

Academie Sociale professies, Sociaal pedagogische hulpverlening  
studiejaar 2009/2010

# VAN MUREN BRUGGEN MAKEN



Student: Marien van Delft 20064624  
Begeleiders: Jakop Rigter en Else Rose Kuiper  
Opdrachtgever: e-Society instituut



DE HAAGSE  
HOGESCHOOL



## **VAN MUREN BRUGGEN MAKEN**

**'Mensen die eenzaam zijn, bouwen muren in plaats van  
bruggen'**

Joseph F. Newton

# Inhoudsopgave

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>VOORWOORD</b>                                                     | <b>5</b>  |
| <b>SAMENVATTING</b>                                                  | <b>6</b>  |
| <b>1. INLEIDING</b>                                                  | <b>7</b>  |
| 1.1 DE OPDRACHTGEVER                                                 | 7         |
| 1.2 DE AANLEIDING                                                    | 7         |
| 1.3 DE PROBLEEMSTELLING                                              | 9         |
| 1.4 DOELSTELLING                                                     | 9         |
| 1.5. FORMULERING VAN DE VRAAGSTELLING                                | 9         |
| 1.6. HOOFDVRAAG                                                      | 9         |
| 1.7 DEELVRAGEN                                                       | 10        |
| <b>2. ONDERZOEKSVERANTWOORDING</b>                                   | <b>11</b> |
| 2.1 INHOUDELIJKE BESCHOUWING                                         | 11        |
| 2.2 BELEIDSCONTEXT                                                   | 11        |
| 2.2.1. BELEIDSCONTEXT EENZAAMHEID                                    | 11        |
| 2.2.2. BELEIDSCONTEXT ICT                                            | 11        |
| 2.3. METHODEN                                                        | 12        |
| 2.4. METHODEN VAN DATAVERZAMELING                                    | 12        |
| <b>3. EENZAAMHEID</b>                                                | <b>14</b> |
| 3.1 WAT VERSTAAN WE ONDER EENZAAMHEID?                               | 14        |
| 3.1.1. TWEE VORMEN VAN EENZAAMHEID.                                  | 14        |
| 3.1.2. EENZAAMHEID FACTOREN.                                         | 15        |
| 3.1.3. ATTITUDE EN EENZAAMHEID.                                      | 15        |
| 3.2 SAMENVATTING                                                     | 16        |
| <b>4. SOCIAAL GEBRUIK VAN INFORMATIE EN COMMUNICATIE TECHNOLOGIE</b> | <b>17</b> |
| 4.1. INFORMATIE EN COMMUNICATIE TECHNOLOGIE                          | 17        |
| 4.2. HOE KAN ICT VOOR SOCIALISATIE GEBRUIKT WORDEN?                  | 17        |
| 4.2.1. INFORMEREN                                                    | 18        |
| 4.2.2. COMMUNICEREN                                                  | 18        |
| 4.2.3. ORGANISEREN                                                   | 18        |
| 4.2.4. ICT IN DE WIJK                                                | 18        |
| 4.3. MEERWAARDE ICT IN KADER VAN EENZAAMHEID                         | 19        |
| 4.4. SOCIAAL GEBRUIK VAN ICT                                         | 20        |
| 4.4.1. WEB IN DE WIJK EN FLATNET/INTERNETBUREN                       | 20        |
| 4.4.2. WEB IN DE WIJK                                                | 21        |
| 4.4.3. FLATNET/INTERNETBUREN                                         | 22        |
| 4.4.4. DE BENADERINGEN                                               | 23        |
| 4.5. SAMENVATTING                                                    | 23        |
| <b>5. INTERVIEWS</b>                                                 | <b>24</b> |
| 5.1 UITKOMSTEN INTERVIEWS.                                           | 24        |
| 5.1.1. EENZAAMHEID GEÏNTERVIEWDEN                                    | 24        |
| 5.1.2. ANTWOORDEN                                                    | 25        |
| 5.2. ANALYSE                                                         | 26        |
| <b>6. DE SOCIAAL PROFESSIONAL</b>                                    | <b>27</b> |
| 6.1. CASUS: EENZAAMHEID                                              | 27        |
| 6.2. CASUS: BEP                                                      | 27        |
| 6.3. ANALYSE CASES                                                   | 28        |
| 6.4. SAMENVATTING                                                    | 28        |
| <b>7. ANALYSE</b>                                                    | <b>30</b> |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>7.1. DE 7 VERSCHILLENDE FASES</b>                | <b>31</b> |
| 7.1.1. FASE 1 VINDEN EN VOET TUSSEN DE DEUR         | 31        |
| 7.1.2. FASE 2 VERTROUWEN                            | 31        |
| 7.1.3. FASE 3 OMGEVING LEREN KENNEN                 | 31        |
| 7.1.4. FASE 4 BETEKENIS DIE ANDEREN KUNNEN HEBBEN   | 32        |
| 7.1.5. FASE 5 UITDAGING VAN HET ONTMOETEN           | 32        |
| 7.1.6. FASE 6 ACTIVITEIT ONDERNEMEN                 | 32        |
| 7.1.7. FASE 7 ERKENNING                             | 32        |
| <b>7.2. DE 7 ROLLEN VAN DE SOCIAAL PROFESSIONAL</b> | <b>33</b> |
| 7.2.1. ONDERZOEKER                                  | 33        |
| 7.2.2. PARTNER                                      | 33        |
| 7.2.3. MEDIATRAINER                                 | 33        |
| 7.2.4. KOPPELAAR                                    | 34        |
| 7.2.5. SPINDOCTOR                                   | 34        |
| 7.2.6. ACTIVITEITENBEGELEIDER                       | 34        |
| 7.2.7. EVANGELIST                                   | 35        |
| <b>8. CONCLUSIE</b>                                 | <b>36</b> |
| <b>9. LITERATUUR</b>                                | <b>37</b> |
| <b>BIJLAGE 1: INTERVIEWVRAGEN</b>                   | <b>38</b> |
| <b>BIJLAGE 2: UITWERKING INTERVIEWS.</b>            | <b>40</b> |
| <b>INTERVIEW 1</b>                                  | <b>40</b> |
| <b>INTERVIEW 2</b>                                  | <b>40</b> |
| <b>INTERVIEW 3</b>                                  | <b>41</b> |
| <b>INTERVIEW 4</b>                                  | <b>41</b> |
| <b>INTERVIEW 5</b>                                  | <b>42</b> |
| <b>INTERVIEW 6</b>                                  | <b>43</b> |
| <b>INTERVIEW 7</b>                                  | <b>43</b> |
| <b>INTERVIEW 8</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>INTERVIEW 9</b>                                  | <b>45</b> |
| <b>INTERVIEW 10</b>                                 | <b>45</b> |
| <b>INTERVIEW 11</b>                                 | <b>46</b> |
| <b>INTERVIEW 12</b>                                 | <b>47</b> |
| <b>INTERVIEW 13</b>                                 | <b>47</b> |
| <b>INTERVIEW 14</b>                                 | <b>48</b> |
| <b>INTERVIEW 15</b>                                 | <b>48</b> |
| <b>INTERVIEW 16</b>                                 | <b>49</b> |
| <b>INTERVIEW 17</b>                                 | <b>49</b> |
| <b>INTERVIEW 18</b>                                 | <b>50</b> |
| <b>INTERVIEW 19</b>                                 | <b>50</b> |
| <b>INTERVIEW 20</b>                                 | <b>51</b> |

## Voorwoord

Hoe spel je isolement? Dat vroeg Bep, Paula Neijts, aan mij terwijl zij de evaluatie van de cursus aan het invullen was.

Dit was de eerste keer dat ik door een bewoner erop gewezen werd dat ik haar uit het isolement had gehaald. Later volgden er meer en mijn nieuwsgierigheid werd gewekt.

Toen aan het begin van het jaar de bachelorproef begon had ik hierdoor snel een idee voor het onderwerp. Gelukkig wilde mijn opdrachtgever, het e-Society instituut dit onderwerp ook onderzoeken en zo sneed het mes aan twee kanten.

Eindelijk kon ik ook aan de opleiding laten zien dat SPH de juiste opleiding voor mijn werk in de wijk is. Vooral de eerste jaren van de opleiding heb ik vaak moeten uitleggen, wat een wijkwerker die computers gebruikt bij zijn werk met een SPH opleiding moet. Als wijkwerker doe je namelijk veel meer sociaal pedagogisch werk met de computer dan je zou vermoeden. Ook heeft de computer en vooral internet hier een functie in die niet onderschat of zelfs ontkent moet worden.

Dankzij mijn begeleiders, Else Rose Kuiper (vanuit het e-Society instituut) en Jakop Rigter (vanuit de opleiding) hebben we het onderzoek kunnen uitvoeren. Alle betrokkenen waren verrast dat er een methodische beschrijving naar voren kwam. Door de analyse kwam ik erachter dat de eenzame mensen verschillende fases doorlopen voordat ze uit hun isolement treden. Deze ontdekking is de basis van de methodiek geworden, een methodiek waarin de sociaal professional verschillende rollen moet kunnen aannemen. De rollen hebben we zo duidelijk mogelijk proberen te omschrijven.

Ik ben tevreden met wat het onderzoek heeft opgeleverd en hoop dat de lezer zich laat inspireren, om ook eens buiten zijn of haar kader deze methodiek toe te passen.

Marien van Delft  
Mei 2010

## Samenvatting

Welke effecten en mogelijkheden van internet zijn er in relatie tot eenzaamheid? Dat was de probleemstelling, gesteld door het e-Society instituut, die wij in dit onderzoek hebben beantwoord. Hoe kan een sociaal professional de mogelijkheden van internet effectief gebruiken bij de vermindering van eenzaamheid onder ouderen? Dat was de hoofdvraag die wij ons stelden aan de hand van de probleemstelling.

We hebben voor dit onderzoek de volgende definitie van eenzaamheid gekozen: *Het als negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen.* We kwamen er ook achter dat de discrepantie er tussen drie onderdelen van onze eigenwaarde, te weten: Hoe wij tegen onszelf aankijken, ons zelfbeeld: Hoe we willen dat anderen tegen ons aankijken: Hoe wij denken dat de anderen tegen ons aankijken. En het feit dat diegene die potentieel eenzaam is, de mentaliteit of attitude mist om wat aan het negatieve gevoel te doen. Belangrijke oorzaken voor het gevoel van eenzaamheid zijn: Het zelfvertrouwen en het vertrouwen in de omgeving. Dit is hetgeen de sociaal professional aan moet werken om het isolement op te heffen. Als we mensen met ICT laten werken, zien we mogelijkheden om hun zelfvertrouwen te laten toenemen. Door internet daarbij zo in te zetten dat mensen het als veilige tussenstap gebruiken, kunnen we het vertrouwen in de wijk toe te laten nemen. Hierdoor wordt de kans vergroot dat er meer contacten in de wijk ontstaan, waardoor de mensen sneller de stap uit het isolement kunnen zetten.

Uit de analyse van de gemis intensiteitschaal kunnen we concluderen dat de eenzame mensen zijn bereikt. Er hebben zelfs twee extreem eenzame mensen aan dit onderzoek mee gedaan. Tevens zien we dat de eenzame mensen die werden geïnterviewd, zelf niet inzien hoe ICT bij kan dragen aan een minder eenzaam bestaan. Hierin ligt de rol van de sociaal professional om ze hierin te begeleiden. Soms blijkt dat er een gebeurtenis in hun leven cruciaal is geweest voor het ontstaan van het gevoel van eenzaamheid. De belangrijkste conclusie uit deze interviews is dat eenzame mensen met wat professionele hulp te bereiken zijn omdat ze aangeven welwillend tegenover hulp te staan.

We hebben in de analyse een patroon herkend, wat we kunnen beschrijven in fases die de persoon doorloopt van isolement naar sociale acceptatie. Het is wel van belang dat de professional deze fases herkent en handelt naar het gedrag wat de persoon in deze fases laat zien.

|                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| Fase 1: vinden     | Rol: Onderzoeker            |
| Fase 2: vertrouwen | Rol: Partner                |
| Fase 3: omgeving   | Rol: Mediatrainer           |
| Fase 4: betekenis  | Rol: Koppelaar              |
| Fase 5: uitdaging  | Rol: Spindoctor/strateeg    |
| Fase 6: activiteit | Rol: Activiteitenbegeleider |
| Fase 7: erkenning  | Rol: Evangelist             |

Om internet effectief in te zetten zijn de rol van mediatrainer en die van activiteiten begeleider cruciaal. Om de persoon uit zijn isolement te halen zijn vooral de eerste twee rollen, Onderzoeker en Partner belangrijk. Wanneer deze rollen niet in deze volgorde worden gecombineerd zal de effectiviteit verminderen en zal de kans op terugval groter worden.

# 1. Inleiding

## 1.1 De opdrachtgever

De opdrachtgever van dit onderzoek is het eSociety instituut, onderdeel van de Haagse Hogeschool. Het eSociety is een ontwikkel-, ontwerp-, en onderzoeksinstituut. Het werkt als structurele innovatiepartner voor organisaties in zorg en overheid op het snijvlak van informatietechnologie en sociaal-maatschappelijke vraagstukken. De focus ligt daarin altijd op de gebruiker en het resultaat is toegankelijk, pragmatisch en effectief. De opdrachtgevers van het instituut zijn onder meer; gemeenten, ministeries, Europese Unie, woningcorporaties, zorginstellingen; jeugd, senioren, belangenverenigingen, rechtbanken en GGD's.<sup>1</sup>

Het eSociety instituut is een initiatief van het lectoraat Informatie, Technologie en Samenleving van de Haagse Hogeschool. Het eSociety Instituut wil haar capaciteiten benutten om informatietechnologie in te zetten voor sociaal maatschappelijke doelstellingen; een goede gezondheid, beter wonen en socialer samenleven. In deze opdracht wordt samengewerkt met Lector Bert Mulder en Programmaleider Else Rose Kuiper en vindt plaats in het kader van de meerjarige onderzoekslijn Sociaal gebruik van ICT voor wijken.

## 1.2 De aanleiding



Bron: <http://www.fontys.nl/fhss/0%20infact/onderzoek/webessays/eenzaamheid.pdf> 16-11-2006

De nieuwsberichten dat mensen in de stad wekenlang overleden in hun huis liggen, jagen altijd een bepaalde angst aan.

In een artikel uit 1999 over eenzaamheid bij ouderen vanaf 65 jaar bleek dat 35% van de Nederlandse ouderen aangeeft zich eenzaam of verlaten te voelen<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.esocietyinstituut.nl/> 19-11-2009

<sup>2</sup> Tilburg TG van, Jong Gierveld J van. Cesuurbepaling van de eenzaamheidsschaal. Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie, 1999; 30:158- 163.

Volgens prognoses van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) en het Centraal Planbureau (CPB) zijn er in 2010 zo'n 1,5 miljoen eenzame ouderen, waarvan er meer dan 310.000 extreem eenzaam genoemd kunnen worden. Er zijn in Den Haag geen precieze cijfers bekend over het aantal gevallen van dergelijke eenzaamheid. Maar als gekeken wordt naar het aantal kwetsbare groepen en deze vergeleken worden met de uitkomsten van het CPB, dan kan ook in de residentie worden geconstateerd dat dit probleem van eenzaamheid zich onder een grote groep (ouderen) voordoet.<sup>3</sup> Wat uit deze publicaties blijkt is dat er een toename is van het *gevoel* van eenzaamheid.

ICT betekent letterlijk informatie- en communicatietechnologie. Hier vallen alle digitale technische middelen onder waarmee data uitgewisseld kunnen worden, met als doel te informeren, te communiceren en te organiseren. Het lijkt een ideaal medium om sociale processen te ondersteunen zowel op wereldschaal als op lokaal niveau.

Omdat internet door meer dan de helft van de Nederlandse bevolking wordt gebruikt (2006)<sup>4</sup> ontstaan steeds meer programma's voor het delen van gegevens door gebruikers zelf, in plaats van de gegevens van bedrijven. Stond vroeger alleen het aanbod van een instelling op een website, nu zijn er steeds meer digitale sociale netwerken waarbij de inhoud die de gebruikers eraan geven centraal staat. We noemen dat de tweede generatie internet: 'Web 2.0'. Voorbeelden zijn Youtube, Hyves en flickr. Lokaal zijn er bij Hyves maar ook via buurtlink, buurtleven, Web in de Wijk en flatnet experimenten waarbij de bewoners voornamelijk de inhoud bepalen.

Anno 2008 heeft in Nederland 85% van de bevolking toegang tot het internet. Door o.a. de mogelijkheden van Web 2.0 begint internet ook een steeds grotere rol te spelen in het dagelijks leven van gebruikers. Uit dezelfde startnota blijkt dat 65% van hen die in Nederland toegang hebben tot internet aangeven niet meer zonder te kunnen.<sup>5</sup>

Hoe kan internet bijdragen aan de socialisatie van eenzame buurtgenoten en wat kan de sociale professional daarbij voor een rol spelen? In de Haagse wijk Moerwijk werkt de *Stichting Welkom*, een stichting die zich specialiseert in het sociale gebruik van internet. Sociaal gebruik van internet is voor deze stichting het dagelijkse individuele gebruik van internet in netwerken, mede ten behoeve van sociale processen in de wijk. De stichting probeert internet zo in te zetten dat er een sociaal proces op gang komt tussen individuen en groepen mensen in de wijk. Hierbij werkt de stichting met de websystemen die in de wijk aanwezig zijn, te weten *FLATnet* en *Web in de Wijk*. De uitdaging in dit onderzoek is te bestuderen hoe dergelijke websystemen kunnen worden benut om eenzame mensen te bereiken en hen in staat te stellen hun gevoel van eenzaamheid te verminderen.

De opdrachtgever, het Esociety instituut, heeft een meerjarige onderzoekslijn 'ICT in wijken'. Daar worden de mogelijkheden van het brede gebruik van internet voor de oplossingen van lokale, sociale en maatschappelijke problemen onderzocht.

---

<sup>3</sup> Ergens bijhoren', PVDA gemeenteraadsfractie Den Haag februari 2010.

