

Tussenevaluatie van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid



Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

COLOFON

Auteurs: Jan Willem van de Maat, René Broekroelofs en Julia Ketel.

Datum: 19 juni 2020

© Movisie

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	2
2	Inleiding	3
3	Werkwijze	5
	3.1 Op welke manier kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?	5
	3.2 In welke mate zijn de ondernomen activiteiten passend bij de verschillende gradaties waarin Utrechters zich eenzaam voelen?	6
	3.3 Wat is de kwaliteit van de belangrijkste ondernomen activiteiten?	6
4	Op welke manier kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?	7
	4.1 Wat gaat goed?	7
	4.2 Wat kan beter?	8
	4.3 Hoe kan het beter?	12
	4.4 Rol van de gemeente	13
	4.5 Uitdagingen in tijden van een pandemie	14
5	Resultaten van de actiecoalities	16
	5.1 'Stel je voor'-campagne	16
	5.2 Burendag Utrecht 2019	17
	5.3 Evaluatie training 'Eenzaamheid signaleren & bespreekbaar maken'	19
	5.4 Proeftuinen 'Welzijn op recept' in Zuilen/Ondiep en Overvecht	19
	5.5 Activiteiten tijdens week tegen eenzaamheid 2019	20
6	Vier succesvolle praktijkvoorbeelden	22
7	De verdeling van activiteiten naar de mate van eenzaamheid	32
8	Conclusie en aanbevelingen	37
9	Bijlagen	41

1 Samenvatting

In maart 2019 lanceerde de gemeente Utrecht met de 'Routekaart' de lokale aanpak van eenzaamheid. Na ruim een jaar is er veel in gang gezet en gebeurd. Het is gelukt om een divers samengesteld netwerk 'Utrecht Omarmt' op te richten met meer dan 200 deelnemers, waarin veel enthousiasme en energie lijkt te zitten. In verschillende actiecoalities werken de leden van het netwerk aan actuele vraagstukken waar zij zich voor in willen zetten. Ontmoetingen die in het netwerk tot stand komen, leiden bovendien tot 'out of the box'-oplossingen. Tegelijkertijd zijn er ook mogelijkheden om de aanpak aan te scherpen, zodat deze zich tot een sterke en volgroeide aanpak kan ontwikkelen. Daarbij staat het verduidelijken van de aanpak voorop. Duidelijkheid is nodig over waar de aanpak voor staat en wat ieders rol binnen het netwerk is. Verder liggen er kansen om met het netwerk het signaleren te verbeteren en beter zicht te krijgen op de behoeften van mensen die vereenzamen. Door de coronacrisis dreigen er bovendien nieuwe groepen zich terug te trekken en te vereenzamen. Het bereiken van hen is een uitdaging op zich, waar het netwerk mogelijk een rol in kan spelen. Ten slotte gaat de Utrechtse aanpak sterk uit van de 'sociale basis' en kiest het daarmee voor een meer preventieve insteek. Dat verklaart mogelijk het relatief kleine aantal activiteiten dat zich richt op meer ernstige vormen van vereenzaming. Cijfers over de grootte van deze groep en onderzoek naar de behoefte van de groep kunnen daarin meer inzicht geven.

2 Inleiding

Net als in de rest van Nederland staat het thema eenzaamheid ook in Utrecht hoog op de agenda. Dat is niet minder geworden sinds het uitbreken van de coronacrisis. Uit de [Gezondheidsmonitor Utrecht](#) bleek eerder dat in 2016 het aantal mensen dat zich ernstig eenzaam voelt sterk toenam¹. Dat was een van de redenen om in 2018 een lokale aanpak van eenzaamheid op te starten. 29 maart 2019 lanceerde de gemeente de lokale aanpak van eenzaamheid met de 'Routekaart: routes naar verbinding' (zie bijlage).

De Routekaart geeft in het kort weer waar de Utrechtse aanpak voor eenzaamheid voor staat. Het laat onder ander zien dat er in de levens van mensen verschillende schakelmomenten zijn waardoor zij uit hun situatie van (dreigende) vereenzaming kunnen komen. Het begint vaak met 'signaleren' en dat is dan ook een belangrijke focus van de Utrechtse aanpak. Uitgangspunt daarbij is dat allerlei partijen kunnen signaleren, ook de bakker, de notaris en medewerker van de supermarkt.

Verder gaat de aanpak uit van het versterken van de gemeenschap. Vandaar ook dat de aanpak van eenzaamheid is uitgewerkt met behulp van de 'Visie versterken sociale basis (Wmo)'². Zorg- en welzijnsprofessionals zijn hierin ondersteunend aan wat de Utrechtse samenleving zelf op kan pakken. Als vorm koos de gemeente voor een zogenaamde 'netwerkaanpak' en richtte het netwerk 'Utrecht Omarmt' op, waarin met nadruk ook partijen van buiten het sociale en zorgdomein welkom zijn. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is de 'al doende lerende' manier van werken met elkaar. Er zijn geen vooraf vastgestelde doelen, maar het netwerk speelt met actiecoalities in op actuele knelpunten. Met het netwerk is in de afgelopen anderhalf jaar met onder andere de actiecoalities veel in gang gezet. De gemeente wil nu graag samen met het netwerk reflecteren op de opstartfase en samen bepalen hoe de Utrechtse aanpak van eenzaamheid het beste aangescherpt kan worden. Deze tussenevaluatie reikt inzichten en aanbevelingen aan voor het gesprek met elkaar hierover.

Leeswijzer

Hieronder beschrijven we eerst hoe de evaluatie is uitgevoerd. Daarna kijken we naar wat er goed gaat en wat verbeterpunten zijn. In hoofdstuk 5 brengen we de belangrijkste opbrengsten van vijf actiecoalities in kaart. Daarna illustreren we met beschrijvingen van vier goede voorbeelden wat er nog meer in de gemeente gebeurt op het terrein van het voorkomen en verminderen van eenzaamheid. Voordat we eindigen met de aanbevelingen, kijken we eerst op welke groepen inwoners de aanpak zich vooral richt en of er ook groepen zijn die met de aanpak niet bereikt worden.

