groeten elkaar op straat, maken een praatje op straat en een kleine groep spreekt ook weleens bij elkaar af. Dat eten een sociaal gebeuren is wordt hiermee opnieuw bevestigd. Maar ook spullen delen levert contact op. Bij Peerby heeft 40% van de gebruikers nieuwe mensen leren kennen. Op straat levert dat af een toe een praatje op en wat vaker wordt er gegroet. Afspreken gebeurt zelden.

Bij een hulprelatie zoals Zorgvoorelkaar gaat het sneller over een connectie met een vast persoon voor een langere tijd. Het contact dat wordt gefaciliteerd via het platform is minder geschikt voor veel wisselende connecties. Hoewel dit niet het uitgangspunt van het platform is, zegt toch bijna een vijfde van de respondenten nieuwe mensen te hebben leren kennen. Zij maken ook een praatje op straat en groeten elkaar. De kans op meer persoonlijke contacten is, net als bij Thuisafgehaald, ook groter. Een kleine groep spreekt ook wel eens bij elkaar thuis af.



### **Weinig groei in sociaal lokaal netwerk afnemers**

Het bovenstaande geeft het algemene beeld weer dat ontstaat, voor alle groepen samen. Afnemers profiteren hier het minste van. De thuiskok groeit het meest in lokaal sociaal kapitaal, net als de uitlener. Bij Peerby weten we dat de leners vooral jong en single zijn. Dit is een groep die over het algemeen genoeg sociale contacten heeft, en dit platform zeer pragmatisch lijkt in te zetten om spullen te regelen die ze zelf niet bezitten. Zij zijn nog niet gesetteld in een wijk en zoeken vanuit die hoedanigheid ook niet naar een sociaal leven daar. De kracht van Peerby ligt voor deze groep in het snel en succesvol matchen van de vraag.

Dit is anders voor de afhalers van Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar. Bij Thuisafgehaald werd zichtbaar dat de afhalers in meerdere mate mensen van boven de 50 zijn, alleenwonend en ook relatief vaak man. Voor deze doelgroep zijn sociale contacten in de wijk van belang. Een goed lokaal netwerk zorgt ervoor dat mensen langer hun zelfstandigheid kunnen blijven behouden. Daarbij speelt dat men op deze leeftijd minder verhuist en dat het voor de kracht van de wijk nodig is dat de sociale netwerken van mensen stevig genoeg zijn. Thuisafgehaald voorziet voor hen in de behoefte van een gezonde betaalbare maaltijd, en deelname in het platform helpt heel voorzichtig ook in het bouwen van een netwerk. De kracht van het platform ligt voor deze groep in de maaltijd.

Hetzelfde geldt voor Zorgvoorelkaar. Een hele kleine groep hulpvragers (5%) ontleent ook sociale contacten in de wijk aan het platform, maar het merendeel niet. Dat zou kunnen voortkomen uit de doelgroep, die mogelijk minder mobiel is. Tegelijk zien we ook dat bij Zorgvoorelkaar vraag en aanbod veel minder buurt of wijk gebonden zijn. Men vindt het geen punt als iemand uit een ander deel van de stad komt. Het matchen van de zorgvraag staat centraal: de aanbieder wil vrijwilligerswerk doen en de vrager zoekt een helpende hand. Dat die persoon uit de buurt komt is een pluspunt, geen voorwaarde. Sociale netwerken zijn ook voor deze mensen, net als voor de afhalers van Thuisafgehaald, van groot belang nu het zorg- en welzijnswerk zich meer op de persoonlijke netwerken van mensen richt. De kracht van Zorgvoorelkaar ligt echter voor deze groep in het matchen van de vraag.

Zo bezien zijn de platformen voor wat betreft de aanbieders een plek om hun zwakke banden in de wijk te vergroten, zichzelf zo verder te ontwikkelen en daarmee bij te dragen aan de veerkracht van de wijk. Voor de afnemers staat vooral de primaire functie van het platform centraal. Het levert hen weinig extra sociaal netwerk op. Hier ligt voor Thuisafgehaald en Zorgvoorelkaar mogelijk een ontwikkelkans, ook gezien de drijfveren van de platformen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat er gezocht wordt naar nieuwe manieren om juist afnemers te helpen aan het opbouwen van meer sociale zwakke banden.

