



Eenzaam ben je niet alleen

- Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement

Colofon

Auteurs:

Meike Heessels, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Margriet Braun, Saxion Hogeschool
Jolanda Kroes, Hanzehogeschool Groningen
Trudy Dankers, Hogeschool Utrecht
Kim Roozendaal, Coalitie Erbij
Arie Ouwerkerk, Coalitie Erbij
Daniëlle Damoiseaux, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Martha van Biene, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Fotografie: Goedele Monnens

Omslagfoto: Hollandse Hoogte

Eindredactie: Martine Kolk

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & Illusie

Drukwerk: Libertas

ISBN: 9789088691195

Bestellen of downloaden via www.movisie.nl of www.wmowerkplaatsen.nl

© 2015

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS. De Wmo-werkplaatsen zijn regionale samenwerkingsverbanden van hogescholen, zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten. Zij zijn in 2009 opgericht om de noodzakelijke vernieuwingen in zorg en welzijn tot stand te brengen en beroepskrachten te scholen. De activiteiten omvatten het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van activiteiten, interventies en methodieken, gericht op de uitvoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie is beschikbaar via www.wmowerkplaatsen.nl

De kennisproducten van de Wmo-werkplaatsen worden uitgegeven en beheerd door Movisie. Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.

Onze dank gaat uit naar alle vrijwilligers, professionals, geïnterviewden en studenten die gedurende de ontwikkelfase, het onderzoek en pilot-trainingen met ons hebben samengewerkt. Zonder jullie feedback was dit boek er niet geweest.

Daarnaast willen we de volgende mensen graag bedanken voor hun inzet en daadkracht: Maria van Schaijk (Sensor), Marc Schurink (Bureau WAAR), Henk Kuipers en Yvonne Hendriks (Perspectief Zutphen), Minke Nieuwboer (Radboud UMC en Eerstelijns Zorgateliers), Petri Embregts en Sophie Wintels (Tranzo, Universiteit van Tilburg), André Fukkink (Gemeente Aalten), Helene Helsloot (Provincie Gelderland), Ina Baggerman (ZZG Zorggroep en Sociaal wijkteam Hatert), Theo Jongman (Alifa), Ellen Veenhuis (Zorgfederatie Oldenzaal), deelnemers aan de pre-pilot (De Noorderbrug), Lydia Steenstra (Coalitie Erbij), onze collega's van de Wmo-werkplaatsen: Job van 't Veer en Saritha Muis (NHL Hogeschool), Lilian Linders (Fontys Hogeschool), Lineke van Hal, Maria van Erp en Marijke Steegstra (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen). We danken ook de mensen en organisaties die Goedele Monnens mocht fotograferen (o.a. ROC Zadkine en het Inter-lokaal).



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



NATIONALE COALITIE TEGEN EENZAAMHEID



Eenzaam ben je niet alleen

- Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement

Inhoudsopgave

■ 1. Inleiding	5
■ 2. De gefaseerde benadering	8
■ 3. Over eenzaamheid en sociaal isolement	10
3.1 Trainingsopdracht: Wat betekenen eenzaamheid en sociaal isolement voor u?	11
3.2 Definities	11
3.3 Oorzaken	11
3.5 Trainingsopdracht: Definities in de praktijk	12
■ 4. Werken in netwerken	13
4.1 Lokaal samenwerken rondom de persoon	14
4.2 Trainingsopdracht: Dialogsessie	16
4.3 Trainingsopdracht: Samenwerken vrijwilligers en professionals	17
■ 5. Herkennen van eenzaamheid en sociaal isolement	19
5.1 Trainingsopdracht: Signaleren van eenzaamheid en sociaal isolement	20
5.2 Praktijkopdracht: Signaleren	20
5.3 Instrument: Signaleringskaart	21
■ 6. Bespreekbaar maken	22
6.1 Trainingsopdracht: Iedereen heeft vooroordelen	23
6.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op uw eigen vooroordelen	24
6.3 Schroom om hulp te vragen en te bieden	24
6.4 Trainingsopdracht: Handelingsverlegenheid en vraagverlegenheid	25
6.5 Omgaan met weerstand	27
6.6 Trainingsopdracht: In de weerstand	28
6.7 Praktijkopdracht: Het gesprek aangaan	29
6.8 Instrument: Reflector vooroordelen over eenzaamheid	30
6.9 Instrument: Tips bespreekbaar maken eenzaamheid en sociaal isolement	31
6.10 Instrument: Reflector 'Voel ik me eenzaam?'	32
■ 7. Luisteren: aandacht voor het verhaal	33
7.1 Trainingsopdracht: De rol van intuïtie	34
7.2 Trainingsopdracht: Aandacht voor het verhaal	34
7.3 Praktijkopdracht: In gesprek	36
7.4 Instrument: Feedbackformulier gespreksvaardigheden	36
7.5 Instrument: Reflector Bekend Besluiten Bereiken	37
7.6 Instrument: Voorbeeldvragen	37

■ 8. Op zoek naar wensen en talenten	38
8.1 Doorvragen naar waarden	39
8.2 Praktijkopdracht: Talenten en wensen	39
8.3 Praktijkopdracht: Interesses en waarden	41
8.4 Praktijkopdracht: Persoonlijke netwerkkaart	41
8.5 Instrument: Mijn talenten en wensen	42
8.6 Instrument: Interesses en waarden	44
8.7 Instrument: Persoonlijke netwerkkaart	45
■ 9. Ondersteunen richting actie	47
9.1 Trainingsopdracht: Persoonlijk plan	49
9.2 Praktijkopdracht: Persoonlijk plan	50
■ 10. Terug- en vooruitblikken	51
10.1 Praktijkopdracht: Terugblikken en vooruitblikken	52
10.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op eigen ondersteuning	53
10.3 Instrument: Reflector Ondersteuningsvaardigheden	53
■ 11. Lokale samenwerking	55
11.1 Over netwerkvormen	56
11.2 Trainingsopdracht: Hoe werken wij samen?	56
11.3 Praktijkopdracht: Lokaal verwijzen	57
11.4 Trainingsopdracht: Partnerschapskaart	57
11.5 Instrument: Verwijskaart	59
11.6 Instrument: Partnerschapskaart	60
■ 12. Kennisbronnen	61
Kennisbron 12.1 Typen eenzaamheid en sociaal isolement	62
Kennisbron 12.2 Aandachtspunten lokale samenwerking	65
Kennisbron 12.3 Dialoog en discussie	66
Kennisbron 12.4 Vragen stellen	67
Kennisbron 12.5 Feedback geven en ontvangen	68
Kennisbron 12.6 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl	69
Kennisbron 12.7 Reflecteren	71
Kennisbron 12.8 Actie-leren	72
■ Begrippenlijst	73
Bijlage 1 Trainershandleiding	74
Bijlage 2 Effectonderzoek	82
Bijlage 3 Bestudeerde instrumenten	84
■ Literatuurlijst	85
■ Referenties	87



1

Inleiding

Dit werkboek is samengesteld voor groepen vrijwilligers en professionals uit een bepaalde regio, dorp of wijk om elkaar te helpen bij de ondersteuning van mensen die kampen met eenzaamheid of sociaal isolement.

Voor wie is dit werkboek bedoeld?

Met behulp van dit werkboek kunt u als professional of vrijwilliger iemand ondersteunen die kampt met eenzaamheid of sociaal isolement. U kunt zelf aan de slag met de opdrachten en instrumenten. Het is van belang dat u gedurende een langere periode meervoudig contact heeft met de persoon of personen die u ondersteunt. Daarnaast raden wij u aan om dit werkboek in groepsverband toe te passen. Bij voorkeur in een samengestelde groep met professionals en vrijwilligers. Door in groepen samen te werken, leren vrijwilligers en professionals elkaar en elkaars werkwijze kennen en weet men elkaar vervolgens in de praktijk te vinden. Dit werkboek biedt de mogelijkheid om lokale samenwerking op het gebied van eenzaamheid en sociaal isolement te bewerkstelligen, af te stemmen en van elkaars kwaliteiten te profiteren. Door het bespreken van casuïstiek verkent u samen hoe u elkaar kunt aanvullen. We stellen vragen als: waar liggen de mogelijkheden en grenzen van vrijwilligers en op welke manier of wanneer gaan professionals aan de slag? Bij het werkboek hoort een trainershandleiding waarmee u bijeenkomsten voor een groep van 10 tot 15 personen kunt verzorgen (zie [bijlage 1](#)).

Hoe gebruikt u dit boek?

Het materiaal is opgezet vanuit 'actie-leren' (zie [kennisbron 12.8](#)). Dit houdt in dat de dagelijkse praktijk, waarin u eenzaamheid of sociaal isolement tegenkomt, centraal staat in het leren omgaan met deze problematiek. Door middel van opdrachten en instrumenten, bieden we u middelen om uw eigen lokale aanpak te ontwikkelen. U werkt gezamenlijk in groepen tijdens bijeenkomsten aan trainingsopdrachten. Daarnaast bieden we praktijkopdrachten, waarmee u de instrumenten in uw eigen (vrijwilligers)werk kunt toepassen. Tot slot vindt u door het werkboek heen verwijzingen naar kennisbronnen. Deze bieden verdieping in een theorie of handeling.

Hoe is dit werkboek tot stand gekomen?

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport riep in 2012¹ de Wmo-werkplaatsen op tot het ontwikkelen van competenties voor het bestrijden van eenzaamheid en sociaal isolement. Om het werkboek vanaf het prille begin op bruikbaarheid en toegankelijkheid te testen, hebben we op verschillende manieren met vrijwilligers en professionals samengewerkt. In 2013 zijn we met een kleine groep professionals en onderzoekers gestart. Uit ons vooronderzoek bleek, dat hoewel er in Nederland verschillende instrumenten in gebruik zijn, een integrale benadering ontbrak. Uit onderzoek naar bestaande instrumenten bleek dat de meeste handvatten die in omloop zijn, zich richten op signaleren en slechts een enkele op het bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement (zie [bijlage 3](#)). We wilden daarom een werkwijze ontwikkelen die zich richt op de verschillende fases van ondersteunen en samenwerken bij eenzaamheid en sociaal isolement.

Vervolgens hebben in 2014-2015 87 ondersteuners (vrijwilligers en professionals) een pilot-training gevolgd. Aan deze pilot-training was een onderzoek gekoppeld waarin de kennis, attitude en vaardigheden van deelnemers vooraf en achteraf zijn gemeten door middel van een vragenlijst. Ook is deelnemers in groepsgesprekken gevraagd naar hun ervaringen met de training en de toepasbaarheid in hun eigen praktijk. Voor meer informatie over het effectonderzoek, zie [bijlage 2](#). Door het werkboek heen vindt u uitspraken van professionals en vrijwilligers die de pilot-training hebben gevolgd:

'De interactie met elkaar was voor mij een eyeopener. Op zich is dat ook juist goed bij zo'n training om mensen met verschillende achtergronden bij elkaar te zetten. Iedereen heeft vanuit zijn of haar organisatie of vrijwilligerswerk een andere visie en kijk op dingen.'

Wat weten we over eenzaamheid en sociaal isolement?

Eenzaamheid en sociaal isolement treft mensen van alle leeftijden en uit alle lagen van de samenleving. Uit langdurig onderzoek vanaf 1975 blijkt dat gemiddeld 30% van de Nederlanders zich (wel eens) eenzaam voelt.² Uit recent onderzoek door de RIVM (2013) blijkt dat 38% van de Nederlanders, ouder dan 19 jaar, zich eenzaam voelt, waarvan 8% sterk eenzaam.³ Over sociaal isolement zijn minder cijfers beschikbaar; deze groep blijft relatief onzichtbaar en is moeilijk bereikbaar. Naar schatting leeft 6% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder in sociaal isolement.⁴

In Nederland en andere Noord-Europese landen komt minder eenzaamheid voor bij ouderen dan in veel Zuid-Europese landen (Fokkema, et. al., 2012). Het valt op dat kenmerken die samenhangen met het hebben van een sociaal netwerk wel belangrijk zijn voor eenzaamheid op individueel niveau, maar niet de verschillen op populatieniveau kunnen verklaren. Zo zou je misschien verwachten dat er minder eenzaamheid zou zijn in de ‘traditioneel familie-georiënteerde’ landen en juist meer in de ‘individualistische’ landen. Italië staat bijvoorbeeld bekend om de sterke familiebanden en het opvangen van oudere familieleden die hulpbehoevend zijn, terwijl in dit land eenzaamheid het meeste voorkomt (Ibid.). Nader onderzoek wijst uit dat economische factoren en een slechte gezondheid een rol spelen. Daarnaast hebben Italiaanse ouderen mogelijk hoge verwachtingen van hun sociale netwerk die niet vervuld worden. Een hoger welvaartsniveau en goede sociale zekerheidsvoorzieningen beschermen juist tegen eenzaamheid.

Wat is eenzaamheid en wat is sociaal isolement?

Hoewel de begrippen eenzaamheid en sociaal isolement kunnen overlappen, verschillen ze wel.

Eenzaamheid: de subjectieve beleving van het gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties, vaak onderverdeeld naar emotionele, sociale en existentiële eenzaamheid.⁵

Sociaal isolement: iemand is sociaal geïsoleerd wanneer de persoon weinig of geen (betekenisvolle) contacten heeft.⁶

Verskillende oorzaken beïnvloeden de kans op eenzaamheid of sociaal isolement: bijvoorbeeld het verlies van een dierbare, een echtscheiding of gezondheidsproblemen. Signaleren en bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement zijn belangrijk om sociale, psychische en medische problemen te voorkomen.⁷ Voor verdiepende informatie over typen van eenzaamheid en sociaal isolement verwijzen we u naar [hoofdstuk 3](#) en [kennisbron 12.1 Typen eenzaamheid en sociaal isolement](#).

Is er wel een oplossing?

Vaak wordt gedacht dat ‘weer onder de mensen komen’ de oplossing is voor eenzame of sociaal geïsoleerde mensen. Er zijn bovendien vele interventies beschikbaar die zich direct of indirect op deze problematiek richten.⁸ Eenzaamheid en sociaal isolement zijn niet altijd gemakkelijk te doorbreken en u kunt zich de vraag stellen of het in alle situaties mogelijk en gewenst is om hier naar te streven.⁹ Gevoelens van eenzaamheid horen immers ook bij het leven. Er zijn echter situaties waarin verbetering mogelijk en gewenst is, maar waarin de gekozen interventies niet lijken te werken. Uit een studie van Fokkema en Van Tilburg (2007) naar de effectiviteit van tien eenzaamheidsinterventies, bleek dat er slechts bij twee een klein effect optrad. Veel interventies blijken niet effectief, omdat ze niet aansluiten bij de deelnemers.¹⁰ De meeste interventies maken geen onderscheid in oorzaken, aard en ernst van de eenzaamheid of het sociaal isolement.

Wat voegt dit werkboek toe?

Wanneer de gekozen interventie beter aansluit op de vraag van de persoon en de oorzaken en de ernst van de eenzaamheid of het sociaal isolement is de kans op effect groter. Daarom staat in dit werkboek niet de oplossing, maar de zoektocht naar wat iemand eenzaam of sociaal geïsoleerd maakt centraal. Het werkboek focust op het (leren) luisteren naar de persoon en vervolgens het samen bepalen van volgende stappen. We bieden werkvormen om vanuit wat de persoon zelf kan en wil (zo mogelijk samen met het sociale netwerk) tot actie te komen. Dit werkboek ondersteunt u in verschillende fases om al doende de persoon tot eigen inzichten, bevindingen en acties te begeleiden.



2

De gefaseerde benadering

Veel interventies om eenzaamheid of sociaal isolement aan te pakken zijn niet effectief, omdat ze niet aansluiten op de specifieke vraag en omstandigheden van de persoon. Direct verwijzen naar bestaand aanbod aan interventies is dus geen oplossing. Een gefaseerde aanpak van eenzaamheid of sociaal isolement is de enige manier om deze complexe materie te kunnen aanpakken.



De fases die we onderscheiden zijn: herkennen van eenzaamheid en sociaal isolement bij de ander; bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement; begrijpen wat er speelt door aandachtig te luisteren; verkennen waar iemand plezier aan beleeft en wat die persoon kan; de ander stimuleren om ideeën om te zetten in handelen en vervolgens samen reflecteren op de nieuwe situatie.

De fases zijn niet vanzelfsprekend opeenvolgend. Soms begeleidt u mensen langer in een bepaalde fase. Sommige fases die in het model gescheiden zijn kunnen in de praktijk samenvallen en soms gaat u terug naar een bepaalde fase. Dat is telkens opnieuw een zoektocht. Het werkboek biedt bij elke fase praktische instrumenten en opdrachten die u in uw (vrijwilligers)werk kunt gebruiken. We gebruiken de gefaseerde benadering als handvat om zicht te krijgen op 'waar' iemand zich bevindt in het proces, specifiek aangaande eenzaamheid en sociaal isolement. Het fasemodel is dan ook bedoeld als hulpmiddel om de verschillende fases te leren herkennen en vervolgens in de praktijk flexibel te gebruiken, naar gelang wat bij de persoon aansluit.



3

Over eenzaamheid en sociaal isolement

Pas als u weet wat eenzaamheid en sociaal isolement voor u en voor de ander betekent, kunt u de ander optimaal ondersteunen.

3.1 Trainingsopdracht: Wat betekenen eenzaamheid en sociaal isolement voor u?

Instructie

- Interview een tafelgenoot over zijn of haar ervaringen met eenzaamheid of sociaal isolement. Het kan gaan over ervaringen als ondersteuner, maar ook persoonlijke ervaringen.
- U stelt vervolgens uw tafelgenoot voor aan de groep.
- Voor deze opdracht kunt u ook het spel ‘Hoe is ‘t?!’ gebruiken. Met dit spel gaat u middels foto’s, vragen en opdrachten met elkaar in gesprek over hoe het nu eigenlijk écht met iemand gaat, zie: specials.han.nl/krachtigekernen

3.2 Definities

Eenzaamheid: is een als onplezierig en ontoelaatbaar ervaren discrepantie tussen de gerealiseerde en de gewenste relaties. Eenzaamheid is een subjectieve ervaring. Dat betekent dat twee mensen in een vergelijkbare situatie dit geheel anders kunnen beleven. Eenzaamheid wordt in de wetenschap vaak onderverdeeld naar sociale, emotionele en existentiële eenzaamheid.¹¹

Sociale eenzaamheid: is gekoppeld aan een tekort aan sociale integratie, het ontbreken van contacten met mensen waarmee men bepaalde gemeenschappelijke kenmerken deelt, zoals vrienden, kennissen of collega’s.

Emotionele eenzaamheid: treedt op als iemand een hechte, intieme band mist met één andere persoon, meestal de levenspartner.¹²

Existentiële eenzaamheid: wordt omschreven als een verloren en zwervend gevoel, geen eigen plek of rol in het leven kennen, een gevoel van zinloosheid.¹³

Sociaal isolement: iemand is sociaal geïsoleerd wanneer de persoon weinig of geen (betekenisvolle) contacten heeft.¹⁴ Het gaat dan om persoonlijke relaties waar mensen op kunnen terugvallen voor praktische, emotionele of gezelschapssteun. Personen die er niet in slagen om een ondersteunend netwerk op te bouwen en te benutten, zijn kwetsbaarder dan personen die over een goed functionerend netwerk beschikken.¹⁵ Bij problemen en tegenslagen staan ze er alleen voor of zijn ze aangewezen op professionele ondersteuning.¹⁶

Voor meer informatie zie [kennisbron 12.1 Typen eenzaamheid en sociaal isolement](#).

3.3 Oorzaken¹⁷

Individuele oorzaken: deze oorzaken hebben te maken met de persoonlijke kenmerken, zoals onvoldoende sociale vaardigheden, weinig zelfvertrouwen, sociale angst of (onrealistisch) hoge verwachtingen van sociale relaties. Ook gezondheidsproblemen zoals slechthorendheid, slechtziendheid, een chronische ziekte of afnemende mobiliteit kunnen bijdragen aan eenzaamheid of sociaal isolement. Tot slot kan een gebrek aan financiële middelen een drempel opwerpen om aan sociale activiteiten deel te nemen.

Oorzaken in veranderingen in het sociale netwerk: contacten kunnen veranderen of verloren gaan door bijvoorbeeld het overlijden van een dierbare, een scheiding, een ontslag of een verhuizing.

Oorzaken voortkomend uit de maatschappij: hierbij valt te denken aan de samenstelling en veiligheid van de woonomgeving, negatieve beeldvorming, taboes, individualisering en het verdwijnen van traditionele sociale verbanden zoals kerk- en buurtgemeenschappen, waardoor mensen als vanzelf bij een groep betrokken waren.

Eenzaamheid en sociaal isolement hebben zelden een enkele oorzaak. Het gaat meestal om een opeenstapeling van factoren.¹⁸ Onderscheid maken tussen sociale, emotionele en existentiële is niet altijd mogelijk. Vaak is een en ander met elkaar verweven. Het onderscheid kan wel helpen om de situatie te analyseren. Als er bijvoorbeeld sprake is van sociale eenzaamheid, door gemis van betekenisvolle contacten in brede zin, kunt u samen onderzoeken of er mogelijkheden zijn

om sociale contacten uit te breiden. Wanneer sprake is van emotionele eenzaamheid, bijvoorbeeld doordat de levenspartner is weggefallen, dan is de persoon misschien juist niet geholpen met het uitbreiden van contacten.

3.4 Simone (17) vertelt...

Eenzaamheid is één van de ergste gevoelens. Wanneer je vrienden hebt, dan kan je al je gedachten delen. Als je eenzaam bent, moet je alles in je eentje 'uitvechten'. Ik heb wel kennissen via school en werk, maar ik mis een echte groep vrienden. Ik mis mensen die kunnen genieten van dingen zonder commentaar te leveren. Ik ben echt tegen roddelgesprekken of het neppe, het negatieve. Mensen doen aardig tegen mensen die ze helemaal niet mogen. Waarom? Toen ik naar de middelbare school ging, voelde ik me echt eenzaam. Al het vertrouwde was weg en ik moest opnieuw beginnen. Mijn oude vrienden en ik groeiden uit elkaar. Eén goede vriendin zou mijn eenzaamheid al een beetje verhelpen.