<sup>4</sup> Rapport Akamai, the state of the internet 3<sup>e</sup> kwartaal 2009

<sup>5</sup> Startnota programma Digivaardig Digibewust Ministerie van Economische Zaken

Eenzaamheid onder ouderen is één van de mogelijke onderzoeksgebieden. Internet beïnvloedt de door de oudere zelf beleefde kwaliteit van leven en kan ook fysiek tot meer contacten in de wijk leiden. Dat is belangrijk voor de gehele samenleving, want eenzaamheid kan leiden tot een groeiende druk op de zorgsector. Mensen zonder netwerk zijn minder in staat om bij kleine zorgtaken een beroep op de omgeving te doen dan mensen met sociale contacten. Daarmee kunnen de mogelijkheden van internet, met name voor het verminderen van eenzaamheid, dus een belang voor het individuele leven van ouderen krijgen. Dat geldt eveneens voor de brede maatschappelijke problematiek in de inrichting van de welzijns- en de zorgsector. Het eSociety Instituut wil onderzocht hebben of er mogelijkheden zijn om internet als hulpmiddel te gebruiken bij het verlichten van eenzaamheid en zo ja, welke mogelijkheden dat dan kunnen zijn.

In de dagelijkse praktijk van het werken met ICT in wijken komt die problematiek al naar voren tijdens de inventarisatie voor het project FLATnet, een gesloten website voor 55+ flats in Moerwijk. De *Stichting Welkom* heeft hier de opdracht om het sociale proces te stimuleren. Dit doet de stichting in opdracht van de gezamenlijke woningbouw corporaties en daarbij bleek het effect op zijn minst ambigue. In plaats van het beoogde resultaat van FLATnet om eenzaamheid met de inzet van ICT te bestrijden, constateerde de sociaalwerker dat de gebruikers zich juist eenzamer gingen voelen, omdat zij bijvoorbeeld wel konden e-mailen, maar van niemand mail ontvingen. Het internet werd zo een venster op een wereld waaraan ze niet deel konden nemen. Onder andere deze informatie was voor mij aanleiding te onderzoeken of internet voor de bestrijding van eenzaamheid effectief kan worden ingezet. Ik zie als professional wel kansen. Soms kun je als professional mensen op ideeën brengen en stimuleren. Dat wil ik graag onderzoeken. Samenvattend: Hoe kunnen mensen uit het door hen beleefde sociale isolement worden gehaald met behulp van de ICT technologie die er is? Er zijn signalen dat de ICT technologie de eenzaamheid juist versterkt in plaats van verkleint. De motivatie van het E-Society instituut om dit onderzoek uit te voeren is te kijken naar de mogelijkheden van internet bij de bestrijding van eenzaamheid, vanuit het belang van de burger in het belang van organisaties voor welzijn en zorg.

### **1.3 De probleemstelling**

**Welke effecten en mogelijkheden van internet zijn er in relatie tot eenzaamheid voor de sociaal professional?**

### **1.4 Doelstelling**

De doelstelling van dit onderzoek is te onderzoeken of en hoe de sociaal professional ICT middelen effectief kan inzetten bij de bestrijding van eenzaamheid in zijn wijken.

### **1.5. Formulering van de vraagstelling**

De opdrachtgever wil de effecten en mogelijkheden van internet in relatie tot eenzaamheid weten.

### **1.6. Hoofdvraag**

De hoofdvraag in dit onderzoek luidt:

Hoe kan een sociaal professional de mogelijkheden van internet effectief gebruiken bij de vermindering van gevoelens van eenzaamheid onder ouderen? Voor het begrip ouderen sluiten wij in dit onderzoek aan bij wat in Nederland als leeftijdscategorie wordt gehanteerd: ouder dan 55 jaar.

## 1.7 Deelvragen

Om goed antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag moeten er eerst definities worden vastgesteld naar aanleiding van de volgende deelvragen:

1. Wat verstaan we onder eenzaamheid?
  - a. Welke vormen van eenzaamheid zijn er?
  - b. Welke factoren wegen mee dat iemand last heeft van een bepaalde vorm van eenzaamheid?
2. Wat verstaan we onder sociaal gebruik van ICT?
  - a. Wat verstaan we onder ICT?
  - b. Hoe kan ICT sociaal gebruikt worden?
  - c. Waar ligt mogelijk de meerwaarde van ICT binnen het kader eenzaamheid?
3. Hoe kan ICT gebruik eenzaamheid bestrijden?
  - a. Welke praktische mogelijkheden liggen er voor het sociale gebruik van ICT met betrekking tot eenzaamheid in Moerwijk?
  - b. Hoe kunnen deze ingezet worden?
  - c. Zijn er al resultaten en hoe kunnen die worden voorzien?
4. Welke rol kan de sociaal professional door de professionele inzet van ICT in relatie tot eenzaamheid spelen? Wat betekent dat voor de competenties van de professional en over welke vaardigheden moet deze beschikken?

## 2. Onderzoeksverantwoording

### 2.1 Inhoudelijke beschouwing

Informatie en communicatie technologie: Dat is de oplossing voor eenzaamheid. Mensen kunnen altijd contact met elkaar hebben en dan voelen zij zich minder eenzaam. Dat is een simpel statement. We schrijven een programma waardoor mensen met elkaar in contact kunnen blijven, zoals MSN. Dit lijkt vaak het geval bij de projecten die gestart worden. De oplossing voor menselijke problemen wordt gezocht in puur technische mogelijkheden. Echter de mens is een complex geheel en na een aantal pogingen zeggen de techneuten dat de mensen niet willen. Toch is eenzaamheid een gevoel wat de meeste mensen niet willen, maar door omstandigheden ervaren. ICT is een middel waarmee dit gevoel kan verminderen. Het is alleen van belang dat de behoefte van de mens centraal staat en niet de techniek. De techniek is een middel en niet het doel, het doel is in dit geval het verminderen van het eenzaamheidsgevoel bij de gebruiker.

### 2.2 Beleidscontext

Op het gebied van eenzaamheid is er een beleidscontext en er is een beleidscontext voor ICT. Beiden zullen we hier belichten.

#### 2.2.1. Beleidscontext eenzaamheid

Vanwege de omvang van de eenzaamheidsproblematiek, is er door de landelijke overheid in de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) een speciaal aandachtspunt van socialisatie gemaakt in het kader van de sociale cohesie. In de WMO staat het volgende te lezen: Het gaat om het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Dit is zeer ruim geformuleerd zodat iedere gemeente hier zijn eigen invulling aan kan geven. De Gemeente Den Haag heeft gekozen om, buiten andere zaken die van belang zijn voor de leefbaarheid en sociale samenhang, eenzaamheid onder zijn oudere inwoners als prioriteit te stellen. In het wijkperspectief Moerwijk, gemaakt door de gemeente samen met de Welzijns instelling MOOI en de Opbouwstichting BOOG, wordt hier een wijkbrede aanpak van eenzaamheid voorgesteld. Tevens heeft de Haagse PvdA fractie in februari 2010 de beleidsnota "Ergens bijhoren" uitgebracht om eenzaamheid bij ouderen onder de aandacht te brengen.

#### 2.2.2. Beleidscontext ICT

Vanuit de politiek gezien is er op verschillende fronten aandacht voor ICT gebruik in het sociale domein. De Europese commissie volgt de mediarichtlijnen die Europees Commissaris Viviane Redding in haar nota "Europese mediarichtlijnen" heeft opgesteld.

Op landelijk niveau zijn er verschillende beleidsdocumenten die het belang van ICT in de sociale sector onderstrepen. Zo heeft de VROM-raad het rapport: Wijken en dorpen verweven, belang ict in wijken voor identiteit en verbindingen. En het ministerie van Economische zaken heet het meerjarige programma: Digivaardig, digibewust opgezet om iedereen online te krijgen. De WRR heeft in 2005 het rapport 'Vertrouwen in de buurt' uitgebracht. Dit is (helaas) nog steeds actueel.

Ook Maatschappelijke Sectoren en ICT, een programma van het Ministerie van Economische zaken stimuleert het maatschappelijk gebruik van ICT door opschaling van projecten mogelijk te maken.

Als laatste het gemeentelijk beleid van de gemeente Den Haag, is daar de nota Lokaal verbinden, welke de gemeenteraad in 2007 heeft aangenomen.<sup>6</sup> Uiteraard zal het nieuw te vormen college een nieuwe nota opzetten. Echter daar is op dit moment nog weinig over te zeggen.

## 2.3. Methoden

Als eerste hebben we literatuuronderzoek gedaan naar het concept eenzaamheid. Hieruit bekijken we de oorzaken eenzaamheid en aanpakken om eenzaamheid te bestrijden. Ook kijken we naar de functies die ICT kan vervullen.

Vervolgens hebben we een concept vragenlijst ontwikkeld, mede op basis van de Vilans vragenlijst. Vilans is het onafhankelijke landelijke kenniscentrum op het gebied van de langdurende zorg.<sup>7</sup> De vragen van de Vilans vragenlijst zijn opgesteld aan de hand van de gemis intensiteitschaal van De Jong-Gierveld en Kamphuys in 1985. Dit om de mate van eenzaamheid die de geïnterviewden ervaren te bepalen.

Deze vragenlijst hebben we op 5 proefpersonen getest. Aan de hand van deze test is de vragenlijst aangepast.

Hierna hebben we mensen uit de drie flats van Moerwijk benaderd waarvan we signalen kregen dat ze eenzaam zijn. Deze mensen selecteerden we aan de hand van de gegevens die we verkrijgen van de woningbouw en sleutelinformanten in de flats. Met deze sleutelinformanten hadden we reeds contact en deze hebben we opnieuw benaderd. Met de woningbouw hebben we vanuit het project FLATnet een professionele relatie met als doel eenzaamheidsgevoel in de flats te verminderen, maar hierover later meer.

Aan de hand van de vragenlijst hebben we 20 diepte interviews met deze mensen gehouden. We legden ze de vragen voor die we hadden geformuleerd aan de hand van de deelvragen in dit onderzoek. Hierna legden we de Vilans vragenlijst voor zodat we weten kwamen met welke mate van eenzaamheid we te maken hebben. De gegevens die wij verkregen werkten we uit en trokken hier onze conclusies uit. Deze werkten we uit naast onze eigen ervaringen en zodoende kregen we een beeld van mogelijk toe te passen methoden.

## 2.4. Methoden van dataverzameling

- Als eerste keken we hoe we de lijst met vragen zouden gaan samenstellen. De Vilans vragenlijst diende hierbij als richtlijn om de mate van eenzaamheid vast te stellen. De daaropvolgende vragen werden opgesteld aan de hand van de deelvragen en in samenspraak met de begeleiders van dit onderzoek.
- De 5 mensen die als controlegroep zouden gaan functioneren selecteerden we uit het netwerk dat de Stichting Welkom heeft in Moerwijk. Dit deden we in overleg met de vereniging Moerwijk Morgen.
- De overige 20 mensen selecteerden we door gesprekken te hebben met de sociaal beheerconsulenten van de verschillende woningbouwcorporaties. Tevens gingen we in de flats met sleutelinformanten praten waardoor we de gegevens die we van de woningbouwcorporatie gekregen hebben kunnen verifiëren.

<sup>6</sup> <http://omroep.residentie.net/lokaalverbinden/pdf/Lokaal%20Verbinden.pdf>

<sup>7</sup> [http://www.vilans.nl/smartsite.dws?id=VILANS\\_WIEZIJNWE](http://www.vilans.nl/smartsite.dws?id=VILANS_WIEZIJNWE)

- Gedurende het onderzoek werden 25 interviews afgenomen, 5 met een referentiegroep, 17 met autochtone bewoners en 3 met bewoners van Indische afkomst.
- De 5 referentie interviews waren goed om de vraagstelling bij te stellen, zodat we goed beslagen ten ijs kwamen. Deze interviews zijn overigens niet afgenomen bij mensen die eenzaam geacht werden te zijn maar bewoners uit Moerwijk waar we reeds contact mee hadden. Door de feedback die we kregen van deze geïnterviewden hebben we de vragen enigszins aangepast.
- Hierna zijn de interviews afgenomen met 20 mensen die door de omgeving als eenzaam werden gezien. Het bereiken van eenzame mensen was geen sinecure en kon alleen tot stand komen door goede contacten in de buurt. Onder goede contacten verstaan we dat de sociaalprofessional eerder met deze mensen heeft gewerkt en een vertrouwensband heeft opgebouwd. Door deze niet eenzame contactenpersonen kwamen we in contact met mensen die dit wel waren. Dit was een arbeidsintensief traject, maar het resultaat was wel dat we contact kregen met echt eenzame mensen.

Het blijkt dat de sociaalwerker goede contacten in de buurt nodig heeft om deze mensen individueel te bereiken. Het vertrouwen dat de mensen nodig hebben om iemand toe te laten in hun nabijheid kun je, bij deze doelgroep, als vreemde niet snel winnen. Slechts door de contacten in de buurt hiervoor in te schakelen, kon deze horde worden genomen.

### 3. Eenzaamheid

In dit hoofdstuk trachten we antwoord te geven op de volgende deelvragen over eenzaamheid:

Wat verstaan we onder eenzaamheid?

- a. Welke vormen van eenzaamheid zijn er?
- b. Welke factoren wegen mee dat iemand last heeft van een bepaalde vorm van eenzaamheid?

#### 3.1 Wat verstaan we onder eenzaamheid?

Volgens de prognoses van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn en het Cultureel Planbureau zijn er in 2010 ongeveer 1,5 miljoen eenzame ouderen, waarvan er 310.000 extreem eenzaam genoemd kunnen worden. ('Ergens bijhoren' 2009) Maar wat houdt eenzaamheid nu in en wat verstaan we onder eenzaamheid?

In Nederland is veel onderzoek gedaan naar eenzaamheid. De Jong Gierveld en Van Tilburg (2007) spreken van het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan bepaalde sociale relaties, of dat bestaande relaties een zekere mate van intimiteit ontberen wanneer je voor iemand nummer één bent. (p. 47 lampe)

Omdat iedereen het woord eenzaamheid wel eens in de mond neemt, kunnen we het een alledaags begrip noemen. (p. 8 Tilburg) Dit houdt dus in dat iedereen op geheel eigen wijze eenzaamheid kan ervaren. Waarschijnlijk voelt iedereen zich wel eens alleen. Eenzaamheid is dus een heel breed begrip. Belangrijk is dat degene die eenzaamheid ervaart zich daar niet prettig bij voelt. Er zijn ook mensen die de eenzaamheid juist opzoeken omdat ze zich daar (tijdelijk) juist wel prettig bij voelen. Deze groep laten we hier verder buiten beschouwing omdat hier geen problemen zijn en deze mensen zichzelf kunnen redden. De eenzaamheid die we in dit onderzoek behandelen wordt dus als niet prettig ervaren. We kunnen stellen dat we het volgende onder eenzaamheid verstaan:

*Het als negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen.*

##### 3.1.1. Twee vormen van eenzaamheid.

Eenzaamheid is te definiëren als een subjectieve ervaring van gemis, ook wel *subjectieve sociale isolatie* genoemd. Heel wat anders dan *objectieve sociale isolatie*. Objectieve sociale isolatie is een van buitenaf waarneembaar tekort aan contacten met andere mensen. (p. 9 Tilburg) Dit betekent kort gezegd dat er twee soorten eenzaamheid zijn, allebei hebben ze één kernkarakteristiek: ze zijn een gevoel. Het verschil tussen beiden is dat de ene persoon weinig sociale contacten heeft en de ander wel contacten heeft, maar zich eenzaam voelt binnen deze contacten. De vergelijking van de muren is dan wel sprekend. Bij emotionele eenzaamheid leeft men binnen een muur die opgetrokken is om andere mensen op afstand te houden. Bij sociale eenzaamheid zit de muur binnen de persoon en deze wordt niet zomaar door anderen waargenomen. De persoon heeft contact met mensen, maar geeft ze geen toegang.

Het antwoord op de vraag welke vormen van eenzaamheid er bestaan luidt dus:

1. Sociale eenzaamheid
2. Emotionele eenzaamheid

### 3.1.2. Eenzaamheid factoren.

Persoonlijke capaciteiten die van belang zijn voor het ontstaan van eenzaamheid zijn onder meer: afwezigheid van sociale vaardigheden, een negatief zelfbeeld, weinig zelfvertrouwen, gevoelens van sociale angst, sterke verlegenheid en introversie. (p. 12 Tilburg)

Eenzaamheid of isolement kan verschillende oorzaken hebben, maar het heeft voornamelijk te maken hoe we tegen ons zelf aankijken. Het is niet voor niets een subjectief gevoel. Onze eigenwaarde is opgebouwd uit drie onderdelen: het zelfbeeld, hoe we willen dat anderen ons zien en hoe we denken door anderen gezien te worden. Ontstaat er een discrepantie tussen die drie, dan veroorzaakt dit eenzaamheidsgevoelens. (p. 60 Tilburg) De discrepantie tussen deze drie onderdelen is een belangrijk gegeven. Om met de hypothese van de muur te spreken is dit de eerste steen die gelegd wordt.

Persoonlijke relaties nemen in het leven van iedereen, dus ook van ouderen, een belangrijke plaats in. In de literatuur wordt daar naar verwezen.

