

AAN DE SLAG MET EEN VRAAG & AANBOD-APP

Inspiratie uit Getsewoud – samen werken aan buurtverbinding

Een Vraag & Aanbod-app is een leuke en laagdrempelige manier om bewoners en burens/andere geïnteresseerden met elkaar te verbinden. Via de app kun je elkaar kleine, gratis diensten aanbieden: samen wandelen, iets lenen, een klusje doen of meedoen aan een activiteit. Zo ontstaat stap voor stap een gevoel van betrokkenheid en gemeenschap — precies wat we met buurtverbinding willen bereiken.

Op woonlocatie Getsewoud startte in april 2025 een experiment met zo'n app. De ervaringen en inzichten uit die proef vind je hieronder. Gebruik ze als inspiratie en pas ze aan aan jullie eigen locatie en buurt.

Wanneer past een vraag en aanbod app?

Een Vraag & Aanbod-app past het best eind fase 2/ begin fase 3, wanneer er al wat contact is, er al wat mensen elkaar kennen en er al wat verbindingen beginnen te ontstaan.



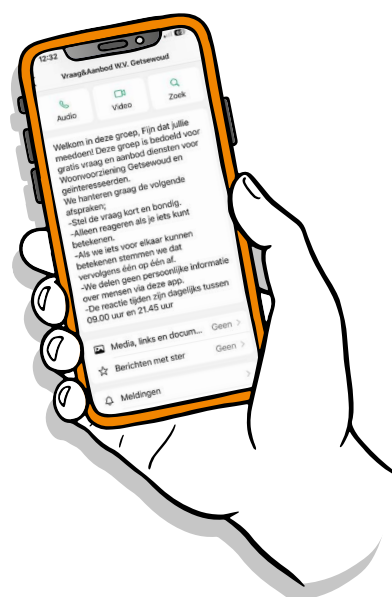
TIP

Kijk goed in welke fase jullie locatie zich nu bevindt. Pas je activiteiten daarop aan, en bouw rustig verder. Ritme in activiteiten helpt daarbij

NB. In de V&A app van Getsewoud zitten niet alleen burens maar ook andere geïnteresseerden die wat verder weg wonen van de locatie, maar wel een verbinding met ons hebben.

Verbinding met de buurt ontwikkelt zich in fasen

Fase	Kenmerk	Wat doe je dan
1 - 2	Oriëntatie, Kennismaken, plezier, eerste contactmomenten	Leuke laagdrempelige activiteiten organiseren
2 - 4	Vertrouwen groeit, herhaald contact	Samen dingen ondernemen of organiseren
5	Gedeeld eigenaarschap, echte gemeenschap	Buurt en bewoners dragen samen het netwerk



Fase 1- 2

In de eerste fase draait het om zichtbaar zijn en kennismaken. Organiseer jaarlijks een paar leuke, laagdrempelige activiteiten: een nieuwjaarsborrel, buurtpicknick of deelname aan Burendag of NL doet. Zo ontdekken buurtbewoners de locatie en bewoners op een natuurlijke manier

Handige tips:

- Vraag buurtbewoners waar ze behoefte aan hebben of kijk bij welke bestaande initiatieven jullie kunnen aansluiten.
- Leg lijsten aan met namen en contactgegevens van geïnteresseerde buurtbewoners. Zo bouw je een eerste netwerk op. Vraag bij elke activiteit die je organiseert wie er op de hoogte gehouden wil worden van de activiteiten van de locatie
- Werk aan een vast herkenbaar ritme; bijv het eerste jaar 4 activiteiten.
- Sluit bijv. ook aan bij bekende evenementen zoals NL Doet of burendag of bestaande wijkmomenten.
- Ideeën vind je in deze jaarkalender <https://www.onstweedethuis.nl/wp-content/uploads/2025/04/Jaarkalender-om-in-de-buurt-bij-aan-te-sluiten.pdf>
- Sluit waar mogelijk aan bij bestaande momenten in de wijk. Dat scheelt organisatie en vergroot de kans dat mensen komen.

Na verloop van tijd zie je dat buurtbewoners vaker terugkomen, contact leggen met bewoners en soms zelfs iets willen bijdragen. Dan ontstaan de eerste echte verbindingen. In deze fase kun je ook gaan kijken of er mogelijkheden zijn om samen dingen te organiseren bijv een burendag. Na deze 2e fase heb je hopelijk een bestand van ca 20-30 adressen die je al vaker gezien hebt en waar je misschien al iets mee samen georganiseerd hebt. Je moet hier denken aan een periode van 1 jaar tot 1,5 jaar.