Ik voel me niet lekker, ben denk ik wat depri. Ik vind het moeilijk om gewoon leuke dingen te doen. Het is alsof je steeds in een rondje draai. Als je eenzaam bent, dan voel je je depressief en omdat je je depressief voelt, voel je e eenzaam. Ik schaam me voor dit gevoel, al zijn er ook mensen die zogenaamd zestien vrienden onderhouden. Dat blijken vaak maar vier of vijf echte vrienden te zijn.

Mijn ouders weten niet hoe eenzaam ik ben. Ik kan goed met ze opschieten en ik vertel ze over mijn dag. Ik zou wel met mijn ouders of broers en zussen over mijn eenzame gevoelens kunnen praten, maar ik denk dat het beter is als ik hen niet mijn problemen opzadel. Ik praat sowieso niet graag over mijn eenzaamheid, ik ben meer iemand die alles voor zichzelf houdt. Ik denk ook niet dat mensen zich kunnen inleven in het gevoel echt eenzaam te zijn. Ik heb eens via de chat van de kindertelefoon mijn hart gelucht. Die persoon luisterde en probeerde me een zet in de goede richting te geven.

Ik hoop dat ik minder eenzaam ben als ik van de middelbare school af ben. Dat dan het kinderachtige gedoe weg is bij de mensen in mijn omgeving, dat ze meer volwassen zijn en ik daardoor meer aansluiting vind. Ook is mijn wens dat mensen meer open staan voor anderen en kijken naar de mensen om zich heen. Eén glimlach kan je hele dag goed maken.¹⁹

3.5 Trainingsopdracht: Definities in de praktijk

Instructie

U gaat in gesprek over Simone. U kunt hierbij gebruik maken van de volgende vragen:

– Welk type eenzaamheid (sociaal, emotioneel of existentieel) of sociaal isolement komt of komen naar voren in het verhaal van Simone?

.....

.....

.....

– Welke oorzaken liggen er volgens u ten grondslag aan de situatie van Simone?

.....

.....

.....

– Hoe zou u haar ondersteunen?

.....

.....

.....



4

Werken in netwerken

Dit hoofdstuk behandelt lokale samenwerking om eenzame of sociaal geïsoleerde personen te ondersteunen. Eenzaamheid en sociaal isolement zijn niet gemakkelijk te doorbreken. In sommige gevallen is de situatie te 'verzachten' of kan er slechts 'een oogje in het zeil' worden gehouden'. De lokale context, het zoeken van verbinding, en samenwerking rond de persoon zijn een voorwaarde voor het slagen van deze aanpak.



Uit effectonderzoek is gebleken dat het van grote waarde is wanneer vrijwilligers en professionals die actief zijn in bepaalde wijk, gemeente of stad, elkaar leren kennen (zie [bijlage 2](#)). Zo kan er nog beter worden samengewerkt en doorverwezen. Sociaal geïsoleerde en eenzame mensen zijn vaak niet in beeld bij de hulpverlening. Vrijwilligers die bij mensen thuis komen, burens en bijvoorbeeld de thuiszorg zijn van groot belang voor het signaleren van sociaal isolement en eenzaamheid. Vooral sociaal geïsoleerde mensen bevinden zich vaak buiten bereik van reguliere instellingen. Om hen te bereiken, zijn goed georganiseerde signaleringsnetwerken en een actieve, naar buiten gerichte werkwijze noodzakelijk (Machielse, 2011). Voordat we ingaan op de begeleiding van de persoon, starten we daarom met een eerste lokale kennisgeving.

'Dan is het misschien voor ons wel onder de aandacht, maar dat wil niet zeggen dat dit voor mijn naaste organisatie ook zo is. Daar moet je over in gesprek blijven en niet aannemen dat zij wel weten dat ze bij ons terecht kunnen, snap je?'

4.1 Lokaal samenwerken rondom de persoon

In de huidige maatschappelijke context wordt een groot beroep gedaan op het vermogen om tot samenwerking te komen (zie ook [kennisbron 12.6 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl](#)). Hiermee doelen we zowel op samenwerking met de eenzame of geïsoleerde persoon als met omringende burens, het sociaal netwerk, vrijwilligers en professionals.

Hoe komen we tot een goede werkverdeling? Welke taken kunnen vrijwilligers op zich nemen en welke taken laten we over aan professionals? Hoe prikkelen we burgers om verantwoordelijkheid te nemen en ondersteuners om verantwoordelijkheid af te staan? Het is nodig om gezamenlijk (nieuwe) antwoorden te zoeken. Bovenstaande vragen vormen een startpunt voor de zoektocht naar nieuwe concepten en werkmodellen, waarin ieder vanuit zijn of haar eigen kracht kan bijdragen.

Het doel is helder: lokaal samenwerken rondom de persoon. Echter, hoe doet u dat? Er is niet één blauwdruk voor de beste aanpak. Een paar voorbeelden van lokale samenwerking:

Sociaal wijkteam

In een sociaal wijkteam zit een mix van professionals en soms ook bewoners. Denk aan maatschappelijk werkers, woningbouwcorporaties, wijkverpleegkundigen en andere partners in de wijk. Zij vormen een sociaal team met een centraal aanspreekpunt. Hierdoor kan snel geschakeld worden en staat de juiste zorg voor de klant voorop (VNG, 2013). Iedere gemeente heeft een eigen aanpak wat betreft de sociale teams. In sommige gemeenten zijn de teams opgezet vanuit welzijn, in andere gemeenten vanuit de zorgorganisaties.

Wijkverpleegkundige

De traditionele verpleegkundige taken worden uitgebreid met zorg-gerelateerde coaching en preventieve taken (Nouws, 2010). De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor de toegang tot ondersteuning, al dan niet als onderdeel van het sociaal wijkteam. Om dit te bereiken moet de wijkverpleegkundige dichterbij overige eerstelijnszorg staan en een schakel vormen tussen de cliënt en professionals uit zorg en welzijn (inclusief vrijwilligersorganisaties). Dit gaat gepaard met een forse uitbreiding van taken, waarbij verpleging, verzorging en ondersteuning integraal worden aangeboden.

Dorpscontactpersoon

Een dorpscontactpersoon versterkt de leefbaarheid in een kern. Hij (of zij) kan gezien worden als een 'supervrijwilliger' die zich ter bevordering van de leefbaarheid meer dan een gemiddelde vrijwilliger inzet voor zijn eigen dorp. Afhankelijk van de thema's die in het dorp spelen, worden er werkzaamheden uitgevoerd. Voorbeelden van thema's zijn: zorg, ontmoeting en het activeren van vrijwilligers. Het uitgangspunt voor de werkzaamheden zijn de behoeften van de bewoners. Het is niet de gemeente die de dorpscontactpersoon opdracht geeft om bepaalde thema's aan de orde te stellen. Evenmin bepaalt de welzijnsorganisatie de agenda van de dorpscontactpersoon. Het zijn de inwoners die het activiteitenplan bepalen (Durieux, 2014; Baetens, 2013).

Hoe is de samenwerking in jullie gemeente georganiseerd?

Verder lezen over lokale samenwerking?

Zie [kennisbron 12.2 Aandachtspunten lokale samenwerking](#).

Zelf aan de slag?

Zie: Heessels, M., et.al. (2013). *De kracht van buurtontmoeting. Ondersteuning voor en door buurtbewoners*. Opleidingsmodule. Nijmegen: HAN.

4.2 Trainingsopdracht: Dialoogsessie

Lokale samenwerking rondom eenzaamheid en sociaal isolement is niet vanzelfsprekend, ook niet in kernen waar al sociale (wijk)teams of vrijwilligersteams zijn opgericht. Elkaar kennen, begrijpen en inschakelen gaat niet automatisch. Ieder heeft een eigen werkwijze en organisatie achter zich. Het is van belang een netwerk te vormen rondom de persoon en een collectieve werkwijze te ontwikkelen.

Dialogisch werken is een werkwijze waarbij gewerkt wordt vanuit een permanente dialoog. Hierbij wordt de dialoog aangestuurd door de intentie open te staan voor het perspectief van de ander.

Instructie

Vorm een (of meerdere) groep(en), liefst met deelnemers uit hetzelfde lokale netwerk.

- Een groep bestaat bij voorkeur uit 5 personen, die elkaar niet (goed) kennen.
- Een van u is de 'leercoach'. De leercoach zorgt dat de groep in dialoog blijft (geen discussie). Voor informatie over wat een dialoog is en wanneer u in een discussie verzeilt, verwijzen we naar [kennisbron 12.3 Dialoog en discussie](#).
- De leercoach laat dialogen samenvatten en coacht richting actie/experiment/initiatief door bijvoorbeeld te vragen: 'Wat gaan we doen met onze ideeën?'
- Een van u brengt een casus in. De inbrenger geeft een vraag bij de casus aan. Dit is een open vraag (zie [kennisbron 12.4 Vragen stellen](#)). De vraag is dringend en actueel en heeft betrekking op eenzaamheid of sociaal isolement. De casusbrenger 'gebruikt' de groepsleden om zelf wijzer te worden en weer vooruit te kunnen in zijn werk. De kennis van de groepsleden wordt benut en die worden al doende ook wijzer.

Hoe gaan we nu samenwerken rond deze vraag?

- Alle teamleden schrijven in 1 minuut op – ieder voor zich - wat hun idee is bij de vraag.
- De leercoach vraagt de inbrenger aan twee personen te vragen wat hun idee is. De twee personen geven kort aan wat ze bedacht hebben. De inbrenger kiest nu waarover de groep het eerst in dialoog gaat.
- De leercoach nodigt de groepsleden uit om datgene wat nog niet gezegd is in te brengen. Hiermee komen alle ideeën aan bod.
- De leercoach nodigt de inbrenger uit aan te geven wat hij of zij 'meeneemt' als tips, ideeën.
- De leercoach nodigt de inbrenger, en zo ook de anderen, uit tot het formuleren van acties (acties zijn realistisch en haalbaar, en worden geplaatst in het hier en nu).
- Vat de afspraken samen in het volgende overzicht:

Concreet vervolg		
Actie(s)	Actie-eigenaar uit lokaal netwerk	Tijdsplanning
1. ----- -----	----- -----	----- -----
2. ----- -----	----- -----	----- -----
3. ----- -----	----- -----	----- -----
4. ----- -----	----- -----	----- -----
5. ----- -----	----- -----	----- -----

- In een volgende bijeenkomst komt u terug op de acties (reflectieve integratie): Zijn de ideeën toegepast? Wat heeft een nieuwe aanpak opgeleverd?

4.3 Trainingsopdracht: Samenwerken vrijwilligers en professionals

De taken van vrijwilligers en professionals zijn niet altijd helder te scheiden. De invulling van het werk hangt af van de situatie, van wat er gevraagd wordt en wie dan goed kan aansluiten bij de vraag. Hierover gaan we in gesprek. Het helpt als u het gesprek zo concreet mogelijk maakt: refereer aan 'echte' casussen en vragen die op dit moment voor u spelen. U kunt hierbij gebruik maken van de casus uit §4.2 en de hierna volgende citaten van professionals en vrijwilligers die deelnamen aan de training in 2014 en 2015.

'Maak je zo'n middag mee en je hoort vanalles wat en eenzaamheid enzo. Ja en dan zit ik alweer te denken van oh, daar komen wij niet aan toe. Kun jij daar niks mee? Het is dus opnieuw ook een stukje bewustwording wat weer tot ideeën leidt.'

‘Ik kom daar als vrijwilliger. Ik wil wel dingen signaleren en melden mocht dat nodig zijn, maar ik wil daar komen als gezellige vrijwilliger.’

‘Ik vind het handig om van professionals eens te horen [...] Gedurende het gesprek merkte ik: die bescherming heeft de professional wel en wij niet. Ik merk nu, ik word dagelijks geconfronteerd met verkapte vragen om aandacht. Maar het zijn eigenlijk verkapte vragen om mantelzorg.’

‘Het zou voor mij een stuk minder waarde hebben gehad als we niet zo bij elkaar gezet zouden worden. Voor mij persoonlijk is juist het aspect dat er andere professionals en vrijwilligers aanwezig zijn een absolute meerwaarde.’

Instructie

Ga met elkaar in gesprek aan de hand van de volgende vragen:

- Wat kunnen vrijwilligers en professionals samen doen?
- Wat vindt u echt behoren bij de taak van de vrijwilliger?
- Wat vindt u echt behoren bij de taak van de professional?
- Waar overlappen de taken van de professional en de vrijwilliger?
- Wat is belangrijk in de samenwerking tussen de vrijwilligers en professionals?
- Hoe kunnen professionals en vrijwilligers elkaar ondersteunen en versterken?

Ik kan met vragen over eenzaamheid of sociaal isolement terecht bij

Ik werk op dit moment samen met

Wij gaan samen aan de slag met



5

Herkennen van eenzaamheid en sociaal isolement

Om sociaal geïsoleerde of (sterk) eenzame mensen te bereiken zijn goed georganiseerde signaleringsnetwerken noodzakelijk, net als een werkwijze waarin u zelf actief op mensen afstapt en hen blijft volgen. Ondersteuners vormen een belangrijke vindplaats voor personen die eenzaam zijn of in een sociaal isolement (dreigen te) raken.



5.1 Trainingsopdracht: Signaleren van eenzaamheid en sociaal isolement

Instructie

- Maak kennis met [5.3 Signaleringskaart](#). De signalen die hierop staan, zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.²⁰
- Vanuit uw ervaring zult u misschien nog andere signalen herkennen. Deze kunt u aanvullen op de kaart.
- Als u het verhaal van Simone (zie §3.4) nog eens bekijkt, welke signalen ziet u daarin terug?
- Hierover gaat u met elkaar in gesprek.

5.2 Praktijkopdracht: Signaleren

Instructie

- Welke signalen vielen u op bij een persoon die u (onlangs) heeft ondersteund?

.....

.....

- Wat heeft u vervolgens gedaan?

.....

.....

- Bij welke mensen die u ondersteunt, heeft u een vermoeden dat ze eenzaam of sociaal geïsoleerd zijn?

.....

.....

'Je merkt wel dat je door de signaleringskaart... dat als je signalen oppikt... Je gaat wel sneller doorvragen.'

'Ik constateer dat ik heel veel dingen eigenlijk op een natuurlijke manier al meeneem.'

5.3 Instrument: Signaleringskaart

Deze signaleringskaart geeft een overzicht van signalen die kunnen wijzen op eenzaamheid of sociaal isolement. Let op, deze signalen hoeven niet te betekenen dat de persoon in kwestie zich eenzaam voelt of in een sociaal isolement verkeert. De signalen kunnen ook wijzen op andere problemen.

Onderstaande punten zijn niet om af te vinken, maar zijn aanleiding voor gesprek. Bespreek uw vermoedens altijd met de persoon. Aarzel niet om bij een 'niet-pluis-gevoel', waarbij nog niet goed duidelijk is wat er precies aan de hand is, ook het gesprek aan te gaan met de persoon die het betreft.

Als u om wat voor reden dan ook niet hierover in gesprek kunt of wilt gaan, zorg dan dat u het signaal aan iemand doorgeeft.

Lichamelijke signalen

- verslechterde zelfzorg
- vermoeidheid
- slaapproblemen
- hoofdpijn
- verhoogde spierspanning
- gebrek aan eetlust
- last van maag/darmen
- ademhalingsklachten

Psychische signalen

- negatief zelfbeeld
- weinig zelfvertrouwen
- gevoelens van zinloosheid en uitzichtloosheid
- gevoelens van verlatenheid
- angststoornissen
- rusteloosheid
- moeilijk kunnen concentreren
- teleurstelling en verdriet
- verlies van vertrouwen in andere mensen
- boosheid en bitterheid

Sociale signalen

- weinig sociale contacten
- missen van sociale steun

Gedragmatige signalen

- verwaarlozing van zelfzorg en woning
- gebrek aan sociale vaardigheden
- mensen op afstand houden
- claimgedrag
- op zichzelf gericht zijn
- overmatig gebruik of verslaving
- leven in het verleden
- moeite met alleen zijn

Levensgebeurtenissen

- overlijden van naaste(n)
- scheiding
- ziekte of beperking
- ziekte of beperking van naaste(n)
- verhuizing/migratie/sterk veranderde woonomgeving
- verlies baan/financiële problemen

Andere signalen en notities

-
-
-
-
-
-
-



6

Bespreekbaar maken

Signalen vragen om een gesprek. Door de signalen met de persoon te bespreken, kunt u onderzoeken of uw vermoedens (en/of die van anderen in de omgeving) herkend worden door de persoon. Belangrijk is dat u in contact blijft met de persoon en uw zorg durft te benoemen om zo samen te komen tot het uitspreken van wat de persoon zelf van de bestaande situatie vindt.²¹



Om eenzaamheid en sociaal isolement te kunnen bespreken, gaan we allereerst in op mogelijke barrières: onze eigen opvattingen en vooroordelen en het taboe op eenzaamheid en sociaal isolement waardoor we schromen om hulp te vragen, maar ook om hulp te bieden (vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid).

Tot slot gaan we in op de weerstand die u kunt tegenkomen bij het bespreken van deze onderwerpen. We bieden tips en opdrachten om het gesprek met elkaar en met de persoon aan te gaan.

‘Omdat ik gewoon ging zitten en hem liet vertellen... kon ik op een gegeven moment over eenzaamheid praten en was het helemaal geen vreemde vraag.’

6.1 Trainingsopdracht: Iedereen heeft vooroordelen

We hebben allemaal tal van vooroordelen. Iedereen heeft wel een idee over wat eenzaamheid of sociaal isolement is. Maar klopt dit eigenlijk wel met de persoon die u op dat moment voor u heeft?

Instructie

We nemen de onderstaande dialoogvragen als ingang voor een plenair gesprek.

- Lees opnieuw het verhaal van Simone (zie §3.4) en bekijk uw analyse van het type eenzaamheid of sociaal isolement en de mogelijke oorzaken van Simones situatie.
- Welke vooroordelen ervaart Simone?

.....

.....

.....

– Welke vooroordelen kent u uit uw eigen ervaring?

.....
.....
.....

– Welke vooroordelen heeft u als u kritisch naar uzelf kijkt?

.....
.....
.....

– U bespreekt samen de uitkomsten.

'Ik heb geleerd: laat OMA thuis. Oordelen, Mening en Adviezen.'

6.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op uw eigen vooroordelen

Alleen wanneer u met uw eigen opvattingen bekend bent, is het mogelijk om deze in gesprek met de ander tijdelijk los te laten. In deze opdracht gaat u dieper in op uw eigen vooroordelen. Het gaat in deze opdracht niet om goed of fout. Het gaat om het gesprek dat u en uw gesprekspartner hebben over dit thema. Door actief te reflecteren op uw eigen opvattingen en nieuwe inzichten voor uzelf op te schrijven, maakt u uw eigen leerproces inzichtelijk. Op deze manier kunt u beslissen hoe een volgende keer te handelen.

Instructie

– Vul de *Reflector vooroordelen* (§6.8) voor uzelf in.

– U gaat in gesprek over wat u heeft ingevuld. U bepaalt zelf wat u wel of niet wilt delen. Gebruik de rechterkolom om uw eigen opvattingen en daaraan gekoppelde nieuwe inzichten op te schrijven.

6.3 Schroom om hulp te vragen en te bieden

Rond eenzaamheid en sociaal isolement heerst een taboe.²² Mensen komen er niet graag voor uit dat ze zich eenzaam voelen of weinig contacten hebben. Er is daardoor sprake van verborgen problematiek. Mensen die eenzaam zijn of in een sociaal isolement verkeren vinden het vaak moeilijk om hulp te vragen: *vraagverlegenheid*. Uit onderzoek door Jonkers en Machielse (2012) blijkt dat dit taboe niet alleen geldt voor de persoon zelf. Dit taboe maakt tevens dat ondersteuners onzeker kunnen zijn over de relevantie van signalen en deze niet direct bespreekbaar durven maken: *handelingsverlegenheid*. De combinatie van beide factoren is funest voor het tot stand komen van hulp. De vraag is dus: hoe doorbreken we deze vraagverlegenheid bij de ander en de handelingsverlegenheid bij onszelf als ondersteuner?

Vraagverlegenheid: De eerste stap zetten om eenzaamheid of sociaal isolement te bespreken en om hulp te vragen is niet gemakkelijk. Het stigma van 'hulpbehoevend', 'zielig' en 'eenzaam' zijn kan mensen er van weerhouden om dit te delen, laat staan zich aan te melden voor ondersteuning. De schroom om hulp te vragen heeft tevens te maken met de maatschappelijke verwachtingen waar mensen aan willen voldoen. Waarden als 'zelfstandig zijn' en 'wederkerigheid' kunnen mensen ervan weerhouden om hulp te vragen. Uit onderzoek van Linders (2010) blijkt dat mensen liever niet afhankelijk zijn, gelijkwaardigheid in de relatie belangrijk vinden, maar ook dat zij de hulpbereidheid van anderen onderschatten.²³

Handelingsverlegenheid: Handelingsverlegenheid houdt in dat men niet handelt, of weet te handelen, ondanks dat er zorgen zijn over een persoon. Handelingsverlegenheid komt vaak voort uit aarzelingen bij de ondersteuner zelf.²⁴ De belangrijkste drempel bij het bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement is het idee dat men een (mogelijk onjuist) waardeoordeel toekent aan de kwaliteit van leven van een ander.²⁵ Daardoor voelen ondersteuners zichzelf al snel te bemoeizuchtig. Vooral in situaties waarin de persoon zelf aangeeft dat er geen probleem is.

'Ik voel me dan heel machteloos, omdat ik niet weet wat de juiste aanpak is. Dat is wat ik het moeilijkst vind.'

'Ik merk nu wel dat ik iets rustiger in gesprekken ben. In het begin had ik vaak ook mijn eigen aannames. We hebben het altijd over de schroom of verlegenheid van de cliënt, maar ik had ook mijn eigen drempel om dingen bespreekbaar te maken.'

