



Masterclass Eenzaamheid: afgezonderd of ingesloten

16 februari 2017

Door Anja Machielse, bijzonder hoogleraar 'Empowerment van kwetsbare ouderen'. Haar onderzoek is gericht op ouderen die minder goed in staat zijn om met de complexiteit van het dagelijkse leven om te gaan. Raadslid Maarten Poorter (PVDA) reageert daarop en verbindt dit met het politieke beleid in Amsterdam. Hij is als raadslid een offensief tegen eenzaamheid gestart. De masterclass wordt gefaciliteerd door Renate Schepen.

Doel

Samen onderzoeken hoe we met het vraagstuk eenzaamheid bij ouderen om kunnen gaan. Voorstellen ontwikkelen voor beleid dat met deze complexiteit rekening houdt. Vorig jaar hebben we in een masterclass over 'eenzaamheid' met dr. Marina Jonkers en Maarten Poorter de vraag gesteld of het een particulier of collectief 'probleem' is. Deze masterclass gaan we specifiek in op het thema 'eenzaamheid' in relatie tot kwetsbare ouderen en zoeken we hoe verwachtingen van eenzame mensen en vrijwillige maatjes op elkaar aan kunnen sluiten.

Inhoud

Anja Machielse schetst de ontwikkeling van haar vakgebied. Vanaf eind jaren 90 is er steeds meer aandacht voor het belang van sociale netwerken voor mensen en hun welzijn en kwaliteit van leven, maar eenzaamheid werd als een privé probleem gezien. Nu is de aanpak anders: steeds meer wordt de maatschappelijke component van dit probleem erkend, ook door de overheid.

Eenzaamheid komt onder alle leeftijden voor, maar bij ouderen is er meer risico om eenzaam te worden. In haar onderzoek laat Anja zien dat kwetsbaarheid niet alleen in persoonlijke problemen zit, maar juist in het wegvallen van netwerken en ondersteuning. Niet alleen m.b.t. ondersteunen voor functiebeperking, maar juist ook het sociale aspect is belangrijk.

De betekenis van 'empowerment' is ook veranderd. Zoals zij het in haar onderzoek gebruikt is 'empowerment' ook dat de samenleving de verantwoordelijkheid neemt om ouderen in te sluiten in de samenleving. Empowerment heeft dus ook betrekking op gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. Ook 'zelfredzaamheid' is op meerdere manieren uit te leggen. Gaat het om zonder ondersteuning van professionals zelfredzaam te zijn? Empowerment gaat om de ondersteuning te bieden om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. Er zijn ook andere opvattingen van empowerment; niet alleen iets van ouderen zelf, maar ook van de mensen om hen heen. Dat laatste betreft de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid.



Begrip en ontwikkeling 'eenzaamheid'

Alleen zijn maakt mensen niet perse eenzaam. Alle mensen geven verschillende antwoorden op de vraag wat is eenzaamheid. Kwaliteit en aantal van relaties is een vorm, maar ook niet voor vol aangezien te worden of nuttig als in een gebrek aan maatschappelijke rollen, kan eenzaamheid veroorzaken. Dat gaat verder dan alleen het netwerk om iemand heen. Een gebrek aan aansluiting is breder. Naast sociale eenzaamheid is er ook existentiële eenzaamheid; het gevoel er niet bij te passen.

Rotterdam is/was landelijk de koploper wat Nederlandse steden betreft op het gebied van eenzaamheid. Daarom is er veel aandacht voor, o.a. met een uitgebreid actieprogramma. Het ouderenproject van Humanitas Rotterdam is onderzocht. Voor eenzame ouderen die niet naar activiteiten kunnen komen is er een maatjesproject. De meeste mensen worden aangemeld door andere hulpverleners. Er volgt een intakegesprek en de optie van koppeling aan een vrijwilliger wordt besproken. De onderzoekers hebben deze ouderen bevroegd en gevolgd. Bijvoorbeeld op hun situatie en de behoeften, bijvoorbeeld aan een vrijwilligers.