### **Hoe kunnen we de impact op de wijk kwalificeren?**

Op basis van deze uitkomsten kunnen we stellen dat gebruik van de platformen bijdraagt aan een positiever beeld over elkaar. Het versterkt bij de aanbieders hun zwakke banden in de wijk. Het zorgt voor praktische dienstverlening aan afnemers. Bij de laatsten heeft het echter weinig effect op hun lokale sociaal kapitaal in de wijk.

Op de manier geven een platformen een positieve impuls aan de sociale cohesie in de wijk en dragen ze bij aan een sociale lokale diensteneconomie. Inzet op het vergoten van het lokale gebruik lijkt daardoor een

goede strategie voor meer veerkrachtige buurten waar de participatiesamenleving in de praktijk vorm krijgt.

## **DE IMPACT VAN DE GEBRUIKER & OP DE GEBRUIKER**

We hebben in de vorige paragraaf al gesproken over de sociale contacten. Daar gaan we in deze paragraaf niet verder op in. Wel zoomen we in op de redenen en impact van gebruik. Wat is het persoonlijk en praktisch nut? Draagt het bij aan talentontwikkeling of kostenbesparing?

### **Groot verschil in impact tussen aanbieders en vragers**

Het valt op dat er een sterk onderscheid is tussen de aanbieders en vragers. De vrager heeft, zoals we al zagen, een praktische insteek om de platformen te gebruiken. Het voorziet in de bevrediging van een behoefte en doet dat ook goed. De aanbieders hebben eerder een altruïstische insteek, zij doen het omdat het zo hoort of omdat ze graag betekenis willen geven en bijdragen aan de maatschappij. Dat kan door voor anderen te zorgen, spullen uit te lenen of betaalbare en gezonde maaltijden aan te bieden.

Als we hier verder induiken dan valt het op dat met name de aanbieders profiteren van een grotere maatschappelijke winst door het gebruik van de platformen. De platformen bieden een onverwachte spin-off voor deze gebruikers. Ze leren meer mensen kennen in de buurt (hun zwakke banden nemen toe), leren nieuwe vaardigheden, creëren kansen om te doen wat ze echt leuk vinden en slaan soms zelfs een nieuw carrièrepad in. De neveneffecten van het gebruik van de platformen zijn, vanuit deze insteek, voor aanbieders groter dan voor vragers.

### **Voor belangrijke groep gebruikers een noodzakelijke aanvulling**

De platformen voorzien in een hele concrete behoefte van vragers. Van simpelweg iets nodig hebben en dat kunnen lenen bij buurtbewoners, tot een gezonde maaltijd tegen een schappelijke prijs tot belangrijke hulp in het dagelijks leven. Voor dat laatste geldt dat bijna een derde deel van de vragers bij Zorgvoorelkaar aangeeft de hulp via het platform als heel erg noodzakelijk te beschouwen en een kwart als behoorlijk noodzakelijk. Deze cijfers geven aan dat het hier gaat om serieuze ondersteuning, die een belangrijke aanvulling op de bestaande zorg- en welzijnstructuur is voor deze gebruikers.

Dit beeld wordt verder versterkt door de uitkomsten van de vragen naar financiële motieven. Bijna 40% geeft aan dat financiële overwegingen een rol spelen bij het aanvragen van hulp via Zorgvoorelkaar. Ongeveer eenzelfde percentage geeft aan dat de decentralisaties in de zorg negatieve financiële gevolgen voor hen hebben. Een evengrote groep overziet de gevolgen nog niet.

Thuisafgehaald kent een aparte dienst genaamd BijzonderThuisafgehaald, speciaal gericht op de noden van senioren, chronisch zieken en andere hulpbehoevenden. Deze doelgroep, die met name ook geraakt wordt door de decentralisaties, valt buiten de onderzoeksgroep waardoor de impact voor hen nu niet zichtbaar is.

De cijfers voor Thuisafgehaald in dit onderzoek zijn op dat gebied waarschijnlijk daardoor minder sterk, maar we zien wel dat ook hier zich een beeld aftekent van een platform dat inspeelt op een actuele maatschappelijke vraag.

We zien signalen in de resultaten die er op wijzen dat mensen met een beperking, die langdurig ziek zijn of voor iemand zorgen gebruik maken van het platform voor een gezonde maaltijd. Het is een nog te klein resultaat om een stevige uitspraak over te doen. Maar hier ligt naar ons idee wel een potentie voor het platform, ook voor mantelzorgers.