Tips om met vraagverlegenheid om te gaan:²⁶

- Focus in eerste instantie niet op de problemen. Probeer uit te gaan van wat iemand wel kan. Door uit te gaan van een zo gelijkwaardig mogelijke relatie, waarin iemand zelf in actie komt, geeft u mensen de ruimte hun vraag te formuleren.
- Een gevoel van herkenning kan de drempel om een hulpvraag te uiten verlagen. Dit kunt u bewerkstelligen door met ervaringsdeskundigen te werken of door open te zijn over uw eigen ervaringen.
- Neem de tijd. Vooral het vragen om sociale of emotionele steun blijkt lastig. Soms zal onder een instrumentele hulpvraag een diepere hulpvraag verborgen liggen. Andersom kan een praktisch aanbod ingang bieden voor een dieperliggend gesprek.

Waar komt handelingsverlegenheid vandaan?²⁷

- Soms ontstaat handelingsverlegenheid door onvoldoende kennis en ervaring rondom de problematiek.
- Handelingsverlegenheid kan ook voortkomen uit het ontbreken van specifieke handvatten voor de aanpak van eenzaamheid of sociaal isolement.
- Tot slot speelt het ervaren van ethische dilemma's een grote rol, met name normatieve opvattingen over de eigen levenssfeer van een persoon en de vraag of men hierin mag/moet ingrijpen, zolang de persoon zelf niet om hulp heeft gevraagd.

Verder lezen over vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid?

Jonkers, M. & Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: Lesi.

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.

6.4 Trainingsopdracht: Handelingsverlegenheid en vraagverlegenheid

Wanneer er niet gehandeld wordt, kan de problematiek verergeren. Het is daarom van groot belang inzicht te krijgen in uw eigen opvattingen, die u er mogelijk van weerhouden om hulp te bieden.

In deze opdracht gaan we aan de slag met de eigen schroom om hulp te bieden en de schroom van de ander om hulp te vragen. Allereerst leest u het verhaal van Hein.

Hein (46) vertelt...

Eenzaamheid hangt met heel veel gevoelens samen. Het is een beangstigend gevoel van je onbegrepen en geïsoleerd voelen. Mijn eenzaamheid is begonnen na mijn scheiding. Niet alleen mijn vrouw, maar ook veel vrienden zijn toen weggevallen. Mensen werden misschien ook wel moe van mijn verhaal en haakten daardoor af. Ik ben me daarna heel erg terug gaan trekken, was ernstig depressief. Omdat ik met niemand over mijn gevoelens kan praten, ga ik teveel in mijn eentje alles analyseren.

Ik heb twee kinderen, waar het heel goed mee gaat. Ik zie ze nog met enige regelmaat. Ik voel me absoluut veel beter als de kinderen bij me zijn. Het is ook goed dat ik een reden heb om mijn huis bijvoorbeeld weer op te ruimen. Ik heb een volledige baan waar ik al 22 jaar heel blij mee ben. Ik vermijd het onderwerp daar. Ik denk dat mensen zich niet goed kunnen inleven in iemand die zich eenzaam voelt. Met mijn collega's wil ik plezier maken. Ik wil mensen niet afstoten en zet een masker op. Met humor kun je veel oplossen. Ik ga 's ochtends fluitend naar mijn werk. Het slaat alleen meteen om op het moment dat ik op weg naar huis ga. Dan voel ik gelijk weer die eenzaamheid op me af komen.

Ik ben mijn vertrouwen in mensen kwijt geraakt en ben erg argwanend. Het is daardoor ook steeds moeilijker om iets nieuws op te bouwen. Ik ontmoet ook niet zo snel iemand, doordat ik steeds minder hobby's en vrienden heb. Datingsites zijn niets voor mij, omdat ik heel achterdochtig ben. Als ik televisie of een film kijk en het gaat over een familie met kinderen, dan word ik vaak emotioneel. Of als ik een gezin op straat zie lopen, dan zie ik dat ze hun geluk voor lief nemen. Ze staan er niet bij stil, maar voor mij is het heel pijnlijk. Dat is misschien ook wel het mooie van geluk, dat je er niet bij stil staat.

Soms laat ik de gordijnen de hele dag dicht. Het is een vreselijk gevoel dat er niemand is als er 's avonds iets met me zou gebeuren. Sinds de scheiding ben ik meer gaan drinken. Ik drink niet elke dag, maar ik wel trots op ben, maar als ik drink dan zijn het zo twaalf flesjes op een avond. En dan neem ik er vaak nog een jointje bij. De problemen stapelen zich op. Ik ben langzamerhand bezig met zelf-destructie. Maar ik heb op mijn kinderen na weinig redenen om dat stop te zetten.

Ik heb hulp gehad van GGZ en gesprekken gehad in groepen, maar daar ben ik ook flink teleurgesteld. Ik heb nu een sociaal werkster sinds een jaar. Het lost heel veel op om erover te praten. Ik weet nu wat de handvaten zijn om uit mijn ellende te komen, maar ik durf niet meer. Het is door alle teleurstellingen te pijnlijk geworden het te proberen.²⁸

Instructie

Neem de onderstaande dialoogvragen als ingang voor het gesprek met elkaar.

– Welke vormen van vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid herkent u in het verhaal van Hein?

– Op welke manier gaat u om met vraagverlegenheid van een persoon?

– Wat is het effect van uw aanpak?

– Op welke manier ervaart u zelf schroom om hulp te bieden?

– Wat houdt u tegen?

– Hoe beïnvloedt dat uw manier van ondersteunen?

– Waar zouden de personen die u ondersteunt bij gebaat zijn?

– Wat zou u in het vervolg anders doen?

6.5 Omgaan met weerstand

Een belangrijke voorwaarde voor het nemen van vervolgstappen is zicht hebben op de motivatie van de persoon. Bij het aangaan van eenzaamheids- en sociaal isolementsproblematiek, ontmoeten we niet altijd in eerste instantie 'motivatie'. Vaak moeten we als ondersteuners met de persoon eerst de weerstanden aangaan (IJzermans, 2010).

Waar komt weerstand vandaan?

- Het kan zijn dat de verandering niet in het belang van de persoon is.
- De persoon ziet de zin van de verandering niet in.
- Het kan zijn dat er onduidelijkheid is over de boodschap van de ondersteuner.
- De persoon is onzeker over de verandering.

Omgaan met weerstand begint bij het herkennen. Weerstand kent verbale en non-verbale uitingen. Voorbeelden van non-verbale uitingen zijn: afzijdig blijven, schouders ophalen, passiviteit. Ook zijn er verbale uitingen: een spervuur van vragen, overal over in discussie gaan of zaken minimaliseren, bijvoorbeeld: 'Het is nu eenmaal zo' of: 'Het valt wel mee.'

Tips: Hoe kunt u het beste reageren op weerstand?

- Wanneer u weerstand tegenkomt, ga dit dan niet uit de weg. Weerstand verdwijnt doorgaans niet vanzelf. Probeer na te gaan welke redenen de persoon heeft om zich te verzetten (*luisteren*). Deze signalen geven u juist informatie over wat een geschikte (alternatieve) manier van ondersteunen kan zijn.
- Zeg in uw eigen bewoordingen wat u waarneemt (*benoemen*). Vertel welk gevoel dat u geeft en vraag de ander of dit klopt (zie kennisbron 12.5 Feedback geven en ontvangen). Door een open en eerlijke houding aan te nemen geeft u de persoon de ruimte om daarop te reageren (zie 7.2 Aandacht voor het verhaal).
- Zeg dat u er begrip voor heeft dat de persoon weerstand heeft (*erkennen*). De persoon voelt zich door u gehoord.
- Vraag door naar achterliggende redenen (*doorvragen*).
- Toon gedurende het gesprek begrip en empathie voor de bezwaren (*meebewegen*). Dat wil niet zeggen dat de persoon gelijk heeft en het gesprek daarmee stopt.
- Spreek af dat u de bezwaren even parkeert (*tijdelijk parkeren*). U kunt de bezwaren samen ergens noteren. Zo krijgen ze een plek en plaatst u ze dan samen tijdelijk op de achtergrond.
- Ga niet mee in de weerstand maar probeer het perspectief om te keren (*omkeren*).

6.6 Trainingsopdracht: In de weerstand

Instructie

- Werk in tweetallen; een van u is de persoon met weerstand. U bent eenzaam/ sociaal geïsoleerd en u bent alleen maar tegendraads. U kunt ook een concrete situatie van iemand met weerstand die u ondersteunt of heeft ondersteund als script voor het rollenspel gebruiken.
- De ander neemt de rol van ondersteuner aan. Vanuit uw rol gaat u langs bij de persoon. U kent de persoon al langer en u ziet wat er aan de hand is. U heeft besloten er niet meer omheen te draaien. U maakt gebruik van de tactieken die hiervoor zijn beschreven (*benoemen, erkennen, bevragen, etc.*).
- Reflecteer samen op uw ervaringen in uw rol als ondersteuner en in uw rol als persoon met weerstand. Zoek de momenten op in uw gesprekken waar de weerstand wel of niet werd doorbroken.
- Welke ervaringen heeft u met weerstand in uw (vrijwilligers)werk?
.....
.....
.....
- Op welke manier zou u dit in het vervolg aanpakken?
.....
.....
.....
- Om te reflecteren op uw eigen leerproces en uw persoonlijke doelen concreet te maken kunt u Reflector Bekend Besluiten Bereiken (§7.5) invullen.

Verder lezen over omgaan met weerstand?

IJzermans, T. (2010). *Omgaan met weerstand in adviesrelaties. Gesprekstechnieken voor coaches, hulpverleners en andere adviseurs*. Zaltbommel: Thema.

6.7 Praktijkopdracht: Het gesprek aangaan

Het is van belang om uw vermoedens of die van de omgeving bespreekbaar te maken. In een eerste gesprek kunt u nagaan of de persoon uw zorg herkent en de situatie (in samenwerking met u of iemand anders uit het sociale netwerk) zou willen aanpakken. Soms zijn hier meerdere gesprekken voor nodig.

Instructie

–Bekijk §6.9 [Tips voor bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement](#) en §6.10 [Reflector Voel ik me eenzaam?](#)

–Neem een persoon in gedachten, waarvan u vermoedt dat die eenzaam of sociaal geïsoleerd is. Wat zou u een geschikte startvraag vinden?

.....
.....

–Voelt u zich klaar om een gesprek aan te gaan met die persoon? Zo niet, bespreek de vragen die u nog heeft met iemand uit de trainingsgroep of een collega. Indien wel, ga het gesprek aan.

–Hieronder kunt u bijhouden hoe u het heeft aangepakt en wat de uitkomsten waren. Dit kunt u bespreken in een vervolgbijeenkomst.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wanneer iemand zich niet in de signalen herkent, maar uw zorg (en die van de omgeving) blijft bestaan, kunt u het gesprek nogmaals aangaan. U kunt hierbij gebruik maken van [§6.10 Reflector Voel ik me eenzaam?](#)

Ik heb nog niet de vraag achter de vraag gesteld. Daar kom ik nu ook achter. Ik vind het toch lastig om daar meteen open en transparant over te zijn.'

'Er staan geweldige tips waar je zeker wat mee kan. Daarbij bedoel ik voornamelijk: neem de tijd. En ik merk ook dat het een valkuil is om direct met oplossingen te komen.'

6.8 Instrument: Reflector vooroordelen over eenzaamheid

Waardering scores: A = helemaal niet mee eens; B = in geringe mate mee eens; C = in hoge mate mee eens			
1. Eenzaamheid hoort bij het leven.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
2. Eenzaamheid, dat kun je alleen zelf oplossen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
3. Als je genoeg sociale contacten hebt, hoef je niet eenzaam te zijn.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
4. Alleen het hebben van goede vrienden of een partner beschermt tegen eenzaamheid.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
5. Eenzaam of alleen zijn daar loop je niet mee te koop.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
6. Eenzaamheid, dat is iets voor oudere mensen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
7. Mensen met opgroeiende kinderen en een baan zijn doorgaans niet eenzaam.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----
8. Voor mij speelt een andere aanname, namelijk..			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>	----- -----

Deze reflector is gemaakt op basis van de theoretische indeling van eenzaamheid als sociaal, emotioneel of existentieel (Van Tilburg & De Jong Gierveld 2007; Jorna 2012). Daarnaast hebben we geput uit de vooroordelen en aannames die naar voren kwamen in interviews met 122 jongvolwassenen en ouderen in de gemeente Aalten en de gemeente Nijmegen (Heessels & Van Erp, 2014; Heessels et.al., 2015) en het onderzoek van Van Tilburg & De Jong Gierveld (2007).

6.9 Instrument: Tips bespreekbaar maken eenzaamheid en sociaal isolement

Instructie

Door het gesprek aan te gaan met iemand kunt u uw vermoedens of die van de omgeving checken: herkent de ander uw zorg?

Vervolgens is het de vraag of deze persoon de situatie ook erkent en -zelf graag verandering zou willen zien. Zie onderstaande tips voor een eerste gesprek.

Bepaal vervolgens samen wat de volgende stap is.

Doen

- Neem de tijd.
- Zorg voor een vertrouwde, veilige omgeving. Start met een open vraag: Hoe gaat het met u?
- Wanneer u bij iemand thuis bent, kunt u vragen naar foto's of andere persoonlijke, dingen die u ziet.
- Wees open en nieuwsgierig naar de beleving en ervaringen van de ander.
- Zet uw eigen aannames (tijdelijk) aan de kant.
- Heb oog voor uw eigen schroom: durf de vraag achter de vraag te stellen.
- Stel samen vast of de persoon problemen ervaart, en zo ja: welke?
- Bespreek of iemand de situatie zou willen veranderen.
- Bespreek welke lichtpuntjes er zijn.
- Geef ruimte voor het eigen verhaal en eigen regie.

Niet doen

- Direct met oplossingen, meningen of adviezen komen.
- Eromheen draaien. Wees transparant over de aanleiding van het gesprek, namelijk dat u zich zorgen maakt over de ander.
- Eenzaamheid onnodig problematiseren. Iedereen is wel eens eenzaam of alleen. De vraag is of de persoon hier zelf last van ondervindt.
- Geef prioriteit aan het verhaal, eventuele formulieren komen nu op een tweede plek.

6.10 Instrument: Reflector 'Voel ik me eenzaam?'

De reflector is gebaseerd op 'de Eenzaamheidsschaal', ontwikkeld door De Jong Gierveld en Kamphuis in 1985. Let op, in individuele gevallen kunt u deze schaal niet gebruiken om te meten of iemand wel/niet eenzaam is. De reflector is uitsluitend bedoeld als voeding voor een gesprek. Het gesprek over de stellingen is de hoofdzaak, **niet** de score op zich.

Waardering scores: A = helemaal niet mee eens; B = in geringe mate mee eens; C = in hoge mate mee een			
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse problemen terecht kan			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik mis een echt goede vriend of vriendin.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik ervaar leegte om me heen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid terug kan vallen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik mis gezelligheid om me heen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Ik mis mensen om me heen.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Vaak voel ik me in de steek gelaten.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>
Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vrienden terecht.			
A. <input type="checkbox"/>	B. <input type="checkbox"/>	C. <input type="checkbox"/>



7

Luisteren: aandacht voor het verhaal

Om de kans op het verlichten van eenzaamheid of sociaal isolement te vergroten is het noodzakelijk om aan te sluiten bij de vraag en de situatie van de persoon. Neem de tijd om meer van de persoon te weten te komen. Het verhaal komt niet altijd vanzelf. De meeste mensen die zich eenzaam of sociaal geïsoleerd voelen schromen om hier voor uit te komen. De kunst is om een ander open te benaderen en zelf niet het verhaal in te vullen.



7.1 Trainingsopdracht: De rol van intuïtie

Intuïtie en spontane ingevingen spelen een belangrijke rol in open gesprekken. Afwijkende suggesties zijn van belang om uit een bepaald stramen te komen. Aansluiten in het gesprek wil dan ook niet altijd zeggen 'meer van hetzelfde' omdat het passend moet zijn. 'Meer van het andere' kan heel goed uitpakken. De dialoog is bij uitstek geschikt om verschillende ideeën naar boven te halen en vervolgens te kijken wat het meest aanspreekt. Direct verdergaan met dat ene idee kan betekenen dat nog betere ideeën niet worden benoemd.

Instructie

We nemen de onderstaande vragen als ingang voor het gesprek met elkaar.

–Wanneer zorgde uw intuïtie of spontaniteit voor een doorbraak in het gesprek over eenzaamheid of sociaal isolement?

.....

.....

.....

–Welke voorbeelden kent u van afwijkende oplossingen die wonderlijk goed uitpakten bij het tegengaan van eenzaamheid of sociaal isolement?

.....

.....

.....

7.2 Trainingsopdracht: Aandacht voor het verhaal

Met een open houding geeft u de ander de mogelijkheid zijn of haar verhaal te vertellen en samen met u op zoek te gaan naar betekenissen. Te veel sturen, oplossingen aandragen en oordelen doen afbreuk aan een gesprek. De persoon zelf moet immers gemotiveerd worden om in beweging te komen. De volgende vaardigheden zijn van belang:²⁹

1. *Open, eerlijk, nieuwsgierig en zonder oordeel zijn.* Door niet te oordelen, kan de ander zijn of haar verhaal doen en laat u zien dat u echt geïnteresseerd bent. Wanneer u als ondersteuner uw mening laat blijken, kan dit de verteller beïnvloeden. Dit kan leiden tot sociaal wenselijke antwoorden.
2. *Open vragen stellen nodigt uit tot vertellen.* Dit in tegenstelling tot gesloten vragen, waar u alleen 'ja' of 'nee' op kunt antwoorden.
3. *Actief luisteren.* Laat zien dat u luistert door te knikken en aanwezig te zijn in het moment.
4. *Samenvatten* heeft verschillende doelen; Ten eerste checkt u of u de ander goed begrepen hebt door in uw eigen woorden te herhalen wat u verteld is. 'Begrijp ik goed dat u...?' Ten tweede, wanneer u goed samenvat, voelt de ander zich aangemoedigd om de diepte in te gaan.
5. *Doorvragen:* tijdens het verhaal stelt u open vragen waarmee u dieper ingaat op wat de ander zegt.
6. *Stiltes laten vallen* wordt veelal als ongemakkelijk ervaren. Toch kan een stilte effectief zijn. Het geeft de ander ruimte om een antwoord uit zichzelf te halen.
7. *Gevoel tonen* betekent dat u zich kunt inleven in de ander. Dit kunt u doen door begrip te tonen en op open wijze te benoemen wat u ziet bij de ander. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat u emotioneel wordt als u er over praat.' Check wel altijd bij de persoon of dit klopt.
8. *Afstemmen* gebeurt door uw taalgebruik en spreektempo af te stemmen op de ander. Dit bevordert de gespreksvoering, doordat de ander u beter begrijpt en zich vertrouwd voelt.

Instructie

- U heeft de gespreksvaardigheden hierboven en [§12.5 Feedback geven en ontvangen](#) gelezen.
- U vormt groepjes van 3 personen. De groepjes worden bij voorkeur gemengd samengesteld uit vrijwilligers en professionals.
- Eén persoon speelt de persoon die eenzaam is of in een sociaal isolement verkeert, gebaseerd op een casus uit de praktijk. Bij voorkeur een casus waar de inbrenger zelf ook vragen over heeft, en wellicht enige vorm van handelingsverlegenheid ervaart.
- Eén persoon is de ondersteuner en één persoon is observator. Op [§7.4 Feedbackformulier gespreksvaardigheden](#) vindt u de vaardigheden uit de theorie waarmee u gaat oefenen. De ondersteuner kan deze aanvullen met vaardigheden waar hij of zij graag feedback op wilt.
- De ondersteuner gaat in 15 minuten het gesprek voeren met een persoon (buurtbewoner/cliënt/anders), zoals hij of zij dat in zijn of haar eigen praktijk zou doen met toepassing van de gespreksvaardigheden. Maak hierbij gebruik van [§7.6 Voorbeeldvragen](#). De observator schrijft feedback op. De ondersteuner mag tussendoor om time-outs vragen. Na afloop van het rollenspel licht de observator kort de feedback toe en delen de ondersteuner en de persoon die eenzaam is hun ervaringen.
- Nabespreking (10 min): iedereen komt bij elkaar. U gaat in gesprek over uw ervaringen.
- Reflectie: Maak aantekeningen (5 min) voor uzelf in [§7.5 Reflector Bekend, Besluiten, Bereiken](#). Op deze manier houdt u inzicht in uw eigen leer- en werkpunten.

'Ik krijg een vraag binnen vanuit het Wmo-loket: iemand die is erg eenzaam en dit en dat. Vervolgens ga je in gesprek en komt er een heel andere situatie naar voren. Door inderdaad, tijd te nemen, stappen toe te passen, open en nieuwsgierig te zijn, door te vragen en samen te vatten, blijkt de belemmering elders te liggen dan in eerste instantie is gesignaleerd.'

'Aansluiten bij het verhaal en daar je vragen bij stellen. Want hè, dat wat de persoon je toevertrouwt, daar kun je wat mee.'

'Nou, het geeft even andere vragen dan je normaal stelt. Je bent gewend om op een bepaalde manier een gesprek in te gaan en door die voorbeeldvragen denk je: o ja, dat moet ik erbij halen. Die structuur levert het op.'

7.3 Praktijkopdracht: In gesprek

Instructie

- Ga met een persoon die u begeleidt in gesprek en nodig de ander uit tot het vertellen van zijn of haar verhaal.
- De inhoud van het verhaal is leidend voor de vragen die u stelt (zie §7.1 Aandacht voor het verhaal).
- U kunt vragen of de persoon het prettig vindt als er iemand uit zijn/haar sociale netwerk meepraat.
- Neem kennis van §7.6 Voorbeeldvragen. Gebruik de voorbeeldvragen niet als een vragenlijst, maar als een geheugensteuntje.
- Schroom niet om naar gevoelens van eenzaamheid te vragen.

'Als je niet de juiste vragen stelt, zal eenzaamheid nooit oplossen.'

7.4 Instrument: Feedbackformulier gespreksvaardigheden

Vaardigheden	Feedback
Stelt de ondersteuner open vragen?
Vat de ondersteuner tussendoor samen?
Vraagt de ondersteuner voldoende door?
Laat de ondersteuner stiltes vallen?
Geeft de ondersteuner gevoelsreflecties?
Stelt de ondersteuner zich open en nieuwsgierig op?
Heeft de ondersteuner een open lichaamshouding?
Stemt de ondersteuner het taalgebruik en tempo af op de ander?
Houdt de ondersteuner oordelen, mening, adviezen voor zich?
Luistert de ondersteuner echt?
Eigen invulling

7.5 Instrument: Reflector Bekend Besluiten Bereiken

In onderstaande vakken gaat het om uw eigen leerproces. De kolom *Bekend* is bedoeld om uw voorkennis in beeld te krijgen (wat u al weet en doet). De kolom *Besluiten* is bedoeld om dingen af te leren, die niet relevant of effectief zijn (gebleken). *Bereiken* is bedoeld om uw vakbekwaamheid verder te ontwikkelen: Wat gaat u bewust anders doen? Wat wil u bereiken en met welke bedoeling? Wat of wie hebt u daarbij nodig?