¹ Uit de cijfers van de Volksgezondheidsmonitor over het jaar 2018 blijkt een stabilisering.

² <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/2018-01-Visie-versterken-sociale-basis-Wet-maatschappelijke-ondersteuning.pdf>

Visie van de gemeente Utrecht op eenzaamheid

De aanpak van eenzaamheid van de gemeente Utrecht is gebaseerd op de *Visie versterken sociale basis (Wmo)*³. Hierin staan een aantal uitgangspunten centraal. Allereerst vormt de leefwereld van Utrechters het startpunt. Verder ziet de gemeente een goede samenwerking tussen formele en informele zorg in de buurt als cruciaal bij het goed functioneren van de sociale basis. Ook het verder kijken dan alleen de sociale sector is van belang. Idealiter werken bewonersinitiatieven, zorgverzekeraars, woningbouwcorporaties, sociaal ondernemers en het bedrijfsleven met elkaar samen aan maatschappelijke vraagstukken als eenzaamheid. Het 'zelf organiserend vermogen' van Utrechters, zowel van individuele inwoners als groepen is ook een belangrijk uitgangspunt. Vereenzaming wordt voorkomen door in te zetten op 'sterke gemeenschappen' waarin mensen naar elkaar omkijken en voor elkaar zorgen. Als het om professionele sociale basisondersteuning gaat, zijn de generalistisch ingestelde buurtteams gemakkelijk toegankelijk voor inwoners die vereenzamen. Aanvullende zorg (specialistisch en intensief) is beschikbaar als dat nodig is.

³ <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/2018-01-Visie-versterken-sociale-basis-Wet-maatschappelijke-ondersteuning.pdf>

3 Werkwijze

Om te kunnen bepalen hoe de Utrechtse aanpak van eenzaamheid het beste aangescherpt kan worden, hebben we gebruik gemaakt van drie onderzoeksvragen:

- Op welke manier kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?
- In welke mate zijn de ondernomen activiteiten (binnen de Utrechtse aanpak van eenzaamheid) passend bij de verschillende gradaties waarin Utrechters zich eenzaam voelen?
- Wat is de kwaliteit van de belangrijkste ondernomen activiteiten?

Om antwoord te geven op de verschillende onderzoeksvragen hebben we verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Deze bespreken we hieronder per onderzoeksvraag.

3.1 Op welke manier kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?

Om antwoord op deze vraag te geven hebben we een procesevaluatie uitgevoerd. Een procesevaluatie biedt de mogelijkheid om er op een systematische manier achter te komen wat goed gaat en wat (nog) minder goed gaat bij deze netwerkaanpak. De uitkomsten van deze procesevaluatie vormen daarmee een goede basis voor de verbetering van de netwerkaanpak en kunnen gebruikt worden om tussentijds bij te sturen. Voor het uitvoeren van de procesevaluatie hebben we gebruik gemaakt van interviews, een focusgroep en een online enquête.

Interviews, focusgroep en enquête

In totaal hebben we negen respondenten geïnterviewd. Zeven hiervan zijn lid van de regiegroep van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid. Een is medewerkers van de afdeling Volksgezondheid en actief betrokken in het netwerk 'Utrecht Omarmt'. Ten slotte hebben we wethouder Maarten van Ooijen geïnterviewd. In bijlage 1 hebben we de namen van de geïnterviewden opgenomen. Met twee betrokkenen in het netwerk hebben we contact proberen op te nemen voor een interview, maar door ziekte en drukte van de benaderde personen is het niet gelukt om een interview in te plannen. Hoewel het gevoerde aantal interviews relatief klein is, hebben we toch goed inzicht kunnen krijgen in de stand van zaken van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid. Wel is het jammer dat we geen respondent uit het bedrijfsleven hebben kunnen interviewen. Dit had mogelijk een nieuw licht op de netwerkaanpak kunnen werpen.

De interviews zijn op een 'waarderende' manier afgenomen. Dat betekent dat de interviewer weliswaar 'topics' heeft gebruikt voor elk interview, maar dat het perspectief van de geïnterviewde centraal stond en de focus lag op wat de geïnterviewde belangrijk (van waarde) vindt. Het concept van de topiclijst is aan de opdrachtgever voorgelegd (zie bijlage 2 voor de gebruikte topiclijst).

Nadat de meeste interviews zijn uitgevoerd hebben we een (online) focusgroep georganiseerd met de betrokken respondenten. Hierin hebben we de resultaten uit de interviews met elkaar besproken en gecontroleerd of de aanwezigen dit herkennen en welke aanvullingen zijn hebben. Tijdens de focusgroep waren vier van de geïnterviewde respondenten aanwezig, naast de beleidsadviseur van de gemeente. De namen van de aanwezigen hebben we opgenomen in bijlage 2.

Naast de interviews en de focusgroep hebben we een online enquête opgesteld. Deze heeft de gemeente verstuurd naar alle 211 netwerkleiden. De enquête bestond uit een aantal gesloten en open

vragen (zie bijlage 3 voor de vragenlijst). De respons vanuit het netwerk was ongeveer 10 procent (23 reacties).

3.2 In welke mate zijn de ondernomen activiteiten passend bij de verschillende gradaties waarin Utrechters zich eenzaam voelen?

Om de tweede onderzoeksvraag te beantwoorden hebben we allereerst Daphne van Rhee (beleidsadviseur van de gemeente) geïnterviewd. Daarnaast is er door de regiegroep van het netwerk 'Utrecht Omarmt' een overzicht gemaakt van hoe de door het netwerk ondernomen activiteiten verdeeld zijn over de verschillende gradaties van vereenzaming. Het gaat daarbij om de gradaties 'preventie', 'risicogroepen', 'lichte en matige vereenzaming' en 'ernstige vereenzaming'. De onderzoekers hebben het overzicht aangevuld met activiteiten die zij tijdens het onderzoek in beeld hebben gekregen. Vervolgens hebben de onderzoekers geanalyseerd hoe evenredig de activiteiten verdeeld zijn over de verschillende gradaties van vereenzaming en daarover een aanbeveling geformuleerd.