De app starten (Eind fase 2 / begin fase 3)

Als er vertrouwen en herhaald contact is, kun je starten met de Vraag & Aanbod-app.

Het doel:

Elkaar helpen met kleine, gratis diensten en zo gelijkwaardig contact tussen burens versterken. Het gaat niet om hulpverlening, maar om gewoon menselijk contact.

TIP

Soms kun je aansluiten bij een bestaande buurtapp. Is die er niet? Dan kun je zelf een groep starten, zoals bij Getsewoud. Als die er al wel is en je mag aansluiten, kijk dan even goed of de spelregels van deze buurtapp goed aansluiten.

Stappenplan

(zoals gestart bij Getsewoud)

1. Bepaal doel en spelregels

Bepaal samen wat je wilt bereiken.

In Getsewoud waren de doelen:

- meer contact met de buurt, en andere geïnteresseerden, gewone buur zijn
- kleine wederzijdse gratis diensten
- versterking van het netwerk van bewoners.

Omdat dit nieuw is, verlopen de eerste contacten via de begeleiding in plaats van direct tussen cliënten en buurtbewoners. Zo konden teams ervaring opdoen en veiligheid waarborgen.

Er is vooraf toestemming gevraagd aan het MT om met incidentele vrijwilligers te werken: buurtbewoners zonder vrijwilligerscontract of VOG. Zo bleef het laagdrempelig — gewoon burens onder elkaar — terwijl de begeleiding de veiligheid bewaakte.

TIP

Als je dit ook wil doen voor je locatie, stem dan even met je locatiemanager af hoe je het veilig kunt doen en controleer of deze aanpak past binnen het beleid en de AVG richtlijnen

TIP

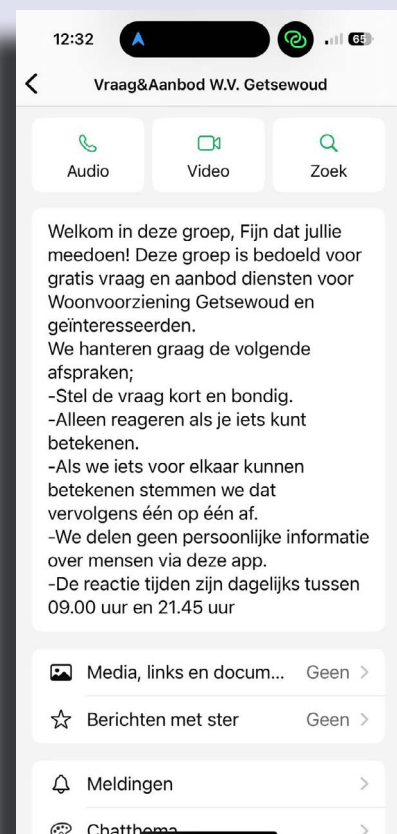
OTT is druk bezig met aanvullend beleid maken over het werken met verschillende soorten vrijwilligers, vraag aan je locatiemanager wat de laatste stand van zaken is.

Spelregels

We zijn gestart met het opstellen van spelregels.

We hebben de volgende spelregels opgesteld:

- Gratis vraag en aanbod diensten
- Stel de vraag kort en bondig
- Alleen reageren als je iets kunt betekenen
- Als we iets voor elkaar kunnen betekenen stemmen we dat vervolgens 1 op 1 af
- We delen geen persoonlijke informatie over mensen via deze app
- Reactietijden zijn dagelijks tussen 09.00 en 21:45 uur



2. Neem je team mee

Draagvlak is cruciaal. Bij Getsewoud dacht een werkgroep met teamvertegenwoordigers na over:

- wat je wel/ niet vraagt/aanbiedt
- welke informatie nodig is bij contact
- hoe je de app introduceert
- hoe de app past in het dagelijks werk

Samen nadenken zorgt voor draagvlak en enthousiasme.

Hierbij hebben we steeds de afweging gemaakt tussen het gewone leven ervaren met wat risico en ook voldoende de veiligheid. Door dit samen met begeleiders te doen, groeide het idee binnen de teams en werd het enthousiasme om hiermee te gaan werken versterkt.