Bekend Wat deed ik al?	Besluiten Wat doe ik niet meer?	Bereiken Wat ga ik anders doen?
----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----

7.6 Instrument: Voorbeeldvragen

Voorbeeldvragen
<p>Deze vragen kunnen u helpen om in gesprek te gaan over eenzaamheid of het hebben van weinig ondersteunende contacten (sociaal isolement). Het is geen vragenlijst. U kunt deze vragen naar eigen inzicht gebruiken, zoals ze passen in het gesprek.</p> <p>Interventies zijn het meest succesvol als ze aansluiten bij de persoon en de oorzaken van de eenzaamheid/het sociaal isolement. Neem daarom de tijd voor het verhaal. De persoon is leidend.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hoe gaat het met u?2. Wat is voor u belangrijk? Denk aan verschillende contexten: werk, school of thuis.3. Waar bent u trots op?4. Wat doet u graag?5. Wie is voor u belangrijk? U kunt iemand ook vragen zijn sociale omgeving te tekenen.<ol style="list-style-type: none">a Wat betekenen deze contacten voor u? Achterliggende vraag: komen de contacten overeen met de verwachtingen?b Zijn er dingen die u mist in het contact met anderen?6. Op welke moment voelt u zich eenzaam?7. Wat biedt u troost?8. Wat kan helpen op momenten dat u zich eenzaam voelt?



8

Op zoek naar wensen en talenten

Het doel van deze fase is om iemands 'vermogen' aan te spreken. Dit stimuleert iemand om zelf tot actie te komen op een manier die aanspreekt. Bovendien zorgt de nadruk op (verborgen) talenten, groot en klein, ervoor dat u de ander vanuit zelfwaardering en zelfvertrouwen benadert.



Om zicht te krijgen op de talenten, wensen en het netwerk hebben we drie eenvoudige instrumenten ontwikkeld. U kunt de persoon de keuze geven. Vanzelfsprekend zijn luisteren, vragen stellen en doorvragen van groot belang. Voor het in kaart brengen van sociale netwerken zijn vele vormen bedacht. We hebben enkele van de mogelijkheden voor u geselecteerd en geven literatuurtips en suggesties voor andere bronnen. U kunt natuurlijk ook de instrumenten uit uw eigen organisatie gebruiken als die beschikbaar zijn.

8.1 Doorvragen naar waarden

Het benoemen van een bepaalde hobby of activiteit hoeft niet direct te betekenen dat iemand geholpen is door die activiteit weer of meer te gaan uitvoeren. Het gesprek hierover draait om de achterliggende redenen voor deze voorkeur: wat zijn iemands drijfveren? Waar wordt iemand enthousiast van? En wat betekent het voor iemand? U kunt iemand enthousiast horen vertellen over het sporten en wat daar leuk aan is, bijvoorbeeld: competitie, nooit helemaal zeker weten of het lukt om te winnen of een band hebben met medespelers. Soms zal uitleg over wat er zo prettig aan is direct te maken hebben met waarden, zoals gezelligheid, loyaliteit, controle of rust. Tevens kan de uitleg over wat als onprettig ervaren wordt cruciaal zijn voor een passend vervolg: bijvoorbeeld zich niet veilig voelen in groepen of moeite hebben met prikkels. Als dergelijke waarden en ervaringen naar voren komen, kunt u ze benoemen of laat u de ander dit zelf benoemen. Er kan dan vervolgens weer op doorgevraagd worden.

Uit dit gesprek kunnen onderwerpen naar voren komen die goed te gebruiken zijn voor het maken van een plan van aanpak. Hierbij hoeft het beoefenen van een competitieve sport misschien helemaal niet de gewenste activiteit te worden, maar iets geheel anders waar een competitie-element in zit.

8.2 Praktijkopdracht: Talenten en wensen

Met Instrument: Mijn talenten en wensen (§8.5), kunt u de ander ondersteunen om zijn of haar talenten en wensen te verkennen. 'Mijn talenten' kunt u gebruiken om positieve kwaliteiten in kaart te brengen. Middels 'Mijn wensen' kunt u de persoon vragen zijn of haar kwaliteiten te vertalen naar concrete wensen en acties, in samenwerking met anderen.

Mijn talenten

- Vraag de persoon tijdelijk zijn of haar bescheidenheid te laten varen en te focussen op wat hij of zij kan en leuk vindt. Vraag hierbij ook naar eerdere ervaringen.
- Vraag de persoon op te schrijven waar hij of zij trots op is, blij van wordt en graag doet of deed.
- Suggestie: u kunt mensen ook vragen het instrument voor elkaar in te vullen door met elkaar in dialoog te gaan over elkaars kwaliteiten.

Mijn wensen

- Alle mensen hebben wensen. Wensen hebben vaak betrekking op rollen of situaties die men nastreeft, zoals het hebben van (vrijwilligers)werk, een maatje, meer contact met familie, een opleiding volgen, woonomstandigheden verbeteren, enzovoort. Soms weten mensen niet goed wat hun situatie kan verbeteren. Ze zeggen bijvoorbeeld alleen heel algemeen: 'Ik wil weer gelukkig zijn'. Door dóór te vragen over zo'n wens kunt u erachter komen wat deze voor de persoon inhoudt. Bijvoorbeeld: 'Wat betekent voor u gelukkig zijn?' of 'Wanneer voelde u zich bijvoorbeeld gelukkig?' Wat belangrijk is, is dat het een wens van de persoon zelf is en niet van iemand anders.
- De vraag staat centraal: 'Wat zou u graag willen en hoe kunt u dit bereiken?' U kunt hierbij gebruik maken van kennisbron 12.4 Vragen stellen met daarin actie- en realiteitsvragen. Deze vragen helpen om hetgeen mensen zouden willen bereiken concreet te maken.
- Vraag de persoon 2 dingen te kiezen, waarmee hij of zij op korte termijn graag iets zou willen doen.
- Vraag door tot de persoon de wensen zo concreet mogelijk heeft opgeschreven.
- Vraag hoe de persoon deze wensen zou kunnen omzetten in acties.
Voorbeeldvragen: Wat kunt u ondernemen om deze wensen te realiseren? Wat kunt u organiseren/maken/doen? Wat zou u samen met anderen willen doen? Wie zijn dat? Hoe zou u die mensen kunnen betrekken?

Wanneer u de wensen en talenten met meerdere mensen invult:

- Kijk naar de talenten en wensen in de groep.
- Welke wensen worden gedeeld?
- Beslis samen welke mensen elkaar kunnen helpen met hun talenten.
- Zet de wensen om in acties. Wat heeft u nodig om dit te bereiken?

Notities:

'Vooral die van je talenten... dat vond ik een mooi middel om te gebruiken en het werkte in dat gesprek heel prima en daar kwam ook zeker wat uit. Ja, de cliënt ging er zelf wel over nadenken en we kwamen wel op dingen die ze zou kunnen proberen.'

'Je kwam beter in gesprek vond ik, want iemand zijn eigen kwaliteiten laten benoemen... dat is best lastig.'

'En dat [de instrumenten] brengt iemand al in een setting van: hé, dit kan ik goed. Daar kan ik iets mee in het leven. En dan vragen: wat zou je willen? Ik denk dat je daarmee een heel ander antwoord krijgt dan: waar zit je mee? Wat zijn je problemen? En wat zou je dan doen?'

'Kan ook zijn dat sommige vakjes leeg blijven. En dat zou kunnen zijn, dat het ook laat zien waar dat probleem ligt, waar behoefte is.'

8.3 Praktijkopdracht: Interesses en waarden

Instructie

Ook Instrument: Interesses en waarden (§8.6) kunt u gebruiken om uit te zoeken waar iemand plezier aan beleeft en wat daarvan de achterliggende gedachten zijn.

Vragen die u kunt stellen:

- Wat vindt u leuk of interessant om te doen?
- Welke activiteiten zijn voor u belangrijk? Wat spreekt u het meeste aan?
- Waarom vindt u dit het leukst of het meest interessant?

Wanneer het instrument gebruikt wordt, kunnen de volgende vragen gesteld worden:

- Wilt u omcirkelen wat u heel leuk vindt?
- Wat vindt u zo leuk aan de dingen die u heeft omcirkeld?
- Wat zou u willen aanvullen?
- Zijn er dingen bij waar u juist een geweldige hekel aan heeft?
- Wat staat u daarin tegen?

Doorvragen

Waarden zijn algemene thema's die mensen belangrijk vinden wanneer zij over het leven, zichzelf en anderen nadenken. Op de omcirkelde interesses, maar ook juist bij die interesses die niet gemarkeerd zijn, kunt u doorvragen naar de betekenis. Als waarden gekoppeld kunnen worden aan een bepaald levensterrein zoals sociale contacten, dan zal het antwoord op de vragen specifiekere worden. Bijvoorbeeld: wat betekent eerlijkheid voor u in het hebben van contacten?

Vragen die u kunt stellen zijn:

- Waarom vindt u deze waarde zo belangrijk?
- Wat betekent (...) voor u?

8.4 Praktijkopdracht: Persoonlijke netwerkkaart

Na gebruik van het instrument Mijn talenten en wensen (§8.5) of Interesses en waarden (§8.6), kunt u vanuit die persoonlijke wens op zoek naar met wie of welke initiatieven de persoon dit kan bereiken. U start dus vanuit de vragen: wat zou iemand willen bereiken? Welke initiatieven passen hierbij?

Instructie

- Om antwoord te krijgen op deze vragen kunt u de persoon vragen om zijn of haar eigen sociale omgeving in kaart te brengen. De persoon kan dit eventueel samen doen met iemand uit zijn of haar sociale netwerk.
- De tekening fungeert als weergave van hulpbronnen om tot een plan te komen. Er zijn verscheidene persoonlijke netwerkkaarten beschikbaar in organisaties of online. Let op, vaak zijn deze niet volledig of missen ze kleine betekenisvolle (informele) initiatieven, zoals eetclubjes of een straatcomité.
- We geven een voorbeeld van een persoonlijke netwerkkaart (§8.7). Er is tevens een blanco kaart toegevoegd.

Verder lezen over inzet van het lokale netwerk?

Kruijswijk, W., Veer, M., van der, Brink C., Calis W., Maat J.W. van de & I. Redeker (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Utrecht: Movisie, Vilans en ActiZ.

Meerdere vormen worden aangeboden in dit materiaal zoals de groslijst, het ecogram en de netwerkcirkel.

Hofman E. & Lustgraaf M. van de (2008). *Een sterk sociaal netwerk*. Utrecht: Movisie en Philadelphia Support.

8.5 Instrument: Mijn talenten en wensen ³⁰

Mijn talenten:



Ik kan goed ...

Het leuke aan mij is ...



Ik word blij van ...

Ik houd van ...

U kunt mij altijd wakker maken voor ...

Ik ben een liefhebber van ...

Ik durf goed ...

Mijn ideaal is ...

Naam:

Datum:

Mijn wensen:

WENS 1
Ik zou graag...

WENS 2
Ik zou graag...



MIJN WENSEN



1. Om dit te bereiken
ga ik ...

1. Om dit te bereiken
ga ik ...

2. Wie kan me
daarbij helpen?

2. Wie kan me
daarbij helpen?


3. Wat heb ik
daarvoor nodig?

3. Wat heb ik
daarvoor nodig?

Naam:

Datum:

8.6 Instrument: Interesses en waarden



Tuinieren	Gamen	Pilates	Schaatsen
Winkelen	Yoga	Dansen	Schaken
Festivals	Kaarten	Krant	Voetbal
Lezingen	-----	-----	Familie bezoeken
Hockey	-----	Reizen	Verzamelen
Markten	Tv kijken	Muziek	Bezoek krijgen

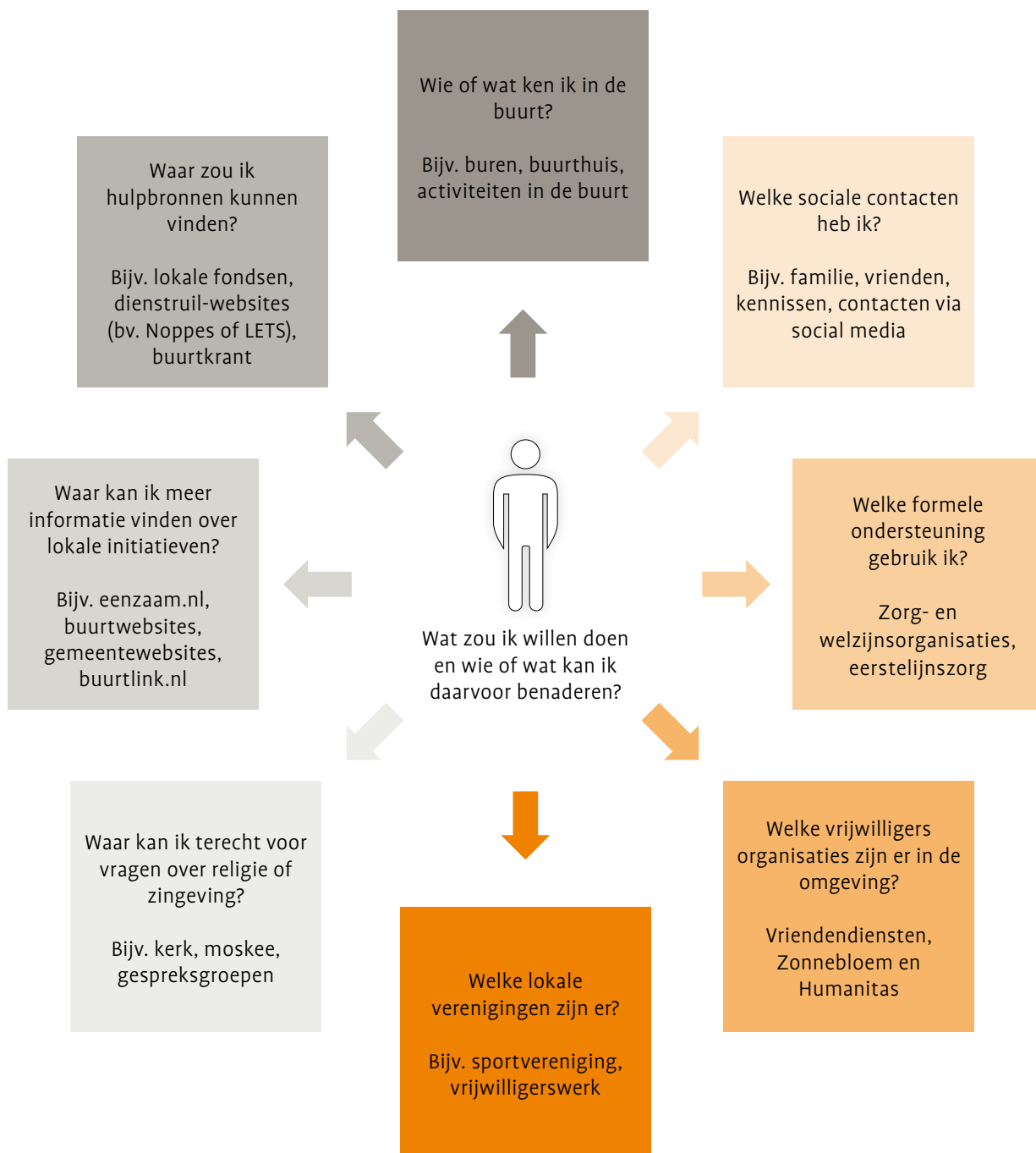
Vraag door naar de waarden bij de interesse(s).
Wat betekent [de waarde: bv. gezelligheid] voor u?
Welke eigenschappen horen bij deze waarde?

Film	Barbecueën	Musea bezoeken	Uit eten gaan
-----	Fietsen	-----	Feesten
Klussen	Knutselen	Hardlopen	Sociale media
Zwemmen	Tekenen	-----	Autorijden
Koken	Fotograferen	Puzzelen	Fitness

Deze werkvorm is gebaseerd op de IRB module doelvaardigheid. Ontwikkeld door Stichting rehabilitatie '92 en Altrecht, copyright 1991 Center for psychiatric rehabilitation, Boston University.

8.7 Instrument: Persoonlijke netwerkkaart

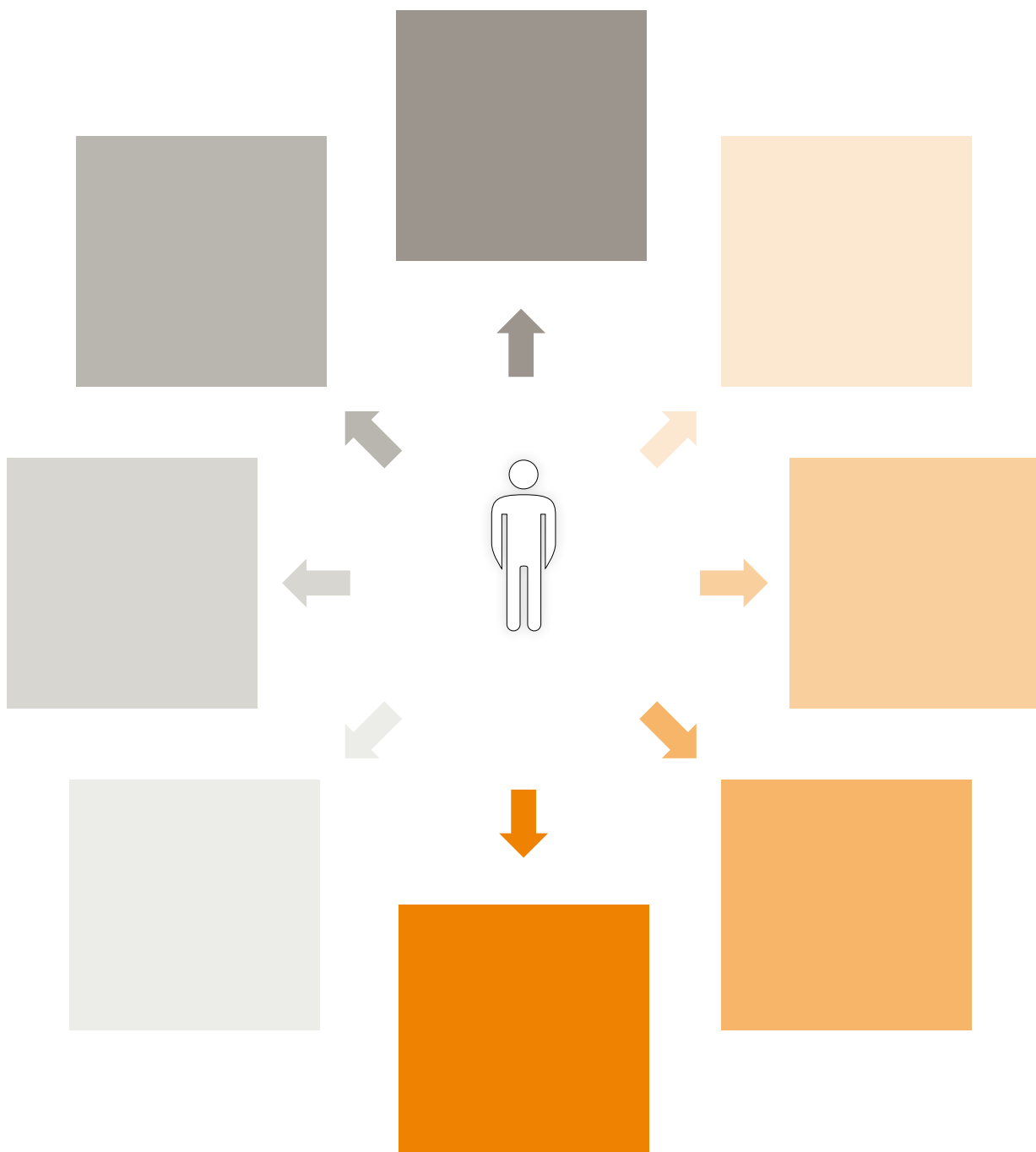
Voorbeeld





Persoonlijke netwerkaart van:

Datum:





9

Ondersteunen richting actie

Na een of enkele gesprekken, is het de kunst aanknopingspunten uit het verhaal (oorzaken van eenzaamheid of sociaal isolement) en de hulpbronnen (sociaal netwerk, buurt, talenten) te gebruiken voor het komen tot actie. Belangrijk is dat de beslissing bij de persoon zelf ligt; welke keuze er ook wordt gemaakt. Het gaat er om dat de persoon weet hoe hij of zij de situatie kan aanpakken.



De meest effectieve vorm van leren is *in actie*. Pas wanneer mensen nieuw gedrag vertonen, kan de situatie daadwerkelijk veranderen (zie [kennisbron 12.8 Actie-leren](#)).

Het opstellen van een plan kan op vele manieren. Een plan kan gemaakt worden op een groot vel, op kleine papiertjes die als herinnering in huis hangen, een collage, een mindmap of nog anders. Op deze manier ontstaat er een plan dat de persoon zinvol vindt, waarbij hij of zij zich ondersteund voelt om zelf acties te ondernemen en in een vorm die bij hem of haar aansluit.

Om tot een plan te kunnen komen is het belangrijk dat u er bent voor de ander, zodat diegene het meest optimale uit zichzelf kan halen. Baart (2003) noemt deze houding de *presentiebenadering*. Hij schrijft: 'Karakteristiek voor de presentiebenadering is er zijn voor de ander, alles draait om een goede en nabije relatie (veel meer dan koste wat kost wegpoetsen van problemen), om zorg, om de waardigheid van de ander, om de basale act van erkennen, zodat de ander – hoe gek, hoe anders ook – zich voluit gezien voelt, om wederzijdsheid (van hartelijk tot strijd), om alledaagse werkvormen, om verhalen, om nauwgezette afstemming op de leefwereld, om de wil de ander uit te graven, het beste van zijn of haar mogelijkheden waar te laten worden en niemand ooit af te schrijven.'