- Regelmatig contact met de kinderen, familie, burens en vrienden bevordert gevoelens van geborgenheid en vermindert gevoelens van eenzaamheid. (p.51 Tilburg)
- Mensen met weinig relaties in de buurt scoren gemiddeld hoger op de eenzaamheidsschaal dan mensen met veel relaties in de buurt. (p. 56 Tilburg)
- Het beschikken over minstens één goede relatie is zeer belangrijk. Het beschikken over een groot netwerk beschermt beter dan het hebben van een partnerrelatie alleen. Bij een groot netwerk gaat het niet alleen om het aantal of kwantiteit van de relaties. Ook een goede kwaliteit in de vorm van emotionele steunuitwisseling draagt bij aan het verminderen van eenzaamheid. (p. 59 Tilburg)

Uit deze gegevens blijkt dat sociale contacten belangrijk zijn, ondanks dat mensen zich ook in deze contacten eenzaam kunnen voelen. Door met mensen in contact te zijn hebben potentieel eenzame mensen een klankbord. Dit werkt in de meeste gevallen defensief in het licht van eenzaamheid. Uiteraard zijn er ook gevallen waar contacten mensen juist in een isolement drijft. Het is echter zo dat het zelfbeeld van de persoon of de discrepantie tussen het zelfbeeld, het beeld wat de anderen hebben van de persoon en het beeld dat de persoon denkt dat de anderen hebben, de eenzaamheid veroorzaakt. Hierdoor kan men zich eenzaam kan voelen, terwijl men contacten heeft. 'Eenzaam, maar niet alleen', zoals Prinses Wilhelmina na 50 jaar Koningin te zijn geweest in haar autobiografie schreef.

### 3.1.3. Attitude en eenzaamheid.

Door de breuk tussen wie men is en wie men wil zijn, ontbreekt de verbinding met het authentieke zelf (Rieman 1978). De vertwijfelde persoon leeft in een pseudo realiteit en raakt langzaam maar zeker van zichzelf vervreemd. Gevoelens van stress, angst, zinloosheid en eenzaamheid nemen daardoor alleen maar toe. (p. 61 Lampe)

Dit kunnen we ook toepassen op de mensen die we hebben geïnterviewd. Dan zien we dat het herleiden van de oorzaak van de discrepantie een belangrijk instrument is om het isolement te doorbreken. Hiervoor heeft de eenzame echter zelf niet de attitude en de kracht om dit zelf te doen. De verstoring weerhoudt de persoon om zichzelf uit het isolement te halen. Eenzaamheid is onvrijwillig, het is een ervaring van mensen en daarmee moeilijk van buitenaf waar te nemen en het is een situatie waar een gebrek is aan betekenisvolle persoonlijke relaties. (p. 14 Tilburg)

Zoals hierboven beschreven spelen er een heleboel factoren mee bij het ontstaan van eenzaamheid. Uit onderzoek kan de conclusie worden getrokken dat de volgende factoren bepalend zijn voor het ontstaan van eenzaamheid:

- Discrepantie tussen de drie onderdelen van onze eigenwaarde.

- Weinig sociale contacten.
- Gebrek aan attitude om wat aan het negatieve gevoel te doen.

### 3.2 Samenvatting

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de deelvragen over wat is eenzaamheid en welke factoren zijn te benoemen die daartoe leiden.

We verstaan onder eenzaamheid het volgende: *Het als negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen.*

Er zijn twee verschillende vormen van eenzaamheid, te weten: Sociale en Emotionele eenzaamheid.

Verder zijn er drie factoren naar boven gekomen die in een belangrijke mate het ontstaan van eenzaamheid bevorderen: Discrepantie tussen drie onderdelen van onze eigenwaarde te weten: Hoe wij tegen onszelf aankijken, ons zelfbeeld, hoe we willen dat anderen tegen ons aankijken en hoe wij denken dat de anderen tegen ons aankijken.

Vervolgens zijn sociale contacten van belang om ons uit de eenzaamheid te houden, ook al kunnen we ons binnen de sociale contacten toch eenzaam voelen. Belangrijk is dat er een klankbord is voor de potentieel eenzame.

Als laatste is er het feit dat diegene die potentieel eenzaam is de mentaliteit of attitude mist om wat aan het negatieve gevoel te doen.

Hoe ICT kan bijdragen aan het verminderen van eenzaamheidsgevoelens bij ouderen?

## 4. Sociaal gebruik van Informatie en Communicatie Technologie

In dit hoofdstuk vindt u antwoord op de deelvragen over Informatie en Communicatie Technologie.

1. Wat verstaan we onder sociaal gebruik van ICT?
  - a. Wat verstaan we onder ICT?
  - b. Hoe kan ICT sociaal gebruikt worden?
  - c. Waar ligt mogelijk de meerwaarde van ICT binnen het kader eenzaamheid?

Na de beantwoording van deze vragen, treft u twee voorbeelden van benaderingen aan die in Moerwijk gehanteerd worden, namelijk Internetburen en Web in de Wijk.

### 4.1. Informatie en Communicatie Technologie

Als er over ICT wordt gesproken, wordt er meestal de directe link gelegd met computers. Maar ICT houdt veel meer in, bijvoorbeeld ook telefoons en interactieve televisie. Als we puur kijken, valt alle techniek waarmee informatie kan worden uitgewisseld en kan worden gecommuniceerd onder het begrip ICT. Voor wat betreft dit onderzoek beperken we ons tot de mogelijkheden die het Internet biedt. Internet is een medium dat steeds meer geaccepteerd wordt als middel om elkaar te bereiken. Zoals in de inleiding al gesteld, heeft in Nederland 85% van de bevolking toegang tot het Internet. Dat impliceert dat 15% nog geen toegang heeft en dat deze groep attentie vraagt.

Internet opent een andere wereld, voor hen die er toegang tot hebben. Zo heeft het de hele tweedehands markt verandert door bijvoorbeeld Marktplaats.nl. En kan alvast via de webcam de situatie op de vakantiebestemming bekeken worden en, zoals uit het programma '*Senioren Inspireren*' van het e-Society instituut bleek, hangen sommige ouderen de was niet buiten alvorens men op buienradar heeft gekeken. Dit zijn echter allemaal voorbeelden waarbij de gebruiker iets alleen, dus niet samen met anderen, onderneemt. Welke functies heeft internet nu waardoor het internet processen van socialisatie kan ondersteunen? In het boek 'Een prettige buurt, internet als gereedschap' van Fred van den Eerenbeemt, Else Rose Kuiper en Bert Mulder uitgegeven door het Kenniscentrum Grote Steden in 2005 is de volgende verduidelijkende illustratie te vinden. Internet kan:

| Functies Internet   Webtoepassingen |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| informereren                        | Website,portaal,krant,tijdschrift |
| Communiceren                        | mail,forum,chat,prikbord          |
| Organiseren                         | Agenda,markt                      |

In het hierop volgende hoofdstuk worden de functies toegelicht en wordt een relatie gelegd tussen de functies en de rol die ze in de wijk c.q. voor eenzame ouderen kunnen vervullen.

### 4.2. Hoe kan ICT voor socialisatie gebruikt worden?

We hebben in het vorige hoofdstuk de drie functies van internet genoemd met de daarbij behorende webtoepassingen, als voorbeeld. Hieronder wordt aangegeven

hoe deze functies bij kunnen dragen aan sociale processen in de wijk. Om vervolgens aan te geven hoe dat door kan werken voor het individu. Waar zijn de raakvlakken zodat het internet een socialiserende betekenis krijgt in de wijk.

#### **4.2.1. Informeren**

Er zijn diverse internettoepassingen die informatie aanbieden. Voorbeelden daarvan zijn websites, online nieuwsbrieven en tijdschriften. Het is goed voorstelbaar dat een bewonersorganisatie een buurtwebsite onderhoudt waarop informatie is te vinden over de buurt, zijn bewoners en de activiteiten in de buurt. Een vereniging uit de buurt geeft informatie op een website en bewoners onderhouden zelf een website over de achtergrond van de straatnamen. Een schoolklas kan een digitaal tijdschrift maken over het project "pesten op school". Dit tijdschrift kan op verzoek per mail worden verzonden middels een mailinglist. De mailinglist is dan een middel tot communicatie geworden. Ook individuele bewoners kunnen aangeven waar ze zich mee bezig houden. Een wijk met veel kleine websites over passies van bewoners oogt als een leuke wijk, waar je aan activiteiten zou kunnen deelnemen.

#### **4.2.2. Communiceren**

Communiceren kan door middel van e-mail, discussiefora, online chat programma's zoals MSN, bellen en videobellen zoals met Skype en videoconference zoals met i-chat van Apple. Ook worden sociale netwerkwebsites op grote schaal (8.000.000 Nederlanders hebben een hyvespagina, volgens Hyves in 2010) gebruikt om te communiceren. Er kunnen voor mensen uit de wijk allerlei redenen zijn om met elkaar te communiceren via de digitale weg, zowel voor persoonlijke doeleinden als voor zaken die de wijk aangaan. Ook een buurtorganisatie kan het initiatief nemen tot een discussie over iets als de schoonmaak van de wijk. De bewoners kunnen dan bijvoorbeeld op een afgesproken tijdstip een chat organiseren met de verantwoordelijke wethouder.

#### **4.2.3. Organiseren**

Organisatie wordt gemakkelijker gemaakt door webpagina's, door virtuele markten en door planningsystemen. Als mensen in de buurt gaan samenwerken, bijvoorbeeld voor de organisatie van een jubileumfeest ([www.moerwijker/jdw75jaar](http://www.moerwijker/jdw75jaar)), dan kunnen dergelijke middelen goed zijn voor het maken van afspraken en het verdelen van de taken en de rapportage erover. Als de voorbeelden inspirerend zijn gaan meer mensen aan activiteiten meedoen, en kunnen ze het vertrouwen in de buurt vergroten en het leven van bewoners prettiger maken.

#### **4.2.4. ICT in de wijk**

Als we nagaan wat mensen actief maakt in de buurt is het de mogelijkheid tot veel vluchtige contacten en het vertrouwen dat daar uit voort komt. Het operationaliseren van het begrip vertrouwen (hoe dat ontstaat en gaat) is daarom voor een sociaal professional noodzakelijk. Dit wordt nader toegelicht in het boek 'Een prettige buurt'. Hoe het vertrouwen in de wijk ontstaat door de wijk te kennen, *de wijk in je hoofd*, weten wat er speelt en wat er is. En door de *wijk in je doen en laten*, door mensen te leren kennen, ze te ontmoeten en samen dingen te doen (de wijk in al zijn doen en laten).

Dit zijn zaken waar internet een rol kan spelen, immers, internet kan informeren, communiceren en organiseren. Als we dit in een model zetten komen we tot de volgende opsomming:

ICT kan op deze manier daarmee het vertrouwen in de buurt versterken maar dat gebeurt niet vanzelf. Uit inventarisaties van het e-society instituut blijkt dat het succes van lokaal sociaal internet afhankelijk is van de wisselwerking tussen

| De buurt             | Internet          |
|----------------------|-------------------|
| Processen in de wijk | Functies Internet |
| Weten, elkaar kennen | Informeren        |
| Elkaar ontmoeten     | Communiceren      |
| Samen doen           | Organiseren       |

contacten in de buurt en die op het internet en van het stimuleren van dit gebruik door sociaal professionals. Zo communiceert Manuela Vellinger, als jongerenwerker in Emmer Compas, met haar doelgroep via Hyves, zij geeft aan dat ze hiermee haar fysieke contacten ondersteunt met contacten via internet. Hier speelt de sociaal professional een cruciale rol zoals we later ook nog in een aantal cases naar voren laten komen. Door internet zo in te zetten krijgt het een betekenis voor de wijk en voor de mensen die daar in wonen. Mensen kennen elkaar en voelen zich verbonden doordat zij samen activiteiten ondernemen en omdat dat voor elkaar zichtbaar wordt.

#### 4.3. Meerwaarde ICT in kader van eenzaamheid

Als vertrouwen binnen de wijk een centrale factor is om mensen te activeren geldt dat eens te meer voor eenzame mensen. Deze vinden het moeilijk of onmogelijk om echt contact met anderen te leggen. Om dat te veranderen is vertrouwen in zichzelf, andere mensen en daardoor ook in de wijk een voorwaarde. Daarom is het herstel van vertrouwen hier uitgangspunt voor deze doelgroep. Wanneer in een wijk veel gebeurt en mensen zich gemakkelijk kunnen aansluiten en activiteiten gaan ondernemen, zoals hierboven beschreven, kan dat vertrouwen ontstaan. In het WRR rapport; 'vertrouwen in de buurt' wordt gesteld dat de sociale infrastructuur in de buurt moet worden bevorderd om sociaal isolement tegen te gaan. Dagelijks sociaal contact via buurtnetwerken, is een bron van sociaal vertrouwen dat zich weer vertaalt in het tegengaan van isolement en bovendien de basis vormt voor de sociale netwerken die het leven aangenamer maken. Zijn mensen eenmaal actief in hun omgeving, dan dragen de gezamenlijke activiteiten ertoe bij dat ze elkaar beter leren kennen en elkander uit de anonimiteit halen. Ze vragen gemakkelijker om hulp, spreken elkaar aan op ongewenst gedrag en bouwen verder aan het sociale netwerk van de straat. (wrr p 92)

Verder zegt van Tilburg in het boek zicht op eenzaamheid: Onze belangrijkste conclusie is dat maatschappelijke participatie, als enige van de drie vormen, een bijdrage levert aan het verminderen van gevoelens van eenzaamheid. Je nuttig maken in een organisatie is blijkaar niet alleen goed voor andere leden van die organisatie, het is ook goed voor jezelf en draagt bij aan het voorkomen van eenzaamheid. Dit positieve effect vonden we niet bij culturele en recreatieve participatie. Deze vormen dienen vooral het individuele welzijn. (p. 64 Tilburg) Middels ICT is de stap naar sociale participatie kleiner doordat de ICT de sociale infrastructuur toegankelijker maakt voor de mensen die eenzaamheid ervaren.

We hebben eenzaamheid als volgt omschreven: Het als negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen. Als we het verschil kunnen wegnemen door mensen meer vertrouwen in de omgeving te laten ervaren kunnen we dit gebruiken. Door mensen met ICT te laten werken kunnen we hun zelfvertrouwen laten toenemen. Internet is vaak een wereld waar je in kunt snuffelen en laagdrempelig gluren. Dit snuffelen en gluren kunnen we gebruiken door de mensen die eenzaamheid ervaren de wijk, via het internet, beter te leren kennen. Hierdoor krijgen deze mensen een ander beeld van de wijk en zijn inwoners. Doordat informeren een van de functies is van internet. We laten mensen via websites geïnformeerd over de wijk. Hierdoor hebben ze de wijk beter leren kennen zodat zij kunnen zien hoe de relatie met de wijk zou kunnen verbeteren. Voor de mensen die nog geen ervaring met internet hebben kan een computercursus, eindigend met het bouwen van een eigen website, grote betekenis hebben. Door zich van buitengesloten naar actief deelnemer te transformeren en iets van henzelf te laten zien vergroot zelfvertrouwen. Doordat de cursist meer zelfvertrouwen krijgt zal ook zijn zelfbeeld verbeteren. Zoals we gezien hebben in het hoofdstuk Eenzaamheid, is het zelfbeeld één van de belangrijkste oorzaken van isolement.

#### **4.4. Sociaal gebruik van ICT**

In Moerwijk is dankzij een innovatieproject van de Woonzorgzone in het verleden veel geïnvesteerd in sociale toepassingen van ICT. Hierdoor kan de sociaal professional heden ten dage gebruik maken van een goede ICT infrastructuur. Zo is er een vereniging, *Moerwijk Morgen*, in de wijk die de mensen van de wijk op een laagdrempelige manier computervaardigheden bij brengt. Ook verleent deze vereniging een helpdeskfunctie voor de leden, waardoor zij online kunnen blijven. Deze vereniging heeft een vrij toegankelijke huiskamer, waar tevens computers staan. Deze ruimte wordt 'de digikamer' genoemd. Hier komen mensen uit de wijk even een kopje koffie drinken en checken dan gelijk de e-mail. Er zijn ook 2 benaderingen voor sociaalgebruik van ICT gerealiseerd tijdens het innovatie project, te weten; 'Web in de Wijk' en 'FLATnet,' dat tegenwoordig 'Internetburen' heet. In de hieropvolgende alinea's zullen we uitleggen hoe deze benaderingen werken en waar de verschillen en gelijkenissen liggen. In het hoofdstuk van de sociaal professional zullen we laten zien hoe deze systemen ingezet kunnen worden in het kader van de eenzaamheid.

##### **4.4.1. Web in de Wijk en FLATnet/internetburen**

Web in de Wijk en FLATnet/Internetburen gaat in beide gevallen over internet als gereedschap om mensen te activeren en buiten hun vaste kring kennissen en vrienden te stappen. Bij Flatnet Internetburen ligt de nadruk meer op de internettechniek die de mensen moet activeren dan bij Web in de Wijk waar het stimuleren van sociale processen tussen mensen centraal staat en waarbij gebruik gemaakt wordt van de specifieke eigenschappen van internet als medium. Het Internet gereedschap stimuleert in beide gevallen om activiteiten zichtbaar en vindbaar te maken, meer mensen te leren kennen en te kunnen bereiken, de mogelijkheden om te participeren te verbreden en om eigen initiatieven samen met anderen gemakkelijker te realiseren. In beide gevallen gaat het om het bereiken van empowerment van bewoners en organisaties met een bottom-up benadering, die zelforganisatie van mensen ondersteunt. Beide benaderingen houden rekening met een bepaalde schaal en een bepaalde focus. En die schaal en focus verschillen, Web in de Wijk is een open wijkgereedschap, waar iedereen een eigen website kan

maken en zijn eigen netwerk kan organiseren. Openbaarheid en zichtbaar en vindbaar maken van alles wat er gebeurt is een doel, waardoor steeds meer mensen mee kunnen doen. FLATnet/internetburen is een gebouwgebonden gereedschap waarbij een beheerder de applicatie voor het gebouw inricht en bewoners in een gesloten internet omgeving elkaar –veilig- kunnen benaderen. Hier staat zoveel mogelijk onderlinge dienstverlening en kennismaking centraal.

#### **4.4.2. Web in de Wijk**

*Het stimuleren van sociale processen in een wijk:* De Web in de Wijk filosofie is dat iedere burger de mogelijkheid heeft om zijn eigen stem te laten horen en hierdoor anderen te leren kennen en meer samen te doen in de wijk. Hiervoor heeft Web in de Wijk een via internet te bereiken webbouwdoos ontwikkeld waarin iedereen een eigen website kan maken. Wanneer veel bewoners dit gaan doen, ontstaan steeds meer dwarsverbanden en contacten binnen de wijk. Om dit proces van 'bridging' (het bruggen slaan) tussen individuen en groepen en 'bonding' (betrokkenheid) te stimuleren is er in de betreffende wijk een 'animateur' werkzaam.