In veel gevallen was het best ingewikkeld. Wat op papier een goede match lijkt, kan complexer zijn in de praktijk. Dat komt niet altijd in een intake gesprek tot uitdrukking. 'Gewoon praten' blijkt soms achter andere wensen te liggen; voorkeuren zijn niet altijd op voorhand te formuleren. Als het niet klikt wordt dat niet aangekaart: de ouderen vinden dat de vrijwilligers hun best doen, terwijl er eigenlijk een mismatch is. Behoeften worden pas duidelijk in het contact en zijn later moeilijk bespreekbaar te maken. Het afstemmen van de verwachtingen tussen de maatjes en eenzame ouderen blijkt ingewikkeld.

In het onderzoek komt ook naar voren dat eenzaamheid soms een motivatie is om vrijwilligerswerk te gaan doen. Is dat een goed idee?

Nee vaak werkt dit niet. De verwachtingen van de vrijwilliger stroken dan niet met de verwachtingen de ouderen. De balans raakt dan zoek. Soms vinden ze elkaar, maar heel vaak niet. Te veel problemen van de vrijwilliger, kunnen belastend zijn in het contact. Dit geldt voor 1 op 1 contact. In een ander onderzoek naar community building waarbij bewoners zich inzetten om ouderen te bereiken zijn vrijwilligers zelf soms ook eenzaam. Dan kan het juist wel weer werken omdat ze door actief te worden meer sociale contacten krijgen.



VRJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam

Van de vrijwilligers wordt veel meer gevraagd dan vroeger.

Herkenbaar is dat door het afbouwen van de verzorgingsstaat, het langer duurt voordat mensen in hulpverlening terecht komen. Eerder was de problematiek veel lichter dan nu. Dat vraagt iets anders van de vrijwilligers en hun begeleiding. Het zijn complexe problemen en er zijn moeilijkheden om contact te leggen. Vaak gaat het om mensen die niet meer terecht kunnen bij de professionals. Dan wordt de vrijwilligersorganisatie het laatste redmiddel, een zware verantwoordelijkheid.

Eenzaamheid in Amsterdam

Maarten Poorter (PVDA) heeft specifieke cijfers over Amsterdam. 11% van alle mensen noemt zichzelf eenzaam. Dit neemt toe. Er is een andere bevolkingsopbouw in Amsterdam dan in Rotterdam door meer aanwas van jonge mensen in Amsterdam. Cijfers zijn per stadsdeel verschillend. Geuzeveld/Slotermeer scoort het hoogst. Daar voelt 1/3 van de bewoners zich eenzaam. Vaak is dit verweven met andere problematiek. In Amsterdam is het stedelijk platform tegen eenzaamheid gelanceerd. Hier is een gedifferentieerde aanpak. Behalve bij ouderen, komt eenzaamheid ook veel voor bij mantelzorgers, jongeren en binnen de LHBT groep. Bij jongeren is het anders door lange termijn perspectief, maar het risico op suïcide is groter. LBHT groep en gescheiden 55+ mannen die zich voelen buitengesloten van de samenleving. In Amsterdam worden persona's gemaakt, om te onderzoeken hoe de aanpak het beste kan worden afgestemd.

Present zijn

Gerard is vrijwilliger bij Burenbond. Hij vertelt dat je geen doelstellingen kan hebben in geval van eenzaamheid. De presentie benadering is belangrijk. Moeilijk als vrijwilliger omdat je ook graag resultaat wil zien en laten zien. Zeggen wat iemand moet doen werkt niet. Hij vertelt dat de aandacht soms belangrijker is dan de professionele kennis in sommige zorgsoorten.

Kun je eenzaamheid oplossen?

Eenzaamheid is niet altijd een probleem, maar hoort ook bij het leven op alle leeftijden. Het wordt pas problematiek als het gevolgen heeft voor de rest van het leven. Dit moet je doorbreken zodat het niet tot isolement gaat leiden.



Hoe kun je het resultaat meten?

Voorkomen kan door er vroeg bij te zijn. Als vrijwilliger wil je graag helpen en iemand uit de eenzaamheid helpen. De rol is echter heel belangrijk. Het feit dat je er bent, elke week en gewoon luistert, is een groot resultaat. Dat merk je ook volgens Gerard. Wel moeilijk, zeker als iemand geen liefde of vriendschap kent. Als vrijwilligers is het moeilijk om een soort afstand te bewaren. Het opbouwen van vertrouwen en wederkerigheid kan daarbij werken. Soms lukt dat niet. Dan is het moeilijk om te voelen dat je wel van betekenis bent voor een persoon.

