

# Tante Kwebbel als moderne burenhulp

Van onze medewerker

Bevordering van de sociale cohesie staat hoog op de politieke en bestuurlijke agenda. Allerlei projecten worden bedacht om mensen meer bij de samenleving en elkaar te betrekken. In Rotterdam heeft dit onder meer geresulteerd in Tante Kwebbel, een proefproject van de welzijnsorganisatie CVD. Projectmanager Tanja Versteeg: 'Dit project speelt in op het idee van de directe burenhulp die tegenwoordig niet meer zo vanzelfsprekend is, omdat mensen elkaar niet meer kennen.'

De klachten over de egoïstische burger die geen oog heeft voor zijn omgeving en medemens zijn legio. Instanties en politici proberen daar wat aan te veranderen. Burgers moeten meedoen, participeren en weer iets voor elkaar en de buurt willen doen. De vraag is alleen hoe in deze moderne samenleving de burger daartoe kan worden bewogen. Iedereen is immers druk, want moet én werken én zorgen én er perfect uitzien én sociale contacten onderhouden et cetera. Voor hulp aan de medemens heeft de burger simpelweg minder tijd. Tegelijkertijd wil de overheid terugtreden en meer aan de mensen zelf overlaten.

De welzijnsorganisatie CVD in Rotterdam heeft met het oog op die problematiek het project Tante Kwebbel bedacht. De stichting voor maatschappelijke opvang, maatschappelijk werk en vrijwilligersinzet kreeg een speciaal telefoonsysteem, genaamd ASK, voor commerciële doeleinden en bedacht dat daar meer mee te doen was. Volgens Tanja Versteeg, projectmanager bij de CVD, kwam men al sprekende op het idee. De welzijnsorganisatie voert het proefproject nu uit in samenwerking met Thuiszorg Rotterdam en Almende, een Rotterdams ICT-bedrijf.

*Wat is Tante Kwebbel?*

Het is een slim telefoonsysteem. Je meldt je aan als deelnemer en geeft je telefoonnummer op. Op het moment dat je hulp nodig hebt, omdat je bijvoorbeeld ziek bent en je boodschappen moet hebben, dan bel je het nummer van Tante Kwebbel en toets je in dat je een hulpvraag hebt. Het systeem gaat dan automatisch op zoek naar het telefoonnummer van een deelnemer die bij jou in de buurt woont. Die geeft aan of hij wel of geen tijd heeft. Heeft hij dat, dan word je automatisch met hem doorverbonden en bespreken jullie met elkaar hoe jullie het probleem oplossen. Belangrijk is dat iemand altijd nee kan zeggen. Het kan op dat moment niet uitkomen. Dan zoekt het systeem naar een andere deelnemer in de buurt.

Dit project speelt in op het idee van de directe burenhulp die tegenwoordig niet meer zo vanzelfsprekend is, omdat mensen elkaar niet meer kennen. Toch zijn er veel mensen die best iets voor een ander willen doen. Een onderzoek in Leiden heeft uitgezonden dat 95% van de mensen dat in principe wel wil, maar niet op vaste tijden. Dit speelt ook in op de nieuwe wens van vrijwilligers om mensen te helpen op momenten dat het hun uitkomt. Zeg je een keer nee als je wordt gebeld, dan kijkt niemand je boos aan.

*In hoeverre sluit dit aan op de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)?*

Het sluit goed aan bij het streven van de WMO naar meer sociale cohesie in de wijk. Ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers is daar onderdeel van. Ik ben daar zelf veel mee bezig. Je probeert op een innovatieve manier dingen in de huidige samenleving te regelen.

*Loopt u dan niet aan tegen de veelgehoorde opvatting over de WMO dat het vooral een bezuinigingsmaatregel is, waarbij de overheid zaken afschuift op de burger?*

Die kritiek heb ik wel gehoord, ja. Het wordt een beetje gezien als een kostenbesparende activiteit. Ik zie voor- en nadelen. In de thuiszorg loopt het niet helemaal goed. Dat is duidelijk. Maar ik vind het wel goed dat er veel meer aandacht is voor mantelzorgers en vrijwilligers. In de WMO gaat het heel veel over leefbaarheid in de wijken en sociale cohesie. Ik vind het wel goed dat dat zo



Projectmanager Tanja Versteeg: 'Tante Kwebbel is een aanvulling op de thuiszorg'. Foto: David Rozing

expliciet op de kaart staat. Bovendien zou de gemeente toch veel beter dan de landelijke overheid moeten weten waar je het beste je geld aan kan besteden. Iedere gemeente heeft zijn eigen kenmerken.

*Komt Tante Kwebbel niet in het vaarwater van Thuiszorg?*

Nee hoor, want het gaat om kleine, incidentele klusjes. Je hangt bijvoorbeeld een lamp op, doet boodschappen of laat de hond uit. Laatst belde er een mevrouw die tijdelijk in een rolstoel zat, naar de kapper wilde en

We krijgen ook vragen die verder gaan dan burenhulp. Zo belde er een vrouw die veel schulden had. Een andere vrouw belde vier keer per week met de vraag of de heg kon worden geknipt. Haar hulpvraag was dus eigenlijk een andere. Daar kunnen we op inspelen en de vragen eventueel doorspelen naar andere organisaties.

