

Hoe geïsoleerde bewoners geholpen worden door andere bewoners

Wat je zou moeten weten als je bewoners elkaar wilt laten ondersteunen om mee te doen
in de samenleving



Dr. Marco Algera

Alie Velvis MSc

Dr. Ir. Marja Jager-Vreugdenhil

Monica Stouten-Hanekamp MSc

M.m.v. Crystal Ziel, Ingrid Pouw MBk en Sjoerd Haga MBk

Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

HOE GEÏSOLEERDE BEWONERS GEHOLPEN WORDEN DOOR ANDERE BEWONERS

Wat je zou moeten weten als je bewoners elkaar wilt laten ondersteunen om mee te doen in de samenleving

Dr. Marco Algera
Alie Velvis MSc
Dr. Ir. Marja Jager-Vreugdenhil
Monica Stouten-Hanekamp MSc

M.m.v. Crystal Ziel, Ingrid Pouw MBk en Sjoerd Haga MBk

November 2019



Hoe geïsoleerde bewoners geholpen worden door andere bewoners

Wat je zou moeten weten als je bewoners elkaar wilt laten ondersteunen om mee te doen in de samenleving

In opdracht van Provincie Overijssel

Dr. Marco Algera

Alie Velvis MSc

Dr. Ir. Marja Jager-Vreugdenhil

Monica Stouten-Hanekamp MSc

M.m.v. Crystal Ziel, Ingrid Pouw MBk en Sjoerd Haga MBk

November 2019



Viaa

Postbus 10030

8000 GA ZWOLLE

038 - 425 55 42



Dit werk valt onder een [Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Woord vooraf

Wat zou je moeten weten als je bewoners elkaar wilt laten ondersteunen om mee te doen in de samenleving? Het gaat hierbij om initiatiefrijke bewoners, die – op vrijwillige basis – geïsoleerde bewoners helpen te participeren en wat sociale professionals kunnen doen om het contact tussen die beide bewoners te faciliteren.

Deze vraag staat in de geschetste context centraal in de voorliggende rapportage en wordt vanuit op drie verschillende invalshoeken beantwoord.

Allereerst geven de auteurs een overzicht van de literatuur die in dit kader beschikbaar is. Een tweede oogmerk van deze rapportage is uiteraard dat de onderzoekers hun bevindingen willen delen met het werkveld: wat is de opbrengst van dit project geweest? Tenslotte willen zij zich ook verantwoorden (richting Provincie Overijssel als opdrachtgever) waarom dit project niet geheel volgens plan verlopen is, vooral met als doel dat daaruit door de onderzoekers zelf, andere onderzoekers en beleidsmakers lering getrokken kan worden.

Met name bij de laatste invalshoek stellen de onderzoekers zich kwetsbaar op, overigens geheel passend bij de doelgroep van geïsoleerde bewoners. Maar van moed om kwetsbaarheid te tonen is nog veel meer sprake in het geval

van de onderzochte contacten tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner. In tegenstelling tot diverse anderen lieten zij een wildvreemde onderzoeker toe in hun één-op-één-contact of bij hun hulp biedende inzet in groepen.

Wij zijn de initiatiefrijke bewoners dankbaar voor hun lef en inzet, binnen dit onderzoek, maar ook breder: hun inzet in de maatschappij. De geïsoleerde bewoners danken wij voor hun welwillendheid ons een kijkje in hun leven te gunnen. Ook het zeer betrokken werkveld, vertegenwoordigd in twee werkgroepen en een stuurgroep, zijn we erkentelijk voor hun gevarieerde en gewaardeerde inbreng. Ten slotte bewaren we warme herinneringen aan de samenwerking met Gemeente Zwolle, als penvoerder, in de persoon van Crystal Ziel, die zich uitte in haar bevlogenheid voor de kwetsbaarheid en onze boeiende discussies om de juiste richting van dit project te vinden.

Dr. Marco Algera,

onderzoeker lectoraat Centrum voor
Samenlevingsvraagstukken, Hogeschool Viaa

Inhoud

WOORD VOORAF	3
SAMENVATTING	7
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	11
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	11
1.2 CONTEXT	11
1.3 BEOOGDE OPZET DEELS GEREALISEERD	13
1.4 VRAAGSTELLING	13
1.5 LEESWIJZER	14
HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSOPZET	15
2.1 INLEIDING	15
2.2 ONDERZOEKSINSTRUMENTEN	15
2.2.1 <i>Participerende observaties</i>	15
2.2.2 <i>Werksessies met Appreciative Inquiry</i>	15
2.2.3 <i>Expertmeeting</i>	16
2.2.4 <i>Door-ontwikkelen van methodiek in pilot</i>	16
2.3 AFWIJKINGEN TEN OPZICHTE VAN PROJECTPLAN	16
HOOFDSTUK 3 LITERATUURSTUDIE: ASPECTEN ROND SOCIAAL ISOLEMENT EN PROFESSIONELE EN BURGER-INTERVENTIES DAAROP	17
3.1 INLEIDING	17
3.2 SOCIAAL ISOLEMENT EN GEÏSOLEERDE BEWONERS	17
3.3 DE PROFESSIONELE AANPAK VAN SOCIAAL ISOLEMENT	22
3.3.1 <i>Signalering en contact maken</i>	22
3.3.2 <i>Modellen van outreachend werken</i>	24
3.3.3 <i>Beleidsimplicaties</i>	28
3.4 DENK- EN HANDELINGSKADER VOOR OUTREACHEND WERKEN MET GEÏSOLEERDE BEWONERS	29
3.4.1 <i>Denk en handelingskader vanuit de empowermentsgedachte</i>	29
3.4.2 <i>Denk- en handelingskader vanuit de presentiegedachte</i>	30
3.4.3 <i>Denk- en handelingskaders vanuit de sociale leertheorie: inzet van ervaringsdeskundigen</i>	30
3.5 SAMENWERKING MET INITIATIEFRIJKE BEWONERS EN BURGERINITIATIEVEN	32
3.5.1 <i>Definitie en typologie initiatiefrijke bewoners</i>	33
3.5.2 <i>Hoe dragen initiatiefrijke bewoners en burgerinitiatieven bij aan de hulp aan sociaal geïsoleerde bewoners?</i>	34

3.5.3 Benaderingswijze vanuit de gemeente/professionele organisatie en samenwerkingsverbanden met initiatiefrijke bewoners.....	35
3.6 LITERATUURSTUDIE GEKOPPELD AAN ONDERZOEK ‘PARTICIPATIE GEÏSOLEERDE BEWONERS’	38
HOOFDSTUK 4 PROJECTVERLOOP.....	39
4.1 INLEIDING	39
4.2 INBRENG KLANKBORDGROEPEN	39
4.3 ONDERZOEKSTECHNISCHE UITDAGINGEN	40
4.4 SITUATIE GEMEENTE	41
4.5 UITEINDELIJKE PROJECT-UITVOERING	41
HOOFDSTUK 5 ONDERZOEKSRESULTATEN.....	43
5.1 INLEIDING	43
5.2 INSPIRATIEBIJEENKOMST	43
5.3 PARTICIPERENDE OBSERVATIES	45
5.3.1 Inleiding.....	45
5.3.2 Het leven beschouwd	45
5.3.3 Welkom in de Wijk	47
5.3.4 Sociaal raadslieden.....	49
5.3.5 Het Digitaal Servicepunt.....	51
5.3.6 Aan de wandel.....	52
5.4 WERKSESSIE APPRECIATIVE INQUIRY	53
5.5 SYNTHESE	57
HOOFDSTUK 6 CONCLUSIES, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN.....	59
6.1 INLEIDING	59
6.2 CONCLUSIES	59
6.3 DISCUSSIE	60
6.3.1 Beschouwing van inhoudelijke opbrengst.....	60
6.3.2 Methodologische kanttekeningen.....	61
6.3.3 Beschouwing van projectproces.....	62
6.4 AANBEVELINGEN	64
LITERATUUR	65
BIJLAGEN	71
BIJLAGE 1 DEELNEMERS KLANKBORDGROEPEN	71
BIJLAGE 2 OBSERVATIE- EN INTERVIEWLIJST PGB	72

Samenvatting

Heel Nederland heeft de mond vol van ‘participatie in de samenleving’. Dit onderzoek is opgezet om één onderdeel daarvan te belichten: enerzijds hoe actieve burgers, ook wel aangeduid met ‘initiatiefrijke bewoners’ of ‘vrijwilligers’, geïsoleerde bewoners helpen (een beetje) uit hun sociale isolement te raken en weer (wat meer) aan de maatschappij deel te nemen en anderzijds hoe zij wellicht zelf geholpen kunnen worden door sociale professionals in het aangaan van dat contact met die kwetsbare medeburgers.

De vraagstelling van dit onderzoek luidt:

Wat betekent de inzet van initiatiefrijke bewoners voor geïsoleerde bewoners, voor de initiatiefrijke bewoners zelf en voor sociale professionals en hoe kan deze kennis omgezet worden in een methodiek die bevordert dat initiatiefrijke bewoners bijdragen aan het activeren van geïsoleerde bewoners?

Geprobeerd is deze vraagstelling door middel van literatuurstudie en een praktijkonderzoek te beantwoorden. Hieronder wordt de literatuurstudie naar aspecten rond sociaal isolement en de inzet van vrijwilligers beknopt samengevat, alsmede een overzicht gegeven van de belangrijkste onderzoeksresultaten. Die zijn behaald met behulp van participerende observaties en een sessie vanuit de waarderende onderzoeksmethode (appreciative inquiry). Hiermee wordt gestreefd de werkzame elementen van deze informele inzet vast te leggen en hiermee handreikingen te bieden aan initiatiefrijke bewoners, zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten.

Literatuurstudie

De onderzoekers hanteren in dit onderzoek de brede definitie van ‘sociaal isolement’, die Machielse (2011) schetst, namelijk:

“het ontbreken van ondersteunende relaties in het persoonlijke leven. Het gaat dan om persoonlijke relaties met familie, vrienden en bekenden waarop mensen in geval van nood terug kunnen vallen voor praktische, emotionele of gezelschapssteun” (Machielse, 2006).

In deze definitie komen sociaal-culturele en economisch-structurele aspecten samen. Sociaal isolement kan allerlei lichamelijke en psychische aandoeningen met zich meebrengen.

Geïsoleerde bewoners functioneren veelal op de onderste treden van de zogenaamde Participatieladder en zijn grofweg in te delen in de volgende vier groepen:

1. mensen met een (licht) verstandelijke beperking ((L)VB) en mensen met ggz-problematiek;
2. ouderen;
3. mensen die in armoede leven;
4. (oudere) mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond en mantelzorgers met een migratieachtergrond.

Ook buiten deze risicogroepen kunnen mensen sociaal geïsoleerd zijn. Denk aan mensen die wel werk hebben, maar daarnaast geen ondersteunende relaties omdat ze de vaardigheden daar niet voor hebben. Over het algemeen zijn deze mensen niet bekend bij hulpverleningsinstanties of zorginstanties. Ze vermijden zorg en zijn net voldoende zelfredzaam om dit te kunnen blijven doen.

De onderliggende risicofactoren voor hun sociaal isolement zijn echter divers. Een deel daarvan is niet te beïnvloeden, zoals leeftijd, sociale afkomst of etniciteit, andere daarentegen in meer of mindere mate wel; opleidingsniveau, leefomgeving, redzaamheid en gezondheid zijn daarvan voorbeelden. Omdat de aard van de risicofactoren voor sociaal isolement divers zijn, zijn de benaderingswijzen van geïsoleerde bewoners dat ook.

Professionals moeten doorgaans *outreaching* werken om sociaal isolement te signaleren en vervolgens met de geïsoleerde bewoner contact te kunnen maken. Er staan hun individuele en collectieve interventiestrategieën ter beschikking, respectievelijk het hulpmiddel en het kwartiermaken, elk met eigen benaderingswijzen.

Presentie en *empowerment* zijn daarbij overstijgende handelingskaders.

Naast hun faciliterende rol van professionals in het contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner, kan haar inzet ook belemmerend werken wanneer zij haar 'systeemwereld' oplegt aan of leidend maakt in de informele relatie tussen beide bewoners. Ervaringsdeskundigen lijken goed inzetbaar, omdat de leefwereld van hen en de geïsoleerde bewoners per definitie bij elkaar aansluiten, maar 'leken' kunnen – afhankelijk van de behoefte van de geïsoleerde bewoner – met hun eigen kracht en motivatie ook heel waardevol zijn.

Zoals geïsoleerde bewoners ingedeeld kunnen worden naar bepaalde typen, zo is dat ook het geval ten aanzien van initiatiefrijke bewoners op grond van hun motivatie, kundigheid en te dragen verantwoordelijkheid. Zo worden in de literatuur onderscheiden de kwetsbare dan wel de innovatieve vrijwilliger, naast een professional die zich in eigen tijd vrijwillig inzet of een ervaringsdeskundige. Professionals kunnen op deze typologie aansluiten met hun ondersteuning van deze groepen initiatiefrijke bewoners.

Gemeenten hebben een eigen rol bij het inzetten van burgerinitiatieven om geïsoleerde bewoners te helpen participeren. Hun aanpak richting zulke initiatieven kan stimulerend of faciliterend zijn dan wel het in coproductie opzetten van een dergelijk contact.

Praktijkonderzoek

In een kick-off-bijeenkomst ('Inspiratieochtend') met belangstellenden van allerlei aard, is hen een aantal stellingen voorgelegd, waarvan de respons ook belangwekkend is in dit kader. Het praktijkonderzoek

bestond uit een aantal participerende observaties waarbij initiatiefrijke bewoners gezelligheid en/of hulp aanboden aan geïsoleerde bewoners. Vervolgens is met een deel van hen een werksessie belegd om nadere betekenis te verlenen aan die observaties.

De opbrengst overziend, kan worden geconcludeerd dat werkzame elementen zich uitstrekken op drie terreinen, die hieronder achtereenvolgens beknopt uitgewerkt worden.

Wat moet initiatiefrijke bewoner weten of doen?

Initiatiefrijke bewoners moeten mensenmensen zijn. Van belang voor een plezierig contact is, dat de initiatiefrijke bewoner een klik ervaart met de geïsoleerde bewoner (en andersom, uiteraard, zie hierna). Ook over andere 'relationele' vaardigheden en attitude dient de initiatiefrijke bewoner liefst te beschikken: empathie, begrip, vertrouwen. Gelijkwaardigheid in het contact wordt gepropageerd, maar op subtiele wijze niet altijd geëffectueerd. Bij voorkeur behoudt de geïsoleerde bewoner zoveel mogelijk de regie en wordt diens zelfredzaamheid en autonomie gestimuleerd. Een belangrijk ander aspect is dat de initiatiefrijke bewoner diens grenzen bewaakt. De scheiding van (vrijwilligers) werk en privé, diens beschikbare tijd, maar ook het (niet langer) willen of kunnen voldoen aan de behoeften van de geïsoleerde bewoner, zijn daarvan voorbeelden. Een contact mag ook op en gegeven moment stoppen, óók op initiatief van de vrijwilliger. Toch wordt vrijwilligerswerk niet als vrijblijvend beschouwd, omdat je met mensen bezig bent.

Kenmerkend voor het informele contact met een kwetsbare medebewoner lijkt dat het allemaal niet heel spectaculair is, maar veelal kleine stapjes in het weer participeren betreft. Aan dergelijke contacten moeten geen torenhoge verwachtingen gesteld worden, maar zulke ontmoetingen hebben vooral waarde in het moment zelf: er zijn voor de ander.

De motivatie voor initiatiefrijke bewoners ligt vaak in het gevoel van eigenwaarde, van betekenis te zijn voor een kwetsbare ander in een context, waarin je je eigen kennis en kunde kunt inzetten. Het is fijn een ander blij te kunnen maken met iets wat jij te bieden hebt (hulp, gezelligheid of tijd en aandacht). Initiatiefrijke bewoners hebben een belangrijke signalerende taak voor sociaal isolement of anderszins.

Wat is van waarde voor geïsoleerde bewoner?

Voor geïsoleerde bewoners lijkt het belangrijk dat er sprake is van gelijkwaardigheid: geen medelijden, maar acceptatie en open staan voor de ander. Wéés er voor die kwetsbare ander, maar hang niet de hulpverlener uit door bepaalde problemen te willen gaan aanpakken of oplossen. Verwijs dan door naar professionals. Als er een connectie blijkt te zijn tussen beiden (bijvoorbeeld een gedeelde interesse of vergelijkbare omstandigheid), versoepelt dat (het aangaan van) het contact.

De initiatiefrijke bewoner heeft niet alleen te maken met het bewaken van zijn of haar eigen grenzen, maar er moet in het contact ook oog zijn voor die van de geïsoleerde bewoner (privacy en onderwerpen die onbesproken blijven).

Waarmee moet professional rekening houden?

Initiatiefrijke bewoners verlangen naar erkenning en waardering. Dat kan in de vorm van een kleine attentie, in woorden zijn of andere (im)materiële beloningen, waaruit blijkt dat hun inzet gezien is en gewaardeerd wordt. Professionals moeten de fijngevoeligheid zien te ontwikkelen om aan te sluiten bij de behoeften van die ene initiatiefrijke bewoner. Daarbij kan het gaan om de aard van de waardering van diens inzet, het vraagbaak zijn, diens eventuele behoefte aan (emotionele) begeleiding naar aanleiding van het contact met de geïsoleerde bewoner. Professionals kunnen de dialoog aangaan met de vrijwilliger, om te anticiperen op wat die specifieke vrijwilliger nodig heeft aan bijvoorbeeld scholing en training. Een andere taak voor professionals kan zijn ruchtbaarheid te geven aan een (groeps)initiatief. Professionals moeten doordrongen zijn van de waarde en het nut van de inzet van initiatiefrijke bewoners, omdat

zij degenen zijn die onderdeel (gaan) uitmaken van het sociale netwerk van geïsoleerde bewoners. Versterking van het sociale vangnet is juist wat geïsoleerde bewoners veelal nodig hebben.

Onderzoekstechnische leerpunten

Naast bovenstaande opbrengst vanuit de literatuur en de praktijk, is er in dit project ook veel naar voren gekomen dat van waarde is voor onderzoek op dit terrein. De gevoeligheden in terminologie (politieke correctheid) en de vele nuanceringen van de onderzoeksrichting, zoals die met name onder invloed van de adviserende klankbordgroepen met veldnetwerkpartners manifest werden, dringen onderzoekers ertoe zich uitgebreid rekenschap te geven van hoe kwetsbare medeburgers te beschouwen. Overigens lijkt het erop, dat het benaderen van geïsoleerde bewoners wel eens bemoeilijkt wordt door professionals of initiatiefrijke bewoners, die dan van mening zijn dat het niet opportuun is om het contact tussen hen en de vrijwilliger(s) participierend te observeren. Het is mooi om te zien dat zij opkomen voor de belangen van de kwetsbare persoon, maar daardoor wordt diens stem niet gehoord en diens gedrag (genieten?) niet gezien door onderzoekers. Zo wordt het voor onderzoekers nog moeilijker om achter de voordeur van geïsoleerde bewoners te komen.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Het is bekend dat participatie via werk zorgt voor sociale, economische en financiële zelfstandigheid. Nu men bezig is het sociale domein volledig te herstructureren, staat het participatievraagstuk hoger op de agenda dan ooit. Iedereen moet meedoen en dus ook mensen die nu in sociaal isolement leven en een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

De gemeenten Zwolle, Zwartewaterland, Ommen, Hardenberg, Kampen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland verwachten dat dit voor veel mensen die kwetsbaar zijn, lastig zal zijn. Het doel van dit onderzoek is daarom na te gaan hoe burgers die sociaal geïsoleerd zijn, geactiveerd kunnen worden. Daarin wordt een centrale rol toebedacht aan ‘actieve buurtbewoners’ die ‘geïsoleerde buurtbewoners’ activeren en wellicht deel gaan uitmaken van hun netwerk. De achterliggende gedachte vanuit bestaande praktijken hierbij is dat actieve buurtbewoners een belangrijke schakel zijn in het benaderen van in meer of mindere mate geïsoleerde buurtbewoners. Het doel van dit project is om een methodiek vast te leggen, te ontwikkelen en uit te testen, die beschrijft hoe actieve buurtbewoners geïsoleerde buurtbewoners kunnen helpen weer te participeren en wat zij daarvoor nodig hebben van professionals.

Het onderzoek is gefinancierd door de provincie Overijssel, werd getrokken door gemeente Zwolle en uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa, die ook de Werkplaats Sociaal Domein van de regio Zwolle ten uitvoer legt.

1.2 Context

Uit diverse onderzoeken is bekend dat een actieve rol in de samenleving door middel van betaald werk of vrijwilligerswerk op veel manieren positief uitwerkt.

(Bakker *et al.*, 2008; Goodwin & Kennedy, 2005; Van Houten & Winsemius, 2010):

- het draagt bij aan het gevoel van eigenwaarde en zelfrespect van mensen;
- het geeft zin aan het bestaan;
- het draagt bij aan een gezonde dag structuur;
- het zorgt voor het vergroten van het sociaal netwerk.

Participatie via betaald werk, maar ook vrijwilligerswerk, zorgt voor sociale, economische en financiële zelfstandigheid. Helaas zijn er nog veel mensen in de samenleving die geen betaald werk of vrijwilligerswerk hebben en die niet van bovengenoemde voordelen kunnen profiteren. Er is een grote groep Nederlanders die in sociaal isolement leeft en die geen actieve rol speelt in de samenleving. Uit onderzoek (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2010) komt naar voren dat met name lager-opgeleiden, allochtonen en mensen met een psychische kwetsbaarheid kans hebben op sociaal isolement. Jehoel-Gijsbers *et al.* (2008) constateren daarnaast in een publicatie van het Sociaal en Cultureel Planbureau over sociaal isolement, dat hoe gezonder een burger is, des te minder uitgesloten hij of zij is.

Hoe moeten geïsoleerde burgers zich staande houden in de zogenaamde ‘participatiesamenleving’, waarin van burgers wordt verwacht dat ze vraagstukken zelfstandig en in hun netwerk oplossen? Inzet van professionals moet zoveel mogelijk worden voorkomen om bezuinigingen, die gepaard gaan met de herstructurering van de verzorgingsstaat, te realiseren. De verwachtingen van eigen kracht en het sociale netwerk waren en zijn hoog gespannen, zo blijkt ook

uit een analyse van beleidstukken die richting moeten geven aan de decentralisaties van de zorg van diverse gemeenten in Nederland (UvH en UvA). In het kader van de decentralisatie op zowel het terrein van de jeugdzorg, de langdurige zorg als de arbeidsparticipatie verwachten gemeenten dat familieleden, vrienden en burenhulp en zorg van professionals over kunnen en zullen nemen.

Uit diverse onderzoeken wordt echter duidelijk dat die sociale netwerken juist voor mensen die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt of anderszins geïsoleerd zijn, vaak niet voorhanden zijn (Van Houten, Kruijswijk & Peters, 2013; Tazelaar & Sprengers, 2004). Een analyse van de beleidsstukken laat bovendien zien dat gemeenten ook nog geen invulling geven aan hoe of op welke manier ze dat sociale netwerk kunnen inzetten om participatie te bevorderen. De vraag is dan hoe deze mensen toch geactiveerd worden en blijven, als sociale professionals zich verder terugtrekken. Gaan mensen, die nu enkel de onderste treden van de Participatieladder betreden, op eigen initiatief een actieve rol oppakken in de samenleving? Zetten ze uit zichzelf stappen op de Participatieladder (zie paragraaf 3.2) nu sociale professionals minder voorhanden zijn? En is het terecht dat gemeenten aangeven dat het sociale netwerk daarin vanzelfsprekend een ondersteunende rol gaat vervullen?

De eerder genoemde gemeenten verwachten problemen op dit vlak voor veel kwetsbare mensen en willen daarom (laten) onderzoeken hoe ze burgers die sociaal geïsoleerd zijn (trede 1 van de Participatieladder) kunnen activeren, zodat ze sociale contacten opbouwen buitenshuis (trede 2 van de Participatieladder) of meedoen met georganiseerde activiteiten (trede 3 van de Participatieladder). Daarin willen ze verkennen hoe ze een centrale rol kunnen geven aan 'actieve buurtbewoners' die 'geïsoleerde buurtbewoners' activeren en wellicht deel gaan uitmaken van hun netwerk. Dit omdat ze het idee hebben dat actieve buurtbewoners een belangrijke schakel zouden kunnen zijn in het benaderen van meer geïsoleerde buurtbewoners. Onder 'actieve buurtbewoners' verstaan de gemeenten, burgers die zich betrokken voelen bij de buurt en/of wijk of die hiertoe gemakkelijk te bewegen zijn. Ze hoeven niet noodzakelijk actief te zijn op de arbeidsmarkt, maar ze

participeren wel in de samenleving. Onder geïsoleerde buurtbewoners verstaan ze mensen die zich op de onderste treden van de Participatieladder bevinden. Inwoners zonder een baan, zonder vrijwilligerswerk en met een beperkt sociaal netwerk. De gemeenten willen actieve buurtbewoners verbinden aan geïsoleerde buurtbewoners vanuit de veronderstelling dat de afstand tussen buurtbewoners onderling minder groot is dan tussen buurtbewoners en professionals.

Dat dit niet zo'n gekke gedachte is blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigen. Burgers die in een zelfde soort positie zitten of hebben gezeten als degene die hulp nodig heeft, worden ingezet in het hulpverleningstraject. Dan blijkt dat ervaringsdeskundigen het perspectief en de belevingswereld van de cliënt beter benoemen dan de professional en dat zij hierin minder afstand creëren tot degene die hulp nodig heeft (Spiesschaert, 2005; Hanekamp, 2014). De rol van de actieve buurtbewoners in contact met geïsoleerde burgers zou vanuit deze gedachte van meerwaarde zijn ten opzichte van de inzet van professionals. Daarnaast zou het ook voordelen kunnen hebben voor de buurtbewoner die zich inzet als vrijwilliger. Uit onderzoek blijkt namelijk dat hulp geven aan een ander middels vrijwilligerswerk de eigenwaarde vergroot (Bakker *et al.*, 2008; Bredewold & Malda, 2014), goed is voor de zelfontplooiing van burgers (Bochove, Tonkens & Verplanke, 2014) en de kracht van burgers aanboort (Plooy, 2007).

Of dit ook zo werkt in het contact tussen meer geïsoleerde en meer actieve buurtbewoners is een belangrijke vraag. Want wellicht willen actieve buurtbewoners wel gewoon buurtbewoners blijven en vinden ze het vervelend om in een meer 'geïnstitutionaliseerde vrijwilligersrol' te komen. En willen meer geïsoleerde buurtbewoners wel hulp ontvangen van hun burenhulp (Linders, Feringa, Potting & Jager-Vreugdenhil, 2016)? Staan deze mensen niet te dichtbij en krijgen ze dan niet liever hulp van meer 'afstandelijke' hulpverleners? Blijven ze niet liever gewoon anoniem in de buurt?

Om hierover meer helderheid te krijgen willen de gemeenten Zwolle, Zwartewaterland, Ommen, Hardenberg,

Kampen, Raalte, Staphorst en Steenwijkerland een onderzoek laten uitvoeren naar bestaande praktijken van activering van geïsoleerde burgers door actieve burgers. Het gaat daarbij dus om het nader omschrijven en onderzoeken van een manier van werken waarmee in de praktijk geëxperimenteerd wordt. Ze willen onderzoeken of de rol van actieve buurtbewoners daadwerkelijk zulke positieve effecten heeft voor zowel de actieve als de geïsoleerde buurtbewoners. Daarnaast willen ze de uitkomsten van het onderzoek overdraagbaar maken voor professionals die een rol spelen in het activeren van inwoners, zoals de leden van sociale wijkteams die als belangrijke opdracht hebben om de netwerken van burgers te versterken en te ondersteunen. Ze zouden daartoe concrete handvatten willen ontvangen die gevat zijn in een methodiek. Een methodiek die sociale professionals (binnen en buiten sociale wijkteams) kunnen inzetten om geïsoleerde buurtbewoners die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt stappen te laten zetten op de Participatieladder en die zorgt voor het versterken en/of ontstaan van zelfredzame informele netwerken in de buurt. Daarmee geven de gemeenten daadwerkelijk invulling aan het versterken van sociale netwerken van kwetsbare inwoners in stad en dorp en bevorderen ze de participatie van zeer kwetsbare en geïsoleerde buurtbewoners. Dit is van groot belang omdat hieromtrent nog veel verlegenheid heerst, zowel in Zwolle, Zwartewaterland, Kampen, Raalte, Ommen, Hardenberg, Staphorst, Steenwijkerland als in de rest van Nederland.

1.3 Beoogde opzet deels gerealiseerd

In paragraaf 1.2 is de context en het voorgenomen onderzoek geschetst. De onderzoekers willen in dit rapport eerlijk zijn: in de praktijk heeft het project en daarmee het onderzoek echter anders uitgepakt. Er zijn zeker wel opbrengsten behaald, maar voor een deel andere dan voorzien. Hoofdstuk 4 geeft een korte procesbeschrijving van dit project, met een toelichting op de andere accenten die gekozen zijn en waarom het onderzoek ten dele anders verlopen is dan van tevoren verwacht. Dit heeft ook z'n repercussies gehad op de onderzoeksvragen. Omdat een deel van het project is komen te vervallen, kon ook een deel van de vraagstellingen niet beantwoord worden. Om de

lezer niet op het verkeerde been te zetten, worden in paragraaf 1.4 alleen de deelvragen opgesomd, waarop deze rapportage wel antwoorden geeft.

1.4 Vraagstelling

De centrale vraagstelling luidt:

Wat betekent de inzet van actieve buurtbewoners voor geïsoleerde burgers, actieve buurtbewoners en sociale professionals en hoe kan deze kennis omgezet worden in een methodiek die bevordert dat actieve buurtbewoners bijdragen aan het activeren van geïsoleerde buurtbewoners?

Uit deze hoofdvraag blijkt dat dit onderzoek twee doelen dient, namelijk inzicht geven in de (eventuele) meerwaarde van de inzet van actieve buurtbewoners voor het activeren van meer geïsoleerde buurtbewoners en het vastleggen en vertalen van deze uitkomsten in een methodiek.

De hoofdvraag is opgeknipt in de volgende deelvragen:

1. Welke aspecten zijn er te onderscheiden aan sociaal isolement en welke risicogroepen zijn er te identificeren?
2. Welke interventies kunnen op sociaal isolement gepleegd worden door actieve buurtbewoners en door professionals?
3. Wat kunnen professionals doen voor actieve buurtbewoners als die geïsoleerde burgers willen helpen weer te participeren?
4. Wat zijn werkzame elementen als het gaat om het contact tussen actieve buurtbewoners en geïsoleerde burgers en hoe kunnen professionals dat contact faciliteren?

De eerste deelvraag gaat in op definities van begrippen vanuit de literatuur en op groepen mensen die bovengemiddeld vatbaar lijken voor sociaal isolement. De tweede deelvraag gaat over de signalering van sociaal isolement en hoe daarop te interveniëren. Met het oog op de doelstelling van dit project ligt de focus hierbij op de actieve buurtbewoners. Speciale aandacht lijkt gerechtvaardigd voor ervaringsdeskundigen. Professionele

inzet is in dit opzicht secundair, tenminste daar waar het gaat om het directe contact met de geïsoleerde burger. Wat de literatuur te melden heeft over wat de professional kan doen voor de actieve buurtbewoner, zodat laatstgenoemde gefaciliteerd wordt in zijn of haar contact met de geïsoleerde burger, is het antwoord op de derde deelvraag. Naast de drie literatuurvragen is er ook een praktijkgerichte deelvraag, die in wezen de kern van het project vormt. De vierde deelvraag gaat dan ook in op de inventarisatie vanuit de betrokkenen zelf van werkzame in het contact tussen actieve buurtbewoners en geïsoleerde burgers. Het praktijkonderzoek is op verschillende manieren vormgegeven, zoals in hoofdstuk 2 wordt uitgelegd.

1.5 Leeswijzer

In dit *eerste hoofdstuk* zijn de oorspronkelijke doelen van het project toegelicht en is al aangegeven, dat het project in werkelijkheid wat anders verlopen is. *Hoofdstuk 2* geeft de voorgenomen onderzoeksmethodiek weer en laat ook zien welke stappen in het project bereikt zijn. Het onderwerp van *hoofdstuk 3* betreft de literatuurstudie naar diverse aspecten, die met sociaal isolement en burger-interventies daarop te maken hebben. In *hoofdstuk 4* wordt het proces beschreven waarom dit project deels een ander verloop heeft gekregen dan aanvankelijk beoogd. *Hoofdstuk 5* staat vervolgens in het teken van de inhoudelijke opbrengst van dit project. In het afsluitende *hoofdstuk 6* staan de conclusies en aanbevelingen centraal en worden in de discussie de bevindingen van dit project, naar product en naar proces, nog eens uitvoerig tegen het licht gehouden. wat ze in elk hoofdstuk kunnen aantreffen.