### **De platformen als plek om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen**

Voor een deel van de respondenten helpt het gebruik van de platformen hen bij de eigen ontwikkeling. Zij leren nieuwe vaardigheden of doen werkervaring op. Dit kan weer helpen bij het vinden van werk en het (weer) toetreden tot de arbeidsmarkt. Hoewel dit laatste nog maar voor een klein deel van de respondenten het geval is, biedt het perspectief voor de platformen. Zeker omdat een wat groter deel van de respondenten zegt via de platformen werk te doen dat ze graag zouden willen doen, maar waar ze geen betaald werk in kunnen vinden.

Niet voor niets zeggen respondenten dat de platformen de mogelijkheid bieden om vaardigheden en talenten bij zichzelf te ontdekken. Er worden veel vaardigheden genoemd, zoals goed kunnen luisteren, mensen verbinden en vertrouwen creëren. Maar ook specifiekere zoals oefenen met koken en nieuwe gerechten uitproberen en zichzelf ontwikkelen door in boeken en op televisie kennis op te halen.

Dit ontdekken en ontwikkelen van talenten is niet vrijblijvend. De platformen werken als een laboratorium om die dingen uit te proberen die gebruikers aanspreken. Dat kan verschillen van thuiskok worden en tot de conclusie komen graag een cateringbedrijfje te willen starten tot graag zorg bieden aan hulpbehoevende mensen uit de buurt. Met de potentie dit uit te laten groeien tot een nieuw carrièrepad.

Via deze potentie tot vaardigheden -en talentontwikkeling kunnen de platformen bijdragen aan het vergroten van zelfredzaamheid. Voor iedereen die het tot nu toe moeilijk vond een eerste stap te zetten of graag eerst wil proberen of iets past of niet, bieden de platformen een kans om dat te ontdekken.

### **De platformen als instrument in het zorg -en welzijnsveld?**

Voor het onderzoek zijn verschillende professionals gesproken over de mogelijkheden die de platformen bieden in hun werk. In veel gemeenten wordt al samengewerkt met platformen als Zorgvoorelkaar om de informele hulp vorm te geven. Hoe zit dat met Thuisafgehaald en Peerby? Welke mogelijkheden liggen daarvoor?

In de gemeente Utrecht wordt geëxperimenteerd met Thuisafgehaald als instrument voor langdurige werkzoekenden met een passie voor koken. In Nijmegen zet Pluryn Bijzonder Thuisafgehaald in voor verschillende doelgroepen, om eenzaamheid tegen te gaan of bijv. een gezonde levensstijl te ontwikkelen. Peerby wordt dankbaar benut door de Buurtcamping om spullen te lenen voor bewoners (vaak met stadspas) zonder eigen kampeerspullen. En John Beckers van Zorgvoorelkaar Breda ziet naast Zorgvoorelkaar ook mogelijkheden voor zowel Thuisafgehaald en Peerby.

Er worden zeker mogelijkheden gezien. Echter, de stap van kans naar daadwerkelijk gebruik is heel groot. Twee factoren spelen met name een rol. Allereerst, genoemde professionals maken met plezier gebruik van de platformen en zien veel potentie. Tegelijkertijd zien ze ook dat veel collega's in de eigen of andere organisaties vaak nog onbekend zijn met de mogelijkheden. En de stap naar gebruik van de platformen

door kwetsbare doelgroepen zal vaak bij hen moeten beginnen. Ten tweede, de verschillende doelgroepen vragen om een eigen aanpak. Het is een kwestie van lange adem om enthousiasme te kweken en het vraagt om specifieke oplossingen om het te laten werken. Van afhalen in het buurthuis in plaats van bij iemand thuis tot de vraag op Peerby uitzetten via een tussenpersoon. Op verschillende plekken worden daar nu goede ervaringen mee opgebouwd. Het is belangrijk om daarvan te leren.

## **DE IMPACT VAN TECHNOLOGIE**

Een onvermijdelijke vraag bij een online platform is meestal: bereik je dan wel iedereen? Is het wel toegankelijk genoeg? Het antwoord op de eerste vraag is nee, je bereikt niet iedereen. En ja, het is wel toegankelijk genoeg.

