



Het opbouwen van een sociaal netwerk in een nieuwe cultuur

Een onderzoeksrapport over de begeleiding van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen

Laura Martens

2542315

4V02J

78V4J-AFOZ

Aanbod 1

Sociale Studies

Afstudeerrichting Jeugdzorgwerker (JZW)

Voltijd

Leerjaar 4, periode 4

Fontys Hogescholen

Rachel van Tellingen

Marieke van der Steeg-van Dam

22 Juni 2018

Samenvatting

In Nederland is 49% van de statushouders eenzaam (EenVandaag, 2017). Ook bij organisatie X wordt dit door zowel vluchtelingenwerkers als jongerenwerkers gesignaleerd en blijkt dat statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in gemeente Best er niet in slagen een sterk sociaal netwerk op te bouwen met Nederlandse leeftijdsgenoten. Deze organisatie voert opdrachten van de gemeente uit met behulp van gemeentelijke subsidies. Er is sprake van tijdsdruk en een beperkt budget om mee te werken. Dit zorgt ervoor dat de vluchtelingenwerkers niet weten hoe zij voldoende begeleiding aan de doelgroep kunnen bieden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Het doel van dit kwalitatieve onderzoek is het verkrijgen van kennis en inzicht in de manier waarop de doelgroep begeleid kan worden hierbij. De verkregen kennis en inzichten kunnen vluchtelingenwerkers van organisatie X handvatten bieden om eenzaamheid onder de doelgroep te voorkomen of te verminderen binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget. Hierbij is de volgende hoofdvraag geformuleerd: 'Op welke manier kunnen vluchtelingenwerkers van organisatie X binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget statushouders van vijftien tot en met twintig jaar begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid onder deze doelgroep te voorkomen of te verminderen?'. Aan de hand van drie deelvragen zijn de knelpunten en mogelijkheden binnen de organisatie, de behoeften van de doelgroep en de benodigde competenties waarover vluchtelingenwerkers dienen te beschikken om de doelgroep te kunnen begeleiden, onderzocht.

Er zijn tien semigestructureerde interviews afgenomen bij twee respondentgroepen, om beide deelpopulaties van dit onderzoek te kunnen vertegenwoordigen. Deze deelpopulaties zijn de vluchtelingenwerkers van organisatie X en de doelgroep. Voor deze interviews zijn topiclijsten gebruikt die voortkomen uit het theoretisch kader waarin verdiepende theorieën in relatie tot het onderzoeksthema beschreven staan. De verkregen data uit de interviews zijn geanalyseerd aan de hand van open, axiale en selectieve codering. De onderzoeksresultaten zijn onder de drie deelvragen van dit onderzoek geplaatst, waarna ook conclusies beschreven zijn aan de hand van deze resultaten. De belangrijkste bevinding die uit de onderzoeksresultaten naar voren is gekomen, is het feit dat het grootste knelpunt waarmee de organisatie te maken heeft, de beperkte tijd is. Uit dit onderzoek is dan ook gebleken dat de begeleiding van de doelgroep bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen niet mogelijk is binnen de huidige beschikbare tijd en het beschikbare budget. Er is namelijk gebleken, vanuit zowel de onderzoeksresultaten als de theoretische verdieping, dat deze begeleiding focus op ieder individu vraagt. Dit vraagt om meer investering dan momenteel mogelijk is bij organisatie X.

Kennis over de culturele achtergronden, kenmerken en hulpvragen van ieder individu is nodig, wat wederom tijd vergt. Effectieve houdingen, eigenschappen en doelgroepsbenaderingen zijn genoemd en verschillen tevens per persoon. Gebleken is dat vooral het opbouwen van een vertrouwensband met de doelgroep van groot belang is. Er is geconcludeerd dat de prioriteiten voor deze organisatie niet bij de manier van begeleiden liggen, maar bij de belemmeringen zoals de beperkte tijd en het beperkte budget, die de begeleiding momenteel tegenhouden. Daarom kunnen aan de hand van dit onderzoek geen aanbeveling gedaan worden om de nodige begeleiding te kunnen bieden binnen de huidige situatie. Wel zijn er aanbevelingen gedaan om de huidige werksituatie te kunnen verbeteren op het gebied van het verleggen van accenten, het optimaliseren van de samenwerking met het jongerenwerk van organisatie X en het omgaan met tijdsdruk. Ook is aanbevolen in overleg te gaan met de gemeente, om vervolgstappen te zetten richting de nodige begeleiding, wanneer mogelijk.

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van een afstudeertraject binnen de hbo-opleiding Sociale Studies op Fontys Hogescholen, te Eindhoven. Gedurende zes maanden is er onderzoek gedaan naar het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best door statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Er is onderzocht hoe vluchtelingenwerkers van organisatie X deze doelgroep hierbij kunnen begeleiden, binnen de huidige knelpunten op het gebied van tijd en budget.

Gedurende twee jaar heb ik stage gelopen in het jongerenwerk bij organisatie X, waarbij voor het afstudeertraject een koppeling is gemaakt naar het vluchtelingenwerk van deze organisatie. Werkend met statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, ben ik samen met mijn collega's tot de ontdekking gekomen dat er eenzaamheid heerst onder deze doelgroep en dat het maken van contact met Nederlandse leeftijdsgenoten als lastig wordt ervaren. Medewerkers van de organisatie weten niet hoe er begeleiding geboden kan worden aan de doelgroep om deze eenzaamheid te voorkomen of te verminderen binnen de beperkte tijd en het beperkte budget waarmee zij momenteel werken. Daarom heeft dit onderzoek plaatsgevonden.

Voor het helpen tot stand brengen van dit onderzoeksrapport wil ik graag mijn twee docenten vanuit de opleiding M. van der Steeg en R. van Tellingen bedanken. Daarnaast bedank ik J. Meijer, ex-jongerenwerker en vluchtelingenwerker bij organisatie X, voor het vertrouwen wat hij mij heeft gegeven gedurende het onderzoeksproces. L. Baerwaldt bedank ik voor de overname van de taken van J. Meijer met betrekking tot dit onderzoek en de hulp bij mijn vragen gedurende de laatste periode van het onderzoeksproces. Zonder de respondenten die deel hebben genomen aan dit onderzoek waren de huidige onderzoeksresultaten er niet geweest, dus ook deze personen wil ik bedanken voor hun deelname. Tot slot bedank ik mijn vriend, klasgenoten en familie voor de steun die ze mij hebben gegeven.

Persoonlijk zie ik dit onderzoek als een belangrijk punt in mijn ontwikkeling als beginnend sociaal professional.

Moge dit onderzoek u vernieuwende inzichten opleveren.

Laura Martens

Eindhoven, 14 juni 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
Voorwoord	2
Inleiding	4
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets.....	5
1.1 Probleemanalyse	5
1.2 Probleemstelling en verificatie	10
1.3 Onderzoeksdoelstelling.....	11
1.4 Hoofdvraag en deelvragen	11
1.5 Begripsafbakening	12
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	13
Hoofdstuk 3: Methodologie	20
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef	20
3.2 Dataverzamelingsmethode.....	22
3.3 Meetinstrument	23
3.4 Data-analyse	25
Hoofdstuk 4: Resultaten	27
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	34
Hoofdstuk 6: Discussie	40
6.1 Betekenis en bruikbaarheid.....	40
6.2 Sterkte- zwakteanalyse	41
Literatuurlijst.....	43
Bijlagen	49
Bijlage 1: Werkzame eenzaamheidsinterventies.....	49
Bijlage 2: Topiclijsten.....	50
Bijlage 3: Informedconsentformulier.....	57
Bijlage 4: Codebomen	58

Inleiding

In 2015 zochten twee keer zo veel vluchtelingen asiel in Nederland als in 2014 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Een deel heeft inmiddels een verblijfsvergunning ontvangen, wat hen de benaming ‘statushouders’ geeft (Rijksoverheid, 2017). Ze staan voor de taak om een sociaal netwerk op te bouwen in een voor hen nieuwe cultuur, wat volgens Silove en Ekblad (2002) moeilijk is. Een aantal jaar later is gebleken dat 49% van de statushouders in Nederland eenzaam is (EenVandaag, 2017). Dit sociaal maatschappelijk probleem speelt zich af op landelijk niveau, maar ook bij organisatie X, waar dit onderzoeksrapport betrekking op heeft, wordt dit probleem herkend. Hier is door zowel vluchtelingenwerkers als jongerenwerkers gesignaleerd dat het opbouwen van een sociaal netwerk moeizaam verloopt bij statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). In dit onderzoek is daarom gekozen om te focussen op het opbouwen van een sociaal netwerk door statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best, om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen.

Organisatie X bevindt zich in de gemeente Best, focust op het verbinden van individuen en heeft zowel vluchtelingenwerkers als jongerenwerkers in dienst (WBO, z.d.-b). De signalen met betrekking tot eenzaamheid en het opbouwen van een sociaal netwerk bij de eerder beschreven doelgroep, geven aanleiding tot de uitvoering van dit onderzoek. De vluchtelingenwerkers hebben hierbij de vraag hoe zij deze doelgroep binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget van de organisatie kunnen begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Hierbij worden de beschikbare uren en het beschikbare budget genoemd, omdat de organisatie te maken heeft gehad met bezuinigingen. Organisatie X werkt namelijk in opdracht van de gemeente en ontvangt voor de uitvoering gemeentelijke subsidie (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 14 december 2017). Deze bezuinigingen zijn het gevolg van de verandering die in januari 2015 plaatsvond die een stijging in werkzaamheden binnen gemeenten met zich meebracht (Veltman, Meulmeester, & Van Middelaar, 2014). Hierbij is het budget wat gemeenten te besteden hebben voor verschillende zaken gelijk gebleven of gedaald (Movisie, 2015). Daarom dient dit onderzoek kennis en inzichten op te leveren op het gebied van het hierboven beschreven thema.

In dit kwalitatieve onderzoek worden ervaringen onderzocht met betrekking tot het onderzoeksthema van zowel de doelgroep als de vluchtelingenwerkers, waar ook vrijwilligers en stagiaires onder worden gerekend. Dit wordt gedaan aan de hand van tien diepte interviews, waarna de verkregen data geanalyseerd wordt. Met deze data wordt antwoord gegeven op de vraagstelling van dit onderzoek.

Dit onderzoeksrapport is onderverdeeld in zes hoofdstukken. In hoofdstuk één wordt een probleemanalyse geschetst op landelijk, gemeentelijk, organisatorisch en individueel niveau, waar de probleemstelling, doelstelling en vraagstelling op volgen. Hoofdstuk twee bevat relevante theoretische inzichten en in hoofdstuk drie worden de deelpopulaties van dit onderzoek beschreven. Hierna volgen een onderbouwde steekproef, een beschrijving van de meetinstrumenten en de manier van dataverzameling en data-analyse. Hoofdstuk vier bevat feitelijke resultaten van de diepte-interviews en in hoofdstuk vijf wordt betekenis gegeven aan deze resultaten in de vorm van deelconclusies en een hoofdconclusie. Ook worden in dit hoofdstuk aanbevelingen gedaan aan organisatie X, voor de verbetering van de praktijksituatie. Tot slot bevat hoofdstuk zes een discussie waarin de bruikbaarheid van het onderzoeksrapport en een sterkte-zwakteanalyse beschreven worden. Ook wordt in dit hoofdstuk kritisch gereflecteerd op verschillende onderdelen van het onderzoek.

Hoofdstuk 1: Context en probleemschets

Dit hoofdstuk bevat een probleemanalyse op landelijk, gemeentelijk, organisatorisch en individueel niveau, de probleemstelling met praktijkverificatie, de onderzoeksdoelstelling en de hoofdvraag en deelvragen van het onderzoek. Ten slotte wordt een begripsafbakening gegeven.

1.1 Probleemanalyse

De probleemanalyse in deze paragraaf schetst een beeld van betrokken actoren en eerdere relevante onderzoeksbevindingen op het gebied van het opbouwen van een sociaal netwerk en eenzaamheid bij statushouders in de Nederlandse maatschappij. Er wordt toegelicht welke onderwerpen op dit onderzoek van toepassing zijn op verschillende terreinen, aan de hand van feiten, praktijksignalen, oorzaken, gevolgen en verbanden. Dit wordt op deze manier gedaan, om het aanwezige probleem te kunnen definiëren en toespitsen op de vraag van organisatie X. Deze vraag wordt ook beschreven.

Het bezitten van een sterk sociaal netwerk is van belang voor de participatie in de Nederlandse samenleving op het gebied van sociale integratie, informele hulp, zorg, steun en het algehele deelnemen in de maatschappij als Nederlandse burger (Arends, 2015). Voor nieuwkomers in Nederland is het opbouwen van een sociaal netwerk volgens Silove en Ekblad (2002) moeilijk vanwege de nieuwe cultuur. Een te klein sociaal netwerk of een netwerk, bestaande uit contacten van lage kwaliteit volgens de persoon in kwestie, kunnen eenzaamheid veroorzaken (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

1.1.1 Overheidsbeleid en maatschappelijke invloeden

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (2016) geeft aan dat in 2015 twee keer zo veel asielzoekers in Nederland huisvesting kwamen zoeken als in 2014. Uit onderzoek van het opiniepanel van EenVandaag (2017) is gebleken dat 49% van de statushouders in Nederland zich vaak eenzaam voelt (EenVandaag, 2017).

De eigen verantwoordelijkheid in de Wet Inburgering van 2013

In 2013 werd de eigen verantwoordelijkheid aan de Wet Inburgering 2013 toegevoegd als gevolg van overheidsbezuinigingen. Deze toevoeging betekent dat statushouders in Nederland over verschillende zaken eigen verantwoordelijkheid dragen. Voor deze zaken kregen zij voor de toevoeging aan deze wet ondersteuning vanuit de overheid (Algemene Rekenkamer, 2017).

Met bovengenoemde invoering vallen expertise en kennis weg bij gemeenten, klantmanagers en andere hulpbronnen voor statushouders in Nederland, die er eerder wel waren. Daarnaast worden trajecten, cursussen en begeleidingen van hoog niveau niet meer actief gestimuleerd sinds de invoering van de eigen verantwoordelijkheid (Algemene Rekenkamer, 2017).

Na de toevoeging aan de wet, ligt de verantwoordelijkheid van de voorbereiding op het Nederlandse inburgeringsexamen ook bij de statushouder zelf (Algemene Rekenkamer, 2017). Uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer (2017) blijkt dat het slagingspercentage van het inburgeringsexamen tussen 2007 en 2013 met 50% is gedaald. Dit percentage geeft volgens de Algemene Rekenkamer (2017) aan dat het voor statushouders lastig is om eigen verantwoordelijkheid te dragen voor het zelfstandig voorbereiden van het inburgeringsexamen.

Vluchtelingenwerk Nederland (2017) bevestigt het feit dat de invoering van de eigen verantwoordelijkheid in de Wet Inburgering 2013 in de praktijk niet werkt en heeft de Tweede Kamer hierover geïnformeerd. Omdat de eerder aanwezige hulpbronnen zijn weggevallen, hebben statushouders hulp nodig vanuit hun sociale netwerk. Uit het onderzoek van de Algemene Rekenkamer (2017) is gebleken dat de statushouders organisaties zoals Vluchtelingenwerk Nederland en Humanitas het vaakst noemen als hulpbronnen. Sociale netwerken in Nederland voor informele hulp ontbreken bij de doelgroep (Algemene Rekenkamer, 2017).

Maatschappelijke ontwikkelingen met een invloed op eenzaamheid onder statushouders in Nederland

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (2012) stelt dat Nederland al een langere periode aan het individualiseren en materialiseren is. Ook volgens Ter Haar (2017) neemt de sociale cohesie in Nederland af. Bij de jongste generatie is het belang van het werk, het consumeren en het verheerlijken van het eigen leven de afgelopen jaren gestegen. Hierdoor kan maatschappelijke integratie een probleem worden, omdat het zorgt voor het verliezen van de interesse voor de omgeving van de mens, aldus het Centraal Bureau voor de Statistiek (2012).

Budget vermindering en tijdsdruk door bezuinigingen en gemeentelijke verantwoordelijkheid in de zorg

Sinds januari 2015 staan zelfredzaamheid en de eigen kracht van de burger centraal. Deze verandering heeft met zich meegebracht dat de hoeveelheid werkzaamheden van gemeenten en zorgverleners binnen deze gemeenten gestegen is (Veltman et al., 2014). Movisie (2015) benadrukt hierbij dat er, ondanks de stijging van werkdruk binnen gemeenten en onder zorgverleners, steeds minder geld beschikbaar is om alle nieuwe taken uit te kunnen voeren. Als gevolg van deze ontwikkelingen noemt het Centraal Bureau voor de Statistiek (2016) het feit dat werknemers in de zorg, waaronder ook sociale zorg, een hoge werkdruk ervaren. Er is weinig tijd om de zorg te verlenen die ze opgedragen krijgen, er is minder discretionaire ruimte om handelingen naar eigen inzicht uit te voeren en ook de emotionele druk is bovengemiddeld (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Deze werkdruk hangt volgens Hupkens (2005) sterk samen met een stijgende kans op een burn-out.

1.1.2 Eenzaamheid en het opbouwen van een sociaal netwerk bij organisatie X

Vluchtelingenwerkers, jongerenwerkers, stagiaires en vrijwilligers van organisatie X hebben gesignaleerd dat het opbouwen van een sociaal netwerk onder jongvolwassen statushouders van vijftien tot en met twintig jaar moeizaam verloopt. De Nederlandse taal is lastig en dit zorgt voor onzekerheid, waardoor nauwelijks tot geen contact met autochtonen wordt gelegd (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 14 december 2017). De doelgroep van dit onderzoek bestaat daarom uit statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, die een verblijfsvergunning hebben in de gemeente Best. In het jongerencentrum wat onderdeel is van organisatie X worden activiteiten aangeboden aan verschillende groepen jongeren, waarbij het vormen van een veilige ontmoetingsplek centraal staat. Jongerenwerkers die de activiteiten voor de doelgroep begeleiden, houden direct contact met de vluchtelingenwerkers van organisatie X over de voortgang van deze doelgroep.

De vluchtelingenwerkers van organisatie X begeleiden de doelgroep tijdens spreekuren op vrijwillige basis op het gebied van wonen en praktische zaken, zoals rekeningen, post en diverse regelingen (WBO, z.d.).

Uit organisatiedocumenten is gebleken dat meer dan de helft van de jonge statushouders die in beeld zijn bij organisatie X weinig tot geen Nederlandse kennis heeft. Daarnaast geeft ongeveer de helft aan zich vaak eenzaam te voelen. Contact met autochtone jongeren in het jongerencentrum vindt in kleine mate plaats (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

Nederlandse individualisering en digitalisering in verband met het gesignaleerde praktijkprobleem

Bij vluchtelingenwerkers en jongerenwerkers van organisatie X heeft de doelgroep aangegeven dat zij Nederlandse burgers als afstandelijk ervaren (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Vanuit eigen cultuur is eer, familie, warmte en het samenzijn belangrijk, wat botst met de individualistische Nederlandse cultuur die het Centraal Bureau voor de Statistiek (2012) vaststelde. Ook is gesignaleerd dat ook de bereidwilligheid van autochtone jongeren om in contact te komen met statushouders laag is. Ze leggen uit zichzelf geen contact en wanneer statushouders het initiatief hiertoe nemen, geven de autochtone jongeren geen of korte antwoorden. De Nederlandse jongeren surfen in het jongerencentrum voornamelijk op het internet op telefoons, waardoor contact met leeftijdsgenoten in de buurt minder plaatsvindt (T. Schaffers, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Dit sluit aan bij de eerder benoemde maatschappelijke individualisering en digitalisering (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2012). Hartholt (2017) wijst op het feit dat Nederland tot de top drie van de meest gedigitaliseerde overheden van Europa behoort.