Om concreet zicht te geven op wat er met de aanpak van eenzaamheid uitgevoerd is per gradatie van vereenzaming heeft een onderzoeker vier succesvolle praktijkvoorbeelden beschreven. De vier voorbeelden zijn zo gekozen door de regiegroep dat ze een beeld geven van wat er op elke gradatie van vereenzaming gebeurt. Voor de beschrijvingen zijn de projectleiders van de initiatieven geïnterviewd en is gebruik gemaakt van door de opdrachtgever aangeleverd en openbaar beschikbare informatie. Centraal in de beschrijving staan: doel, doelgroep, aanpak, resultaten voor de deelnemers, succesfactoren en uitdagingen.

3.3 Wat is de kwaliteit van de belangrijkste ondernomen activiteiten?

Om een beeld te krijgen van de resultaten en kwaliteit van de uitgevoerde activiteiten in het netwerk hebben we de beschikbare gegevens van vijf belangrijke activiteiten van het netwerk geanalyseerd. Dit hebben we gedaan op basis van informatie die de opdrachtgever heeft verstrekt. Het gaat met name om beschikbare evaluaties. De evaluaties die aangeleverd zijn, waren niet allemaal van goede kwaliteit of volledig, waardoor we niet altijd goed inzicht konden krijgen in de kwaliteit en resultaten.

4 Op welke manier kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?

De Utrechtse aanpak van eenzaamheid

In Utrecht zijn duizenden vrijwilligers, professionals en actieve bewoners die zich inzetten voor een ander. Ook zijn er veel activiteiten en projecten die ervoor zorgen dat mensen elkaar kunnen ontmoeten, meedoen en daardoor het gevoel hebben mee te tellen. Meer aanbod is daarom niet direct nodig. We willen eenzaamheid vooral aanpakken door sneller en beter te signaleren. Vervolgens helpen we degenen die steun kunnen gebruiken dankzij een nieuwe werkwijze zo snel mogelijk naar de juiste plek. Hierbij werken we samen met partijen die misschien niet direct vanzelfsprekend zijn, denk aan een notaris, supermarkten en horecaondernemers.

Hoe gaan we het doen?

De focus ligt op het versterken van de gemeenschap. Hieraan zijn zorg- en welzijnsprofessionals ondersteunend. We vormen per thema één of meerdere coalities om tot actie te komen. Met elkaar bepalen en behalen we zo de resultaten.

We sluiten aan bij ontwikkelingen die al lopen, zoals de werkwijze van het netwerk informele zorg in Utrecht. Ook methodes als 'Welzijn op recept', 'Beter Thuis', 'ABCD-benadering' en 'GGZ in de wijk' laten zien wat goed werkt en wat de gemeenschap kan betekenen (zie ook '[Belangrijkste uitgangspunten](#)'). Voor wie is deze aanpak? Deze aanpak is voor alle Utrechters van 18 jaar en ouder die zich wel eens eenzaam voelen.

Waar extra aandacht?

Cijfers van onze Volksgezondheidsmonitor laten zien dat sociale eenzaamheid in Overvecht en Leidsche Rijn het meest voorkomt. Deze wijken vragen om extra aandacht. In Leidsche Rijn werken wijkpartijen aan een wegwijzer, waarin zij een overzicht geven van mogelijke acties voor verschillende groepen mensen. In Overvecht ligt de nadruk op het bespreekbaar maken van eenzaamheid via portiekgesprekken, het inzetten van ervaringsdeskundigen en zicht op eenzaamheid bij migranten.

Bron: [website gemeente Utrecht](#)

Wat vinden de leden van het netwerk eigenlijk in zijn algemeenheid van de aanpak? Gemiddeld geven zij voor de Utrechtse aanpak van eenzaamheid als cijfer een 7,2⁴. Zij waarderen de aanpak dus als redelijk goed. Blijkbaar gaan er dingen goed en zijn er ook verbeterpunten.

4.1 Wat gaat goed?

Netwerk

Allereerst is er waardering voor het feit dat het gelukt is om een breed netwerk⁵ op te richten waarin verschillende partijen, met verschillende achtergronden, met elkaar uitwisselen en samenwerken.

⁴ Op basis van de online-enquête waarop 23 deelnemers reageerden.

Doordat verschillende partijen samenkomen, ontstaat er beter zicht in wat er speelt op het gebied van eenzaamheid in de gemeente. Het enthousiasme en de positieve energie binnen het netwerk wordt ook door de geïnterviewden genoemd. Omdat het bedrijfsleven is aangehaakt, zorgt dat soms voor creatieve en 'out of the box'-oplossingen.

'Er is al veel, we kennen al veel mensen in Utrecht. Die verrassende partijen dat is toegevoegde waarde.'

'De kracht zit er in dat iedereen vanuit zijn eigen expertiseveld aansluit en van daaruit wordt benut. De gemeente dicteert niet alles voor, dat is prettig.'

De respondenten geven verder aan dat zij ook de insteek van de netwerkaanpak goed vinden en wijzen daarbij op het uitgaan van: 'wat er al is en daarop aansluiten', 'de sociale basis' en 'ervaringskennis en deskundigheid'.

Actiecoalities

De geïnterviewden geven daarnaast aan dat zij de grootste meerwaarde van de aanpak zien in de actiecoalities, waarin leden van het netwerk met elkaar samenwerken aan concrete vraagstukken en projecten. Met de actiecoalities kan er snel ingesprongen worden op gesignaleerde knelpunten in de praktijk. De open structuur van de coalities wordt daarbij gewaardeerd. Deelnemers die gemotiveerd zijn kunnen gemakkelijk aanhaken. De samenwerking binnen de actiecoalities verloopt bovendien goed, waardoor deelnemers elkaar beter hebben leren kennen. Kennis en ervaringen met het ondersteunen bij eenzaamheid kunnen ook goed worden uitgewisseld in de actiecoalities.

Ondanks het enthousiasme over de actiecoalities vertellen sommige geïnterviewden dat niet altijd helder is wie verantwoordelijk, of de 'trekker', is binnen een actiecoalitie, en dat het goed zou zijn als dit helder zou worden. Een geïnterviewde maakt zich ten slotte ook enige zorgen over de financiering van de actiecoalities. De afgelopen tijd was er financiering vanuit het landelijke actieprogramma Een tegen Eenzaamheid, maar hoe verloopt dit in de toekomst?