### **Niet iedereen wordt rechtstreeks bereikt**

Er is een groep oudere mensen, vanaf 80 jaar, voor wie het gebruik van internet op deze wijze te ingewikkeld is. En die in grote mate ook niet online is. Er is ook een groep mensen, jonger, voor wie het gebruik van een online platform te ingewikkeld is. Zij beschikken niet over de benodigde sociale vaardigheden, zijn laaggeletterd of vinden het moeilijk hun vraag goed te formuleren. Dit is een groep die over het algemeen al bekend is bij welzijnsinstellingen. De platformen kunnen voor hen nuttig zijn, maar iemand zal hen moeten helpen om de vraag online te krijgen. Uit gesprekken met de Vrijwilligerscentrale Amstelveen Amstelland en Zorgvoorelkaar Breda wordt duidelijk dat dit ook gebeurt, en ook dat dit al gebeurde voordat de online platformen bestonden. Het goed kunnen verwoorden van je hulpvragen, of voorafgaand daaraan, begrijpen dat er iets is waarbij je geholpen zou kunnen worden is voor sommige mensen lastig. Vrijwilligerscentrales, kerken en andere maatschappelijke organisaties spelen daar een belangrijke rol in. En voor deze groep zal dat ook nodig blijven.

### **Als er voldoende nut is, gaan mensen het toch gebruiken**

Er is ook een groep mensen, die zichzelf helemaal niet zo'n trendvolger vind en ook niet echt erg internetvaardig, maar toch gebruik maakt van een online deelplatform. Deze groep zagen we vooral bij Zorgvoorelkaar terug. Het lijkt erop dat als het nut groot genoeg is mensen de platformen uiteindelijk toch gaan proberen. Het is dus ook een kwestie van een hele goede dienst bieden: gemakkelijk in gebruik, betrouwbaar en nuttig. Alle drie de platformen bieden één dienst en dat doen ze zo goed mogelijk. Dat is overzichtelijk voor de gebruiker.

Tegenwoordig zijn mensen gewend om voor iedere functie een andere applicatie te gebruiken. De tijd van een portaal waar alles te vinden was is voorbij. Op je smartphone of tablet is er een app voor je mail, het weer, de bank, het nieuws, een spelletje en FaceBook. Het is dus ook prima om naar verschillende platformen te gaan voor ieder een eigen dienst.

### **Vragen durven te stellen, die voorheen *not done* waren**

Interessant is ook dat er door de online platformen -en langer gebruik ervan- meer vraagvrijheid ontstaat. Er is een grote kring waarin de gebruiker haar vraag kan uitzetten. En via het platform is het makkelijker om een vraag te stellen. Anderen doen het ook. En de mensen die via het platform antwoorden op een vraag willen ook graag helpen.

Respondenten gaven aan dat zij vragen durfden te stellen die ze voorheen niet stelden. De voornaamste reden om dat nu wel te durven is dat zij inmiddels goede ervaringen op het platform hebben opgedaan. Dit leidt ertoe dat er voldoende vertrouwen ontstaat om ook andere, moeilijkere, vragen te stellen. Daarnaast wil een deel van de respondenten familie en vrienden niet te veel belasten en hebben liever dat de hulp verleend wordt door iemand die daar voor kiest.

### **Lokale Matchmaking**

Een van de ingewikkelde zaken waar gemeente nu voor staan is dat er vanuit de decentralisaties meer gevraagd wordt aan de mensen en hun omgeving zelf. Alleen, hoe organiseer je dat nu? Lokaal zijn er talloze initiatieven, merendeels offline en soms ook online. De grote kracht van internet, en zeker als het platform al een tijd bestaat en een grote groep gebruikers heeft, is dat het vraag en aanbod rechtstreeks bij elkaar brengt. Zonder tussenpersonen, zonder openingstijden, zonder fysieke locatie waar je heen moet gaan.

Uit onze onderzoekgegevens blijkt dat gebruikers op de platformen er in slagen een match te maken tussen wat ze vragen en/of aanbieden. Uit de open antwoorden op wat het hen brengt, waarvan we enkele quotes hebben opgenomen, wordt duidelijk dat velen van hen erg enthousiast zijn. En ook, dat sommigen balen dat er in hun wijk nog niet veel andere gebruikers zijn, of dat niemand nog van hen heeft willen lenen of dat het niet lukte om een hulpaanbod ingevuld te krijgen.