De huidige procedure in de gemeente Best en bij organisatie X

Naast de eerder beschreven spreekuren voor praktische zaken, wordt de doelgroep doorverwezen naar andere diensten van de organisatie. Een voorbeeld hiervan is het taalcafé om participatie en inburgering te bevorderen. Statushouders waarbij andere zorg nodig is, kunnen via organisatie X doorverwezen worden naar de juiste hulpverleningsorganisaties en sociaal agogen (WBO, z.d.-a). Tijd, ruimte en focus voor sociaal-emotionele ondersteuning is er echter te weinig, wat blijkt uit de schaarse hoeveelheid vrijwilligers die de spreekuren houden en de korte beschikbare tijd voor begeleiding van statushouders. Daarnaast werkt de organisatie met een beperkt budget en onder tijdsdruk (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

Sinds juli 2017 is iedere statushouder van 18 jaar of ouder in elke gemeente verplicht een participatieverklaring te ondertekenen als onderdeel van het formele inburgeringstraject. Door de verklaring te ondertekenen verklaart de statushouder kennis te hebben genomen van de waarden en spelregels van de Nederlandse samenleving en deze te respecteren. Daarnaast verklaart de statushouder actief een bijdrage te willen leveren aan de Nederlandse samenleving en erop te rekenen dat hij of zij daarvoor ook de ruimte krijgt van medeburgers (Vluchtelingenwerk Nederland, z.d.-a). De statushouder gaat na het ondertekenen in de gemeente Best een participatieverklaringstraject (PVT) in. Dit traject is niet verplicht in Nederland, maar kan ingezet worden wanneer een gemeente hier voor kiest. Het traject begint met het afleggen van een psychologische test, waarna op basis van de uitslagen een gesprek met een vluchtelingenwerker plaatsvindt om kennis te maken en ontwikkelings- en integratiedoelen op te stellen. Hierna wordt de statushouder gekoppeld aan een vrijwillige coach om vervolgens samen een jaar lang gemiddeld één keer per week bij elkaar te komen om aan de doelen te werken.

Uit persoonlijke communicatie met een jongerenwerker en vluchtelingenwerker van organisatie X, is gebleken dat verwacht wordt dat de coaching met vrijwilligers de gesignaleerde eenzaamheid niet vermindert (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Daarnaast blijkt uit een organisatiedocument dat het PVT voor statushouders vanaf 18 jaar geldt, wat betekent dat statushouders die jonger zijn dan 18 deze coaching niet ontvangen. De coaches die ingezet worden bij het PVT zijn vrijwilligers die bevoegd zijn tot of gespecialiseerd zijn in het coachen op het gebied van eenzaamheid (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

Onder andere scholen en sportverenigingen hebben invloed op de eenzaamheid van jonge statushouders. Zo is gesignaleerd dat scholen weinig tot geen kennis over de cultuur van jonge statushouders hebben en dat niet genoeg gesignaleerd wordt op eenzaamheid en andere problemen bij deze doelgroep. De coaching volgens het PVT op zich is daarom niet voldoende om eenzaamheid te verminderen bij deze doelgroep (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). De Onderwijsraad (2017) bevestigt dat in het onderwijs te weinig kennis is over deze doelgroep en dat er ook een tekort is aan materialen van goede kwaliteit om de jonge statushouders onderwijs van hoge kwaliteit te bieden (Onderwijsraad, 2017).

Vluchtelingenwerkers van organisatie X weten niet hoe zij de doelgroep kunnen begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen binnen de beschikbare tijd en het beschikbare budget. Door een tekort aan tijd en budget worden er namelijk geen mogelijkheden gezien tot het bieden van deze begeleiding, terwijl deze wel nodig lijkt te zijn (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 14 december 2017).

1.1.3 Gevolgen voor de individuele statushouder

Uit een gesprek met een statushouder die het jongerencentrum regelmatig bezoekt, is gebleken dat hij een warme cultuur mist in Nederland. Dit sluit aan bij de eerder beschreven individualisering onder Nederlandse jongeren (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2012). In zijn cultuur is het gangbaar om te knuffelen met mensen die je kent, maar in Nederland is dit volgens hem anders, waardoor hij de warmte en aansluiting met de Nederlandse burgers mist. Volgens Nekkuue (in Wimmenhove, 2013) is juist de bereidwilligheid van autochtone burgers om in contact te komen met statushouders nodig voor de statushouders om het contact met hen aan te kunnen gaan.

De hulp waar statushouders van vijftien tot en met twintig jaar om vragen, kon eerder aangevraagd worden bij de gemeente. Sinds de invoering van de eigen verantwoordelijkheid in de Wet Inburgering van 2013 kan deze hulp echter alleen nog op eigen initiatief en met eigen verantwoordelijkheid geregeld worden.

De individuele statushouders regelen ieder op hun eigen manier hulp als zij hiertoe in staat zijn. Wel wordt opgemerkt dat het om hulp vragen voor sommigen moeilijk is en ook niet gedaan wordt (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). De vraag van de doelgroep op het gebied van sociaal-emotionele begeleiding is hoog, maar het aanbod sluit hier niet op aan door gebrek aan tijd en budget binnen de organisatie (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

De doelgroep heeft voornamelijk contact met personen uit de eigen cultuur, omdat de doelgroep het leggen van contact met Nederlandse leeftijdsgenoten als spannend ervaart. De redenen hiervoor zijn onder andere de taalbarrière en cultuurverschillen. Kenmerkend voor de doelgroep is dat deze voor een groot deel onzeker is en daardoor weinig tot geen contact durft te leggen met autochtone burgers (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 14 december 2017). Deze onzekerheid in het aangaan van contact met de Nederlandse leeftijdsgenoten komt ook doordat de doelgroep voelt dat de Nederlandse leeftijdsgenoten weinig tot geen interesse hebben in het maken van contact. De eenzaamheid onder de doelgroep wordt ook in stand gehouden door deze kenmerken en de karaktereigenschappen van de doelgroep (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

1.1.4 Conclusie

Verskillende inzichten en theorieën met betrekking tot het onderzoeksthema zijn beschreven, waarmee duidelijk is geworden dat het praktijkprobleem met betrekking tot het opbouwen van een sociaal netwerk door de doelgroep om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen op landelijk, gemeentelijk, organisatorisch en individueel niveau speelt. Mogelijke oorzaken, gevolgen en instandhouders van de eenzaamheid zijn vanuit verschillende inzichten en theorieën beschreven, waarbij het nog mist aan kennis over hoe de nodige begeleiding geboden kan worden aan de doelgroep binnen de beperkingen op het gebied van tijd en budget binnen organisatie X.

1.2 Probleemstelling en verificatie

Probleemstelling

Het is onduidelijk voor vluchtelingenwerkers van organisatie X hoe zij statushouders van vijftien tot en met twintig jaar kunnen begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget hiervoor, zodat eenzaamheid onder deze doelgroep voorkomen of verminderd kan worden. Wanneer de vluchtelingenwerkers van organisatie X deze kennis niet hebben, blijft het opbouwen van een sociaal netwerk voor deze doelgroep moeilijk en stijgt de kans op eenzaamheid.

Praktijkverificatie

Op 28 februari 2018 is er contact geweest met J. Meijer, zowel jongerenwerker als vluchtelingenwerker bij organisatie X. Er is voor hem gekozen, omdat hij door zijn dubbele functie vanuit verschillende invalshoeken te maken heeft met de doelgroep van dit onderzoek. Hem is de probleemstelling voorgelegd en hij gaf aan dat de vluchtelingenwerkers en jongerenwerkers het probleem herkennen. “Persoonlijk mis ik, zoals ook vele andere medewerkers, vernieuwende tools om het netwerk van statushouders echt te kunnen versterken” (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Het is onbekend hoe de vluchtelingenwerkers en jongerenwerkers die met de doelgroep werken op structurele basis de statushouders kunnen begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk. “Voor mijn gevoel zijn we op dit moment al vooruitstrevend en vernieuwend, en zijn we een goede weg ingeslagen. Zo hebben we het PVT opgestart en zijn we bezig met dit praktijkprobleem, maar toch blijven we eenzaamheid signaleren bij statushouders. We moeten ergens de grens trekken qua tijd en budget, wat moeilijk is, omdat wij van mening zijn dat een sterk sociaal netwerk belangrijk is voor het goed integreren in de maatschappij” (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Een sterk sociaal netwerk kan volgens de vluchtelingenwerkers van organisatie X op de lange termijn kostenbesparend zijn voor de organisatie, omdat dure zorg, zoals hulp van een psycholoog voorkomen kan worden.

Volgens Movisie (2014) is er vaak weerstand of onwetendheid aanwezig bij hulpverleners als het gaat om het versterken van het sociale netwerk van een cliënt, omdat vaak gedacht wordt dat er al netwerkgericht gewerkt wordt. Daarnaast vraagt het verandering in de werkwijze (Movisie, 2014).

“We kijken nu vooral wat wij kunnen doen in ons contact, of in het contact van de vrijwilliger met de jongvolwassen statushouders, maar ik zie ook kansen in het contact met andere organisaties, om te kijken wat zij kunnen doen” (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

De toevoeging van de eigen verantwoordelijkheid in de Wet Inburgering van 2013 heeft ervoor gezorgd dat de doelgroep zelf verantwoordelijk is voor het vragen van hulp, wanneer dit nodig is (Algemene Rekenkamer, 2017). Als gevolg hiervan wordt in de praktijk gezien dat het vragen van hulp voor de doelgroep moeilijk is en ook de drempel voor het bijwonen van activiteiten te hoog is voor sommigen.

“Binnen onze organisatie hebben we veel verschillende activiteiten om een zo breed mogelijke groep statushouders te kunnen bereiken, maar we weten dat er nog heel veel statushouders in Best zijn, die nog niet komen naar de activiteiten. Deze statushouders blijven uit beeld, waardoor wij bij deze groep niet adequaat kunnen signaleren, waarbij ik de kans acht dat er nog meer eenzaamheid onder deze groep is” (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018).

1.3 Onderzoeksdoelstelling

Dit onderzoek heeft tot doel het verkrijgen van kennis en inzicht in het begeleiden van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget. De verkregen kennis en inzichten bieden vluchtelingenwerkers van organisatie X handvatten om eenzaamheid onder statushouders van vijftien tot en met twintig jaar te kunnen voorkomen of verminderen.

1.4 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag

Op welke manier kunnen vluchtelingenwerkers van organisatie X binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget statushouders van vijftien tot en met twintig jaar begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid onder deze doelgroep te voorkomen of te verminderen?

Deelvragen

1. Welke knelpunten ten aanzien van het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen, komen vluchtelingenwerkers van organisatie X tegen in de huidige begeleiding van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best en welke mogelijkheden worden hierbij gezien?
2. Wat hebben statushouders van vijftien tot en met twintig jaar nodig om een sterk sociaal netwerk op te kunnen bouwen in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen?
3. Welke competenties hebben vluchtelingenwerkers van organisatie X nodig om de begeleiding binnen beperkte tijd en een beperkt budget aan te kunnen laten sluiten bij de behoeften van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best?

1.5 Begripsafbakening

Vluchtelingenwerkers

Personen die belangen van vluchtelingen en asielzoekers behartigen vanaf het moment dat zij Nederland binnenkomen (Vluchtelingenwerk Nederland, z.d.-c). In dit onderzoek wordt met vluchtelingenwerkers een verzamelnaam voor beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires die werkzaam zijn bij het vluchtelingenwerk van organisatie X bedoeld.

Organisatie X

Een welzijnsorganisatie die verschillende vormen van hulpverlening aanbiedt in de gemeentes Best en Oirschot, en die focust op het verbinden van burgers (WBO, z.d.-b). In dit onderzoek wordt met organisatie X deze organisatie bedoeld, waar zowel betrokken vluchtelingenwerkers als jongerenwerkers in dienst zijn.

Statushouders

Vluchtelingen met een verblijfsvergunning in Nederland (Rijksoverheid, 2017). In dit onderzoek duidt deze term op vluchtelingen van vijftien tot en met twintig jaar die een verblijfsvergunning in de gemeente Best hebben.

Begeleiden

Bij begeleiden wordt een persoon op een zo positief mogelijke manier van punt a naar punt b gebracht met ondersteuning (Logger & Martens, 2000). Bij organisatie X worden cliënten begeleid aan de hand van hulpverleningstrajecten en hulpvragen (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). In dit onderzoek wordt met begeleiden het ondersteunen van de doelgroep bij het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen bedoeld.

Het opbouwen van een sociaal netwerk

Het verzamelen van sociale contacten van gewenste kwaliteit. Een sociaal netwerk bestaat uit mensen met wie rechtstreeks duurzaam contact onderhouden wordt om levensbehoeften te vervullen. Dit netwerk draagt bij aan het welbevinden van burgers (Scheffers, 2015). In dit onderzoek wordt met het opbouwen van een sociaal netwerk bedoeld dat de doelgroep van dit onderzoek sociale contacten verzameld in de gemeente Best.

Eenzaamheid

Het subjectief ervaren van een gemis aan sociale relaties of de kwaliteit hiervan, wat onplezierig of ontoelaatbaar is (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). In dit onderzoek wordt met eenzaamheid het hierboven beschreven gemis bedoeld, wat statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best ervaren.

Knelpunten

In dit onderzoek worden met knelpunten onduidelijkheden bedoeld die de begeleiding van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best bemoeilijken. Volgens Movisie (2016) kunnen knelpunten berusten op onduidelijkheid of het ontbreken van specifieke kennis bij hulpverleners. Dit sluit aan bij de vraag van vluchtelingenwerkers van organisatie X.

Competenties

Verworven ervaringen uit een eerder genoten opleiding (Vluchtelingenwerk Nederland, z.d.-b). In dit onderzoek worden met competenties kennis, vaardigheden en houdingsaspecten bedoeld waar vluchtelingenwerkers over dienen te beschikken.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit hoofdstuk gaat in op verklarende theorieën, wetenschappelijke inzichten, methodieken en modellen die relevant zijn voor de vraagstelling en het praktijkprobleem waar dit onderzoek op focust. Theorie over de deelonderwerpen van dit onderzoek komt aan bod, zoals de benadering van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, de eenzaamheid, het opbouwen en versterken van een sociaal netwerk en het werken onder tijdsdruk. In dit hoofdstuk staat ook beschreven welke benaderingen, inzichten, overtuigingen, effectiviteitsonderzoeken, hulpverlenershandelingen, methodieken en modellen als effectief worden beschouwd per deelonderwerp volgens verschillende wetenschappers, professoren, onderzoekers en theorieën. De kenmerken en hulpvragen van de doelgroep worden aan de hand van verschillende theorieën beschreven, waarna hulpverlenersbenaderingen beschreven worden die aansluiten bij deze kenmerken.

2.1 Relevante doelgroepskenmerken en problemen

De doelgroep van dit onderzoek staat voor de taak om in een nieuwe cultuur een leven op te bouwen (Silove & Ekblad, 2002). Kenmerkend voor deze doelgroep noemt sociaal wetenschapper Bot (z.d.) de taalbarrière, die refereert aan het verschil in taal. Dit verschil bemoeilijkt interculturele communicatie en kan voor misverstanden zorgen.

Volgens Johnson en Thompson (in Soydas & Mooren, 2015) is een tweede relevant kenmerk van de doelgroep dat ze in het algemeen een stapel effect van stressvolle gebeurtenissen ervaart van voor, tijdens en na de vlucht. Een voorbeeld van dergelijke gebeurtenissen is het verlies van familieleden, wat zich uiteindelijk kan ontwikkelen tot mentale gezondheidsproblemen zoals een depressie en een posttraumatisch stresssyndroom.

Van Yperen (2010) beschouwt personen van vijftien tot en met twintig jaar als jongeren. Jongeren van deze leeftijd bevinden zich in de adolescentiefase (Erikson, 1968). De sociale identicatie theorie gaat ervan uit dat ieder persoon bij een groep wil horen waar hij of zij zich mee kan identificeren. Een persoon onderzoekt volgens de theorie in hoeverre anderen gelijk aan hem of haar zijn of van hem of haar verschillen aan de hand van de normen en waarden van een ander. De voorkeur van een persoon gaat uit naar een groep personen die in zekere zin gelijk is aan hem of haar, en niet naar een groep die veel van de persoon verschilt. De wil om bij een dergelijke groep te willen horen komt voort uit de wil om zich te identificeren en een positief zelfbeeld te creëren (Turner & Tajfel, z.d.). Volgens de acht ontwikkelingsfasen van Erikson (1968) ervaren mensen in de adolescentiefase identiteitsverwarring en conflicten, om zo uiteindelijk de eigen identiteit vast te kunnen stellen. Deze periode wordt volgens Becker (2012) ook wel de puberteit genoemd en wordt gekenmerkt door emotionele zelfstandigheid en experimenteren. Volgens grondlegger van de identiteitsontwikkeling Erikson (1968) hangt deze ontwikkeling samen met een georganiseerd gevoel van identiteit als de grootste taak tijdens de adolescentiefase.

Volgens psychiatrische professoren Silove en Ekblad (2002) is een ander kenmerk van de doelgroep de verhoogde kans op eenzaamheid. Het opbouwen van een sociaal netwerk in een nieuwe cultuur is moeilijk voor de nieuwkomers in verband met de taalbarrière (Bot, z.d.). Daarnaast halen Silove en Ekblad (2002) aan dat traumatische ervaringen het integratieproces kunnen belemmeren.

De contacttheorie van Allport (1954) stelt dat minder contact plaatsvindt tussen verschillende culturen, wanneer het verschil tussen de culturen in kwestie groot is. Deze cultuurverschillen kunnen volgens Hoffman (2009) namelijk voor misverstanden zorgen.

Volgens Van Tilburg en De Jong-Gierveld (2007) zijn twee soorten eenzaamheid te onderscheiden. Sociale eenzaamheid is gekoppeld aan het subjectief ervaren van een gemis aan relaties met meerdere personen. Dit soort eenzaamheid kan zich voordoen nadat een persoon is verhuisd of gevlucht. Hierbij gaat het dus om een nieuwe omgeving waarin hij of zij komt te leven, maar waarin hij of zij nog geen sociaal netwerk heeft opgebouwd. Emotionele eenzaamheid kan zich voordoen wanneer subjectief een gemis ervaren wordt aan een intieme relatie of een emotionele, hechte band met een partner of goede vriend of vriendin (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

Bovengenoemde doelgroepskenmerken vormen een basis voor de vorm van begeleiding van de doelgroep van dit onderzoek. In de volgende paragraaf worden daarom hulpverlenersbenaderingen beschreven die aansluiten op deze kenmerken.

2.2 Hulpverlenersbenaderingen aansluitend op de doelgroepskenmerken

Taalbarrière

Zoals eerder beschreven heeft de doelgroep van dit onderzoek te maken met een taalbarrière. Om als hulpverlener met deze barrière om te gaan in de communicatie, beveelt sociaal wetenschapper Bot (z.d.) het inschakelen van een tolk aan. Zo kunnen deelnemers aan het gesprek elkaar begrijpen ondanks de aanwezige taalbarrière. Gesprekken met een tolk zijn volgens Bot (z.d.) ingewikkelder dan een gesprek dat in één gezamenlijke taal kan plaatsvinden. Zo kunnen misverstanden ontstaan en kunnen belangrijke zaken niet op de eigen manier overgebracht worden. Investeren in een tolk is bij doelgroepen met een andere culturele achtergrond nodig. Zo ook bij statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, die sinds kort in Nederland een verblijfsvergunning hebben, is dit volgens Bot (z.d.) verstandig. Ook volgens Van Berkum et al. (2016) is het inzetten van tolken in de communicatie met statushouders, ondanks de bovengenoemde nadelen, effectief.

Interculturele communicatie

De culturele achtergronden van de doelgroep verschillen met die van de Nederlandse cultuur en daarom is er sprake van interculturele communicatie (Nunez, Nunez Mahdi & Pompa, 2007). Professor Hoffman (2009) bekritiseert een culturaliserende benadering in interculturele gespreksvoering. Bij deze benadering wordt gefocust op de culturele achtergronden van etnische groeperingen bij het oplossen van problemen in de communicatie. Volgens Hoffman (2009) is het noodzakelijk om in grote lijnen kennis te vergaren over het geloof, de cultuur, de sociale positie, de economische positie en de vluchtgeschiedenis van de statushouder, om als hulpverlener bewuster van de relativiteit van het eigen referentiekader te worden. Toch geeft Hoffman (2009) aan dat de culturaliserende benadering riskant is, omdat hulpverleners het effectief achten om volgens culturele kennis te communiceren en de culturele achtergrond van iemand als vertrekpunt voor het oplossen van problemen te nemen. Een cultuur staat volgens Hoffman (2009) niet gelijk aan de individuele statushouder en daarom kan de cultuur niet als vertrekpunt voor het oplossen van problemen fungeren (Hoffman, 2009). Daarom beveelt Hoffman (2009) de algemene systeemtheoretische benadering aan in de communicatie met cliënten met een andere culturele achtergrond zoals statushouders.