4.2 Wat kan beter?

Er is dus een divers samengesteld netwerk waarbinnen een energieke en positieve sfeer heerst en deelnemers in actiecoalities met elkaar aan actuele knelpunten werken. Tegelijkertijd geven de geïnterviewden ook aan dat er zaken zijn die nog beter kunnen.

Onduidelijkheid over de netwerkaanpak

Uit de interviews bleek allereerst dat niet alle respondenten een helder beeld hebben van wat er precies verstaan wordt onder de Utrechtse aanpak van eenzaamheid. Wat voor iedereen duidelijk is, is dat de aanpak zich richt op het samenbrengen van partijen uit verschillende domeinen. Maar, afgezien van een aantal belangrijke uitgangspunten, is voor een aantal geïnterviewden de onderliggende visie van de aanpak, en ook het doel, niet helder. 'Waar staat het netwerk voor?' vraagt een van de respondenten zich hardop af. De respondenten hebben daar verschillende ideeën bij. De belangrijkste doelen die zij voor het netwerk zien zijn:

⁵ Het netwerk 'Utrecht Omarmt' is sinds 2018 gegroeid naar 211 deelnemers in juni 2020. Zie de bijlage voor de samenstelling van het netwerk.

- samenwerking bevorderen
- een platform bieden om een brede beweging op gang brengen om eenzaamheid te verminderen
- de kwaliteit en effectiviteit van activiteiten en voorzieningen⁶ verbeteren
- deskundigheidsbevordering

'Het lijkt ad hoc en niet met een groter en langetermijn doel, en dat heb ik nodig. Meer jaren plannen, dat is iets waar je nu niet meer bezig kunt zijn. Het zou mooi zijn als je in zo'n netwerk een doel kunt stellen, een stip aan de horizon waar wil je heen.'

Er is bij de geïnterviewden duidelijk behoefte aan meer duidelijkheid over 'de smoel' van het netwerk. Als het duidelijker is waar het netwerk voor staat, en wat de opgave is, verwachten zij dat het duidelijker is voor deelnemers welke rollen zij op kunnen pakken, en dat ook eerder doen. Nu blijven volgens sommige geïnterviewden soms vraagstukken liggen, omdat niemand zich ervoor verantwoordelijk voelt. Door de huidige insteek van het organisch laten groeien van het netwerk en het werken met actiecoalities ziet een van de respondenten bovendien een risico: het verlies van focus.

Een nadeel is dat hierdoor de focus en bestaande kennis verloren kan gaan. Of dat er te simpel over het probleem wordt gedacht.

De onduidelijkheid over de aanpak lijkt deels voort te komen uit de spanning tussen enerzijds de keuze van de gemeente om voor het sturingsmodel van de 'netwerkende overheid' te kiezen, terwijl de leden in het netwerk een meer traditionele rol van de overheid verwachten. Bij het sturen vanuit de visie van een 'netwerkende overheid' worden doelen maatschappelijk vastgesteld: in overleg tussen partners in het netwerk (van der Steen, Hajer, Scherpenisse, van Gerwen en Kruitwagen, 2014⁷). De geïnterviewden verwachten daarentegen een meer traditionele sturingsrol: de gemeente die meer zelf aan het roer staat en stuurt op basis van wensen uit de politiek en het afwegen van publieke belangen. In paragraaf 4.4 gaan we verder in op de rol van de gemeente.

De regiegroep

Momenteel is een regiegroep ingesteld die het netwerk aanstuurt. Deze groep bestaat uit acht leden met diverse achtergronden. Sommige geïnterviewden vragen zich af of de groep de juiste samenstelling heeft. Zijn de belangrijkste partijen met draagkracht die je hier zou verwachten ook vertegenwoordigd? Tijdens de focusgroep kwam de wens naar voren om ook een ervaringsdeskundige in de groep te betrekken. Een van de geïnterviewden vraagt zich bovendien af of de groep een vaste samenstelling moet hebben, of dat er, net als bij de actie-coalities, ook tussen leden gerouleerd kan worden. Ten slotte vraagt een van de geïnterviewden zich af of er een coördinator nodig is die vanuit de inhoud en de praktijk het netwerk bij elkaar brengt en inspireert. De respondent verwijst daarbij naar de Utrechtse ['armoedecoalitie'](#).

⁶ In dit rapport verwijzen we met voorzieningen bijvoorbeeld naar: laagdrempelige inlopen en publiek toegankelijke hulpverlening zoals het algemeen maatschappelijke werk.

⁷ Van der Steen, Hajer, Scherpenisse, van Gerwen, Kruitwagen (2014). Leren door doen: Overheidsparticipatie in een energieke samenleving. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB).

Samenstelling van het netwerk

'Utrecht Omarmt' is opgezet als een breed ingestoken netwerk. In de interviews en de enquête hebben we gevraagd of er partijen zijn die de respondenten missen. De meest genoemde partijen zijn het bedrijfsleven en zorgorganisaties. Daarnaast pleiten sommige respondenten voor meer culturele diversiteit binnen de netwerkpartners.

Afstemming en communicatie binnen het netwerk

Verschillende respondenten wijzen erop dat de afstemming en communicatie binnen het netwerk beter kan. Het overzicht van wie wat doet en voor welke doelgroep is niet voor iedereen helder. In een groot netwerk is dat overigens niet verwonderlijk, maar het lijkt wel een punt van aandacht. Zeker als het gaat om de actiecoalities. Geïnterviewden geven aan dat er geen goed beeld is van wat daar gebeurt, wat de voortgang is en wat er geleerd wordt.

'Die acties die aan het begin zijn opgezet, daar mis ik een stand van zaken. Een terugkoppeling in de zin van, dit is er gebeurd, hierbij is nog wat nodig, wie wil helpen? Alsof we de laatste keer weer opnieuw begonnen.'

Ook geven zij aan dat het delen van de ervaringen met het werken met actiecoalities anderen verder kan helpen en inspireren. Een eenvoudige manier om de voortgang en opgedane ervaringen te delen is door hier tijdens elke netwerkbijeenkomst standaard aandacht aan te besteden.