Hoofdstuk 2 Onderzoekopzet

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opzet van het onderzoek uit de doeken gedaan. Na een uitgebreide verkenning van ins en outs omtrent het thema ‘sociaal isolement’, gekoppeld aan de inzet van actieve buurtbewoners en de hulp van professionals daarbij (zie hoofdstuk 3), is het praktijk-onderzoek verricht. Dat praktijkonderzoek bestond uit participerende observaties en werksessies met het werkveld. Dit wordt beschreven in paragraaf 2.2. Zoals aangegeven in hoofdstuk 1, is het onderzoek anders verlopen dat van tevoren voorzien. Paragraaf 2.4 geeft de afwijking weer van de oorspronkelijke opzet van het project.

2.2 Onderzoeksinstrumenten

2.2.1 Participerende observaties

In een aantal concrete cases, bestaande uit praktijken waarin geïsoleerde bewoners werden ondersteund door andere bewoners, zijn participerende observaties gedaan. Participerend observeren houdt in dat de onderzoeker meeloopt en meedoet (participeert) en intussen observeert, in dit geval hoe het contact tussen de geïsoleerde bewoner en de initiatiefrijke bewoner eruit zag. Voor zover mogelijk werden nog wat aanvullende vragen gesteld door de observant.

Vanuit het netwerk van de projectleider van de gemeente Zwolle (deels bestaand, deels met het oog op dit project opgebouwd) en vanuit de klankbordgroepen zijn kandidaat-cases geïnventariseerd. Daaruit zijn casussen geselecteerd op basis van een aantal criteria. In eerste instantie verwachtten de onderzoekers die te kunnen destilleren uit de literatuurstudie, maar dat bleek niet één op één mogelijk. Met gezond verstand en in afstemming met de klankbordgroepen (zie hoofdstuk 4 en bijlage 1) zijn de volgende selectiecriteria aangehouden:

- betrokkenheid van op z’n minst één actieve buurtbewoner en één geïsoleerde burger; de aanwezigheid van een sociale professional is gewenst, maar niet beslist noodzakelijk;
- interventies werken (direct of indirect) aan het doorbreken van een sociaal isolement;
- de plek maakt het mogelijk om mee te lopen voor de onderzoeker;
- er is sprake van enige provinciale spreiding;
- voldoende beheersing van de Nederlandse of Engelse taal (observeren via tolken kan veel ruis insluiten).

In het begin van het onderzoek is ook minimumduur van het sociaal isolement genoemd als criterium, maar dit is op instigatie van de klankbordgroepen (zie hoofdstuk 4) niet langer aangehouden als criterium.

Wat er geobserveerd zou worden, is deels op basis van de literatuurstudie, deels op aangeven van de klankbordgroepen vastgesteld. In bijlage 2 is een observatielijst inclusief interviewvragen opgenomen.

2.2.2 Werksessies met *Appreciative Inquiry*

Aan de hand van ‘waarderend onderzoek’ zijn er werksessies belegd. Deze onderzoeksmethode is erop gericht om gezamenlijk in een leerproces te stappen, waarbij er gezocht wordt naar nieuwe kennis of nieuwe ervaringen. Het waardevolle van het werken met deze methodiek is dat het een verandering teweeg wil brengen die door alle partijen wordt ondersteund. Het is een activerende methodiek waarbij er gezamenlijk gezocht wordt naar waarden van waaruit er samen gewerkt kan worden.

Meer specifiek voor dit project gold dat geïsoleerde bewoners, initiatiefrijke bewoners en sociale professionals gezamenlijk en met een positieve insteek geïnterviewd

werden. Dat positieve zat 'm in de vraagstelling: de onderzoekers vroegen na wat er werkte in het contact tussen beide bewoners, wat in het contact inspirerend was, hoe de ideale situatie eruit zag et cetera. Deze gesprekken moesten leiden tot consensus over een methodiek, waarmee initiatiefrijke bewoners effectiever geïsoleerde bewoners weer kunnen laten participeren in de samenleving en waarin duidelijk wordt hoe sociale professionals behulpzaam kunnen zijn in dat proces.

Naast de werksessies met de sociale professionals en buurtbewoners, werden werksessies belegd met managers van de sociale professionals of bestuurders van de organisaties waarin zij opereerden, omdat het van belang was om ook hun visie op deze manier van werken in beeld te krijgen.

2.2.3 Expertmeeting

Een laatste stap op weg naar het beschrijven van de methodiek was het beleggen van een expertmeeting waarvoor verschillende partijen uitgenodigd werden: de sociale professionals, diverse deskundigen op het gebied van de inzet van actieve buurtbewoners en methodiek-docenten van hogeschool Viaa. Zij kwamen bij elkaar om in gezamenlijkheid de laatste hand te leggen aan de (voorlopige) methodiek. Door een expertmeeting te organiseren met alle belanghebbende partijen droegen we zorg voor breed gedragen uitkomsten.

2.2.4 Door-ontwikkelen van methodiek in pilot

Het was de opzet om, nadat een concept-methodiek was opgesteld, deze uit te testen in de praktijk. De methodiek zou worden door-ontwikkeld door een groep initiatiefrijke bewoners en – op de achtergrond – een groep sociale professionals gedurende een jaar met de methodiek te laten werken en hen te volgen. In deze fase moest duidelijk worden hoe het werken met de methodiek in de praktijk uitpakt en wat het betekent voor de diverse partijen (sociale professionals, actieve en geïsoleerde buurtbewoners). Om hier goed zicht op te krijgen, worden gedurende het onderzoek jaar interviews afgenomen bij sociale professionals, actieve en geïsoleerde buurtbewoners.

Daarbij wordt ingegaan op wat de inzet van de methodiek voor hen betekent en hoe die bijdraagt aan de participatie. De effecten van de pilot van de methodiek zouden worden onderzocht om de methodiek aan te scherpen en verfijnen?

2.3 Afwijkingen ten opzichte van projectplan

Uiteindelijk is dit project anders verlopen dan verwacht. De moeite om praktijkcases te vinden voor de participerende observaties, gekoppeld aan een veranderd commitment van de deelnemende gemeenten, zijn hieraan debet. Hoofdstuk 4 gaat daar nader op in. Er zijn geen werksessies gehouden met managers en geen expertmeeting. Het is niet tot een methodiek gekomen, waarmee uiteraard ook de door-ontwikkelingsfase van de baan was. In hoofdstuk 4 en 6 wordt het onderzoeksproces geëvalueerd.

Toch zijn er belangwekkende resultaten opgehaald, zij het in omvang bescheiden. De literatuurstudie is zoals voor- genomen verricht, vijf praktijksituaties kwamen in aan- merking en waren voorhanden om geobserveerd te worden en met deze betrokkenen is één werksessie gehouden.

Hoofdstuk 3

Literatuurstudie: aspecten rond sociaal isolement en professionele en burger-interventies daarop

3.1 Inleiding

Deze literatuurstudie is uitgevoerd als voorbereiding op het onderzoek 'Participatie van geïsoleerde bewoners' en geeft een verkenning van het thema. Tevens biedt deze literatuurstudie inzicht in hiaten in de literatuur, waaronder het gebrek aan onderzoek naar de inzet van vrijwilligers voor het verminderen van sociaal isolement onder geïsoleerde bewoners. Waar wel literatuur over te vinden was, waren beleid georiënteerde publicaties die wezen op het mogelijke belang van vrijwillige inzet voor geïsoleerde bewoners, en ook literatuur over *empowering* van bewoners door Social Work professionals. Daarom is als startpunt gekozen hoe sociale professionals initiatiefrijke bewoners kunnen ondersteunen in hun activiteiten ter activering van geïsoleerde buurtbewoners. Uit de literatuur worden zoveel mogelijk de werkzame elementen gedestilleerd, om deze te toetsen aan de praktijk, waarbij het contact tussen en het perspectief van de initiatiefrijke en ge-isoleerde bewoners centraal staan.

Paragraaf 3.2 geeft inzicht in de context en definiëring van het onderwerp. Allereerst wordt getracht de groep 'geïsoleerde bewoners' te definiëren. Vervolgens zal de Participatieladder kort toegelicht worden, die door veel (maar niet door alle) gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties gebruikt wordt om de mate van participatie en mogelijk ook de mate van isolement in beeld te brengen. Daarna zullen risicogroepen en kenmerken van sociaal isolement beschreven worden.

In paragraaf 3.3 is aandacht voor verschillende theorieën en werkwijzen die gebruikt worden om geïsoleerde bewoners te signaleren, te bereiken, te activeren en te laten participeren. De methode van *outreaching* werken staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar de dimensies van sociaal isolement die van invloed zijn op het type interventie, de benaderingswijze, de nodige kennis en

kunde van de hulpverlener en het beleid van de organisatie. Dit hoofdstuk is geschreven vanuit het oogpunt van een professionele hulpverlener-cliënt relatie, omdat hiernaar al veel onderzoek is verricht. Er is nog weinig onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers om geïsoleerde bewoners te activeren.

De vierde paragraaf biedt een overstijgend inzicht in het denk- en handelingskader dat aan de orde is in *outreaching* werken met geïsoleerde bewoners. Deze paragraaf gaat in op het daadwerkelijke contact tussen de helpende en de ontvanger van hulp. Wat zijn mogelijke (facetten van) methodieken en richtlijnen om mee te nemen in het vervolgonderzoek? Er is aandacht voor voorwaarden voor het maken van en behouden van contact tussen vrijwilligers en geïsoleerde bewoners. Daarnaast wordt de inzet van ervaringsdeskundigen beschreven.

Paragraaf 3.5 gaat in op de samenwerking tussen professionele organisaties en de initiatiefrijke bewoners. De mogelijke motieven en typologie van vrijwilligers en burgerinitiatieven worden weergegeven. Daarnaast worden diverse samenwerkingsverbanden tussen professionele organisaties en vrijwilligers besproken. Hierbij staat de benaderingswijze van de gemeente en professionele instellingen van de initiatiefrijke bewoner centraal.

Uiteindelijk worden de bevindingen van paragraaf 3.2 tot 3.5 samengebracht in syntheseparagraaf 3.6, waarbij een link gemaakt wordt tussen (elementen van) de literatuurstudie en het praktijkonderzoek.

3.2 Sociaal isolement en geïsoleerde bewoners

Zoals beschreven in paragraaf 1.1 tonen diverse onderzoeken aan dat participatie in de samenleving door middel van (on)betaald werk gunstige effecten heeft op tal van parameters van individuen. Toch speelt lang niet elke

Nederlander een actieve rol in die maatschappij: een deel van hen is als geïsoleerde bewoner aan te merken. In de zogenaamde participatiesamenleving wordt er van bewoners verwacht dat ze vraagstukken zelfstandig en in hun netwerk oplossen. De nadruk is hiermee steeds meer op informele hulpbronnen komen te liggen. Maar zijn deze informele hulpbronnen wel voorhanden? En zo ja, hoe kunnen ze dan (structureel) ingezet worden, ter bevordering van de participatie van mensen die nu nog onderaan de Participatieladder staan?

Definiëring

Sociaal isolement is een term die moeilijk te definiëren is en dan ook op uiteenlopende wijzen wordt gebruikt. Veelal wordt sociaal isolement ook in één adem genoemd met sociale uitsluiting.

Sociaal isolement komt in alle lagen van de bevolking voor en is niet te herleiden naar eenduidige en eenzijdige factoren zoals armoede of beperkte mobiliteit (Kluft, 2009) en daarom ook moeilijk te definiëren.

De onderzoekers hanteren in dit onderzoek de brede definitie die Machielse (2011) schetst, namelijk

“het ontbreken van ondersteunende relaties in het persoonlijke leven. Het gaat dan om persoonlijke relaties met familie, vrienden en bekenden waarop mensen in geval van nood terug kunnen vallen voor praktische, emotionele of gezelschapssteun” (Machielse, 2011, p.43).

Onderzoek toont aan dat als mensen geen deel uitmaken van sociale verbanden, dat een negatieve invloed op hun levenskwaliteit heeft. Het gemis aan voldoende ondersteunende relaties vormt een ernstige bedreiging voor de gezondheid en het individuele welbevinden (Sarason, Sarason & Gurung, 2001; Tomaka, Thompson & Palacios, 2006 in Machielse, 2011). Naarmate sociaal isolement langer duurt, ontstaat er vaak een neerwaartse spiraal waarbij ook problemen ontstaan op andere levensterreinen, zoals verslaving, schulden of vervuiling (Machielse & Hortulanus, 2011). Wanneer deze problemen zich ophopen, raken relaties met de sociale omgeving steeds meer verstoord. Men trekt zich steeds verder uit de samenleving

terug waardoor onder andere hun integratie nog minder wordt (Machielse, 2006).

Ook Jehoel-Gijsbers (2004) definieert sociaal isolement als een multidimensionaal begrip. Dat wil zeggen dat sociaal isolement betrekking heeft op zowel sociaal-culturele als economisch-structurele aspecten. Onder sociaal-culturele aspecten wordt onvoldoende sociale participatie en onvoldoende culturele/normatieve participatie verstaan. Deze laatste wordt aangeduid door onvoldoende naleven van centrale normen en waarden en het hebben van afwijkende opvattingen hierover. Onder economisch-structurele aspecten valt materiële deprivatie (tekort aan middelen) en onvoldoende toegang tot sociale voorzieningen. Ook in dit rapport (Jehoel-Gijsbers, 2004) wordt onderkend dat er vaak geen eenduidige oorzaak of eenduidige definitie gegeven kan worden.

Participatieladder

Met geïsoleerde bewoners worden bewoners bedoeld die, om bovenstaande redenen, niet participeren in de samenleving en onderaan de Participatieladder staan. De Participatieladder is een meetinstrument waarmee vastgesteld kan worden in welke mate een burger participeert in de samenleving (Budel & Heida, 2010; Jager-Vreugdenhil, 2011). De ladder is onderverdeeld in zes treden, van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning. De Participatieladder is ontwikkeld om het financiële effect van de participatieopdracht inzichtelijk te maken. Daarnaast legt de Participatieladder zaken vast die voor gemeenten en sociale professionals van belang zijn in trajecten die gericht zijn op participatie. De Participatieladder kan in het onderzoek naar de participatie van geïsoleerde bewoners bijdragen doordat die inzichtelijk maakt in hoeverre deze bewoners door de inzet van initiatiefrijke bewoners daadwerkelijk meer zijn gaan participeren.

Risicogroepen en kenmerken

Het SCP (Jehoel-Gijsbers, 2004) maakt in het benoemen van risicofactoren voor sociale uitsluiting onderscheid tussen de vaststaande persoons- en achtergrondkenmerken en overige factoren die nog beïnvloed kunnen worden door beleid. Verondersteld kan worden dat hoe meer kenmerken aanwezig zijn, des te meer kans er is op sociale uitsluiting en isolement.

Persoons- en achtergrondkenmerken die een risicofactor zijn:

- leeftijd: hoe ouder, des te hoger het risico;
- geslacht: vrouwen, genderongelijkheid;
- burgerlijke staat: alleenstaanden;
- familie- en gezinssamenstelling: geen/weinig familie of kinderen, alleenstaande ouder;
- sociale afkomst: hoe lager het opleidingsniveau van de ouders, des te hoger het risico;
- etniciteit: mensen met een migratieachtergrond.

Risicofactoren die te beïnvloeden zijn:

- de mate van redzaamheid: lichamelijke/psychische belemmeringen, onvoldoende digitale vaardigheden en competenties voor onder andere sociaal burgerschap, analfabetisme;
- gezondheid: slechte gezondheid, psychosociaal en/of somatisch, verslaving;
- opleiding: geen opleiding afgerond, laag opleidingsniveau, niet voldoende gericht op de arbeidsmarkt;
- arbeidsmarktpositie: langdurig werkloos, ongeschikt voor arbeid, laag gekwalificeerde arbeid;
- inkomen: laag inkomen, onder de armoedegrens, schulden;
- fysieke en sociale leefomgeving: dakloos, slechte kwaliteit huisvesting, huiselijk geweld; verblijf in (zorg)instelling, achterstandswijk, geen/weinig voorzieningen in woonbuurt (buurthuis, speelterrein e.d.), weinig sociale cohesie, onveiligheid.

De onderzoekers onderscheiden op basis van literatuur en eerder onderzoek specifieke risicogroepen, namelijk:

1. mensen met een (licht) verstandelijke beperking ((L)VB) en mensen met ggz-problematiek;
2. ouderen;
3. mensen die in armoede leven;
4. (oudere) mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond en mantelzorgers met een migratieachtergrond.

Deze worden in de volgende paragrafen per groep nader toegelicht.

1. Mensen met een (licht) verstandelijke beperking en ggz-problematiek

Door de extramuralisering in de zorg, die sinds de invoering van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) nog verder is doorgezet, blijven mensen langer zelfstandig en in hun eigen netwerk wonen. Verwacht werd dat mensen met een (licht) verstandelijke beperking, psychosociale en psychiatrische problematiek meer zouden participeren, omdat ze meer onderdeel zouden zijn van de samenleving. Echter, de participatiesamenleving eist van mensen dat ze voldoende eigen kracht en mogelijkheden hebben om zelfredzaam te zijn. Voor deze groep mensen met een beperking is dit juist niet het geval, door de beperking die zij hebben. Het sociale netwerk dat geacht wordt ondersteuning te bieden, is vaak heel klein (Kwekkeboom *et al.*, 2006; Van Asselt-Goverts, Embregts & Hendriks, 2013, in: Haarsma, Stouten-Hanekamp, Riphagen-Fikse & Bredewold, 2015). Dit maakt dat het veel mensen niet lukt om voldoende te participeren. De volwaardigheid die de samenleving van mensen verwacht, werkt juist beperkend voor deze mensen. Met de komst van de vernieuwde Wmo is de AWBZ verdwenen. Mensen die lichte ondersteuning nodig hebben, zijn niet automatisch overgeheveld naar de Wmo. Hierdoor vallen verschillende mensen tussen wal en schip en zijn ze afhankelijk van gemeentelijk beleid. Het verschilt per gemeente of deze zich al dan niet verantwoordelijk voelt voor deze groep. Vereenzaming en sociaal isolement kan een gevolg zijn van deze positie.

De volgende oorzaken van sociaal isolement zijn bij deze groep te onderscheiden (Kluft, 2009; GGZ Nederland, 2009):

- er is sprake van schaamte, waardoor men probeert zo min mogelijk op te vallen ('binnen blijven');
- door onzekerheid over hun onvermogen in contact met anderen trekken ze zich terug;
- gevoelens van eenzaamheid en schaamte komen tot uiting in lichamelijke en psychische gezondheidsklachten;
- mobiliteit vermindert, waardoor men afhankelijk is van bezoek van anderen;
- beperkt en instabiel sociaal netwerk;
- het ontbreken van een levenspartner en kinderen;
- beperkt inkomen (uitkering);
- beperkingen in sociaal-cognitieve vaardigheden.

Bij mensen met psychiatrische problematiek gelden daarbij ook nog de volgende kenmerken en risicofactoren (GGZ Nederland, 2009; Kluft, 2009):

- (langdurig) medicijngebruik kan leiden tot lichamelijke problemen; verslaving;
- symptomen van de problematiek (bijvoorbeeld (sociale) angst, achterdocht, wanen), leiden tot ongemakkelijke omgang met anderen;
- ziekte en opnamen die kunnen leiden tot afgebroken opleidingen en werkloosheid;
- (angst voor) stigmatisering en discriminatie;
- ouderdom.

2. Ouderen

Ook onder ouderen is het sociaal isolement relatief hoog. De grootste risicofactor is het wegvallen of slinken van het sociale netwerk. Door het wegvallen van een levenspartner en andere familieleden en vrienden, waarvan vanwege de leeftijd sneller sprake is, kan het netwerk van ouderen verkleinen of wegvallen (Machielse, 2015). Geografische afstand tussen ouders en kinderen en andere familieleden, kan reden zijn dat men minder makkelijk terug kan vallen op (voorheen) vanzelfsprekende verbanden. Ook verbroken relaties met kinderen kunnen een reden zijn om zich terug te trekken. Door schaamte gaan zij contact met anderen

liever uit de weg (Machielse, 2006). Dit is extra zorgelijk in het perspectief van aangescherpte normen voor opname in een verzorgingshuis, waardoor ouderen langer zelfredzaam moeten zijn.

Genoemde situaties en maatschappelijke ontwikkelingen zorgen er voor dat er veel wordt gevraagd van sociale competenties (zelfvertrouwen en sociale vaardigheden) van deze ouderen.

Naast eerder genoemde risicofactoren is de beperkte mobiliteit die veel ouderen ervaren één van de omstandigheden waardoor ouderen in sociaal isolement terecht kunnen komen. Het contact met de samenleving wordt sterker afhankelijk van anderen (Machielse, 2015).

Voor hulpbehoevende ouderen in isolement is de drempel om zich te melden bij hulpverleningsinstanties hoog. Hier liggen meerdere redenen aan ten grondslag. Een reden is dat ze niet graag afhankelijk zijn van anderen en problemen liever zelf oplossen. Vaak zijn ze al jaren gewend dit zo te doen. Anderen hebben een negatieve geschiedenis met de hulpverlening en mijden zorg. Weer anderen zouden wel hulp willen vragen, maar weten niet waar ze terecht kunnen (Machielse, 2015). Samengevat zijn de volgende kenmerken en risicofactoren aanwezig onder ouderen:

- het wegvallen van een levenspartner en andere familieleden en leeftijdsgenoten;
- geografische afstand tussen ouders en kinderen of andere familieleden;
- verbroken relaties met kinderen;
- verminderde mobiliteit;
- de mate van aanwezige sociale vaardigheden om (nieuwe) contacten aan te gaan;
- negatieve ervaring met de hulpverlening;
- route naar de zorg niet kennen.

3. Mensen in armoede

Mensen die leven in armoede blijken dikwijls ook met sociaal isolement te maken te hebben. Het CBS beschrijft in haar rapport Armoede en sociale uitsluiting (2015) verschillende kenmerken en risicofactoren van deze groep.

Ook Omlo (2016) beschrijft een aantal risicofactoren en -groepen. Samenvattend zijn dit de volgende:

- de duur van het hebben van een laag inkomen;
- ontvangers van een uitkering (bijstand, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid);
- mensen van niet-Westerse afkomst;
- eenoudergezinnen met minderjarige kinderen;
- lager opgeleiden;
- hoge zorgkosten onder lage inkomens;
- zelfstandigen.

Daarnaast legt Omlo (2016) de volgende relaties tussen armoede en mogelijk sociaal isolement:

- hoe lager het inkomen, des te minder maatschappelijke participatie (vrijwilligerswerk, verenigingsactiviteiten etc.);
- er is onder deze groep vaak sprake van hoge stapeling van gezondheidsproblemen, zowel op het gebied van lichamelijke als psychische gezondheid;
- weinig vertrouwen in de overheid, hulpverleningsinstanties en de medemens, wat de kans op afstand tot de maatschappij vergroot.

4. Mensen met een niet-Westerse migratie achtergrond

Mensen met een (niet-Westerse) migratieachtergrond zijn door hun migratie vatbaar voor psychosociale problemen, waaronder eenzaamheid en isolement. De vertrouwde omgeving loslaten en je aanpassen aan een nieuwe omgeving kan deze problematiek bevorderen (Fokkema, Welschen, Van Tilburg & Thomese, 2016).

Vluchtelingen verlaten vaak huis en haard, waardoor zij een klein tot geen sociaal netwerk hebben in het land waar ze zich vestigen. Eenzaamheid en sociaal isolement is dus een veelvoorkomend probleem. Onder de groep (oudere) migranten speelt deze problematiek ook, ondanks dat er vaak sterke familienetwerken zijn waarbinnen hulp en mantelzorg wordt geboden. Professionals kunnen het beeld hebben dat door die sterke familiebanden eenzaamheid niet aan de orde is. De sterke afhankelijkheid van familieleden

maakt de situatie van deze groep juist ook erg kwetsbaar (Fokkema *et al.*, 2016).

Binnen de brede groep mensen met een migranten-achtergrond die een risicogroep vormen om in sociaal isolement te raken, vormen mantelzorgers een specifieke groep. Rondom ziekte kan schaamte en taboe heersen, waardoor een zieke of hulpbehoevende enkel in informele kring wordt verzorgd. Mantelzorgers (vaak vrouwen) ervaren dit als hun vanzelfsprekende taak en morele plicht die voortvloeit uit traditie en religie. Ook door de omgeving wordt de hulp en loyaliteit als vanzelfsprekend beschouwd, wat hulp vragen en 'klagen' bemoeilijkt (Tonkens, Verplanke & De Vries, 2011). Naast dat de hulpbehoevende voor wie de mantelzorgers zorgen, geïsoleerd is en volledig op de mantelzorger leunt, is het risico groot dat ook de mantelzorger geïsoleerd raakt. Door schaamte, taboe en (culturele) vanzelfsprekendheden voor wat betreft de rol van de vrouw (in de meeste gevallen) is er geen erkenning van de zware mantelzorgtaak en raken mantelzorgers vaak opgeslokt door de taak.

Ondanks de grote verscheidenheid in de migrantengroep zijn er in de literatuur (Fokkema *et al.*, 2016; Tonkens *et al.*, 2011; Utlu & Verschoor, 2009) verschillende algemeen geldende risicofactoren en kenmerken te onderscheiden die van belang zijn wanneer het gaat over (sociaal) isolement onder deze groep:

- ouderdom;
- taalbarrière;
- onbekendheid met regelgeving en bureaucratie;
- onvoldoende aansluiting bij bestaand zorgaanbod;
- werkloosheid;
- discriminatie;
- overbelaste mantelzorgers;
- culturele redenen die maken dat vrouwen niet of nauwelijks participeren in de samenleving;
- aanwezige trauma's (met name bij vluchtelingen);
- afwezig of klein sociaal netwerk;
- afhankelijkheid van familienetwerk.

Geconcludeerd kan worden dat sociale isolatie meerdere oorzaken ten grondslag kan hebben en een multidimensionaal probleem is. Er zijn diverse risicogroepen die een grotere kans hebben op sociale isolatie, waaraan bij iedere groep weer andere risicofactoren ten grondslag liggen. Hieruit kan worden afgeleid dat er geen blauwdruk bestaat voor het reduceren van sociale isolatie en dat niet alle risicofactoren in gelijke mate te beïnvloeden zijn. Dit heeft invloed op de mogelijke interventies en benaderingswijzen. In alle gevallen is er sprake van terugtrekking uit het sociale leven, of het nu is vanwege schaamte, een klein/afwezig sociaal netwerk, onzekerheid, verminderde mobiliteit of anders. Dit maakt dat geïsoleerde bewoners moeilijk te benaderen zijn van buitenaf.

3.3 De professionele aanpak van sociaal isolement

Vaak moet er gebruik gemaakt worden van *outreaching* werken om de structureel geïsoleerde bewoners te bereiken, aangezien ze over het algemeen zorg mijdend gedrag vertonen (Machielse & Runia, 2013). *Outreaching* werken is een bekende werkwijze voor sociaal werkers, die inhoudt dat de hulpverlener niet passief moet afwachten wie er hulp komt vragen, maar actief moet letten op signalen van isolatie, daadwerkelijk zelf naar de mensen toe gaan en contact maken en het vertrouwen winnen. In deze paragraaf wordt beschreven wat bekend is over de manier waarop de professional de sociaal geïsoleerde bewoners kan signaleren en bereiken. Vervolgens worden de mogelijke interventiestrategieën en de benaderingswijze uitgewerkt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de individuele en de collectieve methode om sociaal isolement tegen te gaan. Uiteindelijk worden de implicaties voor het gemeentelijk- en instellingsbeleid besproken.

3.3.1 Signalering en contact maken

Uit het effectenonderzoek van de training 'Eenzaam ben je niet alleen' (Heessels, Braun, Kroes, Dankers, Roozendaal, Ouwerkerk, Damoiseaux & Van Biele, 2015) blijkt dat

sociaal geïsoleerde mensen moeilijk in kaart te brengen zijn. Deze paragraaf beschrijft de aanknopingspunten om toch deze bewoners en hun problemen te signaleren en wat er nodig is om de signalen daadwerkelijk om te kunnen zetten in actie.

Signalering

Er zijn meerdere manieren om signalen van isolement in kaart te brengen. Als eerste zijn het vaak buurtgenoten en professionals die bij mensen thuis komen, zoals een huisarts, verpleegkundige of thuiszorg, die kunnen signaleren wanneer er sprake is van sociale isolatie. Heessels *et al.* (2015) geven aan dat het van belang is om deze betrokken buurtbewoners en de professionals samen te brengen, zodat ze kunnen samenwerken en kunnen doorverwijzen (Van Doorn, Huber, Kemmeren, Van der Linde, Räkera & Van Uden, 2008).

Ten tweede zijn er vaak al signaleringsnetwerken aanwezig in de woonomgeving. Denk hierbij aan de organisaties die een vroegsignaleringsfunctie hebben in het kader van de Wet Maatschappelijke ondersteuning, zoals de GGZ, maatschappelijk werk, GGD en de woningcorporatie. Het is raadzaam om vooraf de diverse relevante organisaties, instellingen, burgerinitiatieven en personen die mogelijk signalen van sociaal isolement kunnen detecteren in kaart te brengen (Van Doorn *et al.*, 2013).

Ten derde zijn scholen met veel leerlingen uit de risicogroepen (lager sociaal milieu, mensen met migratie-achtergrond) plekken waar via de kinderen contact kan worden gelegd met de ouders (Heessels *et al.*, 2015; Van Doorn *et al.*, 2008).

Het present zijn van de hulpverlener in de wijk is een vierde manier om signalen in kaart te brengen. De hulpverlener moet zichtbaar zijn, daar aandacht hebben voor de bewoners, hen leren kennen en met de mensen praten, vertrouwen opbouwen en een aanspreekpunt worden voor problemen en signalen. Dit kan bijvoorbeeld door deel te nemen aan het dorps- of wijkfeest en aan dorps- of wijkraden. Het winnen van vertrouwen kan bevorderd worden door signalen snel op te pakken en concrete praktische hulp te geven bij problemen (Omlo, 2017).

Verder is het effectief om een goede band op te bouwen met sleutelfiguren in de wijk, die veel contacten hebben met de buurtbewoners.

Daarnaast moet helder zijn wie er verantwoordelijk is voor het oppakken en opvolgen van de signalen, zodat ze niet verloren gaan. Het nadeel van informele signaleringsnetwerken, waarbij informele contacten centraal staan, is dat ze sterk persoonsgebonden zijn. Valt een 'signaleerder' uit, dan wordt dit niet overgenomen. Enige formalisering van het netwerk is van belang om de voortzetting van het signaleringswerk te waarborgen (Van Doorn *et al.*, 2008).

Daarnaast kunnen mogelijk geïsoleerde bewoners opgespoord worden door te kijken naar geregistreerde schulden bij (semi)gemeentelijke organisaties huurachterstand, gas, water en elektra en dergelijke). Ook uiterlijke symptomen van de woning zijn geschikt om sociale isolatie op te sporen, zoals gesloten gordijnen en vervuiling rondom de woning. De geïsoleerde mensen die niet in één van deze sociale categorieën te plaatsen zijn, bijvoorbeeld hoger opgeleiden, zijn moeilijker te traceren (Van Doorn *et al.*, 2008).

Contact maken

Wanneer de signalen van sociaal isolement zijn binnengekomen, is de volgende stap het maken van contact. Dit hoeft niet pas wanneer er al bijkomende problemen zijn gesignaleerd. Door preventief te werk te gaan en geïsoleerde bewoners vroegtijdig te helpen, kan voorkomen worden dat de situatie verergert (Verplanke & Tonkens, 2013; Omlo, 2013).

Er zijn verschillende manieren om in contact te komen met de geïsoleerde bewoners. Omlo (2017) onderscheidt er vier:

- ongevraagd huisbezoek, naar aanleiding van signalen van isolement;
- huis-aan-huis bezoek (al dan niet ongevraagd of op verzoek) aan alle wijkbewoners, waarbij er gekeken wordt naar mogelijke signalen;
- aanspreken van bewoners op plekken waar de geïsoleerde bewoners komen (parken, scholen, straten en dergelijke);

- voorlichting geven op plekken waar de geïsoleerde bewoners komen.

Verplanke & Tonkens (2013) hebben een voorkeur voor het preventief huis-aan-huisbezoek bij mensen uit de risicogroep, ten opzichte van het reageren op signalen. De hulpverlener komt dan onbevangen binnen en is nog niet gekleurd door de probleemmelding. In het geval van een gericht huisbezoek zijn er meerdere stappen in het proces om daadwerkelijk contact te maken (Van Doorn *et al.*, 2008):

- het onderzoeken van de melding;
- het besluit om er voorinformatie over te verzamelen;
- het besluit om er op af te gaan;
- het besluit wie er op af gaat en wanneer;
- het besluit hoe er wordt omgegaan met de dilemma's omtrent privacy.