Deze theorie van Watzlawick (in Hoffman, 2009) gaat ervan uit dat een persoon tijdens communicatie slechts te begrijpen is wanneer sociale netwerk in kaart is gebracht. Dit geldt ook voor de communicatie met statushouders. Volgens Hoffman (2009) is deze theorie en manier van benaderen effectief in de communicatie met personen met een andere culturele achtergrond. Deze benadering gebruikt namelijk het inclusief denken, waarbij de cliënt centraal staat, en niet het exclusief wij/zij-denken, waarbij er van de gehele cultuur van de cliënt wordt uitgegaan. Becker (2012) sluit zich aan bij de overtuiging dat een systeemtheoretische benadering belangrijk is naar de cliënt toe, omdat de omgeving en contacten van de cliënt invloed hebben op het hulpverleningstraject en de mate van effectiviteit van dit traject.

Traumaverwerking

Volgens Van Berkum et al. (2016) moeten vluchtelingenwerkers daarom inlevingsvermogen hebben in wat het betekent om het eigen land achter te moeten laten en diverse trauma's te hebben. Dit zorgt ervoor dat de hulpverleners de cliënt beter begrijpen, een vertrouwensband opbouwen en hulp op maat kunnen bieden (Van Berkum et al., 2016). Rhmaty (2011) noemt het belang van een vertrouwensband met de statushouder als voorwaarde voor een effectief hulpverleningstraject bij traumaverwerking. De omgeving waarbinnen hulpverlening plaatsvindt dient daarom ook veilig te zijn, zodat de statushouder gevoelens bespreekt. Het inzetten van eigen ervaringen van de hulpverlener wordt ook gezien als een werkzame factor, mits het bijdraagt aan de veiligheid en het proces van de cliënt. Volgens Rhmaty (2011) is het van belang om het sociale netwerk van een statushouder te beschrijven, omdat krachtbronnen en steunfiguren essentieel zijn in een traject om morele steun in te kunnen schakelen. Voor het beschrijven van dit netwerk, raadt Rhmaty (2011) het opstellen van een genogram aan, wat een schema is waarmee relaties binnen een netwerk in kaart gebracht kunnen worden. Rhmaty (2011) sluit hiermee aan bij de overtuiging van Hoffman (2009) dat het onderzoeken en betrekken van het sociale netwerk effectief is om de stabilisatie en genezing van statushouders in Nederland te bevorderen.

Jongeren in de adolescentiefase

De doelgroep bevindt zich in de adolescentiefase. Het is volgens Becker (2012) van belang om als hulpverlener rekening te houden met experimenteel gedrag en de identiteitsontwikkeling die hierbij komt kijken. Volgens Van Yperen (2010) is het daarom belangrijk om alert te zijn bij de begeleiding van deze doelgroep. Daarnaast dient een hulpverlener flexibel, eerlijk, vriendelijk, ervaren, open, respectvol, geïnteresseerd, betrouwbaar en warm te zijn, om zo het vertrouwen en respect van een jongere te krijgen (Van Yperen, 2010). Hieruit ontstaat een vertrouwensband en vertelt de jongere meer omdat hij of zij de hulpverlener vertrouwt, zoals eerder benoemd bij de benadering van trauma's op basis van onderzoek van Rhmaty (2011).

Van Yperen (2010) stelt dat de effectiviteit van hulpverlening aan deze doelgroep per gebied verschilt. Uit onderzoek is gebleken dat informele hulp vanuit het sociale netwerk meer effectiviteit laat zien dan hulpverlening volgens therapeutische technieken en methodieken (Van Yperen, 2010). Volgens Faas en Hermanns (in Pijnenburg, 2010) is de kwaliteit van het sociale netwerk van jongeren ook een voorspeller van de mate van effectiviteit van de hulpverlening bij deze jongeren, wat wederom het belang van het netwerk van de doelgroep benadrukt.

Het voorkomen en verminderen van eenzaamheid

Een deel van de doelgroep heeft te maken met eenzaamheid, waarbij een subjectief gemis ervaren wordt aan een gewenste hoeveelheid sociale contacten of een gewenste kwaliteit van contacten (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

Eerder is de systeemtheoretische benadering als effectief beschreven in de hulpverlening aan statushouders en jongeren door zowel Hoffman (2009) als Becker (2012). Hortulanus, Machielse en Meeuwesen (2003) beschrijven deze benadering ook als effectief bij sociaal isolement en eenzaamheid. Volgens Hortulanus et al. (2003) ziet deze benadering eenzaamheidsgevoelens als een signaal waarmee een persoon of de omgeving van een persoon laat weten dat het sociale netwerk niet geheel voldoet aan de behoeften van de persoon.

Uit onderzoek van Movisie (2017) blijkt dat interventies die gericht zijn op het verminderen van negatieve gedachten bij personen met eenzame gevoelens effectiever zijn dan interventies die gericht zijn op het versterken van het sociale netwerk. Volgens Van Tilburg en De Jong-Gierveld (2007) is het echter wel van belang om bij het voorkomen van eenzaamheid het sociale netwerk te beschrijven en te versterken waar nodig. Stevens (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) sluit hier bij aan. Daarnaast kunnen ook de behoeften en wensen van een persoon die eenzaamheid ervaart, aangepast worden aan de realiteit wanneer niet aan deze behoeften en wensen voldaan kan worden. Ook het gemis van de persoon in kwestie kan minder gemaakt worden door een andere betekenis te geven aan de situatie en ervaringen rondom de eenzaamheid (Stevens, in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010). Dit komt overeen met de onderzoeksbevindingen van Movisie (2017).

Fokkema en Stevens (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) definiëren eenzaamheidsinterventies als pogingen van hulpverleners om eenzaamheid bij verschillende personen te verlichten of tegen te gaan. Een voorwaarde voor het tegengaan van eenzaamheid is volgens zowel Fokkema als Stevens (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) dat de achtergronden van de eenzame gevoelens onderzocht worden. Volgens hen zijn eenzaamheidsinterventies alleen effectief wanneer de hulpverlener aansluit bij de achtergrond van eenzame gevoelens en het type eenzaamheid. Volgens Movisie (2017) ontwerpen hulpverleners te snel een oplossing op het gebied van het versterken van het sociale netwerk. Movisie (2017) sluit zich daarom aan bij deze overtuiging. Even belangrijk is volgens Fokkema en Stevens (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) dat de hulpverlener een analyse maakt van de mogelijkheden van potentiële deelnemers aan het hulpverleningstraject. Ook hierbij komt het versterken van het sociale netwerk naar voren als middel tegen eenzaamheid.

Fokkema (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) stelt dat eenzaamheidsinterventies ook onbedoelde negatieve effecten kunnen hebben op individuen met eenzame gevoelens, wanneer deze niet aansluiten bij de gehele situatie en karaktereigenschappen van de persoon in kwestie. Bij de keuze voor een interventie wordt vaak alleen gekeken naar positieve effecten van de interventie, maar volgens Fokkema (in Van Der Maat en Van Der Zwet, 2010) is het voor hulpverleners belangrijk om ook de mogelijk negatieve effecten van een interventie te beschrijven.

De verschillen tussen interventies en personen zorgen ervoor dat de mogelijke negatieve effecten niet voor iedereen hetzelfde zijn. Daarom dient de hulpverlener per individu onderzoek te doen naar deze mogelijke negatieve effecten. Wanneer deze beschreven zijn, dient nagedacht te worden over hoe deze effecten voorkomen of verholpen kunnen worden.

Op deze manier is de hulpverlener beter voorbereid op tegenslagen in het hulpverleningstraject en kan hij of zij de cliënt effectief ondersteunen om uit de problemen te komen (Fokkema, in Van Der Maat & Van der Zwet, 2010).

Van De Maat en Van Der Zwet (2010) onderscheiden vijf mogelijke typen eenzaamheidsinterventies die zij als werkzaam verklaren, wanneer aan bovenstaande punten voldaan is. Deze interventies zijn te vinden in bijlage één van dit onderzoeksrapport.

Zowel Fokkema en Stevens (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) als Fokkema en Van Tilburg (2006) benadrukken dat interventies aangepast dienen te worden aan de verschillende soorten eenzaamheid die een persoon kan ervaren. Uit onderzoek van Fokkema en Van Tilburg (2006) is gebleken dat eenzaamheid in de meeste gevallen een gevolg is van meerdere persoonlijke factoren en omstandigheden die buiten de persoon zelf liggen. Het inzetten van één interventie is volgens Fokkema en Van Tilburg (2006) daarom niet effectief: het combineren van interventies vergroot de kans op slagen.

Het opbouwen en versterken van het sociale netwerk

Scheffers (2015) benadrukt het belang van het sociale netwerk en het onderzoek in de wijk waar de cliënt woont om sociale contacten op te bouwen in de buurt. Voorbeelden van te onderzoeken mogelijkheden in de wijk zijn sportverenigingen, buurthuizen, contact met de burens en tonen van belangstelling in omwonenden (Scheffers, 2015).

Wat volgens Scheffers (2015) niet werkt in een traject naar het opbouwen van een sociaal netwerk toe, zijn te grote stappen in het proces. Cliënten kunnen dan niet op hun eigen niveau deelnemen, waardoor ze kunnen afhaken. Daarom is het voor een hulpverlener belangrijk om te werken op het niveau van de cliënt (Scheffers, 2015).

Kruijswijk, Van Der Meer, Brink, en Calis (2014) bevelen de sociaalnetwerkmethodiek aan om het sociale netwerk van de doelgroep in kaart te brengen om zo te kunnen versterken. Hierbij wordt allereerst het sociale netwerk geïnventariseerd, waarna de mogelijkheden geanalyseerd worden. Op basis van deze analyse stelt de hulpverlener samen met de cliënt een werkplan op en voert deze uit. De resultaten worden achteraf besproken en er worden verschillende manieren onderzocht om de resultaten te consolideren (Kruijswijk et al., 2014).

Scheffers (2015) noemt, ook volgens de sociaalnetwerkmethodiek, vier verschillende manieren om het sociale netwerk effectief te versterken. Allereerst kunnen bestaande relaties verdiept worden. Hierbij is het als hulpverlener belangrijk te onderzoeken met wie de cliënt de relatie wil verdiepen. Het verdiepen gebeurt zo veel mogelijk vanuit de eigen ideeën van de cliënt en kan onder andere gedaan worden door meer activiteiten met de gekozen persoon te ondernemen. Hier wordt een werkplan voor opgesteld, dat gebaseerd is op de wensen van de cliënt. Als tweede mogelijkheid noemt Scheffers (2015) het activeren van een inactief netwerk, alleen is dit niet van toepassing op de doelgroep van dit onderzoek, aangezien deze een sociaal netwerk dient op te bouwen in een nieuwe, voor hen onbekende cultuur.

Een derde mogelijkheid is dat het netwerk versterkt wordt door belemmerende contacten af te bouwen. Het contact kan bijvoorbeeld verbroken worden met personen die geen interesse tonen in de cliënt of die een slechte invloed hebben op de cliënt op elke mogelijke manier.

Tot slot wordt als vierde mogelijkheid het uitbreiden of zelfs het opnieuw opbouwen van een netwerk aangehaald. Deze mogelijkheid wordt aangeraden wanneer het netwerk onvoldoende mogelijkheden biedt, en even weinig of minder draagkracht heeft dan de cliënt. De hulpverlener en de cliënt kunnen zoeken naar nieuwe contacten die mogelijkheden bieden en draagkracht creëren (Scheffers, 2015).

2.3 Werken onder tijdsdruk

Zoals beschreven in eerdere paragrafen is het voornaamste knelpunt binnen het praktijkprobleem de beperkte tijd binnen de organisatie. Tijd is volgens Juster en Stafford (in Glebbeek en Van Der Lippe, 2004) de meest fundamentele en tegelijkertijd schaarse hulpbron in de economie. Tijdgebrek kan volgens Glebbeek en Van Der Lippe (2004) niet teruggedrongen worden, maar er kan wel effectief mee om worden gegaan. Wanneer er sprake is van tijdsdruk, moeten tijdskeuzes gemaakt worden. Volgens Glebbeek en Van Der Lippe (2004) leiden dit soort keuzes tot ongewilde uitkomsten in het werkveld, waardoor beperkte tijd als iets negatiefs wordt ervaren. Verbeek (2014) raadt aan om de tijdsdruk te zien als een probleem waaraan gewerkt kan worden. Tijdsdruk wordt volgens Verbeek (2014) vaak aan externe omstandigheden geweten. Verbeek (2014) verklaart dat het effectief is om de tijdsdruk te analyseren en anders te werken om concrete tijdsproblemen op te lossen. Individuele medewerkers in de zorg dienen de confrontatie aan te gaan en deze houding te projecteren op collega's door vernieuwende vragen te stellen binnen het team en door anders om te gaan met de tijd die er is. Op een creatieve manier over de gevoelens spreken van iedere medewerker in een teamoverleg kan volgens Verbeek (2014) een effectieve start zijn van verandering. Wat hierbij centraal staat, is het collectief oplossen van een probleem zoals de tijdsdruk binnen de organisatie. Daarnaast is het van belang samen investeren in preventie door het bespreekbaar maken van gevoelens. Volgens Hupkens (2005) is de kans op een burn-out groot wanneer tijdsdruk of werkdruk ervaren wordt. Als preventieve oplossing hiervoor beveelt Verbeek (2014) het bespreekbaar maken en het collectief zoeken naar oplossingen aan.

In een ander artikel noemt Verbeek (2012) concrete omgangsmanieren voor individuele medewerkers die stress ervaren wegens tijdsdruk, werkdruk of een beperkt budget. Allereerst wordt aanbevolen om vroeg op de werkplek aanwezig te zijn, zodat de werknemer in rust aan het werk kan beginnen. Het stellen van prioriteiten op drukke momenten is van belang, om niet te haasten en het werk af te raffelen. De werknemer kan dan fouten maken, waarvoor tijd nodig is om ze op te lossen. Samenwerken als een hecht team en het bespreken van gevoelens is van belang, zodat er geen onderlinge irritaties ontstaan. Het af en toe terugschakelen wordt ook als effectief gezien om met hernieuwde energie aan de slag te kunnen gaan (Verbeek, 2012).

2.4 Conclusie

De relevante doelgroepskenmerken voor dit onderzoek zijn beschreven aan de hand van benaderingen, modellen, theorieën, overtuigingen, methodieken, handelingen, communicatiemiddelen, invloeden, onderzoeken en interventies die als effectief worden beschouwd. De essentie van het sociale netwerk als hulpbron voor de doelgroep van dit onderzoek is door meerdere theorieën, professoren en wetenschappers aangetoond bij onder andere het verwerken van traumatische ervaringen, en het voorkomen of verminderen van eenzaamheid. Voor het beschrijven van het sociale netwerk zijn aanbevelingen vanuit de theorie gedaan.

Verder zijn de nodige kennis, vaardigheden, houdingen, eigenschappen en interventies beschreven die effectief bevonden worden door verschillende wetenschappelijke bronnen. Er is gebleken dat hulp op maat nodig is om eenzaamheid daadwerkelijk te kunnen voorkomen of verminderen.

De theorie die dit hoofdstuk omvat is relevant voor het praktijkprobleem en de vraagstelling van dit onderzoek, omdat de deelonderwerpen uit de probleemstelling en vraagstelling aan de hand van deze theorie en de literatuur verder onderzocht zijn. De beschreven literatuur in dit hoofdstuk dient als basis voor het meetinstrument dat in hoofdstuk drie beschreven staat.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk worden de onderzoekspopulatie, de steekproef, de dataverzamelmethode, het meetinstrument en de data-analyse van dit onderzoek beschreven. Er is gekozen voor een kwalitatieve benadering in de vorm van interviews om objectief data te verzamelen van de onderzoekspopulatie.

3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef

Onderzoekspopulatie

Een onderzoekspopulatie is volgens Baarda, Fischer, De Goede en Peters (2013) een groep personen, organisaties, zaken en andere betrokkenen waarover in het onderzoek uitspraken worden gedaan. De onderzoekspopulatie van dit onderzoek bestaat uit twee deelpopulaties (Baarda et al., 2013). Dit zijn enerzijds statushouders van vijftien tot en met twintig jaar, woonachtig in de gemeente Best, en anderzijds medewerkers binnen het vluchtelingenwerk van organisatie X, waar in dit onderzoek ook de stagiaires en vrijwilligers onder vallen.

De groep statushouders van vijftien tot en met twintig jaar die in de gemeente Best woont, bestaat uit ongeveer 120 personen (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 19 mei 2018). De gehele groep is gevlucht naar Nederland en heeft hier een verblijfsvergunning. De diversiteit van de groep wordt onder andere bepaald door verschillen in afkomst, geslacht, leeftijd, scholing, werkervaring en woonperiode in Nederland. Deze diversiteit dient terug te komen in de steekproef, om zo voor valide en betrouwbare uitspraken te zorgen. De groep vluchtelingenwerkers binnen organisatie X bestaat uit twee beroepskrachten, één voltijds hbo-stagiaire en vijftig vrijwilligers in totaal (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 19 mei 2018). De functies, leeftijden, ervaringen, visies, opleidingen en werkervaring van de individuen verschillen. Daarnaast zijn de personen niet allemaal even lang werkzaam bij de organisatie of in het vakgebied. Ook deze groepsdiversiteit dient terug te komen in de steekproef om voor representatieve, valide en betrouwbare uitspraken te zorgen (Baarda et al., 2013).

Steekproef

Voor dit onderzoek is een selecte, doelgerichte steekproef gedaan uit de eerder beschreven deelpopulaties. Een doelgerichte steekproef houdt volgens Baarda et al. (2013) in dat de respondenten geselecteerd zijn op bepaalde kenmerken. Hierbij zijn gevallen met een maximum aan variatie doelgericht geselecteerd (Baarda et al., 2013).

Er is bewust voor gekozen om een gelijk aantal aan statushouders en vluchtelingenwerkers in de gemeente Best te interviewen, omdat beide groepen even relevant zijn voor de vraagstelling en het praktijkprobleem van dit onderzoek. Over de groep statushouders dient uitspraak gedaan te kunnen worden met betrekking tot eenzaamheid en de beleving, ervaringen, behoeften en benodigdheden als het gaat om het sociale netwerk in Nederland. Over de groep vluchtelingenwerkers moeten uitspraken gedaan kunnen worden over de ervaringen, de werkwijzen, de knelpunten in de begeleiding van de groep statushouders, het huidige aanbod, het gewenste aanbod, de benodigdheden en groeimogelijkheden als het gaat om dezelfde onderwerpen.

Om over beide groepen uitspraak te kunnen doen, zijn in totaal tien interviews afgenomen. Vijf respondenten bevinden zich in groep één en vijf in groep twee. De eerste groep bestaat uit de vijf statushouders die de doelgroep van dit onderzoek vormen. Ze zijn alle vijf naar Nederland gevlucht, hebben verblijfsvergunning in de gemeente Best en zijn tussen de twee en vijf jaar in Nederland.

Het maximum aan variatie komt terug in de verschillende leeftijden van de respondenten, om zo de gehele vastgestelde leeftijdscategorie van deze deelpopulatie te omvatten.

De statushouders zijn vijftien, zestien, achttien, negentien en twintig jaar en verschillen ook van afkomst. Drie respondenten komen uit Eritrea en twee uit Syrië, wat betekent dat in dit geval een uitzondering is gemaakt op het gebied van het selecteren van een maximum aan variatie, omdat het merendeel van de doelgroep uit Eritrea of Syrië afkomstig is (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 7 mei 2018). De groep bestaat uit twee mannelijke en drie vrouwelijke respondenten, om diversiteit wat betreft geslacht terug te laten komen.