Door vanuit deze benadering een plan te maken, zorg je er voor dat de ander zich gezien en gesteund voelt, er een beroep gedaan wordt op talenten, en er bruggetjes geslagen worden met andere mensen en eventueel hulpverleningsinstanties. Van u vraagt het bepaalde eigenschappen om de persoon zelf een plan te laten maken en ook de vorm te bedenken.

Van Bakel et.al. (2008) hebben de gevraagde eigenschappen als volgt beschreven:

- U bent present (aanwezig in het moment).
- U gebruikt uw eigen referentiekader terughoudend en bescheiden.
- U sluit aan bij het verhaal van de ander.
- U herkent en stimuleert de eigen kracht.
- U stimuleert het gebruik maken van de eigen ervaringen.
- U stimuleert en benut de ondersteuning voor de persoon door belangrijke anderen.

Situaties van eenzaamheid en sociaal isolement zijn soms moeilijk op te lossen. Juist in het zoeken naar mogelijkheden is het erg belangrijk om solidair te zijn en samen te zoeken naar lichtpuntjes om tot vervolgstappen te komen.

In het *Illness, management en recovery model (IMR)* (Dröes en Witsenburg, 2012) wordt een aantal stappen onder de aandacht gebracht die mensen kunnen helpen tot eigen keuzes te komen en manieren te ontwikkelen om doelen te bereiken. Hieronder staan een aantal van deze stappen:

- De doelen die er gesteld worden moeten individueel zijn en door de persoon bepaald.
- De strategie om de doelen te bereiken wordt besproken en indien nodig wordt er geoefend met een strategie, bijvoorbeeld ergens op af stappen.
- Er wordt besproken welke strategieën de persoon zelf kent die voor hem of haar werken.
- Problemen die iemand tegenkomt worden besproken en vervolgens worden er nieuwe manieren gezocht om het doel te bereiken.
- Informatie wordt gegeven als het de persoon helpt het doel te bereiken.
- Doelen kunnen stapsgewijs gerealiseerd worden. De persoon bepaalt het tempo en de daarbij gewenste ondersteuning.

Verder lezen?

Baart, A. (2014). *Een theorie van de presentie*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
Dröes, J. & Witsenburg C. (2012). *Herstelondersteunende zorg*. Amsterdam: SWP.

9.1 Trainingsopdracht: Persoonlijk plan

Instructie

Ga in gesprek met iemand uit de groep en vraag wat deze graag zou willen veranderen in zijn of haar leven. Bespreek dit en steun de ander vervolgens in het komen tot een plan. Een persoonlijk plan kan gemaakt worden door het uit te schrijven, door kreten op velletjes te schrijven en dit te schikken op een groot vel, door een collage te maken met foto's uit tijdschriften, een tekening te maken of iets geheel anders. De persoon zelf bepaalt welke vorm bij hem of haar past.

Nadat het doel gekozen is, gaat u samen bespreken hoe dit te realiseren. Neem de thema's, stappen of afbeeldingen door en vraag door hoe hij of zij het gaat aanpakken. Als hulpmiddel kan [kennisbron 12.4 Vragen stellen voor actie-vragen en realiteitsvragen](#) gebruikt worden.

9.2 Praktijkopdracht: Persoonlijk plan

Instructie

Ga in gesprek met de persoon die u ondersteunt. Vraag wat diegene op dit moment zou willen ondernemen. Grijp in dit gesprek terug op wat de persoon u verteld heeft. Denk hierbij aan wat de persoon verteld heeft over de ervaren eenzaamheid:

- Mist de persoon een hechte, emotionele band met één of enkele nabije personen (emotionele eenzaamheid)?
- Gaat het om relaties in een breder verband (sociale eenzaamheid)?
- Gaat het om langdurige of tijdelijke eenzaamheid/sociaal isolement?

Het is belangrijk dat het plan past bij de persoon. Kijk ook terug naar de eerdere opdrachten als bijvoorbeeld §8.5 Mijn talenten en wensen. Soms hoeft er geen apart plan gemaakt te worden, omdat dit al door de persoon zelf is gedaan op een andere manier. Bespreek dit en vraag de ander zijn inzichten vorm te geven (een plan te maken op een manier die bij hem of haar past).

Nadat het doel gekozen is, bepaalt u samen hoe dit te realiseren. Neem de thema's, stappen of afbeeldingen door en vraag door hoe hij of zij zou kunnen beginnen dit te organiseren. Een persoonlijk doel kan ook iets heel kleins zijn. Als hulpmiddel kan kennisbron 12.4 Vragen stellen gebruikt worden.

Het maken van een plan is goed, maar de uitvoering kan stagneren of soms in de ogen van de persoon mislukken. Door nabij te blijven en te luisteren, biedt u inzicht in de persoonlijke ervaringen. Vervolgens kunt u iemand begeleiden in het maken van nieuwe keuzes of het (leren) vragen om hulp om aan zijn of haar keuzes te kunnen blijven werken.



10

Terug- en vooruitblikken

Reflecteren is terugblikken en vooruitkijken (zie [kennisbron 12.7 Reflecteren](#)). Het is belangrijk om terug te komen op de acties (reflecteren) en te bekijken of de persoon vindt dat zijn of haar situatie is verbeterd. Zo niet, dan loopt u samen de stappen na en bekijkt of er nog andere mogelijkheden zijn. Daarnaast kijkt u samen vooruit; waar wil de persoon naartoe?



Er zijn verschillende manieren om stil te staan bij het ondersteuningsproces van de persoon in zijn of haar eenzaamheid of sociaal isolement. U neemt het gesprek als basis. Reflecteren levert de persoon en de ondersteuner inzicht op in: wat was moeilijk; wat ging makkelijk; waar is niet aan gedacht; nieuwe ideeën en kennis en mogelijke vervolgacties.

'Je gaat naar je cliënten toe en daar speelt dan van alles. Door de cursus staat het thema eenzaamheid wat meer op je netvlies. [...] Het blijft wel lastig, want er zijn vaak problemen die steeds heel snel op de voorgrond treden waar je eerst iets mee moet... Dit [eenzaamheid] is iets wat er dan bij komt. Het is best lastig....'

10.1 Praktijkopdracht: Terugblikken en vooruitblikken

Instructie

Vraag de persoon zelf terug te koppelen na een afgesproken termijn.

Het kan hierbij gaan over:

- Welke acties zijn ondernomen?
 - Wat was de belangrijkste verandering?
 - Welke belemmeringen kwam de persoon tegen?
 - Welke acties hebben de persoon verder geholpen? Wat heeft het de persoon opgeleverd?
- Is er behoefte aan vervolgacties? Zo ja, waar denkt de persoon dan aan?
- Heeft u niets vernomen na de afgesproken termijn? Ga dan nogmaals open een gesprek aan.
- U kunt Reflector 'Voel ik me eenzaam?' (§6.10) opnieuw met de persoon bespreken. Het belangrijkste hierbij is in gesprek te gaan over ervaren verschillen tussen de eerste keer en tweede keer invullen van de reflector; het gaat niet om de scores zelf.

10.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op eigen ondersteuning

In deze opdracht reflecteert u samen met een collega (uit de trainingsgroep) op de door u geboden ondersteuning.

Instructie

Ga met elkaar in gesprek over:

- Hebt u de situatie herkend?
- Voelt de persoon zich gehoord en gesteund door u?
- Is de persoon in actie gekomen?
- Zijn de acties volgens de persoon passend?

U kunt hierbij ook gebruik maken van de Reflector Ondersteuningsvaardigheden (§10.3). Dit is als het ware de optelsom van alle ondersteuningstechnieken die in dit boek aan de orde komen. Het is niet bedoeld als een beoordeling, maar als een zelfwaardering.

- Door de reflector in te vullen en aan te vullen, kunt u nagaan waar u bekwaam in bent, op welke onderdelen u nog meer kennis wilt vergaren, of welke ervaring u nog wilt opdoen.
- Daarna gaat u met een andere persoon uit uw trainingsgroep in gesprek over wat u voor dat moment belangrijk vindt.

10.3 Instrument: Reflector Ondersteuningsvaardigheden

1 = in zeer geringe mate; 2 = in geringe mate; 3 = in voldoende mate; 4 = in hoge mate; 5 = in zeer hoge mate.

Competenties	1	2	3	4	5	Wat wil ik nog verbeteren in mijn werkwijze?
U nodigt de persoon uit zijn of haar verhaal te vertellen.					
U stelt open vragen.					
U laat de verantwoordelijkheid bij de persoon.					
U heeft contacten en afspraken met anderen in uw lokale netwerk.					
U maakt gebruik van de handvatten in de fasebenadering.					
U schort eigen vooroordelen op.					

1 = in zeer geringe mate; 2 = in geringe mate; 3 = in voldoende mate; 4 = in hoge mate; 5 = in zeer hoge mate.

Competenties	1	2	3	4	5	Wat wil ik nog verbeteren in mijn werkwijze?
U steunt de ander in het komen tot een eigen plan, acties en inzichten.					
U stimuleert de persoon het netwerk aan te spreken.					
U bent in staat de talenten van de persoon naar boven te halen en aan te boren.					
U schroomt niet om eenzaamheid of sociaal isolement bespreekbaar te maken.					
U gaat bij anderen te rade voor vragen rondom eenzaamheid en sociaal isolement, waar u zelf niet uitkomt.					
U reflecteert met anderen op uw werk/ ervaringen.					
U kunt omgaan met weerstanden.					
U heeft kennis over eenzaamheid en sociaal isolement of weet waar u deze kennis kunt 'halen'.					
U neemt 'ruimte' in uw werk voor nieuwe ideeën en aanpakken.					
U heeft een presente houding					
Anders, namelijk.....					



11

Lokale samenwerking

Een groot knelpunt in de aanpak van eenzaamheid en sociaal isolement is het ontbreken van lokale samenwerking.³¹ Welke keuze een gemeente ook maakt in deze problematiek, samenwerking met het maatschappelijke veld en burgers is onmisbaar. Daarom komen we na het doorlopen van het ondersteuningsproces terug op lokale samenwerking, zie ook [hoofdstuk 4](#) en [kennisbron 12.2 Aandachtspunten lokale samenwerking](#).

11.1 Over netwerkvormen

In hoofdstuk 4 hebben we een start gemaakt met samenwerken in lokale netwerken. Daarbij ging het vooral over de eerste stap: elkaar (leren) kennen. Er werd al kort geïntroduceerd hoe u samen acties en actie-eigenaren kunt formuleren. Dit laatste wijst al op een meer georganiseerde samenwerking in netwerken. In dit hoofdstuk gaan we een stap verder: van 'elkaar weten te vinden' naar het 'vormen van netwerken' rondom de behoeften van de persoon. Daarbij maken we gebruik van het volgende schema:

	Netwerk van twee actoren	Netwerk van meer dan twee actoren
Informatieve strategie	1. Elkaar kennen Op de hoogte zijn van wat een andere organisatie doet en wie u waarvoor kunt bereiken. Dit is meestal gebaseerd op persoonlijke connecties, vaak incidenteel van aard.	2. Lokaal naar elkaar verwijzen Naast op de hoogte zijn van elkaars werkzaamheden, ook naar elkaar verwijzen als dat nodig is voor een burger. Er is een structuur van doorverwijzen naar elkaar.
Activerende strategie	3. Partnerschap Systematisch toewerken naar een gelijkwaardige samenwerking als partners. Naast naar elkaar verwijzen, gaat u samen aan de slag om gezamenlijke doelen te behalen. Vaak projectmatig werken.	4. Communities Een netwerk van partners die elkaar weten te vinden, samen doelen nastreven en elkaars krachten weten te benutten. Ieder is aanvullend aan elkaar en schakelt elkaar in waar nodig. Dit vergt een flexibele houding van personen en organisaties.

Samen werken in (lokale) netwerken (Damoiseaux & Jansen, z.d. Gebaseerd op: Pentland, 2014)

Informatieve strategie: Op niveau 1 informeert u elkaar over uw werkzaamheden. Dit is een vorm van samenwerken in netwerken, die gebaseerd is op het eigen organisatieperspectief. De belangen van de eigen organisatie staan bij iedere partij voorop. Op niveau 2 verwijst u naar elkaar.

Activerende strategie: Op het niveau van lokaal samenwerken (niveau 3 en 4) doet u meer dan elkaar informeren en doorverwijzen. De samenwerking is niet langer gebaseerd op het eigen-organisatieperspectief alleen. U vormt een nieuw netwerkperspectief met gezamenlijke doelen en waarden. De belangen van het gedeelde netwerk staan voorop. Deze strategie vraagt om een actieve samenwerking.

In de volgende paragrafen wordt aandacht besteed aan twee vormen van samenwerken in netwerken: het 'lokaal naar elkaar verwijzen' door middel van een signaleringsnetwerk en het opstarten van een lokaal 'partnerschap' met een gezamenlijk doel.

11.2 Trainingsopdracht: Hoe werken wij samen?

Het is niet mogelijk om snel een oplossing te vinden voor eenzaamheid- en sociaal isolements-problematiek. Lokaal beleid, gericht op eenzaamheid en sociaal isolement, vraagt meer dan het organiseren van ontmoeting. Samenwerking tussen de persoon, diens sociale omgeving, vrijwilligers en professionals is een voorwaarde om tot oplossingen te komen. Deze wijkgerichte samenwerking zal iedere keer opnieuw, met eigen kleur, moeten worden vormgegeven.

In deze opdracht gaan we in kaart brengen hoe uw eigen (lokale) netwerk eruit ziet op dit moment en vervolgens waar u naartoe zou willen. Hierbij maken we gebruik van het schema uit §11.1.

Instructie

- Ga voor uzelf na wie in uw netwerk actief zijn of kunnen zijn rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Denk hierbij aan zowel professionals als vrijwilligers en welke relatie u en de andere partijen met elkaar hebben.
- Schrijf alle namen en organisaties waarmee u in aanraking komt op een apart geeltje. Schrijf het niveau van samenwerking bij elk geeltje (zie schema 11.1 en onderstaande vragen). Plak de geeltjes op grote vellen in het lokaal.
 - Niveau 1: Wat is mijn rol?
Wie ken ik die als professional of vrijwilliger met eenzame of sociale geïsoleerde mensen in aanraking komt?
 - Niveau 2: Naar welke vrijwilligers of professionals verwijs ik in de praktijk door?
 - Niveau 3 en 4: Met wie werk ik samen (structureel of projectmatig) om eenzaamheid of sociaal isolement aan te pakken?
- Plenaire besprek samen per vel de uitkomsten.
 - Wat valt op?
 - Gaat het vooral om personen of organisaties?
 - Welke relaties zijn er al in uw kern/gemeente/wijk?
 - Wie zou u nog meer willen betrekken?
 - Welke (nieuwe) samenwerkingsmogelijkheden ziet u?

11.3 Praktijkopdracht: Lokaal verwijzen

Tal van uitvoerende partijen komen met eenzaamheids- en sociaal isolementsproblematiek in aanraking en kunnen een signalerende rol vervullen. Burgers, vrijwilligers en professionals in de wijk kunnen samen dienen als een 'signaleringsnetwerk'. Denk aan thuiszorgorganisaties, van wie het personeel bij mensen thuis komt, of de huismeester in dienst van de woningcorporatie, die de bewoners in zijn complex geregeld ziet en spreekt, een buurman of een vrijwilliger die wekelijks de boodschappen doet voor ouderen. Zo zijn ook lokale welzijnsorganisaties, de fysiotherapeut en de huisarts logische partners om mee samen te werken. Het is zaak om te komen tot een netwerk, waarbij vele mensen een rol spelen.

Instructie

Bekijk §11.5 Instrument: Verwijskaart en maak een eigen versie.

- Wie zijn er in uw gemeente betrokken bij deze problematiek? Wie zou u willen betrekken?
- Bespreek uw aanpak met personen/instellingen voor wie dit relevant is.
- Ga met elkaar om de tafel met als doel samen te werken aan signalering.
- Waar kunt u terecht met signalen en vragen?
- Waar kunnen anderen voor bij u terecht?
- Zorg voor duidelijke afspraken over waar signalen gemeld kunnen worden en wie wat kan doen na het binnenkomen van signalen, zodat de signalen snel worden opgevolgd.
- Maak een maatwerk-versie voor uw eigen gemeente/wijk/dorp.
- Test uw aanpak uit in de praktijk binnen een van tevoren afgesproken periode en pas uw werkwijze na afloop aan waar nodig.

11.4 Trainingsopdracht: Partnerschapskaart³²

U kunt deze opdracht gebruiken om te komen tot lokale samenwerking op niveau 3 en 4 in het schema van §11.1.

Instructie

Met §11.6 Instrument: Partnerschapskaart wordt systematisch toegewerkt naar een gelijkwaardige samenwerking tussen professionals, beleidsmakers en burgers/vrijwilligers. De werkvorm is in feite een dialogische en interactieve voorbereiding van een samenwerkingsovereenkomst. Betrokken partners vullen de kaart samen in.

Vorm een groep mensen die in dezelfde lokale context eenzaamheid en sociaal isolement kunnen signaleren, bespreken en aanpakken. Dit kan (een deel van) de trainingsgroep zijn, maar hier kunt u ook breder betrokkenen voor uitnodigen.

De werkvorm bestaat uit 5 stappen, waarbij u van rechts naar links de kaart invult met een (gemengde) groep deelnemers. Er wordt naar gestreefd om eerst overeenstemming te bereiken over welke *waarden* u nastreeft. Wanneer achten jullie de samenwerking succesvol? Zodra u deze waarden hebt vastgesteld, kan bepaald worden hoe daarbinnen samengewerkt kan worden in termen van de onderlinge *relaties* en de eisen die daarvoor gesteld worden aan het *handelen* en de vaardigheden van de partners. Vervolgens zult u moeten formuleren welke *voorwaarden* er worden gesteld om de vereiste handelingen te kunnen uitvoeren en om de relaties te onderhouden. Tot slot benoemt u de *acties* die worden ondernomen, die, samen met de voorwaarden en samenwerking, gaan leiden tot *succes*.

Houd bij alle stappen in de gaten dat:

- het gaat om een dialoog;
 - het gaat om wederkerigheid;
 - deelnemers elkaar helpen om actief deel te nemen; verschillende partners verschillende waarden kunnen hebben.
- De vraag is: hoe creëert u een win-win situatie?

Stap 1 (15 minuten)

Opening en uitleg. Verwelkom de aanwezigen en leg uit dat u in dialoog gaat werken met de partnerschapskaart.

Stap 2 (45 minuten)

Maak gemengde groepen van mensen uit verschillende netwerken. Ga met elkaar in gesprek rondom de vraag wanneer het doel voor u geslaagd is (rechterkolom succes). Ga daarbij uit van de ideale situatie, uw wensdroom, los van 'beren op de weg'. Noteer dit op de kaart.

Stap 3 (15-30 minuten)

Tussentijdse terugkoppeling (plenair): welke waarden worden genoemd? De facilitator vult de rechterkolom van de partnerschapskaart in.

Stap 4 (60 minuten)

Ga weer uit elkaar in groepen en vul stappen 2, 3, 4 en 5 op de partnerschapskaart in. Daarbij gaat u uit van de plenair genoemde waarden.

Let op dat de deelnemers niet blijven hangen bij specifieke zaken uit het eigen netwerk, maar dat toegewerkt wordt naar algemene kenmerken of uitspraken. Dit kunt u doen door te vragen: hoe zou het specifieke vertaald kunnen worden naar onze gedeelde doelen en waarden?

Bedenk hoe in het licht van die waarden de ideale samenwerking met burgers en professionals eruit ziet. Benoem wat er moet gebeuren om dat tot stand te brengen door de volgende stappen in te vullen. Laat u inspireren door documenten, instrumenten, en competenties van specifieke personen binnen uw eigen netwerk.

Stap 5 (30-45 minuten)

Plenair bespreken van de bevindingen van de groepen. Stap voor stap worden de verschillende blokken uit het schema besproken. De facilitator vult de overige kolommen van de partnerschapskaart in. Gezamenlijk vaststellen van definitieve versie: het samenwerkingsmodel.

Stap 6 (follow-up)

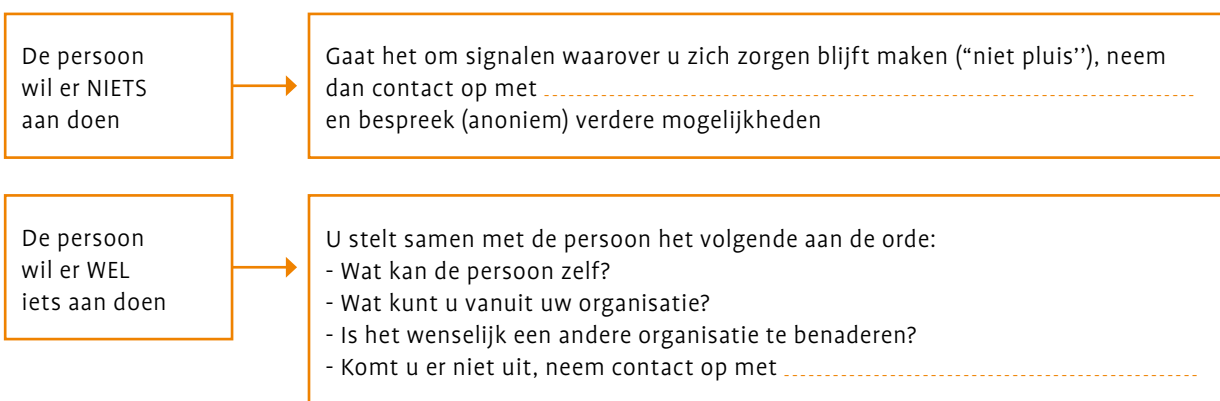
Uitwerken van het samenwerkingsmodel en eventueel omzetten naar een tekst voor een samenwerkingsovereenkomst of convenant.

11.5 Instrument: Verwijskaart

Op basis van uw vermoedens onderneemt u het volgende:



Nadat u het bespreekbaar heeft gemaakt zijn er de volgende opties:



Voor vragen en advies neemt u contact op met naam/organisatie/team:

Tel:

Email:

Facebook:

Bereikbaar van tot

Op dagen



12

Kennisbronnen

Kennisbronnen bevatten verdiepingsinformatie.
U kunt deze naar eigen behoefte raadplegen.