Outreaching werken is een ingrijpende methode, voor zowel de hulpverlener als de geïsoleerde bewoners. Als hulpverlener ga je ongevraagd naar de bewoners toe en biedt hen hulp aan. Het is iedere keer weer een afweging om mensen wel of niet ongevraagd te benaderen. Hierbij spelen diverse overwegingen een rol: hoe zit het met de privacy en het recht van de bewoner om zich af te zonderen? Hoe zit het met de scheidslijn tussen vrijwilligheid en dwang? Wanneer gaat de gemeentelijke zorgplicht boven de privacywetgeving? Is er sprake van het schadeprincipe, berokkent de persoon zichzelf of anderen schade? Denk hierbij bijvoorbeeld aan andere gezinsleden, zoals eventuele kinderen. Bij de hulpverlener kunnen er aarzelingen en weerstand ontstaan. Bij iedere stap in dit proces is reflectie en overleg met collega's en leidinggevende geboden, om te spreken over de dilemma's en te besluiten of de stap gelegitimeerd is. Daarnaast is transparantie en verantwoording richting de cliënt omtrent het inwinnen van informatie belangrijk, voor het vertrouwen en om van de cliënt achteraf toestemming te kunnen krijgen. Om het proces transparant en controleerbaar te laten zijn, moeten de beslissingen en hun

argumenten worden geregistreerd (Van Doorn *et al.*, 2008).

Het daadwerkelijk over de drempel stappen van de geïsoleerde bewoner vergt van te voren een goed door-dacht protocol en handboek rondom veiligheid van de hulpverlener. Het is spannend en onzeker om bij mensen binnen te komen. De hulpverlener kan allerlei situaties tegenkomen, waaronder agressief gedrag en seksuele intimidatie. Als er signalen zijn van agressie, dan kan dat een reden zijn om afstand te houden. Overigens blijkt dat ontmoetingen in de woonomgeving over het algemeen minder agressie oproepen bij de cliënt dan in de hulpverleningsinstellingen (Van Doorn *et al.*, 2008).

3.3.2 Modellen van outreachend werken

Omlo (2017) onderscheidt zes modellen van *outreachend* werken. Twee daarvan richten zich specifiek op het ondersteunen van kwetsbaren en gemarginaliseerde bewoners. Ten eerste het hulpmodel, waarbij een individuele benadering centraal staat. Het doel is om herstel te bevorderen, zelfredzaamheid te vergroten en participatie in de samenleving te vergroten (Tonkens, 2008; Omlo, 2017). Ten tweede het kwartiermakersmodel, waarbij een collectieve benadering centraal staat. Dit model richt zich op de meest kwetsbare en gemarginaliseerde groepen, zoals psychisch of verstandelijk beperkte mensen. Hierbij is het doel om de maatschappelijke acceptatie van deze bewoners te vergroten, door hen in contact te brengen met de lokale gemeenschap (Omlo, 2017). In de volgende paragrafen wordt de inzet van beide modellen bij sociaal isolement verder uitgewerkt.

De individuele benadering: het hulpmodel

Interventiestrategieën bij sociale isolatie

Werken aan ondersteunende contacten vergroot de zelfredzaamheid van de mensen (Machielse, 2015). Het hebben van een sociaal netwerk is belangrijk voor toegang tot informatie, praktische en materiële ondersteuning, toegang tot huisvesting, werk en sociale zekerheid.

Daarnaast is de affectieve en sociale component van een sociaal netwerk, het krijgen van liefde en waardering en 'ergens bij horen' van belang voor de fysieke en mentale

gezondheid en de veerkracht (Haarsma *et al.*, 2015). Echter, veel interventies gericht op het verminderen van sociaal isolement zijn niet effectief gebleken. Hieronder vallen bijvoorbeeld laagdrempelige activiteiten gericht op ontmoeten en cursussen om vriendschap te sluiten (Machielse, 2015). Uit onderzoek van Machielse (2015) en Omlo (2017) blijkt dat maatwerk van belang is voor een effectieve aanpak van de problemen van mensen in sociaal isolement. Dit om recht te doen aan de verschillende oorzaken, de complexiteit en duur van de sociale isolatie en de problemen die daaromtrent meespelen (Heessels *et al.*, 2015).

Machielse (2015) onderscheidt de volgende dimensies die van invloed zijn op het type interventie:

- de duur (persistentie) van het isolement: is het isolement langdurig of door recente, aanwijsbare omstandigheden veroorzaakt? Dit zegt iets over de complexiteit en ernst van de problemen.
- de motivatie met betrekking tot sociale participatie: heeft de cliënt behoefte aan sociale contacten? Als deze behoefte er niet is of niet de eerste behoefte is, dan kan er eerst aan andere aspecten worden gewerkt.
- de coping strategie (actief of passief): heeft de persoon genoeg sociale competenties en mogelijkheden om zelfredzaam te zijn?

Aan de hand van de bovenstaande drie dimensies heeft Machielse (2015) een typologie ontwikkeld voor de indeling van typen geïsoleerde bewoners en de bijbehorende interventiestrategieën.

Schema 3.1 – Typologie van interventiestrategieën bij sociaal isolement

Duur (persistentie) van de situatie		Motivatie (handelingsoriëntatie)	
		Gericht op sociale participatie	Niet (duidelijk) gericht op sociale participatie
Situationele problematiek	<i>Actieve copingstrategie</i>	Actieven	Geborgenen
	<i>Passieve copingstrategie</i>	Achterblijvers	Afhankelijken
Structurele problematiek	<i>Actieve copingstrategie</i>	Compenseerders	Buitenstaanders
	<i>Passieve copingstrategie</i>	Hoopvollen	Overlevers

Bron: Machielse (2015)

- actieven: willen graag een actief sociaal leven;
- geborgenen: willen graag een netwerk waar ze zich veilig en beschermd voelen;
- achterblijvers: willen graag emotionele steun en hechte relatie;
- afhankelijken: willen graag de geborgenheid in een afhankelijkheidsrelatie;
- compenseerders: compenseren het gebrek aan contacten door functionele activiteiten;
- buitenstaanders: trekken zich het liefst terug uit de samenleving;
- hoopvollen: willen wel graag contacten en blijven hopen dat dit gaat lukken;
- overlevers: zijn puur bezig met overleven.

De motivaties en coping strategieën van de geïsoleerde burger alsmede de duur van de situatie geven richting aan de interventies en de duur van de hulp. Actieven en achterblijvers kunnen gebaat zijn bij korte gerichte interventies, aangezien er een aanwijsbare oorzaak is van het isolement en ze gericht zijn op het maken van nieuwe sociale contacten. In het geval van de geborgenen en afhankelijken, die geen behoefte hebben aan het uitbreiden van het sociale netwerk, kan er gefocust worden op andere manieren om de zelfredzaamheid te vergroten, afhankelijk van de persoonlijke behoeften. Bij langdurig isolement, waar de problematiek vaak complexer is, is het veel moeilijker om het isolement te doorbreken. Het blijkt dat

bewoners in structureel sociaal isolement vaak zorg mijdend zijn. Ze ervaren op vele vlakken van hun leven problemen en staan vaak niet open voor hulpverleners vanwege negatieve ervaringen (Machielse & Runia, 2013). Compenseerders en buitenstaanders hebben strategieën ontwikkeld om zichzelf alleen te redden. De hoopvollen en overlevers nemen geen initiatieven. Voor deze groep structureel geïsoleerde bewoners zijn langdurige, professionele hulptrajecten nodig, door kundige professionals (Machielse, 2015; Machielse & Runia, 2013).

Benaderingswijze

Het doorbreken van het sociale isolement hoeft dus niet altijd het uitgangspunt te zijn van het hulptraject. Uit onderzoek naar sociaal geïsoleerde ouderen blijkt dat het sociale isolement vaak niet ervaren wordt als het belangrijkste probleem (Machielse, 2006). Vaak is de eerste hulp juist gericht op meer praktische zaken, zoals hulp bij schulden, gezondheidsproblemen, aanvragen en administratie (Machielse, 2015). Dit houdt in dat de hulpverlener met open vizier de geïsoleerde mensen zou moeten benaderen, zonder vooropgestelde methodiek of doel om ‘weer onder de mensen’ te komen. De werkwijze omvat present zijn, aandacht en betrokkenheid tonen en aansluiten bij de leefwereld en wensen van de sociaal geïsoleerde mensen zelf.

Deze situationele benadering vraagt professionals die kunnen focussen op verschillende problematiek en kunnen omgaan met verschillende modellen. Dit vraagt dus om generalistische professionals, of een divers team professionals met verschillende specialismen (Omlo, 2017). Aldus ook Andringa (in: Omlo, 2017, p. 13): “Soms moet je doorpakken, soms moet je naast mensen staan en op andere momenten moet je erboven staan.” In het ene geval is tijdelijke hulp genoeg. In andere gevallen, zoals wanneer er sprake is van meervoudige en complexe problematiek, is langdurige en specialistische zorg nodig. Om de juiste methode en zorg in te schatten, is ervaring en gevoeligheid nodig om aan te voelen wat de situatie vraagt. Daarnaast is zelf reflectief vermogen nodig om te kunnen inschatten of de hulpverlener de capaciteiten heeft om dit zelf op te pakken of dat het beter overgedragen kan worden aan een

ander of dat doorverwezen moet worden naar andere instanties (Omlo, 2017).

Sociale isolatie is geen op zichzelf staand probleem. Uit onderzoek van Machielse (2015) is gebleken dat het van belang is om de sociaal geïsoleerde mensen zelf de regie in handen te geven. Laat hen zelf aangeven wat de achtergronden van het sociale isolement zijn en wat de problemen zijn waar ze tegen aanlopen. Laat hen zelf aangeven wat prioriteit heeft. Het idee om hen maar weer te laten participeren in laagdrempelige sociale ontmoetingen en dat dan het isolement uiteindelijk wordt opgeheven, is te simplistisch. Het isolement is vaak gedeeltelijk gekozen, door contacten met anderen te vermijden. De stap naar het uitbreiden van het sociale netwerk kan voor de cliënt te groot en onwenselijk zijn, omdat hij met het eigen sociale onvermogen geconfronteerd wordt (Machielse, 2006). Individuele begeleiding en maatwerk, situationeel handelen en een integrale benadering gericht op onderliggende oorzaken en bijkomende problemen zijn dan van belang. Als aan het einde van het hulptraject het sociale isolement niet is opgeheven, hoeft dit niet te betekenen dat de hulp niet nuttig was (Machielse, 2015; Omlo, 2017). Uit onderzoek blijkt dat de stappen vaak klein zijn en het proces langzaam gaat. Het is belangrijk om deze kleine resultaten te zien en te waarderen (Machielse & Runia, 2013).

Het werken aan vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener is een belangrijke eerste stap. Het geven van praktische ondersteuning, om zo concrete resultaten te bewerkstelligen, helpt de cliënt om vertrouwen te krijgen in de hulpverlener. Daarnaast is het belangrijk om de tijd te nemen en aan te passen aan het tempo van de cliënt. Kleine stapjes nemen naar haalbare doelen, die voor de cliënt belangrijk zijn, bevorderen het vertrouwen in eigen kracht. Juist het teruggeven van eigen regie staat centraal. De hulpverlener kan de cliënt helpen om inzicht te krijgen in eigen hulpbronnen, waaronder het sociale netwerk, eigen krachten en zwakten. Hij kan de geïsoleerde burger helpen om inzicht te krijgen in wat voor hen het leven zin geeft, de eigen wensen en ambities. Deze wensen en ambities staan vervolgens centraal in de begeleiding (Omlo, 2017).

De collectieve benadering

Kwartiermaken

Kwartiermaken verwijst naar activiteiten en maatschappelijke aanpassingen die nodig zijn om inclusie van kwetsbare mensen te bevorderen en uitsluiting tegen te gaan (Kal, 2001). Het richt zich daarbij direct op de samenleving, om gastvrijheid en openheid te creëren voor mensen die aan de rand van of zelfs buiten de samenleving staan.

Professionals werken in de gemeenschap bij buurthuizen, scholen, instellingen en dergelijke aan een open en gastvrije omgeving; een omgeving waar ontmoeting plaats kan vinden tussen de kwetsbare bewoners en de mensen uit de lokale gemeenschap. Zoals genoemd in het eerste deel van deze paragraaf, is het hierbij afhankelijk van de type geïsoleerde burger en zijn wens en mogelijkheden tot sociaal contact, of deze benadering daadwerkelijk effectief kan zijn. De kwartiermaker probeert voorwaarden te scheppen die ervoor zorgen dat mensen zich welkom, veilig en geaccepteerd voelen. Het doel is dat kwetsbare bewoners contact krijgen met niet-kwetsbare bewoners. Op deze manier wordt getracht het sociale netwerk van kwetsbare bewoners te vergroten. Op buurtniveau kan kwartiermaken bijdragen aan de versterking van de sociale samenhang (Onstenk, in GGZ Nederland, 2009).

Door het faciliteren van activiteiten en voorzieningen gericht op ontmoeting wordt getracht de participatie van kwetsbare bewoners te bevorderen. Onderzoek (Ootes, 2013; & Hall, 2004; Haarsma, Stouten-Hanekamp, Velvis, Bredewold & Jager-Vreugdenhil, 2018) laat zien dat deze ontmoetingsplekken voldoende veilig moeten zijn, zodat mensen zichzelf durven te laten zien en contact te maken. Tegelijkertijd moeten deze ontmoetingsplekken open genoeg zijn dat er ook andere mensen, meer weerbare mensen, naar toe komen en er ook werkelijk ontmoeting kan plaatsvinden. In het creëren en vormgeven van deze ontmoeting is voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol weggelegd (Houten & Winsemius, 2010). Ook Haarsma *et al.* (2018) constateren een grote en belangrijke rol van vrijwilligers op deze plekken.

Belangrijk is te noemen dat een gastvrije samenleving alleen niet voldoende is voor geïsoleerde bewoners om een eerste stap richting participatie te zetten. De aanwezigheid van collectieve voorzieningen betekent niet dat mensen vanuit een isolement de weg weten te vinden én de stap durven te zetten. Hier lijkt toch eerst een individuele benadering nodig te zijn, door professionals of vrijwilligers, die een relatie aangaan met de geïsoleerde bewoner en van daaruit de weg kunnen wijzen naar de collectieve voorzieningen. De methodiek van de dialogische constructie kan hierin behulpzaam zijn (Scholtens, 2007). Deze methodiek is met name ontwikkeld voor situaties waar vanuit het perspectief van de kwetsbare burger, in dit onderzoek de geïsoleerde bewoner, het aanbod niet aansluit op de vraag. Zoals beschreven zijn collectieve voorzieningen vaak nog een brug te ver en is er eerst individuele aansluiting tussen een professional of vrijwilliger en de geïsoleerde burger nodig. Vanuit de benaderingswijze van de dialogische constructie gaat de professional of vrijwilliger op zoek naar de beweegredenen, het perspectief en de (eventuele) vraag van de geïsoleerde bewoners, alvorens met plannen te komen ter bevordering van de participatie. Op basis hiervan kan gezocht worden naar mogelijkheden tot eerste stappen richting participatie.

Tips voor inclusief collectief werken

Naast dat veel collectieve voorzieningen door professionals, vaak in samenwerking met vrijwilligers, worden vormgegeven, zijn er ook tal van burgerinitiatieven die vanuit een collectieve benadering activiteiten en voorzieningen organiseren die kunnen bijdragen aan het meer participeren van geïsoleerde bewoners. Razenberg (2016) onderzocht hoe burgerinitiatieven kunnen zorgen voor inclusie van mensen met een migratieachtergrond. Dit is vertaald naar negen handvatten voor welzijns- en overheidsorganisaties, die passen binnen het kwartiermakersmodel en kunnen bijdragen aan het succesvol integreren van een kwetsbare groep in de samenleving:

- Ga de straat op! Benader mensen via informeel, persoonlijk contact.

- Organiseer laagdrempelige activiteiten: goedkoop/gratis en zonder verplichte aanmelding.
- Doe activiteiten zoals handwerken, muziek maken en eten verbinden. Daarnaast zorgen ze ervoor dat gebrek aan verbale communicatievaardigheden/kennis van de taal minder een rol spelen.
- Werk samen met sleutelfiguren (en lokale organisaties) in de wijk die de bewoners kennen en dezelfde taal spreken.
- Werk vraag gestuurd; stem je activiteiten af op de behoeften van de verschillende groepen in de wijk.
- Zet van begin af aan de norm dat iedereen welkom is en houd dit vast.
- Werk samen met scholen, zo bereik je niet alleen kinderen, maar ook hun ouders.
- Start klein, ga voor kleine successen. Zorg dat je opgebouwd vertrouwen niet verspeelt en bouw dan langzaam je netwerk uit.
- Lever maatwerk, bij iedereen, en laat mensen in hun waarde. Zorg dat mensen kunnen doen wat ze graag willen doen.

Ontmoetingen in de publieke ruimte leiden echter niet automatisch tot positief contact (Bredewold, 2014). Juist voor mensen die moeite hebben met het aangaan van contacten geldt dat het gevoel van veiligheid een belangrijke voorwaarde is voor het naar buiten treden (Haarsma *et al.*, 2018). Zoals aangegeven door Machiels (2006) vermijden geïsoleerde burgers vaak collectieve plekken waar er een te groot beroep wordt gedaan op hun sociale vaardigheden.

Wat nodig is zijn publieke, maar wat meer afgebakende plaatsen van ontmoeting. Deze worden door Hall (2004, in Haarsma *et al.*, 2018) aangeduid als *safe places*. Ook Fincher & Iveson (2008) benoemen de waarde van deze door hen benoemde *third places*. Deze plekken zijn erop gericht om contacten met onbekenden zo makkelijk mogelijk te maken. Maar wat maakt een open ontmoetingsplek nu veilig? Uit het onderzoek 'Safe He(a)ven: meedoen en meetellen in laagdrempelige buurtprojecten' (Haarsma *et al.*, 2018) blijkt

dat een belangrijke voorwaarde voor veilige plekken is dat de gezamenlijkheid tussen de diverse bezoekers centraal staat. Het contact vindt dan plaats op basis van gezamenlijke activiteiten. Op basis van gemeenschappelijke interesses, hobby's, doelen, kan het contact worden aangegaan. Daarnaast is de wederkerigheid in het contact, dat ieder kan geven en ontvangen, belangrijk voor de duurzaamheid van het contact. Ook de begrenzing van contact is een belangrijke voorwaarde voor veiligheid. Respondenten uit het onderzoek van Haarsma *et al.* (2018) geven zelf vier punten aan die ze daarbij belangrijk vinden:

- dat ze zelf kunnen bepalen met wie ze in het publieke domein omgaan;
- op basis van gelijkwaardige uitwisseling van geven en ontvangen (wederkerigheid in contact);
- dat ze een sociale rol kunnen vervullen;
- op momenten die ze liefst zelf kunnen kiezen.

De conclusies van dit onderzoek tonen aan dat de waarde van de *safe place* niet zozeer ligt in het uitbreiden van een sociaal netwerk in de buurt, de contacten blijven tot nu toe beperkt tot de plek zelf. Deze *safe places* geven kwetsbare mensen de mogelijkheid om te oefenen met sociale vaardigheden; ze nemen een rol op zich en kunnen oefenen met zichzelf te laten zien zoals ze dat zelf graag willen, los van het label 'hulpbehoevende'. Daarnaast dragen ze concreet bij aan de groep, door mee te doen met de activiteiten. De deelnemers hebben zelf de regie in het aangaan van contact, ze hebben het gevoel ergens bij te horen (verkrijgen een sociale identiteit) en vinden vooral de gezelligheid die dit met zich meebrengt een reden om te komen (Haarsma *et al.*, 2018).

3.3.3 Beleidsimplicaties

Er zijn diverse dilemma's waar de hulpverlener tegenaan loopt bij het werken met geïsoleerde bewoners, al dan niet door de inzet van initiatiefrijke bewoners. Dilemma's als de eerder genoemde privacy versus hulpplicht; afwegingen tussen het belang van de geïsoleerde burger versus het belang van de omgeving. De hulpverlener heeft tijd en ondersteuning van collega's nodig voor reflectie om tot

goed onderbouwde oordelen te komen. Daar moet ruimte voor worden gemaakt. Ook het winnen van vertrouwen zowel in de leefomgeving als van de cliënt kost tijd en ruimte. Het gaat om langdurige en intensieve begeleiding, zonder vooropgesteld 'meetbaar' doel. Daar moet vanuit het beleid rekening mee worden gehouden (Omlo, 2016). Het opbouwen van nieuwe en aansluiten bij bestaande signaleringsnetwerken is van belang voor het identificeren en bereiken van geïsoleerde bewoners (Van Doorn *et al.*, 2008).

Daarnaast is er voor een situationele aanpak ruimte nodig om te kunnen improviseren en te voegen naar de leefwereld, het tempo en de wensen van de geïsoleerde bewoner. Hierbij helpt het wanneer er van bovenaf geen vooropgestelde doelen en afgebakend aantal gesprekken worden opgelegd. Het is goed dat het gemeentelijk- en instellingsbeleid hier rekening mee houdt, door niet te veel te sturen door middel van kaders, regels en doelstellingen. Linders, Feringa, Potting & Jager-Vreugdenhil (2016) en Jager-Vreugdenhil (2012) concluderen dat de (lokale) overheid nog te veel neigt tot ingrijpen en de samenleving te veel wil vormen naar eigen beleidsdoelstellingen. Een voorbeeld is dat veel effecten worden gemeten op het beleid zelf, bijvoorbeeld op aantallen Wmo-voorzieningen, in plaats van op effecten die bewoners ervaren in hun dagelijks leven. Dit wordt ook geïllustreerd door het gegeven dat de Participatieladder veelal (maar niet door iedere gemeente) wordt gebruikt om financiële effecten te meten (Budel & Heida, 2010), in plaats van dat er wordt gekeken naar feitelijke participatie in de leefwereld van de geïsoleerde bewoners. Ook op beleidsniveau moet daarom afgestemd worden over de professionele ruimte die professionals nodig hebben om met deze doelgroep te werken.

De overheid doet een beroep op de eigen kracht van geïsoleerde bewoners, onder andere door hen laten vragen van hulp in hun sociale netwerk. Het gebrek aan ondersteunende sociale contacten, vraagverlegenheid, schaamte, gebrek aan sociale vaardigheden zijn juist inherent aan het sociale isolement. Dit betekent niet dat er geen eigen kracht is. Veel sociaal geïsoleerde mensen zijn

juist heel zelfredzaam, omdat ze zoveel mogelijk voor zichzelf zorgen (Machielse, 2006). Maar juist opbouwen en gebruik maken van een ondersteunend netwerk, is wat lang niet iedere geïsoleerde bewoner wil of kan (Machielse, 2015).

Wanneer bovenstaande vertaald wordt naar dit onderzoek, dan blijkt dat buurtbewoners een belangrijke rol spelen in de signalering. Het gevaar van informele signalering is echter dat signalen verloren kunnen gaan. Daar zouden professionals mogelijk bij kunnen helpen, door bij te dragen aan enige formalisering van een netwerk waar burgers hun signalen kunnen 'neerleggen' om de voortzetting van het signaleringswerk te waarborgen. Dit vergt presentie in de wijk, om in contact te komen en te blijven met bewoners die een rol spelen bij de signalering. Zo kunnen signalen worden gewaarborgd en onderling gedeeld. Daarnaast zou de professional kunnen meedenken en ondersteunen op het gebied van diverse dilemma's die naar voren komen bij het maken van contact met geïsoleerde bewoners. Dilemma's spelen er omtrent onder andere privacy, schadepriincipe en veiligheid.

Omdat de oorzaken, de duur en de wensen van de geïsoleerde bewoners heel divers zijn, is het van belang om hierbij aan te sluiten en maatwerk te leveren. Het doorbreken van sociaal isolement hoeft niet een hoofddoel te zijn van de geïsoleerde bewoner. Dit houdt in present zijn en de geïsoleerde bewoner de regie laten. Mogelijk kunnen professionals de initiatiefrijke bewoners (individueel of als collectief) hierin ondersteunen door waar wenselijk hen handvatten aan te reiken voor het vergroten van onder andere het zelf reflectief vermogen, gevoeligheid om aan te sluiten bij de leefwereld, het uit handen geven van de regie, vertrouwen opbouwen en andere benodigde vaardigheden. Daarnaast zou de professional mogelijk mee kunnen denken in het vormgeven van het contact: hoe gelijkwaardigheid en wederkerigheid een plek te geven en veiligheid en begrenzing van het contact in te bouwen. Dit echter zonder een ander belangrijk principe van kwartiermaken uit het oog te verliezen: werk samen

met sleutelfiguren; en zorg dat mensen kunnen blijven doen wat ze graag doen. Dat geldt zeker voor de initiatiefrijke bewoners, die vaak zelf de bedoelde sleutelfiguren zijn. Professionals moeten hun initiatieven niet zodanig overnemen of controleren dat zij niet langer kunnen blijven doen wat ze graag doen. Het aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de geïsoleerde bewoner heeft ook implicaties voor het gemeentelijk- en instellingsbeleid. Aangezien het gaat om langdurige en intensieve begeleiding, zonder vooropgesteld 'meetbaar' doel, is goed dat het beleid niet (te veel) stuurt door middel van kaders, regels en doelstellingen.

3.4 Denk- en handelingskader voor outreachend werken met geïsoleerde bewoners

In de vorige paragraaf is ingegaan op de *outreaching* manier van werken voor signalering, het contact maken en de daadwerkelijke hulpverlening op individueel en op collectief niveau. Hieruit kwam naar voren dat maatwerk een voorwaarde is. Dit houdt in dat er aangesloten wordt bij de leefwereld van de bewoner en deze zelf de regie in handen wordt gegeven in het bepalen van de doelen en het tempo. Deze werkwijze vraagt eerder om een denk- en handelingskader van de hulpverlener dan om een vast omschreven methode en doel. Handvatten hiervoor zijn te vinden in de *empowerment*- en de presentiebenadering, die in dit hoofdstuk worden besproken. Als laatste wordt de inzet van ervaringsdeskundigen beschreven, aangezien dit specifieke type hulpverleners goed kan aansluiten bij de ervarings- en leefwereld van geïsoleerde bewoners.

3.4.1 Denk en handelingskader vanuit de *empowermentsgedachte*

Het oog hebben voor de eigen kracht van de cliënten en deze aan te boren is een belangrijke factor in de hulpverlening. *Empowerment* houdt in dat: "mensen, ook wanneer zij in een kwetsbare positie verkeren, over competenties beschikken om veranderingen te realiseren, de regie daarover te voeren en om uiteindelijk de eigen

maatschappelijke positie te verbeteren” (Boumans, 2012, in: Omlo, 2013, p. 1).

Het verschil met het ‘eigen kracht’ discours zit hem daarin dat de krachten en competenties van de mensen worden gezien, zonder de kwetsbaarheid en afhankelijkheid uit het oog te verliezen. Het doel is niet om de zwakte en eigenaardigheden van de cliënt te negeren. *Empowerment* gaat erom dat mensen hun sterke kanten weer zien en inzetten, zodat ze op hun eigen manier en met hun eigen middelen, weer meer het heft in eigen handen kunnen nemen (Omlo, 2013; Van Doorn *et al.*, 2008). Hierbij wordt het individu gezien als onderdeel van een bredere sociale leefomgeving en de samenleving. Dus ook belemmerende factoren, zoals werkloosheid, taboe op afhankelijkheid, sociale uitsluiting, als ook de bevorderende factoren uit de context worden meegenomen in de analyse (Omlo, 2013).

De relatie tussen de cliënt en de hulpverlener is er één van gelijkwaardige en wederkerige samenwerking. De cliënt bepaalt de inhoud, aan welke problemen hij wil werken en welke krachten hij daarbij in wil zetten. De hulpverlener is de expert in het begeleiding van dit proces. Wederzijds respect voor en vertrouwen in elkaars expertise en rol is een voorwaarde voor een positieve samenwerkingsrelatie. Hierbij is een open en positieve basishouding en aansluiten bij de leef- en beleavingswereld van de cliënt cruciaal. Verder werkt de hulpverlener aan het identificeren en activeren van krachten, door gericht te vragen naar de leefwereld van de cliënt, succesverhalen, talenten, contacten. Daarnaast wordt de cliënt gemotiveerd door oplossingsgericht te werken (Omlo, 2016; Van Regenmortel, 2009).

Literatuur over *empowerment* van individuele geïsoleerd bewoners gaat dus vaak over de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Voor de vraag hoe juist ook initiatiefrijke buurtbewoners kunnen bijdragen aan ondersteuning van geïsoleerde bewoners, is het belangrijk om de beschreven benadering te verruimen naar óf een meer systemische vorm van *empowerment* waarbij niet een individu alleen ondersteund wordt, maar een breder ‘systeem’ waar ook de initiatiefrijke bewoner deel van uitmaakt; of zelfs *empowerment* van de buurt als geheel,

3.4.2 Denk- en handelingskader vanuit de presentiegedachte

De *presentietheorie* is als eerste geïntroduceerd door Andries Baart (2001). Een informele, open dialoog met de cliënt staat centraal. Het doel is om door aandachtig en onbevooroordeeld aanwezig te zijn, aan te sluiten bij de leef- en gedachtewereld van de cliënt. De cliënt vertelt over zijn leefwereld, die breder is dan het probleem. De cliënt bepaalt wat belangrijk is om aan te pakken, de hulpverlener ondersteunt hierbij. Niet het interveniërende doel op zich, maar de betrekking tussen de hulpverlener en de cliënt staan centraal. De professional doet dit door aandacht te hebben voor wat er speelt in het leven van de cliënt en door de tijd te nemen en procesgericht te werk te gaan. Het doel is om de cliënt het gevoel te geven waardevol te zijn, de cliënt het vertrouwen geven dat hij zelf weet wat – en ook: wie – er belangrijk is in zijn leven. Gekoppeld aan *outreaching* werken, is het belangrijk om voor ogen te houden dat het signaal waarop besloten is om contact te maken, ervoor zorgt dat de hulpverlener met bepaalde achtergrondinformatie bij de cliënt aanklopt. Het is dan belangrijk om dit te bespreken en open te staan voor het verhaal van de ander (Van Doorn *et al.*, 2008). Ook is het belangrijk dat een hulpverlener open staat voor de rol van belangrijke andere personen in het verhaal van de cliënt; dit zou de initiatiefrijke buurtbewoner kunnen zijn.

3.4.3 Denk- en handelingskaders vanuit de sociale leertheorie: inzet van ervaringsdeskundigen

De sociale leertheorie

De *sociale leertheorie* gaat ervan uit dat gedrag geleerd wordt door het zien van gedrag van (belangrijke) personen uit de omgeving. Een persoon kan gemotiveerd worden door het observeren van het gedrag en datgene wat het gedrag oplevert. Dit kan leiden tot het vertonen van soortgelijk gedrag (Slot & Spanjaard, 2012). Deze manier van leren wordt ook wel modelleren of observatieleren genoemd (Rigter, 2005). Dit kan toegepast worden op de relatie tussen een geïsoleerde bewoner en een initiatiefrijke bewoner in diens buurt. De geïsoleerde bewoner ziet van de initiatiefrijke bewoner hoe hij of zij ondanks problemen de deur uit gaat, wat hij of zij doet en wat het hem of haar oplevert. De positieve opbrengsten van dat gedrag kan een

motivatie zijn voor de geïsoleerde bewoners dit ook te proberen, al dan niet met behulp van de initiatiefrijke bewoner. Nieuwe manieren en gedragingen worden op deze manier aangeleerd. De inzet van ervaringsdeskundigen zou binnen deze theorie goed passen.

Wat is ervaringsdeskundigheid?

Met *ervaringsdeskundigheid* wordt bedoeld dat iemand niet alleen leert van zijn ervaringen, maar deze kennis ook bewust inzet om daarmee anderen verder te helpen. Strategieën die zijn ontwikkeld om met problemen om te gaan, kunnen uitgedragen worden en anderen helpen om te gaan met specifieke problemen (Wilken & Van Bergen, 2016).

Ervaringsdeskundigen staan in veel gevallen dicht bij de belevingswereld van de persoon die in problemen verkeert en worden daarom vaak ervaren als iemand die vertrouwd is en een luisterend oor biedt. Juist die herkenning kan bijdragen aan het open stellen voor hulp door anderen, om uit een geïsoleerde en problematische situatie te komen.

Sommigen ervaringsdeskundigen hebben in een cursus of opleiding geleerd hun ervaringen in te zetten. Dit wordt veelal ingezet in de GGZ en verslavingszorg. Zij worden gecertificeerde ervaringsdeskundigen genoemd. Daarnaast zijn er ook veel mensen die actief en betrokken zijn in het sociaal domein vanuit hun ervaringsdeskundigheid, bijvoorbeeld als initiatiefrijke bewoner of vrijwilliger, maar die hiervoor geen opleiding hebben gevolgd.