Samenwerking tussen formele en informele zorg

In de visie van de gemeente op de 'sociale basis', die samen met inwoners opgesteld is, is de samenwerking tussen formele en informele zorg een belangrijk speerpunt. Uit de gesprekken met de geïnterviewden komt naar voren dat hier op verschillende terreinen verbeteringen mogelijk zijn. Allereerst gaf een respondent aan dat soms 'de kracht van burgers' wordt onderschat. Bewonersinitiatieven worden volgens deze respondent soms gezien als concurrentie door welzijnsorganisaties. Dat sluit aan bij wat een andere respondent in de praktijk ziet, namelijk de neiging van welzijnsorganisaties om inwoners naar hun eigen aanbod te verwijzen, zonder dat zij daarbij altijd oog hebben voor lokale bewonersinitiatieven zoals bijvoorbeeld wandelclubs. Het verbeteren van de samenwerking tussen informele en formele zorg is echter al iets waar aandacht voor is binnen de gemeente, en lijkt daarom niet de hoogste prioriteit te hoeven krijgen binnen het netwerk.

Meer gebruik van bestaande kennis en ervaring

Een van de geïnterviewden vertelt in te zien dat een divers samengesteld netwerk nieuwe kansen biedt om een maatschappelijke beweging op gang te brengen gericht op het verminderen van eenzaamheid. Tegelijkertijd ziet deze respondent dat door de diverse samenstelling van het netwerk ook mensen met beperkte kennis over eenzaamheid in het netwerk zijn aangesloten, waardoor tijdens discussies er soms weinig mogelijkheden zijn om onderwerpen uit te diepen. Zij pleit voor het meer voortbouwen op bestaande ervaring en kennis, die ruimschoots aanwezig is in het netwerk. De respondent ziet als risico dat er op initiatieven ingezet wordt die niet goed doordacht zijn en weinig resultaat bereiken, omdat er onvoldoende gebruik gemaakt wordt van de al opgebouwde kennis over wat wel en niet werkt bij het voorkomen en verminderen van vereenzaming.

'Wat gebeurt er in de praktijk en wat gaat er goed en wat gaat er niet goed? Wie bereiken we wel en wie niet? En wat leren we daar dus van? En dat dan weer optillen. Dat kan je oppakken als beweging. Feitelijk leer je het meeste van wat er op de werkvloer gebeurt.'

'Iedere buurtlunch die we organiseren is ineens gericht tegen eenzaamheid. Maar wat doen we nu? Wat heeft dat nu echt voor effect? En hoe verhoudt zich dat tot de verschillende vormen van eenzaamheid'

Dit sluit aan bij een andere respondent die voorstelt vaker deskundigen uit te nodigen die de diepte in kunnen gaan op actuele onderwerpen die in Utrecht spelen bij de aanpak van eenzaamheid. Een manier om meer gebruik te maken van kennis en ervaring over wat goed werkt is om vaker projecten, initiatieven en voorzieningen te evalueren en vervolgens over de geleerde lessen in het netwerk te vertellen. Voor de start van het netwerk is bijvoorbeeld al eens door verschillende bezoekenprojecten uitgewisseld over vragen als: wat werkt er nu goed, wat zijn belangrijke randvoorwaarden? Door het leren op dit niveau als taak op te pakken kan het netwerk het leren op het niveau van individuele casuïstiek overstijgen. Dit sluit bovendien naadloos aan bij het 'al doende leren' dat als een belangrijk uitgangspunt geldt in de Utrechtse aanpak van eenzaamheid.

Afstemming met lokale netwerkoeverleggen in de wijken

In Utrecht vinden op wijkniveau verschillende netwerkoeverleggen plaats waarin vaak zorg- en welzijnsorganisaties, maatschappelijke organisaties en vrijwilligersorganisaties met elkaar uitwisselen over sociale problematiek in de wijken. Bijvoorbeeld door casussen met elkaar te bespreken. Eenzaamheid komt ook in deze overleggen voorbij en veel van de partijen die hier met elkaar uitwisselen zijn ook aangesloten bij 'Utrecht Omarmt'. De verbinding tussen deze netwerkoeverleggen en het netwerk zou volgens een respondent beter kunnen zijn. Vraag- en knelpunten die in de netwerkoeverleggen naar boven komen, zouden volgens de respondent bijvoorbeeld in 'Utrecht Omarmt' ingebracht kunnen worden. Hiervoor zou bijvoorbeeld gebruik gemaakt kunnen worden van 'aandachts-functionarissen' die op het thema eenzaamheid de link tussen beide netwerken legt.

Meer gebruik van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid

Hoewel in de Utrechtse aanpak van eenzaamheid al gebruik gemaakt wordt van ervaringsdeskundigheid, zoals bijvoorbeeld in de Kenniswerkplaats 'Eenzaamheid en Psyche' en het [panel Meetellen](#), geven een aantal respondenten aan dat er nog meer gebruik gemaakt kan worden van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld in de regiegroep. Dit sluit goed aan bij de visie achter de Utrechtse aanpak van eenzaamheid, waarin de leefwereld en behoefte van de inwoners centraal staat. Het sluit ook aan bij de constatering van een van de respondenten dat er in het netwerk relatief weinig bekend is over de behoeften van de inwoners die zich eenzaam voelen. Een methodiek die behulpzaam kan zijn bij het in kaart brengen van behoeften van mensen die vereenzamen is het maken van zogenaamde persona's van mensen die zich eenzaam voelen. Er zijn verschillende manieren om persona's te maken. Movisie heeft een methode ontwikkeld waarin de persona's samen met de doelgroep gemaakt worden. De gemeente Den Haag werkt momenteel actief met persona's in haar aanpak van eenzaamheid.