Kennisbron 12.1 Typen eenzaamheid en sociaal isolement

De begrippen 'eenzaamheid' en 'sociaal isolement' worden vaak door elkaar gebruikt, waarbij verondersteld wordt dat eenzaamheid een gevolg is van sociaal isolement. Dat dit niet altijd hoeft te gelden, blijkt wel uit het feit dat mensen die weinig of geen contacten hebben, zich hier niet altijd eenzaam onder voelen. Wel wordt algemeen erkend dat sociaal isolement een belangrijke risicofactor is voor het ontstaan van gevoelens van eenzaamheid. Tegelijkertijd hoeft het hebben van 'voldoende' contacten niet altijd bescherming te bieden tegen eenzaamheidsgevoelens, namelijk in het geval dat deze relaties onvoldoende betekenisvol zijn. Andersom kan het ervaren van eenzaamheid ook een risicofactor zijn voor het ontstaan van sociaal isolement, omdat mensen die zich eenzaam voelen, de neiging hebben om zich steeds verder terug te trekken in hun eigen wereld en minder geneigd zijn (nieuwe) contacten aan te gaan. Zo hangen eenzaamheid en sociaal isolement sterk met elkaar samen.

Een en ander wordt duidelijk in de *sociale-contact-typologie* van Hortulanus, Machielse en Meeuwesen (2003).

Sociale-contact-typologie

1. *De sociaal weerbaren*: Deze mensen hebben veel contacten, hun sociaal netwerk functioneert goed, zij voelen zich niet eenzaam en verkeren niet in een sociaal isolement.
2. *Eenzamen*: Zij hebben veel contacten, maar voelen zich toch eenzaam. De steun wordt door hen als onvoldoende of ineffectief ervaren, en bij hen is een discrepantie te zien tussen het aantal gerealiseerde contacten en de kwaliteit van de contacten zoals zij die zich zouden wensen.
3. *Contactarmen*: Zij hebben weinig contacten, maar die blijken toereikend en te voldoen aan hun behoeften. Zij voelen zich niet eenzaam, maar zijn wel kwetsbaar door het beperkt aantal contacten dat zij hebben. Dit is een risico voor sociaal isolement.
4. *Sociaal geïsoleerden*: Mensen die weinig of geen persoonlijke contacten hebben en zich daar vaak eenzaam en ongelukkig door voelen.

Bij de groep eenzamen en de groep sociaal geïsoleerden ontbreekt het aan alle typen steun: op sociaal, emotioneel en praktisch gebied. De auteurs concluderen dat deze mensen vooral aan het overleven zijn.

Typologie van sociaal geïsoleerden in acht categorieën

Uit een ander onderzoek van Machielse en Hortulanus (2011) onder een grote groep ouderen in Rotterdam is nog een andere indeling ontwikkeld. De indeling is gebaseerd op (1) de aard en duur (persistentie) van het sociaal isolement en (2) de mate waarin iemand gemotiveerd/erop gericht is om iets aan de eigen situatie te veranderen (handelingsoriëntatie). Op basis van deze indeling is een interventieprofiel met acht categorieën ontstaan (zie schema op p.63).

Persistentie of duur van het sociaal isolement

Nagegaan moet worden of de situatie van (dreigend) sociaal isolement is ontstaan vanuit recente gebeurtenissen (bijv. verlies van partner) of al veel langer bestaat, doordat de persoon bijvoorbeeld al eerder weinig contacten heeft kunnen maken. Er kan sprake zijn van *dreigend of situationeel isolement* of *structureel isolement*, al dan niet gepaard met complexere (psychiatrische) problematiek.

Handelingsoriëntatie: motivatie tot sociale participatie

Daarnaast moet onderzocht worden in hoeverre de persoon gemotiveerd en in staat is om contacten met anderen aan te gaan. De één heeft deze behoefte wel maar weet niet goed hoe dit te realiseren; de ander heeft deze behoefte (nog) niet en/of ervaart hierbij een grote drempel.

Op basis van deze zogenoemde handelingsoriëntatie kunnen sociaal geïsoleerden ingedeeld worden naar acht verschillende typen met ieder een eigen *dominante overlevingsstrategie*.

Typen-indeling op basis van handelingsoriëntaties:	Dominante overlevingsstrategie:
1. Actieven	Voelen zich prettig als ze een actief sociaal leven hebben
2. Geborgen	Zoeken een beschermend netwerk waarin ze zich veilig en beschermd voelen
3. Achterblijvers	Verlangen naar de emotionele steun van een hechte relatie
4. Afhankelijken	Zoeken geborgenheid in een afhankelijkheidsrelatie
5. Compenseerders	Vullen het gebrek aan persoonlijke contacten in door functionele activiteiten
6. Buitenstaanders	Functioneren het liefst buiten de reguliere samenleving
7. Hoopvollen	Hebben veel behoefte aan contacten en hopen dat hun situatie ten goede zal keren
8. Overlevers	Hebben de moed opgegeven en zijn uitsluitend bezig met overleven

Bron: Machielse en Hortulanus (2011)

Typologie van sociaal geïsoleerden en bijpassende interventies			
Persistentie (duur) van het isolement	Handelingsoriëntatie m.b.t. sociale participatie		Typen interventies
	Gericht op sociale participatie	Niet (duidelijk) gericht op sociale participatie	
Eenzaamheid, dreigend isolement	Actieven (gericht op participatie)	Geborgen (gericht op aanpassing aan de situatie)	Belemmeringen voor participatie wegnemen Preventieve interventie (hulp bij rouwverwerking, mantelzorgondersteuning) Toeleiding naar groepsaanbod en activiteiten Inzet vrijwilliger / match met andere oudere Relatief korte trajecten
Situationeel bepaald isolement, enkelvoudige problematiek	Achterblijvers (klein netwerk kwijtgeraakt)	Afhankelijken (beperkende relatie)	Belemmeringen voor participatie wegnemen Individuele begeleiding door professional Inzet vrijwilliger / match met andere oudere Toeleiding naar activiteiten Doorgeleiding naar specialistische hulp Relatief korte, intensieve trajecten
Structureel isolement, complexe problematiek	Compenseerders (actief in formele verbanden)	Buitenstaanders (probleemverbergers)	Praktische problemen oplossen Monitoren door professional Geen inzet vrijwilliger mogelijk Langdurige trajecten, niet intensief
Structureel isolement, verweven met psychiatrische of psychogeriatrische problematiek	Hoopvollen (teleurgesteld, afwachtend)	Overlevers (verslagen, gemarginaliseerd)	Praktische problemen oplossen Begeleiding bij dagelijks functioneren Emotionele en psychosociale steun Doorgeleiding naar specialistische hulp Inzet van gespecialiseerde vrijwilliger Creëren van een professioneel vangnet Langdurige, intensieve trajecten

Bron: Machielse en Hortulanus (2011)

Verder lezen over eenzaamheid en sociaal isolement?

Tilburg, T. van. & De Jong – Gierveld, J. (2007). *Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum.

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

Kennisbron 12.2 Aandachtspunten lokale samenwerking

Op lokaal niveau zijn partijen in wonen, welzijn, zorg, onderwijs en ondernemers betrokken bij problematiek rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Alleen met alle betrokken burgers, organisaties en instanties tezamen kan eenzaamheid en sociaal isolement effectief worden bestreden. Op de vraag 'Hoe komen wij tot een effectieve en gezamenlijke aanpak?' is geen eenduidig antwoord te geven. Lokaal moet duidelijk worden wat dit vraagstuk voor de betrokken instanties inhoudt, welke rol ze hierbij hebben en wat er al is op het gebied van acties, voorzieningen en succesvolle samenwerkingsverbanden. Hierna benoemen we enkele aandachtspunten en verwijzen we naar beschikbare aanpakken.

1. Investeer in een gezamenlijke visie en aanpak

Eenzaamheid en sociaal isolement komen voor onder alle lagen van de bevolking, zijn verweven met alle leefgebieden en blijven vaak verborgen. Dit maakt het lastig om er grip op te krijgen. Om deze reden is een gedeelde visie en werkwijze van wezenlijk belang. Dit vergt onderlinge afstemming. Om hiertoe te komen kunt u gebruik maken van [§11.6 Instrument Partnerschapskaart](#). Wat is ons gezamenlijke idee en wat spreken we daarover af? Deze werkvorm zorgt er voor dat de 'stip op de horizon' helder blijft. De uitwerking van de visie moet in gezamenlijkheid plaatsvinden. Ga daarom na: wie zijn er van belang als het gaat om dit thema? Denk bijvoorbeeld aan de gemeente, het Wmo-loket, wijk- of dorpssteams, vrijwilligersorganisaties, steunpunten, woningcorporaties, welzijns- en (thuis)zorg-organisaties en de sociale dienst.

2. Ken het lokale verhaal

De omvang van de gemeente, lokale voorzieningen en het aantal (kwetsbare) inwoners bepalen de aanpak. Maak inzichtelijk wat er lokaal speelt. Dit kan door middel van bijvoorbeeld de vierjaarlijkse lokale GGD-monitor over de gezondheid van burgers (met cijfers over eenzaamheid en sociaal isolement), informatie van het Wmo-loket (over mogelijkheden tot melding en aanpak) en van zorg- en welzijnsinstellingen (over het bestaande aanbod van voorzieningen). Omdat veel problematiek niet geregistreerd wordt, is een peiling onder praktijkwerkers een goede aanvulling.

3. Werk op wijkniveau

Met korte lijnen tussen mensen die elkaar kennen, komt het melden van signalen snel op gang. De wijk-, dorps- of andere lokale teams die kwetsbare bewoners ondersteunen hebben daarom een belangrijke rol. De samenstelling en de opdracht van de teams kan per regio verschillen.

4. Kies een regisseur en verbind professionals en vrijwilligers

Omdat eenzaamheid en sociaal isolement zich op alle leefdomeinen afspelen, is er niet één 'eigenaar' van dit probleem. Daardoor is het niet meteen helder wie de regisseur is. Het [Instrument Partnerschapskaart](#) (§11.6) kan helpen om helder te krijgen wie de regisseur(s) is/zijn, wie uitvoeren en wie coördineren en wat nodig is om die rollen te kunnen uitoefenen. Veelal zal de gemeente een faciliterende rol hebben, omdat het thema beleidsmatig is ondergebracht bij het lokale gezondheidsbeleid. Vervolgens wordt dit meestal gedelegeerd naar lokale sociale- en zorg-teams. In dat geval zijn alle teamleden verantwoordelijk voor het tegengaan en aanpakken van deze problematiek. Belangrijk is hierbij om de steun van vrijwilligers te coördineren en te faciliteren. Met faciliteren wordt bedoeld dat professionals voorwaarden scheppen waaronder vrijwilligers hun werk goed kunnen doen en ondersteund worden waar nodig. De partners bepalen vervolgens samen wat ieders rol is in termen van signaleren, bespreekbaar maken, het verhaal, persoonlijk plan en reflectie, en gegevens verzamelen. Het is van belang in gesprek te blijven over elkaars verwachtingen, ervaringen en verantwoordelijkheden. Verwachtingen kunnen soms sterk uiteenlopen als het gaat om rol- en taakvervulling. Wat mogen we van elkaar verwachten als vrijwilliger of professional? We zien de dialoog als voertuig om daarover helderheid te scheppen. Verwachtingen zullen echter van tijd tot tijd veranderd/bijgesteld moeten worden omdat de situaties waar we voor komen te staan steeds weer nieuw zijn.

5. Ontwikkel een verwijssystematiek en licht burgers voor

Bepaal samen waar de meldingen binnen komen en welke vervolgacties passend zijn (zie §11.5 Instrument Verwijskaart). Professionals, vrijwilligers en buurtbewoners moeten niet alleen weten *waar* ze hun signalen (zie §5.3 Instrument: Signaleringskaart) kunnen melden, maar ook *welk type* signalen. Het is van groot belang hier afspraken over te maken. Meer bewustwording bij de burger maakt dat er eerder gesignaleerd wordt. Dit kan bereikt worden door het organiseren van lokale voorlichtingsbijeenkomsten en bijvoorbeeld artikelen in huis-aan-huis-bladen, waarbij wordt ingegaan op wat burgers zelf kunnen doen en welke steun beschikbaar is.

6. Zorg voor structurele deskundigheidsbevordering

Welke concrete kennis en vaardigheden professionals en vrijwilligers hebben aangaande eenzaamheid en sociaal isolement, blijkt pas als we momenten creëren waarin we ervaringen kunnen delen. Het bespreken van casuïstiek in multidisciplinaire overleggen (zoals binnen een wijkteam of een signaleringsnetwerk, zie §3.1 Werken in netwerken) is een goede manier om met elkaar tot verdieping te komen en nieuwe inzichten te verwerven.

7. Houd vinger aan de pols

Wij adviseren om als partners in contact te blijven en te reflecteren op ervaringen in de praktijk en daarnaar te handelen: welke ontwikkelingen zien we in de binnenkomende signalen? Hoe passen we onze werkwijze daarop aan? Hoe verloopt de samenwerking tussen de betrokken organisaties? Waar valt nog winst te behalen en hoe kunnen we dat bereiken? In hoeverre voldoen de (verschillende onderdelen) van de instrumenten in de praktijk en waarop dienen deze aangepast te worden?

Verder lezen over lokale samenwerking?³³

Bovenstaande samenvatting is opgesteld op basis van de jaarpublicatie Lokale aanpak van eenzaamheid door BVWO in samenwerking met o.a. Coalitie Erbij. Deze uitgave is te downloaden via: www.eenzaam.nl

‘Sleutels voor de lokale aanpak van eenzaamheid’. Te downloaden via www.eenzaam.nl

‘Lokaal sterk tegen eenzaamheid’. Dit is een uitgave van Ministerie van VWS en richt zich specifiek op de gemeente als regisseur. Te downloaden via: www.verwey-jonker.nl

Kennisbron 12.3 **Dialogoog en discussie**

De dialoog is een waardevolle gespreksmethode, in tegenstelling tot een discussie die andere vaardigheden vraagt en andere emoties teweegbrengt. Het verschil tussen dialoog en discussie brengen we hieronder in beeld. Aan de hand van de verschillen kunt u bij uzelf nagaan of u een dialoog- of discussietype bent. Bent u het type van ‘ja, het kan wel als...’, dan is de dialoog uw favoriet. Zegt u vaak ‘ja, maar...’ of ‘het kan niet want...’ of ‘ik vind dat...’ dan bent u een discussie-type. In de relatie hulpvrager – vrijwilliger of cliënt – professional komen beide personen het meest tot hun recht in de dialoog.

Dialoog Het kan wel als...	Discussie Het kan niet want...
<ul style="list-style-type: none"> - tweegesprek; - onderzoeken van de vraag achter de vraag; - vragen en doorvragen; - van de ander iets willen weten; - aanvullen i.p.v. invullen; - nieuwe kennis opdoen; - de kwaliteit/kennis van de ander wordt zichtbaar. 	<ul style="list-style-type: none"> - ja, maar...; - ik vind dat...; - eigen mening opdringen; - deponeren van uw mening; - gelijk willen hebben; - vasthouden aan eigen visies (patronen); - bestaande kennis handhaven; - in de verdediging schieten, er komt geen kennis vrij.

Bron: Biene (2005)

Kennisbron 12.4 Vragen stellen

Open vragen beginnen met	
Hoe	Roept ervaring op
Wie	Vraagt naar personen
Wat	Vraagt naar dingen, 'wat bedoelt u?'
Welke	Vraagt naar 'wat voor een?'
Waar	Vraagt naar plaats
Wanneer	Vraagt naar moment, tijd, datum
Waarom	Vraagt om te verantwoorden TIP Vermijd waarom-vragen, dan volgt meestal daarom. U raakt snel in discussie i.p.v. in dialoog.

Vraag naar actie, doelen, realiteit en opties	
Actievragen	<ul style="list-style-type: none"> - Wat gaat u doen? - Op welke manier brengt dat u dichterbij uw doel? - Welke obstakels kunt u tegenkomen? - Hoe gaat u die aanpakken? - Welke ondersteuning heeft u nodig? - Hoe gaat u dit organiseren?
Doelvragen	<ul style="list-style-type: none"> - Wat wilt u bereikt hebben aan het eind van dit gesprek? - Wat wilt u op lange termijn bereiken? - Kunt u een beeld geven van hoe het idee eruit ziet? - Hoe ziet de situatie eruit als u het probleem heeft opgelost? - Hoe uitdagend is het doel voor uzelf?
Realiteitsvragen	<ul style="list-style-type: none"> - Wat gebeurt er nu? - Wat hebt tot nu toe gedaan? - Wat was daarvan het resultaat? - Wie zijn er nog meer bij betrokken? - Wie is verantwoordelijk? - Wat zijn de belangrijkste obstakels onderweg? - Waar bent u onzeker over?
Optievragen	<ul style="list-style-type: none"> - Wat zou u willen? - Welke mogelijkheden ziet u? - Wat zijn de voors en tegens? - Wie zou u kunnen helpen? - Welke andere mogelijkheden brengen het eindresultaat het meest dichtbij?

Kennisbron 12.5 Feedback geven en ontvangen

Feedback is onmisbaar in samenwerking. Op een goede manier feedback geven is echter niet gemakkelijk. Het is belangrijk dat de ontvanger zich niet aangevallen voelt, maar uitgedaagd wordt om te reflecteren op zijn of haar eigen gedrag of houding.

Basisregels voor het geven van effectieve feedback:

1. Beschrijf veranderbaar gedrag: u geeft de feedback altijd over iets wat de ander gedaan heeft, niet over hoe iemand is. Bijvoorbeeld: 'Ik zou het prettig vinden als u wat zachter praat, dat leidt me minder af in het gesprek.' En niet: 'U hebt een onprettig stemgeluid.'
2. Beschrijf concreet en specifiek gedrag. Bijvoorbeeld: 'Tijdens het gesprek gisteren merkte ik dat u uw gezicht afwendde.' En niet: 'U ziet er altijd zo ongeïnteresseerd uit.'
3. Spreek in de ik-vorm. Het gaat er om dat u uw waarneming beschrijft en het gevoel dat dit bij u oproept. Zo kan de ander zich in u inleven. Nodig bovendien de ander uit om het daarover te hebben.
4. Geef de ander de ruimte om te reageren.
5. Verken samen oorzaken en oplossingen. Als de ander het met u eens is, kunt u samen in gesprek gaan over mogelijke oorzaken van het gedrag en alternatieve oplossingen.

Basisregels voor het ontvangen van feedback:

1. Luister actief.
2. Vraag om toelichting. Probeer de feedback te begrijpen en vraag door naar wat de ander precies bedoelt.
3. Toon waardering. Bedank de ander en zie de feedback als een kans in plaats van een bedreiging. Zo is het ook bedoeld.
4. Beoordeel de feedback. Schiet in geen geval in de verdediging. Beter is het om op zoek te gaan naar alternatieven of achterliggende redenen.
5. Doe iets met de feedback: 'Ik heb gehoord wat u zei. Een volgende keer...'

Kennisbron 12.6 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Bakens Welzijn Nieuwe Stijl
<ol style="list-style-type: none">1. Gericht op de vraag achter de vraag2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger3. Direct erop af4. Formeel en informeel in optimale verhouding5. Doordachte balans van collectief en individueel6. Integraal werken7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht8. Gebaseerd op ruimte voor de professional

Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk van alle dag

De opzet van dit werkboek gaat uit van de doelstellingen van de Wmo waarin maatschappelijke ondersteuning anders georganiseerd moet worden:

- gemeenschappelijker: in dialoog met burgers en maatschappelijke instellingen;
- effectiever: professioneler en resultaatgericht;
- efficiënter: vroegtijdig ingrijpen en eigen kracht van burgers centraal stellen.

De in Welzijn Nieuwe Stijl beschreven acht bakens geven aan wat de professional en vrijwilliger voor deze nieuwe manier van werken nodig heeft.

Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag

Vraaggericht werken is niet zonder meer de vraag van de burger als uitgangspunt nemen. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Dat zou juist leiden tot claimgedrag, waarbij de eigen kracht van de burger en diens netwerk onvoldoende worden aangesproken en de achterliggende problemen niet worden aangepakt. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: om problemen bij mensen écht op te lossen.

Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moet de vraag beantwoord worden: wie doet wat? Wat kunnen burens en familieleden betekenen? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers? Maar ook, wat kan de professional doen om de zelfredzaamheid van de burger (in en met de eigen omgeving) te versterken? Te snel wordt nu nog voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, diens netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelfoplossend vermogen. De 'eigen kracht-benadering' vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional.

Baken 3: Direct erop af

Er zijn mensen die ondersteuning claimen en er zijn mensen die zorg mijden. Zorgmijders durven of willen niet om ondersteuning vragen, terwijl ze al langer vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen of verslavingsgedrag vertonen. Deze mensen worden niet bereikt door ze op te roepen om op kantoor te verschijnen teneinde daar een goed gesprek te voeren. Daar moet de professional op af om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg (lijken te) staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding

In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burgers (onderling) zelf kunnen en wat professionals moeten. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning. Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Het is zijn of haar kracht om samen met burgers te bezien op welke wijze burgers zelf de problemen kunnen oplossen. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional.

Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen. De financiering hiervan komt steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving worden steeds meer zichtbaar. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

Baken 6: Integraal werken

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale aanpak. De burgers die bijvoorbeeld het Wmo-loket aankloppen, hebben meestal problemen die niet door één instelling of voorziening kunnen worden opgelost. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in het gezin heeft, wordt dat ervaren als een ongedeelde vraagstuk. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de regierol van de gemeente aan de orde. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt. De doelen moeten voor de cliënten in concrete, meetbare termen worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn doelen.

Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional

Professionals Welzijn Nieuwe Stijl moeten midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Kortom, u weet wanneer u op uw handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals moeten dan wel ruimte krijgen om zelf te beslissen hoe zij die kennis en ervaring inzetten. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.³⁴

Ruimte krijgen en ruimte nemen om eenzaamheid en sociaal isolement aan te pakken

Een van de knelpunten in de aanpak van eenzaamheid en sociaal isolement blijkt een gebrek aan ruimte en tijd om actief op zoek te gaan naar mensen die eenzaam of sociaal geïsoleerd zijn en met hen in gesprek te gaan.³⁵ Dit is pas mogelijk wanneer u buiten de mensen die u al ondersteunt vanuit uw organisatie de ruimte heeft om in de wijk aanwezig te zijn. Daarom aan organisaties het dringende verzoek: sta dit toe!