Wat doen we om vrijwilligers te ondersteunen?

Hans Wijnands, directeur Regenboog Groep geeft aan dat het belangrijk is om vrijwilligers te ondersteunen. Daar is de VA ook voor waar de Regenboog groep mee samenwerkt. Je moet investeren in training en scholing. Wanneer het heel ingewikkeld wordt of wanneer men zich zorgen gaat maken, moeten er professionals zijn om op terug te vallen. Hij merkt in gesprek met gemeente en stadsdelen dat vanuit het beeld wordt gedacht dat koppeling na een jaar afgelopen kan zijn, omdat het probleem is opgelost. zo werkt het helemaal niet, voor de meeste doelgroepen niet. Dat is ingewikkeld; de rest van de gezondheidszorg is wel ingericht voor mensen met chronische problemen. Informele zorg wordt ingericht met trajecten. Dat is niet goed, er is behoefte aan langdurige ondersteuning.

Anja vertelt: als organisatie moet je daar goed naar kijken. Differentiatie is best mogelijk in sommige gevallen, maar wel opletten. Humanitas heeft afgewogen en gaat in sommige gevallen soepel om met de beperking van het maatjescontact voor een jaar. Er zijn echter weinig organisaties die langdurige ondersteuning bieden. Die bestaan wel, zoals Vrienden voor het leven. De meeste hebben die tijdelijkheid ingebouwd om de vrijwilligers te beschermen. Activeren kan gewoon niet altijd. Verlies is dat groot als dat toch gebeurt. In Amsterdam is er de seniorenstudent, met een koppeling van een jaar. Onderdeel van het project is dat er meerdere studenten en ouderen samenwerken en elkaar leren kennen.

Kan je de klikbaarheid van een match sturen?

Het is niet te voorspellen waar de klik uit bestaat en er is geen onderzoek naar gedaan met grote aantallen. De matchmaker moet niet alleen een goed beeld hebben van de klant, maar ook van de vrijwilliger. Pas dan kan het kloppen. Daarom is het belangrijk om vrijwilligers aan je organisatie te binden. Met nieuwe vrijwilligers is het zoeken, die ken je nog niet goed genoeg. Dit vraagt een behoorlijke investering van de organisatie. Vrijwilligerswerk is in die zin zeker niet gratis.



Hoe bereik je eenzame mensen?

De huisarts heeft hier wel een rol in, in het signaleren. De ervaring is dat huisartsen niet veel aandacht hierop leggen, maar houden het vaak bij het medische. Sommige huisartsen zien het wel als hun taak. Ook projecten als Welzijn op recept kunnen helpen daarbij. De huisarts verwijst dan sneller door, doordat er meer zicht is op welzijnsmogelijkheden en de kwaliteit ervan. Maar niet alle huisartsen vinden dat een goede zaak.

Ander punt is dat eenzaamheid niet een probleem is waar mensen mee naar de huisarts gaan. Veel mensen denken dat daar geen oplossing voor is. Een vrijwilliger van een "Ik ontmoet mij" - platform in Nieuw-West Slotermeer, deelt hun werkwijze. Migranten vrouwen komen bij elkaar voor gymnastiek. Ervaringsdeskundigen hebben hierbij een belangrijke rol, groep wordt steeds groter en huisartsen gaan meewerken.

Taal is belangrijk, psychosomatische klachten zijn een aangrijpingspunt. Het duurt wel jaren voordat je zover bent. Het gaat ook niet meteen over eenzaamheid, maar onder een andere noemer werkt het wel. Soms werkt een nieuwe iemand ook goed: nieuwe persoon en oren om je verhaal aan te vertellen.