De animateur loopt door de wijk en signaleert wat er speelt onder de bewoners van deze wijk. Aan de hand van deze signalen laat hij door bewoners websites bouwen en motiveert hij andere bewoners om hierop te reageren. Door deze aanpak ontstaat er een sociaal proces tussen de verschillende bewoners en hun organisaties. Het opzetten van de website is erg gemakkelijk en dat heeft voor- en nadelen. Voordeel is dat iedereen een website kan bouwen, de jongste bouwer is 6 en de oudste is 96. Het nadeel is dat meer ervaren gebruikers teleurgesteld zijn in de moeilijkheidsgraad, zij willen graag meer uitdaging.

De gemakkelijke opzet betekent dat mensen even een website kunnen gebruiken voor alles en nog wat. Als het doel is bereikt, kan de website zo weer worden verwijderd.

Mensen maken websites over hun wijk, over hobby's, over hun huisdieren en over het feest. Al naar gelang hun belangstelling en wat ze graag willen vieren. Daarop reageren weer anderen met hun verhalen en haken aan bij activiteiten.

Een beroemd voorbeeld is een bewoonster die samen met risicjongeren tuintjes in de wijk onderhoud in samenwerking met de woningcorporatie. Hun website is het organisatie instrument.

Omdat het zo gemakkelijk is gaan bewoners meer denken over wat er in de website moet staan. Als mensen dat willen kunnen ze afspraken maken en cursussen volgen. In de cursus werken 10 mensen samen en dit biedt op zich weer mogelijkheden voor een sociaal proces tussen de groepsleden waaruit de sociaal professional groepen kunt vormen.

*Het ondersteunen met internet gereedschap:* De websites die de bewoners zelf maken beheren, kunnen worden gemaakt in de Web in de Wijk bouwdoos. Deze bouwdoos is te vinden op Internet, [www.moerwijker.nl](http://www.moerwijker.nl) en voor iedereen in de wijk toegankelijk. Ook voor niet wijkbewoners zijn de websites te bereiken. Deze bouwdoos biedt de wijkbewoner een online systeem, waarmee een website kan worden gemaakt, die ook gemakkelijk kan worden aangepast.

Eerst maakt de bewoner een profiel aan, hier laat zij zien wie zij is. Hierna kan de bewoner met de bouwdoos van Web in de Wijk binnen 3 klikken een website maken. In deze website kunnen zij tekst, foto's, filmpjes, een agenda, een kaart, een gastenboek en een weblog zetten.

De vormgeving heeft keuze uit 5 standaardstijlen en de gebruiker kan naar eigen inzicht aanpassingen maken.

Tevens is er nog een mogelijkheid om nieuwe activiteiten te beginnen waarop medebewoners zich kunnen inschrijven. Degene die de activiteit gestart is kan de bewoners die zich inschrijven competenties toewijzen die zij hebben laten zien tijdens die activiteit. Deze competenties worden zichtbaar in het profiel van de bewoner.

*Faciliteiten om de wisselwerking tussen fysieke en virtuele werkelijkheid succesvol te laten zijn:* Het eerste wat Web in de Wijk vereist is de beschikbaarheid van en toegang tot Internet. Dat hoeft niet in de persoonlijke leefomgeving te zijn, als er in de wijk een laagdrempelige mogelijkheid is om Internet te kunnen bereiken is dat ook voldoende.

Verder is een zekere kennis van de bediening van ICT middelen gewenst. Het kunnen bedienen en de bereikbaarheid van Internet zijn niet voldoende voor het sociale gebruik van ICT, men moet gemotiveerd worden er een goed gebruik van te maken.

De animateur is van groot belang voor het slagen van de Web in de Wijk benadering. Een animateur is een sociale professional die uitgaat van de betekenis die media kunnen vervullen in sociale processen in een wijk. Deze animateur gaat uit van de individuele ambities en drijfveren van mensen en stimuleert ze door daarbij aan te sluiten. Ook houden ze zoveel mogelijk rekening te houden met hun culturele en maatschappelijke achtergrond.

#### **4.4.3. FLATnet/Internetburen**

*Het stimuleren van sociale processen in een wijk:* De filosofie van FLATnet/Internetburen is dat er minder eenzaamheid is doordat mensen in een complex of flat met elkaar communiceren via Internet. De benadering betreft een Intranet<sup>8</sup> dat bereikbaar is voor de mensen uit het gebouw/complex. Via dit Intranet kunnen de bewoners op eenvoudige manier met elkaar communiceren. In de betreffende flats of complexen zijn er vrijwillige beheerders van deze site. Deze beheerders hebben meer bevoegdheden dan de overige gebruikers van FLATnet/Internetburen. De benadering is alleen bedoeld voor bewoners van het betreffende gebouw/complex. De opzet is dat mensen in een gebouw of complex door het door de benadering ondersteunde contact meer activiteiten met elkaar gaan ondernemen.

*Het ondersteunen met internet gereedschap:* Het is intranet; mensen die buiten het gebouw/complex wonen hebben geen toegang tot FLATnet/Internetburen. Eerst dient men zich in te loggen, Dit is alleen mogelijk als er door de administrator een account is aangemaakt, dit gebeurt. Eenmaal ingelogd kunnen bewoners met elkaar chatten, zij kunnen foto's plaatsen, berichten, advertenties plaatsen en reageren op deze berichten en advertenties.

De startpagina kan de bewoner gedeeltelijk naar zijn eigen idee inrichten middels rss feeds<sup>9</sup>. De rest van de startpagina wordt bepaald door het nieuws uit het complex en de berichten die bewoners zelf hebben geplaatst.

---

<sup>8</sup> Een intranet is een privaat [netwerk](#) binnen een organisatie. Het kan bestaan uit verschillende aan elkaar gekoppelde LAN's. Voor de gebruiker is het net een private versie van [Internet](#). (bron: Wikipedia pagina: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Intranet> geraadpleegt 30-01-2009 23:16)

<sup>9</sup> RSS feeds: RSS is als 'ScriptingNews format' ontwikkeld in 1997 door [Dave Winer](#) bij [Userland](#) RSS wordt vooral om telkens op de hoogte te kunnen zijn van het laatste artikel/nieuws. (bron: Wikipedia pagina: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Really\\_Simple\\_Syndication](http://nl.wikipedia.org/wiki/Really_Simple_Syndication) geraadpleegd 18-01-2009 16:12)

De benadering van FLATnet/internetburen is als volgt samen te vatten:

*Faciliteiten om de wisselwerking tussen fysieke en virtuele werkelijkheid succesvol te laten zijn:* Allereerst moet de technische infrastructuur in het gebouw of complex aanwezig zijn. De bewoners moeten toegang hebben Internet.

Vervolgens moeten de bewoners binnen de complexen geschoold zijn om de vaardigheden te verwerven voor de bediening van het ICT middel.

Binnen het gebouw of complex moet een beheerder aangesteld worden. Deze moet ook geschoold zijn voor deze specifieke positie. Het is aan te bevelen dat ook de beheerconsulenten en gebouwbeheerders van de woningcorporatie op de hoogte zijn van de werking van het systeem.

Op het moment van het onderzoek werd er een professionele kracht ingehuurd om het sociale proces in de gebouwen op gang te brengen. Dat wordt echter niet structureel gedaan.

#### **4.4.4. De benaderingen**

Zoals de uitleg van de benaderingen laat zien zijn er verschillen in benaderingen te vinden. Het eerste verschil is de bereikbaarheid van de systemen voor de wijkbewoners. Web in de Wijk is voor iedereen binnen en buiten de wijk beschikbaar, adresgegevens worden niet gevraagd in het systeem.

In FLATnet/Internetburen weten de bewoners wel waar je woont. Dit is dan ook een intranet dat is afgeschermd voor mensen buiten het gebouw of complex. Hierdoor is FLATnet/Internetburen een heel geborgen benadering voor de gebruikers.

Beide benaderingen zijn goed bruikbaar voor het beschikbaar maken van informatie over de buurt. Ook kan met behulp van internet de communicatie tussen de flat/buurtbewoners op worden gebracht.

#### **4.5. Samenvatting**

In dit hoofdstuk hebben we getracht antwoord te geven op de deelvragen over ICT. We hebben gekeken wat ICT is en hoe dit sociaal ingezet kan worden, namelijk door de functies van internet te vertalen naar het vertrouwen in de wijk. Mensen kunnen elkaar leren kennen, door zich te laten informeren door internet. Zij kunnen met elkaar in contact komen door te communiceren via internet en kunnen dingen samen gaan doen door zich te organiseren via internet.

We hebben ook onderzocht hoe ICT nu in het kader van het terugdringen van eenzaamheidsgevoelens gebruikt kan worden. Hier blijkt het vertrouwen een belangrijke, voorwaardelijke, rol in te vervullen. Door internet zo in te zetten dat mensen het als veilige tussenstap gebruiken, kunnen we het vertrouwen in de wijk vergroten. Hierdoor wordt de kans vergroot dat er meer contacten in de wijk ontstaan waardoor de mensen sneller de stap uit het isolement kunnen zetten. Tevens kunnen we ICT zo inzetten dat het zelfvertrouwen van de mensen toeneemt. Bij mensen die eenzaamheid ervaren hebben we kunnen waarnemen dat het zelfbeeld van wezenlijk belang is voor het ontstaan van deze eenzaamheid. Door het zelfbeeld, en dus ook het zelfvertrouwen, te vergroten worden mensen gestimuleerd sneller uit hun isolement te komen.

## 5. Interviews

Het interviewen van eenzame mensen is geen sinecure. Een gedegen netwerk in de wijk is een vereiste om überhaupt met deze mensen in contact te kunnen komen. Voor dit onderzoek zijn specifiek ouderen benaderd met voornamelijk een autochtone achtergrond.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om eerst een aantal gesloten vragen te stellen, hierna een aantal open en als deze beantwoord zijn leggen we de gemis intensiteitschaal voor. Deze wordt beantwoord via een meerkeuze antwoordenlijst. Deze schaal is bedoeld om de mate van eenzaamheid te bepalen en is ontwikkeld door Jenny de Jong Gierveld en Theo de Jong.

We hebben voor deze opzet gekozen om de mensen eerst op hun gemak te stellen, hierna wat meer uit te dagen en als laatste pas de eenzaamheid te bepalen. Zodoende is het thema eenzaamheid nog niet ter sprake geweest aan het begin van het interview en beïnvloedt dit de antwoorden tijdens dit interview zo weinig mogelijk.

### 5.1 Uitkomsten Interviews.

We hebben 20 mensen geïnterviewd. Als eerste laten we de mate van eenzaamheid zien die werd gemeten aan het eind van de interviews.

#### 5.1.1. Eenzaamheid geïnterviewden

Wij hebben de gemis intensiteitschaal gebruikt zoals deze is ontwikkeld door De Jong Gierveld. De geïnterviewden konden antwoorden op 5 positief geformuleerde uitspraken (vraag 1, 4, 7, 8 en 11) en zes negatief geformuleerde uitspraken (vraag 2, 3, 5, 6, 9 en 10). Het niet instemmen met de positief geformuleerde en het instemmen met de negatief geformuleerde uitspraken wordt indicatief geacht voor het ervaren van eenzaamheid. Als we de scores gaan tellen van de antwoorden levert dit een schaalscore op die van 0 tot 11 loopt. Hoe hoger de score, des te eenzamer men zich voelt. Een score van 3 of hoger is indicatief voor de aanwezigheid van matige eenzaamheid; een score van 9 of hoger voor ernstige eenzaamheid.

Als de vijf positief geformuleerde vragen negatief beantwoord worden dan is de kans groot dat diegene aan sociale eenzaamheid lijdt. Als de zes negatief geformuleerde vragen positief beantwoord worden dan is de kans groot dat diegene aan emotionele eenzaamheid lijdt.

In de bijlage vindt u de ingevulde formulieren die de geïnterviewden hebben ingevuld zodat u deze kunt nazien. Na het uitwerken van de verzamelde gegevens kunnen we het volgende concluderen over de

geïnterviewden: We hebben geen mensen geïnterviewd die geen eenzaamheid ervaren.

De meeste mensen die we hebben

geïnterviewd hebben last van matige

eenzaamheid, met daarbij de aantekening dat er een grote mate van fluctuaties zit tussen de 18 personen die in deze categorie vallen. We hebben 2 mensen

| Gemis intensiteitschaal   | Aantal geïnterviewden |
|---------------------------|-----------------------|
| 0-2 Geen eenzaamheid      | 0                     |
| 3-8 Matige eenzaamheid    | 18                    |
| 9-11 ernstige eenzaamheid | 2                     |

geïnterviewd die last hebben van ernstige eenzaamheid, beiden hebben 9 gescoord tijdens dit onderzoek.

Hiernaast staat de

volledig ingevulde

schaal, waarin duidelijk

wordt hoe eenzaam de geïnterviewden zich voelden ten tijde van het onderzoek.

| Gemis intensiteitschaal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| Aantal geïnterviewden   | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 0  | 0  |

Als we kijken naar de antwoorden op de positief en de negatief geformuleerde antwoorden kunnen we zien wie sociale en wie emotionele eenzaamheid ervaart. Hier liggen de verschillen bij de ondervraagden niet zo ver uit elkaar er zijn 11 personen die zich, afgaande op de theorie, meer sociaal eenzaam voelen en 9 personen die zich emotioneel eenzaam voelen.

### **5.1.2. Antwoorden**

De vragen worden één voor één behandeld en de opvallendste zaken worden er uitgelicht. In bijlage 1 kunt zijn de interviews in het geheel te lezen en is zichtbaar waar deze antwoorden vandaan komen.

Er werden 8 mannen en 12 vrouwen geïnterviewd in de leeftijd van 56 tot 90 jaar. Op de vraag: 'Doet u wel eens wat met de computer?' gaven 16 mensen een positief en 4 mensen een negatief antwoord. Dat is 80% van de ondervraagden.

Wat de mensen met de computer doen is erg wisselend, zo gebruikt de één de computer om contact te houden met de buitenwereld en de ander om spullen op marktplaats te zoeken en te verkopen. We kunnen uit de antwoorden concluderen dat er, op een enkele uitzondering na, geen sociaal gebruik gemaakt wordt van de computer. Het is veelal eenrichtingsverkeer: kijken wat de aanbiedingen zijn en dat soort activiteiten.

De vier mensen die niets met een computer doen, hebben wel het gevoel dat zij iets missen. Wat, dat kunnen ze niet aangeven, maar vaak een www. adres gegeven, zoals aan het einde van het journaal. Mensen voelen zich wel buitengesloten als zij niets kunnen met dit voor hen te nieuwe medium.

Zoals te verwachten bij eenzame mensen is het aantal contacten minimaal. Van de 20 ondervraagden gaven er 10 aan geen contact meer te hebben met hun familie. Van de overigen hadden 7 wel contact, maar minimaal, 3 hadden geen familie meer. De problemen om contact te hebben met familie wordt of afgedaan met de, te grote, afstand, of een ander probleem. Hierover is in de interviews verder niets gezegd, dus hier kunnen we geen conclusie aan verbinden.

Ook in de buurt zijn de contacten minimaal, een bezorgde buurvrouw of elkaar in de winkelstraat aanspreken, daar houdt het wel mee op. Er komen bijna geen burens op bezoek bij hen thuis, wel worden er in 2 gevallen kleine diensten uitgewisseld.

Men geeft aan dat men geen behoefte heeft aan contacten binnen de buurt. In enkele gevallen wordt verwezen naar bemoeizuchtig gedrag van buurtbewoners. Hieruit kunnen we concluderen dat de mensen een infrastructuur missen, waardoor contact vanzelfsprekend is.

De antwoorden op de wensenvraag zijn, zoals verwacht, heel divers. We hebben een aantal mensen die niets te wensen hebben, maar ook een mevrouw die graag een vriendin wil hebben. Er zijn mensen die graag zouden willen reizen of willen dat dierbaren dichterbij komen wonen. Wat dit oplevert in contacten kunnen de meeste geïnterviewden niet zeggen, de wensen zijn vanuit henzelf geformuleerd.

De vraag naar de hobby's levert ook een divers pallet aan antwoorden op, met echter ook een paar overeenkomsten. Het valt op dat de mensen niet hebben nagedacht over de mogelijkheden van ICT voor hun hobby. Ze zien wel dat ze iets kunnen opzoeken, maar niet hoe ze hun hobby kunnen versterken met ICT.

Twee personen geven aan dat zij niet meer inzien hoe een professional hen kan helpen zes personen geven aan niet in te zien hoe een professional kan helpen. De overigen geven aan in te zien hoe de professional ze kan helpen. Het 'hoe' gaat dan van computerles geven tot een hartsvriendin zoeken. Heel divers dus. Belangrijkste conclusie is wel dat 60% van de ondervraagden aangeeft geholpen te willen worden

en ook weet waarmee. Van de overigen geeft 30% aan dat ze niet weten hoe, maar wel hulp accepteren. Voor de overige 10% wil niet geholpen worden en ziet niet hoe.

## **5.2. Analyse**

Uit de analyse van de gemis intensiteitschaal kunnen we concluderen dat de eenzame mensen zijn bereikt. Er hebben zelfs twee extreem eenzame mensen aan dit onderzoek mee gedaan. Tevens zien we dat de eenzame mensen die werden geïnterviewd, niet inzien hoe ICT bij kan dragen aan een minder eenzaam bestaan. Vaak blijkt dat er een gebeurtenis in hun leven cruciaal is geweest voor het ontstaan van het gevoel van eenzaamheid. Hiernaar kon in het kader van de interviews niet expliciet worden gevraagd, maar de oorzaken zijn er wel uit op te maken. Een sociaal professional kan met deze aanknopingspunten aan de slag gaan om met de persoon opnieuw contacten aan te durven gaan. De belangrijkste conclusie uit deze interviews is dat eenzame mensen met wat professionele hulp te bereiken zijn omdat ze aangeven welwillend tegenover hulp te staan. Maar hoe kan een professional deze mensen nu effectief ondersteunen zelf weer stappen naar buiten te zetten.