Eén van de uitgangspunten in Welzijn Nieuwe Stijl is het benutten van professionele ruimte.³⁶ Voor u als professional of vrijwilliger is het belangrijk te weten welke ruimte er is om nieuwe mogelijkheden te creëren. De andere kant is dat u zich die ruimte toestaat en zelf voorstellen doet. Wanneer er met de persoon gezocht wordt naar mogelijkheden om de situatie te veranderen: Welke vrijheid van handelen neemt u dan? Met wie maakt u (vervolg)afspraken, welke middelen kunnen worden ingezet (tijd, hulpbronnen, connecties in de wijk, samenwerkingspartners)? Het is belangrijk dat u weet dat u de ruimte krijgt, op zoek gaat naar grenzen en deze in gesprek brengt waar nodig. U kunt deze 'ruimte' zelf proberen te organiseren door dit binnen uw werkomgeving bespreekbaar te maken en aan uw collega's te laten zien wat uw aanpak opbrengt. In de *Competenties Maatschappelijke Ondersteuning*³⁷ van Movisie vindt u hierover meer informatie.

Kennisbron 12.7 Reflecteren

Nadenken en overdenken

Reflectie betekent nadenken, bijvoorbeeld over een probleem, over het optreden van uzelf of anderen of over aangeboden informatie. Reflecteren stimuleert u en de ander tot nadenken en overdenken van het eigen doen en laten.

Reflecteren = productief

Reflecteren ofwel nadenken levert 'iets' op. Het in gesprek zijn met een ander en het onderzoeken van wat iemand bezighoudt, maakt dat we geïnspireerd blijven. Dit kan een aanzet zijn tot een actie. Wij kunnen elkaar als vrijwilligers of collega's ondersteunen door ons verhaal te vertellen en naar de ander te luisteren. Het is de kunst om de gedachtegang van de verteller, zijn of haar zoektocht niet te verstoren met commentaar, maar te verrijken met nieuwe inzichten.

Individueel en gezamenlijk reflecteren

Reflectie kan individueel plaatsvinden, maar ook door interactie in een team. De uitwisseling bevordert het beter naar buiten brengen (expliciteren) en verder ontwikkelen van gedachten, het overwegen van ideeën en argumenten, het scherper verwoorden van overwegingen. De (complexe) situaties die ons bereiken over eenzaamheid vragen om een reflectieve houding. Als er gezamenlijk gereflecteerd wordt, worden kennis en inzichten gedeeld en kan er nieuwe kennis ontstaan. Om dit te bereiken zullen alle belanghebbenden hun informatie aan elkaar moeten willen aanbieden, zonder dat de ene inbreng als belangrijker wordt beschouwd dan de andere.

Reflectiemomenten

- De reflectie zo dicht mogelijk bij de actie houden, reflecteren tijdens de actie (*reflection on action*).
- Reflecteren op uw eigen handelen: het opdoen van een ervaring die u kunt omzetten naar (nieuw) gedrag en (nieuwe) kennis (*reflection in action*).
- Reflectief schrijven: schrijven kan leiden tot hogere denkniveaus, in termen van ontdekking, zelfevaluatie en aandacht (transformatie).
- Reflectieve integratie in het gesprek. Vragen stellen in de trant van: wat is nu de kernboodschap? Wat is er nieuw?

Kennisbron 12.8 Actie-leren

Actie-leren is een methode om inzicht te krijgen door het stellen van vragen en vervolgens de verkregen informatie toe te passen (Revans, 1969). Door uzelf vragen te stellen en naar antwoorden te zoeken zult u niet alleen inzicht en antwoorden krijgen, maar ook opnieuw leren vragen te stellen en zaken waar u tegenaan loopt niet meer als vanzelfsprekend te ervaren.

De werkwijze actie-leren heeft als doel een groep vrijwilligers/professionals met gevarieerde niveaus in vaardigheden en ervaring samen te laten werken aan en leren van een vraagstuk. Zij bespreken en analyseren vraagstukken, geven daar betekenis aan en ontwikkelen acties en experimenten om werkenderwijs tot oplossingen en nieuwe inzichten te komen. De groep blijft gedurende een bepaalde periode samenkomen (Actie-Leerbijeenkomsten). De acties worden in het werkveld uitgevoerd. Alles wat zich in uw werkpraktijk voordoet kan 'voer' zijn voor actie-leren. We gebruiken zinvolle, actuele vraagstukken om te leren.

Kenmerken van actie-leren zijn:

- Het stellen van vragen om de aard van de situatie helder te krijgen.
- Het bepalen van mogelijke oplossingen.
- Een nadruk op leren door te doen: het ondernemen van actie.
- Het werken aan maatschappelijke kwesties.
- Professionals en/of vrijwilligers/burgers gaan als groep in dialoog (dialoogsessies).
- Zij nemen groepsbesluiten waar nodig; zij nemen verantwoording voor het individuele leerproces.

Actie-leren past goed in situaties waar het gaat om nieuwe denk- en doe-richtingen (transities, transformaties) en waar het gaat om het maximaliseren van nieuwe kansen.

Tot slot: actie-leren focust op het stellen van de juiste vragen in plaats van op het geven van de juiste antwoorden. Het focust op wat men niet weet in plaats van op wat men weet. Het is om deze reden dat actie-leren zich niet richt op puzzels maar op vraagstukken. Een puzzel kent één antwoord met een definitieve oplossing. Indien men de methodiek kent, kan men de puzzel oplossen. Een vraagstuk kent echter geen eenduidige oplossing. Elke betrokkene zal met zijn eigen antwoord komen. Antwoorden die in principe allemaal even geldig en waardevol zijn.

Verder lezen over actie-leren?

Dit werkboek is geheel op actie-leren in sociale wijkteams gericht: *Maatschappelijke ondersteuning en actie-leren in sociale wijkteams* (Dries & Van Biene, 2015).

Begrippenlijst

Sociaal isolement: de situatie waarbij iemand weinig of geen (betekenisvolle) contacten heeft.

Eenzaamheid: de subjectieve beleving van het gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties, vaak onderverdeeld naar emotionele, sociale en existentiële eenzaamheid.

Sociaal netwerk: een kring van betekenisvolle figuren (familie, vrienden, kennissen) die bijdraagt functioneert als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en dat van de personen in het netwerk.

Handelingsverlegenheid: schroom (bij de ondersteunende professional of vrijwilliger) over hoe te handelen bij mensen die eenzaam zijn. De belangrijkste drempel bij het bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement is het idee dat men een (mogelijk onjuist) waardeoordeel toekent aan de kwaliteit van leven van een ander. Daardoor voelen ondersteuners zichzelf al snel te bemoeizuchtig. Vooral in situaties waarin de persoon zelf aangeeft dat er geen probleem is.

Vraagverlegenheid: schroom om hulp te vragen. De eerste stap zetten om eenzaamheid of sociaal isolement te bespreken en om hulp te vragen is niet gemakkelijk. Het stigma van 'hulpbehoevend', 'zielig' en 'eenzaam' zijn kan mensen er van weerhouden om dit te delen, laat staan zich aan te melden voor ondersteuning. Waardes als 'zelfstandig zijn' en 'wederkerigheid' kunnen mensen ervan weerhouden om hulp te vragen.

Interventie: een interventie is een actieve en doelbewuste inmenging om een probleem op te sporen en op te lossen.

Bijlage 1

Trainershandleiding

Algemeen

Er wordt uitgegaan van een groep van minimaal 10 - maximaal 15 deelnemers. In de training worden de deelnemers aangemoedigd vooraf te lezen en in de bijeenkomsten vooral te oefenen met elkaar en vervolgens in de eigen praktijk.

De beschreven bijeenkomsten duren 3 uur. Het is te overwegen om 4 uur aan te bieden, zodat de oefeningen en theorie wat meer verdieping kunnen krijgen.

Planning

De bijeenkomsten duren ieder drie uur en vinden om de vier tot zes weken plaats. Hiervoor is gekozen zodat de deelnemers de tijd hebben om de opdrachten in de praktijk toe te passen. Het is belangrijk dat mensen eigen ervaringen en ervaringen n.a.v. de praktijkopdrachten in kunnen brengen zodat de deelnemers van elkaar kunnen leren en de thematiek daadwerkelijk begrijpen en doorleven. Daarom zijn meerdere bijeenkomsten van belang. Tussen bijeenkomst 4 en 5 hebben deelnemers minstens 6 weken nodig om de opdrachten uit te kunnen voeren.

Opdrachten

Na iedere bijeenkomst krijgt de deelnemer opdrachten mee ter voorbereiding op de volgende keer en om te oefenen met de behandelde onderdelen. Daarnaast staat het de deelnemer vrij zich verder te verdiepen met de kennisbronnen.

Bijeenkomsten

Elke bijeenkomst behandelt enkele fases van de gefaseerde benadering:

- Bijeenkomst 1: Het kennen van de begrippen eenzaamheid en sociaal isolement. Elkaar leren kennen om samen te werken aan de lokale aanpak van eenzaamheid en sociaal isolement
- Bijeenkomst 2: Het signaleren, herkennen en bespreekbaar maken van eenzaamheid en sociaal isolement. Het leren omgaan met handelingsverlegenheid.
- Bijeenkomst 3: Het leren omgaan met weerstand. Het op zoek gaan naar wensen en talenten.
- Bijeenkomst 4: Het gebruik maken van het netwerk en het opzetten van een persoonlijk plan.
- Bijeenkomst 5: Lokale samenwerking uitbreiden/opstarten, terug- en vooruitblikken.

Bijeenkomst 1

Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Uitdelen in de bijeenkomst			- Print van werkboek - Opdracht voor bijeenkomst 2
Opening en welkom	10 min.	0.10	De trainer stelt zichzelf voor. Het voorstellen van de deelnemers gebeurt bij opdracht 3.1
Achtergrondinformatie over thematiek en training	5 min	0.15	Zie hoofdstuk 1 en 2. Hier kort houden: deelnemers gaan zelf aan de slag.
3.1 Trainingsopdracht: Wat betekenen eenzaamheid en sociaal isolement voor u?	20 min.	0.35	Interviews in tweetallen. Het kan gaan over eigen eenzaamheidservaringen, ervaringen van anderen. Belangrijk om deze opdracht veilig te houden voor iedereen.
Elkaar voorstellen aan de groep	20 min.	0.55	Elke deelnemer stelt gesprekspartner voor aan de groep, alleen de essentie van wat bij opdracht 3.1 besproken is.
Pauze	10 min.	1.05	
Lezen 3.2, 3.3, 3.4 t/m casus Simone	15 min.	1.20	
3.5 Trainingsopdracht: Definities in de praktijk	10 min. 15 min.	1.30 1.45	Vragen bij casus Simone bespreken in tweetallen. De uitkomsten van het gesprek laten noteren. Dit komt in de volgende bijeenkomst terug. Nabespreken plenair: Neem mee of er nog vragen over de theorie zijn. Indien mogelijk kan gekeken worden welke definitie van toepassing is op de antwoorden van de deelnemer.
Pauze	10 min.	1.55	
Introductie hoofdstuk 4	10 min	2.05	Belang van lokaal samenwerken.
4.2 Trainingsopdracht: Dialoogsessie en 4.3 Trainingsopdracht: Samenwerken vrijwilligers en professionals	50 min.	2.55	Korte casus, snelle reacties van de anderen en het gesprek. U kunt ook tegelijkertijd de samenwerking professionals en vrijwilligers meenemen.
Afronding	5 min.	3	Opdracht voor bijeenkomst 2.
Opdracht voor bijeenkomst 2: Leesopdracht: Lees het werkboek tot en met hoofdstuk 4.			

Bijeenkomst 2

Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Meenemen / uitdelen in de training			<ul style="list-style-type: none"> - Zelfklevende memo's, grote vellen en tape - 6.8 Reflector vooroordelen over eenzaamheid - Opdracht voor bijeenkomst 3
Vragen m.b.t. de vorige bijeenkomst of de literatuur	10 min.	0.10	Kijk welke vragen direct antwoord moeten hebben of welke in de bijeenkomst besproken worden.
5.1 Trainingsopdracht: Signaleren van eenzaamheid en sociaal isolement	30 min.	0.40	In duo's bespreken herkennen eenzaamheid en sociaal isolement en signaleringskaart. Plenair nabespreken en vragen naar aanvullingen en eigen ervaringen. Het bespreken van signalen kan ook met de groep. Het kijken naar de casus Simone bij voorkeur in duo's.
Introductie hoofdstuk 6: bespreekbaar maken	10 min	0.50	Gebruik zo nodig ook de bijbehorende kennisbronnen.
6.1 Trainingsopdracht: Iedereen heeft vooroordelen	30 min	1.30	De deelnemer doet individueel de analyse. De uitkomsten worden op een memo geschreven. Na de analyse plakken de deelnemers deze memos op een groot vel en gaan met elkaar in gesprek. Als gehele groep. Dit geeft naast herkenning een andere positie in het gesprek met elkaar (beweging).
6.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op uw vooroordelen	30 min.	2	Deelnemers hebben op basis van opdracht 6.1. al eigen aannames en vooroordelen kunnen constateren. Deelnemers gaan, na een kort moment van vaststellen van de vooroordelen met elkaar in gesprek. Daarna in de groep een terugkoppeling.
Pauze	10 min.	2.10	
6.4 Trainingsopdracht: Handelingsverlegenheid en vraagverlegenheid	45 min.	2.55	Lezen 6.3. Neem 15 minuten voor het lezen en 30 minuten voor het bespreken. Hier kan verdieping plaatsvinden omdat de vragen zich toespitsen op de deelnemer zelf. De verschillen tussen handelingsverlegenheid en vraagverlegenheid worden duidelijk tijdens het bespreken van de opdracht.
Afronding	5 min	3	Opdrachten voor bijeenkomst 3.
<p>Opdrachten voor bijeenkomst 3: Leesopdracht: Lees het werkboek t/m §6.7. 5.2 Praktijkopdracht Signaleren: Het staat de deelnemers vrij na het signaleren het ook bespreekbaar te maken (fase 2). Daar komen we in de volgende bijeenkomst op terug.</p>			

Bijeenkomst 3

Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Meenemen/uitdelen in de training			<ul style="list-style-type: none"> - 7.4 Feedbackformulier gespreksvaardigheden - 7.5 Reflector Bekend, besluiten, bereiken - 8.5 Instrument: Mijn talenten en wensen - 8.6 Instrument: Interesses en waarden - Opdracht voor bijeenkomst 4
Plenair terugkomen op de praktijkopdracht, leesopdracht en eventuele vragen.	15 min	0.15	<p>Vraag of er deelnemers zijn die fase 1 en 2 hebben geoefend, die hebben gesproken met iemand waarvan diegene dacht dat deze persoon eenzaam was of in een sociaal isolement verkeert.</p> <p>Vraag ook of er deelnemers zijn die schroom hebben gehad om het bespreekbaar te maken en wat hun weerhouden heeft. Hoe zijn de gesprekken verlopen? Wie heeft weerstand ervaren? Hoe uitte weerstand zich in het gesprek? Wanneer zorgde uw intuïtie of spontaniteit voor een doorbraak in het gesprek over eenzaamheid of sociaal isolement? Welke voorbeelden kent u van afwijkende oplossingen die wondergoed uitpakten bij het tegengaan van eenzaamheid of sociaal isolement?</p>
Inleiding over weerstand (6.5)	15 min	0.30	Vraag naar ervaringen met weerstand, hoeft niet over eenzaamheid te gaan.
6.6 Trainingsopdracht: In de weerstand	30 min	1	Deelnemers kunnen na het rollenspel 7.5 Reflector Bekend, besluiten, bereiken invullen.
<p>Als deelnemers eigen casuïstiek hebben waarin zij weerstand hebben ervaren, dan kan deze geoefend worden. Zie ook een van de volgende filmpjes over weerstand via Youtube:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespreksstijlen en weerstand in een adviesgesprek (Isabelle Langeveld) - Longfonds, Motivational Interviewing, diverse filmpjes, o.a Vermijd discussie , Wees empathisch en Ondersteun eigen effectiviteit. 			
Pauze	10 min	1.10	
Inleiding intuïtie en aandacht voor het verhaal (hoofdstuk 7).	15 min	1.25	Gebruik hier de eigen ervaringen van de deelnemers.
7.1 Trainingsopdracht: De rol van intuïtie	15 min	1.40	Deze opdracht kan ook gedaan worden voor de inleiding. De uitkomsten worden dan in de inleiding gebruikt.
7.2 Trainingsopdracht: Aandacht voor het verhaal	30 min	2.10	
Pauze	10 min.	2.20	





Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Inleiding doorvragen en wensen en talenten (hoofdstuk 8).	10 min	2.30	Uitleggen van de theorie en hoe de instrumenten ingevuld kunnen worden. Leg ook de achtergrond uit zoals opgenomen in het werkboek. In deze training gaan de deelnemers oefenen met de wensen en talenten of met de interesses en waarden.
8.2 Praktijkopdracht: Talenten en wensen of 8.3 Praktijkopdracht: Interesses en waarden	30 min	2.50	Kies voor 8.2 of 8.3. Laat de groepsleden in duo's oefenen (20 minuten) en nabespreken van de ervaringen (10 min).
Afsluiting	5 min	3	Opdracht voor bijeenkomst 4
<p>Opdrachten voor bijeenkomst 4:</p> <p>Leesopdracht: (Her)lees tot hoofdstuk 10.</p> <p>Praktijkopdracht: Voer meerdere gesprekken met een klant/burger/persoon over eenzaamheid en sociaal isolement. Gebruik de tips en vragen uit de werkwijze (6.7, 6.9, 6.10 en 7.3, 7.5 en 7.6) Schrijf uw bevindingen op. Hoe verliep het gesprek? Heeft u weerstand ervaren, uw intuïtie gebruikt enz.? Ga op zoek naar wensen en talenten en/of interesses en waarden (8.2 en 8.3). Gebruik hierbij de instrumenten (8.5 en 8.6). Maak praktijkopdracht 8.4.</p>			

Bijeenkomst 4

Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Meenemen/uitdelen in de training			<ul style="list-style-type: none"> - 8.7 Lege netwerkkaart - 10.3 Reflector ondersteuningsvaardigheden
Plenaire terugkoppeling van ervaringen, vragen, theorie.	30 min	0.30	<p>Kijk wat er direct behandeld moet worden of wat tijdens de training aandacht heeft.</p> <p>De groep heeft elkaar langere tijd niet gezien. De fase waarin de gesprekken met de persoon kan zeer verschillend zijn. Misschien zijn er al ervaringen van mensen die n.a.v. wensen en talenten of interesses en waarden al stappen gezet hebben, anderen kunnen wellicht nog met weerstand of andere problemen, vragen te maken hebben.</p>
8.4 Trainingsopdracht: Persoonlijke netwerkkaart	30 min	1	<p>Deelnemers vullen hun eigen netwerkkaart in na een instructie (8.7).</p> <p>Nabespreken van de opdracht om te kijken waar deelnemers in het bevragen van het netwerk vastlopen. Het is goed om te ontdekken wat mensen aan netwerk hebben en kennen. De opdracht kan in de praktijk confronterend zijn als de persoon waarmee het gesprek gevoerd wordt weinig invulling kan geven aan het netwerk. Dat maakt, als dat nog niet aan bod was, ook inzichtelijk waar eventueel de aandacht naar uit moet gaan.</p>
Pauze	10 min	1.10	
9.1 Trainingsopdracht: Persoonlijk plan	45 min	2 uur	<p>Dit is ook een praktijkopdracht (9.2).</p> <p>Met elkaar oefenen moet er ook voor zorgen dat het geen vraag en antwoord spel gaat worden. Hoe krijgen we de te zetten stappen samen in beeld en vanuit de persoon zelf.</p>
Pauze	15 min	2.15	





Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Lezen hoofdstuk 10	10 min	2.20	
10.2 Trainingsopdracht: Reflecteren op eigen ondersteuning	30 min	2.50	<p>In deze opdracht kunnen de deelnemers in duo's of kleine groep een eigen ervaring als voorbeeld nemen. Ze kunnen eigen ervaringen gebruiken, maar zich daarnaast ook de volgende vragen stellen:</p> <ul style="list-style-type: none">– Wanneer wordt de deelnemer gestimuleerd om actie te ondernemen?– Wat werkt voor de deelnemer belemmerend om tot actie te komen? <p>Deze vragen richten zich op aansluiten en in contact zijn, present zijn en zich bewust(er) zijn van het effect van het gedrag, de houding e.d. van anderen om iets wel of niet op te pakken.</p>
Afsluiting	5 – 10 min	3 uur	Opdrachten voor bijeenkomst 5

Opdrachten voor bijeenkomst 5:
Leesopdracht: Lees het hele werkboek uit
Praktijkopdracht: Maak samen met de burger-klant-persoon een plan (9.2). Indien er al een plan was, evalueer deze volgens de opzet onder 10.1. Vul de 10.3 Reflector ondersteuningsvaardigheden in.
Tussen de 4e en de 5e bijeenkomst bij voorkeur minstens een periode van 6 weken. Dit is nodig om de deelnemer de kans te geven plannen met de persoon te maken. De persoon de kans krijgt om hiermee aan de slag te gaan en beide dit ook kunnen evalueren.