Er wordt wel onderscheid gemaakt tussen mensen met ervaringen, mensen met ervaringskennis en mensen met ervaringsdeskundigheid. Daarbij is het verschil of mensen zich bewust zijn van de specifieke kennis die ze hebben opgebouwd met hun ervaringen; of dat ze zich ook hebben bekwaamd door middel van een gerichte opleiding om deze kennis deskundig en beroepsmatig in te zetten ten behoeve van een ander (Jansen, 2019).

Een ervaringsdeskundige gebruikt zichzelf als instrument om anderen te helpen. Van Bergen, Bouwes & Philips noemen in Handboek Werken in de Wijk (Wilken & Van Bergen,

2016) de volgende competenties en kwaliteiten die ingezet worden door ervaringsdeskundigen die in een wijk werken:

- hij heeft eigen ervaringen met het leven met en herstellen van een beperking, psychisch of psychosociaal probleem;
- hij heeft ervaringskennis over wat het betekent om een dergelijke beperking of probleem te hebben, welke handvatten, oplossingen en strategieën wel en niet werken, welke steun belangrijk is, welke begeleiding en behandeling aansluit of herstel bevorderend kan zijn;
- hij kan de fases van het herstelproces en herstelmomenten van bewoners herkennen en benoemen;
- hij kan functioneel eigen bewoner- en herstelervaringen inzetten;
- hij heeft voldoende afstand tot eigen problematiek;
- hij kan de objectiviteit bewaren (wat voor jezelf of iemand die je kent werkt, hoeft niet voor iedereen te werken);
- hij geeft niet te snel adviezen of oplossingen, maar stimuleert en ondersteunt de eigen oplossingen van de bewoner;
- hij kan in een multidisciplinair verband samenwerken;
- hij houdt zich aan overeengekomen protocollen rondom privacy en veiligheid.

De meeste competenties zullen door ervaringsdeskundigen ingezet worden om anderen verder te helpen. In het geval ervaringsdeskundigen ingezet worden als (opgeleide) professionals in de zorg zijn bepaalde competenties extra belangrijk, waaronder het samenwerken in multidisciplinair verband en het werken aan de hand van protocollen.

Inzet van ervaringsdeskundigen voor herstel en empowerment

Met de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt de nadruk gelegd op *herstel* van mensen die problemen ervaren. Herstel richt zich niet primair op genezen, maar vooral op 'jezelf worden' en (weer) 'meedoen' in de samenleving, mét de problemen die je in je leven ervaart. De aandacht voor

ervaringsdeskundigheid en herstel past dan ook bij de huidige transitie in de zorg, waarbij de nadruk steeds meer ligt op het beroep doen op de 'eigen kracht' van mensen met problemen en hun omgeving (Weerman, 2016). Herstel vraagt namelijk ruimte voor de eigen kracht van mensen met problemen in de (lokale) samenleving waarin zij wonen. Dit vraagt om een andere houding en andere vormen van kennis dan die voorheen gangbaar waren bij sociale professionals (Gezondheidsraad, 2014). Ervaringskennis is zo'n nieuwe vorm van kennis die ingezet kan worden in het samenleven in een stad of dorp en is een persoonsgerichte benadering.

Centraal staat dat iemand weer regie neemt over zijn eigen leven en vervolgens in staat is meer te participeren in de samenleving. Contact met lotgenoten (mensen met ervaring) kan inspirerend en ondersteunend zijn, omdat zij een positief en hoopvol perspectief laten zien. Ook blijkt het opnemen van sociale en maatschappelijke activiteiten in dit proces van belang (Weerman, 2016). Het combineren van ondersteuning door een ervaringsdeskundige bij het nemen van stappen op de Participatieladder zou dus een kansrijke werkwijze kunnen zijn. Hierbij moet rekening gehouden worden met het onderscheid tussen 'mensen met ervaring' en beroepsmatige 'ervaringsdeskundigen': wat in de literatuur wordt beschreven als mogelijkheden van ervaringsdeskundigen is niet altijd zomaar mogelijk met burens die ervaringen hebben. Het effect van 'observatieleren' tussen geïsoleerde en initiatiefrijke bewoner zal er in beide gevallen zijn, zolang de geïsoleerde bewoner zich voldoende herkent in het verhaal van de initiatiefrijke bewoner. Een initiatiefrijke bewoner is echter niet automatisch 'ervaringsdeskundig' in de zin dat hij is opgeleid om het herstelproces van zijn geïsoleerde buurt te begeleiden, zijn ervaring functioneel in te zetten en zijn objectiviteit te bewaken.

Kijkend naar de relatie tussen een initiatiefrijke en een geïsoleerde bewoner, dan is deze anders dan de relatie tussen een professional en een geïsoleerde bewoner omdat bij de eerste de leefwerelden van beide typen bewoners centraal staan. Dit in tegenstelling tot de professionele hulp, waarbij het

contact met professionals ook altijd de systeemwereld van de hulp een rol speelt in het contact. Deze afwezigheid van doelen en regels die meekomen met professioneel werk, kan van meerwaarde zijn voor de hulp. Er is mogelijk meer ruimte en tijd voor presentie en contact zonder vooropgezet doel. Daarnaast zou de inzet van ervaringsdeskundige bewoners op het gebied van sociaal isolement van meerwaarde kunnen zijn voor het helpen van de geïsoleerde bewoners, omdat de leefwerelden bij elkaar aansluiten. Dit hoeft niet automatisch het geval te zijn bij de leefwerelden van niet-ervaringsdeskundige initiatiefrijke bewoners en de geïsoleerde bewoners. Professionals zijn geschoold in het aansluiten bij de leefwereld van hun cliënten en het present zijn, ze zouden mogelijk de initiatiefrijke bewoners hierin kunnen adviseren en ondersteunen. Een belangrijke rol kan weggelegd zijn voor de opgeleide ervaringsdeskundige, die – meer dan de 'gewone' bewoner-met-ervaringen- zowel de leefwereld begrijpt als in staat is een andere bewoner te begeleiden.

3.5 Samenwerking met initiatiefrijke bewoners en burgerinitiatieven

In de vorige paragrafen hebben we gezocht wat er bekend is over vormen van ondersteuning van geïsoleerde bewoners. In deze paragraaf onderzoeken we het onderwerp van de andere kant en staan de initiatiefrijke bewoners centraal. Wat zijn hun drijfveren en sterkten en hoe gaan ze te werk? Welke rol kunnen ze vervullen voor hun kwetsbare medebewoners?

Daarbij komen we al snel terecht in literatuur over 'vrijwilligers' als een duidelijk te onderscheiden groep die het initiatief neemt om andere mensen te helpen. De meeste onderzoeken naar de rol van vrijwilligers bij het verlenen van hulp aan kwetsbare bewoners, zijn verricht vanuit het oogpunt van de professionele organisaties en gemeenten. De Wmo benadrukt de zelfredzaamheid van bewoners, met behulp van het sociale netwerk. Vanuit deze ontwikkeling staat in vele onderzoeken centraal wat de

vrijwilligers kunnen betekenen bij de overgang van professionele hulp naar meer informele ondersteuning. Een andere belangrijke 'verschijningsvorm' van initiatiefrijke bewoners is herkenbaar in het verschijnsel van 'burgerinitiatieven'. Ook hierover is in de literatuur een en ander bekend dat net een andere zienswijze biedt dan alleen het onderzoek naar de klassieke 'vrijwilliger'. In onderstaande paragrafen komen verschillende samenwerkingsverbanden en benaderingswijzen van de gemeente en professionals komen aan bod.

3.5.1 Definitie en typologie initiatiefrijke bewoners

In dit onderzoek richten we ons in eerste instantie op de initiatiefrijke bewoners die zich vrijwillig inzetten voor geïsoleerde bewoners. Dit betekent dat ze op vrijwillige basis onbetaald werk doen voor anderen of zich inzetten voor de samenleving als geheel (Movisie, 2013). Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport (2009) omschrijft vrijwilligers als actieve bewoners die zich in georganiseerd verband onbetaald en onverplicht inzetten voor anderen, waarbij de ondersteuning die zij bieden, in tegenstelling tot bij mantelzorgers, niet direct voortvloeit uit een bestaande relatie. We zeggen hierbij nadrukkelijk dat we ons 'in eerste instantie' richten op de initiatiefrijke bewoners die zich onbetaald inzetten. Wat we namelijk ook zien is dat onverplichte en vrijwillige initiatieven zich kunnen doorontwikkelen naar meer geïnstitutionaliseerde, steeds meer professionele vormen en dat daarmee soms ook de vraag naar voren komt of het initiatief het niet verdient betaald voortgezet te worden. Voor onze literatuurstudie starten we echter bij de literatuur over de onbetaalde inzet (Jager-Vreugdenhil, 2014).

Motieven van initiatiefrijke bewoners

Verplanke (in: Van Bochove, Tonkens, Verplanke, 2014) onderscheidt twee soorten motieven voor vrijwilligers om zich in te zetten:

- 'de wereld verbeteren'; iets positiefs willen bijdragen aan de maatschappij,
- 'persoonlijke vooruitgang'; hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen een instrumenteel motief (zoals het opdoen van werkervaring) en een

emotioneel motief (zoals het opdoen van nieuwe sociale contacten, ergens bij horen, betekenisvol zijn).

Vaak is het een samenspel van beide motieven. Vrijwilligers willen naast het helpen van anderen, zich ook onderdeel voelen van een groep waar ze van betekenis zijn. Juist het motief om ergens bij te horen en het 'gewoon gezellig' te hebben met elkaar, is belangrijk voor vrijwilligers (Stouten-Hanekamp *et al.*, 2017). Vrijwilligers zoeken werkzaamheden die aansluiten bij hun eigen motieven. De meer sociaal-emotionele kant van de vrijwillige inzet kan in de samenwerkingspraktijk tussen professionals en vrijwilligers te weinig aandacht krijgen. In het geval van samenwerking is het van belang dat er naar de motieven van de vrijwilligers wordt gevraagd en daar zoveel mogelijk bij aangesloten wordt. In het geval van instrumentele persoonlijke vooruitgang gebeurt dit bijvoorbeeld door middel van cursussen of training (Van Bochove *et al.*, 2014).

Typologie van initiatiefrijke bewoners

De onderzoekers kunnen uit de literatuur verschillende typen vrijwilligers destilleren die betrokken zijn bij de zorg voor de kwetsbare bewoners. Het onderscheid kan worden gemaakt op basis van de kundigheid en de mate waarin men verantwoordelijkheid kan en wil dragen (Van Bochove *et al.*, 2014; Stouten-Hanekamp *et al.*, 2017).

- de kwetsbare vrijwilliger: vrijwilliger die beperkte verantwoordelijkheid wil/ aankan en minder initiatief neemt, meer afhankelijk is van professionals;
- de initiatiefnemer/innovator: vrijwilliger met eigen en vernieuwende ideeën. Dit type vrijwilliger wil graag zelf de verantwoordelijkheid krijgen en de eigen koers varen. Deze vrijwilliger kan qua kunde samenvallen met groep 3, maar kan ook een leek zijn;
- vrijwilliger met een zorgverleningsachtergrond: een professional die in zijn vrije tijd vrijwilligerswerk doet. Dit is een ervaren en kundige vrijwilliger die veel verantwoordelijkheid aan kan;

- vrijwilliger met een ervaringsdeskundige achtergrond: Deze groep lijkt sterk op de derde groep, met het verschil dat ze qua leef- en ervaringswereld dichter bij de geïsoleerde bewoner staat en niet per se professioneel geschoold hoeft te zijn.

Bij de minder initiatiefrijke, kwetsbare vrijwilliger spelen vaak het persoonlijk motief om ergens bij te horen en het gezellig te hebben een grote rol (Stouten-Hanekamp *et al.*, 2017). In dit verlangen naar sociale contacten, wijken ze niet veel af van veel geïsoleerde bewoners. Ze zijn vaak ook kwetsbaar, maar nemen toch de stap om zich vrijwillig in te zetten en contacten te maken.

Uit onderzoek blijkt dat de initiatiefrijke vrijwilliger over het algemeen blank is en ouder en hoger opgeleid zijn dan de gemiddelde bewoner. Het zijn vaak mensen die sterke wortels hebben in hun woonomgeving, goede maatschappelijke posities bekleden en vol zelfvertrouwen zijn. Ze bezitten de politieke, bureaucratische en sociale vaardigheden om een initiatief te starten en voort te zetten (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013; Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006). Vergeleken met de sociaal geïsoleerde bewoners is de ervarings- en leefwereld van de gemiddelde initiatiefrijke bewoner groot. Voor de hulp aan geïsoleerde bewoners is het belangrijk dat er in de hulpverlening goed aangesloten wordt bij de leefwereld van de geïsoleerde bewoner. De onderzoekers verwachten dan ook dat juist de vrijwilligers met een zorgverleningsachtergrond én de ervaringsdeskundigen de geïsoleerde bewoner goed kunnen helpen. Zij hebben immers ofwel de aangeleerde kunde om goed aan te sluiten bij de leefwereld ofwel van zichzelf dezelfde ervarings- en/of leefwereld.

3.5.2 Hoe dragen initiatiefrijke bewoners en burgerinitiatieven bij aan de hulp aan sociaal geïsoleerde bewoners?

In paragraaf 3.3 staat beschreven dat juist de buurtgenoten en bewonersinitiatieven van belang zijn voor het signaleren van sociaal isolement. Met name initiatiefrijke bewoners, die sterke wortels hebben in hun woonomgeving en contact hebben met buurtgenoten, zijn in staat sociaal isolement en

bijkomende problematiek te signaleren (Heessels *et al.*, 2015; Van Doorn *et al.*, 2008).

Machielse & Runia (2013) hebben onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers bij de hulp aan sociaal geïsoleerde bewoners. Hieruit kwam naar voren dat deze vrijwilligers vaak heel gemotiveerd en betrokken zijn. Ze geven veel van zichzelf in een relatie met geïsoleerde bewoners. Volgens de betrokken vrijwilligersorganisaties ligt de waarde van de vrijwilligers in het feit dat ze een informeel contact aangaan met de geïsoleerde burger, zonder dat direct de nadruk op hulpverlening ligt. Hun relatie is over het algemeen meer gelijkwaardig en laagdrempeliger dan die tussen een professional en cliënt. Daarnaast zijn vrijwilligers erg betrokken, ze hebben meer ruimte om de geïsoleerde burger te bezoeken, aandacht te geven en activiteiten te ondernemen. De kracht van de vrijwilliger ligt juist in het feit dat ze geen professionele hulpverleners zijn. De bij dat onderzoek betrokken vrijwilligerscoördinatoren van de hulpverleningsorganisaties benadrukken dat vrijwilligers de ruimte en de verantwoordelijkheid moeten en willen krijgen om zelf een relatie met de geïsoleerde bewoner aan te gaan. Teveel bemoeienis van professionals vinden ze niet prettig. Dit is een verschijnsel dat heel herkenbaar is bij burgerinitiatieven (Jager-Vreugdenhil, 2014).

Teruggrijpend op de in paragraaf 3.3 besproken typologie van interventiestrategieën bij sociaal isolement, kan per situatie gekeken worden welke rol de vrijwilliger kan spelen in de hulp van hun geïsoleerde medebewoners. Het helpen van geïsoleerde bewoners vereist zeer goed ontwikkelde kennis over hulpverlening en de problematiek die meespeelt. Daarnaast vereist het goed ontwikkelde vaardigheden zoals empathie, vasthoudendheid, weten wanneer terug te trekken en grenzen te stellen. Uit diverse onderzoeken blijkt dat het lastig is om vrijwilligers te vinden die hieraan voldoen (Machielse & Runia, 2013). Hoe structureler en complexer de problematiek, des te hoger de gestelde eisen aan de kennis en competenties van de helper en des te moeilijker het is om geschikte vrijwilligers te vinden.

Of de vrijwilliger in staat is om de kwetsbare geïsoleerde bewoner te helpen, hangt enerzijds af van het type

geïsoleerde burger en anderzijds van het type vrijwilliger en zijn motivatie. Korte interventies, waarbij praktische, gerichte hulp nodig is, vergen minder langdurig commitment, doorzettingsvermogen en kennis dan de langdurige complexe trajecten bij structurele problematiek. In Machielse & Runia (2013) stelt de coördinator van een vrijwilligersorganisatie dat veel vrijwilligers het vooral leuk willen hebben en dat wederkerigheid in de relatie wordt verwacht. Maar dit leidt regelmatig tot teleurstellingen. De geïsoleerde bewoners kunnen claimedrag hebben, over grenzen heen gaan of ondankbaar zijn. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers vroegtijdig stoppen. Kortom, het is belangrijk dat de motivatie en verwachtingen, kennis en competenties van de vrijwilliger aansluiten bij de praktijk van hulp geven aan geïsoleerde bewoners.

Burgerinitiatieven

Burgerinitiatieven worden vaak opgestart door actieve en initiatiefrijke bewoners. Burgerinitiatieven bieden dus een goed aanknopingspunt om deze personen te vinden en aan te sluiten bij hun activiteiten, motieven en inzet (Razenberg, 2016). Denters *et al.* (2013, p. 7) definiëren bewonersinitiatieven als volgt: “Bewonersinitiatieven zijn collectieve activiteiten van bewoners die zich richten op het verbeteren van de kwaliteit van de buurt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.” Deze initiatieven zijn opgezet en worden aangestuurd door de bewoners. Zij bepalen het doel en hoe ze dat willen bereiken. In de praktijk staan de meeste burgerinitiatieven in verbinding met gemeenten en instellingen. Ze hebben ondersteuning nodig van gemeenten en instellingen in de vorm informatie en advies tot financiële hulp of vergunningen. Daarnaast moeten ze onderhandelen over gemeentelijke of instellingsregels en procedures die het burgerinitiatief in de weg kunnen staan om het beoogde doel te bereiken (Denters *et al.*, 2013). Een burgerinitiatief staat niet op zichzelf, maar verhoudt zich altijd tot gemeenten en instellingen. Deze samenwerking wordt in de volgende paragraaf verder behandeld.

3.5.3 Benaderingswijze vanuit de gemeente/professionele organisatie en samenwerkingsverbanden met initiatiefrijke bewoners

Met de veranderende verhoudingen en samenwerking tussen initiatiefrijke bewoners, professionals en overheid kan er spanning ontstaan over de rol die ieder vervult (Linders & Feringa, 2014). Zo kan een professional, die zijn taken nu meer aan de bewoner moet overlaten, van de bewoner verwachten dat hij de taak op dezelfde manier invult. Dit is echter niet mogelijk, omdat een bewoner niet over dezelfde kennis, expertise en hulpbronnen beschikt. Door slechts vanuit het eigen referentiekader als professional te kijken, ziet zij niet altijd dat bewoners al actief zijn en sluit zij soms onvoldoende aan. Dit vraagt van professionals een nieuwe ‘bril’.

Daarnaast is het motief van de initiatiefrijke bewoner (de ander helpen) anders dan het motief van de professional (de ander ondersteunen zelf regie over zijn leven te krijgen). De initiatiefrijke bewoner hanteert in de meeste gevallen een ander frame dan de professional. Wanneer het frame van de professional aan de initiatiefrijke bewoner wordt opgelegd, kan er een intern conflict ontstaan; een verschil tussen wat zij werkelijk voelen en wat zij volgens de context (de professional) zou moeten voelen en het gedrag. Het is de taak van de professional om aandacht te hebben voor deze rolspanning in de samenwerking met bewoners. Linders *et al.* (2016) erkennen deze rolspanningen en beschrijven de demotiverende en ontmoedigende invloed die de professional kan hebben op de initiatiefrijke bewoner. Zij pleiten voor meer ruimte voor de initiatiefrijke bewoner. Dit kunnen de professional én de overheid bereiken door vertrouwen te hebben, de initiatiefrijke bewoner ‘los te laten’ en hem bepaalde verantwoordelijkheden te geven. Ook Machielse & Runia (2013) benadrukken het belang van vertrouwen in de initiatiefrijke bewoner. Loslaten betekent echter niet dat bewoners aan hun lot over gelaten moeten worden. Denters *et al.* (2013) geven aan dat de meeste bewonersinitiatieven ondersteuning nodig hebben van gemeenten en instellingen. Deze ondersteuning dient niet controlerend, maar faciliterend en betrokken te zijn. Het is belangrijk dat de professionals tijd en ruimte krijgen om de

vrijwilligers te ondersteunen en met hen af te stemmen en informatie over te dragen (Machielse & Runia, 2013).

De neiging die professionals veelal hebben om te controleren en in te grijpen in bewonersparticipatie, wordt ook in de literatuur herkend (Linders *et al.*, 2016; Jager-Vreugdenhil, 2012). Zoals eerder beschreven, concluderen zij dat de overheid te veel neigt tot ingrijpen om de samenleving te vormen naar de eigen beleidsdoelstellingen. De bewoners zijn daardoor dus afhankelijk van kaders die de gemeente stelt (Jager-Vreugdenhil, 2012). De systeemwereld van de overheid wordt boven de leefwereld van initiatiefrijke bewoners gesteld. Deze werelden zijn vaak niet op elkaar afgestemd en daardoor ontstaat er wrijving. Dit kan de bereidheid van initiatiefrijke bewoners doen afnemen en hun positieve bijdragen belemmeren.

Samenwerkingsverbanden

Denters *et al.* (2013) onderscheiden drie manieren waarop gemeenten en instellingen bewonersinitiatieven kunnen ondersteunen.

Ten eerste een stimulerende aanpak. Initiatiefrijke bewoners worden door begeleiding van professionals en toekenning van budgetten, gestimuleerd om zich in te zetten. In het geval van dit onderzoek zou het gaan om het stimuleren en begeleiden van initiatiefrijke bewoners om hun geïsoleerde medebewoners op te zoeken en te gaan helpen. De samenwerking tussen de vrijwilligers en professionals is hier intens. Bij deze vorm van ondersteuning is het belangrijk dat de behoeften van de vrijwilligers en professionals overeenkomen. Wie draagt welke verantwoordelijkheid, wat is de rol van de vrijwilliger en van de professional? Daarnaast moeten bureaucratische drempels zo laag mogelijk zijn om de vrijwilligers niet te laten afhaken.

Ten tweede de faciliterende aanpak. Hier sluiten de professionals en overheid zich aan bij reeds bestaande initiatieven. In het geval van dit onderzoek, bij initiatieven en bewoners die zelf al geïsoleerde bewoners helpen. Indien gewenst kunnen professionals deze initiatieven ondersteunen door het delen van kennis, praktische hulp en

subsidie. De samenwerking tussen vrijwilliger en professional is er één van afstand.

Ten derde de aanpak van coproductie. Door de initiatiefrijke bewoners en de gemeente en/of professionele instellingen wordt samen een initiatief opgericht. De samenwerkingsrelatie is er één van gelijkwaardigheid. Ze bepalen onderling wie welke verantwoordelijkheden en rollen op zich neemt en welke vorm van ondersteuning nodig is.

Van Bochove & Verhoeven (2014) beschrijven soortgelijke samenwerkingspatronen tussen professionals en vrijwilligers. Ze leggen hierbij de nadruk op de rollen die de vrijwilligers en de professionals innemen, welke type vrijwilliger geschikt is voor welke vorm van samenwerken en de voor- en nadelen van deze samenwerkingsvorm. Hoe de samenwerking kan worden vormgegeven, verschilt per situatie. Dit is afhankelijk van de mate waarin vrijwilligers taken en beslissingsbevoegdheid van professionals overnemen.

Ten eerste omschrijven ze een samenwerkingsverband waarin de professional de verantwoordelijkheid draagt. De vrijwilligers hebben vooral aanvullende taken en weinig beslissingsbevoegdheid. Het type vrijwilligers dat zich hierin kan vinden, is over het algemeen kwetsbaarder en kan en/of wil beperkte verantwoordelijkheid aan. Het voordeel voor een professionele organisatie is dat bij een dergelijk samenwerkingsverband het eigen beleid kan worden uitgezet en continuïteit mogelijk is. Het eerder genoemde nadeel daarvan is dat het frame en de systeemwereld van de gemeente en professionals op deze manier wordt opgedrongen aan de vrijwilligers. Dit levert wrijving op met vrijwilligers die meer zelfstandigheid en eigen sturing willen in het kiezen van een eigen frame en zorgt er mogelijk voor dat ze afhaken.

Ten tweede beschrijven ze een samenwerkingsverband met gedeelde verantwoordelijkheid; dit lijkt op de aanpak van coproductie van Denters *et al.* (2013). De vrijwilligers en professionals delen samen de beslissings-bevoegdheid en taken. De professionals begeleiden vooral op enige afstand. Vooral het type vrijwilligers met eigen en innovatieve

ideeën, maar nog wel met de behoefte aan ondersteuning van professionals, komt hier tot zijn recht. Bij dit type samenwerkingspatroon is het nodig om duidelijke afspraken te maken over de verdeling van de verantwoordelijkheden. Het is belangrijk om aan te sluiten bij de behoeften en motieven van de vrijwilligers.

Ten derde beschrijven Van Bochove & Verhoeven (2014) een samenwerkingsverband van vrijwillige verantwoordelijkheid. Ervaren en kundige vrijwilligers, met een sterke buurtbinding, dragen het initiatief. Ze nemen zelf beslissingen. De rol van de professionals is met name het verbinden van vrijwilligers en andere relevante actoren en het op afroep beschikbaar zijn voor ondersteuning.

Bovenstaande wordt samengevat in schema 3.2.

Schema 3.2 – Samenwerkingspatronen en rollen

Samenwerkingspatroon	Rol vrijwilliger	Rol professional	Type vrijwilligers
Professionele verantwoordelijkheid	Aanvullende taken, weinig beslissingsbevoegdheid	Altijd in de buurt	Vrijwilligers die beperkte verantwoordelijkheid willen/ aankunnen
Gedeelde verantwoordelijkheid	Groter takenpakket en beslissingsbevoegdheid	Begeleidend en op enige afstand	Verschillende type vrijwilligers, met eigen en eventueel vernieuwende ideeën
Vrijwillige verantwoordelijkheid	Dragen het takenpakket en gehele beslissingsbevoegdheid	Verbinden en uitnodigen. Op afroep beschikbaar	Ervaren en kundige vrijwilligers, met sterke buurtbinding en veel tijd

Machielse & Runia (2013) benadrukken dat de verantwoordelijkheden en taken van de vrijwilligers en de professionele organisaties duidelijk afgebakend moeten zijn. Er is ruimte nodig voor overleg en afstemming, met name wanneer de hulp aan de geïsoleerde bewoners complexer wordt. Afhankelijk van de complexiteit van de situatie van de geïsoleerde bewoner, de kundigheid en verantwoordelijkheid van de vrijwilliger en het doel van de professional kan gekeken worden naar de meest geschikte vorm van samenwerking.

In deze paragraaf is het belang van het centraal zetten van de leefwereld van de geïsoleerde bewoners in het onderling contact en hulp is besproken. Het blijkt dat in het contact en de samenwerking tussen sociale professionals en initiatiefrijke bewoners het van belang is dat de motieven en wensen van de vrijwilligers centraal staan. Initiatiefrijke vrijwilligers willen de ruimte krijgen, zelf bepalen en zelf verantwoordelijkheid dragen. Professionele hulp en ondersteuning moet daarbij aansluiten. Dit vergt vertrouwen in de initiatiefrijke bewoners en het niet ‘opdringen’ van de zienswijze en systeemwereld van de professionele hulpverlening. De literatuur bevestigt wat er in de vorige paragraaf al werd geopperd, dat de relatie tussen bewoners onderling vaak gelijkwaardiger en laagdrempeliger is dan de relatie tussen professionals en hun cliënt. De kracht van de initiatiefrijke bewoners ligt juist in het feit dat ze geen professionals zijn, zich in ieder geval niet hoeven te verhouden tot de wereld van professionele hulpverlening.

Er zijn diverse typen vrijwilligers. De leefwereld van initiatiefrijke bewoners verschilt vaak van die van geïsoleerde bewoners. Zoals eerder is aangegeven, zouden professionals mogelijk een rol kunnen spelen in het ondersteunen van initiatiefrijke bewoners om aan te sluiten bij de leefwereld van de ander. Maar ook initiatiefrijke bewoners met een zorgverleningsachtergrond en ervaringsdeskundigen zouden daar mogelijk een rol in kunnen spelen, aangezien deze bewoners al de competenties en ervaringen hebben om goed aan te sluiten.

Niet iedere initiatiefrijke bewoner kan en/of wil geïsoleerde bewoners met een complexere en structurele problematiek helpen. De motieven, wensen en mogelijkheden van de initiatiefrijke bewoner en de geïsoleerde bewoners kunnen te ver uit elkaar liggen. Professionals zouden mogelijk kunnen ondersteunen door een rol te spelen in het mogelijk overnemen van de ‘zwaardere’ problematieken, aanspreekpunt zijn voor advies en overleg en bij het meedenken in wie welke rol op zich kan nemen en hoe de taken te verdelen, zoveel

mogelijk in samenwerking met en ondersteunend aan de initiatiefrijke bewoners(initiatieven). Hierbij moet dan rekening gehouden worden met het type vrijwilligers en hun behoeften, competenties en motieven.

3.6 Literatuurstudie gekoppeld aan onderzoek 'Participatie geïsoleerde bewoners'

In deze paragraaf is het belang van het centraal zetten van de leefwereld van de geïsoleerde bewoners in het onderling contact en hulp besproken. Het blijkt dat in het contact en de samenwerking tussen sociale professionals en initiatiefrijke bewoners het van belang is dat de motieven en wensen van de vrijwilligers centraal staan. Initiatiefrijke vrijwilligers willen de ruimte krijgen, zelf bepalen en zelf verantwoordelijkheid dragen. Professionele hulp en ondersteuning moet daarbij aansluiten. Dit vergt vertrouwen in de initiatiefrijke bewoners en het niet 'opdringen' van de zienswijze en systeemwereld van de professionele hulpverlening. De literatuur bevestigt wat er in de vorige paragraaf al werd geopperd, dat de relatie tussen bewoners onderling vaak gelijkwaardiger en laagdrempeliger is dan de relatie tussen professionals en hun cliënt. De kracht van de initiatiefrijke bewoners ligt juist in het feit dat ze geen professionals zijn, zich in ieder geval niet hoeven te verhouden tot de wereld van professionele hulpverlening.

Er zijn diverse typen vrijwilligers. De leefwereld van initiatiefrijke bewoners verschilt vaak van die van geïsoleerde bewoners. Zoals eerder is aangegeven, zouden professionals mogelijk een rol kunnen spelen in het ondersteunen van initiatiefrijke bewoners om aan te sluiten bij de leefwereld van de ander. Maar ook initiatiefrijke bewoners met een zorgverleningsachtergrond en ervaringsdeskundigen zouden daar mogelijk een rol in kunnen spelen, aangezien deze bewoners al de competenties en ervaringen hebben om goed aan te sluiten.

Niet iedere initiatiefrijke bewoner kan en/of wil geïsoleerde bewoners met een complexere en structurele problematiek helpen. De motieven, wensen en mogelijkheden van de initiatiefrijke bewoner en de geïsoleerde bewoners kunnen

te ver uit elkaar liggen. Professionals zouden mogelijk kunnen ondersteunen door een rol te spelen in het mogelijk overnemen van de 'zwaardere' problematieken, aanspreekpunt zijn voor advies en overleg en bij het meedenken in wie welke rol op zich kan nemen en hoe de taken te verdelen, zoveel mogelijk in samenwerking met en ondersteunend aan de initiatiefrijke bewoners(initiatieven). Hierbij moet dan rekening gehouden worden met het type vrijwilligers en hun behoeften, competenties en motieven.

Hoofdstuk 4 Projectverloop

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beknopt het verloop van het project beschreven en daarmee ook de afwijking van het oorspronkelijke plan. In hoofdstuk 2 is daarin al enig inzicht gegeven wat betreft de feitelijkheden. De achtergrond van dat verloop wordt hieronder verantwoord en in hoofdstuk 6 bediscussieerd. Achtereenvolgens komen aan de orde de inbreng van het werkveld via de klankbordgroepen en de situatie van de deelnemende gemeenten.

4.2 Inbreng klankbordgroepen

Vanwege de veelheid aan belangstellende organisaties zijn aan het begin van het project twee gemêleerde klankbordgroepen ingesteld (zie bijlage 1), die elk dezelfde opdracht hadden: geef vanuit je werkveldpositie feedback op (tussen)producten van de onderzoekers en denk met hen mee.

De leden van elk van de klankbordgroepen zijn in totaal vijf keer bij elkaar geweest in de jaren 2017 en 2018, meestal onder voorzitterschap van de projectleider vanuit gemeente Zwolle, soms zat één van de Viaa-onderzoekers de vergadering voor. Veel van de vergadertijd – zeker in de eerste drie bijeenkomsten – is ingevuld met het nuanceren van het taalgebruik en de focus van het project. Voor dat laatste heeft gemeente Zwolle als penvoerder toestemming gevraagd aan de Provincie Overijssel als opdrachtgever.