### **KORTOM**

De online deeleconomie is voor een voorlopersgroep al enkele jaren bekend terrein, met platformen als AirBNB, Snappcar en de platformen uit dit onderzoek. Langzaam ontdekt een steeds grotere groep, niet zulke trendgevoelige, gebruikers de mogelijkheden. Met het ingaan van de decentralisaties in zorg -en welzijn begin dit jaar zouden de platformen een nieuwe fase van veel breder gebruik in kunnen gaan.

De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat de platformen naast hun primaire functie ook andere maatschappelijke spinoff teweeg kunnen brengen. Zo zien we dat deelname aan de platformen aanbieders kansen biedt voor de eigen ontwikkeling, waarmee de eigen kracht en kunde toeneemt. Er is potentie om werkervaring op te doen en zo mogelijk een (andere) baan te vinden. Ook zien we hele voorzichtige signalen die er op wijzen dat mantelzorgers hun weg naar de platformen weten te vinden, om hen te ondersteunen bij het leveren van hulp aan ouders of anderen.

Belangrijk ook is de positieve spiraal die deze platformen in de wijk teweeg kunnen brengen. De eigen kracht van de wijk wordt versterkt: mensen kunnen elkaar makkelijk vinden en van betekenis zijn voor elkaar, de persoonlijke en professionele ontwikkeling van mensen krijgt een impuls en het beeld van de ander wordt beter. Een groter lokaal gebruik is daarvoor wel een vereiste. Een sociaal online deelplatform kan alleen haar potentie waar maken als een hele grote groep mensen in de wijk het gebruikt. Een uitdaging waar we met zijn allen, de platformen voorop, maar zeker ook gemeenten, thuiszorgorganisaties, woningcoöperaties en welzijnswerk een belangrijke rol in kunnen spelen. Delen is wellicht ook hier het nieuwe hebben.



*Veel professionele partijen kunnen de platformen gebruiken om de eigen taken uit te voeren en kracht bij te zetten. De BBD in Den Haag en Pluryn in Nijmegen werken op deze manier al samen met Thuisafgehaald en de Vrijwilligerscentrale Amstelveen werkt samen met Zorgvoorelkaar om een stadsgericht platform op te zetten voor Aalsmeer en Amstelveen. Van deze samenwerkingen zijn er meer in het land.*

*Deze professionele organisaties zien kansen om het eigen netwerk van ouderen en vaak kwetsbare mensen te verbinden aan de praktische uitwisseling van zorg, maaltijden en (nog in mindere mate) spullen, en op die manier bij te dragen aan de bestrijding van eenzaamheid. Het Haagse project 'Hagenaars nodigen ouderen uit aan tafel' is via deze samenwerking ontstaan. En ook de inspanningen van Pluryn in Nijmegen zijn bedoeld om de kwetsbare bewoners te verbinden met de krachtigere bewoners.*

*Door dit vanuit de platformen te organiseren versterkt het de zwakke banden en de warme contacten in de buurt. Juist die banden die bijdragen aan de vergroting van netwerken. Daarmee grijpt de samenwerking fundamenteel in op de duurzaamheid van de sociale contacten die ontstaan tussen verschillende groepen. Bovendien maakt de insteek vanuit de platformen het mogelijk om ook wederkerigheid aan te spreken. De hulp en zorg voor anderen (waaronder burens) komt voort uit de eigen overtuiging en niet vanuit een verzoek tot liefdadigheid.*

*Specifiek voor Zorgvoorelkaar zien we ook dat welzijns- en vrijwilligersorganisaties slim gebruik maken van het platform. Het is een manier om zowel vraag en aanbod te matchen en om het netwerk van vragers en aanbieders te vergroten en verbreden. Daarbij is het overigens de kunst om de professionele partijen, clubs en kerkgemeenschappen aan te laten sluiten op het netwerk.*

*Het gebruik van de platformen biedt voor professionele organisaties in zorg en welzijn enorm veel kansen om taken geleidelijk over te dragen aan de maatschappij. Taken die door de transitie in de zorg overgedragen moeten gaan worden.*



# VOETNOTEN

<sup>1</sup> 'Maar mensen moeten ook gestimuleerd worden om hun leven zoveel mogelijk in eigen hand te nemen en te houden. Op deze wijze kunnen ze zich ontplooiën en sociale relaties aangaan in een fysieke leefomgeving waar dit mogelijk is. Dat wordt de opdracht van de Wmo.' (Ministerie van VWS 2004, p. 8).