Signaleren

In de Utrechtse aanpak van eenzaamheid is signaleren een van de belangrijkste speerpunten. Signaleren van eenzaamheid kan iedereen, het is niet voorbehouden aan zorg- en welzijnsprofessionals. In de visie achter de aanpak is eenzaamheid een vraagstuk van de samenleving als geheel. Dat is een van de redenen om een breed netwerk op te zetten waarin ook onverwachte partijen welkom zijn, zoals: supermarkten, woningcorporaties, notarissen en fietskoeriers. Zij signaleren immers ook regelmatig mensen die vereenzamen. De aanpak van Welzijn op Recept is ook een manier om mensen die vereenzamen tijdig in beeld te krijgen en hen te begeleiden naar bij hen passende ondersteuning.

Waar nog een verbetermogelijkheid te liggen is het verfijnen van de signaleringssystematiek, inclusief heldere afspraken over privacy, de opvolging en terugkoppeling. Dat is iets dat helder als aandachtspunt naar voren komt in de beschrijving van De Fietskoeriers (pagina 23). Zij vragen zich af waar zij het beste hun signalen neer kunnen leggen en zouden ook graag horen wat er met de signalen gedaan wordt. Datzelfde zou kunnen gelden voor notarissen en medewerkers van supermarkten en inwoners van Utrecht. Is voor hen duidelijk is waar zij naartoe kunnen bellen, of binnen kunnen lopen, als zij zich zorgen maken over een client, klant of buurtgenoot? Welke rollen hebben de sociaal makelaars, de buurtteams en de vrijwilligerscentrale daarin? Natuurlijk hebben mensen ook een verantwoordelijk om zelf het gesprek met mensen die mogelijk vereenzamen aan te gaan, maar niet iedereen heeft daar de tijd, kennis en vaardigheden voor.

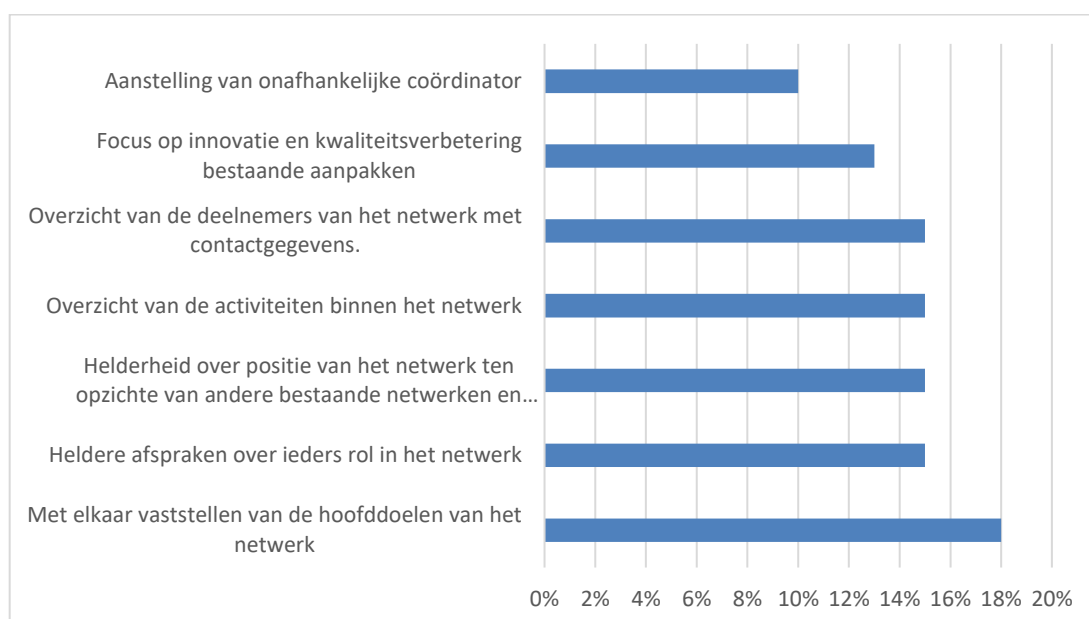
Als het breed signaleren in de Utrechtse samenleving en de opvolging en terugkoppeling goed geregeld is, komen mensen die vereenzamen in kwetsbare groepen (zoals alleenstaande ouderen, ouderen met een migratieachtergrond en mensen met een psychische kwetsbaarheid) niet alleen tijdig in beeld, zij krijgen dan ook hulp bij het vinden van bij hen passende ondersteuning.

Overzicht van welke ondersteuning en activiteiten beschikbaar zijn

Verschillende respondenten geven aan dat zij merken dat het voor inwoners niet altijd duidelijk is welke ondersteuning, activiteiten en voorzieningen er voor hen beschikbaar zijn. De respondenten vragen zich af of het netwerk hier ook in rol in op zou kunnen pakken.

4.3 Hoe kan het beter?

In de online-enquête hebben we aan het netwerk de vraag voorgelegd wat er nodig is om van 'Utrecht Omarmt' een duurzaam succes te maken. Op basis van gesprekken met de opdrachtgever en de eerste analyse van de situatie hebben we zeven antwoordcategorieën opgesteld en aangevuld met de mogelijkheid voor respondenten om een eigen antwoord te formuleren.



Figuur 1: Wat is er volgens jou nodig om van Utrecht Omarmt een duurzaam succes te maken?⁸

⁸ Deze vraag is door 13 respondenten ingevuld. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Wat opvalt is dat er geen duidelijke voorkeur is voor één van de antwoordcategorieën. De respondenten konden overigens meerdere antwoorden selecteren. Het meeste draagvlak is er voor 'het met elkaar vaststellen van de hoofdoelen van het netwerk'. Dat sluit aan bij de hierboven geconstateerde behoefte van de geïnterviewden om helder te maken waar het netwerk voor staat. De respondenten geven ook aan dat zij denken dat meer overzicht over de deelnemers en activiteiten binnen het netwerk kan bijdragen aan het succes van het netwerk. Dit laatste sluit aan bij de hierboven beschreven behoefte aan meer inzicht en terugkoppeling over de actiecoalities. Het laagst scoort de 'aanstelling van een onafhankelijke coördinator'. Wat ten slotte opvalt is dat geen van de respondenten gekozen heeft voor de optie 'anders, namelijk ...'. Dat kan erop wijzen dat de respondenten zich herkennen in de gepresenteerde antwoordcategorieën.