De tussentijds aangebrachte nuanceringen betroffen (onder andere!) de volgende:

- het gebruik van het woord ‘burger’ wekt nogal wat afstand; beter is om te spreken van ‘bewoner’;
- er moet niet gesproken worden van ‘*buurtbewoners*’, omdat daarmee de focus op de wijk/buurt komt te liggen, terwijl het soms veiliger kan zijn om bijvoorbeeld hulp bij het regelen van je

financiën te ontvangen van iemand, die je niet dagelijks in de supermarkt tegenkomt;

- ook het woord ‘actieve (buurt)bewoner’ kan anders dan bedoeld opgevat worden. Iemand kan zeer actief zijn, maar daarin alleen op z’n eigen leventje gericht zijn. Beter zou het zijn om van ‘initiatiefrijke bewoners’ te spreken: in dit geval mensen die het initiatief nemen om om te zien naar geïsoleerde bewoners. Overigens kan een initiatiefrijke bewoner iemand zijn die overal inzit en op afstapt, maar het kan ook iemand zijn die ‘slechts’ contact onderhoudt met één geïsoleerde bewoner;
- er is grote verscheidenheid onder initiatiefrijke bewoners: de één is een mens met een groot hart voor de kwetsbare medemens (en ook die laatste term is niet politiek correct), de ander een gepensioneerde vrijwilliger, die het leuk vindt z’n beroepsvaardigheden op een lager pitje voort te zetten en weer een ander is een ervaringsdeskundige (zie ook paragraaf 3.5.1.);
- niet alleen de initiatiefrijke bewoner laat zich lastig eenduidig definiëren, de vraag is ook wie als ‘geïsoleerde bewoner’ wordt gezien en hoe dat te bepalen. De ene als zodanig aangeduide persoon kan zichzelf uit vrije wil uit het maatschappelijke leven hebben teruggetrokken, terwijl de ander door omstandigheden in een isolement verzeild raakt. Een derde heeft wellicht wel behoefte aan contacten, maar drukt dat weg omdat het gemis eraan te pijnlijk of ongemakkelijk is of zich aan de situatie conformeert. Met het oog op isolement zijn oorzaak en gevolg niet altijd te scheiden;
- niet alleen is het moeilijk een geïsoleerde bewoner te bereiken, maar ook: hoe kan een initiatiefrijke bewoner voor dit project opgespoord worden als die ervoor kiest niet onder een ‘dakje’ van een instantie te willen werken, maar ‘zelfstandig’?

- aanvankelijk stond vanuit het projectvoorstel de toeleiding naar arbeid centraal. De klankbord-groepen vonden dit te beperkt en stelden een verbreding voor naar 'algemene' participatie;
- de lengte van het isolement moet geen criterium zijn, want de bewoner kan al een lange 'aanlooptijd' gehad hebben tot het moment van isolement of eenzaamheid voor de buitenwereld zichtbaar wordt (of door de persoon zelf erkend wordt);
- ook werkenden kunnen ondanks hun collegiale of zakelijke contacten wel eenzaam zijn; dit komt naar verluidt nog al eens voor bij mensen met een licht verstandelijke beperking;
- gaat het hier om *verplicht* participeren of sluit de gemeente of de hulpverlening aan bij de wens van de individuele bewoner en gaat het dus meer om geluk beleving dan om participatie? Aan de andere kant vraagt de wet toch ook om, indien maar enigszins mogelijk, een tegenprestatie van de bewoner in wie de samenleving investeert. En wat als het geluk van de één overlast voor de ander inhoudt?
- de achtergrond van sociaal isolement en eenzaamheid kan heel divers zijn en ook nog eens cultuur bepaald en gewaardeerd; met andere woorden: de ene geïsoleerde bewoner is de andere niet, dus lijkt het bijna onmogelijk om een methodiek te ontwikkelen;
- het woord 'methodiek' zelf stuitte dan ook op verzet vanuit het werkveld, omdat het een te statisch product impliceert;
- waaruit zou de hulp van professionals aan initiatiefrijke bewoners moeten bestaan: scholing (moeten initiatiefrijke bewoners mini-professionals worden?), een luisterend oor bieden of alleen faciliteren van het contact (matching)?
- volstaat bewogenheid vanuit een 'groot hart' voor een bepaalde persoon of doelgroep of zou de initiatiefrijke bewoner altijd een zekere mate van opleiding horen te ontvangen?
- de kwetsbaarheid van de contacten en initiatieven wordt genoemd omdat die veelal hangen aan

individuele personen; bij uitval van die persoon, is er doorgaans niet iemand die het kan overnemen;

- verder: hoe bekend zijn de diverse (burger) initiatieven bij professionals en in welke mate wil men zich daaraan verbinden?
- het gaat niet om de effectiviteit van de initiatieven, want die laat zich niet zomaar meten. Enerzijds zijn de effecten veelal indirect en nog vaker pas op langere termijn zichtbaar, terwijl anderzijds de onderzoeker maar op één moment (hooguit een ochtend) meeloopt. Wel kan geëvalueerd worden wat zowel de geïsoleerde bewoner als de initiatiefrijke bewoner uit het contact haalt.

4.3 Onderzoekstechnische uitdagingen

Naast de vele nuanceringen en aanscherpingen vanuit het gevarieerde werkveld, had het project te maken met de volgende meer onderzoekstechnische uitdagingen. Het gaat hierbij vooral om de participerende observatiemomenten.

Een deel van de (groeps)initiatieven vindt gepland plaats: elke donderdag is er een groepsbijeenkomst van die en die groep en elke vrijdagmiddag trekken initiatiefrijke bewoner A en geïsoleerde bewoner B met elkaar op. Zulke contacten zijn goed mee te maken en te observeren. Een deel van de contacten is echter ook ongepland: de één helpt de ander 'op afroep'. Aangezien de onderzoeker uiteraard niet elk moment aanwezig kan zijn, maar afwachgend of en wanneer de initiatiefrijke bewoner in de benen moet komen, zijn zulke ongetwijfeld waardevolle initiatieven niet in dit project te betrekken.

De projectleider van de gemeente Zwolle had haar uitgebreide netwerk geraadpleegd op zoek naar te observeren initiatieven. Zeker een twintigtal stonden op haar lijstje. Toen echter het moment van 'boter bij de vis' aanbrak, bleek de bereidheid tot medewerking veel minder dan verwacht. Diverse opties verzandden in het overlegcircuit. Een kanshebber was een LVB-disco, die door een moeder was opgezet, maar zij zag daarvan bij nader inzien toch af, omdat ouders niet wilden dat hun kinderen 'bekeken' zouden worden. Privacy van geïsoleerde bewoners werd vaker aangevoerd als reden voor

terugtrekking uit het project. Hoewel de selectiecriteria niet erg strikt waren (zie hoofdstuk 2), viel een aantal opties toch af, omdat er geen sprake was van kwetsbare, geïsoleerde bewoners dan wel van de inzet van initiatiefrijke bewoners.

Uiteraard hebben de onderzoekers begrip en respect voor de overwegingen *niet* deel te nemen aan dit onderzoeksdeel. Uiteindelijk bleven er slechts vijf situaties over, waarbij de onderzoeker wel mocht meelopen en onderhand observeren. Dat aantal was te klein om nog weer te verdelen onder andere onderzoekers, waardoor alle participerende observaties bij het conto van slechts één onderzoeker kwamen. Dit is toch wel kwetsbaar, omdat een variatie aan perspectieven nu ontbreekt.

De klankbordgroepen hebben in een eerder stadium meegedacht over hoe het eindproduct van dit project eruit zou moeten zien. Men meldde dat handboeken doorgaans terzijde geschoven worden; initiatiefrijke bewoners zullen zich naar verwachting daarin niet verdiepen. Een infographic zou de voorkeur verdienen, omdat die ook toegankelijk is voor laaggeletterden (mits niet te complex uitgevoerd). Wellicht zou zo'n infographic gecombineerd kunnen worden met het voorbeeld-stappenplan. Sowieso leek de klankbordgroepen een eindproduct (een lijst met do's en don'ts) eerder geschreven te moeten worden voor managers en sociale professionals dan voor initiatiefrijke bewoners zelf. Eerstgenoemden zijn immers degenen die de initiatiefrijke bewoners kunnen faciliteren en motiveren. Initiatiefrijke bewoners 'zonder dakje' (die niet verbonden zijn aan één of andere organisatievorm of initiatief) zijn überhaupt niet te bereiken met welk project-eindproduct dan ook. Daarom zou het des te belangrijker hen in de participerende observaties te betrekken.

De literatuurstudie toonde al aan dat het niet alleen lastig is om geïsoleerde bewoners te benaderen, maar ook om initiatiefrijke bewoners, die niet aangesloten zijn bij een enigszins geformaliseerd initiatief op te sporen. Dat is dan ook niet gelukt in de wervingsfase.

4.4 Situatie gemeente

Maar liefst acht gemeenten waren, onder aanvoering van gemeente Zwolle, betrokken bij dit project. Dat maakt dat het project een brede, provinciale uitstraling kon hebben. Andere provincies toonden ook al hun interesse, waardoor Overijssel wellicht een koploperspositie kon innemen. Wat het opstellen van een generieke methodiek wel zou bemoeilijken, is dat de lokale context in elke gemeente verschillend kan zijn. De onderzoekers waren dan ook van plan om een kern van algemeen effectieve principes te genereren, met daaromheen een wolk van lokale specificaties.

Penvoerder gemeente Zwolle heeft, na het vertrek van hun projectleider in 2018, bij de deelnemende gemeenten geïnformeerd naar de animo voor voortzetting van dit project. Die bleek er onvoldoende te zijn. Mogelijk heeft dit te maken met een andere samenstelling van raadscolleges in die gemeenten en daarmee andere prioriteiten.

4.5 Uiteindelijke project-uitvoering

Vanwege de grote moeite om voldoende praktijksituaties in het onderzoek te betrekken en de sterk afgenomen animo bij de deelnemende gemeenten, is besloten alleen fase 1 van het projectplan uit te voeren. Het is dus niet tot echte methodiekontwikkeling gekomen, omdat een lijst met do's en don'ts niet valide kon worden opgesteld. Van uittesten, aanscherpen en de visie van experts uit het sociale en beleidsmatig werkveld erop, is dus geen sprake. Toch denken de onderzoekers met de literatuurstudie, de bloemrijke casusbeschrijvingen en de betekenis verlenende bijeenkomst, wel zeker een onder omstandigheden fraaie opbrengst gerealiseerd te hebben. Zelfs in de redenen van het afwijkende verloop van dit project schuilen belangwekkende leerpunten.

In de discussie (hoofdstuk 6) worden hierover nog enige beschouwende opmerkingen gemaakt.

Hoofdstuk 5 Onderzoeksresultaten

5.1 Inleiding

De opbrengst van dit project bestaat uit verschillende eenheden, die ook op verschillende momenten zijn verzameld. Tijdens de kick-off bijeenkomst, de Inspiratieochtend op 26 juni 2017, is er – na een korte schets van het project en een presentatie van de belangrijkste bevindingen uit het literatuuronderzoek – plenair gediscussieerd naar aanleiding van de bijdrage van twee praktijkcases. Verder zijn er toen meningen en beelden aangaande sociaal isolement opgehaald. In paragraaf 5.2 wordt hiervan verslag gedaan. Paragraaf 5.3 staat in het teken van de participerende observaties, waaraan ook korte interviews werden gekoppeld. In paragraaf 5.4 wordt beschreven wat de werksessie met alle betrokkenen heeft opgeleverd.

5.2 Inspiratiebijeenkomst

Een belangrijk deel van de opmerkingen die tijdens de Inspiratieochtend werden gemaakt, is op te vatten als nog weer een nadere nuancering van de terminologie of aanwijzingen voor het te verrichten praktijkonderzoek, een beetje in lijn met de inbreng van de klankbordgroepen (zie hoofdstuk 4). Zo werd er opgemerkt dat vooral bewoners met een migratie-achtergrond zichzelf in de context van dit project veelal niet zullen zien als initiatiefrijke bewoner, omdat het meer vanzelfsprekend is elkaar te helpen. Anderen merkten op dat het initiatiefrijk zijn ook wel een grens heeft en wel op twee manieren. Enerzijds moet een vrijwilliger van zichzelf weten wat hij of zij nog wel aankan of wanneer doorverwezen zou moeten worden naar een professional. Het hangt ook van de aard van de problematiek (de al dan niet geuite hulpvraag van de geïsoleerde bewoner) af of het contact dat de initiatiefrijke bewoner opzoekt, professioneel gecoördineerd moet worden, maar wil elke vrijwilliger wel ‘geïstitutioniseerd’ worden? Anderzijds kan in het omzien naar de ander ook

zoveel tijd in gaan zitten, dat de behoefte aan (financiële) erkenning groter wordt.

Daarnaast is het zo dat geïsoleerde bewoners niet per se gemakkelijk op te sporen zijn. Een deel van hen heeft geen contact met professionals of nog niet of wil dat ook niet. Via die insteek zijn hun noden dus niet te signaleren; dat moet dan echt van oplettende (buurt)bewoners komen. En als er al wel een professional over de vloer komt, is het ook niet zo dat de cliënt z’n (meer existentiële) verhaal doet tegenover die professional, natuurlijk mede afhankelijk van de aanleiding tot dat contact. De vraag is wie signalen oppikt en opvolgt.

De discussie over participatieplicht werd die ochtend vanuit de zaal aangezwengeld. Móét je participeren en als je dat niet wilt, moet daar dan een sanctie op staan, zou ‘geluk’ niet een betere insteek zijn, waarvan maatschappelijke participatie een belangrijk onderdeel kan zijn, maar niet per se?

Een belangrijke opmerking van een heel andere aard was, dat als dit project aanstuurt op het vanuit de praktijk ontwikkelen van een methodiek, het deskundigheid vergt om zo’n methodiek toe te passen. Hoe moeten initiatiefrijke bewoners daarin dan getraind worden, willen ze dat wel of wordt het hen dan allemaal wat te formeel en als ze niet verbonden zijn aan een professionele organisatie, hoe komen ze dan voor zo’n training in aanmerking of raken ze daarvan überhaupt op de hoogte?

Met behulp van een online onderzoek zijn ter plekke een hele set stellingen beantwoord door de deelnemers aan de Inspiratieochtend. De deelnemers waren zeer gevarieerd qua achtergrond: professionals uit het formele en informele werkveld in het sociale domein, gemeenteambtenaren, docenten Social Work en onderzoekers (N=44). De stellingen konden beantwoord worden met ‘eens’ of ‘oneens’. Tabel 5.1 geeft een indruk van de meningen en beelden die de aanwezigen hadden omtrent zaken

betreffende sociaal isolement, participatie en de inzet van initiatiefrijke bewoners. In de discussie (hoofdstuk 6) wordt hierop terug gekomen.

Uit tabel 5.1 komt naar voren dat het gros (82%) van de aanwezigen van mening is dat het percentage geïsoleerde bewoners in de gemeente Zwolle 8% of meer bedraagt. Eén derde (32%) van de respondentengroep denkt dat sociaal isolement zich met name voordoet in stedelijk gebied. Versterking van het netwerk wordt door bijna iedereen (91%) als cruciaal gezien voor geïsoleerde bewoners. Drie kwart (76%) is van oordeel dat geïsoleerde bewoners best zonder professionals kunnen, maar over van wie geïsoleerde bewoners gemakkelijker hulp of ondersteuning accepteren (van initiatiefrijke bewoners of van professionals), zijn de meningen verdeeld. De eerder aangehaalde discussie over ‘geluk’ versus ‘participatie’ wordt door de aanwezigen beslecht in het voordeel van ‘geluk’. Bijna twee derde (63%) voorziet problemen qua aanbod van initiatiefrijke bewoners: er lijken er te weinig te zijn om elke geïsoleerde bewoner te bedienen. De meesten (85%) verwachten meer van ervaringsdeskundigen dan van professionals als het gaat om empathisch vermogen jegens geïsoleerde bewoners en drie op de vijf (61%) aanwezigen zet dan ook liever ervaringsdeskundigen in dan professionals. Toch vindt niemand dat initiatiefrijke bewoners professionals overbodig maken. Drie kwart (76%) vindt niet dat de inzet van initiatiefrijke bewoners het zicht van professionals op wat er leeft in de wijk ontnemt. Overigens is voor ongeveer de helft (44%) van de respondenten ervaringsdeskundigheid geen voorwaarde voor een effectieve initiatiefrijke bewoner. Initiatiefrijke bewoners houden het langer vol als het contact met de geïsoleerde bewoner voor henzelf ook wat oplevert, vindt het overgrote merendeel (85%).

De effectiviteit van de Participatiewet met het oog op het voorkomen van sociale isolatie wordt door iets meer dan de helft (56%) betwijfeld. Een te ontwikkelen methodiek moet volgens het overgrote merendeel (89%) van de respondenten ten dele ruimte laten voor een lokale invulling, waarbij de helft (48%) van hen er niet bang voor is dat een methodiek toch te rigide is voor toepassing in dit kader van kwetsbare bewoners.

Tabel 5.1 – Mening en beelden van aanwezigen Inspiratiebijeenkomst

Item	Oneens	Eens
Het percentage geïsoleerde bewoners in Zwolle is minder dan 8%	82%	18%
Op het platteland is de kans op geïsoleerd raken kleiner dan in de stad	68%	32%
Versterking van het netwerk van een geïsoleerde bewoner is cruciaal	9%	91%
Geïsoleerde bewoners accepteren eerder hulp/ondersteuning van initiatiefrijke bewoners dan van professionals	42%	58%
Geïsoleerde bewoners kunnen niet zonder professionele ondersteuning	76%	24%
Het gaat eerder om participatie van geïsoleerde bewoners dan om hun geluk	74%	26%
Er zijn meer initiatiefrijke bewoners dan geïsoleerde bewoners	63%	37%
Ervaringsdeskundigen kunnen zich beter inleven in de problematiek van geïsoleerde bewoners dan professionals dat kunnen	15%	85%
Initiatiefrijke bewoners zijn het meest effectief richting geïsoleerde bewoners als ze zelf ervaringsdeskundige zijn	44%	56%
Liever de inzet van een initiatiefrijke bewoner dan die van een professional	39%	61%
De inzet van initiatiefrijke bewoners blijft alleen als het voor die persoon zelf ook iets oplevert	15%	85%
Initiatiefrijke bewoners maken professionals brodeloos	100%	0%
Als de inzet van initiatiefrijke bewoners slaagt, hebben professionals (sociale wijkteams) minder zicht op (wat er leeft in) de buurt	76%	24%
De decentralisatie van langdurige zorg en de Participatiewet naar de gemeente werkt positief om isolement te voorkomen	56%	44%
Gestreefd moet worden naar een methodiek die zowel een algemeen geldend deel heeft als een deel dat is afgestemd op de (gemeentelijke) context	11%	89%
Een methodiek voor het inzetten van initiatiefrijke bewoners bij geïsoleerde bewoners is per definitie te star	52%	48%

5.3 Participerende observaties

5.3.1 Inleiding

In deze paragraaf worden de participerende observaties beschreven. Omdat het aantal cases beperkt is, is ervoor gekozen de verslagen van de observaties integraal op te nemen. Hierdoor gaat er zo weinig mogelijk verloren van de context, waarin het contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner zich afspeelde. Zodoende wordt ook beter inzichtelijk – zij het door de ogen van de onderzoeker – wat er eigenlijk gebeurt in zo'n contact.

5.3.2 Het leven beschouwd

A. is een zeer zachtaardige jongeman van 24 jaar en 3^e-jaars student SPH en stagiair bij een welzijnsorganisatie. In die zin is hij natuurlijk geen echte initiatiefrijke bewoner, maar (aankomend) professional, maar het contact gaat verder dan puur professioneel. Hij komt nu tien maanden bij B. (66) over de vloer en zal dat nog ongeveer een maand doen, dan is zijn stage afgelopen. Aanvankelijk is B. 'binnengekomen' via een organisatie die zich meer richt op allerlei vrijwilligers, terwijl A.'s welzijnsorganisatie zich meer met GGZ-problematiek bezig houdt. Beide mannen kenden elkaar niet van te voren. B. valt in een aantal risicogroepen (zoals de literatuurstudie van hoofdstuk 3 identificeerde): alleenstaand, laag inkomen, matige fysieke en sociale leefomgeving.

Vanwege het mooie weer vindt het gesprek buiten plaats, met een blikje frisdrank. B.'s sigaartje is gedoofd. Hij groet talrijke voorbijgangers, wat gewoon is voor buitenwijken van Zwolle, zo vertelt A. nadien.

B. vertelt over een activiteit die hij jaarlijks organiseert en waarop talrijke artiesten optreden. Hij zorgt ook dat er catering bij is. Hij reikt zijn visitekaartje uit, dat de bovenbuurman ontworpen heeft. Hij organiseert deze activiteit om de buurt leefbaarder en contactrijker te maken. Vele burens werken eraan mee. Het is zijn bedoeling dat buurtgenoten tot hun recht komen, volgens A. hebben veel buurtbewoners een laag zelfvertrouwen en eigendunk. Ook B. zelf laat dat zien: zijn rol is – volgens hemzelf – maar wat

op de achtergrond, “maar als organisator heel belangrijk”, zegt A. meteen.

A. en B. ervaren geen leeftijdsverschil onderling. Ze hebben contact van mens tot mens: “als maatje moet je van mensen houden”, vindt B.. Hun contact wordt door beiden gelijkwaardig genoemd. Bij B. hoeft je er niet in te komen als je vanuit medelijden komt.

Die gelijkwaardigheid blijkt ook uit het feit dat A. eerder verteld heeft dat hij bij een organisatie aangenomen zou worden. Nu kan hij melden dat hij vanochtend een contract heeft ondertekend. B. straalt en is oprecht blij voor A. en feliciteert hem met een handdruk. Ook vertelt A. dat z'n fiets die ochtend gestolen is.

De gelijkwaardigheid wordt verder door B. gedefinieerd als niet-veroordelend zijn. Een maatje wil iemand ontmoeten en moet de ander accepteren zoals –ie is. Verder moet een maatje open staan voor elke mening, zonder het er per se mee eens te hoeven zijn. Daarover kan men het gesprek aangaan. Iets stellig beweren zonder motivatie is niet passend bij B.. Je moet niet de opstelling hebben van “ik ben OK, maar jij bent niet OK”. Een maatje moet vooral ook niet de neiging hebben om problemen van de geïsoleerde bewoner aan te willen pakken of te willen oplossen. “Ben er”, zegt B. en verwijst voor specifieke problematiek door naar de GGZ (bij psychi(atri)sche problematiek), de gemeente (bij schuldenproblematiek) of een andere hulpverlenende instantie. “Los niet mijn problemen (voor mij) op, maar heb interesse in mij, zie mij staan als mens”.

Het gesprek begint met een korte evaluatie van de afgelopen week, maar daarop wordt niet echt geantwoord omdat de door B. georganiseerde activiteit alle aandacht krijgt. Ondertussen vraagt A. naar B.'s been, dat maar niet beter wordt. Tijdens het gesprek gebruikt A. regelmatig empathische woorden en checkt zijn eigen opmerkingen (“...toch, B.?”).

Tijdens een intakegesprek zijn A. en B. gekoppeld. Er was meteen al een klik tussen beiden. De beide mannen hebben elkaar gevonden in het voeren van serieuze gesprekken, naast small talk. Dat was ook de behoefte van B. (volgens beiden): om meer diepzinnige contacten te hebben, met als

gespreksonderwerpen de politiek, wereldproblemen, sociale problemen. Als het aan hen gelegen had, was de wereldproblematiek allang opgelost, zeggen ze. B. heeft genoeg oppervlakkige contacten. Het zijn de levens-bespiegelingen waaraan B. behoefte heeft. Dat A. bijna z'n kleinzoon had kunnen zijn, doet er helemaal niet toe en wordt niet als zodanig ervaren. Ook A. heeft qua opleiding en levensgeschiedenis (nu al) de nodige levenservaring opgedaan, die hij kan inzetten in dit soort contacten; hij kan zich vanwege zijn ervaringen vereenzelvigen met de doelgroep. Hij ervaart het contact met B. als heel natuurlijk en ontspannen. Hij ziet er elke week naar uit een uurtje met B. te babbelen. Dit is wederzijds.

Het doel van het contact is in de loop van de afgelopen tien maanden niet zozeer veranderd (wat vaker de deur uitgaan, even samen iets drinken, hoewel dat er vaak ook niet van komt, omdat er allerlei klusjes gedaan moeten worden in huis: opruimen, post openen). Omdat het gesprek buiten plaatsvindt, is de woonsituatie niet geobserveerd. Wel zijn de zwarte gordijnen altijd gesloten. De aard van het contact is wel geïntensiveerd, omdat ze elkaar echt hebben leren kennen. B. was zonder A. dan ook niet sociaal actiever geworden, omdat dat niet de reden van het contact was, maar had de diepgang wel gemist. Door het contact heeft B. weer meer vertrouwen in de toekomst; meer wil hij er niet over kwijt (anders emotioneel? Hij zoekt naar een uitdrukking om het niet allemaal te zwaar aan te zetten, maar dit woord 'toekomstvertrouwen' lijkt de lading te dekken). Later mailt A. de onderzoeker als correctie op dit verslag dat B. moeilijk uit z'n woorden komt als hij emotioneel wordt. Bewust vult A. hem dan niet aan om hem z'n autonomie te laten behouden.

Omdat B. vlot van de tongriem gesneden is, is het contact gemakkelijk. Bij een andere 'cliënt', die moeizaam Nederlands spreekt, moet A. veel meer trekken, vertelt hij. B. kan zijn grenzen goed aangeven en A. is daarover nooit heen gegaan, volgens B.. Er zijn twee 'taboe onderwerpen' voor B., die hij bij name noemt. Hij zegt geen geheimen te hebben voor A.. Beide heren hebben elkaar dingen verteld, die ze niet met anderen gedeeld hebben, volgens B.. A. houdt zich wat op de vlakte en B. voelt aan dat hij de reikwijdte van zijn opmerking wat A.'s kant betreft niet

helemaal kan overzien. Het contact is waardevol voor beiden; dit soort interviewvragen kan in elkaars bijzijn beantwoord worden. Ook A. geniet en leert van de gesprekken en herkent en waardeert de wat 'socialistische trekjes' in B..

Van de kant van B. valt het woord 'vriendschap' een keer. A. vertelt later dat hij van 'cliënten' meer kan hebben dan van familie, omdat de verhouding anders is en het contact ook maar een uurtje duurt. Ook al is het contact hartelijk en ongedwongen, zijn opstelling heeft iets professioneels – in de goede zin van het woord, niet als: afstandelijk, maar eventuele lastigere eigenschappen kunnen toeschrijven aan de geschiedenis van die persoon.

Vrijwilliger A. is eigenlijk het hele gesprek vrij volgend: hij reageert op wat B. zegt, maar brengt af en toe ook zelf een onderwerp in. De regie van het gesprek laat A. duidelijk bij B.. Het gesprek lijkt niet een vooropgezet doel te hebben. Het bevestigen van de persoon in diens autonomie (eigen regie), het verbinden (begrip tonen) en het motiveren om bepaalde competenties te ontwikkelen of (zelf) te waarderen, lijken zich organisch tijdens het gesprek in te voegen – als het zo uitkomt. Er zijn geen voorbeelden van pogingen tot het geven van inzicht in de situatie van B. geobserveerd.

Over het naderende eind van hun contact hebben beiden nog niet zoveel gesproken. B. weet dat het er aan zit te komen, maar houdt zich er nog niet zo mee bezig. Ze laten het een natuurlijk verloop krijgen en spreken af de laatste keer wat later (na werktijd) af te spreken om dan hun contact in een kroegje te vieren en 'af te ronden'. De verwachtingen van A. over 'daarna' zijn realistisch: als er van beide kanten voldoende interesse bestaat om elkaar met enige regelmaat te blijven ontmoeten, dan doen ze dat. Hij denkt dat hij na een paar maanden wel nieuwsgierig zal zijn hoe het B. dan vergaat. A. is altijd van harte welkom om langs te komen, volgens B..

Beiden zijn van mening dat de aard van de ontmoeting van deze dag iets anders was, wat minder diepgravend. Het is mooi om te merken op welk meta-niveau het gesprek kan

plaatsvinden: het gesprek over het contact/gesprek. Dit past vast ook bij de gewenste mate van diepgang.

B. vertelt en herhaalt nogmaals dat het onderzoek naar de relatie tussen GGZ-artsen en dito cliënten zo belangrijk is, nog weinig van de grond gekomen is en dat je er gouden bergen mee zou kunnen verdienen. In het verleden heeft hij in de concernraad (cliëntenraad) van een grote GGZ-instelling gezeten en had hij connecties met enkele onderzoekers. Hij vertelt dit allemaal, zonder dat hij weet dat de meeloper een onderzoeker is.

5.3.3 Welkom in de Wijk

Wekelijks op dinsdagochtend komt een groep Syrische statushouders bij elkaar in een wijkgebouw Huis van Kansen te Zwolle. Rond 9.00 uur druppelen de bezoekers binnen: een echtpaar, waarvan eerst niet duidelijk is dat de beide mensen bij elkaar horen, een echtpaar met een baby, een man alleen en drie vrijwilligers (een man en twee vrouwen, waarvan er één vloeiend Nederlands spreekt, de andere twee duidelijk minder, maar wel te begrijpen/volgen en inzetbaar als tolk). Omdat zowel bezoekers als vrijwilligers Arabisch sprekend zijn (Syriër, Palestijn, Irakees), lijkt dat de basis te zijn voor gelijkwaardigheid in de relatie. Het risico op sociaal isolement is ook gedeeld: de niet-westerse migratie-achtergrond, met mogelijk bijbehorende problematiek als slechte positie op de arbeidsmarkt, laag inkomen, laag opleidingsniveau en wellicht een inadequate sociale en fysieke leefomgeving.

Verder zijn aanwezig twee medewerkers van een welzijnsorganisatie, waarvan er één een stagiair is, en een medewerker van het sociaal wijkteam. Het valt op dat alleen de 'Nederlanders' iets drinken, maar het is ramadan, reden waarom er geen koffie gedronken wordt. Eén van de Syrische vrijwilligers breekt de ramadan. Verscheidene bezoekers en vrijwilligers houden hun jassen aan. Hoewel de bezoekers elkaar kennen vanuit de wijk en vanwege dit initiatief, is er over en weer niet zoveel interactie. Het contact verloopt hoofdzakelijk met en via de vrijwilligers. Het lijkt zeker geen groepsgebeuren, in de zin van met elkaar in gesprek zijn, waarbij men naar elkaar luistert, terwijl mensen beurtelings iets inbrengen. Het lijken meer

één-op-één contacten met de vrijwilliger of de professional. Als de professionals rechtstreeks met een bezoeker praten, dan gebeurt dat soms op luidere toon of in langzamer tempo. Het lijkt eigenlijk wel wat vreemd / onhandig om deze ochtend op de dinsdag te organiseren, omdat er dan ook taalles is en een deel van de potentiële doelgroep dus niet kan komen.

Nadat de onderzoeker geïntroduceerd is (en dit vertaald is), lijken de vrijwilligers en de professionals zich op individuele groepsleden te 'storten'. Twee professionals spreken met elkáár, zodat zij aanvankelijk niet beschikbaar zijn voor de bezoekers. In eerste instantie blijft C., die later de vrouw van D. blijkt te zijn, alleen zitten, terwijl de vrijwilligers zich 'verspreiden' over de bezoekers. Pas later wordt ze er meer bij betrokken. De stagiair gaat meteen op D. af; hij is sinds enige tijd bezig van provider te wisselen, maar dat is nog niet helemaal goed gegaan. Na elkaar een poosje gesproken te hebben, kruipt de stagiair achter de computer en probeert dingen op internet te regelen. Daarna belt hij met de provider en heeft hij aanvullende gegevens nodig van D.. Die verstrekt prompt de laatste cijfers van zijn bankrekening. Hij heeft blijkbaar geen twijfel over de veiligheid van de verstrekte informatie. Eén van de vrijwilligers komt zelf met een formulier aanzetten en vraagt een professional om hulp bij het invullen / uitleggen ervan.

De hulpvragen zijn doorgaans van praktische aard: helpen bij het invullen van formulieren, helpen met het snappen van de bureaucratie en hoe de hazen in Nederland lopen. Er wordt een advies gegeven een bepaald scholingsbudget te laten stoppen, omdat de bezoeker anders dubbel betaalt. Er wordt geholpen bij het regelen van kinderopvang, zodat de vrouw naar taalles kan, nu haar man niet voor de (meegebrachte) baby kan zorgen vanwege diens hernia.

Het valt op dat de vrijwilligers niet slechts tolken, maar ook 'op niveau' aan het gesprek meedoen (zij vragen om nadere uitleg aan de professional alvorens te vertalen) en zelf ook meedenken wat een gepaste vervolgstap zou kunnen zijn in het voor elkaar krijgen van iets. F. is uiteraard geen erkende/beëdigde tolk, dus ze hoeft ook niet letterlijk te vertalen. Dat geeft haar de ruimte om mee te praten en mee te denken in het hulpverleningsproces. Ze probeert het

tolken niet strikt te doen, waardoor ze kil zou kunnen overkomen. Mogelijk zou zo'n kille houding van haar rondgaan in de wijk en dat wil ze voorkomen. Liever stelt ze zich op als 'maatje' en wil het contact als gezellig kunnen bestempelen. Ze gebruikt hier even het woord 'vrienden', maar herroept dat later weer: de personen met wie ze in aanraking komt via dit vrijwilligerswerk zijn niet haar vrienden en hoeven dat ook niet te worden. De indruk bestaat dat ze eerder 'empathisch' of 'toegankelijk' bedoelt te zijn.