## 6. De sociaal professional

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvragen betreffende de sociaal professional.

1. Hoe kan ICT gebruik van cliënten eenzaamheid bestrijden?
  - a. Welke praktische mogelijkheden liggen er voor het sociale gebruik van ICT met betrekking tot eenzaamheid in Moerwijk?
  - b. Hoe kunnen deze ingezet worden?
  - c. Zijn er al voorbeelden en hoe kunnen die worden ingezet?
2. Welke rol kan de sociaal professional door de professionele inzet van ICT in relatie tot eenzaamheid spelen? Wat betekent dat voor zijn of haar competenties, wat moet zij of hij kunnen?

Zoals eerder gesteld kent eenzaamheid verschillende vormen en zijn er verschillende manieren van aanpak. In Moerwijk zijn de volgende voorbeelden te vinden. Wat betreft deelvraag 1 is al aangegeven dat er in Moerwijk, naast Hyves en andere sociale netwerksites die overal beschikbaar zijn, ook Web in de Wijk en FLATnet/Internetburen beschikbaar zijn. In de casussen hieronder is te zien hoe deze benaderingen kunnen worden ingezet. In de analyse staat hoe de professional daar mee om kan gaan.

### 6.1. Casus: Eenzaamheid

Een man van 73 komt iedere week een middag naar de vereniging Moerwijk Morgen toe. Hier vertelt hij week in week uit het zelfde verhaal. Zijn vrouw heeft de ziekte van Alzheimer en is opgenomen in het Coornhertcentrum. Hij heeft het er duidelijk moeilijk mee. Sinds zijn vrouw bij hem weg is, loopt deze man met zijn ziel onder zijn arm en zoekt veel naar contact met anderen. De man woont in de Erasmusflat van Vestia en heeft door het ziekteverloop van zijn vrouw weinig contact meer met zijn burens. Hij heeft wel behoefte aan contact, maar durft 's-avonds laat, als hij thuis komt van het bezoek aan zijn vrouw, niet meer aan te bellen bij een buurman. Deze meneer heb is door de sociaal professional wegwijs gemaakt in FLATnet en heeft onder begeleiding een account aangemaakt tijdens zijn bezoek aan 'de Post'. Hij had thuis al een computer met toegang voor Internet bankieren. Deze computer gebruikt hij nu tevens om afspraken te maken met burens uit de flat, zodat hij zich minder eenzaam is gaan voelen.

Het systeem heeft deze man weer in contact gebracht met een aantal burens. Deze burens trekken zich het lot van hem aan en helpen hem waar ze kunnen. Tot ieders plezier, zo zegt hij dat hij nu minder eenzaamheid ervaart en hij is verder uit zijn schulp gekropen.

### 6.2. Casus: Bep

Bep, dit is uiteraard niet haar echte naam, is lid van de Vereniging Moerwijk Morgen. Zij heeft verschillende cursussen doorlopen en schrijft zich in voor een webbouw cursus in de Web in de Wijk bouwdoos. Bep is een vrouw van 47 jaar, dus valt niet in de doelgroep van dit onderzoek. Zij heeft een leven van misbruik en huiselijk geweld achter zich, loopt met behulp van een rollator en wordt gehaald en weer naar huis gebracht met de wijkbus. Tevens is ze in behandeling bij Parnassia voor het verwerken van haar verleden. Nu woont ze samen met een partner en is redelijk gelukkig. Tijdens de cursus zitten de 10 cursisten, mensen van verschillende pluimage naast elkaar. In het begin is Bep erg onwennig en klampt zich erg aan de cursusleider vast. Naarmate de cursus vordert laat Bep haar pantser zakken en gaat met iedereen over onderwerpen voor de website praten. Elke deelnemer maakt zijn eigen website en Bep maakt hem over 'beppen', wat zoveel betekent als gezellig kletsen. Zij besluit dit omdat ze het zo gezellig vindt om in deze groep te zitten, ze

voelt zich echt opgenomen. In de evaluatie schrijft ze letterlijk dat zij door deze cursus uit haar isolement is gehaald.

In deze casus is er niet voor de Web in de Wijk aanpak gekozen, Bep is zelf naar de cursus gekomen. Hierdoor kan de sociaal professional niet zeggen waarom hij deze methodiek gekozen heeft. Wat hij wel kan zeggen is dat de methodiek die achter Web in de Wijk, zit deze bewoonster uit haar isolement heeft gehaald.

Met Bep gaat het goed, ze heeft na de cursus weinig onderhoud aan haar website gepleegd, maar wel veel fysieke contacten in de buurt onderhouden. Vooral met medecursisten. Zij heeft het, naar eigen zeggen, erg druk gekregen met beppen. Binnenkort komt ze voor een vervolgcursus en gaat dan haar website wijzigen. Verder zet zij zich nu in als vrijwilliger voor de vereniging Moerwijk Morgen. Zie voor het resultaat op: [www.moerwijker.nl/bep](http://www.moerwijker.nl/bep)

### 6.3. Analyse cases

Deze twee casussen geven inzicht in hoe de sociaal professional om kan gaan met eenzaamheid. Deze casussen geven ook aan dat er een verschil is in eenzaamheid. Zoals we ook in de literatuur kunnen terugvinden. Er is sociale en emotionele eenzaamheid, de eerste vorm is dat men geen contacten heeft. De tweede is dat men wel contacten heeft, maar zich niet veilig voelt in de contacten.

In de casus eenzaamheid zien we een heer die wel contacten wil, maar niet over de drempel stapt om ze te realiseren. Dit is duidelijk een vorm van sociale eenzaamheid. Door de sociaal professional is, hier middels ICT, de drempel weggehaald voor zijn grootste bezwaren. Hij durfde niet bij de burens aan te bellen, omdat hij het te laat vond. Dit probleem is er niet als je e-mail gebruikt en een bericht zendt. De ontvanger bekijkt het bericht op het moment dat het hem uitkomt. In het systeem FLATnet hebben de burens, vanwege de veiligheid van het systeem, hun e-mailadressen afgegeven en zijn dus bereikbaar. Zodoende heeft deze meneer zijn burens weten te bereiken en daarbij zelf het eerste contact gelegd. Omdat hij wel sociaal vaardig is, werd hij op deze manier uit de situatie waarin hij vroeger eenzaamheid ervoer, gehaald.

In de casus Bep gaat het om emotionele eenzaamheid, Bep heeft contacten, maar voelt zich niet veilig in deze contacten. Hierdoor ervaart ze isolement binnen een groep mensen. Door haar in een groep te plaatsen waarin ze uitgedaagd wordt over zichzelf na te denken, komt ze erachter dat anderen haar accepteren als ze iets zegt. Ze wordt geaccepteerd binnen de groep en ze durft anderen te helpen. Door deze vrouw zich binnen een groep te laten ontplooiën is zij met hulp van de sociaal professional uit haar isolement bevrijd. Wel blijft het nodig haar te blijven monitoren. In dit geval doet de sociaal professional dat door bij iemand waarmee Bep contact heeft gelegd, af en toe te informeren hoe het met haar gaat. Een en ander naast het virtuele contact, dat onderhouden wordt via de website.

### 6.4. Samenvatting

Als sociaal professional kun je ICT gebruiken als middel om mensen uit hun eenzaamheid te halen. Door goed te luisteren, de eigenschappen van de systemen te kennen en de mensen op ideeën te kunnen brengen kan ICT bijdragen tot meer vertrouwen, wat de mensen die eenzaamheid ervaren nodig hebben. In de cases zien we twee verschillende manieren, wel valt op dat ICT in eerste instantie een 'afstand' schept. De man die niet aan durft te bellen bij zijn burens durft wel een mail te sturen. Dit is een minder direct contact waardoor deze man zich niet bezwaard voelt dit te gebruiken.

In de casus Bep wordt de persoon in een groep uitgedaagd zichzelf bloot te geven. Dit gebeurt tijdens een website bouw cursus waar zij aan meewerkt. Door niet te

focussen op haar problemen, maar op wat zij leuk vindt om over zichzelf te schrijven, merkt ze dat anderen haar ook accepteren.

De rol van de sociaal professional in dit proces is cruciaal, daar deze de zaak in gang zet. Het is van belang dat de sociaal professional een goed netwerk heeft binnen de buurt. Eenzame mensen lopen niet met het eenzaam zijn te koop, ze schamen zich daarvoor. Als professional moet je dus op zoek gaan naar signalen in de buurt. Bep was wel lid bij de vereniging Moerwijk Morgen, maar zonderde zich tijdens pauzes altijd af van de rest van de cursisten. Hierop werd de sociaal professional nieuwsgierig en heeft haar benaderd en uitgedaagd tot een webbouw cursus. Ook bij de eenzame heer is de sociaal professional nieuwsgierig naar wat er achter het verhaal zit. Door goed te luisteren en daardoor vertrouwen te wekken komt hij achter het probleem van deze heer. Ook moet hij weten welke mogelijkheden er op het gebied van ICT zijn in de wijk waar hij werkt. Tevens moet hij een veilige omgeving creëren waarin de persoon met eenzaamheid zich kan ontplooien. De sociaal professional moet ook een netwerk hebben in de wijk, waarmee hij de eenzame persoon in contact kan brengen. Als de eenzame persoon dan eenmaal in contact is gebracht met andere mensen middels ICT, dient de professional deze persoon te monitoren. Dit kan eenvoudig middels de ICT middelen, stuur een bericht en zo laat je blijken dat je aandacht hebt voor de eenzame persoon. Er zijn dus best wel wat competenties die de sociaal professional moet kunnen beheersen.

## 7. Analyse

We hebben in dit onderzoek gekeken naar eenzaamheid, de mogelijke rol van ICT hierin, maar ook naar de rol van de professional en niet in de laatste plaats naar bewoners die eenzaamheid ervaren.

Als we de antwoorden op de deelvragen naast elkaar leggen kunnen we eens kijken of we de rol die de sociaal professional moet spelen kunnen definiëren

Bij het onderzoek over eenzaamheid hebben we het volgende geconcludeerd:

We verstaan onder eenzaamheid het volgende: *Het als negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen.*

Er zijn twee verschillende vormen van eenzaamheid, te weten: Sociale en Emotionele eenzaamheid.

Verder zijn er drie factoren naar boven gekomen die in een belangrijke mate het ontstaan van eenzaamheid bevorderen: Discrepantie tussen drie onderdelen van onze eigenwaarde, te weten: Hoe wij tegen onszelf aankijken, ons zelfbeeld, hoe we willen dat anderen tegen ons aankijken en hoe wij denken dat de anderen tegen ons aankijken.

Vervolgens zijn sociale contacten van belang om ons uit de eenzaamheid te houden, ook al kunnen we ons binnen de sociale contacten toch eenzaam voelen. Belangrijk is dat er een klankbord is voor de potentieel eenzame.

Als laatste is er het feit dat diegene die potentieel eenzaam is de mentaliteit of attitude mist om wat aan het negatieve gevoel iets te doen. Daarin speelt wantrouwen een grote rol.

Deze drie factoren zijn te verminderen door aan vertrouwen te werken zodat een sociale infrastructuur om de eenzame heen kan ontstaan. De persoon die eenzaamheid ervaart zal met begeleiding van de professional een attitude verandering aan moeten gaan. Hierdoor kunnen sociale contacten in de buurt opgedaan kunnen worden. Door deze contacten die opgedaan worden kan de persoon die eenzaamheid ervaart een beter beeld krijgen van zijn eigenwaarde. Uit de interviews kwamen de volgende zaken naar voren: Uit de analyse van de gemis intensiteitschaal kunnen we concluderen dat we eenzame mensen hebben bereikt. Er hebben zelfs twee extreem eenzame mensen aan dit onderzoek mee gedaan.

Tevens zien we dat de eenzame mensen die we geïnterviewd hebben niet inzien hoe ICT bij kan dragen aan een minder eenzaam bestaan. Ook kan je, soms tussen de regels door, lezen dat er een gebeurtenis in hun leven cruciaal is voor het ontstaan van het gevoel van eenzaamheid. Het gevolg van deze gebeurtenis is dat de mensen geen vertrouwen meer hebben in de relaties die men onderhoudt. Men noemt de burens die wat willen betekenen bemoeizuchtig en houdt dit contact af. Dat betekend ook dat deze mensen hun grenzen moeten leren bewaken.

De belangrijkste –verrassende– conclusie die uit deze interviews opmaak is dat ze welwillend tegenover hulp staan.

Hoe kun je als sociaal professional deze mensen nu op een effectieve manier met behulp van ICT uit hun isolement halen? We hebben gezien dat ICT en dan specifiek internet functies, kunnen bijdragen aan het vertrouwen. Als sociaal professional kun je dit inzetten om de persoon die eenzaamheid ervaart de eerste stap te laten zetten. De stap naar een attitude verandering, door op het niveau van de cliënt de mogelijkheden van ICT en internet te leren gebruiken. Hierdoor zal het vertrouwen van de cliënt toenemen, waardoor hij een volgende stap om uit zijn isolement te komen zal durven nemen. Dit hebben we gezien in de casus van Bep, die door de computercursus die zij kreeg zich meer openstelde naar de medecursisten.

We zien nu een patroon wat we kunnen beschrijven in fases die de persoon doorloopt van isolement naar sociale acceptatie. Het is wel van belang dat de professional deze fases herkent en handelt naar het gedrag wat de persoon in deze fases laat zien. Dit is van belang omdat anders de cliënt mogelijk zou kunnen terugvallen in zijn eenzaamheid en vervolgens nog moeilijker te bereiken valt.

## **7.1. De 7 verschillende fases**

We hebben gezien dat de cliënt verschillende fases doorloopt, de sociaal professional zal moeten inspelen op deze fases om de cliënt uit zijn isolement te halen. Daarvoor worden in deze bachelorproef 7 verschillende fases ontwikkeld.

### **7.1.1. fase 1 vinden en voet tussen de deur**

Allereerst moet de sociaal professional in de wijk diegene vinden die eenzaam is, hiermee in contact komen en achter het verhaal van deze persoon komen. De sociaal professional moet te weten komen waar de eerste steen is neergelegd, in deze fase krijgt hij wel hints, maar de echte plek komt hij nog niet te weten. Zoals is beschreven is het van belang dat de professional de wijk goed kent. Echter nog belangrijker is dat de professional een groot aantal bewoners kent die als sleutelinformanten kunnen dienen. Via de bewoners die sociaal betrokken zijn, komt de sociaal professional in contact met de, vermoedelijk, eenzame bewoners in de wijk. Hierna kan de sociaal professional zelf de inschatting maken of diegene daadwerkelijk eenzaam, of graag op zichzelf is. Uiteraard kan huis- aan huisbezoek ook, maar dat is niet altijd mogelijk. Bovendien kan de eenzame er in het eerste geval er meer uitgesproken voor kiezen.

### **7.1.2. fase 2 vertrouwen**

In de volgende fase dient de sociaal professional naast de persoon die eenzaamheid ervaart te staan. De eenzame persoon heeft namelijk iemand nodig die hij of zij kan vertrouwen. Hier opereert de sociaal professional op een intiem niveau met de persoon. Echter de sociaal professional overziet het werkveld en heeft als doel deze persoon te helpen. In deze fase wordt duidelijk wat de eenzaamheid heeft veroorzaakt bij de persoon. Hier wordt de eerste steen gevonden en met de persoon uitgesproken. Tijdens de interviews kwam naar voren dat de meeste mensen die eenzaamheid ervaren, open staan voor hulp. Echter het vertrouwen om aan te geven waar men hulp bij nodig heeft, was tijdens de interviews afwezig. Het wekken van vertrouwen bijvoorbeeld doordat de professional zich open opstelt en zich aan zijn of haar afspraken houdt, ontstaat vaak pas na meerdere gesprekken.

### **7.1.3. fase 3 omgeving leren kennen**

Vervolgens is het van belang dat de persoon die eenzaamheid ervaart, vertrouwen gaat krijgen in de omgeving waarin hij zich begeeft. Hier gaat ICT een rol spelen én de sociaal professional die de cliënt begeleidt wordt belangrijker. Door de cliënt te laten zien wat er in de omgeving speelt en hem deel uit te laten maken van deze wereld via ICT, komt de persoon voor een gedeelte uit zijn isolement. Ook is het van belang dat we laten zien dat er mensen zijn met dezelfde hobby's in de wijk. De cliënt kan zich hierdoor identificeren met andere mensen in de buurt, die hetzelfde doen. Hierdoor is in een later stadium contact leggen makkelijker. We maken daarbij gebruik van de natuurlijke nieuwsgierigheid van de mensen door een tip van de sluier op te lichten, maar nog niet te ver. We hebben gezien bij Bep dat haar uitdagen tot een cursus bij haar het gewenste resultaat had. Het is van belang dat de sociaal professional in deze fase goed aansluit bij de ambities en drijfveren van de persoon die hij op dat moment begeleidt. Hiervoor is het belangrijk dat de vorige fase

goed is doorlopen zodat er wederzijds vertrouwen is tussen de sociaal professional en de cliënt.

#### **7.1.4. fase 4 betekenis die anderen kunnen hebben**

Hierop volgt de fase dat de sociaal professional binnen zijn netwerk mensen in contact brengt met de persoon die uit het isolement wil komen. Van belang is dat er gekeken wordt naar mensen die dezelfde interesses hebben als de persoon in kwestie. Ook dienen de personen en de persoon in kwestie in dezelfde wijk te wonen, zodat fysiek contact makkelijk te realiseren is. Het contact kan desgewenst eerst via de ICT faciliteit lopen, bijvoorbeeld reageren op de webpagina van de eenzame persoon. Doordat de persoon in eerdere fases heeft gezien dat er mensen zijn met dezelfde hobby's zal het contact makkelijker verlopen, mede omdat de nieuwsgierigheid meewerkt. In deze fase is het voor de sociaal professional van belang te letten op de discrepantie die er is tussen het zelfbeeld, hoe diegene wil dat anderen tegen haar of hem aankijkt en hoe zij of hij denkt dat de anderen tegen hem aankijken. Dit is hypothetisch gesproken de eerste steen van de muur die je als sociaal professional kan gebruiken om de brug uit het isolement mee te bouwen. Als deze fase voorspoedig verloopt heb je als sociaal professional een goede band met de persoon opgebouwd. Je hebt in deze fase namelijk laten zien dat je geluisterd hebt naar de persoon. Zijn behoeftes goed hebt geïnventariseerd en de juiste personen kent. Kort gezegd, je hebt je werk als sociaal professional goed uitgevoerd.