4.4 Rol van de gemeente

Een belangrijke uitdaging bij een netwerkaanpak is dat het bepalen van de doelen, visie op het vraagstuk, rollen en spelregels een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de deelnemers van het netwerk. De gemeente is, als een van de deelnemers, daar ook een partij in, en heeft vanwege haar verschillende verantwoordelijkheden een bijzondere positie. Hierboven beschreven we al dat er onduidelijkheid over de rol van de gemeente is en dat die waarschijnlijk voortkomt uit de spanning tussen enerzijds de keuze van de gemeente om voor het sturingsmodel van de 'netwerkende overheid' te kiezen, terwijl de leden in het netwerk een meer traditioneel sturende rol van de overheid verwachten. In de interviews en focusgroep hebben we specifiek gevraagd naar hoe de respondenten kijken naar de rol die de gemeente in kan nemen in het netwerk. Hoewel er geen overeenstemming is zijn er wel een aantal aspecten waar de respondenten op wijzen.

Een deel van de respondenten waardeert dat de gemeente het initiatief heeft genomen het netwerk op te zetten, maar vindt tegelijkertijd dat er meer eigenaarschap moet liggen bij het netwerk. Zij wijzen erop dat zij ervaren dat de uitgangspunten van de aanpak geformuleerd zijn door de gemeente⁹ en dat die nog niet als van het netwerk voelen. Zij wijzen er verder op dat er een spanning is tussen de wens van de gemeente om meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het netwerk neer te leggen, terwijl aan de andere kant de gemeente ook eigen doelen heeft en een beleidsvisie.

Bovendien is de gemeente een belangrijke financier van de aangesloten welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Hierdoor is er sprake van een afhankelijkheidsrelatie en dat wringt weer met de netwerkinsteek waarin en gelijkwaardige rol van de netwerkpartijen centraal staat. Doordat er verschillende belangen en machtsverhoudingen meespelen, lijkt de rol van de gemeente er een van balanceren.

Een aantal respondenten geeft aan dat zij het op prijs zouden stellen als de gemeente expliciet zou maken hoe zij naar haar eigen rol kijkt, naar die van de andere netwerkleden en erkent dat er verschillende belangen spelen. Dat maakt het speelveld helderder en geeft de deelnemers van het netwerk beter zicht op welke rollen en verantwoordelijkheden zij op kunnen pakken. Tegelijkertijd beseffen de respondenten dat het een gezamenlijke zoektocht is.

⁹ Tijdens de focusgroep ontstond hier een discussie over. De medewerker van de gemeente wees erop dat de uitgangspunten uit de notitie 'Visie versterken sociale basis (Wmo)' de uitgangspunten van de aanpak vormen en dat de visie in samenspraak met partijen uit het veld en bewoners is opgesteld.

'Netwerksturing is echt een andere vorm van sturing dan normaal gesproken. De gemeente heeft natuurlijk verschillende vormen van sturing. Netwerksturing vergt in feite dat je meer de posities ten opzichte van elkaar moet benoemen en uitspreken.'

'Mijn ervaring is dat als je aan het begin de verschillende belangen expliciteert en op tafel legt, dan is dat ook voor iedereen helder. Dat geeft ruimte om vervolgens te bepalen welke stappen we zetten en of we voldoende rekening houden met die verschillende belangen. (...) het is zoeken naar een soort van nieuwe omgangsvorm met elkaar'

Veel respondenten geven verder aan dat zij het waarderen dat de gemeente de rol oppakt om partijen met elkaar te verbinden en tot een 'dekkend' netwerk te komen. De gemeente heeft daarbij, vanwege de speciale positie, een belangrijke rol. De betrokken beleidsadviseur van de gemeente gaf aan het belang van die rol in te zien en die ook in te willen blijven zetten, bijvoorbeeld bij het betrekken van bedrijven bij het netwerk. Bedrijven gaan gemakkelijker in gesprek met een medewerker van de gemeente of een wethouder dan bijvoorbeeld een medewerker van een vrijwilligersorganisatie.

Ten slotte wijzen de respondenten op de rol van de gemeente om het netwerk te faciliteren, bijvoorbeeld door te helpen met de organisatie en aansturing van het netwerk, en ook door bijvoorbeeld landelijke kennis en ontwikkelingen in het netwerk onder de aandacht te brengen.

4.5 Uitdagingen in tijden van een pandemie

Wie had vier maanden geleden kunnen bevroeden dat we ons in onze huizen zouden opsluiten vanwege de uitbraak van een virus? De uitbraak die in Nederland, voor het moment, onder controle lijkt, heeft tot nog meer aandacht geleid voor het thema eenzaamheid. Nu we ineens verplicht afstand van elkaar moesten houden, merkten we allemaal wat het betekent om beperkt sociaal contact te hebben. Dat heeft tot een grotere bewustwording geleid van de problematiek.

Tegelijkertijd ligt het voor de hand dat niet alleen de bewustwording, maar ook de eenzaamheid is toegenomen, al is het tijdelijk. De eerste [onderzoeken](#) tonen dat ook aan. Opvallend genoeg zijn het jongeren en jongvolwassenen waar de grootste toename van eenzaamheid te zien is. Als je sociale leven zich voor en groot deel buiten de deur en met vrienden afspeelt, verandert er natuurlijk veel tijdens een 'lockdown'.

Nu de corona-maatregelen versoepeld zijn, is het voor jongeren gemakkelijker hun leven weer op te pakken dan voor mensen die een kwetsbare gezondheid hebben en ouder dan 70 jaar zijn. Zij zijn immers extra kwetsbaar om ernstig ziek te worden van het virus. Voor hen geldt dan ook dat aan nabij sociaal contact serieuze risico's zijn verbonden. Dat kan onder deze groepen leiden tot 'terugtrekgedrag' en een verhoogd stressniveau. Een groep waar extra zorgen over zijn is de groep van alleenstaande 70-plussers. Hier zouden wel eens nieuwe mensen kunnen vereenzamen, doordat zij niet meer naar bijvoorbeeld een koor kunnen om te zingen, samen kunnen wandelen met hun wandelgroep of vrijwilligerswerk kunnen verrichten. Een van de geïnterviewden herkent dat ook:

'Ik was vorige week bij een vrouw van 91. Een van onze vrijwilligers. Ze doet veel vrijwilligerswerk puur omdat ze alleen is. (...) Toen ben ik samen met een sociaal makelaar naar haar toe gegaan. Ik heb toch uit haar mond kunnen trekken dat ze niet meer naar buiten durft. Dat ze al weken brood at omdat ze ook niet meer naar de winkels durft. Ze wil niet dood gaan aan corona. Dan schrik je. Dat is iemand die ik heel goed ken hè, waar ik het ook niet direct van door had. En dat zijn de dingen waar je tegen aanloopt.'