De motivatie van de vrijwilligers is identiek: anderen helpen. Het geeft hen een goed gevoel van waarde te kunnen zijn voor de kwetsbare medemens/landgenoot, juist omdat ze zelf ook weten hoe het is om als vreemdeling in zo'n totaal andere cultuur terecht te komen. E. ziet dit als morele plicht: "Toen ik hier kwam, werd ik geholpen, dus help ik nu andere nieuwkomers". F. geniet van haar werk hier en bij de sociale raadslieden. Ze vindt het ook van belang dat haar kinderen zien dat hun moeder zich inzet voor een ander. Ze is overtuigd van de waarde die het heeft om als tussenpersoon tussen statushouders en professionals en tussen migranten en Nederlandse maatschappij te functioneren. Het gevaar bestaat overigens dat – nu mensen haar weten te vinden: zowel Syriërs als professionals – ze om de haverklap ergens bij gevraagd wordt; ze noemt het woord 'misbruik' niet, maar lijkt zich wel eens wat als stopverf ingezet te voelen. Enerzijds is dat een erkenning van haar inzet: ze wordt gezien en waardevol gevonden, anderzijds knaagt het ook wel wat, omdat ze er niet voor betaald krijgt. Ze vindt het soms vervelend als ze geïntroduceerd wordt als vrijwilliger. Dat woord heeft voor haar een licht negatieve connotatie [vermoeden van de onderzoeker: vrijblijvendheid, niet-professioneel, niet waardevol, omdat iedereen dat wel kan]. Het lijkt iets met status te maken te hebben. Ze ervaart het als een soort tegenprestatie en beloning dat de welzijnsorganisatie en het sociaal wijkteam haar helpen zich in te kunnen schrijven bij een mbo-opleiding in deze richting, hoewel ze door haar levensloop daarvoor niet de juiste startkwalificatie heeft.

Waardering ontvangen de vrijwilligers op z'n minst van zichzelf: het geeft hen een goed gevoel iets voor een ander te doen. Over andere vormen van waardering is niet zo zeer

met hen gesproken. In het nagesprek met de professionals is genoemd dat de jaarlijkse bijeenkomst van alle vrijwilligers van de welzijnsorganisatie ook een blijk van waardering is. De aandacht/interesse van de onderzoeker zou misschien ook als waardering ervaren kunnen zijn.

In het nagesprek met de professionals wordt geopperd dat er wellicht een groepsgesprek georganiseerd zou kunnen worden met de vijf à zes vrijwilligers van Welkom in de Wijk om eens te bespreken hoe zij zelf genoemd zouden willen worden: ervaringsdeskundige, bruggenbouwer, een Arabisch woord voor wat ze doen? Ook zou in zo'n gesprek aan de orde gesteld kunnen worden wat zij nodig hebben van de professionals. Alle drie zijn hierop door de onderzoeker weliswaar bevraagd, maar de vraag leek buiten de belevingswereld van de vrijwilligers te liggen; er kwam niet zozeer een antwoord op. Er werd wel iets voor de groep aangedragen, maar niet iets voor henzelf. Alleen F. maakte kenbaar wel een werktelefoon te willen hebben, zodat mensen (professionals en hulp-vragende landgenoten) haar konden bellen, terwijl ze het apparaat ook uit kan zetten, als ze even *niet* wil. Hulpvragers zouden dan uiteindelijk minder lang hoeven te wachten tot de eerstvolgende dinsdagochtend. Mogelijk relateert dit aan een zekere statuswens en het verlangen werk en privé gescheiden te houden.

Alle drie vrijwilligers geven hun grenzen aan. G. is eigenlijk docent wiskunde, maar helpt nu drie dagen per week mee op een basisschool. Daarnaast is ze elke dinsdagochtend dus bij Welkom in de Wijk en verleent zij volgens een rooster op enkele donderdagochtenden assistentie bij de sociale raadslieden. Daarnaast geeft ze nog naailes op twee dagdelen, maar heeft net besloten om één dagdeel af te stoten. G. is net verhuisd naar buiten de wijk, maar dat was niet omdat ze (buiten werktijd) aangeklampt werd met extra (hulp)vragen. Als dat gebeurde, dan vroeg ze of ze dat probleem de volgende dinsdag konden bespreken. F. is erg gesteld op haar privé. Ze groet bezoekers die ze in de wijk tegenkomt heus wel, maar is geneigd dan door te lopen. Bij de sociaal raadslieden (zie paragraaf 5.3.4), waar ze op eigen initiatief is gaan helpen tolken, gingen Syrische hulpvragers op een gegeven moment wel erg aan haar hangen. Ze ervoer dat wel als enigszins belastend.

Sommigen wilden haar privételefoonnummer hebben, zodat men haar ook voor andere zaken zou kunnen benaderen. Omdat dat voorbij haar grens ligt, heeft ze dat niet gedaan. E. wil zijn landgenoten graag helpen, maar zodra ze de Nederlandse taal enigszins machtig zijn, dan moeten ze zelf hun zaakjes opknappen, vindt hij. Ook legt hij een grens bij het herhaaldelijk terugkeren van administratieve klussen: hij helpt iemand overstappen naar een andere energie leverancier, maar die moet dat drie maanden later niet nog weer eens willen doen met zijn hulp. Hij wil liefst helpen bij ‘echte problemen’, zoals doktersbezoek en zo (zie ook paragraaf 5.4).

Geen van de vrijwilligers zegt last te hebben van de zwaarte van de gesprekken waarbij zij tolken. In het nagesprek met de professionals komt naar voren dat dat ook niet te verwachten was vanwege de Syrische volksaard en die werkt hier dubbel: ten eerste laten bezoekers (of mensen die samen met een professional thuis bezocht worden) niet gauw het achterste van hun tong zien; de vuile was wordt niet snel buiten gehangen en dus worden de vrijwilligers daarmee niet zo snel geconfronteerd; en ten tweede zouden de vrijwilligers zelf op hun beurt op zo’n directe vraag niets van enige emotionele belasting laten merken. In het nagesprek met de professionals wordt duidelijk dat de vrijwilligers soms met twee voeten in één kous zitten: ze moeten dan iets vertalen, wat ze liever niet doen. Voorbeelden hiervan zijn boosheid of irritatie van de professional overbrengen, iets stellend zeggen of recht-voor-z’n-raap-vragen stellen.

G. zegt bezoekers te stimuleren zich minder afhankelijk van haar op te stellen (in eigen kracht zetten, regie teruggeven aan buurtbewoners zelf). Sommigen hebben de neiging het wel gemakkelijk te vinden dat zij een lastig formulier voor hen invult. Zij moedigt dan aan om zelf te lezen en de taal machtig te worden en betreft de bezoeker bij diens eigen probleem. Ze schuift aan bij een gesprek met echtpaar D. en C. en zegt ‘trots’ op D. te zijn hoe goed hij al Nederlands spreekt. Later vertelt D. desgevraagd aan de onderzoeker wat het met hem deed toen G. dat zei; het had hem gestreeld. Bijna inherent aan de gedeelde achtergrond is het begrip dat vrijwilligers voor bezoekers hebben in hun situatie.

De stagiair geeft aandacht aan vrijwilligster G.: ‘hoe is het met jou?’ Daarna loopt hij met haar een potentiële casus voor een huisbezoek door. G. wil niet alléén op huisbezoek gaan naar deze vrouw, omdat ze wil dat de stagiair de vragen aan de cliënt stelt. [Zou ze zich anders overvraagd voelen?] Alle drie vrijwilligers gaan geregeld mee op huisbezoeken om te tolken.

5.3.4 Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden hebben elke donderdag zitting van 8.45 – 11.00 uur in een wijkcentrum te Zwolle. Zij verlenen op andere dagdelen in andere sociale wijkteams in Zwolle hun diensten. Het valt op dat de meeste sociaal raadslieden hier jonge vrouwen zijn, vergezeld van een stagiair.

Het gaat vandaag om het observeren van het contact tussen vrijwillige Arabische tolken en inwoners van de wijk die hun hulpvraag aan een sociaal raadslid willen voorleggen en waarbij taal een barrière vormt.

Om 8.30 uur zijn er zeker 15 personen in de centrale hal verzameld, wachtend tot het loket opengaat. Het betreft vooral mensen met een migratie-achtergrond en ook een paar Nederlandse ouderen, maar niet uitsluitend. Bijna iedereen tuurt tijdens het wachten op zijn of haar smartphone. Onderling contact tijdens het wachten is er dan ook nauwelijks. Aan dat loket moet een registratieformulier ingevuld worden met persoonsgegevens en de aard van de vraag. Niet altijd wordt dat laatste ingevuld, omdat de loketmedewerkster, een stagiaire van een welzijnsorganisatie, dat niet in het Arabisch duidelijk kan maken en er op het moment van ‘inschrijving’ geen taal-assistentie is. Als het formulier ingevuld is, krijgt men een nummer mee, dat vervolgens wordt afgeroepen door een sociaal raadslid. Ook tijdens het wachten op hun beurt, hebben de hulpvragers weinig contact met anderen, of het moeten meegekomen familieleden zijn, een bezoekvrouw of vrijwilligers. Men komt zo vroeg, omdat de wachttijden nogal kunnen oplopen.

In de centrale hal liggen op strategische plekken geplastificeerd A4-tjes waarop in het Arabisch (en het

Nederlands) duidelijk wordt gemaakt dat er Arabische tolken beschikbaar zijn. De Arabische tolk van dienst – F., die eerder ook in het Huis van Kansen / Welkom in de Wijk tolkte (zie de vorige paragraaf) – vindt het jammer dat er geen standaarden of menukaarthouders zijn om die bordjes goed neer te zetten. Ze draagt een badge ter herkenning.

F. kent veel mensen die hier als hulpvrager komen. Ze woont immers zelf ook in deze wijk, kent mensen van Welkom in de Wijk of de vrouwengroep op de dinsdagochtenden en herkent trouwe bezoekers. Vandaag komt, zoals wel vaker, haar buurman met een vraag. De buurman komt uit dezelfde stad in Syrië als waarin F. geboren is. Er lijkt geen sprake van schaamte voor de hulpvraag van de kant van de buurman richting zijn buurvrouw (F.), want hij heeft gister gevraagd of zij er vandaag zou zijn. Bovendien komen beiden ook wel privé bij elkaar over de vloer en ook dan helpt F. haar buurman regelmatig met het uitzoeken en schiften van de post: wat is van de Post-codeloterij en wat van de Belastingdienst?

Tijdens het wachten van de hulpvragers loopt F. rond om na te gaan of zij haar vertaaldiensten kan aanbieden. Van sommigen weet ze het al van tevoren, zoals bij haar buurman. Ook al praat ze met de onderzoeker, ze houdt het afroepen van de nummers scherp in de gaten.

De casus: al dan niet betalingsachterstand

Een vermoedelijk Iranese vrouw geeft toestemming aan de onderzoeker (via de tolk) om mee te gaan naar het sociaal raadslid, dat zelf ook akkoord is. Mevrouw blijkt onder ‘budgetbeheer’ te vallen, waardoor zij ‘weekgeld’ krijgt, vergelijkbaar met schuldsanering. Dit vanwege een huurachterstand, twee jaar geleden. Van de rest van haar inkomen worden alle vaste lasten namens haar betaald, maar nu heeft ze toch van de week een aanmaning voor het voldoen van haar elektriciteitsrekening gekregen. Het betreft een brief van de gemeente Zwolle, die volgens het sociaal raadslid een vroeg signaleringsproject is gestart. Omdat er nu gebeld moet worden met de gemeente, wordt mevrouw doorgestuurd naar een andere tafel, waar de sociaal raadsliden meer tijd voor hulpvragers kunnen maken.

Ondertussen is F.’s buurman aan de beurt en F. houdt ook daar een oogje in het zeil. Ze is net op tijd terug bij mevrouw als het sociaal raadslid telefonisch contact heeft en er mogelijk en inderdaad getolkt moet worden.

Telefonische navraag leert dat het budgetbeheer al ruim een jaar gestopt is. Mevrouw weet niet goed onder welke instantie ze nu precies valt, maar het moet dus een andere zijn dan de gemeente. Het sociaal raadslid raadt haar aan haar bankafschriften te bestuderen. Mevrouw woont vlakbij en wil de papieren meteen gaan halen, maar dat zou toch te lang duren: ze moet weer een nieuw nummerde halen bij het loket. F. schiet weer naar haar buurman toe.

Binnen een paar minuten is mevrouw terug met een brief van een andere instantie. Na een poos wachten komt mevrouw terecht aan de tafel van een derde sociaal raadslid, dat oordeelt dat er met die nieuwe instantie gebeld moet worden. Dat moet weer iemand anders doen, die weer meer tijd heeft en eigenlijk moet mevrouw daarvoor weer een nieuw nummertje trekken, maar wordt het sociaal raadslid toch te gortig. Zodra haar collega beschikbaar is, schuift ze deze casus er tussendoor. Na opnieuw uitleg van de situatie wordt de nieuwe bewindvoerder gebeld, die meldt dat er helemaal geen sprake is van betalingsachterstanden. Hij houdt het echter wel in de gaten en zal actie ondernemen als de (bij mevrouw onbekende) energieleverancier brieven gaat sturen. De brief van gemeente Zwolle wordt in gescand, maar die poging mislukt door ict-problemen. Dat wordt later alsnog gedaan en dan gemaaild naar de (nieuwe) bewindvoerder. Doel is in elk geval dat mevrouw niet wordt afgesloten van stroom; de verantwoordelijkheid daarvoor ligt nu bij de bewindvoerder. Onbekend blijft waarom mevrouw een brief van de gemeente Zwolle heeft gekregen en ook wat de rol van de energieleverancier in deze is. Mevrouw is dankbaar, bedankt het sociaal raadslid en zelfs de slechts toehorende onderzoeker met een hand en de vrijwillige tolk F. met een paar zoenen.

In de nabespreking wordt duidelijk dat er vroeger twee tolken rondliepen, nu niet meer. Nu kan het inderdaad dus gebeuren dat twee Arabisch sprekende hulpvragers tegelijk aan de beurt komen. Op de vraag of ze met haar ervaring

niet ook zelf hulpvragen zou kunnen oplossen, antwoordt F. resoluut dat ze dat niet doet. Ze is er om te tolken. Anders kun je je hele week wel vullen met het bijstaan van mensen. Zoals eerder opgemerkt doet ze wel voor haar buurman een voorselectie van de post. De inmiddels aangeschoven coördinator van de welzijnsorganisatie zegt dat de sociaal raadslieden ook liever niet hebben dat de tolken al enig voorwerk doen; die ontvangen liefst de ‘ruwe’ vraag. De welzijnsorganisatie denkt hier wat anders over.

5.3.5 Het Digitaal Servicepunt

Op donderdagochtend is in een andere ruimte op de begane rond van het gebouw ook het Digitaal Servicepunt open. Daarnaast houdt het sociaal wijkteam ook zitting op deze ochtend, zodat hulpvragers, indien nodig, doorgestuurd kunnen worden van de ene hulpverlenende instantie naar de andere. Het Digitaal Servicepunt wordt bemand door een voormalige ict-medewerkster, H., en een pensionado, J.. H. is met dit werk in 2011 begonnen en doet dit ook nog op een andere locatie in Zwolle; J. is sinds twee jaar van de partij. Samen geven ze op de vrijdagen ook computer cursussen in blokken van tien sessie, drie keer per jaar. Zo’n cursus wordt afgesloten met een certificaat. Er starten meestal zo’n acht cursisten, maar niet iedereen maakt de cursus af. Het betreft ook hier met name allochtonen en ouderen. Dezelfde cursus mag door een cursist maximaal drie maal doorlopen worden. Taal is een ingewikkeld gegeven bij deze cursus. Er zijn hier geen tolken voorhanden. De computerdocenten zouden het niet verkeerd vinden als cursisten eerst taallessen zouden moeten volgen. Het niveau van de studenten is doorgaans laag; zo beschikt een deel nog niet over het begrip van de logica van computers noch over de oog-hand-coördinatie om de muis te besturen.

Het Digitaal Servicepunt, op de donderdag, heeft als doel digitaal minder vaardige wijkbewoners te helpen met het digitaal invullen van formulieren van bijvoorbeeld de zorgverzekeraar. Ook worden wel DigiD’s aangevraagd en dan een week later, als de toegangscode per post binnen gekomen is op het adres van de hulpvrager, geactiveerd. Verscheidene bezoekers zijn met de hulp van de vrijwilligers aan een baan gekomen, door samen op Werk.nl of

vacaturebank Indeed te zoeken. Verder kan er gratis geprint worden, want niet iedereen die hier komt, heeft zo’n apparaat thuis staan. Ook cursisten van de vrijdag komen hier wel oefenen, omdat niet iedereen beschikt over een computer. Anderen komen alleen voor de gratis wifi. Er is ook een buitenlandse dame die hier wekelijks haar laptop openklapt, soms een technische vraag stelt, maar verder meer voor de gezelligheid komt.

Er staan in een verder vrij kale, ongezellige ruimte – heel anders dan de centrale hal – acht desktoppen die door een mbo-school geleverd blijken te zijn. De school zorgt ook voor de achterwacht als H. en J. als helpdesk er niet uitkomen of als nieuwe pc’s moeten worden geïnstalleerd. Het Digitaal Servicepunt is daarmee tevens een stageplek voor mbo-studenten van de school.

De vrijwilligers zouden het prettig vinden als er sprake was van een soort triage bij het loket: computer hulpvragen zouden dan afgevangen kunnen worden door hen en niet bij de sociaal raadslieden terecht hoeven te komen. Als de onderzoeker zijn observatie deelt dat de aard van de hulpvraag niet altijd wordt ingevuld aan het loket en bovendien anders de wachttijden nog langer zouden worden, zien de vrijwilligers in dat dat op praktische bezwaren stuit. Wel kost het hen nu best veel tijd om te achterhalen wat de hulpvrager nu precies van hen verlangt. Als er een buitenlandse jongeman binnenloopt, zegt J. even later “Ik heb nog niet helder hoe ik jou kan gaan helpen”. Het blijkt dat hij een digitale loonstrook moet mailen naar een bepaalde instantie, een niet alledaagse vraag.

Omdat er niet zoveel te observeren valt – de vaste bezoeker werkt zelfstandig, de jongeman staat snel weer buiten en er zit een geslaagde vrijdagcursist voor zichzelf te oefenen; een andere bezoeker verlaat al snel na binnenkomst van de onderzoeker de ruimte met een hele stapel printjes in haar handen – neemt de onderzoeker de interviewvragen door, voor zover die van toepassing zijn. Immers: het betreft hier geen één-op-één contact in de privésituatie en de bezoekers hoeven ook niet door de vrijwilligers opgezocht te worden; die komen juist naar hen toe.

Gaat het wel om geïsoleerde bewoners, vraagt de onderzoeker. Soms wel, maar dat is niet het criterium. J. is wel eens gevraagd om bij een eenzaam iemand een bezoekje te brengen, maar hij houdt zich liever bij het computer-werk. Aan sociale ondersteuning is hij 'nog niet toe', zo drukt hij het zelf uit. H. doet het wel eens, als er een klik is met iemand. Daarnaast geven beiden aan dat voor die bredere hulpvraag andere instanties beschikbaar zijn. De welzijnsorganisatie, waarvan het Digitaal Servicepunt deel uitmaakt, wijst hen daar ook op.

De motivatie voor beiden is, dat ze het fijn vinden een ander te helpen; ze maken een medemens blij. Ook het sociale contact en gezelligheid is van belang voor hen. Het werk levert hen een gevoel van eigenwaarde op en het is leuk om te doen. Gesproken over beloningen, zegt de één het niet af te slaan als er een kleine vergoeding tegenover het vrijwilligerswerk zou staan, de ander zegt de schaapjes op het droge te hebben en geen behoefte te hebben aan geld. Net deze dag is er een uitnodiging gekomen voor een high tea, met als aanhef 'Hey topper!'. Beide zaken drukken waardering en erkenning van de vrijwilliger uit. Jaarlijks komt er een cadeaubon van € 10,-, waarvan vooral het gebaar gewaardeerd wordt. De welzijnsorganisatie laat dus blijken de vrijwilligers te zien staan en naar waarde te schatten en uiteraard zijn de blijde, geholpen mensen ook een beloning in zichzelf. H. heeft het over Digi-sterker, een landelijk programma. Daar werden vrijwilligers en professionals gelijktijdig getraind. Dat voelde voor haar wel vreemd aan: je doet hetzelfde, maar de één ontvangt er wel geld voor en de ander niet.

Er zijn soms geplande besprekingen met een leidinggevende van de welzijnsorganisatie, maar ook wel informeel. Tijdens het sociaal raadslieden-onderzoeksdoel zag de onderzoeker de leidinggevende inderdaad een poos met hen staan praten. Er zou gesproken moeten worden over de (naams)-bekendheid van zowel de vrijdagse computercursus als het donderdagse Digitaal Servicepunt. De computercursus zit meestal wel vol, maar het aantal docenten is te weinig. H. valt inmiddels permanent in, J. is de andere docent en inmiddels is er een Taiwanese mevrouw aangeschoven, die het doet voor haar eigen taalontwikkeling en voor haar sociale contacten en die een achtergrond in de ICT heeft.

Wat betreft het Digitaal Servicepunt: een bezoekvrouw van de welzijnsorganisatie stuurt de nodige mensen naar dit initiatief door, maar wellicht zijn er ook andere bronnen aan te boren.

5.3.6 Aan de wandel

Mevrouw K. wandelt eens per week op maandagmiddag met een rolstoelafhankelijke buurtgenote L.. Mevrouw K. doet wel meer vrijwilligerswerk: op maandagmiddag altijd wandelen met mevrouw L., op donderdagochtend altijd tuinonderhoud voor andere mensen en op vrijdagochtend weer iets anders (wandelen met iemand met een verstandelijke beperking). Dit letterlijk meelopen door de onderzoeker betreft de rolstoelwandeling met mevrouw L..

Het doel van het contact is wat betreft mevrouw K. gezelligheid en sociaal contact. Ze wil graag een ander aandacht geven, die dat nodig heeft en wandelen is een prettige manier om dat te doen. Voor haarzelf levert het contact een goed gevoel op (eigenwaarde), het leren omgaan met een ander en structuur in de eigen dagbesteding. Andere woorden die de 'opbrengst' voor haar omschrijven, zijn: zingeving, voldoening, tijdsbesteding en ervan leren. Het contact wordt door mevrouw K. als waardevol voor hen beiden getypeerd, ieder op z'n eigen manier. Mevrouw K. ziet zichzelf als een goede kennis van mevrouw L..

Mevrouw L. is alleenstaand (weduwe), bijna geheel rolstoelafhankelijk (kan even staan voor transfers) en op hoge leeftijd. Haar situatie is op vele fronten onvergelijkbaar met die van de getrouwde, fitte en actieve mevrouw K.. Mevrouw L. is moeilijk te verstaan voor de onderzoeker: ze murmelt veel binnensmonds en in dialect; mevrouw K. is zo aardig af en toe de antwoorden te 'vertalen'.

Het contact is gelegd via een 'marktplaats' van een welzijnsstichting. Mevrouw K. vindt het belangrijk dat een ander over haar schouder meekijkt en zij enige mate van coaching en steun ontvangt. Ze heeft haar grenzen aangegeven: ze is dit dagdeel beschikbaar (naast haar andere vrijwillige en 'eigen' bezigheden) en verder niet. Twee keer per jaar wordt er vanuit de welzijnsstichting een dagje georganiseerd, waarop informatie wordt gegeven,

jubilierende vrijwilligers worden gehuldigd en er een ontspannende activiteit wordt gedaan. Ook worden er gedurende het jaar cursussen gegeven over bijvoorbeeld het omgaan met dementie of mensen met een licht verstandelijke beperking. Van de 10-20 vrijwilligers uit mevrouw K.'s woonplaats rijden een paar met elkaar mee naar zo'n provinciale dag, waar wel 200 vrijwilligers samenkomen.

Mevrouw K. vermoedt dat vrijwilligers dichter bij personen als mevrouw L. staan dan professionals dat kunnen. Met name zit dat 'm in het tijdsaspect, denkt ze: professionele zorg is altijd aan tijd gebonden, voor vrijwilligers maakt een kwartiertje méér doorgaans niet uit. Bovendien kan er met een mede-inwoner gemakkelijker meer vertrouwdsheid ontstaan. Als problematiek te ingewikkeld wordt voor een vrijwilliger, dan moet die doorverwijzen naar een professional.

Beide dames wonen op loopafstand van elkaar. Mevrouw K. vindt belangrijk dat je dicht bij elkaar in de buurt woont, zodat je niet veel reistijd kwijt bent. Mevrouw K. komt achterom. Mevrouw K. geeft duidelijke sturing wat betreft de fysieke verplaatsingen: vanuit de stoel met de rollator naar de rolstoel schuifelen. Eenmaal gezeten in de rolstoel en geadviseerd over de kledingkeuze (jasje of vestje aan), laat mevrouw K. de keuze van de wandelroute door hun woonplaats over aan mevrouw L. (eigen regie), maar zij wijst die 'verantwoordelijkheid' terug naar de vrijwilliger. Mevrouw K. zegt vervolgens 'samen' de route te bepalen, maar dat komt in de praktijk niet tot z'n recht. Mevrouw K. steekt de sleutel van de woning van L. bij zich.

Het contact is verder niet gelijkwaardig, omdat mevrouw K. ervoor kiest niet haar persoonlijke zorgen met mevrouw L. te delen, om haar er niet mee te belasten. De aard van het contact is in die zin oppervlakkig: het gaat over het weer, over dat een huis in de buurt platgegooid is en de grond die verkocht is aan een jong stel. Mevrouw K. geeft later aan dat de 'diepgang' van mevrouw L. niet erg groot is, zodat er meestal geen echte bomen opgezet worden. En dat is ook prima, vindt ze.

Het contact is in de loop van de tijd wel wat veranderd, omdat mevrouw L. ook wel eens hulp vraagt bij toilet bezoek. Mevrouw K. heeft op een cursus geleerd grenzen te stellen en haar levenservaring helpt haar erbij nee te durven zeggen. Het contact (en het vrijwilligerswerk) wordt door mevrouw K. niet ervaren als vrijblijvend, omdat de ander wel zit te wachten op het bezoek en de gezamenlijke activiteit. Als er echter iets tussenkomt in de agenda van mevrouw K. – bijvoorbeeld als de kleinkinderen komen –, dan zegt ze mevrouw L. wel af en gaat soms op een ander moment alsnog wandelen.

Ditmaal voert de wandeling langs een terrasje en mevrouw L. trakteert. Mevrouw K. heeft aan het begin van het bezoek al op verzoek van mevrouw L. de portemonnee bij zich gestoken. Mevrouw K. positioneert de rolstoel van mevrouw L. zó, dat zij uitzicht heeft op het terras, zodat ze meer te zien heeft. Bij het bestellen zegt mevrouw K., dat mevrouw L. er best bij iets te eten mag nemen, maar mevrouw L. ziet daarvan af als ze merkt dat de anderen dat niet doen. Mevrouw K. verricht de betaling. Mevrouw L. praat met de onderzoeker via mevrouw K.: "Moet hij dit nu de hele dag doen?" Omdat mevrouw L. voor de onderzoeker moeilijk verstaanbaar is, is dit misschien wel de handigste oplossing.

Thuisgekomen – na kort gescholen te hebben voor een regenbuitje, maar toch wel wat nat geworden –, pakt mevrouw K. de agenda van mevrouw L. en noteert voor de volgende week maandag weer een bezoek. Het bezoek van deze dag heeft al met al zo'n anderhalf uur geduurd.

5.4 Werksessie Appreciative Inquiry

Alle personen die bij de participerende observaties betrokken waren, zijn uitgenodigd voor een werksessie. Uiteindelijk waren er vijf initiatiefrijke bewoners (E., F., H., J. en K.), één geïsoleerde bewoner (B.) en twee professionals van een welzijnsorganisatie en een sociaal wijkteam.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2, was de centrale vraagstelling van deze werksessie: "Wat werkt als effectief element in het contact tussen vrijwilliger en geïsoleerde bewoner?"

Na een voorstelrondje, de beschrijving van het project en de uitleg van het doel van deze werksessie, werden twee gemêleerde groepen gevormd, die aan de hand van een aantal vragen ervaringen uitwisselden.

Vooraf werd gevraagd hoe men zichzelf en de ander betitelt. Enkele initiatiefrijke bewoners noemen zich vrijwilliger; anderen praten over 'naar hun werk gaan'. Volgens een professional worden de vrijwilligers van het Digitale Servicepunt door de hulpvragers echter niet als vrijwilligers gezien, maar als deskundigen op computer gebied: zij hebben iets te brengen. De professionals noemen zichzelf buurtwerker of sociaal werker en de hulpvragers zijn geen cliënten, maar (wijk)bewoners. Bij voorkeur worden zij met de voornaam aangesproken, om de afstand tussen professional en bewoner te verkleinen, juist omdat de bewoner vaak persoonlijke zaken met de professional deelt. In het sociaal wijkteam worden de hulpvragers veelal als 'klant' benaderd. De enige geïsoleerde bewoner in het gezelschap noemt zichzelf buurtgenoot.

De benaming van de ander heeft onder andere te maken met de intensiteit van het contact (bij het Digitale Servicepunt bijvoorbeeld is dat niet langdurig noch diep) en met de afstand die al dan niet in acht genomen wordt.

Vraag 1: Wat is het beste dat je overkomen is in dit contact?

Op de vrijdagse computercursus van het Digitale Servicepunt wordt toegewerkt naar het uitreiken van een oorkonde aan de cursisten. Dat is altijd een feestelijk geheel met een fotomoment. Voor de (vrijwillige) docenten was het erg leuk om van de cursisten waardering in de vorm van een doosje bonbons te ontvangen.

Een initiatiefrijke bewoner (H.) heeft een Turkse mevrouw gezegd dat als je in Nederland in staat bent om te werken, dat je dat dan ook moet doen om geld te krijgen. Na maanden was dat eindelijk bij de vrouw aangekomen en heeft de vrijwilliger haar aan een baan kunnen helpen. Dat heeft haar veel voldoening gegeven. De waardering die ze daarvoor ontvangt (in woorden of een kleine attentie), drijft haar.

Een andere initiatiefrijke bewoner (K.) wandelde in het verleden wekelijks met een verstandelijk beperkte vrouw. Haar huisarts wilde dat ze meer ging sporten en dat zou dan net op die wandel dag moeten gebeuren. Dat weigerde de verstandelijk beperkte vrouw, omdat ze dan haar wandeling met de vrijwilliger zou moeten missen. De initiatiefrijke bewoner ervoer dat als waardering: ze kiest voor ons uurtje samen!

De geïsoleerde bewoner (B.) heeft in zijn buurt wat georganiseerd en kon daar buurtgenoten bij inschakelen, ook al waren die zelf door ernstige ziekten getroffen. Zij voelden zich van waarde. Door het buurtevenement verbeterden de onderlinge contacten in de buurt en daar werd deze geïsoleerde bewoner dan weer blij van.

Eén van de initiatiefrijke bewoners (E.) is mee geweest naar het ziekenhuis als tolk. Het was maar goed dat hij erbij was, want anders was de 'patiënt' aan het verkeerde oog geopereerd.

Vraag 2: Wat heeft je in dit contact het meest geïnspireerd?

Bij het Digitale Servicepunt stimuleert het de docenten als de cursisten snappen hoe een computer(programma) werkt en ook als ze hun 'huiswerk' gedaan hebben. Er komt dan als het ware een soort wederkerigheid in het contact: jij wilt mij helpen en ik doe mijn aandeel om me te laten helpen. Vrijwilliger en bewoner kunnen dan echt samen aan een bepaald doel werken.

Eén van de professionals wordt blij van de ontwikkeling die zij bij een initiatiefrijke bewoner (F.) zag, van nogal onzeker in het begin tot uitgegroeid als iemand die haar rol en kansen pakt en zelfs een opleiding is gaan volgen. Als anderen stappen zetten en de verhalen daarover, ervaart zij dat als inspirerend.

Eén van de initiatiefrijke bewoners (F.) doet voor de (kwetsbare) ander wat zij ook voor haar eigen familie zou doen. Even brengen met de auto naar een instelling, helpen bij het tolken. Het is hulp bieden, maar je bent geen hulpverlener. Je doet dat voor een ander *mens*, er zijn voor de ander.

Vraag 3: Wat werkt er het best in contact vrijwilliger – geïsoleerde bewoner?