#### **7.1.5. fase 5 uitdaging van het ontmoeten**

Vanuit die goede band ga je kijken met de persoon of er samen met de personen waarmee contact is gelegd iets leuks georganiseerd kan worden. Dit moet geleidelijk komen en het is vooral van belang dit niet op te leggen: als het niet gebeurt dan is het ook best. Meestal zie je dan in een later stadium alsnog een activiteit rondom deze mensen ontstaan. Hier is geduld dus van wezenlijk belang, want als je dit teveel oplegt duw je de mensen als het ware van je af.

Deze activiteit die georganiseerd kan gaan worden is vooral belangrijk voor de personen in kwestie. In dit stadium zorg je ervoor als professional dat het voor de personen iets leuks is. Wel denk je na hoe je dit in een breder perspectief in de wijk kan zien, maar daarover licht je de personen nog niet in, tenzij het enthousiasme groot is binnen de groep.

#### **7.1.6. fase 6 activiteit ondernemen**

De volgende fase is uiteraard dat de activiteit, hoe klein of groot ook, uitgevoerd gaat worden en dat je als professional de personen hierbij begeleidt. Belangrijk is dat ook de betekenis van het organiseren en van de activiteit duidelijk wordt voor de personen in kwestie. Hierdoor zal het zelfvertrouwen en de band tussen de personen versterkt worden, zodat de persoon die we begeleiden uit de eenzaamheid minder kans heeft hierin terug te vallen. Tegelijkertijd daag je de groep ook uit om de activiteit te publiceren op één van de in de wijk aanwezige internet benaderingen. Hierdoor wordt de activiteit zichtbaar in de directe omgeving en krijgt de activiteit ook meer betekenis. Het dwingt de deelnemers ook om de activiteit uit te diepen; waarom doen we dit en waar halen we informatie vandaan die interessant kan zijn.

#### **7.1.7. fase 7 erkenning**

Als sociaal professional ga je andere wijkbewoners wijzen op de activiteit van de groep die je begeleidt. Dit doe je door de website of pagina onder de aandacht te brengen tijdens bijvoorbeeld een computercursus. Het positieve beeld wat hierdoor ontstaat over de activiteit en in feite ook de wijk is van belang voor het vertrouwen

van deze wijkbewoners in de wijk. Bijkomend voordeel is dat de personen zich misschien aangetrokken voelen tot deze activiteit en deze ook daadwerkelijk gaan bezoeken. Ook bestaat er een kans dat de organiserende wijkbewoners herkend worden en op straat over de activiteit aangesproken worden. Dit heeft weer een gunstig effect op het zelfbeeld, want de persoon wordt bevestigd in hoe hij/zij wil dat anderen tegen hem/haar aankijken.

## **7.2. De 7 Rollen van de sociaal professional**

Door de analyse komen we erachter dat er 7 fases zijn waarin de professional meerdere rollen moet spelen om een persoon uit zijn isolement te halen. De mensen met isolement hebben, zoals we al eerder geconcludeerd hebben, een muur om zichzelf gebouwd. Om de persoon te bereiken, moet dus eerst het vertrouwen van de persoon gewonnen worden door oprechte nieuwsgierigheid.

### **7.2.1. Onderzoeker**

In de eerste fase, vinden, stelt de sociaal professional zich op als een Onderzoeker. Het is van belang om de eenzame in de wijk te vinden. Hiervoor is onderzoek nodig in de wijk, de sociaal professional maakt contact met mensen in de wijk en stelt vragen. Hierdoor komt hij op het spoor van de eenzame mensen en hij probeert via de omgeving in contact te komen met eenzame mensen in de wijk. Tijdens dit onderzoek is dit de moeilijkste fase geweest, eenzame mensen vinden in de wijk. We weten allemaal dat er mensen zijn die eenzaamheid ervaren, maar doordat ze zich hiervoor schamen zijn ze moeilijk benaderbaar. De sleutelinformanten die we hebben gebruikt zijn essentieel bij het bereiken van de eenzame. Als de eenzame eenmaal bereikt hebt is je houding belangrijk. De houding van de onderzoeker behoort open te zijn, deze houding is voor de sociaal professional essentieel om het eerste contact te leggen met de eenzame.

### **7.2.2. Partner**

Tijdens de tweede fase, vertrouwen, dient de sociaal professional de rol als partner van de eenzame op zich te nemen. Het verhaal is duidelijk geworden in de fase, vinden, en het eerste vertrouwen is toen ook gewonnen. Nu stelt de sociaal professional zich als partner op, uiteraard wel met professionele afstand maar met voldoende intimiteit. Het belangrijkste van deze rol is dat er op een gelijkwaardig niveau gecommuniceerd moet worden. De eenzame cliënt wordt volwaardig benaderd en al zijn of haar tekortkomingen worden geaccepteerd. Door je als partner op te stellen kun je samen kijken naar de fundamenten van de eenzaamheid. Als partner kijkt de sociaal professional, samen met de eenzame, waar de mogelijkheden liggen om een eerste stap, hoe klein ook, te maken om uit het isolement te geraken.

### **7.2.3. Mediatrainer**

Nu komt het moeilijke gedeelte dat veel eist van het geduld van de sociaal professional. We zijn nu in de fase, omgeving, en dit houdt in dat de eenzame zich bewust gaat worden van deze omgeving. Zich zo vertrouwd voelt in de omgeving dat hij het eerste contact met deze omgeving aan durft te gaan. Je gaat de eenzame proberen te motiveren om te zijn of haar 'optreden' naar buiten toe te verbeteren door gebruik te maken van de aanwezige media. Dit kun je doen door de persoon in kwestie te laten zien wat andere buurtbewoners hebben gedaan. Ook kun je de persoon een computercursus aanbieden, waarin je op zijn niveau begint en eindigt met een eigen website. Als de website staat, moet betrokkene nadenken over wat erop te publiceren. Doordat er in de eerdere fase al op gelijk niveau is gecommuniceerd kun je betrokkene daar goed in begeleiden. De gelijkwaardigheid in

de communicatie is ook hier namelijk van cruciaal belang. Het is niet te bedoeling dat er teveel gepubliceerd wordt, maar ook niet te weinig. De eenzame dient volledig congruent deze eerste stap naar buiten te maken en zich bewust open te stellen voor contact. Belangrijk hierbij is dat de sociaal professional in de vorige fases het zelfbeeld van de eenzame goed heeft geanalyseerd. De eenzame meneer uit de case had het beeld dat burens hem als lastig zouden ervaren. Door hem via FLATnet te wijzen op mogelijkheid tot laagdrempelig contact heeft de sociaal professional dit verkeerde beeld wat deze meneer had ontkracht.

#### **7.2.4. Koppelaar**

De volgende stap voor de sociaal professional is de stap, die de eenzame heeft gemaakt, betekenis te geven in de buurt. De persoon die in zijn isolement zat heeft zich nu kenbaar gemaakt op het internet, middels een eigen website of een profielpagina. Het is nu van belang dat je, als sociaal professional, mensen uit de buurt kent die dezelfde interesses hebben als de persoon die je begeleidt. Deze mensen breng je op de hoogte van de website of profielpagina en laat ze hierop reageren, als ze dit willen uiteraard. Hierdoor wordt de eenzame bevestigd in zijn beeld wat hij wil dat anderen van hem hebben. Zoals we hebben geconcludeerd in het hoofdstuk eenzaamheid, zit in de discrepantie tussen de drie onderdelen van het zelfbeeld een belangrijke oorzaak van het isolement. Het is cruciaal dat de sociaal professional dit zelfbeeld goed naar buiten heeft gebracht. Als dit contact wordt gelegd, ga je de personen fysiek met elkaar in contact brengen. Zodat ze elkaar kunnen vertellen over hun interesses en hun ervaringen daarmee. In deze rol leg je de eerste steen voor de brug.

#### **7.2.5. Spindoctor**

Nu komt de sociaal professional, met zijn cliënt in de fase van de uitdaging. Hier moet de sociaal professional, de personen die nu fysiek met elkaar in contact zijn gebracht uitdagen om met elkaar naar buiten te treden. De gezamenlijke interesse ga je met de mensen die nu een groep(je) vormen betekenis geven voor de wijk. Je kijkt met de groep wat een activiteit rond de gezamenlijke interesse kan betekenen voor de wijk. De gezamenlijke interesse staat dus centraal in deze benadering en niet de activiteit. Uitgangspunt is het uit het isolement halen van de cliënt die je begeleidt. Je geeft de cliënt alleen maar zelfvertrouwen door in deze volgorde te werken. Dus op de juiste volgorde:

1. Cliënt die uit isolement moet komen;
2. Gezamenlijke interesse;
3. Betekenis voor de wijk;

Als een spindoctor vertaalt de sociaal professional de gezamenlijke interesse vanuit de cliënt naar de betekenis voor de wijk.

#### **7.2.6. Activiteitenbegeleider**

Als er een activiteit voortvloeit uit de inspanningen van de groep met hierin de cliënt, zal deze een goede begeleiding nodig hebben. De groep, maar vooral de cliënt moet goed begeleid worden in het organiseren van deze activiteit. Het is tevens van belang dat de cliënt beseft wat hij presteert door dit te organiseren. Door dit te beseffen zal zijn zelfbeeld positief bijgesteld worden. In het hoofdstuk eenzaamheid hebben we geconcludeerd dat het zelfbeeld een belangrijke factor is in het ontstaan van eenzaamheid. Door hieraan te werken in deze fase verkleinen we de kans op terugval na de begeleiding van de professional. Door het fundament te versterken onder het zelfbeeld van de cliënt zal deze ook in de toekomst baat bij deze interventie hebben. De internet toepassing draagt hier aan bij doordat de cliënt aan iedereen kan laten zien waar hij mee bezig is. Hij mag weer trots zijn op wat hij

presteert en zal dit laten zien. Hierdoor wordt het effect wat de professional wil hebben voor deze cliënt versterkt.

### **7.2.7. Evangelist**

We zijn nu in de cruciale fase van de erkenning gekomen, de cliënt moet bevestigd worden in zijn zelfbeeld. Hij is nu naar buiten getreden en de sociaal professional heeft als taak deze gebeurtenis onder de aandacht van de mensen te brengen. In de wijk vertelt de sociaal professional tegen mensen die interesse zouden kunnen hebben dat de activiteit er komt. Tevens wijst je op de website tijdens andere contactmomenten in de buurt. Hierdoor kunnen andere wijkbewoners kijken of ze de activiteit interessant vinden en eventueel laten weten wat zij ervan vinden. In het contact met de wijkbewoners vertelt de sociaal professional ook de betekenis van deze activiteit voor zijn cliënt. Uiteraard alleen tegen de mensen die hij goed kent en die dit waarderen. Door dit te doen zullen deze personen reageren op de cliënt en hem via deze weg de bevestiging geven die hij nodig heeft. Door deze activiteit via een internet toepassing te ondersteunen heeft dit een bijkomend positief effect. De andere wijkbewoners krijgen een positievere blik op de wijk, daar ze zien dat er wat leuks wordt georganiseerd in de wijk door andere wijkbewoners.

## 8. Conclusie

Hoe kun je als sociaal professional de mogelijkheden van internet effectief gebruiken bij de vermindering van eenzaamheid onder ouderen?

De eerste conclusie die we hier moeten benoemen is dat niet iedereen middels ICT uit hun isolement kan worden gehaald. De 10% van de ondervraagden die dit aangeeft zal op een andere manier benaderd en behandeld moeten worden.

De overige 90% kan wel worden geholpen, maar daar moet de professional wel een aantal rollen voor op zijn repertoire hebben. Eenzaamheid is een gevoel en mensen die eenzaamheid ervaren bouwen een muur om zichzelf heen. Zij doen dit omdat de kwaliteit van de relaties die de mensen onderhouden niet voldoet aan de verwachtingen die zij aan deze relaties stellen. Dit doet zich voor wanneer hun zelfbeeld niet strookt met wat zij willen dat anderen zien en wat anderen daadwerkelijk zien.

Om de muur af te breken en een brug te bouwen moet de sociaal professional dus de eerste steen vinden waarmee de muur is gebouwd. Dit doet hij door als eerste een onderzoeker te zijn, door de wijk te lopen en eenzame mensen vinden en daarna achter het verhaal van deze personen te komen. Daarna kan hij als partner met betrokkene samen het probleem bij de horens vatten en kijken of er, en zo ja waar, een oplossing voor dit probleem te vinden is.

Vervolgens leert hij de persoon de aanwezige media in de wijk kennen en laat hij zien dat er andere mensen in de wijk zijn met dezelfde interesses. Deze personen worden met elkaar in contact gebracht. Van belang is met deze personen een strategie te bedenken om samen wat te ondernemen. Als zij wat gaan ondernemen moeten zij worden begeleid en wordt er voor

zorggedragen dat de activiteit van deze personen op de lokale media zichtbaar wordt. En als laatste wordt 'het woord verspreid' onder mensen die een groot netwerk in de wijk hebben. Zo wordt de activiteit een brug voor de persoon die werd begeleid. Deze rollen zijn natuurlijk allemaal zij het in lichtere mate aanwezig in alle fasen en de fasen lopen soms ook door elkaar, Maar door deze volgorde en de meest prominente rol te benoemen kan de sociale professional heel methodisch te werk gaan.

Om internet effectief in te zetten zijn de rol van mediatrainer en die van activiteiten begeleider cruciaal. Om de persoon uit zijn isolement te halen zijn vooral de eerste twee rollen belangrijk. Wanneer deze rollen niet in deze volgorde worden gecombineerd zal de effectiviteit verminderen en zal de kans op terugval groter worden.



## 9. Literatuur

Baarda, De Goede en Teunissen, ISBN 90-207-3179-3, Wolters-Noordhoff bv Groningen/Houten

Innovatieprogramma: Welzijn Ouderen: Beter verbonden, Kees Penninx, NIWZ, Januari 2006

Innovatieprogramma: Welzijn Ouderen: Eindverslag: Eenzaamheid onder ouderen, Christien Begemann m.m.v. Kees Penninx, NIWZ, november 2004

Vertrouwen in de buurt

Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid, ISBN 90-5356-735-6, Amsterdam United Press, 2005, Amsterdam

Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak.

Theo van Tilburg en Jenny de Jong Gierveld, ISBN 978 90 232 4344 1, 2007, Koninklijke Van Gorcum BV Assen

Eenzaamheid begrepen, Over armoede en rijkdom van het zelf.

Paula Lampe, ISBN 978 90 244 18213 NUR 753, uitgeverij Nelissen 2009 Barneveld

Een Prettige buurt, Internet als gereedschap

Fred van der Eerenbeemt, Else Rose Kuiper & Bert Mulder ISBN 90-77389-04-0, uitgeverij Social Quality Matters 2004 Den Haag

De draagbare lichtheid van het bestaan.

Valerie Frissen & Jos de Mul (red.) ISBN 978-90-8687-030-1 Uitgeverij Klement Kampen Nederland

Verbinding maken, Senioren en internet

Marion Duimel, ISBN 97837703177 Uitgeverij Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, 2007

Bowling Alone

Robert D. Putman, ISBN 9780743203043 Uitgeverij: Simon & Schuster paperbacks, New York 2001

Nieuwsgierigheid, hoe wij elke dag worden verleid.

Roland van der Vorst, ISBN 978 90 468 0334 9, Uitgeverij: Nieuw Amsterdam 2007 Amsterdam

De betekenis van levensverhalen, Theoretische beschouwingen en toepassingen in onderzoek en praktijk

Ernst Bohlmeijer, Lausanne Mies & Gerben Westerhof, ISBN 978 90 313 4847 9, Uitgeverij Bohn, Stafleu & van Loghum, 2007, Houten

## Bijlage 1: Interviewvragen

Deze vragen hebben we opgesteld om effectief de hoofdvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden.

Invullen:

man/vrouw

Culturele achtergrond:

Vragen voor interviews:

Wat is uw leeftijd?

Doet u wel eens iets met een computer?

Zo ja, waarvoor gebruikt u de computer voornamelijk?

Zo nee, heeft u het gevoel dat u iets mist?

Met welke familieleden heeft u contact?

Hoe beschrijft u dit contact?

Heeft u contacten in de buurt?

Zo ja, hoe beschrijft u deze?

Zo nee, kunt u mij vertellen waarom niet?

Wilt u uw wensen samen met mij in kaart brengen?

Wat leveren dit u op in termen van contacten?

Wat zijn uw hobby's?

Ziet u mogelijkheden de computer bij uw hobby's te gebruiken?

Wat kunt u mij meegeven waardoor ik u zou kunnen helpen?

Wilt u zo vriendelijk willen zijn om als laatste de onderstaande vragenlijst in te vullen?

1. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan.

(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)

2. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.

(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)

3. Ik ervaar leegte om me heen.

(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)

4. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.

(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)

5. Ik mis gezelligheid om me heen.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
6. Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
7. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
8. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
9. Ik mis mensen om me heen.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
10. Vaak voel ik me in de steek gelaten.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)
11. Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vriend(in) terecht.  
(Geheel eens) ja!    ja    min of meer    nee    nee!    (geheel oneens)

## Bijlage 2: Uitwerking interviews.

### Interview 1

Vrouw

Nederlands

84 jaar

nee

Ja, als je het journaal kijkt zie je altijd www. Voel me er niet echt meer bij horen.

Ik heb geen familieleden

Mijn buurvrouw belt af en toe wel eens aan om te kijken hoe het met me gaat, voor de rest eigenlijk niet.

Ik heb eigenlijk niet meer zo'n behoefte aan contact.