Bijeenkomst 5

Wat	Tijd	Totale tijd	Bijzonderheden
Meenemen/ uitdelen in de training			-Partnerschapskaart A3 of groter -Zelfklevende memo's -Stiften -Drie grote vellen met op ieder vel één van de strategieën : (1) elkaar kennen, (2) naar elkaar verwijzen, (3/4) partnerschap en community.
Plenaire terugkoppeling van ervaringen, vragen, theorie	30 min	0.30	Kijk wat er direct behandeld moet worden of wat tijdens de training aandacht heeft.
Introductie lokale netwerken (hoofdstuk 11)	15 min	0.45	Kern duidelijk maken. Er wordt start gemaakt met lokaal samenwerken. Wat is de situatie en wat is nodig?
<p>Vorbereiding voor de volgende opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vorm een groep mensen die in dezelfde lokale context eenzaamheid en sociaal isolement kunnen signaleren, bespreken en aanpakken. Dit kan (een deel van) de trainingsgroep zijn, maar hier kunt u ook breder betrokkenen voor uitnodigen. – Hang in drie hoeken een groot vel: (1) elkaar kennen, (2) naar elkaar verwijzen, (3) partnerschap en community. 			
11.2 Trainingsopdracht: Hoe werken wij samen?	45 min	1.30	De plenaire vragen worden met de groep besproken. Al pratende wordt direct verbinding gelegd met eventuele vervolgacties. In hoeverre is het duidelijk waar mensen terecht kunnen? Kan dat anoniem? Waar lopen de deelnemers tegenaan als het gaat om signalen afgeven? Is het schema goed te plaatsen in de huidige situatie?
Pauze	15 min	1.45	
11.4 Trainingsopdracht: Instructie en bespreken partnerschapskaart	45 min	2.30	Met de deelnemers de kaart bespreken en oefenen met invullen zodat zij dit met collega's , indien gewenst, kunnen proberen.
Afsluiting van het programma en evaluatie	30 min.	3 uur	Vrij in te vullen door de trainer. Tip: denk ook aan acties die de deelnemers willen doen rond samenwerking, eigen kennis bijhouden e.d. Bijvoorbeeld a.d.h.v. praktijkopdracht 11.3.

Bijlage 2

Effectonderzoek

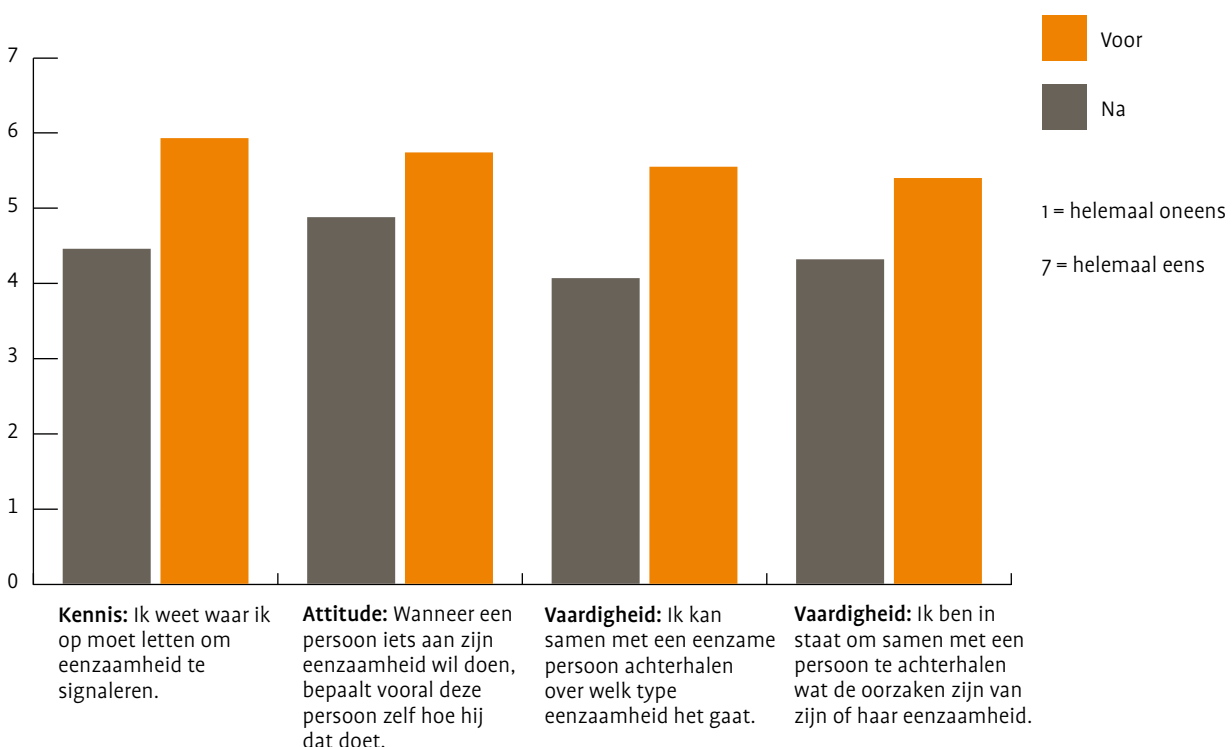
De training en het werkboek zijn in de periode september 2014-maart 2015 getest met zes trainingsgroepen in Nijmegen, Enschede, Lelystad, Woudenberg, Groningen en Beilen. De 87 deelnemers zijn vrijwilligers en professionals die allen contact hebben met minstens één persoon die eenzaam of sociaal geïsoleerd is.

Aan deze pilot is een onderzoek gekoppeld dat de effecten meet. Verschillende methoden zijn gebruikt om de effecten in beeld te brengen:

1. Voor- en nameting: door middel van een vragenlijst is gemeten of deelnemers door het volgen van de training vooraf anders scoren op de aspecten uit de training dan achteraf. De vragen gaan in op kennis, attitude en vaardigheden rondom eenzaamheid.
2. Focusgroepen: door middel van focusgroepen is gemeten wat deelnemers vinden van de instrumenten uit het werkboek (3 tot 7 deelnemers per groep). Daarbij is gemeten op tevredenheid, efficiëntie, effectiviteit in de praktijk.
3. Evaluatie: door middel van een vragenlijst is gemeten wat de deelnemers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en de trainer vonden.
4. Trainers: door middel van een dialogetafel is gemeten wat de zes trainers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en trainershandleiding vonden.

Bij verschillende onderdelen uit dit werkboek vindt u letterlijke citaten terug van professionals en vrijwilligers uit de focusgroepen.

In de figuur hieronder staan enkele significante effecten gemeten voor en na de training:



Een ander effect van de training is dat de samenwerking in het lokale netwerk rondom de persoon wordt versterkt. Professionals en vrijwilligers van verschillende organisaties leren elkaar kennen, begrijpen en weten waar ze elkaar kunnen vinden.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn het werkboek en de training aangepast en aangevuld. Deelnemers gaven aan dat ze vanuit hun eigen behoefte aan kennis en oefening het werkboek willen kunnen gebruiken. Daarom zijn bijvoorbeeld de kennisbronnen als losse onderdelen toegevoegd voor deelnemers die meer diepgang willen. Ook hebben we meer gevarieerd in de opdrachten en instrumenten in het werkboek. Verder komt het belang van (lokale) samenwerking in netwerken eerder en uitgebreider aan bod. Hier is voor gekozen omdat deelnemers aangaven dat de mix van professionals, vrijwilligers en verschillende organisaties en werkvelden een pluspunt is.

Eind 2015 volgt een volledig onderzoeksrapport op de website van de Wmo-werkplaatsen (www.wmowerkplaatsen.nl).

Bijlage 3

Bestudeerde instrumenten

Maat van de, J. W., & Xanten van, H. (2013). *Sleutels voor de lokale aanpak van eenzaamheid*. Utrecht: Movisie, Coalitie Erbij.

Maat van de, J.W., Vermaas, M. & Kruijswijk, W. (2012). *Omgaan met eenzaamheid onder mantelzorgers. Herkennen, bespreken en aanpakken*. Utrecht: Expertisecentrum mantelzorg (Movisie en Vilans).

Vragenlijst ter ondersteuning van activerend huisbezoek kwetsbare doelgroepen, MJD Groningen, Hanzehogeschool Groningen.

Routing (vroeg)signalering eenzaamheid, Nijmegen.

Signaleringskaart Brakkenstein/Hatert, Nijmegen.

Eenzaamheid bij ouderen. Informatie & Signalering, GGD, Born, Riagg Ijselland.

Scholingsmodule ondersteuning bij eenzaamheid, Indigo.

Vraagverhelderingsmethodiek Hatert, Nijmegen.

Meldformulier signaleringsnetwerk, Veenendaal.

Easy Care 2013, UMC St Radboud.

Module signaleren en begeleiden van eenzaamheid, LVG, ROS Netwerk en Trees Flapper.

Signaleringskaart Eenzaamheid, Timpaan Welzijn en NHL Hogeschool.

Literatuurlijst

- Appelo M. (2010). *Waardenloze gesprekken. Socratisch motiveren in de praktijk*. Amsterdam: Boom.
- Baart, A. (2003). Ongemakkelijk zoals het hoort: In gesprek met kritische bemerkingen bij de presentietheorie. *Sociale Interventie*, 3, 76-94.
- Baart, A. (2014). *Een theorie van de presentie*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Baetens, T. (2013). *Ik is niks, over vitale coalities rond wonen, zorg en leefbaarheid*. Den Haag: Emma.
- Bakel, M. van, et al. (2008). *Basiscurcus Herstelondersteunende Zorg*. Rotterdam, Utrecht: Stichting Rehabilitatie '92, Storm Rehabilitatie en HEE-team.
- Biene, M.A.W. van (2005). *Wederkerig leren. Onderzoek naar georganiseerde leerondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking en professionals*. Proefschrift. Delft: Eburon.
- Biene, M. van, Basten, F., Erp, M. van, Hoof, P. van, Meesters, J., Satink, T., Joosten, H., Hulst, H. van der, Lenkhoff, M., Lips, K. (2008). *De standaardvraag voorbij: narratief onderzoek naar vraagpatronen*. Nijmegen: HAN.
- Dam, C. van & Vlaar, P. (2010). *Handreiking Professioneel Ondersteunen*. Utrecht: Movisie.
- Damoiseaux, D. & Jansen, E. (z.d.). *Samen werken in (lokale) netwerken*. Werktitel. Nijmegen: HAN.
- De Jong Gierveld, J. (1984). *Eenzaamheid: een meersporig onderzoek*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- De Jong Gierveld, J. & Kamphuis, F. (1985). The development of a Rasch-type loneliness scale. *Applied Psychological Measurement*, 9, 3, 289-299.
- De Jong Gierveld, J. (1998). A review of loneliness: concepts and definitions, determinants and consequences. *Reviews in Clinical Gerontology*, 8, 73-80.
- De Jong Gierveld, J. & Tilburg, T. van (2010). The De Jong Gierveld short scales for emotional and social loneliness: tested on data from 7 countries in the UN generations and gender surveys. *European Journal of Aging*, 7: 121-130.
- Dongen, I. van (2013). *De lokale aanpak van eenzaamheid. BVWO Jaarpublicatie 2013*. Tilburg: Brabantse Vereniging van instellingen voor Welzijn Ouderen (BVWO).
- Doorn, L. van (2006). *Handreiking Signaleringsnetwerken voor sociaal geïsoleerde ouderen*. Utrecht: NIZW.
- Dries, M. & Biene, M.A.W. van (2015). *Maatschappelijke ondersteuning en actie-leren in sociale wijkteams*. Nijmegen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen.
- Dröes, J. & Witsenburg, C. (2012). *Herstelondersteunende zorg. Behandeling, rehabilitatie en ervaringsdeskundigheid als hulp bij herstel van psychische aandoeningen*. Amsterdam: SWP.
- Durieux, J. (2014). *De dorpscontactpersoon*. Zevenaar: Kennisnetwerk Leefbaarheid en Gemeenschapsvoorzieningen.
- Fokkema, T., & Tilburg, T. van (2006). *Aanpak van eenzaamheid: Helpt het? Een vergelijkend effect- en procesevaluatieonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen*. Den Haag: NIDI.
- Fokkema, C.M., & Tilburg, T.G. van (2007). Zin en onzin van eenzaamheidsinterventies bij ouderen. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 38, 185-203.
- Fokkema, T., Jong Gierveld, J. De, & Dijkstra, P.A. (2012). Cross-national differences in older adult loneliness. *Journal of Psychology*, 146 (1-2): 201-28.
- Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40, 218-227.
- Heessels, M. & Erp, M. van (2014). *Ervaringen van eenzaamheid onder jongvolwassenen en ouderen. Onderzoek naar de behoeften, wensen en bijdragen van inwoners wat betreft ontmoeting en vermindering van eenzaamheid in de gemeente Aalten. Onderzoeksrapport*. Nijmegen: HAN.
- Heessels, M., Erp, M. van, Damoiseaux D. (2015). *Ervaringen van eenzaamheid onder jongvolwassenen. Onderzoek naar de behoeften, wensen en bijdragen van jongvolwassenen in Nijmegen. Onderzoeksrapport*. Nijmegen: HAN.
- Heessels M., Janssen J., Kivits J., Boer A. de & Biene M.A.W. van (2013). *De kracht van buurtontmoeting. Ondersteuning voor en door buurtbewoners*. Nijmegen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen.
- Hofman E. & Lustgraaf M. van de (2008). *Een sterk sociaal netwerk*. Utrecht: Movisie en Philadelphia Support.
- Hortulanus, R., Meeuwesen, L. & Machielse, A. (2000). Eenzame naasten. In R.P. Hortulanus & J.E.M. Machielse (red.), *Wie is mijn naaste?* pp. 53-67. Den Haag: Elsevier Bedrijfsinformatie. Het Sociaal Debat, nummer 2.

- Hortulanus, R. Machielse, A., Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement: een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. 's- Gravenhage: Elsevier.
- IJzermans, T. (2010). *Omgaan met weerstand in adviesrelaties. Gesprekstechnieken voor coaches, hulpverleners en andere adviseurs*. Zaltbommel: Thema.
- Jansen, E., Wilbrink, N., De Wit, M., & Baur, V. (2012). *Participatie als partnerschap: Krachtig Cliëntperspectief in het NPO*. Projectrapportage, ZonMW.
- Jonkers, M. & Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: LESI.
- Jorna, T. (red.) (2012). *Mag een mens eenzaam zijn? Studies over existentiële eenzaamheid en zingeving*. Amsterdam: HUP/SWP.
- Korevaar, L. & Dröes, J. (2011). *Handboek rehabilitatie voor zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Kruijswijk, W., Veer, M., van der, Brink C., Calis W., Maat J.W. van de & I. Redeker (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Utrecht: Movisie, Vilans en ActiZ.
- Lang, G. & Molen, H.T. van der (2012). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Soest: Nelissen.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.
- Linschoten, C.P., Koningsveld, R. van & Velde, B.P. te (2004). *Werken aan eenzaamheid. De interventiemethode 'Post Actief'*. Assen: Van Gorcum.
- Maat, J.W. van de, & Xanten, H. van (2013). *Sleutels voor de lokale aanpak van eenzaamheid*. Utrecht: Movisie/Coalitie Erbij.
- Maat van de, J.W., Vermaas, M. & Kruijswijk, W. (2012). *Omgaan met eenzaamheid onder mantelzorgers. Herkennen, bespreken en aanpakken*. Utrecht: Expertisecentrum mantelzorg.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Machielse, A. en Hortulanus, R. (2011). *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak*. Amsterdam: SWP.
- Machielse, A. (2011). Sociaal isolement bij ouderen: een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20, 4, 40-61
- Masi, C.H., Chen, H.Y., Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2011). A meta-analysis of interventions to reduce loneliness. *Personality and Social Psychology Review*, 15, 219-266.
- Meer, M. van der, (2010) *Handelingsverlegen professionals*. Geraadpleegd op 1 maart 2014 op <http://www.zorgwelzijn.nl/Jeugd zorg/Opinie/2010/3/Handelingsverlegen-professionals>.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2005). *Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Gorinchem: Ekklesia.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, januari 2010, Den Haag. Geraadpleegd op www.rijksoverheid.nl, 11 november 2014.
- Nouws, H. (2010). *De wijkverpleegkundige in de eerste lijn. Nieuwe inzichten, nieuwe initiatieven*. Utrecht: Actiz en STOOM.
- Pentland, A. (2014). *Sociale Big Data*. Amsterdam: Maven Publishing.
- Stichting rehabilitatie '92 & Altrecht. (1991). *IRB module doelvaardigheid*. Utrecht: Stichting rehabilitatie '92 & Altrecht.
- Revans (1969). *Action Learning in Practice*. Ashgate Publishing.
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2013). *Bijna veertig procent van de volwassen Nederlanders voelt zich eenzaam* [nieuwsbericht RIVM]. (2013, 30 september). Geraadpleegd op <http://www.rivm.nl>.
- Schoenmakers, E. (2013). *Coping with Loneliness*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- Tilburg, T. van. & De Jong – Gierveld, J. (2007). *Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum.
- Verwijs, R. & Nederland, T. (2012). *Lokaal sterk tegen eenzaamheid. Stappenplan voor gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- VNG (2013). *Sociale wijkteams in ontwikkeling. Inrichting, aansluiting en bekostiging*. Den Haag: VNG.
- Vlaar P., Kluit M. & Liefhebber, S. (2013). *Competenties Maatschappelijke Ondersteuning*. Utrecht: Movisie.
- Westelaken, A. van de, (2012). *Maatwerk bij de aanpak van eenzaamheid. 41 interventies*. BVWO Jaarpublicatie 2012. Tilburg: Brabantse Vereniging van instellingen voor Welzijn Ouderen (BVWO).

Referenties

- 1 Kamerstukken, II. 2011/2012, 29538 nr 138, Kamerbrief Eenzaamheid, 30 oktober 2012, Kenmerk DMO/MDH-3137547
- 2 Tilburg, T. van. & De Jong - Gierveld, J. (2007, p. 25).
- 3 RIVM (2013).
- 4 Machielse, A. (2006).
- 5 De Jong Gierveld, J. (1984).
- 6 Machielse, A. (2006), Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 7 De Jong Gierveld, J. (1998), Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2010).
- 8 Zie Westelaken van de, A. (2012), hierin staan 41 interventies beschreven die ingedeeld zijn naar bepaalde types van eenzaamheid.
- 9 Voor meer informatie over deze vraag verwijzen we u naar het boek van Jorna (2012), waarin hij zich met zijn collega's buigt over de vraag: Mag een mens eenzaam zijn?
- 10 Fokkema en Van Tilburg (2006), Jonkers & Machielse (2012: 85-86), Masi, Chen, Hawkey & Cacioppo (2011), Schoenmakers (2013).
- 11 Tilburg, T. van. & De Jong - Gierveld, J. (2007).
- 12 Fokkema, T., & Tilburg, T. van (2006).
- 13 Jorna, T. (2012).
- 14 Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2000), Machielse, A. (2006).
- 15 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 16 Ibid.
- 17 Dit overzicht van oorzaken is ontleend aan: Maat, J.W. van de, & Xanten, H. van (2013).
- 18 Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2000).
- 19 Dit verhaal is een korte versie van het waargebeurde verhaal van Simone, de volledige versie is te vinden op de website van Coalitie Erbij zie www.eenzaam.nl zoals geraadpleegd op 11 november 2014.
- 20 Tilburg, T. van. & De Jong - Gierveld, J. (2007), Doorn, L. van (2006), Hortulanus, R., Meeuwesen, L. & Machielse, A. (2000), Linschoten, C.P., Koningsveld, R. van & Velde, B.P. te (2004), Maat, J.W. van de, & Xanten, H. van (2013).
- 21 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 22 Tilburg, T. van. & De Jong - Gierveld, J. (2007).
- 23 Linders, L. (2010, p. 136-152).
- 24 Meer, M. Van der. (2010).
- 25 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 26 Deze tips zijn onder andere ontleend aan: *Leaflet Buurthulp en vraagverlegenheid*. Sociaal Werk in de wijk. Movisie. Kennis en aanpak van sociale vraagstukken. Zie: http://www.sociaalwerkindewijk.nl/sites/default/files/docs/SWW_Leaflet_vraagverlegenheid.pdf geraadpleegd op 28/08/2014. Op deze website vindt u nog veel meer praktische handreikingen.
- 27 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 28 Dit verhaal is een korte versie van het waargebeurde verhaal van Hein, de volledige versie is te vinden op de website van Coalitie Erbij zie www.eenzaam.nl zoals geraadpleegd op 11 november 2014.
- 29 Er zijn vele methodes en theorieën ontwikkeld omtrent open gespreksvoering. In dit werkboek bieden we in de context van eenzaamheid en sociaal isolement enkele algemene handvatten. We hebben hierbij gebruik gemaakt van het werk van Appelo (2010), Korevaar & Dröes (2011), Lang & van der Molen (2012), Miller & Rollnick (2005) en Biene (2008).
- 30 Dit instrument is gebaseerd op 'een rondje positief', een werkvorm die Alex de Veld ontwikkelde in de module Burgers voor burgers (2012), Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, toegankelijk via <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/files/2012/12/module-werkboek-burgers-voor-burgers1.pdf>
- 32 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 33 Jansen, E., Wilbrink, N., De Wit, M., & Baur, V. (2012). De Partnerschapskaart is op groot formaat te downloaden via: <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/partnerschapskaart/>

- 34 Dongen, I. van (2013). Maat, J.W. van de, & Xanten, H. van (2013). Verwijs, R. & Nederland, T. (2012).
- 35 Ministerie VWS (2010).
- 36 Jonkers, M. & Machielse, A. (2012).
- 37 Ministerie VWS (2011).
- 38 Vlaar P., Kluit M. & Liefhebber S. (2013).

Eenzaamheid en sociaal isolement treft mensen van alle leeftijden en uit alle lagen van de samenleving. Hoewel er in Nederland verschillende instrumenten in gebruik zijn, ontbreekt een integrale benadering voor het oppakken van deze problematiek samen met de persoon. De meeste handvatten richten zich op signaleren en slechts een enkele op het bespreekbaar maken van de problemen. De Wmo-werkplaatsen wilden daarom een werkwijze ontwikkelen die zich richt op de verschillende fases van de aanpak van eenzaamheid en sociaal isolement, van signaleren tot en met lokale samenwerking. Met behulp van dit werkboek kunnen professionals en vrijwilligers elkaar helpen bij de ondersteuning van mensen die hiermee kampen. Het werkboek focust op het (leren) luisteren naar de persoon en vervolgens het samen bepalen van volgende stappen. Door nauw aan te sluiten bij de persoon is de kans op effect van de persoonlijk vormgegeven interventie het grootst. Het boek biedt werkvormen om vanuit wat de persoon zelf kan en wil, zo mogelijk samen met het sociale netwerk, tot actie te komen. Professionals en vrijwilligers worden hiermee ondersteund om al doende de persoon tot eigen inzichten, bevindingen en acties te begeleiden.