Eén van de professionals geeft aan dat zij weliswaar graag naast de bewoner wil gaan staan, maar ervoor waakt een vriendschapsrol op zich te nemen, ook al is ze betrokken op de situatie en begaan met de bewoner. Voor dat vriendschapsaspect introduceert zij dan liever een vrijwilliger. Door deze vrijwilliger mee op bezoek te nemen, wordt voor de bewoner de drempel verlaagd om het nieuwe contact te kunnen 'ontvangen'.

Gelijkwaardigheid is van belang; als initiatiefrijke bewoner moet niet je insteek zijn 'die zielenpoot' even te gaan helpen. Het contact moet voor beiden belangrijk zijn, iets opleveren; het is een wederzijdse relatie. Eén van de initiatiefrijke bewoners (J.) vertelt dat de reuring van het wijkcentrum hem wel aanstaat en dat zijn vrijwillige werkzaamheden zijn week ook wat structureren. Het van betekenis zijn voor de ander, in praktische zin of emotionele zin, is ook wat diverse aanwezigen aangeven. Niet zelden blijkt ook de vrijwilliger op zoek te zijn naar contact en daarmee in wezen zelf ook in sociale zin 'doelgroep' te zijn.

Ook een professional geeft aan dat het niet werkt als professionals iets voor eenzame bewoners gaan organiseren. Beter is het om voorlichting te geven aan vrijwilligers over een onderwerp als eenzaamheid om oog te krijgen voor dat probleem.

De vrijwilliger zou de fijngevoeligheid moeten hebben om af te stemmen hoe diep het contact met de geïsoleerde bewoner zou moeten gaan. Een deel van deze groep verlangt wel naar contact, maar dat mag ook gerust wat oppervlakkig zijn.

De professional probeert zelfvertrouwen aan de initiatiefrijke bewoner te geven om kansen te pakken, stappen te nemen en zich te ontwikkelen als persoon. Diens zelfredzaamheid wordt bevorderd.

Kleine stapjes zijn belangrijk, soms is koffiedrinken al genoeg. Je moet niet tévéél van elkaar verwachten. Ook de initiatiefrijke bewoner wordt wel eens overvraagd en moet dan zijn grenzen aangeven. Een initiatiefrijke bewoner (K.) geeft aan dat zij wel eens helpt bij de toiletgang, voordat ze

gaan wandelen. Toch is ze doodsbenuwd dat dit eens misgaat en de ander een heup breekt, hetgeen ze zichzelf nooit zou vergeven. Iemand anders (E.), die op een wijkcentrum tolkt en landgenoten helpt bijvoorbeeld om wegwijs te worden in de Nederlandse bureaucratie, wordt ook wel eens privé gebeld om hulp met papierwerk, maar dan zegt hij dat ze maar naar de wekelijkse bijeenkomst moeten komen: dat is het moment van ondersteuning. Je moet ook 'nee' kunnen zeggen. Als er een noodgeval is, bijvoorbeeld iemand moet met een tolk naar de dokter, dan maakt hij daar wel ruimte voor. Hij voert dus zelf de regie. Door zelf grenzen te stellen, houd je het ook langer vol. Als je bij mensen aan huis langskomt, is de grens tussen vrijwilligerswerk en privé vaak nog moeilijker te trekken, zeker als de geïsoleerde bewoner jou als een soort familie ervaart.

Toch zegt de geïsoleerde bewoner (B.) in het gezelschap dat hij voorstander ervan is dat de activiteit (als dat tenminste een één-op-één-activiteit betreft) bij of vanuit de vragende partij thuis te laten plaatsvinden. Dat kan ertoe bijdragen dat de relatie meer gelijkwaardig wordt.

De beide tolken (E. en F.) ervaren regelmatig dat vluchtelingen teveel in één keer willen. Het lijkt of zij nogal ongedurig zijn, terwijl ze zich naar de mening van deze initiatiefrijke bewoners iets meer zouden moeten schikken naar hoe in Nederland de hazen lopen. Ze houden vluchtelingen meer dan eens voor bij de dag te leven.

Vrijwilligheid is geen vrijblijvendheid. De samenvatting van de onderzoeker dat je als vrijwilliger vaak méér doet dan waarvoor je oorspronkelijk gevraagd was, wordt met grote instemming begroet. Je moet als vrijwilliger geduld hebben en een luisterend oor, maar ook opmerkzaam zijn voor non-verbale communicatie of aangrijpingspunten in het leven van de ander om met die persoon in contact te treden. Je moet het in je hebben om contact te durven maken. Opvallend is dat de aanwezigen zeggen dat je als vrijwilliger geduldig moet zijn, terwijl in sommige situaties (vluchtelingen) de hulpvrager juist ongeduldig is.

Je moet als vrijwilliger ook oog hebben voor de mensen om de geïsoleerde bewoner heen: diens gezin of netwerk, hoe

beperkt misschien ook. Het werkt fijn als je soms met anderen van de familie kunt overleggen of je grenzen kunt aangeven. Anderen hebben graag de mogelijkheid om eventueel op een organisatie te kunnen terugvallen.

Het kan voor een geïsoleerde bewoner ook fijn zijn om bijvoorbeeld tijdens een uitje te trakteren. Niet dat de initiatiefrijke bewoner dat verlangt, maar daarmee kan de geïsoleerde bewoner wel in zijn of haar waarde gelaten worden: hij of zij kan dan ook wat bijdragen in het contact, iets terugdoen, waardoor dat meer wederkerig wordt en dus gelijkwaardiger.

Vraag 4: Hoe ziet de ideale situatie voor jou eruit in het contact tussen vrijwilliger en geïsoleerde bewoner?

Een 'goede' vrijwilliger houdt ervan om contact te maken, geven de deelnemers aan deze werksessie te kennen. Ze moeten geïnteresseerd zijn in de ander en de tijd nemen om de ander te ontmoeten. In de ideale situatie staat de deur altijd open.

Eén van de initiatiefrijke bewoners geeft aan dat hij graag de ander helpt in beweging te komen; hij zou het liefst de rol van gids op zich nemen.

Als onderlegger voor mensen met een migratie-achtergrond geldt dat ze als eerste de taal machtig moeten zien te worden. Eén van de vrijwillige tolken (E.) heeft in eigen ogen zelf de fout gemaakt meteen bij aankomst te gaan werken en wil nu andere vluchtelingen waarschuwen niet in diezelfde valkuil te stappen.

Een professional laat weten haar eigen ervaringen of situatie in te brengen in het contact met de ander. Hiermee stelt ze zich soms kwetsbaar op. Een bepaalde geraaktheid moet toch wel onderdeel zijn van het contact. Een initiatiefrijke bewoner (E.) met een migratie-achtergrond wéét hoe moeilijk het is om in een wildvreemd land je weg maar te moeten zien ontdekken. Hij is destijds ook door anderen om weg geholpen. Daarom voelt hij zich moreel verplicht om mensen in soortgelijke situaties te helpen. Het is belangrijk dat de vrijwilliger ook eigen specifieke kennis en kunde kan inzetten: wat past bij hem of haar, waarin is die persoon goed en waardeer die vrijwilliger daarvoor.

Vrijwilligers moeten het gevoel hebben er niet alleen voor te staan. Als zij niet solo werken, is het van belang dat er onderling een klik is en dat zij teamwork ervaren. Vanzelfsprekend moet er ook een klik zijn tussen de initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner, wil er wederzijds contact tot stand komen. Zeker de initiatiefrijke bewoner moet de vrijheid voelen om een einde te maken aan het contact met de geïsoleerde bewoner.

Vertrouwelijkheid in het contact wordt als voorwaardelijk gezien voor veilig contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner.

De initiatiefrijke bewoner moet overigens niet op de stoel van de professional gaan zitten en zich met andere dingen gaan bemoeien, bijvoorbeeld iemands leefpatroon. Dat gaat niet werken.

Een gemeenschappelijke activiteit is een mooi voertuig. Nederlandstalige muziek zou een mooie aanleiding kunnen zijn om met elkaar in gesprek te komen. Samen eten of samen koken is ook zo'n activiteit, die contactueel is. Het hoeft niet al te verheven te zijn. Zo ontwikkelen zich wel gesprekken over een gemene deler, een gezamenlijke interesse, of dat nu je (culturele) achtergrond is, geloof, kinderen et cetera. Voorwaarde daarbij is niet belerend te zijn, de ander niet vanuit de eigen waarden en normen te benaderen, maar vanuit gelijkwaardigheid het contact aan te gaan. Voeg je daarbij naar die ander, heb het voor hem of haar over om naar André Hazes te luisteren, als die persoon dat nu graag wil en raak op dat niveau met elkaar in contact.

Waardering voor de vrijwilliger is essentieel: het is waardevol wat je doet. Dat kan in woorden, maar ook een leuke activiteit aanbieden als een high tea, een cadeaubon, een verjaardagskaart of zo.

5.5 Synthese

Wanneer alle drie bronnen (de Inspiratieochtend, de participerende observaties en de werksessie) samengenomen worden en hieruit werkzame elementen gedestilleerd worden, dan kan daarbij een indeling in drie aspecten gemaakt worden.

- Wat zou de initiatiefrijke bewoner moeten weten of waarmee moet die rekening houden in het contact met de geïsoleerde bewoner?
- Wat is van waarde vanuit de optiek van de geïsoleerde bewoner?
- Waarop moeten professionals bedacht zijn aangaande het contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner? Deze synthese is mede ingegeven door de bespreking van de participerende observaties met de leden van beide klankbordgroepen. Hierbij werd de duiding van de onderzoek doorgaans bevestigd.

Wat moet initiatiefrijke bewoner weten of doen?

Van primair belang is dat initiatiefrijke bewoners van andere mensen houden en betrokken (willen) zijn op de ander. Hoewel gelijkwaardigheid in het contact van belang is, lijken initiatiefrijke bewoners voorzichtig te zijn met het belasten van de geïsoleerde bewoner met de eigen sores van de initiatiefrijke bewoner. Er moet sprake zijn van een klik met de geïsoleerde bewoner. De regie moet zoveel mogelijk bij de geïsoleerde bewoner gelaten worden. Initiatiefrijke bewoners moeten er bij voorkeur op bedacht zijn de zelfredzaamheid en autonomie van geïsoleerde bewoners te stimuleren.

Grenzen over en weer moeten geëerbiedigd worden. voor de initiatiefrijke bewoner gaat het hierbij vooral om de afbakening tussen 'werk' en privé. Ook wil de oorspronkelijke hulpvraag zich met het verstrijken van de tijd nog wel eens uitbreiden; waakzaamheid is dan geboden of dit nog wel is wat de initiatiefrijke bewoner wil of aankan.

Onderling vertrouwen en begrip zijn de onderlegger voor het menselijk contact, dus ook in deze context. Een initiatiefrijke bewoner moet proberen aan te sluiten bij de

gewenste diepgang of oppervlakkigheid van het contact. Het is handig in elkaars buurt te wonen. Naast deze 'aanbevelingen' om een 'effectief contact' te kunnen aangaan, lijkt ook het volgende werkzaam: het vermogen te kunnen luisteren, empathisch vermogen en ook de factor tijd: daarvan heeft de vrijwilliger doorgaans meer dan de professional, maar het mag ook eindig zijn.

Het gaat veelal om kleine stapjes, die wellicht voor een geïsoleerde bewoner best groot kunnen zijn. De verwachtingen van het contact moeten niet te hoog gespannen zijn. Belangrijk voor initiatiefrijke bewoners is het gevoel van eigenwaarde, van betekenis te zijn voor een kwetsbare ander in een context, waarin je je eigen kennis en kunde kunt inzetten. Vrijwilligerswerk is niet verplicht, maar ook niet vrijblijvend. Het is fijn een ander blij te kunnen maken met iets wat jij te bieden hebt (hulp, gezelligheid of tijd en aandacht).

Initiatiefrijke bewoners hebben een belangrijke signalerende taak voor sociaal isolement of anderszins. De vrijwilligers die meer praktische hulp bieden, zien soms mogelijkheden om de structuur van het (vrijwilligers)werk te verbeteren, maar kunnen (professionele) overwegingen om het toch anders te doen, niet altijd overzien.

Wat is van waarde voor geïsoleerde bewoner?

Voor geïsoleerde bewoners lijkt het belangrijk dat er sprake is van gelijkwaardigheid: geen medelijden, maar acceptatie en open staan voor de ander. Wel spelen subtiele puntjes hierbij een rol: als een initiatiefrijke bewoner zegt de regie bij de geïsoleerde bewoner te willen laten, neemt hij in wezen toch de regie in handen. Als een geïsoleerde bewoner zegt geen belangstelling vanuit medelijden te wensen, speelt ook hier wat ongelijkwaardigs: hoe komt het bij iemand op dat iemand anders hem vanuit medelijden zou benaderen, is daar aanleiding toe dan?

Wéés er voor die kwetsbare ander, maar hang niet de hulpverlener uit door bepaalde problemen te willen gaan aanpakken of oplossen. Verwijs dan door naar professionals. Onderdeel van die gelijkwaardigheid kan ook zijn dat het contact bij de geïsoleerde bewoner thuis plaatsvindt (de 'thuiswedstrijd' biedt mogelijk meer regie en veiligheid) of

dat hij of zij gastvrijheid kan betonen (trakteren). Dan hoeft de geïsoleerde bewoner zich wellicht minder slechts de ontvangende partij te voelen en ook eens de gevende partij.

Hierboven stond al dat er moet sprake zijn van een klik met de initiatiefrijke bewoner; bovendien kan hier herhaald worden dat elkaars grenzen gerespecteerd dienen te worden. Hierbij moet in dit kader gedacht worden aan privacy en taboeonderwerpen. Onderling vertrouwen en begrip zijn voorwaardelijk. Een raakvlak (op het terrein van bijvoorbeeld muziek, hobby, afkomst of buurt) vergemakkelijkt (de start van) het contact met de vrijwilliger. Overigens maakt de aard van het contact nog wel verschil: als hulp bieden het primaire doel is (tolken, computer hulp) of dat eerder gezelligheid (gesprekken, wandelen) voorop staat, maakt dat de insteek duidelijk anders is.

Waarmee moet professional rekening houden?

Initiatiefrijke bewoners verlangen naar erkenning en waardering. Dat kan in de vorm van een kleine attentie, in woorden zijn of andere (im)materiële beloningen, waaruit blijkt dat hun inzet gezien is en gewaardeerd wordt. Niet alleen de geïsoleerde bewoner wil gezien worden, ook bij de initiatiefrijke bewoner bestaat doorgaans die behoefte, waarop de professional kan inspelen. Ook hier moet de professional zien aan te sluiten op de behoeften van de initiatiefrijke bewoner. Continuïteit in het contact tussen beide bewoners lijkt meer gewaarborgd als initiatiefrijke bewoners zelf ook iets ontlenen aan dat contact.

Professionals moeten alert zijn om als vraagbaak te dienen en bij voorkeur de hulpvraag (behoeften) van de geïsoleerde bewoner al duidelijk te hebben. Van groot belang is ook om af te stemmen op de behoefte aan begeleiding, die de initiatiefrijke bewoner aangeeft al dan niet nodig te hebben in het contact met de geïsoleerde bewoner. Begeleiding kan bestaan uit het actief bieden van een luisterend oor in geval het contact emotioneel belastend is voor de initiatiefrijke bewoner. Een ander aspect kan zijn dat de professional de

verwachtingen van het contact met de geïsoleerde bewoner bij de initiatiefrijke bewoner tempert: die kan vaak maar kleine stapjes per keer zetten. In het verlengde hiervan ligt de behoefte aan scholing en training van de initiatiefrijke bewoner: de één wenst meer handvatten te krijgen voor bijvoorbeeld onbegrepen gedrag van de geïsoleerde bewoner, terwijl de ander het contact liefst zo 'naturel' of informeel mogelijk houdt. Professionals kunnen de dialoog aangaan met de vrijwilliger, om te anticiperen op wat die vrijwilliger nodig heeft.

Een taak, die weggelegd kan zijn voor professionals is het in de gaten houden of er signalen vanuit initiatiefrijke bewoners komen over sociaal isolement of andere behoeften van de geïsoleerde bewoner en die signalen opvolgen, zowel op het platteland als in stedelijk gebied. Verder kan het behulpzaam zijn als de organisatie, die de vrijwilligers aanstuurt, hun dienstverlening (bijvoorbeeld tolken of computerhelpdesk) bekend maakt bij de doelgroep. Mogelijk kunnen cliënten zelf een rol spelen meer ruchtbaarheid te geven aan het initiatief.

Inzet van vrijwilligers, en zeker van ervaringsdeskundigen, lijkt effectiever dan professionele inzet, niet alleen qua mogelijkheid om tijd te investeren in de ander, maar vooral ook omdat de leefwerelden van de geïsoleerde bewoner en de (al dan niet ervaringsdeskundige) vrijwilliger meer overeen lijken te komen en er geen of minder 'ballast' vanuit de systeemwereld het contact wordt ingebracht. Voor sommige vrijwilligers is het fijn om andere vrijwilligers te leren kennen om ervaringen te delen.

Omdat versterking van het netwerk van geïsoleerde bewoners zo essentieel is, lijkt dit voor professionals een goed aangrijpingspunt: koester en faciliteer – voor zover gewenst – de initiatiefrijke bewoners als (nieuw) onderdeel van dat netwerk. Durf initiatiefrijke bewoners hun rol en betekenis toe te vertrouwen en maak je professionele inzet niet te belangrijk.

Hoofdstuk 6 Conclusies, discussie en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In dit afsluitende hoofdstuk komen de belangrijkste conclusies aan de orde (paragraaf 6.2). De opbrengsten van dit project worden nog eens tegen het licht gehouden in paragraaf 6.3 en wel op verschillende manieren:

- op grond van de inhoud;
- op basis van methodologische kanttekeningen;
- naar aanleiding van het procesverloop van dit project

Paragraaf 6.4 bestaat, ten slotte, uit een aantal aanbevelingen, die als een soort do's & don'ts-lijst voor sociale professionals op te vatten is.

6.2 Conclusies

Aan de hand van de onderzoeksvragen (inmiddels hertaald in vernieuwde terminologie) wordt hieronder een aantal conclusies getrokken.

Welke aspecten zijn er te onderscheiden aan sociaal isolement en welke risicogroepen zijn er te identificeren?

Er kunnen zowel vaststaande als min of meer beïnvloedbare achtergrondkenmerken van bewoners als risicofactoren aangeduid worden. Voorbeelden daarvan zijn leeftijd en sociale afkomst aan de ene kant en gezondheid en inkomenssituatie aan de andere kant. Als kwetsbare groepen worden vanuit de literatuur aangemerkt mensen met verstandelijke of psychische beperkingen, ouderen, mensen in die armoede leven en niet-Westerse migranten (en hun mantelzorgers), elk met hun eigen risicofactoren.

Signalen van sociaal isolement kunnen op diverse manieren geïnventariseerd worden. Het kunnen signalen zijn afkomstig van individueel contact dan wel vanuit organisaties als scholen, woningcorporaties en zorg- en welzijns-

organisaties in de wijk. Stroomlijning in het opvolgen van dergelijke signalen is een punt van aandacht.

Als signalen eenmaal opgepikt zijn, kan er op verschillende manieren contact gemaakt worden met een geïsoleerd bewoner.

Welke interventies kunnen op sociaal isolement gepleegd worden door initiatiefrijke bewoners en door professionals?

Outreaching werken is een goede methode, of het nu individueel gericht is vanuit het hulpmodel of collectief in de zin van kwartiermaken. De inzet van ervaringsdeskundigen lijkt veelbelovend en zou wellicht op de zwaardere problematiek gebruikt kunnen worden, waarbij lichtere isolementsproblematiek mogelijk beter voorbehouden kan worden aan 'gewone' initiatiefrijke bewoners.

Wat kunnen professionals doen voor initiatiefrijke bewoners als die geïsoleerde bewoners willen helpen weer te participeren?

Ook initiatiefrijke bewoners zijn er in 'soorten en maten' en het is behulpzaam als professionals van die typen vrijwilligers en hun motivaties op de hoogte zijn en daarop anticiperen.

In paragraaf 6.4 is een aantal aanbevelingen vermeld voor sociale professionals. De grondgedachte daarin is dat professionals juist veel niet moeten doen. Professionals moeten initiatiefrijke bewoners vooral aanmoedigen, waarderen, de ruimte geven en goed aansluiten bij wat zij aangeven nodig te hebben aan bijvoorbeeld emotionele begeleiding of scholing. Wat professionals vooral moeten zien te voorkomen, is dat zij hun systeemwereld met alle regeltjes en verantwoording laten invoegen in het informele contact dat de initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner samen hebben. Er is sprake van een ander frame,

van waaruit gehandeld wordt, dan het professionele (Linders *et al.*, 2016).

Wat zijn werkzame elementen als het gaat om het contact tussen initiatiefrijke bewoners en geïsoleerde bewoners en hoe kunnen professionals dat contact faciliteren?

Voorop staat dat initiatiefrijke bewoners begaan zijn met hun kwetsbare medemens. Gelijkwaardigheid in het contact, het stellen en bewaken van persoonlijke grenzen en contactuele vaardigheden als empathie, luisteren en vertrouwen zijn enkele van de werkzame elementen in hun onderlinge contact. De ontmoeting dient aan te sluiten bij de motivatie van de initiatiefrijke bewoner. Doorgaans zijn het maar kleine stapjes die men met elkaar zet. Een initiatiefrijke bewoner moet zich niet opstellen als hulpverlener, want diens unieke positie zit 'm juist in het informele, laagdrempelige aspect van het contact. Professionals zouden met een nieuwe, leefwereldgerichte bril op naar het contact tussen geïsoleerde bewoner en initiatiefrijke bewoners moeten kijken en de initiatiefrijke bewoner naar behoefte ondersteunen en faciliteren als belangrijke schakel in het tegemoet komen van het sociale isolement.

6.3 Discussie

6.3.1 Beschouwing van inhoudelijke opbrengst

Van de aanwezigen bij de Inspiratiebijeenkomst (zie paragraaf 5.2) hebben vier op de vijf het beeld dat minstens één op de twaalf inwoners van Zwolle een geïsoleerde bewoner is. Uiteraard maakt het nogal uit wat men onder een 'geïsoleerde bewoner' verstaat, maar deze score maakt de urgentie toch wel duidelijk. Dat in de vraagstelling gekozen is voor 'gemeente Zwolle' heeft te maken met de deelnemerslijst van die bijeenkomst, waarbij zeker de zorgprofessionals veelal binnen de grenzen van die gemeente werkzaam zijn. 'Overijssel' in de vraagstelling had ook gekund en had meer recht gedaan aan de andere deelnemende gemeenten. Voor de hoogte van het percentage lijkt het uitbreiden van het gebied naar minder verstedelijkt gebied niet veel uit te maken, want zo'n twee

derde van de respondenten geven aan dat de kans op sociaal isolement op het platteland niet kleiner is dan in de stad.

Gelijkwaardigheid is een belangrijk begrip in het contact tussen geïsoleerde bewoner en initiatiefrijke bewoner. Deze evenwichtigheid in de relatie tussen beiden lijkt *à priori* meer aanwezig, aangezien zij beiden bewoners zijn, zoals dat niet het geval is in contact met een professional. Daarmee lijkt de toegankelijkheid tot een geïsoleerde bewoner voor een initiatiefrijke bewoner groter dan voor een professional, die soms eerder met achterdocht wordt bejegend. Wellicht heeft een ervaringsdeskundige dan nog weer een streepje vóór op een 'gewone' initiatiefrijke bewoner, omdat diens leefwereld mogelijkerwijs nog weer beter aansluit bij die van de geïsoleerde bewoner; bovendien heeft de ervaringsdeskundige doorgaans meer scholing ontvangen. Hoe ervaringsdeskundigen functioneren hangt – net als geldt voor gewone initiatiefrijke bewoners – mede af van de klik met de geïsoleerde bewoner. Wie contact heeft met geïsoleerde bewoners, moet ook wel beschermd worden: diens tijd moet afgebakend worden, duidelijk moet zijn wanneer hij of zij 'vrij' is en ook hoe ver je zou moeten gaan met het delen van persoonlijke informatie. De initiatiefrijke bewoners in dit project die minder hulp bieden, maar juist voor de gezelligheid het contact aangaan, zijn daar vrij stellig over: er is een duidelijke scheiding tussen 'werk' en privé. Deze 'begrenzing' wordt ook genoemd door Bredewold (2014) als een belangrijke voorwaarde voor goed contact tussen kwetsbare personen en hun burens.

In de relatie tussen professional en ervaringsdeskundige is soms sprake van het bewaken van het eigen 'domein': "Ik heb ervoor gestudeerd" versus "Ik heb het niet uit de boekjes, maar uit het echte leven". Sommige zorg- en welzijnsorganisaties vinden 'professionele vrijwilligers' lastig om mee om te gaan; daardoor voelen die vrijwilligers zich minder serieus genomen en haken mogelijk eerder af. Ook tussen hen zou naar gelijkwaardigheid gestreefd moeten worden. Dit vereist een lerende, open en accepterende houding van professionals.

lets wat professionals ook kunnen doen: als je weet wat argumenten van bepaalde initiatiefrijke bewoner zijn om hun eigen initiatief te starten, heb je aangrijpingspunten om hen te faciliteren en hen in hun eigenwaarde te stimuleren.

Als het literatuurhoofdstuk naast de praktijkobservaties en de bevindingen van de werksessie wordt gelegd, dat wordt veel bevestiging gezien. Zo geeft de literatuur aan dat men “met open vizier de geïsoleerde mensen zou moeten benaderen, zonder vooropgestelde methodiek of doel om ‘weer onder de mensen’ te komen. De werkwijze omvat present zijn, aandacht en betrokkenheid tonen en aansluiten bij de leefwereld en wensen van de sociaal geïsoleerde mensen zelf.” Hiermee worden twee punten uit dit onderzoek erkend: ten eerste dat een methodiek geen recht doet aan menselijk contact. In paragraaf 3.4 worden enkele denk- en handelingskaders weergegeven, die professional een beter houvast beiden dan een methodiek. Het is overigens wel interessant dat juist deze drie werkwijzen genoemd worden. Dit zijn namelijk werkwijzen die de nadruk leggen op het gegeven dat de professional vooral niet teveel zelf moet doen richting (hier: initiatiefrijke) bewoners en dat je het hen op hun geheel eigen wijze moet laten doen! Tegelijk betekent het ook niet dat professionals hen ‘in hun eigen sop laten gaarkoken’. Het is een belangrijke vaardigheid waar de beroepsgroep ‘sociaal werk’ zich in heeft bekwaamd om in de juiste situatie als sociaal werker het juiste te doen; h^oe dat moet, is niet tot een methodiek terug te brengen, maar betreft een zekere ‘praktische wijsheid’ die door het Lectorenplatform Sociaal Werk wel wordt beschreven als ‘socioprudentie’ (Spierings, De Vos, Jager-Vreugdenhil, Van Doorn & Wilken, 2018).

Het tweede betreft een punt dat een geïsoleerde bewoner krachtig samenvatte als “Ben er”. De gepresenteerde presentietheorie (Baart) is hiervan een uitwerking.

Wat vooral uit de werksessie naar voren kwam, was de nadruk op het formaat van de te verwachten stapjes: klein. “Uit onderzoek blijkt dat de stappen vaak klein zijn en het proces langzaam gaat. Het is belangrijk om deze kleine resultaten te zien en te waarderen”, zo werden Machielse & Runia (2013) in hoofdstuk 3 geparafraseerd. Het (werken

aan) vertrouwen in de ander, hetzij een initiatiefrijke bewoner, hetzij een professional, is een belangrijke eerste stap. Tijdens de werksessie werd door de deelnemers het belang van het stellen van grenzen aangehaald, zoals Stouten-Hanekamp *et al.* in 2018 ook al deden. Grenzen in het contact worden als een belangrijke voorwaarde voor veiligheid beschouwd.

Dit project laat de vraag hoe je initiatiefrijke bewoners ‘máákt’ dan wel hoe die op te sporen zijn, onbeantwoord. Veel mensen zijn best bereid eens iets voor een ander te doen en dat mag best wel wat tijd kosten. Veel van zulk ‘omzien naar elkaar’ zal onder de radar blijven; niet ontdekt door sociale professionals, laat staan door onderzoekers, maar toch evident waardevol voor beide partijen in zo’n contact. In één van de klankbordgroepen is geopperd na te denken over het observeren van een situatie van onderling dienstbetoon, nog voordat die tot stand gekomen zou zijn. Inhoudelijk is dat erg interessant: hoe komt zo’n contact tot stand, maar methodologisch is het ondoenbaar iets te observeren wat er nog niet is.

In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen situationeel en structureel sociaal isolement. Hoewel het onderzoek het niet bevestigt noch ontkracht, dringt de gedachte zich op dat structureel geïsoleerde bewoners wellicht doorgaans een maatje te groot zijn voor ‘gewone’ (leken) initiatiefrijke bewoners. Mogelijk is het verstandiger om op die groep ervaringsdeskundigen (ex-geïsoleerden) en/of professionals af te sturen, want die kunnen vanwege hun ervaring dan wel opleiding vermoedelijk beter aansluiten bij de behoeften van deze geïsoleerde bewoners. Op voorhand lijkt de groep situationeel geïsoleerde bewoners het grootst, dus de inzet van initiatiefrijke bewoners blijft onmisbaar!

6.3.2 Methodologische kanttekeningen

In dit rapport zijn scores opgenomen die de aanwezigen bij de Inspiratieochtend lieten zien op een heel stel stellingen (zie tabel 5.1). Hoewel de verscheidenheid aan deelnemers redelijk groot was, kan niet gesproken worden van een representatieve steekproef. Een belangrijker beperking was

het gebrek aan nuance: men kon het alleen 'eens' of 'oneens' zijn met een stelling. Toch zijn de onderzoekers van mening de scores interessant genoeg zijn om opgenomen te worden in dit rapport en voldoen aan het doel van die korte dataverzameling: een snelle peiling van gedachten rond de thematiek.

De onderzoekers hadden niet de 'luxe' om de participerende observaties te stratificeren: per geïdentificeerde risicofactor op sociaal isolement één of meer cases in het onderzoek opnemen. Toch liep het zo, dat een heel aantal risicogroepen vertegenwoordigd was onder de geïsoleerd bewoners. De onderzochte cases voldoen aan de risicofactoren op sociaal isolement (ho. 3): qua leeftijd, alleenstaand, laag opgeleid, migrant, zwakkere gezondheid, werkloos en klein netwerk.

In de literatuur is nogal wat aandacht besteed aan de bijzondere positie van ervaringsdeskundigen. Zonder de anderen tekort te willen doen, waren de onderzoekers dan ook extra blij met de inbreng van initiatiefrijke bewoner 'E' (zie hoofdstuk 5), omdat hij aan den lijve heeft meegemaakt waartegen de nieuwe lichting nieuwkomers tegen aanloopt. Dat is ook zijn drive om vrijwilliger te zijn.

Een methodologisch punt bij observaties, of ze nu participierend zijn of niet, is dat het gedrag van de geobserveerde vanwege de aanwezigheid van de observator verandert (het zogenaamde Hawthorne-effect). Het is heel goed mogelijk dat in de onderzochte praktijkcases – zeker de één-op-één 'gezelligheidscontacten' – een initiatiefrijke bewoner zich net wat bewuster van bepaalde facetten in het contact met de geïsoleerde bewoner is, dan zonder de presentie van een meeloper (die onbedoeld wellicht wat ervaren wordt als een 'beoordelaar'). En andersom: gedraagt een geïsoleerde bewoner zich net niet anders, ook ten opzichte van de initiatiefrijke bewoner, in bijzijn een observant? In de eerst beschreven casus (§ 5.3.2) is dit aan het einde van de ontmoeting expliciet aan de orde gesteld en bleek daarvan in enigermate inderdaad sprake. Zeker participerende observatie maakt het voor de onderzoeker moeilijker om een vlieg op de wand te zijn. In observaties van groepsprocessen lijkt de aanwezigheid van de observator meer weg te vallen.

Al eerder (hoofdstuk 4) is aangehaald dat het observeren van initiatieven voor de onderzoekers beperkt is tot een bepaald dagdeel. Vanuit praktische overwegingen kan er niet gewacht worden tot er een spontaan initiatief zich aandient. Al helemaal moeilijk uitvoerbaar zou zijn geweest (zoals in het oorspronkelijke projectplan stond) om met sociale professionals gedurende meerdere dagdelen mee te lopen, terwijl zij via de inzet van initiatiefrijke bewoners meer geïsoleerde buurtbewoners proberen te bereiken. Zouden dan een initiatiefrijke bewoner en een sociale professional dan bij de geïsoleerde bewoner op de stoep moeten staan en dan ook nog eens vergezeld van een onderzoeker? Bovendien gaat die gedachte ervan uit dat een professional langdurig en niet ad hoc bezig is met de (relatie tussen) initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner en dat lijkt niet zo het geval.