Groep twee bestaat uit een stagiaire, twee beroepskrachten en twee vrijwilligers. Voor deze variatie aan functies is gekozen om wederom de diversiteit van de deelpopulatie te vertegenwoordigen. Daarnaast heeft de organisatie alleen deze twee beroepskrachten in dienst. Vier van de respondenten zijn van het vrouwelijke geslacht en één respondent, een vrijwilliger, is van het mannelijke geslacht. Het team bestaat voor het grootste deel uit vrouwen, wat deze selectie heeft beïnvloed. Er is gekozen voor een mannelijke vrijwilliger als respondent om toch variatie aan te brengen. Binnen de functie als vrijwilliger is er wel voor gekozen om één man en één vrouw te interviewen, zodat binnen dezelfde functie wellicht verschillende relevante antwoorden naar voren komen op basis van geslacht.

De verschillen in kenmerken van beide groepen respondenten kunnen zorgen voor verschillende ervaringen, overtuigingen, visies, en beweegredenen, wat voor variatie in interviewantwoorden kan zorgen. Dit vergroot de kans op representatieve uitspraken (Baarda et al., 2013). Volgens Boeije (2014) bevorderen verschillende visies, perspectieven en invalshoeken van verschillende respondenten de validiteit van een onderzoek.

Wijze van benaderen en anonimiseren

Er heeft mondeling contact plaatsgevonden met een vluchtelingenwerker van organisatie X, om in overleg bovenstaande selectie van respondenten te vormen, zodat deze aansluit bij de vraagstelling en het praktijkprobleem van dit onderzoek. De groep statushouders is via WhatsApp benaderd, omdat deze manier van contact aansluit bij de leeftijd en interesses van deze doelgroep (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 27 maart, 2018). De vluchtelingenwerkers zijn benaderd via e-mail, omdat zij regelmatig afspraken maken op deze manier (A. Van Kleef, persoonlijke communicatie, 27 maart, 2018). Het doel van dit onderzoek is bij het benaderen kort toegelicht, maar wordt uitgebreider toegelicht op het interviewmoment.

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, zijn namen vervangen door nummers 1 tot en met 10. Respondenten één tot en met vijf zijn de statushouders uit groep één. Respondenten zes tot en met tien zijn de vluchtelingenwerkers binnen organisatie X uit groep twee. De organisatie is organisatie X genoemd. De resultaten zijn hierdoor niet te herleiden volgens Baarda et al. (2013). De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met de respondenten, maar de opnames en transcripten worden niet gedeeld, wat betekent dat concrete informatie niet te herleiden is. Dit en het feit dat de resultaten alleen gebruikt worden om uitspraken te kunnen doen over de deelpopulaties van dit onderzoek, is aan de respondenten uitgelegd. Hiermee worden uiteindelijk aanbevelingen gedaan voor het vluchtelingenwerk van organisatie X.

3.2 Dataverzamelmethode

Er wordt kwalitatief onderzoek gedaan waarmee empirische gegevens verzameld dienen te worden aan de hand van individuele diepte-interviews met de respondenten. Volgens Baarda et al. (2013) zijn diepte-interviews hiervoor de geschikte manier van dataverzameling om kennis, ervaringen en gevoelens van de respondenten te achterhalen. Dit is ook het doel van dit onderzoek. Door middel van de diepte-interviews wordt onder andere duidelijk wat de respondenten denken van en willen met de onderwerpen van dit onderzoek, zoals eenzaamheid (Baarda et al., 2013).

De interviews zijn semigestructureerd, wat betekent dat de onderwerpen en belangrijke vragen vaststaan en ook voor ieder interview gelijk zijn (Corbin & Strauss, 2015). Daarnaast krijgt de respondent de ruimte om antwoorden toe te lichten, doordat er bij een semigestructureerd interview open vragen gesteld worden. Ook is er ruimte om door te vragen (Corbin & Strauss, 2015). Tijdens de interviews is volgens Baarda et al. (2013) een geïnteresseerde houding nodig om de respondent uit te dagen verhaal te doen. Daarnaast is het doorvragen essentieel om data te verkrijgen die relevant zijn voor het onderzoek.

Deze dataverzamelmethode is relevant voor de vraagstelling van dit onderzoek, omdat gevraagd wordt naar ervaringen van de respondenten. Dit betekent dat inhoudelijk ingegaan wordt op de ervaren eenzaamheid. Afwijken van geformuleerde vragen kan essentieel zijn om andere relevante informatie van een respondent te verkrijgen (Baarda, et al., 2013).

Validiteit en betrouwbaarheid

Door de gekozen methode worden onderzoeksvragen volgens Baarda et al. (2013) op een valide en betrouwbare manier beantwoord. De informatie die gebruikt wordt om uitspraken te doen over de deelpopulaties van het onderzoek komt namelijk direct vanuit de respondenten uit de steekproef die de deelpopulaties vertegenwoordigen. De betrouwbaarheid wordt gewaarborgd door het maken van geluidsopnames en transcripten. Hierbij is geen beeld opgenomen om de anonimiteit van de respondent te bewaken. Hiermee kan ook bewezen en bevestigd worden dat de gebruikte informatie direct vanuit de respondenten verkregen is. Het opnemen zorgt er ook voor dat zonder afleiding op de respondent gefocust kan worden en het interview later teruggeluisterd kan worden (Baarda et al., 2013).

Groep één is geïnterviewd in een rustige ruimte in het jongerencentrum, omdat deze plek voor hun bekend is (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 27 maart 2018). De interviews met de vluchtelingenwerkers vonden plaats in rustige ruimtes op kantoor, omdat dit voor hen gangbaar en bekend terrein is (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 27 maart 2018).

Sociaal wenselijke antwoorden zorgen volgens Baarda et al. (2013) voor invalide resultaten. Daarom zijn de respondenten op hun gemak gesteld door iets te drinken aan te bieden en het interview op een rustige manier te beginnen door een kort gesprek te voeren over de dag van de respondent. Er is uitgelegd wat het doel is van het interview en wat de respondent kan verwachten, waarna ook benoemd is dat de respondent anoniem blijft en onbevoegden geen recht hebben op inzage in de informatie van de respondent. Voor de gesprekken met de statushouders is benoemd dat ze altijd eerlijk mogen zijn en dat niets fout is. Wanneer tijdens het interview vermoedens waren van sociaal wenselijke antwoorden, werd doorgevraagd.

Ethische verantwoording

In de gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo is opgenomen dat de onderzoeker een professioneel en maatschappelijk belang dient te hebben en het onderzoek relevant voor de beroepspraktijk dient te zijn. Het onderzoek dient een bijdrage aan kennis te leveren. Een respectvolle houding is een tweede gedragsregel en ook zorgvuldigheid, een kritische blik en integriteit zijn van belang. Tot slot verantwoordt een onderzoeker keuzes en gedrag tijdens de onderzoeksperiode (Andriessen, Onstenk, Delnooz, Smeijsters & Peij, 2010). Wanneer aan deze gedragsregels voldaan wordt, is een praktijkgericht onderzoek volgens Andriessen et al. (2010) ethisch verantwoord.

In dit onderzoek worden keuzes en gedragingen schriftelijk verantwoord, naast mondeling toelichting hiervan tijdens de diepte-interviews. De respondenten geven schriftelijk toestemming voor het gebruiken van de gegeven informatie door het informedconsentformulier in bijlage twee van dit onderzoeksrapport te ondertekenen. Volgens Boeije (2014) is dit een belangrijke richtlijn voor het ethisch verantwoorden van een kwalitatief onderzoek. Alle respondenten hebben dit formulier ondertekend en zijn akkoord gegaan met de manier waarop het onderzoek gedaan wordt. Mondelinge toelichtingen bij de informatie op het formulier zijn aangepast aan het taalgebruik van de doelgroep. Omdat een deel van de respondenten minderjarig is, is ook schriftelijke toestemming van de ouders of voogden gevraagd. De onderzoekinformatie is dan vooraf aan de ouders meegegeven, waarna om toestemming is gevraagd.

Er wordt respectvol, integer en zorgvuldig omgegaan met de respondenten en de verkregen informatie. De informatie wordt veilig bewaard tot het onderzoek goedgekeurd is. Dan worden de transcripten en opnames van de interviews verwijderd, waarmee ook directe informatie van de respondenten verwijderd wordt. Anonimiteit wordt op eerder beschreven manieren gewaarborgd en de respondenten zijn vrij om vragen te stellen en zich terug te trekken uit het onderzoek (Boeije, 2014). Terugkoppeling van de onderzoeksresultaten vindt plaats naar alle respondenten toe om dit onderzoek ethisch te kunnen verantwoorden (Boeije, 2014). Dit alles is aan de respondenten gecommuniceerd.

3.3 Meetinstrument

Volgens Baarda et al. (2013) is een meetinstrument de methode en ook het middel aan de hand waarvan een onderzoek wordt gedaan. Het middel dient om de dataverzameling te bewerkstelligen. In dit onderzoek worden topiclijsten gebruikt, die aansluiten bij de semigestructureerde interviews (Baarda et al., 2013).

Topiclijsten

Voor dit onderzoek zijn twee verschillende topiclijsten ontwikkeld voor de twee groepen respondenten. Deze topiclijsten bevatten onderwerpen met daaronder deelonderwerpen van dit onderzoek. Alle onderwerpen komen voort uit het theoretisch kader. De topiclijsten geven richtlijnen voor het afnemen van de interviews (Baarda et al., 2013). Beide topiclijsten beginnen met een algemene introductie, die uitgeschreven is. Dit zorgt ervoor dat geen relevante informatieverstrekking, over onder andere de wijze van anonimiseren, aan de respondenten vergeten kan worden. Ook het informedconsentformulier wordt hierbij ondertekend, nadat uit is gelegd waar het interview over gaat en waar de informatie voor gebruikt wordt. Vervolgens zijn inleidende vragen uitgeschreven over de persoonsgegevens van de respondenten. De inhoud van de topiclijsten bestaat uit, van links naar rechts, onderwerpen, deelonderwerpen en belangrijke vragen. Dit zijn open vragen, zodat meer informatie verkregen wordt en zo nodig doorgevraagd kan worden op de gegeven antwoorden (Baarda et al., 2013).

Na de eerste twee interviews met respondenten van beide groepen zijn de belangrijke vragen in de rechterkolom bij beide topiclijsten aangepast naar samenvattende begrippen, waarover vragen gesteld dienden te worden. Dit zorgde er namelijk voor dat de onderwerpen nog steeds bevraagd werden, maar dat er meer ruimte gecreëerd werd om van de vraagformulering af te wijken, zodat er ruimte was voor de respondent om zijn of haar verhaal te doen. Daarnaast is duidelijk geworden dat de vragen een structuur geven waarin de ruimte om door te vragen of andere vragen te stellen kleiner werd. Wel bleven er open vragen gestel worden. Wanneer statushouders de vragen die de topiclijst bevatten niet begrepen, zijn deze toegelicht tot ze wel begrepen werden. Ook zijn gesloten vragen gesteld en voorbeelden genoemd, omdat hierdoor de vragen wel begrepen werden. Deze werkwijze kan invloed hebben gehad op de antwoorden van de respondenten en daarmee ook op de meetresultaten van het onderzoek. Hierdoor kan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek verminderd zijn. Dit wordt later toegelicht in de discussie van dit onderzoeksrapport. De volgorde van de onderwerpen in beide topiclijsten is gebaseerd op het theoretisch kader. Alle interviews zijn afgesloten door de respondent te bedanken, het interview samen te vatten en kort te herhalen wat er afgesproken is op het gebied van het bewaren van de gegevens en het delen van de onderzoeksresultaten. Ook is aan iedere respondent gevraagd of er nog vragen zijn en hoe hij of zij het interview vond gaan. Ook deze afsluiting is op beide topiclijsten uitgeschreven.

Aan de topiclijst voor de interviews met de statushouders is een schaallijn toegevoegd, die gebruikt is tijdens de interviews. De respondenten konden indien gewenst op deze schaal een cijfer aangeven wanneer hiernaar gevraagd werd.

Uiteindelijk zijn alle onderwerpen met iedere respondent besproken en dragen beide topiclijsten bij aan het beantwoorden van de hoofdvraag, omdat de onderwerpen aansluiten bij de deelvragen en het theoretisch kader van dit onderzoek. Dit maakt het meetinstrument betrouwbaar en valide (Baarda et al., 2013). De topiclijsten zijn te vinden in bijlage één van dit onderzoeksrapport.

Operationalisering, validiteit en betrouwbaarheid

Operationaliseren is het vertalen van abstracte begrippen naar concrete, meetbare kenmerken (Baarda, De Goede & Kalmijn, 2015). Kernbegrippen uit de vraagstelling van dit onderzoek zijn in de topiclijsten geoperationaliseerd, zodat de respondenten de vragen beter begrepen en relevante antwoorden konden geven. Hiermee wordt de validiteit en betrouwbaarheid van de dataverzameling gewaarborgd (Baarda et al., 2013). Er is geoperationaliseerd door de onderwerpen in de topiclijsten in de linker kolommen te verduidelijken in de middelste kolommen en rechtse kolommen. Zo is één van de abstracte begrippen in de topiclijst voor de interviews met de doelgroep 'eenzaamheid'. Eenzaamheid is bijvoorbeeld onder te verdelen in sociale en emotionele eenzaamheid (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Dit is verwerkt in het onderwerp 'type en vorm', in de tweede kolom van de topiclijst. In de rechtse kolom van de topiclijsten zijn vragen met betrekking tot de deelonderwerpen samengevat in de meest concrete begrippen die de topiclijsten bevatten. Ook de geoperationaliseerde begrippen en deelonderwerpen komen voort uit het theoretisch kader, wat betekent dat deze onderbouwd zijn met betrouwbare literatuur.

Door middel van proefinterviews zijn de topiclijsten aangepast door eventuele vooroordelen in de vragen en herhaling te elimineren. Dit heeft de duidelijkheid en de mate waarin de interviews toetsbaar zijn bevorderd (Baarda et al., 2013).

Door opnames en transcripten is de verkregen informatie letterlijk overgenomen, wat de betrouwbaarheid van de resultaten (Baarda et al., 2013).

Bij de interviews met de vijf statushouders is geen tolk aanwezig, ondanks dat Bot (z.d.) dit wel aanraadt in de communicatie met statushouders. Hier is bewust voor gekozen, omdat de statushouders die geïnterviewd worden Nederlands spreken op goed niveau. Daarnaast zou een tolk de veilige ruimte en sfeer die gecreëerd wordt kunnen verstoren (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 maart 2018). Er is rekening gehouden met het taalgebruik van de statushouders.

3.4 Data-analyse

Aan de hand van de interviewtranscripten zijn de verzamelde data geanalyseerd. Er is betekenis aan deze data toegekend aan de hand van open, axiale en selectieve codering (Boeije, 2014). De open codering zorgt er volgens Corbin en Strauss (2015) voor dat concepten geïdentificeerd worden. Bij deze stap zijn data doorgestreept die niet relevant zijn voor het onderzoek (Boeije, 2014). In dit onderzoek zijn deze data doorgestreept maar niet compleet verwijderd, omdat deze informatie later wellicht nog bruikbaar kan zijn. Hiermee wordt de kans op het verwijderen van relevante informatie kleiner, wat de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek bevordert. De overgebleven data zijn relevant verklaard voor dit onderzoek en opgesplitst in verschillende fragmenten waaraan een code gekoppeld is. De code geeft zo letterlijk mogelijk weer waar het fragment over gaat. Vervolgens zijn deze letterlijke codes geherformuleerd tot codes die de fragmenten die hieronder vallen beschrijven. Zo hebben vier respondenten uit de groep statushouders allemaal op hun eigen manier verteld dat ze nauwelijks of nooit over eenzame gevoelens praten. Hiervan is de open code 'erover praten' gemaakt, waarmee zo dicht mogelijk bij de letterlijke bewoording van de respondenten is gebleven. De vier respondenten die er nauwelijks of niet over praten, zijn weergegeven als vier minnetjes achter de code. Een andere respondent die heeft aangegeven er wel over te praten, is weergegeven met een plusje. 'Erover praten (+/- ---)' is de uiteindelijke code geworden.

Vervolgens heeft axiale codering plaatsgevonden. Hierbij worden eerder gevonden codes onder overkoepelende categorieën geplaatst, die samen weergegeven worden in een codeboom (Boeije, 2014). De verschillende codes worden samengevoegd op basis van overeenkomsten. Zo ontstaan categorieën waar de codes onder vallen. De medewerkers uit respondentgroep 2 hebben bijvoorbeeld verschillende houdingen en eigenschappen genoemd die zij toepassen en als effectief beschouwen bij de begeleiding van de doelgroep. Hiervan zijn open codes gemaakt. De categorie waar deze codes onder vallen is 'houdingen en eigenschappen' genoemd.

Tot slot zijn de verzamelde data selectief gecodeerd. Hierbij zijn in dit onderzoek de resultaten van stappen voorafgaand aan de codering geanalyseerd. De vraag in dit proces is of informatie en welke informatie een bijdrage levert aan het beantwoorden van de onderzoeksvraagstelling (Boeije, 2014). De categorieën die voort zijn gekomen uit het axiaal coderen worden gestructureerd, om zo categorieën te vormen die gekoppeld kunnen worden aan de deelvragen van dit onderzoek met als uiteindelijk doel om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden (Boeije, 2014).

De categorieën 'houdingen en eigenschappen' en 'mogelijke acties' zijn bijvoorbeeld onder het selectieve hoofdthema 'benodigdheden begeleiding doelgroep' geplaatst. Dit hoofdthema sluit aan op de derde deelvraag van dit onderzoek.

Alle codes uit de open, axiale en selectieve codering zijn te vinden in twee aparte codebomen voor de twee verschillende respondentgroepen in bijlage drie van dit onderzoeksrapport. Plustekens en mintekens zijn gebruikt om weer te geven hoeveel respondenten het begrip wat ervoor staat als negatief of positief ervaren. Daarnaast zijn getallen gebruikt bij begrippen waar neutraal over gesproken werd. Een voorbeeld hiervan is de code ‘Vorm verschilt per persoon (3)’ in de codeboom van de interviews met de vluchtelingenwerkers. Aan de hand van deze hoeveelheid wordt echter niet de waarde van de onderzoeksresultaten geschat, omdat in kwalitatief onderzoek de waarde van onderzoeksresultaten hier niet van af hangt (Boeije, 2014).

Om per code te zien welk fragment bij welke respondent hoort, zijn de codes R1, voor respondent één, tot en met R10, voor respondent tien, gebruikt. Respondent één tot en met vijf vormen samen groep één, de statushouders. Respondent zes tot en met respondent tien vormen samen groep twee, de vluchtelingenwerkers.

Het analyseren aan de hand van codering is betrouwbaar en valide voor dit onderzoek, omdat hiermee de focus ligt op de directe informatie, verkregen vanuit de respondent, die relevant is voor het beantwoorden van de vraagstelling van dit onderzoek. Naar de fragmenten uit de interviews is meerdere keren zorgvuldig onderzoek gedaan.

Hoofdstuk 4: Resultaten

Dit hoofdstuk gaat in op de feitelijke resultaten afkomstig uit de steekproef die beschreven is in het vorige hoofdstuk. Informatie vanuit beide respondentengroepen worden verwerkt in deze resultaten en wordt per deelvraag onderverdeeld in verschillende onderwerpen en onderbouwd met citaten. Resultaten en citaten van beide respondentengroepen worden afwisselend gebruikt en gekoppeld aan elkaar en aan eerder beschreven theorieën.

4.1 Knelpunten en mogelijkheden

Welke knelpunten ten aanzien van het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen, komen vluchtelingenwerkers van organisatie X tegen in de huidige begeleiding van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best en welke mogelijkheden worden hierbij gezien?

Tijd

Van groep twee lieten vier respondenten weten dat er tijdsdruk ervaren wordt binnen de organisatie. Volgens een beroepskracht blijven sommige zaken hierdoor te lang liggen.

R10: *“Na een jaar moeten wij een, een gezin of een alleenstaande of een jongere al afstoten en dan gaan ze al naar het formulieren spreekuur. En vroeger was dat veel langer want je hebt ook vaak dat je pas na een half jaar of driekwart jaar naar school kan he en dan beginnen eigenlijk vaak de meeste problemen en dat is jammer dat je dat niet eh, niet wat langer tijd krijgt.”*

Ook werd aangegeven dat de kwaliteit van het werk in het geding komt, doordat sommige dingen niet gedaan kunnen worden. Beide beroepskrachten ervaren hoge werkdruk en een vrijwilliger noemde de beroepskrachten opgejaagd. Twee respondenten schatten de kans op een burn-out hoog in. R7: *“Dan eh, ligt de druk heel hoog dus dan ligt er ook kans op een burn-out.”* Ook vanuit theorie is de kans op een burn-out eerder omschreven als groot, wanneer er tijdsdruk heerst binnen een organisatie (Hupkens, 2005).