Maarten Poorter erkent de rol van de professionals en de samenwerking met informele zorgverleners. Dat laatste kan nog beter. Er komt 2,5 ton per jaar bij om welzijn op recept verder door te voeren. Als voorbeeld geeft hij het Duits model: 5% van het budget van zorgverzekeraars moet worden besteed aan preventie. Informele Zorg is dan een goede investering. Maarten Poorter daagt het Zilveren Kruis uit om dit ook te doen en te investeren in vrijwilligers en vrijwilligersacademie. Ook buurtwinkels kunnen een taak vervullen bij de signalering van eenzaamheid. Of huismeesters van flats.

Differentiëren op groep of niet?

De sociale context versterken door community building gaat vaak uit van de mix van verschillende (groepen) mensen en is niet gebaseerd op het beschrijven van een doelgroep voor de aanpak. Als je voor een groep eenzamen iets wil doen kan het nuttig zijn. Gaat het om jongeren of ouderen bijvoorbeeld. Het heeft meer te maken met hoe je mensen vindt, daarin maakt het wel uit.

Hoe noem je de vrijwilliger?

Is er onderzoek naar de naam voor de vrijwilliger: maatje, goede buur etc? Anja heeft hier geen ervaring mee. Wel kent zij burentriades, samen voor 1 persoon laten zorgen, ook om elkaar te ontlasten. Daar zijn ze van afgestapt, vrijwilligers werden netwerkcoach, dat heeft wel een associatie met professionele inzet.



De term 'Buren' is vaak neutraler. Hans reageert met toelichting: sommige projecten hebben een heldere methodiek, daar worden vrijwilligers ook coaches genoemd. Dat maakt wel verschil, ook het soort mensen dat vrijwilliger wil worden. In het geval van coach brengen ze ook professionele vaardigheden mee, die ze ook vrijwillig willen inzetten. Anja merkt op dat de vrijwilliger als bondgenoot ook een ander doel heeft; zij zijn vaak maatjes die naast iemand staan, zonder doel of veranderingsproces.

Samenwerking

Vrijwilligersorganisaties moeten zich bewust worden van de noodzaak om naar buiten te treden. In contact met andere zorg organisaties en WPI, hen laten zien dat er aanvullende ondersteuning mogelijk is in aanvulling op de professionals. Zorgverzekeraars moeten hieraan bijdragen, maar ook zorgorganisaties kunnen hierin investeren.

Deelnemers gaan in kleine groepjes samen onderzoeken hoe we kunnen zorgen dat de verwachtingen beter op elkaar aansluiten?

Uitkomsten van uit de groepen:

- duidelijke regels maken over de samenwerking. Kanttekening is dat vrijwilligers zich er niet altijd aan houden, bijvoorbeeld het geven van een telefoonnummer. Soms ontwikkelt een relatie zich zo dat de regels niet meer zo belangrijk zijn, en je wil ook iets geven.
- juiste vragen stellen bij intake en doorvragen op verwachtingen
- een klik, evalueren met beide partijen
- proefmaand: om het uitvinden van de behoefte meer kans te geven. Dat is wel ingewikkeld, omdat dat een afwijzing kan veroorzaken. Soms is commitment het belangrijkste. Wat wel kan is veiligheid bouwen zonder het proefperiode te noemen, wel eerlijk zijn.
- voorbereiden van de vrijwilligers op rol/taak
- verwijzer terugkoppeling geven
- niet opgeven, blijven bellen
- niets moet, alles mag
- gelijkwaardigheid
- onbevangen binnenkomen, geen verwachtingen hebben; als in geen oplossingen en adviezen.
- open vragen
- de behoefte is belangrijk: wat wil de klant en wat wil de vrijwilligers en dat bij elkaar brengen
- in eigen taal
- duidelijk zijn
- veiligheid is belangrijk, geldt voor beide partijen



VRJWILLIGERS
ACADEMIE Amsterdam

- zoeken naar gemeenschappelijkheid, interesses opsporen
- wensen en verwachtingen inventariseren
- monitoring van het contact is essentieel via vrijwilliger en de coördinator. Maak bespreekbaar, ook als het niet goed lukt.
- speeddaten, stadsdorpen doen ook een cursus speeddaten.

De publicatie van Anja Machielse is te bestellen via de website van Movisie.
<https://www.movisie.nl/publicaties/complexe-verwachtingen>