Een beetje ironisch is dat de onderzoekers negatief stonden tegenover het gebruik maken van tolken in het contact tussen twee anderstalige bewoners (geïsoleerd dan wel initiatiefrijk) ten behoeve van de juiste duiding van de observaties. Verwacht werd dat er teveel ruis zou zijn in de vertaalslag. Uiteindelijk heeft het zó uitgedrukt, dat in twee van de vijf participerende observaties de tolken juist zelf de initiatiefrijke bewoner waren!

6.3.3 Beschouwing van projectproces

Dit onderzoek is een zoekproces geweest. De vraag die we (gemeenten en onderzoekers van Viaa) onszelf stelden, bleek nog niet zo eenvoudig te beantwoorden. Dat heeft er vooral mee te maken dat we te maken hebben met het verschuiven van een paradigma. Eerdere onderzoeken en beleidsstukken - en daarmee een heel 'taal-veld' - over de verhoudingen tussen bewoners en professionals zijn ontstaan in de tijd van de opbouw van de verzorgingsstaat. Het voorkomen van sociaal isolement was in de twintigste eeuw een vanzelfsprekend onderdeel van de taak van maatschappelijk werkers en opbouwwerkers. Zij ontwikkelden werkwijzen om zowel in individuele hulpverlening (maatschappelijk werkers) als in collectief werk (opbouwwerkers) oorzaken van sociale uitsluiting te bestrijden. Inmiddels zoeken we naar andere rolverdelingen in de 'participatiesamenleving', met idealiter een

minder grote rol voor professionals en een grotere rol voor burgers onderling. De vragen van dit onderzoek moeten gezien worden in dat licht: juist nu we meer eigen initiatief verwachten van bewoners, wat is dan nog de rol van professionals? Het lijkt goed te passen in de gedachte van de participatiesamenleving dat bewoners elkaar onderling helpen, maar wat is daarvoor nodig van professionals?

Uit dit onderzoek komt een aantal dingen naar voren:

- het blijkt erg lastig om in de beleids- en onderzoeks-taal daadwerkelijk steeds vanuit bewoners te denken in plaats vanuit professionals; de vele ‘amendementen’ vanuit de klankbordgroepen (zie hoofdstuk 4) zijn daarvan het bewijs;
- benaderingswijzen die professionals gebruikten, zijn niet zonder meer te vertalen naar methodieken die bewoners nu kunnen gaan gebruiken; überhaupt lijkt het ontwikkelen van een ‘methodiek’ niet aan te sluiten bij de praktijk, omdat die bij voorbaat als te rigide wordt gezien, niet alleen in het gebruik voor initiatiefrijke bewoners en/of sociale professionals, maar ook met het oog op de specifieke, lokale context;
- juist aanpakken van professionals die veel aandacht hebben voor de eigen rol van bewoners en een bescheiden rol van professionals, kunnen helpen om na te denken over de nieuwe rol van professionals. De roep aan professionals is om initiatiefrijke bewoners te helpen, om de geïsoleerde bewoners te helpen. De inbreng van sociale professionals is in dat geval dus niet rechtstreeks gericht op het ‘verhelpen’ van het sociale isolement van een bewoner, maar op de werkzame, effectieve relatie tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner. Dit vergt een duidelijk andere houding, maar ook andere vaardigheden van sociale professionals. De aanbevelingen (zie paragraaf 6.4) bieden aanknopingspunten voor zo’n veranderde rol van professionals.

De veelheid aan ‘taboewoorden’ demonstreert toch wel de gevoeligheden die rond deze thematiek hangt. Zoals wel vaker in dit project (zie § 4.2), luistert de definiëring van begrippen nauw; ‘(on)gelijkwaardigheid’ is zo’n term. Iedereen is als mens van gelijke waarde; het contact tussen twee personen kan echter wel onevenwichtig zijn; de setting is per definitie ongelijkwaardig (Bredewold & Malda, 2014).

In hoofdstuk 4 is al een aantal opmerkingen geplaatst over hoe jammer het is geweest dat er niet méér situaties geobserveerd konden of mochten worden. Omdat het contact tussen onderzoekers en geïsoleerde bewoners zelf veelal niet tot stand kwam, is het niet helemaal met zekerheid te zeggen, maar het lijkt erop dat professionals en andere mensen om de geïsoleerde bewoner heen hen wat afschermen van onderzoek aandacht. Natuurlijk moet een kwetsbare groep tegen rücksichtslos aftappen van informatie beschermd worden en moet voorkomen worden dat het apies-kijken wordt (zoals een afwerende initiatiefrijke bewoner het uitdrukte), maar van onderzoekers mag verwacht worden dat zij daarmee vanuit hun beroepsethiek prudent omgaan. Om nog maar niet te spreken van empathie, die de (meeste) onderzoekers in het sociale domein niet ontzegd kan worden.

Ook over het commitment van de deelnemende gemeenten is in hoofdstuk 4 al het één en ander geschreven. Wellicht moeten onderzoekers ermee rekening houden dat de lengte van hun onderzoeksprojecten (van concept projectvoorstel tot aan eindpresentatie) niet altijd strookt met de cadans waarin de (gemeentelijke) politiek zich begeeft.

Een ander leerpunt is dat luisteren naar ‘de praktijk’ (in dit project tot uiting gekomen met name in de klankbordgroepen) uiterst nuttig is. Zonder hun inbreng was dit project losgezongen geweest van de praktijk en had het daardoor veel minder waarde gehad. Toch was het voor de onderzoekers ook wel verwarrend, omdat de nuanceringen over elkaar heen buitelden en vanuit het werkveld deels conflicterende gewenste opbrengsten werden geuit. Het had als consequentie dat een andere insteek werd gekozen, waarvoor de subsidiegever speciaal toestemming gevraagd werd. Het project is anders verlopen dan voorgenomen,

heeft het ambitieuze doel van een doortimmerde methodiek niet behaald, maar wat wél is bereikt, is ter dege in de praktijk geworteld. Dat is ook de reden dat de observaties zo bloemrijk zijn beschreven en dat is tevens de achtergrond waarom op verschillende plaatsen in dit rapport aandacht is geschonken aan het afwijkende onderzoeksverloop: om – naast de inhoudelijke opbrengst – de lezer een gedetailleerd inkijkje te geven in de praktijk.

6.4 Aanbevelingen

Omdat een methodiek niet tot stand gebracht moest en kon worden, wordt in deze paragraaf bij wijze van aanbevelingen voor sociale professionals een Do's & don'ts-lijst afgedrukt. Elk deellijstje sluit af met op gemeenten gerichte tips. Deze lijst is gebaseerd op de literatuur en de praktijk.

Professionele do's

- Waardeer de inzet van initiatiefrijke bewoners; deze waardering betreft het naar waarde schatten van het contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner, maar ook het geven van erkenning aan die initiatiefrijke bewoner door kleine attenties, complimenten, indien gewenst begeleiding en scholing.
- Stel je als professional bescheiden op als het gaat om jouw invloed op het (een beetje) doorbreken van sociaal isolement. Veelal is de inzet van een initiatiefrijke bewoner minstens even effectief. Wend je professionele vaardigheden en kennis aan om die initiatiefrijke bewoner te ondersteunen: help hem of haar te helpen!
- Geef de initiatiefrijke bewoner meer ruimte, vertrouwen en naar mate die dat aankan of wil: bepaalde verantwoordelijkheden.
- Ondersteun geïsoleerde bewoners bij het verwerven van (sociale) vaardigheden als uit handen geven van de regie aan de geïsoleerde

bewoner, zelfreflectie, vertrouwensband opbouwen, hoe om te gaan met gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

- Sluit aan bij het type en de motivatie van initiatiefrijke bewoners afzonderlijk.
- Geef richtbaarheid aan (groeps)initiatieven. Maak het onderdeel van de sociale kaart, verwijst ernaar en wijs collega's erop.
- Wees je bewust van risicofactoren en –groepen voor sociaal isolement. Draag er zorg voor dat signalen van initiatiefrijke bewoners van sociaal isolement niet verloren gaan.
- Gemeenten: faciliteer en wees betrokken bij bestaande bewonersinitiatieven; stel budgetten beschikbaar, verlaag bureaucratische drempels, verricht 'eenzaamheidsprojecten' in coproductie met initiatiefrijke bewoners.

Professionele don'ts

- Breng niet de systeemwereld in het informele contact tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner. En andersom: slok het burgerinitiatief niet op in de eigen organisatie, maar laat het bij de initiatiefrijke bewoners.
- Scherm geïsoleerde bewoners niet bij voorbaat af voor contacten waarvan niet op voorhand duidelijk is hoe de geïsoleerde bewoner erop zal reageren (ofwel: wees niet té beschermend).
- Gemeenten: evalueer niet de (financiële) beleidsdoelstelling, want dan komen de leefwereld van de initiatiefrijke bewoner en de systeemwereld van de overheid met elkaar in conflict. Informele relaties hebben veelal geen meetbaar effect en al helemaal niet op korte termijn.

Literatuur

Asselt-Goverts, A. E. van, Embregts, P. J. C. M., & Hendriks, A. H. C. (2013). Structural and functional characteristics of the social networks of people with mild intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 34, 1280–1288.

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.

Bochove, M. van, Tonkens, E. & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Den Haag: Platform 31.

Bochove, M. van, en Verhoeven, M. (2014). *Hulp voor af en toe. Ervaringen van burenhulpvragers en -aanbieders in Den Haag Segbroek*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Budel, P. & Heida, F. (2010). *Participatieladder*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Bredewold, F. (2014). *Lof der Oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Gennep.

Bredewold, F.H. & Malda, I.W. (2015). *Het-belang-van-Tijd-voor-elkaar*. Opgehaald van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Het-belang-van-Tijd-voor-elkaar%20%5BMOV-3091356-1.0%5D.pdf>. Utrecht: Movisie.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2010). *Sociale Samenhang: Participatie, Vertrouwen en Integratie*. Den Haag/Heerlen

Centraal Bureau voor de Statistiek (2015). *Armoede en sociale uitsluiting 2015*. Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Commissie Arbeidsparticipatie (2008). *Naar een toekomst die werkt*. Gevonden op 22 september 2014: http://www.flexnieuws.nl/wp-content/uploads/Advies_Commissie_Bakker_Arbeidsparticipatie.pdf.

Doorn, L. van, Etten, Y. van & Gademan, M. (2008). *Outreaching werken, Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Coutinho b.v.

Doorn, L. van, Huber, M., Kemmeren, C., Linde, M. van der, Räkens, M. & Uden, T. van (2013). *Outreaching werkt!*, Utrecht: Movisie.

Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I. & Bakker, J. (2013). *Bewoners maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31.

Fokkema, T., Welschen, S., Tilburg, T. van, & Thomese, F. (2016). *Eenzaamheid onder oudere migranten: literatuuronderzoek en interviews*. Deelrapport in het kader van de voorstudie “Vernieuwing van gezondheidszorg voor kwetsbare ouderen”, gefinancierd door de Stichting Preventie, Vroegdiagnostiek en e-health. Amsterdam: Ben Sajatcentrum, Vrij Universiteit

Gezondheidsraad (2014). *Sociaal werk op solide basis*. Den Haag: Gezondheidsraad.

GGZ Nederland (2009). *Naar herstel en gelijkwaardig bewonerschap. Visie op de (langdurige) zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen*. Amersfoort: GGZ Nederland.

Goodwin, A. & Kennedy, A. (2005). The psychosocial benefits of work for people with severe and enduring mental health problems. *Community, Work & Family*. Vol. 8, Issue 1.

Haarsma, A., Stouten-Hanekamp, M., Riphagen-Fikse, M.C. & Bredewold, F. (2015). *Netwerkondersteuning in buurt en wijk, volgens literatuur en experts*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Haarsma, A., Stouten-Hanekamp, M., Velvis, A., Bredewold, F., Jager-Vreugdenhil, M. (2018). Safe he(a)ven: meedoen en meetellen in laagdrempelige buurtprojecten. Eindrapport Project Netwerkondersteuning in buurt en wijk. Zwolle: Viaa.

Hall, E. (2004). *Social geographies of learning disability: narratives of exclusion and inclusion*. 36 (3), pp. 298-306.

Hanekamp, M. (2014). *Estafettegezin. Een onderzoek naar de ontwikkeling en uitvoering van de methode Estafettegezin volgens de principes van de Wet maatschappelijke ondersteuning*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Heessels, M., Braun, M., Kroes, J., Dankers, T., Roozendaal, K., Ouwerkerk, A., Damoiseaux, D. & Biene, M. van (2015). *Eenzaam ben je niet alleen. Samenwerken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement*. Utrecht: Movisie.

Houten, M. van., & Winsemius, A. (Red.) (2010). *Participatie ontward. Vormen van participatie uitgelicht*. Utrecht: Movisie.

Hurenkamp, M., Tonkens, E. & Duyvendak, J.W. (2006). *Wat burgers bezielt. Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam / NICIS Kenniscentrum Grote Steden.

Jager-Vreugdenhil, M. (2011) Spraakverwarring over participatie. In: *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, Vol. 20, issue 1, pp. 76099.

Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en Kerken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Jager-Vreugdenhil, M. (2014). *Geef ze de ruimte! Onderzoek naar succes- en faalfactoren van burgerinitiatieven in Gelderland*. Zwolle: Hogeschool Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Jansen, T. (2019) *Het beroep ervaringsdeskundige heeft een nieuwe naam nodig*. Geraadpleegd van www.veerkrachtcentrale.nl/het-beroep-ervaringsdeskundige-heeft-een-nieuwe-naam-nodig/

Jehoel-Gijsbers, G. (2004). *Sociale uitsluiting in Nederland*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Jehoel-Gijsbers, G., Smits, W., Boelhouwer, J. & Bierings, H. (2008). *Sociale uitsluiting in beeld gebracht. Dynamiek in de sociale statistiek*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Kal, D. (2001). *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Boom.

Kluft, M. (2009). *Professionaliteit verankerd. Vraagstuk B: Sociaal isolement van ouderen en mensen met een beperking*. Utrecht: Movisie.

Kwekkeboom, M.H. (red). (2006) *Een eigen huis – ervaringen van mensen met verstandelijke beperkingen of psychiatrische problemen met zelfstandig wonen en deelname aan de samenleving*. SCP Publicatie 2006/2. Den Haag, SCP / Breda: Avans Hogeschool en Tilburg: PON.

Linders, L. & Feringa, D. (2014). *De kunst van het laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.

Linders, L., Feringa, D., Potting, M. & Jager-Vreugdenhil, M. (Red.) (2016). *Tussen regels en vertrouwen. Veranderende rollen in de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Van Gennep.

Machielse, A. (2006) Sociaal isolement is een gigantisch taboe. *Zorg+Welzijn*. Geraadpleegd op 1 juli 2017, van <https://www.zorgwelzijn.nl/welzijnswerk/nieuws/2006/4/anja-machielse-sociaal-isolement-is-een-gigantisch-taboe-zwz012498w/>

Machielse, A., (2011). Sociaal isolement bij ouderen: een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. 20(4), pp.40–61. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.287>

Machielse, A. & Hortulanus, R. (2011). *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak*. Amsterdam: SWP.

Machielse, A. & Runia, K. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. Vol. 22, Issue 4.

Machielse, A. (2015). *Ouderen in sociaal isolement. Ervaren baat van hulp*. Utrecht: Movisie.

Movisie (2013). Begrippenlijst Vrijwillige inzet [Definitions of voluntary efforts]. Retrieved November 9, 2013, from <http://www.movisie.nl/kennisdossier/begrippenlijst/1730>

Omlo, J. (2013). Een kansrijke aanpak. Empowerment als denk- en handelingskader, in Scholte, M. & Sprinkhuizen, A., *DichtErBij. Naar een andere inrichting van hulp- en dienstverlening in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho.

Omlo, J. (2016). *Wat werkt bij de aanpak van armoede*. Utrecht: Movisie.

Omlo, J. (2017). *Wat werkt bij outreachend werken, Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams*. Utrecht: Movisie.

Ootes, S. (2013). *Being in place. Citizenship in long-term mental healthcare*. Ede: GVO drukkers en vormgevers b.v.

Plooy, A. (2007, 22 mei). Stigma en stigmabestrijding. Kwartiermakerscongres. Den Haag.

Razenberg, I. (2016). *Inclusie bij burgerinitiatieven. 9 handvatten om mensen met een migrantenachtergrond meer te betrekken*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Regenmortel, T. van (2009). Empowerment in de geestelijke gezondheidszorg. *Neuron*, vol. 14, nr. 8.

Rigter, J. (2005). *Het palet van de psychologie. Stromingen en hun toepassingen in hulpverlening en opvoeding*. Bussum: Coutinho.

Sarason, B. R., Sarason, I. G., & Gurung, R. A. R. (2001). Close Personal Relationships and Health Outcomes: A Key to the Role of Social Support. In B. Sarason, & S. Duck (Eds.), *Personal Relationships: Implications for Clinical and Community Psychology* (pp. 15-41). West Sussex, England: Wiley.

Scholtens, G. (2007). *Acht keer kwartiermaken. Een verkennend onderzoek naar de methodische aspecten van kwartiermaken*. Amsterdam: SWP.

Slot, N.W., & Spanjaard, H.J.M. (2016). *Competentievergroting. Jeugdhulp in tehuizen en dagcentra*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff. (Vierde, geheel herziene druk).

Sociaal Cultureel Planbureau (2004). *Sociale uitsluiting in Nederland*. Jehoel-Gijsbers. Den Haag

Spierings, F., Vos, N. de, Jager-Vreugdenhil, M., Doorn, L. van & Wilken, J.P. (2018). *Pleidooi voor socioprudentie in het sociaal werk*. Opgehaald van <https://lectorensociaalwerk.nl/wp-content/uploads/2018/05/20180413-Socioprudentie.pdf>. Lectorenplatform Sociaal Werk.

Spiesschaert, F. (2005). *Ervaringsdeskundige in armoede en uitsluiting*. Leuven: Acco.

Stouten-Hanekamp, M., Jager-Vreugdenhil, M., Bredewold, F. & Velvis, A. (2017). *Netwerkondersteuning in buurt en wijk: Gewoon gezellig*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Tazelaar, F. & Sprengers, M. (2004). Werkloosheid en isolement. *Sociologische Gids*, jrg. 51, 419-451.

Tomaka, J., Tompson, S. and Palacios, R. (2006).

The relation of social isolation, loneliness, and social support to disease outcome among the elderly. *Journal of Aging Health*, 18, 359-384.

Tonkens, E. (2008). *Mondige, bewoners, getemde professionals. Marktwerving en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Gennep.

Tonkens, E., Verplanke, L., & de Vries, L. (2011). Alleen slechte vrouwen klagen: problemen en behoeften van geïsoleerde allochtone spijzorgers in Nederland. Utrecht: Movisie.

Van Houten, M., Kruijswijk, W. en Peters, A. (2013). *Beleidsidealen in de praktijk: Kansen en risico's vanuit het perspectief van cliënten bij de decentralisatie zorg en ondersteuning*. Utrecht: MOVISIE.

Van Houten, M., & Winsemius, A. (2010). *Participatie ontward. Vormen van participatie uitgelicht*. Utrecht: MOVISIE.

Utlu, P. & Verschoor, W. (2009). *Man actief, activering van allochtone mannen in een kwetsbare positie. Methodiekbeschrijving*. Utrecht: Movisie.

Verplanke, L. (2013). *Professionals met lef en een groot hart. Over ongevraagd hulp verlenen achter de voordeur*. In: Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (Red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep.

Weerman, A. (2016). *Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving & existentiële transformatie*. Delft: Eburon.

Wilken, J.P. & Bergen A. van, (Red.) (2016). *Handboek werken in de wijk*. Amsterdam: SWP.

Bijlagen

Bijlage 1 Deelnemers Klankbordgroepen

- Marco Algera (Hogeschool Viaa)
- Ruby Blom (Wijz)
- Joris de Boer (Resto van Harte)
- Yvonne Boersma (Gotong Royong)
- Marian Bos (WIN! Zwolle)
- Erik Brassien (Stichting Focus)
- Angelique Claes (Gemeente Steenwijkerland)
- Ineke van 't Erve-Roodenburg (Tactus)
- Ton Eversdijk (Humanitas)
- Wiebe Feenstra (Diaconaal Platform)
- Karin ter Horst (bewoner Zwolle)
- Gerrit Huisman (WZCO)
- Annemarie van der Kolk (Wijz)
- Renate Krosman (Evenmens)
- Henk Kuipers (Resto van Harte)
- Henk van der Meer (Timpaan Welzijn; later: GGZ beraad Overijssel)
- Miguel Peres dos Santos (Stichting Focus)
- Wilbrand Schothuis (ervaringsdeskundige)
- Trudy Spijkerman (Carinova)
- Anne Miek Stam (ervaringsdeskundige)
- Lianne Sterken (Stichting voor Elkaar Zwolle)
- Nicole Stremmelaar (Travers Welzijn)
- Jitro Ubro (Participatieraad)
- Margien Vroom (Vrouwenplatform Carree Overijssel)
- Marcel Wierstra (Frion/ Klus in de wijk)
- Henk Woertink (Stichting voor Elkaar Zwolle)
- Crystal Ziel (gemeente Zwolle)
- Carien Zwaga (sociaal wijkteam Zwolle)

Bijlage 2 Observatie- en interviewlijst PGB

Observatie van contact

- Welke **concrete handelingen** worden er verricht door de initiatiefrijke bewoner om de geïsoleerde bewoner te activeren?

- Welke **woorden** worden er gesproken door de initiatiefrijke bewoner om de geïsoleerde bewoner te activeren?

- Lijkt de relatie tussen initiatiefrijke bewoner en geïsoleerde bewoner er één van hulpverlener-hulpvrager of is die **gelijkwaardig**? Waaruit blijkt dat?

- ☐

Hulpverlener- hulpvrager
- ☐

Gelijkwaardig

Blijkend uit:

- Behoort de geïsoleerde bewoner tot één van de geïdentificeerde **risicogroepen**?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Autochtoon (niet westerse migratie-achtergrond)
- ☐ Alleenstaand
- ☐ Man
- ☐ Hoge leeftijd
- ☐ Laag opleidingsniveau
- ☐ Beperkte mate van zelfredzaamheid
- ☐ Zwakke gezondheid
- ☐ Slechte positie op arbeidsmarkt (werkloos, arbeidsongeschikt)
- ☐ Laag inkomen
- ☐ Fysieke leefomgeving
- ☐ Sociale leefomgeving
- ☐ (Licht) verstandelijke beperking
- ☐ Mantelzorger met zelf migratie-achtergrond
- ☐ Anders , namelijk: _____

- In hoeverre laat de initiatiefrijke bewoner de **regie** bij de geïsoleerde bewoner?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Initiatiefrijke bewoner geeft adviezen aan geïsoleerde bewoner
- ☐ Initiatiefrijke bewoner stelt vragen aan geïsoleerde bewoner
- ☐ Initiatiefrijke bewoner probeert eigen kracht van geïsoleerde bewoner aan te spreken
- ☐ Anders, namelijk: _____

Blijkend uit:

- In hoeverre helpt de initiatiefrijke bewoner de geïsoleerde bewoner **inzicht** te krijgen in de eigen situatie (‘psycho-educatie’)?

- ☐ Wel
- ☐ Niet
- ☐ Anders, namelijk: _____

Blijkend uit:

- In hoeverre **motiveert** de initiatiefrijke bewoner de geïsoleerde bewoner?

- ☐ Autonomie (eigen regie)
- ☐ Verbinding (begrip)
- ☐ Competentie (hulp vragen: wat kan iemand nog wel, vaardigheden versterken, doelen stellen)
- ☐ Anders, namelijk: _____

Blijkend uit:

Interviews

- Hoe zou men de **situatie** van de geïsoleerde bewoner omschrijven?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Geïsoleerd
- ☐ Eenzaam
- ☐ Moeite met sociale contacten
- ☐ 'Niks aan het handje'
- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Geïsoleerd
- ☐ Eenzaam
- ☐ Moeite met sociale contacten
- ☐ 'Niks aan het handje'
- ☐ Anders, namelijk:

- Wat is het **doel** van uw contact met deze bewoner? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Gezelligheid / sociaal contact
- ☐ Hulp bieden
- ☐ Samen zelf leuke dingen ondernemen
- ☐ Samen naar georganiseerde activiteit
- ☐ Begeleiden naar afspraak (bijv. arts)
- ☐ Eventuele problemen signaleren
- ☐ Vriendschap
- ☐ Ben gestuurd door _____
- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Gezelligheid / sociaal contact
- ☐ Hulp ontvangen
- ☐ Samen zelf leuke dingen ondernemen
- ☐ Samen naar georganiseerde activiteit
- ☐ Begeleiden naar afspraak (bijv. arts)
- ☐ Houdt oogje in zeil
- ☐ Vriendschap
- ☐ Geen idee, kwam zomaar langs
- ☐ Anders, namelijk:

➤ **Kende** u deze bewoner al van tevoren?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

Toelichting:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

Toelichting:

➤ Herkent u de problematiek of leefomstandigheden van deze geïsoleerde bewoner bij uzelf? Bent u **ervaringsdeskundige** op dit vlak?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

- Was u uit uzelf **sociaal actiever** geworden als [naam van de initiatiefrijke bewoner] er niet geweest was?

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Ja
☐ Nee

Toelichting:

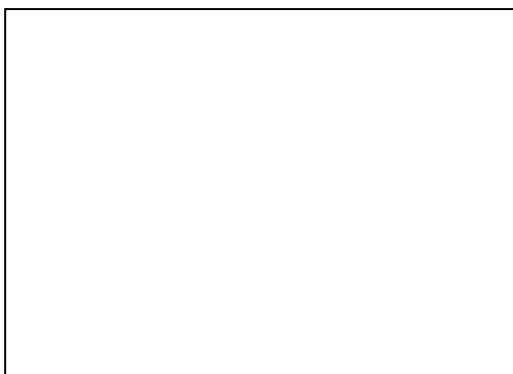


- Wat vindt u ervan dat contacten, zoals u die samen heeft, door **vrijwilligers** aangegaan worden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Prima, omzien naar elkaar
☐ Zou liever opgepakt moeten worden door professional vanwege deskundigheid
☐ Zou liever opgepakt moeten worden door professional vanwege anonimiteit
☐ 'Wij' staan (gevoelsmatig) dichterbij bewoners dan professionals

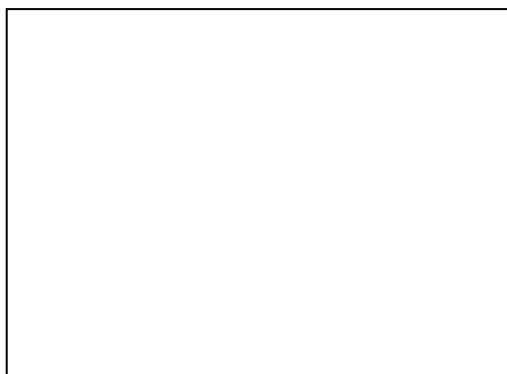
Toelichting:



Geïsoleerde bewoner

- ☐ Prima, omzien naar elkaar
☐ Zou liever opgepakt moeten worden door professional vanwege deskundigheid
☐ Zou liever opgepakt moeten worden door professional vanwege anonimiteit
☐ 'Zij' staan (gevoelsmatig) dichterbij mij dan professionals

Toelichting:



➤ Wat **levert** het contact uzelf **op**? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Gezelligheid
- ☐ Een goed gevoel (eigenwaarde)
- ☐ Waardering van de ander
- ☐ Vriendschap
- ☐ Leren omgaan met een ander
- ☐ Kennismaken met andere leefwereld
- ☐ Structuur in mijn tijdsbesteding
- ☐ Concrete beloning (cadeautje, geld)
- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Gezelligheid
- ☐ Steun in praktische zaken
- ☐ Steun in gevoelsmatige zaken
- ☐ Vriendschap
- ☐ Goed gevoel (iemand ziet mij staan)
- ☐ Iets van een ander kunnen leren
- ☐ Structuur in mijn tijdsbesteding
- ☐ Aandacht van een medemens
- ☐ Anders, namelijk:

➤ Als hoe **waardevol** ervaart u het contact?

Initiatiefrijke bewoner

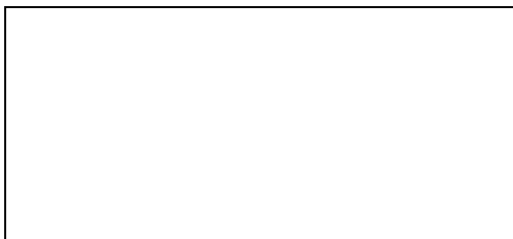
- ☐ Ikzelf zou zonder kunnen, maar van waarde voor deze bewoner
- ☐ Waardevol voor ons beiden, ieder op z'n eigen manier
- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

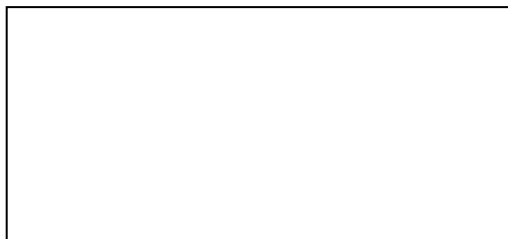
- ☐ Ikzelf zou zonder kunnen, maar van waarde voor deze bewoner
- ☐ Waardevol voor ons beiden, ieder op z'n eigen manier
- ☐ Anders, namelijk:

- Wat **maakt** dat de geïsoleerde bewoner hulp **vraagt aan / de deur open doet voor** de initiatiefrijke bewoner?

Initiatiefrijke bewoner



Geïsoleerde bewoner



- **Hoe / met welk doel** is de geïsoleerde bewoner **benaderd**?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Anders, namelijk:



Geïsoleerde bewoner

- ☐ Anders, namelijk:



- Ligt het **huidige contact in lijn met de oorspronkelijke reden** voor contact?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Ja
☐ Nee → hoe kijkt u daar tegen aan?

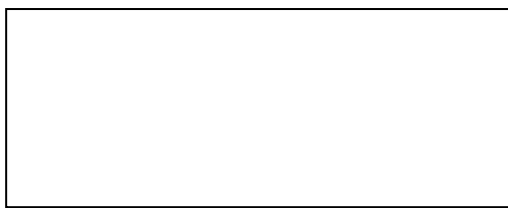
Toelichting:



Geïsoleerde bewoner

- ☐ Ja
☐ Nee → hoe kijkt u daar tegen aan?

Toelichting:



- **Hoe** zijn de initiatiefrijke bewoner en de geïsoleerde bewoner **gematcht**?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Anders, namelijk:

- Ervaart u het **contact vandaag als anders dan gebruikelijk** door de aanwezigheid van de meeloper?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Anders, namelijk:

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Anders, namelijk:

- Wilt u **meedoen aan een bijeenkomst** met andere initiatiefrijke en geïsoleerde bewoners, waarin we onze observaties gaan bespreken?

Initiatiefrijke bewoner

- ☐ Ja
☐ Nee

Geïsoleerde bewoner

- ☐ Ja
☐ Nee

- Heeft u ook te maken met ***sociale professionals*** (van bijvoorbeeld instellingen of sociaal wijkteam)?

Initiatiefrijke bewoner

☐ Ja, nl.: _____

☐ Nee

Toelichting:

Geïsoleerde bewoner

☐ Ja, nl.: _____

☐ Nee

Toelichting:

- Wat heeft u van de ***sociale professionals nodig...***

Initiatiefrijke bewoner

... om de geïsoleerde bewoner goed (sociaal) te kunnen activeren?

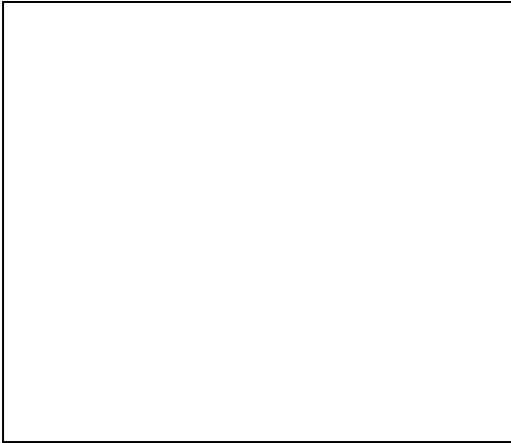
(Denk aan 'dakje', steun, faciliterend)

Geïsoleerde bewoner

... dat [naam initiatiefrijke bewoner] u niet kan geven of wat u niet van hem/haar wil ontvangen?

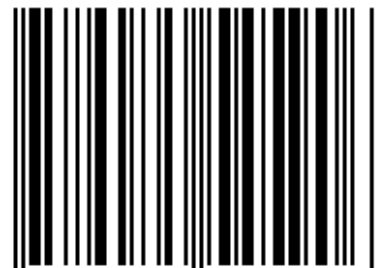
- Wat heeft u de initiatiefrijke bewoner te **geven** om hem/haar de geïsoleerde bewoner goed (sociaal) te kunnen **laten activeren**?

Sociale professional





ISBN 978-90-75545-90-6



9 789075 545906 >