Budget

Bezuinigingen worden als negatief ervaren door drie respondenten. Vier respondenten ervaren het gebruik van vrijwillige tolken als gevolg van deze bezuinigingen als negatief. R9: *“Als je met tweeën bent, maak je wel iets beter contact als dat er nog een derde persoon tussen zit, dus die tolk. Dus, ja, ik kan me wel voorstellen eh, dat je dan toch iets eh, gereserveerder bent, ja.”* Een vrijwilliger heeft opgemerkt dat vrijwillige tolken hun eigen interpretatie meenemen in de vertaling.

R8: *“Het tweede is dat ze eh, als ze het lang doen, zelf gaan interpreteren, dus van “O, hij bedoelt dat”. Dat wil ik niet, ik wil gewoon precies gevraagd hebben wat ik vraag.”*

Bot (z.d.) bevestigt dat er misverstanden kunnen ontstaan en bepaalde zaken niet op de eigen manier overgebracht kunnen worden, zoals deze respondent omschrijft.

Eenzaamheid en het sociale netwerk van de doelgroep

Eenzaamheid heeft volgens drie respondenten uit groep twee lage prioriteit. Onder andere Van Yperen (2010), Rhmaty (2011) en Scheffers (2015) benadrukken vanuit theoretische inzichten dat het in kaart brengen van het sociale netwerk van een cliënt van belang is voor het effectief begeleiden.

Vier respondenten noemden echter dat er weinig zicht is op het sociale netwerk van de doelgroep. Ook op de mate van eenzaamheid is volgens vier respondenten weinig zicht. Jongerencentrum X heeft hier volgens twee van hen meer zicht op.

R6: *“Dus eh, en ik kan me wel voorstellen dat eh, bij jongerencentrum X, bij het jongerenwerk, dat daar er wat meer aandacht voor is..”*

Drie respondenten gaven aan dat niet alles gezien wordt, wat misschien wel speelt. R7: *“Maar er zijn ook jongeren die ik bijna niet zie en dan heb ik geen idee.”* Een beroepskracht gaf aan dat signalen van eenzaamheid hierdoor soms onbewust naar de achtergrond verschuiven.

Een vrijwilliger geeft aan dat eenzaamheid moeilijk te meten is, omdat de manier waarop de eenzame gevoelens eruit zien en geuit worden per persoon verschilt. Twee respondenten zeggen niet veel aan de eenzaamheid onder de doelgroep te kunnen doen binnen het huidige aanbod van de organisatie. Drie respondenten geven aan dat het type eenzaamheid per persoon verschilt. Fokkema en Van Tilburg (2006) en Van De Maat en Van Der Zwet (2010) beweren dat ook precieze oorzaken, gevolgen en vormen van eenzaamheid per persoon kunnen verschillen en dat hier daarom onderzoek naar gedaan moet worden om de doelgroep te kunnen begeleiden bij het verminderen van eenzaamheid. Ook het opbouwen van een sociaal netwerk verloopt volgens twee respondenten per statushouder verschillend.

Drie respondenten uit groep twee vinden dat ze te weinig begeleiding bieden bij het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid bij de doelgroep te voorkomen of te verminderen. Vier respondenten gaven aan de verantwoordelijkheid te voelen om eventuele eenzaamheid bij de doelgroep te verhelpen. Drie van deze vier respondenten ervaren dit als iets positiefs, maar één respondent ziet hier ook een negatieve kant van in.

R7: *“Ja, maar het is voor mij ook een soort gevecht, gevecht tussen wat wil mijn hart en wat wordt er verwacht, eh, vanuit de gemeente.”*

Overige knelpunten

Een vrijwilliger geeft aan het moeilijk te vinden om begeleiding te bieden wanneer de cliënt hier geen inzet voor toont of hier geen motivatie voor heeft. Bereidwilligheid van de doelgroep zelf is ook nodig om een traject te laten slagen. R8: *“Eh, nou, de mensen moeten... Kijk, wij helpen ze zo ver ze er zelf voor open staan, en als ze er zelf niet voor open staan...”* Van De Maat en Van Der Zwet (2010) noemen de persoonlijke activering en bewustwording van eigen gedragingen wanneer nodig als interventie om eenzaamheid te verminderen.

Het PVT is volgens de twee beroepskrachten goed voor de zelfredzaamheid van 18-plussers, omdat tijdens het traject aan persoonlijke doelen gewerkt wordt en persoonlijke één-op-één begeleiding plaatsvindt. Hierbij noemen ze echter beiden als knelpunt het feit dat dit traject alleen voor statushouders van 18 jaar en ouder is en jongere statushouders geen enkele vorm van persoonlijke begeleiding ontvangen.

R7: *“Ja nu ik dit zeg, realiseer ik me dat het dus bij, vanaf 18 plus iedereen individueel spreek en daarvoor dus niet.”*

Volgens twee respondenten is de doelgroep deels uit beeld.

Mogelijkheden

Twee respondenten uit groep twee zien de mogelijkheid om de doelgroep actiever te verwijzen naar het jongerencentrum. Ook het vaker in behandeling nemen van signalen is een mogelijkheid die werd genoemd door één respondent. Twee respondenten zien een mogelijkheid in het vaker bij elkaar laten komen van de doelgroep, waarbij één respondent aangaf de groep dan wel te mengen met Nederlandse leeftijdsgenoten bij activiteiten.

Twee respondenten noemen het koppelen van een leeftijdsgenoot die al langer in Nederland is aan de jonge statushouders als maatje. Een beroepskracht noemt de mogelijkheid om meer werkzaamheden over te laten aan vrijwilligers, om zo om te kunnen gaan met de werkdruk binnen de organisatie. Dit ervaart zij echter als negatief.

R6: *“We zijn nou wel aan het kijken of we ook niet andere dingen, nog meer dingen aan vrijwilligers over kunnen laten, zodat wij bepaalde taken afstoten. Maar ja, dat vind ik ook weer een gevaar, want daarmee leg je ook weer heel veel verantwoordelijkheid bij vrijwilligers neer. Die ligt er eigenlijk al te veel, vind ik, doordat wij dus tijd te kort komen.”*

Verder noemde één respondent het stimuleren van de doelgroep om meer contact te leggen.

Zoals eerder beschreven, noemt de Onderwijsraad (2017) dat er een tekort is aan kennis en materialen op scholen om de doelgroep kwalitatief goed onderwijs en goede begeleiding te kunnen bieden. Hierop aansluitend noemt één respondent de mogelijkheid om meer hulp vanuit scholen te bewerkstelligen. Een beroepskracht opperde als mogelijkheid om iedereen uit de doelgroep individueel te bevragen en één respondent noemde ook het één-op-één doorvragen als mogelijkheid.

Een vrijwilliger vindt het essentieel om accenten te verleggen en om verandering aan te brengen in het aanbod van de organisatie binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget. Dit sluit aan bij de keuzes die volgens Glebbeek en Van Der Lippe (2004) gemaakt moeten worden binnen een organisatie wanneer er tijdsdruk heerst.

Wat gespreksvoering betreft noemt één respondent de mogelijkheid om vaker gesprekken te voeren met de doelgroep om zo een vertrouwensband op te bouwen. Een andere respondent benadrukte dat gespreksvoering met een statushouder uit de doelgroep moet plaatsvinden met iemand die hem of haar vaker ziet.

4.2 Benodigheden van de doelgroep

Wat hebben statushouders van vijftien tot en met twintig jaar nodig om een sterk sociaal netwerk op te kunnen bouwen in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen?

Bereidwilligheid van Nederlandse burgers

Twee respondenten vinden Nederlanders aardig en één noemt ze leuk. Alle vijf de respondenten uit respondentengroep één ervaren dat Nederlanders geen tijd hebben.

R5: *“Ja, want eh, ja hier, eh, eh, krijgen mensen, ja hier zijn de mensen heel druk zeg maar. Werken, school en zo, daar hebben zij niet zoveel tijd voor, voor eigen leven, leving zeg maar.”*

Eén respondent gaf aan weinig mensen op straat te zien in Nederland, één respondent zei dat Nederlanders soms niet willen helpen en één andere respondent gaf aan dat ze soms niet reageren. Volgens een andere respondent zijn Nederlanders veel met hun telefoon bezig, waardoor contact maken lastig is.

Dit sluit aan bij zowel de individualisering als de digitalisering van de Nederlandse maatschappij (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2012). Twee respondenten vinden het moeilijk dat in Nederland afspraken gemaakt moeten worden om bij iemand langs te gaan en één respondent geeft aan dat Nederlanders vooral met hun eigen vriendengroep afspreken. R1: *“Want ja, ik voel dat, want ze praten niet met mij, ze praten alleen maar met hun vriendinnen, daarom.”* Deze respondent ervaart het als positief dat Nederlandse leeftijdsgenoten een gesprek met haar starten. Volgens Nekkuue (in Wimmenhove, 2013) is bereidwilligheid van Nederlanders nodig voor de statushouders om te kunnen integreren.

Eén respondent voelt zich niet gewild door Nederlanders en wordt voor haar gevoel vreemd gevonden, omdat klasgenoten niet met haar praten. Een andere respondent vertrouwt Nederlandse leeftijdsgenoten niet, omdat zij veel doorvertellen. Twee van de respondenten ervaren Nederlanders soms als racistisch. Twee respondenten gaven aan de leerlingen van hun eigen leeftijd te jong en kinderachtig te vinden. Hierover gaven drie respondenten uit de groep medewerkers aan dat de doelgroep vaak volwassener is dan Nederlandse leeftijdsgenoten.

R7: *“Eh, ik denk ook dat ze niet weten hoe ze aansluiting moeten zoeken met anderen. Eh, ze hebben vaak heel veel meegemaakt in de reis hier naartoe en en daarvoor ook in hun eigen land. Eh, daardoor misschien ook al heel jong heftige dingen meegemaakt, dus volwassen dingen, eh, meer volwassen geworden zeg maar, dan de gemiddelde jongeren in Nederland.”*

Hulp

Vier van de vijf respondenten uit respondentengroep één willen hulp bij het maken van vrienden en één respondent niet. Drie respondenten willen deze hulp wel van iemand uit het eigen sociale netwerk, omdat dit vertrouwd is. Voor vier respondenten maakt het niet uit wie ze helpt. Voor drie respondenten moet de persoon wel aardig zijn. Een Eritrese jongen zegt de hulp te moeten accepteren, van wie de hulp ook is. R4: *“Gewoon, gewoon, nee, maakt niet uit. Die die die wil echt, die wil, zou mij graag helpen, snap je? Ja, dan, dan, dan, gewoon accepteren.”* Vertrouwen is door vier respondenten genoemd als belangrijk en ook eerlijkheid, serieus genomen worden, geholpen worden door iemand met ervaring en geholpen worden door iemand die ouder is zijn genoemd. Van Yperen (2010) en Rhmaty (2011) benadrukken de essentie van een vertrouwensband met de doelgroep. Ook eerlijkheid wordt door Van Yperen (2010) genoemd als effectief. Er is één respondent die geholpen wil worden door iemand van hetzelfde geslacht.

R2: *“Want, als jij vrouw, ik altijd, eh, zeg bij ik zeg bij jou vrouw, ik wil niet spannend, maar, eh, ik ben vrouw, jou ook vrouw. Als jij de man komt, ik beetje bang, altijd, eh, niet eh, zo dingen, eh, vertellen.”*

Vier respondenten willen hulp bij het verwerken van traumatische ervaringen. Eén respondent wil dit niet.

R5: *“Nee eigenlijk niet, maar eh, ja als ik hulp nodig heb, met eh, met mijn zelf eigenlijk, of eh, als ik verdrietig ben of zo, dan ga ik meestal niet naar eh, naar eh, organisatie of jongerencentrum X of vluchtelingenwerk, maar eh, dan dan merken eh, merken mijn buitenlandse vrienden het zelf gewoon, maar de Nederlandse die, die eh, zeggen niks.”*

Verder is hulp bij de studie, hulp van de mentor op school, hulp bij het verminderen van eenzame gevoelens, meer hulp bij het leren van de taal en hulp bij stress om familie genoemd.

Drie respondenten vinden communiceren met een tolk erbij fijn, maar twee respondenten vinden dit niet. R3: *“Omdat ik wil zelf, als je altijd een tolk of zo, beetje is moeilijk. Ja, maakt niet uit, ik ga tolk tolk, daarna kun jij niet zo goed praten of zo. Moet je als je proberen, dan de later is goed.”* R5: *“Eh, omdat eh, als je praat, praat je met gevoel en emoties en zo, maar eh, een tolk praat niet met emoties en gevoel en zo.”* Ook een respondent uit groep twee en Bot (z.d.) benadrukken het feit dat informatie anders kan overkomen dan oorspronkelijk bedoeld wordt, door de aanwezigheid van een tolk.

Tot slot geven drie respondenten aan het niet fijn te vinden als informatie uit een gesprek doorverteld wordt.

4.3 Benodigde competenties van vluchtelingenwerkers

Welke competenties hebben vluchtelingenwerkers van organisatie X nodig om de begeleiding binnen beperkte tijd en budget aan te kunnen laten sluiten bij de behoeften van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best?

Kennis over de doelgroep

Alle vijf de respondenten uit groep twee vinden het belangrijk kennis te hebben over de culturele achtergronden van de doelgroep. Ook Hoffman (2009) benoemt de essentie hiervan. Deze kennis moet er echter niet voor zorgen dat de culturele achtergrond gaat dienen als vertrekpunt voor het oplossen van problemen, omdat cultuur niet alles kan verklaren (Hoffman, 2009). Ook kennis over de hulpvragen en situaties van de doelgroep zien de respondenten uit groep twee als noodzakelijk.

Drie respondenten uit groep één voelen zich regelmatig alleen. Van deze respondenten gaf er één aan niets te hebben in gemeente Best. Twee respondenten voelen zich niet vaak alleen.

R2: *“Best? Eh, ik heb niks.”*

Twee respondenten zijn vaak alleen op school en één respondent wilde daarom niet naar school. R1: *“Ja in het begin, op school was ik, eh, ja, alleen. Ik had geen vriendinnen. Alles was nieuw voor mij, dus, ja, in het begin vond ik de school niet leuk, ik wil niet meer op school gaan.”* Deze en één andere respondent hebben aangegeven in het begin op school nog geen vrienden te hebben. Drie respondenten vinden dat ze niet genoeg vrienden hebben. Volgens de theorie van Van Tilburg en De Jong-Gierveld (2007) ervaren deze respondenten sociale eenzaamheid, omdat ze zich eenzaam voelen door het lage aantal contacten dat ze hebben. Deze drie respondenten gaven aan wel blij te zijn met de kwaliteit van de band die ze hebben met de mensen die ze wel kennen. Twee respondenten vinden wel dat ze genoeg vrienden hebben.

Een Syrisch meisje is blij met het contact met haar burens. Hulp vragen is voor één respondent moeilijk en over gevoelens en eenzaamheid praten vinden vier respondenten moeilijk. Eén respondent vindt dit niet moeilijk. Alle vijf de respondenten uit groep twee hebben ervaren dat de doelgroep moeilijk praat hierover en twee respondenten noemen schaamte als reden hiervoor.

Turner en Tajfel (z.d.) stellen dat iedereen die zich in de adolescentiefase bevindt bij een groep wil horen waar hij of zij zich mee kan identificeren. Drie respondenten gaven aan ergens bij te willen horen. Twee respondenten gaven aan dat het kan, maar dat je wel zelf moet blijven nadenken. R3: *“Ja, misschien als je met alle groepen praten, daarna is, eh, met alle mensen groep maken, eh, je bent met alleen, eh, zelf ook nadenken.”* Vier respondenten uit groep twee merken dat de doelgroep ergens bij wil horen en één respondent niet.

De contacttheorie van Allport (1954) stelt, zoals eerder beschreven, dat minder contact plaatsvindt tussen verschillende culturen, wanneer het verschil tussen de respectievelijke culturen groot is. Twee respondenten hebben meer contact met mensen van de eigen cultuur dan met Nederlanders. Ze ervaren dit zelf als positief. Drie respondenten uit groep twee ervaren dit als een belemmering voor de integratie.

R9: *“Eh, maar ook dat ze, blijven omgaan en dat snap ik, maar hè, met de mensen uit eigen cultuur of in ieder geval die dezelfde taal spreken, waardoor eh, ja die integratie natuurlijk ook moeilijker gaat.”*

Drie respondenten geven aan moeilijk contact te durven leggen met Nederlandse burgers en één respondent geeft aan gemakkelijk contact te leggen. Twee respondenten uit groep twee noemden ook dat een deel van de doelgroep moeilijk contact durft te leggen met Nederlandse burgers. Twee respondenten gaven aan dingen voor zichzelf te houden, omdat ze het zelf moeten oplossen en hier geen hulp bij verwachten.

R4: *“Ja dat is gewoon, ik moet zelf oplossen. Die mensen doet ook niks voor jou. Als je zelf, eh, ja, ja, ja, eenzame of zo en dan je vertelt o ja ik was een met met met eentje, ja, met, eh, ik was alleen thuis en zo beetje vertellen aan iemand anders, ja maar wat doet hij dan voor jou?”*

Twee respondenten uit groep één gaven de taalbarrière als oorzaak van de moeite met het opbouwen van een sociaal netwerk. Vier respondenten uit groep twee gaven deze barrière ook aan als oorzaak. Alle vijf de respondenten uit groep twee noemden cultuurverschillen als een andere oorzaak. Twee respondenten vermeldde ook het feit dat Nederlanders druk met zichzelf bezig zijn als oorzaak. Ook hier komt de individualisering van de Nederlandse maatschappij terug (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2012). Ook voelt één respondent uit groep één weerstand van Nederlanders. Ze benoemde ook dat Nederlanders niet open staan voor contact. Drie respondenten gaven aan dat de eenzaamheid ook in stand wordt gehouden door het karakter en de gedachten van de statushouder. Vier respondenten noemden hierbij ook stress. R8: *“Maar als ze geen perspectief hebben, geen school, niks, daar alleen maar zitten en wachten bijvoorbeeld op een gezinshereniging die soms jaren op zich laat wachten, ja dan, dan krijg je echt eenzaamheid. En natuurlijk de traumatische achtergrond hè, die kan natuurlijk best daaraan bijdragen.”* Dit sluit aan bij de eerder beschreven theoretische overtuiging van Silove en Ekblad (2002) dat traumatische ervaringen en de stress die deze opleveren het integratieproces van statushouders kunnen belemmeren.

Andere factoren die de eenzaamheid in stand houden zijn volgens twee respondenten onzekerheid en volgens één respondent de lastige ontwikkelingen in de adolescentiefase en puberteit. Deze respondent herkent de adolescentiefase waar de doelgroep zich in bevindt, die Erikson (1968) een periode van onzekerheid en identiteitsontwikkeling noemt. R6: *“En eh, ja ik denk wel inderdaad dat het echt een hele lastige fase is om hier te zijn dan, hè, als je net, je bent je identiteit aan het ontwikkelen maar je hebt tegelijkertijd al die cultuurverschillen waar je tussen in staat, eh.”*

Een andere respondent noemde nog het gevoel van discriminatie, dat de eenzaamheid in stand kan houden. Volgens een vrijwilliger dient er rekening gehouden te worden met het beperkte budget dat de doelgroep heeft om bijvoorbeeld deel te nemen aan activiteiten met vrienden of vriendinnen.

R10: *“En en en het is heel vaak wat ze ook eerlijk zeggen, het geld, de middelen, de mogelijkheden die ze niet kunnen creëren omdat er geen geld is. Ze kunnen niet gezellig als de Nederlandse meisjes naar Mac Donalds gaan. Dat is best een, dat is ook heel moeilijk.”*

Een andere vrijwilliger heeft gemerkt dat de doelgroep vaak wil praten met iemand van het eigen geslacht. Volgens één respondent dient er rekening gehouden te worden met het feit dat de doelgroep kwetsbaar is en volgens een andere respondent voelt de doelgroep zich vaak anders dan Nederlandse leeftijdsgenoten, wat tevens de motivatie om contact te leggen kan wegnemen.