Mijn wensen die heb ik niet, niet meer.

Verklaar u nader?

Ik ben 84, mijn man is overleden, mijn dochter is 2 jaar geleden overleden bij een auto ongeluk en mijn zoon is 17 jaar geleden overleden aan kanker. Ik heb niemand meer en eigenlijk wacht ik hier om weer bij ze te komen.

Nu heb ik weinig hobby's meer, vroeger deed ik veel met handwerken enzovoort.

Maar ik heb er nu geen zin meer in, dat was toen leuk, dat er nog iemand van kon genieten.

Mijn beste, je kunt beter andere mensen helpen, ik wacht hier alleen nog maar op het einde.

Gemis intensiteitscore: 9

### Interview 2

Man

Nederlands

67 jaar

Ja

Ik gebruik de computer vooral om te kijken naar aanbiedingen van de supermarkt en online veilingen zoals ebay. Voor de rest niet zoveel.

Ik heb wel eens contact met mijn zoon en dochter, maar niet zo vaak

In de buurt heb ik amper contacten.

Af en toe zeg ik de burens wel eens gedag, dat zijn wel de contacten.

Ik heb niet zoveel behoefte aan contact in de buurt, wat moet je daarmee.

Welke wensen ik heb? Oh joh, zoveel, ik zou wel eens naar Italië gaan of een leuke reis maken, even weg van hier.

Op reis kom je altijd mensen tegen, waar je contact mee hebt.

Mijn hobby's zijn dus reizen, maar dat gaat niet, want ik heb geen geld alleen van een beetje handelen met koopjes van de veilingssites op marktplaats.

Ik gebruik mijn computer al bij mijn hobby's, zonder de computer kom ik toch niet op ebay en marktplaats. Ook voor reizen is het een mooi apparaat, want zonder geld reis ik de hele wereld over. Je kan zo door de straten van New York rijden via google earth, dat is echt gaaf.

Je zou me kunnen helpen om meer sites te leren kennen waar ik op kan kijken. Oh, dat bedoel je niet. Wat bedoel je dan? Hoe ik mijn hobby's kan delen met anderen.

Nou als er klanten uit de buurt komen is dat wel handig, verder weet ik het niet zo.

Ik reis graag alleen, ook virtueel.

Gemis intensiteitscore: 8

### Interview 3

Vrouw

Nederlands

73

Ja hoor, ik kijk naar bijvoorbeeld buienradar en op de site van de C1000 voor de aanbiedingen. Marktplaats is ook leuk.

Ik mis dus niks.

Ik heb contact met mijn dochter, maar die woont in Hengelo. Het contact is vanwege de afstand matig, want ik had liever gezien dat ze hier in de buurt woonde. Dat vind ik echt niet leuk.

Contacten in de buurt, niet zo veel, ja de burens daar praat ik wel mee en als iemand me gedag zegt in de C1000 zeg ik wel gedag terug. Dat wel, maar er komt hier niemand uit de buurt over de vloer.

Ik denk dat ik, sinds het overlijden van mijn man gewoon even rust wilde en dat ik daar in blijf hangen. Durf nu niet meer naar de mensen toe te stappen, maar wil dat eigenlijk wel.

Mijn wensen, nou dat mijn dochter in de buurt komt wonen en dat ik weer met mijn oude groepje vrienden in contact kom.

Dat betekent voor mij dat ik er weer uit durf te komen, maar ik durf de eerste stap niet te zetten.

Mijn hobby's zijn quilten en handwerken.

Jawel hoor, je kan heel goed patronen en voorbeelden opzoeken op de computer.

Wat zou u ervan vinden om uw eigen patronen op het internet te zetten? Kan dat dan? Dat lijkt me leuk, maar ook moeilijk.

Nou als je me wilt helpen met het op internet plaatsen van mijn patronen, zou ik dat heel leuk vinden.

Gemis intesiteitscore: 6

### Interview 4

Man

Nederlands

76

Ja, ik gebruik de computer dagelijks.

Ik kijk ermee naar de aanbiedingen en lees ook mijn krant via de computer. Ik ben slechtziend en ik kan de krant via een vergrootglas op mijn computer lezen. Ik heb ook een vergrotingsprogramma op de computer geïnstalleerd gekregen.

Ik heb contact met mijn vrouw en dat vind ik genoeg.

Het contact is dus slecht, komt vooral na het overlijden van mijn zoon die gehandicapt was. Hoe bedoelt u? Daar reageerden ze zo raar op dat ik het contact verbroken heb. Net of ik opgelucht moest zijn, dat mijn zoon overleden was, nee ik heb geen behoefte meer aan contact.

In de buurt, nou met de burens wel.

We zeggen elkaar gedag en kennen elkaar, maar komen niet bij elkaar over de vloer. Daar houdt het wel op zo.

Mijn wensen? Nou daar moet ik even over nadenken, het liefst zou ik 30 jaar jonger zijn, maar dat is natuurlijk onmogelijk. Wat ik wel zou willen is mijn verhaal vertellen, over het leven met een gehandicapte zoon. Het weten dat je zoon eerder dood gaat dan jij is een moeilijk deel van mijn leven geweest. Daarover zou ik wel willen vertellen.

Wat mij dat oplevert aan contacten, dat weet ik niet. Ik denk dat er weinig mensen zijn die hetzelfde hebben meegemaakt, maar als dat zo is zou het fijn zijn deze

pijnlijke ervaring te delen. Daar heb ik wel behoefte aan, er is zoveel onbegrip om me heen.

Mijn hobby's, modelbouw, vooral boten vind ik erg mooi om te maken. Verder vind ik het leuk om plaatjes van deze boten te vinden op internet, zodat ik kan zien hoe ze in het echt eruit hebben gezien.

De computer gebruik ik dus vooral om de boten op te zoeken via google, ben ik wel handig in geworden de laatste tijd. Verder kan je via marktplaats leuke bouwpakketten kopen voor een schappelijke prijs.

Kijk of je ergens een mooi model bootje vindt en tip mij dan. Nee zonder gekheid als je mensen kent die in dezelfde situatie hebben gezeten als ik, mag je me best met ze in contact brengen.

Gemis intensiteitscore: 5

## Interview 5

Vrouw

Nederlands

57

Ik doe weinig met de computer, heb zo'n ding niet thuis en dat wil ik ook niet.

Soms ga ik wel eens naar de bibliotheek want daar staan computers waarop je kunt internetten en dat doe ik daar ook. Gewoon dingetjes opzoeken op internet. Welke dingetjes? Nou het nieuws en soms ook op nos.nl, want dat zeggen ze steeds aan het eind van het journaal, je wordt zowat gedwongen om zo'n apparaat te hebben. Ik ben blij dat ik er thuis geen een heb, want dan zit je er volgens mij alleen maar achter en ik heb wel meer te doen.

Soms met mijn zus en mijn kinderen zie ik ook wel eens.

Mijn zus en ik hebben allebei dezelfde achtergrond en dat vind ik wel moeilijk, daarom heb ik niet zoveel contact met haar. Mijn kinderen, die begrijpen me niet, dus die zie ik maar zelden, ja met kerst of zo.

Contacten in de buurt heb ik zelden, ja een buurvrouw komt wel eens langs, maar dan zeg ik niet zoveel. Die begrijpt me toch niet. Die kletst alleen maar over leuke dingen en daar wil ik het helemaal niet over hebben. Maar ja, ik kan moeilijk zeggen dat ze niet binnen mag komen, toch?

Wensen? Joh die heb ik wel, maar die kunnen toch niet uitgevoerd worden. Nou bijvoorbeeld mijn leven overdoen en dan vooral het eerste deel van mijn leven.

Uitleg? Daar wil ik nu liever niet over praten. Nee ik moet daar echt iets aan gaan doen, want anders verkloot het ook de rest van mijn leven.

Als ik hier mee kan leven, dan begrijpen mijn kinderen mij misschien, ik merk echt dat dit tussen ons in staat. Dus het levert echt wel wat op als ik dit beetpak, maar het is zo moeilijk en ik word er zo moe van.

Roken, dat is mijn grote hobby, nee grapje. Ik hou van films kijken, leuke films die me aan het lachen maken. Verder is muziek erg belangrijk voor me, het levenslied herken ik me in en heb ik het idee dat nog iemand mijn problemen begrepen heeft. Nou, het schijnt dat je op de computer muziek en films kunt downloaden, dat lijkt me wel wat.

Je bent een aardige jongen, maar je kunt me niet helpen, dat moet ik zelf doen.

Gemis intensiteitscore: 7

## Interview 6

Vrouw

Nederlands

71

Ja hoor, ik zou niet meer zonder kunnen.

Nou ik gebruik de computer vooral om met mijn zus in Australië te mailen en te bellen, vroeger was dat erg duur met de telefoon, maar nu is dat via skype gewoon gratis, ongelofelijk.

Nou ik heb dus contact met mijn zus. We zijn de enige twee overgebleven van een gezin met 9 kinderen. Het was altijd mijn favoriete zusje, maar in 1962 is ze met haar man naar Australië geëmigreerd. We hebben heel lang weinig contact gehad, door het dure bellen, wel is ze op alle begrafenis geweest. Dan was het toch leuk ondanks de trieste gebeurtenis.

In de buurt heb ik wel contacten, maar die stellen niet zoveel voor. Je zegt elkaar gedag en daar houdt het een beetje bij op. Nee een echte vriendin, of meerdere heb ik niet in de buurt.

Ik zou best wel een vriendin in de buurt willen hebben, maar ik was altijd met mijn man samen. Daar was ik heel tevreden mee, we hebben wat afgezworven door Nederland, echt leuk. Maar hij is 2 jaar geleden overleden, plotseling en dan sta je er alleen voor. Nu geef ik mezelf niet zo snel bloot, dus maak je ook niet snel contact met mogelijke vriendinnen.

Ja, dat zou zijn als ik een hartsvriendin zou hebben, net als vroeger. Dat lijkt me echt leuk, samen dingen doen en erop uit trekken.

Samen is alles veel leuker, je kunt dingen delen, dat kan ik nu niet. Mijn zus weet niet hoe het hier is, dus die kan zich nooit helemaal inleven.

Mijn hobby's zijn eigenlijk een beetje computeren en lezen, vooral veel lezen.

Heerlijk lekker op de bank zitten met een boek.

Nou de computer gebruik ik voor het contact met mijn zus en ik zie nog niet hoe ik de computer bij lezen kan gebruiken.

Nou ga maar eens opzoek naar een leuke vriendin voor mij. Nee hoor grapje, maar als je iemand tegenkomt die ook van lezen houdt mag je best mijn e-mailadres geven.

Gemis intensiteitscore: 7

## Interview 7

Vrouw

Nederlands

72

Ja ik doe wel eens iets met de computer, maar niet veel. Heb zo'n ding thuis staan, maar eigenlijk spelen de kleinkinderen er alleen maar op.

Wat ik dan doe, nou een lekker spelletje kaarten en spider solitaire, dat vind ik leuk om te doen.

Toch heb ik ook wel het gevoel dat ik iets mis, ik weet nog niet hoe internet werkt, bijvoorbeeld. Ik heb dat wel eens geprobeerd, maar er gebeurde van alles en dat vond ik eng.

Mijn dochter komt hier eens in de week langs met de kleinkinderen. Verder eigenlijk niet, mijn broer is overleden en met mijn zus heb ik geen contact.

Het contact met mijn dochter is wel goed, mijn dochter is gescheiden en komt iedere week hier. Voor haar is dat een uitje, maar voor mij betekent het dat ik iedere zondag aan huis gekluisterd zit. Verder zijn de kleinkinderen erg druk en doen van alles wat ik niet leuk vind, maar ik durf er niks van te zeggen want ze heeft het al zo moeilijk.

Ja hoor ik heb wel contacten in de buurt, weet precies wie er naast me woont. Ook doe ik vrijwilligerswerk in de wijk. Mensen helpen dat vind ik leuk om te doen. De contacten in de buurt beschrijven, nou ik kom bij het Coornhertcentrum en daar verleen ik mantelzorg voor de mensen die daar zitten. Erg leuk om anderen te helpen. Met de burens heb ik geen goed contact, dat wil ik ook niet. Gewoon gedag zeggen dat is genoeg, anders heb ik nog meer verplichtingen.

Mijn wensen, nou daar hoef ik niet lang over na te denken. Rust, ik wil vooral rust, het liefst zou ik in een hutje op de hei gaan wonen. Zonder de verplichtingen en zeurende mensen om me heen.

Hahaha, nee contacten krijg ik hier niet mee, juist niet. Ik wil juist even tot mezelf komen, even mijn leven overzien.

Mijn hobby's zijn handwerken, spelletjes en mensen helpen, daar komt het wel op neer.

De computer gebruiken bij mijn hobby's, hmm ik zou niet weten hoe. Nou misschien dat ik op internet dingen kan opzoeken voor het handwerken. Ook zullen er genoeg spelletjes staan op internet, daar twijfel ik niet aan.

Ja, je kan me helpen om internet te begrijpen, dat lijkt me wel leuk. Verder moet ik toch zelf eens leren nee te zeggen tegen de mensen om me heen.

Gemis intensiteitscore: 4

## Interview 8

Vrouw

Indische

86

Jawel hoor, we hebben hier een computerclubje opgericht in het centrum en ik doe daar actief aan mee.

We spelen spelletjes, maken uitnodigingen voor bijvoorbeeld kerst- en paas-activiteiten. En kijken op het internet of we nog leuke plaatjes kunnen vinden.

Af en toe komen er wel eens wat nichtjes en neefjes over de vloer, ik heb zelf geen kinderen gekregen in mijn leven.

Het is erg gezellig en ik ben ook erg trots op ze, wat ze allemaal bereiken in hun leven.

Ja natuurlijk heb ik contact in de buurt, maar je wordt er niet jonger op, dus word je wereld steeds kleiner. Ik hou het dus maar bij de mensen hier in het complex, wat ik erg jammer vind.

Mijn wensen, nou een wens van mij is uitgekomen, ik heb mijn ziekte, kanker, overwonnen. Dus ik heb eigenlijk weinig wensen over ik leef in extra tijd, maar toch zou ik zo graag nog wel een Indisch feest geven. De cultuur echt laten zien, een soort Pasar Malam in Moerwijk.

Uiteraard doe je daar veel contacten op, maar echt blijvend zijn die niet. Je merkt toch dat je in hetzelfde groepje mensen die je kent blijft. Ja af en toe komt er eens iemand nieuw voorbij, maar die zijn ook zo weer weg. Nee in blijvende contacten levert het niet veel op ben ik bang.

Oh ik vind de computerclub erg leuk, gewoon een beetje pielen op de computer met een stel bejaarden, we hebben daar wel lol in. Verder vind ik kaarten maken erg leuk om te doen en dan is er natuurlijk mijn geliefde Indonesië, daar verzamel ik van alles over.

Haha de computer is één van mijn hobby's maar bij de rest kan ik hem niet gebruiken hoor. Alhoewel we wel plaatjes uitprinten voor de kaarten dus eigenlijk gebruik ik hem al een beetje bij mijn hobby.

Koop maar een ticket voor me richting Jakarta, dan help je me echt! Je zou me kunnen leren de computer nog beter te gebruiken, want ik klungel wat af hoor.

Gemis intensiteitscore: 3

## Interview 9

Man

Nederlands

69

Helemaal niets, wat moet je met zo'n ding.

Mis helemaal niks volgens mij, wil ook niet weten wat ik mis. Iedereen heeft het er maar over, maar mij lijkt het niks.

Met niemand meer, ze willen me niet meer zien.

Het is bedorven, maar daar wil ik liever niet over praten. Ik heb het aan mezelf te danken.

In de buurt, nee niet echt, alhoewel ik wel eens in café de wolf kom en daar kom je altijd wel iemand tegen, met wie je een praatje maakt.

Het komt niet verder dan een praatje of af en toe een biljartje.

Ik heb er niet zoveel behoefte aan, laat mij maar.

Mijn wensen, nou kan ik mijn leven overdoen? Dan zou ik het heel anders aanpakken.

Dan zou ik nu nog contact hebben met mijn kinderen en mijn ex. Ik heb er echt een zootje van gemaakt en daar kunnen zij eigenlijk niks aan doen. Eigenlijk zou ik er wat aan moeten doen, maar ik heb de kracht daar niet voor. Ook ben ik bang, bang om wat ze me voor mijn voeten gaan gooien, want daar hebben ze gelijk in. Daarom wil ik mijn leven wel overdoen.

Hobby's modelbouw, maar dat gaat niet meer zo goed, tril teveel. Verder vind ik vrachtauto's en treinen erg mooi om naar te kijken.

Is er een computer die mijn trillen in de hand kan houden? Nee hoor, een computer bij mijn hobby's, dat zie ik niet.

Ik zou niet weten hoe jij me kan helpen, ik moet het zelf doen; ik moet uit dit dal zien te komen anders gaat het niet goed aflopen.

Gemis intensiteitscore: 8

## Interview 10

Vrouw

Nederlands

90

Ja ik doe veel met de computer, het is mijn verbinding met de wereld.

Ik mail heel veel, door mijn doofheid, die steeds erger is geworden, is het voor mij makkelijker via de mail te communiceren. Dus onderhoud ik via de mail mijn contacten met de buitenwereld.

Als ik de computer niet zou hebben, zou ik euthanasie plegen, dan hoeft het van mij niet meer.

Ik heb contact met mijn nichtje uit Canada.

Goed, ik heb een hechte band met haar, dat krijg je als je niet veel familie hebt. Na de oorlog bleven mijn zus en ik namelijk alleen over. Toen zij naar Canada emigreerde was het heel alleen voor me hier in Nederland.

Oh, ja ik heb veel contacten in de buurt, alleen de laatste tijd via de mail, want in drukke ruimtes kom ik liever niet meer. Dat gekakel, daar word je gek van met een gehoor apparaat.

De contacten zijn wel minder geworden, omdat ik me niet meer zoveel laat zien.