We hebben in eerste instantie de volgende keuzes gemaakt:

Waarvoor burens wel / niet benaderen

Wel	Niet	Nader bespreken
Technische klussen in appartement (met beg) of algemene ruimtes)	1/1 medische afspraken	Koken op de voorziening
Vervoer in groepsverband	1/1 activiteit met cliënt	1/1 activiteit met cliënt als er langere relaties is / afhankelijk van cliënt
Spullen ter overname gratis	Slapen bij burens	Klussen bij buurtbewoners afhankelijk van cliënt
Samen met bewoners en begeleiding iets organiseren	Begeleiding complexe bewoners	Wegbrengen / ophalen 1/1 kapper / fysio / clubjes afhankelijk van bewoner
Hulp in de tuin / sjouwen / helpen bij klusjes	Afspraken die privacy gevoelig zijn	
Wegbrengen / ophalen hobbyclubje	Afspraken die financiële consequenties hebben	
Helpen bij de hond uitlaten		
Pakketje ophalen of boodschap doen		
Eten voor locatie ophalen		
Vieringen en feestdagen ondersteunen		

3. Werkwijze in de teams

- Alle teams werden toegevoegd aan de app.
- De afspraak was: **eens per twee weken** een vraag of aanbod plaatsen.
- De Kompasdienst hield de app overdag in de gaten.
- App terug laten komen in de teamoverleggen

TIP

Stel samen doelen ("iedere twee weken één bericht") en bespreek dit kort bij elk teamoverleg. Borg dit door het in werkschema's en/ of roosters op te nemen. Herhaling helpt om het gewoonte te laten worden.

4. Start met een koffie-moment (warme lancering)

De app werd geïntroduceerd met een gezellig **koffiemoment** voor buurtbewoners en andere geïnteresseerden. Tijdens dit moment:

- werd de bedoeling van de app uitgelegd,
- werden de spelregels besproken,
- konden burens vragen stellen of aanvullingen doen,
- en was een bewoner aanwezig om zelf iets te vertellen.

Het werd afgesloten met koffie, iets lekkers en een taart met daarop "V&A-app".

In Getsewoud bleef iedereen in de app groep – een goed teken.

TIP

Plan het koffiemoment 2 à 3 weken van tevoren en maak het warm en uitnodigend. Zo leg je een fijne startbasis.

5. Bedenk van tevoren vragen en houd het levend

In het begin vonden medewerkers posten lastig ("Wat kan ik eigenlijk vragen?")

Daarom maakte ieder team een lijst met voorbeeldvragen en hield de buurtverbinder het onderwerp warm in de teamoverleggen en in de overdrachten door het steeds te benoemen

Langzaam kwamen de eerste reacties binnen, zoals een buurtbewoner die meeliep bij de Avondvierdaagse — inmiddels vaste vrijwilliger!

TIP

maak met het team een lijstje met 10 voorbeeldvragen en 10 voorbeeldaanbiedingen. Hang dat zichtbaar op de locatie.

6. Aanjagen en aandacht vasthouden

Het op gang houden kost tijd en herhaling.

In Getsewoud trokken buurtverbinder, begeleidercoaches en locatiemanager samen op:

- teams herinneren, stimuleren, meedenken;
- bezwaren onderzoeken en oplossen;
- successen zichtbaar delen in teamoverleggen.

TIP

vier kleine successen. Deel leuke momenten of matches in het teamoverleg en benoem het positieve effect voor bewoners

7. Wederkerigheid stimuleren

De kracht van de app zit in over en weer iets kunnen doen. Kijk dus naar de talenten van de bewoners: wat kunnen zij bijdragen aan de buurt

Voorbeelden:

- helpen in de tuin
- vuil prikken met de wijk
- pakketjes aannemen
- iets bakken of knutselen
- planten water geven
- helpen met dieren

Wat wij merken is dat we verschillende dingen aangeboden hebben, maar dat mensen daar niet direct gebruik van maken, voorbeelden zijn: een bewoner die graag Ikea kasten in elkaar zet, spontaan appelflappen bakken, spullen die over waren aanbieden.

We hebben dit tijdens een koffie-moment met de burens geëvalueerd.

De feedback en lessen:

- mensen denken er niet aan of hoeven niet iets terug
- mensen waren zich niet bewust dat de wederkerigheid voor bewoners heel belangrijk is en dat dat bijdraagt aan ertoe doen en een bijdrage leveren
- soms was het aanbod/ vraagt te ad hoc: graag tijdig aankondigen
- mensen willen er soms iets voor betalen (schuldgevoel)
- twijfel over vaardigheid bewoners
- iets geven is makkelijker dan iets vragen

We hebben ook gevraagd of er behoeften op dat gebied waren vanuit de wijk, maar daar kwam niet direct een reactie op. Wel waren mensen bereid om de V&A app verder bekend te maken in de buurtapp.