Benadering van de doelgroep

In de benadering van de doelgroep is het volgens vier respondenten uit groep twee belangrijk om open te zijn. Van Yperen (2010) bevestigt dit.

Twee respondenten ervaren humor als effectief bij de doelgroep, maar ook het serieus nemen van de doelgroep is belangrijk volgens twee respondenten. R10: *“Ja en en en en niet te serieus, want dat, dat blokt ze he. Moet ook, kan ook wel met een beetje, maar, maar wel laten zien dat je ze wel serieus neemt natuurlijk.”* Interesse tonen is volgens twee respondenten en ook volgens Van Yperen (2010) belangrijk en ook begripvol zijn naar de doelgroep toe wordt genoemd door twee respondenten. Dit werd door beide respondenten in verband gebracht met kennis over de culturele achtergronden van de doelgroep om ze te kunnen begrijpen. Zowel twee respondenten als Van Yperen (2010) noemden het luisteren naar de doelgroep en het opbouwen van een vertrouwensband essentieel. Twee respondenten noemen ook nog het creëren van veiligheid, wat aansluit bij de overtuiging van Rhmaty (2011). Een beroepskracht neemt het voortouw in gesprekken, omdat ze merkt dat de doelgroep vaak terughoudend is.

R6: *“Eh zelf, wat ik zelf ook doe is dat ik zelf, dan eh, daar in wat meer het voortouw neem, omdat je merkt dat mensen soms een beetje teruggetrokken zijn of het spannend vinden, terwijl als je dan zelf meer laat zien, dan komen zij ook makkelijker naar je toe.”*

Een vrijwilliger benadert de doelgroep als gelijkwaardig en ook een laagdrempelige benadering wordt genoemd. Het positief stimuleren van de doelgroep wordt door één respondent genoemd en ook respectvol zijn in de benadering is volgens één respondent belangrijk. Respect wordt ook door Van Yperen (2010) genoemd.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies gevormd op basis van de hiervoor besproken resultaten. Voor zowel de drie deelvragen als de hoofdvraag van dit onderzoek worden aparte conclusies geformuleerd. Op de gehele vraagstelling wordt antwoord gegeven. Tot slot worden aanbevelingen aan organisatie X gedaan die op het antwoord op de vraagstelling aansluiten.

5.1 Conclusie

Knelpunten en mogelijkheden

Welke knelpunten ten aanzien van het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen, komen vluchtelingenwerkers van organisatie X tegen in de huidige begeleiding van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best en welke mogelijkheden worden hierbij gezien?

Er kan geconcludeerd worden dat tijdsdruk de oorzaak is van het praktijkprobleem waar dit onderzoek op focust. Er is namelijk gebleken dat de beperkte tijd en het beperkte budget de twee meest belemmerende knelpunten zijn binnen de organisatie. Hierdoor kan de nodige en gewenste begeleiding niet geboden worden aan de doelgroep. De vluchtelingenwerkers kunnen niet de begeleiding bieden waar ze zich verantwoordelijk voor voelen, omdat dit niet past binnen de huidige opdracht vanuit de gemeente en de tijd en financiën die hiervoor beschikbaar zijn. Door deze knelpunten hebben het sociale netwerk en de eenzaamheidsgevoelens van de doelgroep lage prioriteit. Het sociale netwerk van de doelgroep is door beperkte tijd en middelen niet in beeld, terwijl vanuit de theorie wordt benadrukt dat deze wel in beeld dient te zijn om effectieve begeleiding te kunnen bieden. Andere knelpunten die voortkomen uit de onderzoeksresultaten blijken lagere prioriteit te hebben, omdat de mogelijkheid tot de nodige en gewenste begeleiding eerder al stopt door bovengenoemde knelpunten.

Mogelijkheden binnen de huidige situatie om de begeleiding bij het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen worden niet gezien. Wel zijn mogelijkheden om de huidige situatie te kunnen verbeteren genoemd. De samenwerking met het jongerencentrum kan geoptimaliseerd worden op verschillende gebieden. Het mengen van Nederlandse jongeren met de doelgroep en het omgaan met tijdsdruk binnen de organisatie zijn ook genoemd. Verder kunnen alleen accenten verlegd worden binnen het huidige aanbod, om effectiever met de tijd om te gaan. Voor andere genoemde mogelijkheden is meer budget nodig.

Benodigdheden van de doelgroep

Wat hebben statushouders van vijftien tot en met twintig jaar nodig om een sterk sociaal netwerk op te kunnen bouwen in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen?

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de doelgroep weinig tot geen bereidwilligheid ervaart van Nederlandse mensen om het contact aan te gaan, terwijl zij dit wel nodig hebben om een sociaal netwerk op te kunnen bouwen in Nederland. Hier heeft de organisatie echter geen invloed op, omdat Nederlandse burgers buiten het bereik liggen van deze organisatie, wat betekent dat hier verder geen aanbevelingen voor gedaan kunnen worden die realiseerbaar zijn.

Ook is gebleken dat de hulpvragen van de doelgroep verschillen, maar dat vooral hulp bij het maken van vrienden nodig is. Het verschil in hulpvragen vraagt om hulp op maat, waarbij focus voor ieder individu nodig is. Dit vraagt echter om meer tijd en budget. Het verschilt ook per individu door wie ze geholpen willen worden, maar hulp door bekenden uit het eigen sociale netwerk komt het meest naar voren.

Dit toont wederom de noodzaak van het bezitten van een sterk sociale netwerk aan. Ook verschillende houdingen en eigenschappen van vluchtelingenwerkers worden gewenst door de doelgroep. Vertrouwen komt hierbij als belangrijk naar voren. Het investeren in een vertrouwensband, het bieden van hulp op maat en het aanpassen aan ieder individu zijn hierbij van belang. Ook de vluchtelingenwerkers ervaren verschillende factoren als effectief die onderling met elkaar, maar ook met eerder beschreven theoretische inzichten overeen komen. Dit betekent dat de vluchtelingenwerkers grotendeels bekend zijn met de effectiviteit van verschillende benaderingen.

Benodigde competenties van vluchtelingenwerkers

Welke competenties hebben vluchtelingenwerkers van organisatie X nodig om de begeleiding binnen beperkte tijd en budget aan te kunnen laten sluiten bij de behoeften van statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best?

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat vluchtelingenwerkers over verschillende competenties dienen te beschikken. Allereerst is het bezitten van kennis over de doelgroep vanuit zowel de vluchtelingenwerkers als de theorie beschreven als effectief. Kennis over de culturele achtergronden, maar ook over de situaties en hulpvragen van individuen uit de doelgroep is van belang. Aanpassingsvermogen en een onderzoekende houding zijn hierbij belangrijk. Daarnaast zijn betrouwbaarheid, geduld en inlevingsvermogen belangrijk, omdat uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de doelgroep graag hulp ontvangt van iemand met ervaring. Ook is eerder theoretisch onderbouwd dat inlevingsvermogen voor begrip zorgt, wat de vertrouwensband bevordert en een traject kan laten slagen. Een vluchtelingenwerker moet kunnen onderzoeken hoe het met de statushouders gaat, omdat uit onderzoeksresultaten is gebleken dat het voor de doelgroep lastig is om hier zelf over te praten. Ook om hulp vragen bleek voor een deel van de doelgroep moeilijk te zijn, dus is het van belang er niet van uit te gaan dat het goed gaat met een statushouder wanneer deze zelf het tegendeel niet aangeeft. Door kunnen vragen is dus belangrijk.

Dit onderzoek heeft kennis opgeleverd over de doelgroepskenmerken en effectieve benaderingen die hierbij aansluiten. Daarom kan geconcludeerd worden dat vluchtelingenwerkers gebruik kunnen maken van dit onderzoek om de nodige kennis te vergaren.

Hoofdconclusie

Op welke manier kunnen vluchtelingenwerkers van organisatie X binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget statushouders van vijftien tot en met twintig jaar begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid onder deze doelgroep te voorkomen of te verminderen?

Uit dit onderzoek is gebleken dat om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen ieder individu andere begeleiding nodig heeft. Eerder is geconcludeerd dat de opdracht van de gemeente niet overeenkomt met de wensen en verantwoordelijkheidsgevoelens met betrekking tot het onderzoeksthema van de medewerkers van organisatie X. Het voorkomen of verminderen van eenzaamheid bij de doelgroep vraagt om meer investering dan nu mogelijk is. Hier is meer tijd en geld voor nodig vanuit de gemeente. Ook is er meer onderzoek nodig naar de precieze middelen die nodig zijn om wel de begeleiding te kunnen bieden aan de doelgroep om een sociaal netwerk op te bouwen en eenzaamheid te voorkomen of te verminderen.

Er kan geconcludeerd worden dat het praktijkprobleem van dit onderzoek complex is. Daarom kan met behulp van dit onderzoek geen eenduidige conclusie gegeven worden om de hoofdvraag te beantwoorden.

Wat het onderzoek wel aan inzichten opgeleverd heeft, zijn mogelijkheden om binnen de huidige uren en financiën de werksituatie te verbeteren. Daarom worden in de volgende paragraaf hiervoor vier verschillende aanbevelingen gedaan, die aansluiten bij de onderzoeksresultaten en conclusies. Omdat dit onderzoek aan heeft getoond dat het opbouwen van een sociaal netwerk voor de doelgroep moeilijk, maar wel noodzakelijk is om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen, blijft begeleiding hierbij van groot belang. Daarom wordt er tevens een aanbeveling gedaan voor de nabije toekomst om op basis van verder onderzoek toch de begeleiding te kunnen bewerkstelligen.

Op het gebied van eerder beschreven effectieve houdingen, eigenschappen, benaderingen en belangrijke competenties worden geen concrete aanbevelingen gedaan, omdat vanuit zowel de onderzoeksresultaten als de theorie is gebleken dat de vluchtelingenwerkers zich bewust zijn van hun houding naar de doelgroep toe en wat hierbij effectief is. Wel wordt kort beschreven hoe kennis, vaardigheden en ervaringen op dit gebied gedeeld kunnen worden binnen het team en heeft dit onderzoek duidelijk gemaakt over welke competenties vluchtelingenwerkers dienen te beschikken. Ook over de hulpvragen en kenmerken van de doelgroep kan kennis gehaald worden uit dit onderzoek.

5.2 Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen komen voort uit de onderzoeksresultaten en conclusie. Ze laten mogelijkheden zien om binnen de genoemde knelpunten prioriteiten vast te stellen, accenten te verleggen, samenwerking te optimaliseren en om te gaan met tijdsdruk. Daarnaast wordt een aanbeveling voor de nabije toekomst gedaan om in overleg te gaan met de gemeente, omdat gebleken is dat het praktijkprobleem niet opgelost kan worden binnen de huidige beschikbare tijd en middelen, maar wel om meer investering vraagt.

5.2.1 Aanbevelingen binnen de huidige situatie

Het vaststellen van prioriteiten en het verleggen van accenten

In de probleemanalyse en het praktijkprobleem van dit onderzoek is aangetoond dat eenzaamheid onder statushouders een actueel probleem is en ook het opbouwen van een sociaal netwerk moeizaam verloopt. Hierbij is geconcludeerd dat er geen begeleiding mogelijk is binnen de huidige beschikbare tijd en middelen bij het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Wel kunnen door het verleggen van accenten aangetoonde prioriteiten in dit onderzoek meer focus krijgen. Volgens Glebbeek en Van Der Lippe (2004) moeten er dan ook keuzes gemaakt worden om effectief met de beschikbare tijd om te gaan. Daarom wordt aanbevolen een eenmalig teamoverleg, aan de hand van de werkvorm ‘The World Café’ uit te voeren met de focus op het huidige aanbod in relatie tot het opbouwen van een sociaal netwerk en de eenzaamheid van de doelgroep. Hierbij zijn alle beroepskrachten, maar ook vrijwilligers, stagiaires en de leidinggevende van het vluchtelingenwerk aanwezig, zodat er vanuit verschillende invalshoeken gekeken kan worden naar de huidige situatie waarin de organisatie zich bevindt. De werkvorm zorgt volgens Brown (2002) voor een levendig, gezamenlijk dialoog rondom vragen die er echt toe doen binnen een bepaalde situatie.

Het overleg vindt plaats in een ruimte met meerdere tafels, waaraan vier tot vijf deelnemers plaatsnemen. Alle groepen onderzoeken relevante vragen met betrekking tot het vaststellen van prioriteiten en verleggen van accenten. De werkvorm bevat verschillende rondes, waarbij de deelnemers iedere ronde aan een andere tafel komen te zitten. Op elke tafel ligt een groot vel papier waar ideeën op worden geschreven van ieder individu bij lezen van de vraag op het papier.

Wanneer de gehele ronde gemaakt is, delen de deelnemers de verkregen inzichten met elkaar door de vellen papier op de muur te hangen. Collectieve kennis wordt op deze manier zichtbaar. (Brown, 2002). Hiermee zijn innovatieve mogelijkheden ontstaan en afhankelijk van de uitkomsten van het overleg kunnen acties uitgezet worden.

Deze werkvorm kan tevens gebruikt worden voor bijvoorbeeld het uitwisselen van kennis, vaardigheden en ervaringen binnen het team. Hier zouden onderwerpen als de eerder beschreven houdingen, eigenschappen, benaderingen en nodige competenties bij aan bod kunnen komen.

Optimalisering samenwerking

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat er mogelijkheden worden gezien door de vluchtelingenwerkers om de samenwerking met het jongerencentrum te versterken. Daarom wordt aanbevolen het doorspelen van signalen te optimaliseren. Hiervoor dienen stagiaires tijdens activiteiten en open avonden in het jongerencentrum te observeren en gesprekken te voeren met de individuele statushouders. Dit kan eventueel in spelvorm of ontspanningsvorm, zoals tijdens het voetballen of het maken van een wandeling. Opgevangen signalen worden doorgespeeld naar jongerenwerkers tijdens het groot team overleg, wat één keer in de week plaatsvindt (T. Schaffers, communicatie, 28 februari 2018). De jongerenwerkers hebben tijdens integraal overleg contact met de vluchtelingenwerkers en kunnen op deze manier de signalen verder doorspelen en andersom. Op deze manier is het haalbaar voor alle partijen om de signalen door te spelen, binnen de tijd die ze daar voor hebben.

Daarnaast dient er bij het uitvoeren van een activiteit gefocust te worden op het werven van bezoekers van zowel statushouders als leeftijdsgenoten van de Nederlandse cultuur, zoals tevens uit de onderzoeksresultaten is gekomen. Hiermee worden de twee verschillende culturen bij elkaar gebracht en doet de mogelijkheid zich voor om interculturele communicatie aan te gaan. Ook het leren kennen van de personen met andere een culturele achtergrond kan gedaan worden in spelvorm. Het is aan te bevelen aan het begin van een open avond of een activiteit een kort kennismakingsspel te doen, zodat alle jongeren elkaar alvast leren kennen tijdens een laagdrempelige kennismaking in een groep. Hierbij raadt Karreman (2010) het namenspel 'Een rustige start' aan, die ongeveer 15 minuten duurt. Alle deelnemers staan in een kring, vertellen om de beurt zijn of haar naam en vertellen iets over waar de naam vandaan komt. Wanneer iemand over zijn of haar naam verteld heeft, mogen twee andere deelnemers een open vraag stellen. Er kan eventueel gevarieerd worden door ook iets te vertellen over hobby's.

Deze gehele aanbeveling kan geïmplementeerd worden door dit te bespreken met de stagiaires bij groot team overleg en de verschillende aanbevelingen hierbij uit te proberen, met oog voor verbeteringen en evaluatie tijdens de vergadermomenten. Het voorbereiden van het hierboven genoemde kennismakingsspel kan gedaan worden door de stagiaires. Hiermee worden taken bij stagiaires van jongerencentrum X gelegd, omdat de vluchtelingenwerkers van organisatie X hier geen tijd voor hebben, zoals het praktijkprobleem schetst en uit het onderzoek is gebleken.

Omgaan met tijdsdruk

Uit zowel de probleemanalyse als de onderzoeksresultaten is gebleken dat er tijdsdruk heerst binnen organisatie X en dit voor mogelijk lagere kwaliteit werk, werkdruk en een hoge kans op een burn-out binnen het team zorgt. Daarom is het van belang de tijdsdruk gevoelsmatig te kunnen verlagen, zodat de kwaliteit van het geleverde werk niet in het geding komt.

Om met deze druk om te gaan, wordt aanbevolen gezamenlijk actie te ondernemen. De organisatie heeft één keer in de twee weken een intervisiemoment (J. Meijer, persoonlijke communicatie, 28 februari 2018). Tijdens deze intervisiemomenten wordt op basis van dit onderzoek aanbevolen in gesprek te gaan over de ervaren tijdsdruk. Hiervoor kan een tijdsdrukmeter gebruikt worden, waarmee iedere deelnemer visueel aan kan geven hoe hij of zij de tijdsdruk ervaart. De meter kan zelf gemaakt worden en bevat de cijfers één tot en met tien, waarbij de ervaren mate van tijdsdruk mee oploopt met de getallen. Ieder individu kan toelichten waarom hij of zij een bepaald getal omcirkeld heeft.

Aan de hand hiervan kan een gesprek ontstaan binnen het team, om ervaringen te delen, wat volgens Verbeek (z.d.) effectief is om de individuele stress over de werkdruk binnen een organisatie te verminderen en hier een gezamenlijk onderwerp van te maken. Eventuele inzichten aan de hand van het gevoerde gesprek kunnen omgezet worden in acties, wanneer nodig.

Verder wordt aangeraden dat individuele medewerkers onderscheid maken tussen het werk en privé. Plannen is van belang waarbij het individu alert dient te zijn op het feit dat er niet meer gepland wordt dan haalbaar is. Het onderscheid maken tussen belangrijk en dringend is van belang om prioriteiten te stellen en hiermee duidelijkheid te scheppen over welke werkzaamheden gedaan moeten worden (Weevers, 2009). Dit sluit aan bij de eerder beschreven aanbeveling op het gebied van het vaststellen van prioriteiten en het verleggen van accenten.

5.2.2 Aanbeveling voor de nabije toekomst

In overleg met de gemeente

Omdat uit de probleemanalyse, het theoretisch kader en de onderzoeksresultaten is gebleken dat er eenzaamheid speelt bij ongeveer de helft van de statushouders in Nederland, maar ook in de gemeente Best, is het van belang deze doelgroep te begeleiden om de eenzaamheid te verminderen. Ook het opbouwen van een sociaal netwerk is moeilijk voor de doelgroep gebleken, wat tevens bevestigt dat begeleiding hierbij noodzakelijk is om de eenzaamheid te kunnen verminderen bij de doelgroep. Eerder is beschreven dat dit echter onmogelijk is binnen de huidige situatie waar organisatie X zich in bevindt, vanwege de opdracht vanuit de gemeente die hier niet op aansluit. Daarom wordt aanbevolen in overleg te gaan met de gemeente.

Allereerst dient een overleg plaats te vinden om als team gezamenlijk besluit vormen om wel of niet in overleg te gaan met de gemeente. Het team dient zich af te vragen hoe hoog de noodzaak is en of het wel binnen de organisatie past om de begeleiding in kwestie te bieden. Wanneer geconcludeerd wordt dat het niet in deze organisatie past, dient er onderzocht te worden waar de doelgroep dan terecht kan met de problematieken die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen. Wanneer er geconcludeerd wordt dat de begeleiding wel in de organisatie past, dient er onderzocht te worden hoeveel tijd en welke middelen nodig zijn om de begeleiding te kunnen bieden. Hierbij dient een document opgezet te worden waar dit duidelijk in weergegeven wordt.

Dit document dient gepresenteerd te worden aan de gemeente en ook dit onderzoeksrapport kan gebruikt worden om de noodzaak van het onderzoeksthema aan te tonen. In overleg met het team vluchtelingenwerkers wordt besloten wie welke taken op zich neemt. Afhankelijk van de uitkomst van het overleg met de gemeente worden acties uitgezet.