*Hoeveel deelnemers zijn er of voor type mensen zijn het?*

We doen het nu in twee wijken. In Kralingen en Crooswijk hebben we 250 deelnemers en in Rotterdam-

Een oudere man heeft hem toen geleerd hoe hij die moest plakken. Het valt mij ook op dat er vrij veel mannen bij zitten. Het aandeel mannen en vrouwen loopt niet ver uiteen. Op zich weten wij niet veel van de deelnemers. Als mensen zich inschrijven (via internet of via de folder) dan vragen we alleen naam, geslacht, adres en telefoonnummer. Deelnemers zijn in principe hulpvrager en hulpbieder. Je mag ook meedoen als je niets kan, maar bijna altijd kunnen mensen wel iets doen. Wat ook wel

## De deelnemers zijn van alle leeftijden

gebeurt, dat mensen na een of twee keer niet meer naar Tante Kwebbel bellen, maar rechtstreeks met elkaar. Aan de ene kant is dat heel goed, maar aan de andere kant hebben wij dan het overzicht niet meer.

*Wat zijn de eerste bevindingen nu het project zo'n driekwart jaar loopt?*


We bellen vaak met mensen met de vraag hoe het is verlopen. Hulpvragers zien het vooral als een soort achterterug. Iemand zei bijvoorbeeld: 'Normaal doet mijn zoon de klusjes, maar als hij er niet is, vind ik het wel fijn dat ik Kwebbel kan bellen.' Over het aantal koppelingen (hulpvragers en hulpbieders die elkaar hebben gebeld) ben ik nog niet helemaal tevreden. Het zijn er gemiddeld drie per week en wij hadden dat hoger ingeschat. Mensen vinden het blijkbaar toch moeilijk om een hulpvraag te stellen, ook al is dit heel laagdrempelig. Als oudere mensen zich aanmelden, gaan we altijd naar ze toe en helpen hen eventueel als ze de eerste keer willen bellen. We willen het project ook nog zichtbaarder maken. In november gaan we met de deelnemers een evaluatie houden. We hebben ook besloten er een tweede proefjaar aan vast te plakken. Uiteindelijk moet Tante Kwebbel in heel Rotterdam aanwezig zijn, maar we breiden het voorzichtig uit. Verschillende deelgemeenten zijn geïnteresseerd.

*Is er ook belangstelling buiten Rotterdam?*

We hebben een handboek dat iedereen kan in zien. We zijn wel in gesprek met andere gemeenten. Waddinxveen bijvoorbeeld heeft een burenhulpcentrale. Deze week komen er mensen uit Breda langs en laatst waren er mensen uit Dordrecht. Ik wil het echter pas echt uitdragen als het meer vorm heeft. We zitten nu nog in de proeffase.

Zie voor meer informatie: [www.tantekwebbel.nl](http://www.tantekwebbel.nl)

Karin Kosmeijer

STAATS  COURANT

SINDS 1814

Redactie  
Wvd. hoofdredacteur: drs. W.M.C. de Jong  
Eindredacteur: P.C.M. Brouwers

Openbaar bestuur, sociaal, thema: J. Cohen MA, drs. H. Hauser, drs. P. Verbeek, J.J.F.M. Zonneveld.  
Ruimte, financiën, economie: drs. M.R. van den Toorn (coördinator), drs. C.H. van Rossum, drs. R.J. Sandee.  
Officiële Publicaties: F. de Kroon (coördinator), J. Schogt. Opmaak- en beeldredactie: A. van der Velde (coördinator), K. Bosch, A.J. Frietman, Th.J.G. Kamps, J.M. Koorevaar.  
Vaste medewerkers: mr. A.E. van Almelo, mr. O.W. Brouwer, drs. W.F.L. Buschkens (Brussel), J. van Buuren, dr. R.F.W. Diekstra, prof. mr. J.F.M. Giele, mr. K. de Greef, mr. F.A. Peppelenbosch, drs. E. Sanders.  
Nieuwsdiensten: ANP, Fiscanet en Cerberus.  
Redactiesecretariaat: C.L. van der Meulen

Redactieadres: Redactie Staatscourant  
Postbus 20020, 2500 EA Den Haag  
Bezoekadres: Prinses Margrietplantsoen 88,  
2595 BR Den Haag  
telefoon: 070-378 96 39; fax: 070-385 55 05  
e-mail: [staatscourant@sdu.nl](mailto:staatscourant@sdu.nl)  
internet: [www.staatscourant.nl](http://www.staatscourant.nl)  
e-Staatscourant: via [www.staatscourant.nl](http://www.staatscourant.nl)

Advertentieafdeling: P.G.J.M. Driessen  
Een brochure met tarieven en voorwaarden van advertenties wordt op aanvraag toegezonden. Kopij voor advertenties richten aan: Advertentieafdeling Staatscourant, Postbus 20020, 2500 EA Den Haag  
telefoon 070-378 95 46; fax 070-385 27 89  
e-mail: [adv.staatscourant@sdu.nl](mailto:adv.staatscourant@sdu.nl)