Dit vraagt nog verdere doorontwikkeling en doordenken hoe we hier een volgende stap kunnen zetten en nog meer wederkerigheid kunnen bereiken

TIP

benoem bij de start waarom het belangrijk is dat bewoners ook iets bijdragen – dat maakt het nog meer betekenisvol voor iedereen

TIP

probeer met je aanbod ook aan te sluiten op de seizoenen (bijv. tuinklussen in voorjaar en najaar)

8. Geef niet te snel op

Verwacht niet dat het meteen storm loopt. In het begin blijft het vaak stil — dat is helemaal normaal. Mensen moeten eerst wennen aan het idee van een vraag- en aanbodapp.

Blijf positief, herhaal je oproepen en vier kleine successen. Zo groeit het stap voor stap.

TIP

Plaats je vragen op tijd, zodat buurtbewoners kunnen plannen (“Wie kan volgende week helpen bij...?”).

Houd het in het begin laagdrempelig en klein. Een praatje, een simpele vraag of een seizoensgebonden klus (zoals tuinieren in het voorjaar) werkt vaak het best.

Ook uitnodigingen voor kleine evenementen, zoals een spelletjesavond in de Week tegen Eenzaamheid, bleken een mooie manier om contact te versterken.

9. Bij een match: goede informatie en warm contact

Als iemand reageert op een vraag:

- Stem verder 1/1 af in een persoonlijke app
- Als het een nog onbekende buurman/vrouw is, check welke informatie nodig is
- Ontvangst: hartelijk welkom en bedanken na afloop
- Maak individueel contact en wissel informatie uit met elkaar, eventueel ook samen met de bewoner via teams/ telefoon.
- Geef buurtbewoner altijd het telefoonnummer van de locatie (bereikbaarheid)

TIP

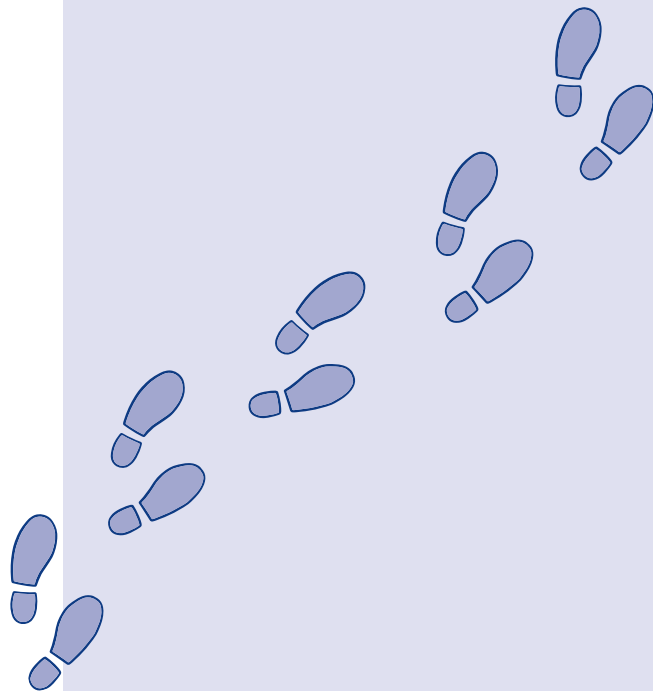
even persoonlijke aandacht of een bedankje doet wonderen voor herhaling en verbinding

10. Evalueer en ontwikkel verder

Plan een paar keer per jaar een koffiemoment om de app te bespreken. Wat werkt goed, wat beter, nieuwe ideeën zijn. Experimenteer ook eens met een poll

TIP

vraag actieve burens om de app in hun eigen buurtapp te delen en te promoten. Zo groeit de groep vanzelf



11. Zet de volgende stap

Nodig burens ook geregeld uit voor andere activiteiten zoals spelletjesavond of een andere activiteiten die je organiseert. Organiseer bijv een keer een avond met een sjoelcompetitie in gemengde teams of nodig met kerst eens buiten een koor uit. Zo blijft het levendig en versterk je de onderlinge relatie.