Wanneer de nodige begeleiding van de doelgroep doorgezet kan worden in verband met het ontvangen van meer tijd en budget, wordt aanbevolen acties uit te zetten. Wat voor acties dit zijn, is afhankelijk van de uitkomsten van het overleg. Dit onderzoek dient dan als kennisbron voor de vluchtelingenwerkers om de doelgroep te kunnen begeleiden op de nodige en gewenste manier. Hulpvragen, behoeftes, wensen, benodigde competenties en effectieve houdingen, eigenschappen en benaderingen zijn beschreven, wat de vluchtelingenwerkers handvatten biedt voor de manier van begeleiding. Mocht er behoefte zijn aan meer kennis, vaardigheden of het delen van ervaringen, wordt verwezen naar het eerder beschreven teamoverleg aan de hand van de werkvorm 'The World Café'.

Hoofdstuk 6: Discussie

In dit hoofdstuk worden de betekenis en bruikbaarheid van het onderzoek beschreven en wordt een sterke-zwakteanalyse weergegeven. Conclusies worden gekoppeld aan eerdere onderzoeksbevindingen uit de probleemanalyse van dit onderzoek. Ook wordt de waarde van de onderzoeksresultaten geschat op basis van de sterke en zwakke punten van het onderzoek en er wordt kritisch gereflecteerd op de methodologische keuzes die gemaakt zijn. Tot slot wordt de wijze waarop de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek gewaarborgd zijn, beschreven.

6.1 Betekenis en bruikbaarheid

Uit de probleemanalyse, de onderzoeksresultaten en de conclusie is gebleken dat het praktijkprobleem van dit onderzoek binnen organisatie X momenteel blijft bestaan, aangezien de organisatie binnen de huidige situatie geen passende begeleiding kan bieden aan de doelgroep. Voor de beroepspraktijk maakt dit inzichtelijk dat er mogelijk niet voldaan kan worden aan de behoeften van de doelgroep, wanneer er gewerkt wordt met beperkte tijd en financiën. Ook geeft dit aan dat er een kloof kan ontstaan tussen de vraag van cliënten en het aanbod van een welzijnsorganisatie.

Dit onderzoek is bruikbaar in de beroepspraktijk op het gebied van kennis over de hulpvragen en wensen van de doelgroep en competenties waar vluchtelingenwerkers over dienen te beschikken tijdens het begeleiden van de doelgroep bij het opbouwen van een sociaal netwerk om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Ook gewenste en effectieve houdingen en eigenschappen zijn uit zowel de onderzoeksresultaten als de theorie naar voren gekomen, wat tevens kennis oplevert voor de beroepspraktijk.

Er is geconcludeerd dat het onderzoek geen inzicht heeft kunnen creëren in de manier waarop de vluchtelingenwerkers van organisatie X de doelgroep kunnen begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best om eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Dit, omdat hier meer investering in nodig is dan momenteel mogelijk is binnen organisatie X. Hierdoor is de bruikbaarheid van het onderzoek op het gebied van verbetering van het in de probleemanalyse geschetste praktijkprobleem niet zoals gewenst. Wel heeft het onderzoek inzicht opgeleverd in mogelijkheden om de huidige werksituatie binnen organisatie X te kunnen verbeteren. Hier zijn verschillende aanbevelingen voor gedaan, waaronder het omgaan met tijdsdruk binnen een organisatie. In de probleemanalyse is naar voren gekomen dat er bij welzijnsorganisaties in heel Nederland tijdsdruk ervaren wordt (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Dit betekent dat meerdere organisaties binnen de beroepspraktijk de aanbevelingen op dit gebied zouden kunnen opvolgen.

Er is geconcludeerd dat de opdracht voor organisatie X van de gemeente Best niet overeenkomt met de behoeften en wensen van de doelgroep en de verantwoordelijkheidsgevoelens van de vluchtelingenwerkers. Dit maakt inzichtelijk voor de beroepspraktijk dat er verandering nodig is om de doelgroep wel te kunnen bieden wat nodig is. Uit zowel de probleemanalyse als de onderzoeksresultaten is namelijk gebleken dat de doelgroep hulp nodig heeft bij het opbouwen van een sociaal netwerk en het voorkomen of verminderen van eenzaamheid, maar dat deze hulp niet geboden kan worden.

Ook maakt dit onderzoek inzichtelijk dat dit onderzoeksthema en ook de problemen rondom de beperkte tijd en het beperkte budget binnen de zorg in Nederland complex zijn en aandacht vragen.

De bruikbaarheid van de aanbevelingen is onderzocht door middel van ‘member checking’, waarbij aanbevelingen besproken worden met relevante betrokkenen om na te gaan of deze realistisch en bruikbaar zijn (Baarda et al., 2013). Er is gebleken dat de aanbevelingen binnen de huidige situatie gezien worden als bruikbaar en relevant, omdat deze op kortere termijn realiseerbaar zijn (L. Gielen, persoonlijke communicatie, 13 juni 2018). De aanbeveling om in overleg te gaan met de gemeente wordt daarentegen gezien als minder haalbaar, omdat dit al eerder geprobeerd is en ook de gemeente werkt met een beperkt budget (T. Schaffers, persoonlijke communicatie, 13 juni 2018). Wel kan dit onderzoek gebruikt worden om de prioriteit van dit onderzoeksthema aan te tonen.

6.2 Sterkte- zwakteanalyse

De topiclijsten zijn gebaseerd op betrouwbare, wetenschappelijke literatuur uit het theoretisch kader, wat gezien kan worden als een sterk punt van dit onderzoek, omdat een deel van de onderzoeksresultaten en conclusies hierdoor vanuit verschillende invalshoeken onderbouwd zijn. Dit bevordert de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek (Baarda et al., 2013). De aanbevelingen zijn beoordeeld door betrokkenen aan de hand van ‘member checking’, wat volgens Baarda et al. (2013) de interne validiteit van het onderzoek verhoogd. Tijdens het presenteren van de aanbevelingen is gebleken dat de gemeente Best tevens werkt met een beperkt budget, wat betekent dat het aanbevolen overleg met de gemeente wellicht niet kan op leveren wat nodig en gewenst is (T. Schaffers, persoonlijke communicatie, 13 juni 2018). Dit kan gezien worden als zwakte, omdat deze aanbeveling als minder haalbaar ervaren wordt.

Bij de selectie van de respondenten is in dit onderzoek zo veel mogelijk rekening gehouden met de diversiteit van de groepen. Daarom kan er vanuit gegaan worden dat de uitspraken die gedaan zijn representatief zijn, wat dit onderzoek kan versterken en de externe validiteit van het onderzoek kan waarborgen (Baarda et al., 2013). Wel zijn de respondenten geselecteerd uit het deel van de doelgroep dat bekend is bij organisatie X, wat betekent dat het deel van de doelgroep die niet in beeld is bij organisatie X, niet meegenomen is in dit onderzoek, wat de uitspraken over de deelpopulaties niet geheel representatief maakt. Deze methodologische keuze kan daarom gezien worden als een zwakte van dit onderzoek. Op sommige punten was, zoals toegelicht in hoofdstuk drie, geen maximum aan variatie mogelijk en de verkregen data zijn afkomstig van tien respondenten, wat een klein percentage is van de deelpopulaties in het geheel.

Tijdens de interviews met de groep statushouders is gebleken dat sommige respondenten een aantal vragen pas begrepen wanneer er voorbeelden werden genoemd, wat tot gevolg had dat er antwoorden gekozen werden uit de genoemde voorbeelden. Dit kan gezien worden als een zwakte in dit onderzoek, omdat de antwoorden hiermee beïnvloed kunnen zijn. Hiermee is zowel de betrouwbaarheid als de validiteit van dit onderzoek in het geding gekomen. Het kan namelijk zijn dat er niet gemeten is wat gemeten diende te worden door de beïnvloede antwoorden. De waarde van de onderzoeksresultaten wordt op basis van deze twee zwakke punten van het onderzoek lager ingeschat.

Wel is de betrouwbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd door het feit dat de interviews zijn opgenomen en getranscribeerd, waardoor antwoorden niet geïnterpreteerd werden in de onderzoeksresultaten en overgenomen konden worden naar oorspronkelijke uitspraken van de respondenten. Baarda et al. (2013) bevestigt dat de betrouwbaarheid van een onderzoek door opnames en transcripten gewaarborgd wordt.

Daarnaast is de betrouwbaarheid gewaarborgd door het operationaliseren van kernbegrippen die gebruikt werden in het onderzoek (Baarda et al., 2015).

Dit onderzoek heeft geen concrete aanbevelingen kunnen leveren die aansluiten bij de hoofdvraag, maar heeft wel aanbevelingen kunnen leveren om zo veel mogelijk te kunnen bereiken met betrekking tot de hoofdvraag. Dit betekent dat aandachtig onderzocht is waar wel mogelijkheden liggen binnen de krachtig gebleken knelpunten, wat gezien kan worden als sterk punt van dit onderzoek.

Literatuurlijst

Algemene Rekenkamer. (2017). *Inburgering: Eerste resultaten van de Wet inburgering 2013*.

Geraadpleegd op 10 februari 2018, van

<https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2017/01/24/inburgering>

Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley Publishing Company.

Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H., & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo: Gedragscode voor het voorbereiden en uitvoeren van praktijkgericht onderzoek binnen het Hoger Beroepsonderwijs in Nederland*. Geraadpleegd op 20 mei 2018, van https://www.marnixacademie.nl/Portals/0/OpenContent/2017-10_Gedragscode_praktijkgericht Onderzoek_def.pdf

Arends, J. (2015). Informele hulp. In H. Schmeets, & R. van der Brie (Red.), *Sociale samenhang: Wat ons bindt en verdeelt* (pp. 45-50). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Baarda, D.B., Fischer, T., De Goede, M., & Peters, V. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, D.B., De Goede, M., & Kalmijn, M. (2015). *Basisboek Enquêteren: Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquêtes*. Houten: Noordhoff Uitgevers.

Becker, A. (2012). *Inleiding in de pedagogiek*. Assen: Van Gorcum.

Van Berkum, M., Smulders, E., Van Den Muijsenbergh, M., Haker, F., Bloemen, E., Van Wieringen, J., Looman, B., Geraci, D., & Jansen, J. (2016). *Zorg, ondersteuning en preventie voor nieuwkomende vluchtelingen: Wat is er nodig?*. Geraadpleegd op 27 maart 2018, van <http://www.pharos.nl/documents/doc/zorg%20ondersteuning%20en%20preventie%20voor%20nieuwkomende%20vluchtelingen%20wat%20is%20er%20nodig.pdf>

Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Bot, H. (z.d.). *Richtlijnen voor het werken met tolken*. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van https://www.tvcn.nl/media/115993/richtlijnen_voor_het_werken_met_tolken.pdf

- Brown, J. (2002). *A Resource Guide for the world café*. Geraadpleegd op 11 juni 2018, van http://www.meadowlark.co/world_cafe_resource_guide.pdf
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2012, 8 november). *Waardenverandering in Nederland: Resultaten van de SOCON-enquête 1980-2011*. Geraadpleegd op 22 februari 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2012/45/waardenverandering-in-nederland-resultaten-van-de-socon-enquete-1980-2011>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 27 januari). *In 2015 twee keer zo veel asielzoekers en nareizigers als in 2014*. Geraadpleegd op 17 april 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/04/in-2015-twee-keer-zo-veel-asielzoekers-en-nareizigers-als-in-2014>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016, 16 november). *Werknemers in zorg ervaren hoge werkdruk*. Geraadpleegd op 3 april 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/46/werknemers-in-zorg-ervaren-hoge-werkdruk>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: Sage.
- EenVandaag. (2017). *Onderzoek: 'Nederlandse vluchtelingen over integratie en leven in Nederland'*. Geraadpleegd op 27 februari 2018, van <https://eenvandaag.avrotros.nl/fileadmin/editorial/docs/rapportagerefugee.pdf>
- Erikson, E.H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: Norton.
- Fokkema, T., & Van Tilburg, T. (2006). *Aanpak van eenzaamheid, helpt het?: Een vergelijkend effect- en procesevaluatieonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen*. Geraadpleegd op 27 maart 2018, van <http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/18932/2006?sequence=2>
- Glebbeek, A., & Van Der Lippe, T. (2004). Tijdconcurrentie: een individueel of maatschappelijk probleem?. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 20(1), 8-20.
- Ter Haar, B. (2017, 2 februari). *Sociale polarisatie: Wat doen we eraan?* Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.socialevraagstukken.nl/sociale-polarisatie-wat-doen-we-eraan/>

- Hartholt, S. (2017, 30 maart). *Nederland bij koplopers digitalisering overheid*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/nederland-bij-koplopers-digitalisering-overheid.9560276.lynkx>
- Hoffman, E. (2009). *Interculturele gespreksvoering: Theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement: Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. 's-Gravenhage: Elsevier Overheid.
- Hupkens. (2005). *Burn-out: de rol van psychische werkbelasting*. Geraadpleegd op 3 april 2018, van <https://www.lerareninactie.nl/uploadedfiles/5AA03245275E896C7D530D72B59E6DCB.pdf>
- Karreman, M. (2010). *Warming-ups & energizers: voor groepen, teams en grote bijeenkomsten*. Zaltbommel: Thema.
- Kruijswijk, W., Van Der Meer, M., Brink, C., & Calis, W. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken: De 44 meest bekende methoden verzameld*. Geraadpleegd op 27 maart 2018, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20\[MOV-2237000-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20[MOV-2237000-1.1].pdf)
- Logger, C., & Martens, J. (2000). *Aarden in vreemde gronden*. Groningen: stichting GGZ Groningen, afdeling preventie.
- Van De Maat, J.W., & Van Der Zwet, R. (2010). *Eenzaamheid: Verkenning*. Geraadpleegd op 26 maart 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Verkenning%20Eenzaamheid%20%5bMOV-315712-0.4%5d.pdf
- Movisie. (2014, 26 februari). *Netwerkgericht werken in de praktijk*. Geraadpleegd op 17 april 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/netwerkgericht-werken-praktijk>
- Movisie. (2015, januari). *Begeleiding nieuwe stijl: 29 beproefde methoden in kaart gebracht*. Geraadpleegd op 3 april 2018, van <https://www.movisie.nl/publicaties/begeleiding-nieuwe-stijl>
- Movisie. (2016, 13 september). *Wat knelt?* Geraadpleegd op 17 april 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/wat-knelt>

- Movisie. (2017, 6 februari). *Wat werkt wel bij de aanpak van eenzaamheid?* Geraadpleegd op 27 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/wat-werkt-wel-aanpak-eenzaamheid>
- Nunez, C., Nunez Mahdi, R., & Pompa, L. (2007). *Interculturele communicatie: Van ontkenning tot wederzijdse integratie*. Assen: Van Gorcum.
- Onderwijsraad. (2017, 23 februari). *Statushouders en onderwijs: Naar een efficiëntere organisatie, betere toegankelijkheid en hogere kwaliteit*. Geraadpleegd op 12 februari 2018, van <https://www.onderwijsraad.nl/publicaties/2017/statushouders-en-onderwijs.-naar-een-efficiëntere-organisatie-betere-toegankelijkheid-en-hogere-kwaliteit/volledig/item7509>
- Pijnenburg, H. (2010). Zorgen dat het werkt. In A. Pijnenburg (Red.), *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd* (10^e druk, pp. 25-26). Amsterdam: SWP.
- Rhmaty, F. (2011). *Traumaverwerking met vluchtelingen: Een transculturele systeembenadering*. Assen: Van Gorcum.
- Rijksoverheid. (2017, 5 september). *Nieuwe taakstelling huisvesting statushouders*. Geraadpleegd op 19 maart 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2017/10/05/nieuwe-taakstelling-huisvesting-statushouders>
- Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk: Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Coutinho.
- Silvone, D., & Ekblad, S. (2002). How well do refugees adapt after resettlement in Western countries? *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 106, 401-402. Geraadpleegd op 24 februari 2018, van <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1034/j.1600-0447.2002.2e012.x/full>
- Soydas, S., & Mooren, T. (2015). *Verkenning van noden en mogelijkheden voor hulpverlening aan mensen die asiel aanvragen in Nederland*. Geraadpleegd op 24 maart 2018, van <https://www.arq.org/sites/default/files/domain-9/Onderzoek%20NIP.pdf>
- Van Tilburg, T., & De Jong Gierveld, J. (2007). *Zicht op eenzaamheid: Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van <http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/55577/2007%20vTilburg%20dJongGierveld%20Zicht%20op%20eenzaamheid.pdf?sequence=1>

- Turner, J.C., & Tajfel, H. (z.d.). *The social identity theory of intergroup behavior*. Geraadpleegd op 24 maart 2018, van http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Intergroup_Conflict/Tajfel_%26_Turner_Psych_of_Intergroup_Relations_CH1_Social_Identity_Theory.pdf
- Veltman, M., Meulmeester, M., & Van Middelaar, M. (2014). *Begeleiding nieuwe stijl: 29 beproefde methoden in kaart gebracht*. Geraadpleegd op 3 april 2018, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/begeleiding-nieuwe-stijl%20\[MOV-5139642-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/begeleiding-nieuwe-stijl%20[MOV-5139642-1.0].pdf)
- Verbeek, G. (z.d.). *Tijdswijzer Zorg: Hoe werken we (beter) met onze tijd?: Praktisch werkboek voor zorgteams*. Geraadpleegd op 12 juni 2018, van https://www.innovatiefinwerk.nl/sites/innovatiefinwerk.nl/files/field/bijlage/brochure_3.pdf
- Verbeek, G. (2012). *Tijdsdruk op de werkvloer: Stop de stress in de zorg*. Geraadpleegd op 20 mei 2018, van <https://artemea.nl/media/article-2012-06-01.pdf>
- Verbeek, G. (2014). *Tijdsdruk aanpakken in de zorg? Ja, dat kan!* Geraadpleegd op 20 mei 2018, van <https://artemea.nl/media/article-2014-06-05.pdf>
- Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-a). *Participatieverklaring: VluchtelingenWerk biedt compleet traject*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-bij-werk-integratie/participatieverklaringstraject>
- Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-b). *Taakomschrijving jobcoach*. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/artikel/taakomschrijving-jobcoach>
- Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-c). *Wat wij doen voor vluchtelingen*. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen>
- Vluchtelingenwerk Nederland. (2017). *Vluchtelingenwerk kaart problemen inburgering aan bij Tweede kamer*. Geraadpleegd op 9 februari 2018, van https://www.Vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u3202/171207_Brief_Vluchtelingenwerk_Nederland_AO_inburgering_op_13_december_2017_DEF.pdf

WBO. (z.d.-a). *Blijven is meedoen: Participatie en integratie van vergunninghouders*. Best: Auteur.

WBO. (z.d.-b). *Over ons*. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van <https://www.wbo.nl/over-ons>

Weevers, H. (2009). *Omgaan met tijdsdruk*. Geraadpleegd op 12 juni 2018, van <http://www.veelkleurig.nl/docs/grip%20op%20je%20problemen/Omgaan%20met%20tijdsdruk.pdf>

Wimmenhove, H.J. (2013). *De wil is er, nu de weg nog: Onderzoek naar de invloed van sociale netwerken op de sociaal-culturele integratie van vluchtelingen in Utrecht*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/284746>

Van Yperen, T. (2010). Wat werkt in de jeugdzorg? In A. Pijnenburg (Red.), *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd* (10^e druk, pp. 82-84). Amsterdam: SWP.

Bijlagen

Bijlage 1: Werkzame eenzaamheidsinterventies

Allereerst wordt door Van De Maat en Van Der Zwet (2010) algemene voorlichting en de verandering van de mentaliteit beschreven, waarbij gefocust wordt op het veranderen van denkpatronen en gedragingen. Ten tweede wordt de bevordering van deskundigheid bij hulpverleners genoemd, waarbij het leren signaleren en reageren op eenzaamheidsproblemen centraal staat. Het derde type interventie is er de sociaal-culturele activering en ontmoeting, die dient om het sociale netwerk van een persoon te versterken en contactrijker te maken. Het voorkomen of verminderen van eenzaamheid is hierbij het uiteindelijke doel. Een model dat gebruikt wordt om het netwerk van een persoon te beschrijven, is onder andere de genogram (Kruijswijk et al., 2014). Rhmaty (2011) noemde ook de genogram om het sociale netwerk van een statushouder op te stellen als effectief middel bij traumaverwerking. Andere door Kruijswijk et al. (2014) genoemde bruikbare modellen zijn het ecogram, de netwerkkring van Lensink, de contactladder, het wijkecogram en de straatladder. Wanneer het sociale netwerk beschreven is aan de hand van een van deze modellen, noemen Kruijswijk et al. (2014) de sociaalnetwerkmethodiek, beschreven in Scheffers (2015), een effectief middel om onderlinge relaties en wederkerigheid te versterken. Het doel van deze methodiek is het vergroten van de eigen kracht van de cliënt naast het opbouwen of versterken van het sociale netwerk.