Vroeger was ik veel op bijeenkomsten over de wijk te vinden, vooral als er jeugd bij was. Hierdoor heb ik wel mail contact met mensen uit de buurt en kan ik dit

doorspelen naar mensen binnen de PvdA. Ik zou wel willen dat ze wat vaker bij mij thuis kwamen, maar ja iedereen heeft het zo druk.

Mijn wensen in kaart brengen, nou dat ik nog wat kan betekenen voor de mensen in Moerwijk, mijn connecties gebruiken zodat er zaken geregeld worden voor deze mensen.

Meer contacten krijg ik er niet door, maar ik voel me nog wel nuttig.

Mijn hobby's zijn computeren en de PvdA.

Ik zou niet weten hoe ik de hobby zou uit moeten voeren zonder computer.

Kom eens wat vaker langs, daar help je me mee. Ik wil graag weten wat er buiten gebeurt en in contact staan met jongeren in de wijk. Misschien kan je eens langskomen met een paar jongeren die zich inzetten voor de wijk. Waar je me al mee helpt, moet je zeker blijven doen, vanuit Moerwijk Morgen mij ondersteunen zodat ik online blijf. Dat is mijn contact met de wereld dus dat moet intact blijven, anders stort mijn wereld in.

Gemis intensiteitscore: 6

*Deze dame is helaas 1 april 2010 overleden.*

## **Interview 11**

Man

Nederlands

72

Ja, ik doe wel eens iets met de computer

Ik gebruik de computer vooral voor het zoeken naar koopjes op veilingsites, zoals ebay en BVA.

Ik heb zo af en toe contact met mijn kinderen, met mijn broers en zussen heb ik eigenlijk geen contact meer mee.

De kinderen komen langs, maar ik heb het idee dat ze het meer als verplichting zien en mijn broers en zussen heb ik sinds het overlijden van mijn ouders niet meer gesproken.

Ja hoor ik heb best wel wat contact in de buurt, gewoon de burens en wat mensen die je wat vaker tegenkomt.

Nou we zeggen elkaar gedag en daar blijft het wel een beetje bij. Ze zijn nog nooit bij mij thuis geweest zal ik zeggen.

Mijn wensen, die vind ik moeilijk om te zeggen, ik zou wel graag weer contact hebben met mijn broertje. Die mis ik wel erg, maar ja, dat gedoe met die erfenis heeft ons uit elkaar gedreven.

Dan kan ik eindelijk weer eens praten over wat we in het verleden hebben meegemaakt. Dat contact mis ik wel.

Mijn hobby's, dat is een beetje handelen met spulletjes en verder vind ik oude auto's erg leuk. Ik bouw ook graag model auto's zoals je kunt zien.

Ik zoek de afbeeldingen van auto's op via internet en ik doe het handelen zoals gezegd via Ebay en BVA. Als de spullen binnenkomen of als ik ze heb opgehaald zet ik ze op marktplaats. Zo kan ik mijn pensioen wat aanvullen.

Hoe jij me zou kunnen helpen? Ik zou het echt niet weten, ik kan je het adres van mijn broer geven, nee gekheid.

Gemis intensiteitscore: 6

## Interview 12

Vrouw

Nederlands

58

Ja hoor ik doe wel wat met de computer

Voornamelijk internet bankieren en het nieuws lezen.

Ik heb bijna geen contact meer met mijn familie.

Het is slecht, eigenlijk nooit goed geweest, er heeft heel wat gespeeld in de familie.

Mwja, ik weet niet of ik dat contacten kan noemen, maar ja ik zeg wel eens gedag en als er wat is weet ik ook wel dat ik aan kan kloppen, maar echt contact, nee dat niet.

Zoals ik ze al beschreven heb, gewoon elkaar gedag zeggen en als de auto niet start aanbellen voor hulp, zoals laatst, dan krijg je wel hulp.

Oh ik heb wel een wens hoor, een rijke knappe vent! Nee ik zou wel eens in die kerk op de Güntersteinweg willen kijken. Het plein is zo idyllisch daar en ik ervaar daar echt rust, maar in die kerk ben ik nooit geweest, die is altijd op slot gek genoeg.

Nou ik zou er geen contacten op kunnen doen denk ik, ja wie weet loopt er een verdwaalde priester. Nee het gaat mij om de rust en niet om de personen.

Mijn hobby's zijn mijn katten en ik verdiep me in de oosterse spirituele wereld met name Yoga.

Nou als de computer de kattenbak kan verschonen graag. Nee ik zie niet zo snel hoe de computer kan helpen bij mijn hobby's alhoewel ik wel Yoga informatie van internet afhaal.

Nou je kan me helpen door me te helpen om die kerk in te komen, wil daar echt graag naar binnen.

Gemis intensiteitscore: 7

## Interview 13

Man

Nederlands

65

Ja, die heb ik aangeschaft na mijn pensionering 3 jaar geleden.

Nog niet veel eigenlijk, doe wat spelletjes, zoals patience en mijn zoon heeft e-mail geïnstalleerd. Eigenlijk moet ik er wat meer mee gaan doen, maar ik durf niet zo. Eigenlijk alleen met mijn zoon, mijn dochter heeft me na de scheiding in de steek gelaten.

Met mijn zoon is het contact minimaal, hij helpt me als ik hem nodig heb, maar daar houdt het wel mee op.

In de buurt heb ik wel contact, maar alleen met de directe burens.

Ik leen wel eens een kopje suiker, verder komt het niet eigenlijk. Nu ik er zo over nadenk snap ik niet waarom niet.

Nou ik zou wel wat computerles kunnen gebruiken, want snappen doe ik daar niet veel van. Ook zou ik wel weer contact met mijn dochter willen hebben, maar dat heeft echt tijd nodig. Er is teveel gebeurd en ik heb daar te weinig aan gedaan, tot mijn grote spijt.

Contact met mijn dochter en misschien contact met medecursisten, dat zou het opleveren.

Fietsen dat is mijn grote hobby, ik kan uren fietsen door het Westland. Ik heb een mooie Koga Myata gekocht toen ik met pensioen ging.

Een fietscomputer heb ik al, maar verder zie ik geen mogelijkheden om de computer te gebruiken bij het fietsen.

Nou misschien kan je me vertellen waar ik computerles kan krijgen, dan heb ik daar wel interesse in. En misschien kan je me helpen om meer contact te krijgen met mijn burens.

Gemis intensiteitscore: 7

## Interview 14

Vrouw

Indisch

73

Ja, je moet wel tegenwoordig.

Ik probeer te bankieren met de computer, beetje mailen en af en toe wat achtergrond informatie die je krijgt bij het journaal, tot me nemen.

Ik heb contact met mijn kinderen en wat neefjes en nichtjes. Mijn zussen, broer en man zijn overleden, die mis ik wel hoor.

Gelukkig is het contact met mijn kinderen goed en komen mijn neefjes en nichtjes ook wel over de vloer.

In de buurt heb ik eigenlijk geen contact, als ik wat nodig heb bel ik mijn kinderen.

Ik heb andere mensen niet nodig en ze begrijpen me toch niet.

Ik zou best wel eens in de wereld hierna willen kijken, gewoon zien hoe het gaat daar. Anders zou ik weer eens zo'n ouderwets gezellige familieavond willen hebben, maar ja die jongelui hebben het allemaal te druk.

Een gezellige familieavond zou de banden kunnen aanhalen, waardoor we meer contact met elkaar kunnen hebben. Als ik de wereld van hierna betreed, verlies ik een hoop contacten hier, maar ga ze wel daar aan.

Mijn hobby's zijn lezen en allerlei handarbeid dingen, zoals breien en quilten.

Ik zou niet weten hoe een computer mij bij mijn hobby's kan helpen. Lezen doe ik het liefst in een boek en niet op de computer. En bij handarbeid zie ik niet hoe ik hem kan gebruiken, nee echt niet.

Ik zou niet weten hoe je me kunt helpen, maar je bent van harte welkom.

Gemis intensiteitscore: 5

## Interview 15

Man

Nederlands

68

Ja we hebben een paar computers in de centrale ruimte van de flat staan en die gebruik ik wel eens.

Voornamelijk om naar accordeon muziek te luisteren, ik heb een adres van een vriend gekregen en daar vind ik erg mooie accordeon muziek.

Ik heb contact met mijn kinderen en mijn vrouw, sinds mijn zus is overleden kan ik niet zeggen dat ik nog contact heb met mijn zwager en nichtjes.

In deze flat heb je wel contact met elkaar, je groet elkaar, maar verder houdt het een beetje op.

Nou je kent elkaar wel, maar ook weer niet, het is meer dat je gezichten kent.

Ik zou best nog wel eens naar een concert willen gaan van Johnny Woodhouse, maar ja dat gaat niet meer. Ook zou ik wel willen weten of er nog meer liefhebbers van accordeon muziek zijn, want ik ben geloof ik de enige.

Als er meer mensen zijn die van accordeon muziek houden, voel ik me niet zo buitengesloten. Mijn vrouw vindt het afschuwelijk en bij mijn kinderen hoef ik al helemaal niet aan te komen.

Ik vind de accordeon echt een mooi instrument, dus dat is wel een hobby. Maar ook houd ik van trainen, hier in het Zuiderpark heb je de stoomgroep. Oh man wat vind ik dat mooi, maar dat is toch te moeilijk voor mij, zegt mijn vrouw.

Nou ik gebruik de computer al bij mijn hobby, namelijk de accordeonmuziek. Bij de trainen, daar loop ik liever heen en kijk op een afstandje toe.

Je zou me kunnen helpen, al weet ik niet hoe, kan je geen tips geven? Verzin een list zou ik zeggen.

Gemis intensiteitscore: 7

## Interview 16

Man

Nederlands

81

Nee, weet niks te verzinnen wat ik met zo'n ding moet.

Nou af en toe voel ik me wel buitengesloten, want iedereen heeft het maar over www en ook het journaal begint daar over. Kijk voor meer informatie op de website, daar word ik nou niet goed van. Ik heb niet zo'n ding dus mis ik een hoop informatie, ze moeten rekening houden met de mensen die dat niet hebben.

Ik heb geen contact met familieleden.

Ook in de buurt probeer ik zo min mogelijk contacten te hebben, dat is alleen maar lastig.

Ik vind het niet nodig om contacten te hebben, de mensen zeuren alleen maar over het weer, wat heb je daar nou aan.

Mijn wensen zijn om op een tropisch eiland te zitten met een koud biertje en te genieten van de zonsondergang. Nee ik heb geen wensen die realiseerbaar zijn, je moet dingen ook accepteren zoals ze zijn.

Dit levert echt geen contacten op, jammer genoeg.

Mijn hobby is het verzamelen van postzegels, en dan de Nederlandse series uit de gulden tijd.

Hoe zou zo'n ding me nu kunnen helpen, ik zie dat echt niet.

Van mij mag je me helpen knul, maar ik zou niet weten hoe.

Gemis intensiteitscore: 9

## Interview 17

Vrouw

Nederlands

64

Ja, natuurlijk, je kan niet meer zonder, je wordt bijna gedwongen.

Ik gebruik de computer voor bankieren, aanbiedingen kijken en om extra informatie van televisieprogramma's te bekijken, zoals de extra rapportages van het journaal.

Met mijn zus heb ik nog contact, maar met mijn broer niet meer.

Mijn zus en ik delen een verleden waar we niet over praten, het is dus een moeizaam contact.

In de buurt heb ik bijna geen contact, ja er belt af en toe eens een buurvrouw aan, maar dat is ook dat. Ik weet trouwens niet waarom ze dat doet, misschien is ze bang dat ik dood in huis lig of zo.

Ik heb geen behoefte aan die bemoeizucht, als ik dat wilde was ik wel in een dorp gaan wonen. Nee laat mij maar lekker mijn eigen gang gaan, dat bevalt me goed.

Mijn grootste wens is dat mijn broer accepteert wat er gebeurd is in het verleden, maar die kans is zeer klein.

Dan kunnen we weer als familie bij elkaar zijn met mijn zus en mijn broer, dat is eigenlijk mijn grootste wens.

Mijn grootste hobby zijn mijn katten, ik heb er 7 en die zijn mijn lust en mijn leven. Verder probeer ik rust te vinden door Yoga oefeningen te doen, maar dat lukt nog niet best.

Dat zie ik niet, hoe de computer bij mijn hobby's kan helpen, zou ik wat langer over na moeten denken. Het enige dat me nu te binnen schiet is om Yoga oefeningen op te zoeken.

Ja, je kunt me wel helpen, laat mij eens zien hoe je dat bedoelt; de computer bij je hobby's te gebruiken. Dat wil ik wel leren.

Gemis intensiteitscore: 7

## **Interview 18**

Vrouw

Indisch

56

Ja, ik doe wel eens wat met de computer, maar niet veel hoor.

Ik gebruik de computer vooral om te kijken naar nieuws uit Indonesië, daar heb ik wat sites voor gevonden. Erg leuk, maar soms ook niet zoals bij de tsunami, een aardbeving en bijvoorbeeld een aanslag.

Met mijn zus, maar die woont in Nieuwegein, best ver weg hoor.

Het contact is best goed, al had ik graag gezien dat ze wat vaker langs zou komen, nu bellen we veel, maar dat is niet hetzelfde. Haar man werkt ook niet mee, die vindt me maar lastig.

Met de burens heb ik wel contact, maar niet teveel, ik werk nog en de meesten hier in de flat zijn al gepensioneerd. Dan heb je toch een heel ander leven, veel meer tijd.

Als ik 's avonds thuis kom heb ik vaak geen behoefte aan ze. Als je ouder wordt ga je volgens mij ook steeds meer zeuren over kleine dingen, daar kan ik echt niet tegen.

Mijn grootste wens is om naar Indonesië te verhuizen, dat is mijn grootste droom.

Maar dat durf ik niet, want er gebeurt daar zoveel. Mijn ouders hadden het altijd over Indonesië en hadden een soort droombeeld, daar komt die wens vandaan vrees ik. Ik weet dat het geen rozengeur en maneschijn in Indonesië is, maar toch wil ik graag daarheen.

Het levert me hier geen contacten op, maar wel hoop ik wat meer contact te krijgen met mezelf. Ik wil graag weten waar ik vandaan kom en wat mij gemaakt heeft wie ik ben.

Mijn hobby's zijn lezen, handwerken en spiritualiteit, maar dat zit in de genen van elke Indische geloof ik.

Ik vind lezen op de computer verschrikkelijk, daar kan ik hem echt niet bij gebruiken.

Ook zie ik niet in hoe mijn computer kan naaien, dat kan hij gewoon niet. Met spiritualiteit kan ik hem wel gebruiken, door verschillende goeroes te googelen en zo meer over hen te weten komen. Daar kan hij me wel bij helpen.

Misschien ken je mensen die, net als ik, met spiritualiteit bezig zijn. Lijkt me wel leuk, maar de Nederlanders zijn daar veel minder mee bezig, volgens mij.

Gemis intensiteitscore: 6

## **Interview 19**

Man

Nederlands

61

Ja, natuurlijk, je kan niet meer zonder.

Internetbankieren, speciale vissites, uitzending gemist en nu.nl kijken, dat zijn wel de meeste dingen die ik met de computer doe.

Met mijn familie heb ik geen contact meer, hoeft ook niet.

Ze hebben me in het verleden een streek geflikt en nu hoeven ze niet meer in mijn buurt te komen.

Met de burens heb ik bijna geen contact, ze zeggen wel gedag, maar ik heb er geen behoefte aan.

Waarom niet, nou ze zullen me toch niet begrijpen al die mensen die het gezellig willen hebben, daar heb ik geen behoefte aan.

Mijn wens is op een eiland in de zon te zitten en verder niks te hoeven, dat lijkt me het einde. In ieder geval ver weg van hier, want hier zijn alleen maar herinneringen waar ik niet vrolijk van word.

(lacht) Helemaal niets en dat is nou juist de bedoeling. Ik wil rust en geen gezeur aan mijn hoofd.

Mijn hobby zijn mijn vissen, zoals je ook kan zien hier. Dat aquarium daar is mijn tropische en die daar is mijn aquarium met Europese vissen. Heerlijk om naar die vissen te kijken en ze zo te onderhouden dat het allemaal goed gaat.

Ik bestel alles via internet voor mijn vissen en ik krijg al mijn informatie over ziekten en onderhoud via de computer. Dat is makkelijk, toch?

Nou misschien kan je me helpen, er schijnen speciale computergestuurde wateronderhoud programma's te zijn, alleen weet ik niet hoe ze precies werken. Kan jij me helpen om deze te installeren zodat ze werken?

Gemis intensiteitscore: 8

## Interview 20

Vrouw

Nederlands

88

Nee joh, daar ben ik te oud voor.

Ja, ik heb wel het gevoel dat ik iets mis, want iedereen heeft het maar over dat internet enzovoort. Je wordt maar gedwongen om eraan te beginnen, maar ik kan dat toch niet.

Ik heb nog wel contact, maar niet veel meer, iedereen heeft het te druk en zit niet te wachten op mij.

Oh, als ze er zijn is het best gezellig hoor en af en toe halen ze me op dan is het ook leuk, maar wel druk. Ik heb het liever wat rustiger, want die drukte, daar kan ik niet zo goed tegen.

Ja, ik heb ook wel contacten in de buurt, maar ik weet niet zo goed wat ik er mee moet. Er wordt van alles voor mij geregeld, maar ik wil zelf nog dingen doen. Ze bedoelen het goed, daar niet van, maar ik kan best zelf nog wel naar de supermarkt lopen.

Mijn wensen, dat is een rustige oude dag, waarbij ik mijn eigen boontjes dop, de rest van mijn wensen die kunnen niet uitgevoerd worden. Mijn man krijg ik niet meer terug, dat bedoel ik.

Nee, contacten levert mij dat niet op, maar ik kan dan wel rustig mijn leven overzien, daar heb ik behoefte aan.

Mijn hobby's, voornamelijk breien, radio luisteren en lezen.

Nee ik zie niet in hoe ik de computer bij mijn hobby's kan gebruiken.

Nou je zou me kunnen laten kijken op dat internet, ben eigenlijk wel heel nieuwsgierig wat het dan is.

Gemis intensiteitscore: 7