<sup>2</sup> "Actief burgerschap is vooral een zaak van hoger opgeleide stedelingen en van inwoners van hechte kleine dorpen. Dit komt consistent naar voren in nationaal en internationaal onderzoek. Een beperkte groep mensen, in Engeland becijferd op een derde, doet bijna alles als het over actief burgerschap gaat: ze gaan vaker stemmen, zijn vaker actief lid van verenigingen, doen meer vrijwilligerswerk, nemen vaker burgerinitiatieven, dienen vaker een klacht in tegen de overheid en helpen ook nog vaker de bureaus." uit de verkorte versie van rede Evelien Tonkens bij afscheid als bijzonder hoogleraar actief burgerschap, *Vijf Misvattingen over de Participatiesamenleving*, Trouw, 28 juni 2014.

<sup>3</sup> Linders, Liliene. (proefschrift, 2010) De Betekenis van Nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt Den Haag. Sdu Uitgevers. p. 23

<sup>4</sup> Sociale Vraagstukken, Jos van der Lans, Liever zwakke banden dan een sterk netwerk (20 april 2012)  
<http://www.socialevraagstukken.nl/site/2012/04/20/liever-zwakke-banden-dan-een-sterk-netwerk/>

<sup>5</sup> Granovetter, The Strength of Weak Ties, in: *American Journal of Sociology*, 1973

<sup>6</sup> Wellman, B. en Gulia, M. (1999b). 'Netsurfers don't ride alone: virtual communities as communities'. In: Wellman (ed). *Networks in the Global Village*. Boulder, CO: Westview Press, p. 331-67.

Wellman, B. en Hampton, K. (1999a). 'Living networked on and offline'. In: *Contemporary Sociology*, (28) 6, p. 648-654.

Wellman, B. en Leighton, B. (1997). Networks, neighbourhoods and communities. *Urban Affairs Quarterly* (14), p. 363-90.

Zie ook: Van den Boomen, M. (2000). *Leven op het Net. De sociale betekenis van virtuele gemeenschappen*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

<sup>7</sup> Muller, T. *De Warme Stad. Betrokkenheid bij het publieke domein*, 2002

<sup>8</sup> Wellman, zie hierboven

Tapsot, D. *Wikinomics* (2007), *Growing Up Digital* (2008), *Macrowikinomics* (2010)

Shirky, C. *Here comes Everybody. Organising without Organisations* (2008)

<sup>9</sup> Rotmans, J. ea, *Verandering van Tijdperk, Nederland kantelt*, 2014

Van 't Hoff, R. *Society 3.0*, 2011

<sup>10</sup> Bredeveld, Femmianne () *Lof der Oppervlakkigheid: contacten tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*

<sup>11</sup> Claro, *Participatory Service Models: the shift to distributed and collaborative cocreation and value exchange*, 2012

<sup>12</sup> Claro noemt dit de 'burden of ownership' in hun internationale onderzoek *Changing Models of Ownership*, Claro 2012

<sup>13</sup> Gevorderd in de zin van moeten identificeren met identifiër, betalen met ideal of creditcard en benodigde additionele software of plugins voor streaming beeld kijken.

<sup>14</sup> Innovatiecurve van Everett Rogers

<sup>15</sup> Tussenevaluatie Thuisafgehaald 21 maart 2013, uitgevoerd door Thuisafgehaald zelf

<sup>16</sup> Op de totale populatie zijn het kleine getallen, maar het biedt een doorkijkje naar de mogelijke spinoffs van het gebruik.

<sup>17</sup> De gemiddelde leeftijd van Zorgvoorelkaar gebruikers is 44,8 jaar oud (cijfers Zorgvoorelkaar augustus 2015).



Stipo Rotterdam Zomerhofstraat 84 3032 CM Rotterdam  
Stipo Amsterdam Winthontstraat 7 1013 BR Amsterdam  
Telefoon 010-2041590  
Email [contact@stipo.nl](mailto:contact@stipo.nl)  
Web [www.stipo.nl](http://www.stipo.nl)