Als vierde interventie noemen Van De Maat en Van Der Zwet (2010) de persoonlijke activering, waarbij bewustwording centraal staat van eventuele houdingen en gedragingen die eenzaamheid bevorderen bij de persoon die eenzaamheid ervaart, om uiteindelijk zijn of haar situatie te veranderen.

Tot slot worden cursussen, gespreksgroepen en therapie als vijfde type eenzaamheidsinterventie genoemd, met als gezamenlijk doel om blijvende verandering te bewerkstelligen. De effectiviteit van deze interventies is volgens hoogleraar Sociale Gerontologie Van Tilburg (in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010) moeilijk te meten. Zo zijn eenzaamheidsgevoelens namelijk niet stabiel, maar fluctueren deze gevoelens. Individuen kunnen zich ook uit zichzelf minder eenzaam gaan voelen, wat de daadwerkelijke effectiviteit van de interventies en methodieken moeilijk te meten maakt (Van Tilburg, in Van De Maat en Van Der Zwet, 2010).

Bijlage 2: Topiclijsten

Topiclijst statushouders

Introductie

1. *Social talk, drinken aanbieden, op het gemak stellen (verschillend per situatie)*

2. *Uitleg onderzoek en ondertekening informed consent formulier*

“Het onderzoek gaat over jongeren die naar Nederland gevlucht zijn. Veel jongeren die naar Nederland gevlucht zijn, voelen zich vaak alleen hier en vinden het moeilijk om Nederlandse mensen te leren kennen. Ze voelen zich vaak eenzaam en dit komt bij veel mensen voor. Ik wil onderzoeken of jij en andere mensen die in de gemeente Best wonen die ik interview dit ook voelen. Dit onderzoek doe ik voor school. Als het onderzoek goed is, dan slaag ik van mijn school. Al jouw antwoorden op de vragen die ik ga stellen helpen mij om te slagen. Je mag altijd eerlijk zijn, niets is gek of fout. Als je eerlijk bent, heb ik goede informatie die waar is en die ik kan gebruiken om te slagen voor school. Alles wat jij mij vertelt gebruik ik enkel en alleen voor dit onderzoek en om jongeren zoals jij te helpen bij het maken van vrienden in de gemeente Best. Jij helpt hier dus aan mee!

Alles wat jij mij vertelt in dit interview wordt opgenomen met alleen geluid, zodat jij niet in beeld bent. Je naam wordt niet genoemd in het onderzoek, dus niemand weet dat jij degene bent die alles vertelt in dit interview. Je hoeft je dus geen zorgen te maken dat iemand te weten komt hoe jij je voelt in Nederland door dit interview. Wat jij mij vertelt helpt mee om de vraag van het onderzoek te beantwoorden. Deze vraag staat op het toestemmingsformulier. De antwoorden die je mij geeft worden alleen hiervoor gebruikt en er wordt verder niets gedaan. Het zal in vertrouwen, veilig bewaard worden bij mij, tot het onderzoek wordt goedgekeurd. Daarna wordt het verwijderd.

Het interview zal ongeveer een uur duren. Je mag altijd vragen stellen en je hoeft niet te antwoorden als je dat niet wil. Je mag ook stoppen met het interview, als je dat wil. De resultaten van het onderzoek mag je hebben, als deze klaar zijn. Heb je tot nu toe vragen? Als je het hier mee eens bent, mag je het toestemmingsformulier ondertekenen.”

3. *Inleidende vragen*

“Je mag als eerst even hardop zeggen of je een jongen of meisje bent en hoe oud je bent. In welk land woonde jij eerst en hoe lang woon je al in Nederland? Voor hoe lang woon je al in de gemeente Best?”

Inhoud

Onderwerpen	Deelonderwerpen	Belangrijke vragen
Komst naar Nederland		- Gevoel bij binnenkomst - Gevoel nu - Mening Nederlanders
Sociaal netwerk	Tevredenheid	- Hoeveelheid bekenden in de gemeente Best - Tevredenheid over deze bekenden
	Soorten connecties	- Gespreksonderwerpen met deze mensen - Vertrouwen - Informele hulp van bekenden

	Het opbouwen van het netwerk	- Het leren kennen van deze mensen - Moeilijk in leren kennen nieuwe mensen - Makkelijk in leren kennen nieuwe mensen
	Hulp	- Hulp bij maken nieuwe vrienden - Gewenste persoon voor hulp
Eenzaamheid		- Hoeveelheid momenten van eenzaam gevoel - Gevoelsbeschrijving van een eenzaam moment
	Type en vorm	- Tevredenheid over hoeveelheid huidige vrienden (aanwijsbaar op de schaallijn) - Tevredenheid over kwaliteit huidige vrienden (aanwijsbaar op de schaallijn) - Handelingen op het eenzame moment
	Oorzaken en gevolgen	- Momenten en plek waar het eenzame gevoel optreed - Moment waarop de eenzaamheid toenam of afnam - Gevolgen van eenzaam gevoel in gedrag, gevoel, gedachten, handelingen
	Sociale identificatie	- Belang om ergens bij te horen - Tevredenheid over zichzelf (zelfbeeld) (aanwijsbaar op de schaallijn)
	Er over praten	- Momenten waarop er over eenzaam gevoel wordt gepraat - Personen waar gevoelens bij terecht kunnen - Moeite met het praten erover (taboe)
	Hulp	- Hoe eenzame gevoelens terug dringen - Hulp in de gemeente Best - Mening over de gekregen hulp - Gewenste hulp - Eigen kracht in het vragen van hulp - Profiel van gewenste hulpbron
Benadering	Communicatie	- Mening en ervaring tolk - Huidige communicatie - Gewenste communicatie - Mening communicatie over cultuurverschillen
	Eigenschappen en houding	- Profielschets van gewenste hulpbron
	Benadering van trauma's	- Huidige problemen en pijn

		- Soort hulp hierbij - Gewenste situatie
--	--	---

Afsluiting

Bedanken en de ruimte creëren voor vragen

“Bedankt voor alle informatie. Heb jij nog vragen of iets wat je wil vertellen? Hoe vond je het om dit interview te doen?”

Samenvatting, afspraken en afronding (verschillend per situatie)

“We hebben (...), (...), (etc.) besproken. We spreken af dat ik de informatie allemaal veilig bewaar en dat jij anoniem blijft. Je mag me nog altijd vragen stellen. Als je dat wil, mag je de resultaten van het onderzoek, als deze klaar zijn. Als je dat wil, mag je even je e-mail adres op schrijven en meegeven. Nogmaals bedankt dat je mee wilde doen.”

Schaallijn

1

5

10



Topiclijst medewerkers

Introductie

1. *Social talk, drinken aanbieden, op het gemak stellen (verschillend per situatie)*

2. *Uitleg onderzoek en ondertekening informed consent formulier*

“Dit interview draagt bij aan een kwalitatief afstudeeronderzoek naar het opbouwen van een sociaal netwerk door statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best, om zo eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat ongeveer de helft van de statushouders in Nederland zich eenzaam voelt. Het opbouwen van een netwerk in Nederland, wordt als lastig ervaren. Ook uit signalen van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van organisatie X is gebleken dat er eenzaamheid heerst onder de doelgroep, ondanks de hulp die zij in de gemeente Best ontvangen. Mede hier vanuit is de vraagstelling van dit onderzoek geformuleerd. Deze staat op het toestemmingsformulier. Alle antwoorden die u geeft, dragen bij aan het beantwoorden van deze vraagstelling.

De informatie zal enkel en alleen voor dit onderzoek gebruikt worden om resultaten te analyseren en aanbevelingen te doen aan organisatie X. Uw informatie en gegevens zullen met zorg bewaard worden, na de uitvoering van dit onderzoek. Van het interview wordt een geluidsopname gemaakt, als bewijs dat het interview daadwerkelijk plaats heeft gevonden. Hierbij blijft u uit beeld. Uw naam wordt weggehaald, waarmee u anoniem blijft. De opnames en transcripten van het interview worden veilig bewaard, tot het onderzoek is goedgekeurd. Daarna worden ze verwijderd. Het interview zal ongeveer een uur duren. U bent vrij om geen antwoord te geven, wanneer u dit niet wil. Ook hebt u het recht om uw deelname aan dit onderzoek te beëindigen wanneer u dit wil. De resultaten van het onderzoek kunnen met u gedeeld worden, mocht u hier interesse in hebben. Hier heeft u recht op. De resultaten zullen dan via mailcontact doorgestuurd worden. Heeft u tot nu toe vragen? Als u het hier mee eens bent, mag u het toestemmingsformulier ondertekenen.”

3. *Inleidende vragen*

“Om te beginnen mag u even uw geslacht en leeftijd noemen. Wat is uw functie binnen de organisatie en hoe lang voert u deze al uit? Welke opleiding heeft u hiervoor gedaan?”

Inhoud

Onderwerpen	Deelonderwerpen	Belangrijke vragen
Sociaal netwerk	Netwerk inventarisatie	- Inzicht in netwerk doelgroep jongeren - Manier van netwerk van doelgroep in kaart brengen - Voortgang opbouwen sociaal netwerk door doelgroep in Best - Moeilijkheden voor doelgroep om netwerk op te bouwen - Eigen kracht doelgroep
	Het hulpaanbod	- Mening huidige aanbod begeleiding netwerk opbouwen - Andere middelen, methodieken die ingezet worden om netwerk doelgroep te versterken

		- Knelpunten - Mogelijkheden
Eenzaamheid	Signalering	- Mate van gesignaleerde eenzaamheid onder de doelgroep - Mate van communicatie over eenzame gevoelens door doelgroep - Focus op signaleren - Werkwijzen om te signaleren - Vervolgstappen na het signaleren - Knelpunten in signalering eenzaamheid - Mogelijkheden in signalering eenzaamheid
	Type en vorm	- Gesignaleerde vormen van eenzaamheid - Oorzaken eenzaamheid - Gevolgen eenzaamheid - Wat de eenzaamheid in stand houdt - Mogelijke verbeteringen binnen organisatie X
	Het hulpaanbod	- Mening huidige aanbod verminderen eenzaamheid - Werkwijzen en methodieken - Knelpunten in verminderen eenzaamheid - Mogelijkheden - Mening over taak om eenzaamheid te verminderen - Eigen kracht doelgroep
Benadering		- Manier van benaderen - Effectiviteit - Houding en eigenschappen
	Communicatie	- Tolken - Andere middelen en methodieken in interculturele communicatie - Verdieping in culturele achtergronden doelgroep - Mate van focus op cultuur statushouder tijdens communicatie
	Kenmerken van de doelgroep	- Kenmerken doelgroep waar rekening mee gehouden moet worden in de benadering - Mate van rekening houden met sociale identificatie fase waar de doelgroep zich in bevindt

		- Mate waarin de doelgroep ergens bij wil horen - Zelfbeeld doelgroep
	Traumaverwerking	- Gesprekken over traumatische ervaringen - Benadering doelgroep bij trauma - Acties bij signaleren trauma
	Participatie Verklaringstraject (PVT)	- Mate waarin PVT bijdraagt aan voorkomen of verminderen eenzaamheid - Knelpunten - Mogelijkheden - Mate van besproken eenzaamheid onder doelgroep aan de hand van dit traject - Minderjarigen
Knelpunten	Tijdsdruk	- Ervaring met tijdsdruk - Gevolgen hiervan voor medewerkers - Gevolgen voor kwaliteit geleverde werk - Kans op burn-out - Mogelijkheden met betrekking tot andere tijdsindeling
	Budget	- Ervaringen met beperkt budget - Oorzaken en gevolgen - Mogelijkheden

Afsluiting

Bedanken en de ruimte creëren voor vragen

“Bedankt voor de informatie. Heeft u nog vragen of toevoegingen? Hoe vond u het interview?”

Samenvatting, afspraken en afronding (verschillend per situatie)

“(…), (…), (etc.) zijn besproken. We spreken af dat ik de informatie veilig bewaar en dat u anoniem blijft. Ook de organisatie wordt in het gehele onderzoek geanonimiseerd. U mag altijd nog vragen stellen en de resultaten kunnen naar u opgestuurd worden, wanneer deze klaar zijn. Als u dit wil, mag u dit aangeven en worden ze via mailcontact met u uitgewisseld. Ook zal er een presentatie plaatsvinden met de resultaten en aanbevelingen voor de organisatie. Nogmaals bedankt voor het deelnemen.”

Bijlage 3: Informedconsentformulier

Informatie over het onderzoek

Dit interview draagt bij aan kwalitatief onderzoek naar het opbouwen van een sociaal netwerk door statushouders van vijftien tot en met twintig jaar in de gemeente Best, om zo eenzaamheid te voorkomen of te verminderen. De informatie die u als respondent geeft wordt gebruikt om onderstaande vraagstelling van het onderzoek te kunnen beantwoorden. De informatie zal enkel en alleen voor dit onderzoek gebruikt worden om resultaten te analyseren en aanbevelingen te doen aan organisatie X. Uw informatie en gegevens zullen met zorg bewaard worden, na de uitvoering van dit onderzoek. Van het interview wordt een geluidsopname gemaakt, als bewijs dat het interview daadwerkelijk plaats heeft gevonden. Hiermee blijft u uit beeld, doordat er geen beeldopname gemaakt wordt. Uw naam wordt weggehaald, waarmee u anoniem blijft. Er zal dus nooit bekend worden dat de informatie uit dit interview van u afkomstig is. Het interview zal ongeveer een uur duren. U bent vrij om geen antwoord te geven, wanneer u dit niet wil, ondanks het anonimiseren. Ook heeft u het recht om uw deelname aan dit onderzoek te beëindigen wanneer u dit wil. Als u het hier mee eens bent, mag u hieronder tekenen.

Vraagstelling

‘Op welke manier kunnen vluchtelingenwerkers van organisatie X binnen de beschikbare uren en het beschikbare budget statushouders van vijftien tot en met twintig jaar begeleiden bij het opbouwen van een sociaal netwerk in de gemeente Best, om eenzaamheid onder deze doelgroep te voorkomen of te verminderen?’

De verklaring van de onderzoeker

“Ik bevestig dat ik me als onderzoeker aan bovenstaande punten houdt.”

Datum: _____

Handtekening onderzoeker: _____

De verklaring van de respondent

‘Ik geef toestemming voor alle genoemde punten op dit formulier.’

Datum: _____

Handtekening respondent: _____

Bijlage 4: Codebomen**Codeboom van de interviews met de statushouders**

Hoofthema's volgens selectieve codering	Categorieën volgens axiale codering	Codes volgens open codering
Huidige situatie	Eenzaamheid	Alleen voelen (---)
		Niet alleen voelen (++)
		Alleen op school (--)
		In het begin geen vrienden (--)
		Niet naar school willen (-)
		Contact met burens (+)
		Erover praten (+/----)
		Genoeg vrienden (++/---)
		Niks hebben (+)
		Blij met kennissen (++++)
		Erbij willen horen (+++/--)
		Hulp vragen moeilijk (-)
	Opbouwen sociaal netwerk	Makkelijk contact leggen (+)
		Moeilijk contact durven leggen (---)
		Meer contact met cultuurgelatenen (++)
		Dingen voor jezelf houden (++)
		Taal niet begrijpen (--)
	Mening Nederlandse burgers	Vreemd gevonden worden (-)
		Gevoel niet gewild te zijn (-)
		Met eigen vriendinnen (-)
		Gesprek gestart (+)
		Leeftijdsgelatenen te jong (--)
		Zijn te vertrouwen (-)
		Geen reactie (-)
		Moet afspreken (--)
		Racistisch (--)
		Aardig (++)
		Leuk (+)
		Soms niet helpen (--)
		Geen tijd (-----)
		Telefoon (-)
		Weinig mensen op straat (-)
Benodigdheden en wensen	Hulp	Bij het maken van vrienden (++++/-)
		Van eigen netwerk (++++)
		Bij studie (++)

		Van schoolmentor (+)
		Bij het verwerken van een trauma (++++/-)
		Bij minder alleen voelen (++)
		Bij taal leren (++)
		Bij stress om familie (++)
	Houdingen en eigenschappen	Aardig (+++)
		Maakt niet uit wie (++++)
		Vertrouwen (++++)
		Eerlijkheid (+)
		Serieus genomen worden (+)
		Hulp door een ouder iemand (+)
		Hulp door iemand met ervaring (+)
		Van het zelfde geslacht (++)
	Communicatie	Tolk (+++/-)
		Doorvertellen (---)

Codeboom van de interviews met de vluchtelingenwerkers

Hoofthema's volgens selectieve codering	Categorieën volgens axiale codering	Codes volgens open codering
Huidige situatie en aanbod	Eenzaamheid	Lage prioriteit (---)
		Moeilijk te meten (-)
		Weinig zicht op (----)
		Er niet veel mee kunnen (--)
		Te weinig begeleiding (---)
		Zien niet alles (---)
		Soms op achtergrond geschoven (-)
		Verantwoordelijkheidsgevoel (+++/-)
		Vorm verschilt per persoon (3)
	Sociale netwerken	Weinig zicht op (----)
		Jongerencentrum X meer zicht op (++)
		Opbouwen sociaal netwerk persoonsafhankelijk (2)
	PVT	Alleen voor 18+ (--)
		Goed voor zelfredzaamheid 18+ (++)
	Knelpunten	Tijd (----)
		Kwaliteit lager door tijdsdruk (-)
		Vrijwillige tolken (+/----)
		Werkdruk (--)
		Dingen blijven te lang liggen (-)
		Bezuinigingen (---)
		Opgejaagd (-)
		Hoge kans op burn-out (--)
		Moeilijk begeleiden zonder inzet doelgroep (-)
		Doelgroep deels buiten beeld (--)
Benodigdheden begeleiding doelgroep	Houdingen en eigenschappen	Open (++++)
		Humor (++)
		Voortouw nemen (+)
		Veiligheid (++)
		Positief stimuleren (+)
		Vertrouwen (++)
		Luisteren (++)
		Interesse tonen (++)
		Serius nemen (++)

		Gelijkwaardig (+)
		Begripvol (++)
		Respectvol (+)
		Laagdrempelig (+)
	Mogelijke acties	Stimuleren contact te leggen (+)
		Meer aan vrijwilligers over laten (-)
		Hulp via school (+)
		Actiever verwijzen jongerencentrum X (++)
		Meer signaleren vanuit jongerencentrum X (+)
		Iedereen individueel bevragen (+)
		Één op één doorvragen (+)
		Vaker gesprekken voeren (+)
		Gespreksvoering door een bekende (+)
		Doelgroep vaker samenvoegen (++)
		Accenten verleggen (+)
		Leeftijdsgenoot als maatje koppelen (++)
		Mengen met Nederlanders bij activiteiten (+)
		Kennis over culturele achtergronden (+++++)
		Kennis over situatie en hulpvragen(+++++)
Om rekening mee te houden	Doelgroepskenmerken	Volwassen voor de leeftijd (---)
		Erbij willen horen (++++/-)
		Vooral contact met cultuurgenoten (---)
		Moeilijk praten over eenzaamheid (-----)
		Voelen zich anders (-)
		Kwetsbaar (-)
		Schaamte (--)
		Liever gesprekspartner van hetzelfde geslacht (1)
		Weinig geld (-)
	Instandhouding eenzaamheid	Cultuurverschillen (-----)
		Nederlanders druk met zichzelf (--)
		Stress (----)
		Onzekerheid (--)
		Voelen weerstand van Nederlanders (-)

		Lastige ontwikkelingsfase in puberteit (-)
		Eigen gedachten en karakter (---)
		Nederlanders staan niet open voor contact (-)
		Durven geen contact te maken (--)
		Taalbarrière (----)
		Gediscrimineerd voelen (-)