Een andere geïnterviewde vertelt:

‘Eenzaamheid is bij uitstek een uitdaging door corona. Doordat mensen thuiszitten beseffen ze hoe klein hun netwerk is. Dat wordt zichtbaar. De groepen die al kwetsbaar zijn, daar kan het zich versterken. Mensen met geestelijke gezondheidsklachten en ouderen. Die spiraal, als mensen in die neerwaartse spiraal zitten, dat die versneld wordt. Misschien hadden mensen een klein steunnetwerk, bij ontmoetingsplekken, dat maskeerde hoe klein hun netwerk was. Hoe bereik je die groepen, waarvan we weten waar eenzaamheid speelt of dreigt?’

Vinger aan de pols

Uit de interviews kwam verder naar voren dat sommige kwetsbare mensen, die bezoekers waren van dagactiviteiten of deelnamen aan vrijwilligersactiviteiten, buiten beeld zijn geraakt. Zij zijn bijvoorbeeld niet via de telefoon bereikbaar en maken geen gebruik van internet. Een van de geïnterviewden vraagt zich af hoe je in zulke gevallen toch een vinger aan de pols kunt houden.

Hulpbereidheid vasthouden

Tijdens het hoogtepunt van de uitbraak in Nederland kwam een enorme golf van hulpbereidheid los in de Nederlandse samenleving, en ook in Utrecht. Veel inwoners hebben aangegeven praktische hulp te willen bieden aan kwetsbare mensen, zoals het uitlaten van de hond, boodschappen doen, een kaartje sturen en medicijnen ophalen.

Als je kijkt naar de sociale basis die heeft in mijn visie heel erg getoond hoe doelkrachtig die kan zijn tijdens die coronacrisis. De kracht van burgers moeten we echt niet onderschatten.

De vraag die nu speelt is hoe deze hulpbereidheid vastgehouden kan worden, ook omdat er zich nieuwe groepen als vrijwilliger leken te melden. Nu momenteel (19 juni 2020) de crisis overigens minder hevig is, lijkt de aandacht, en hulpbereidheid, voor kwetsbare groepen te verminderen. Ten slotte heeft de crisis in Utrecht ook geleid tot betere samenwerking tussen organisaties die ondersteuning bieden in de wijken. Door de gevoelde urgentie bleken organisaties over hun eigen opdracht heen te kunnen kijken. Ook hier geldt de vraag: hoe kan dit worden vastgehouden?

5 Resultaten van de actiecoalities

De derde onderzoeksvraag van deze evaluatie is wat de belangrijkste resultaten zijn van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid. Hiervoor hebben we de activiteiten en resultaten van vijf actiecoalities bestudeerd. Dat hebben we gedaan op basis van materialen, zoals evaluaties, die de opdrachtgever aan ons heeft verstrekt. Aanvullend hebben we de activiteiten tegen het licht gehouden van de kennis over wat werkt bij eenzaamheid (van der Zwet, de Vries en van de Maat, 2020) en stellen we de vraag: in welke mate is het aannemelijk dat de activiteiten eenzaamheid voorkomen of verminderen?

De vijf bestudeerde actiecoalities zijn:

- 'Stel je voor' campagne
- Burendag 2019
- Training 'eenzaamheid signaleren en bespreekbaar maken'
- Evaluatie Welzijn op recept Utrecht
- Week tegen eenzaamheid

5.1 'Stel je voor'-campagne

De [Stel je voor campagne](#) is een initiatief van NS en ProRail in samenwerking met de gemeente. Het doel was gericht op bewustwording van het belang van sociale contacten: 'Kijken of we wat méér oog voor elkaar kunnen hebben. Want iedereen heeft contact nodig.' Op verschillende stations in Utrecht kregen reizigers een gratis tweede kopje koffie. Eentje om weg te geven aan een willekeurige andere reiziger op de stations. Het idee was dat er een spontane positieve ontmoeting ontstond. De campagne liep zeven weken. De campagne is ook online zichtbaar en op stations stonden banners, schermen en stickers.

Belangrijkste resultaten¹⁰

- De reacties waren overwegend positief. Dat de actie onderdeel was van een overkoepelende campagne was niet voor iedereen duidelijk;
- Voor diepgaandere gesprekken over eenzaamheid zijn ervaringsdeskundigen of professionals nodig;
- 4.179 bezoekers bezochten de campagnewebsite, 228 mensen de website over de Utrechtse aanpak tegen eenzaamheid. Mensen verbleven gemiddeld 1 minuut en 40 seconden op de website. Dit betekent dat ze de informatie hebben gelezen.
- Bijna 125.000 unieke mensen zijn bereikt op sociale media;
- 1.928 mensen toonden interactie (like, reactie, delen, klik);
- De *social media posts* leverden 1.672 kliks naar de campagnewebsite op.
- de onlinebanners zorgden voor 2.132.651 vertoningen. Dat was meer dan verwacht. Het leverde 1.459 kliks naar de campagnewebsite op, met een gemiddelde sessieduur op de website van 22 seconden.

Werkt het om eenzaamheid te verminderen?

¹⁰ O-bureau (2019). Stel je voor... Evaluatie. O-Bureau: Utrecht.

De effecten van campagnes zijn over het algemeen moeilijk in kaart te brengen. Mogelijk heeft de campagne bijgedragen aan de bekendheid van de Week tegen eenzaamheid en aan de bewustwording van het belang van sociale contacten en de rol die we daar allemaal in hebben. Op basis van het beschikbare materiaal is hier echter geen uitsluitend te geven. Mogelijk heeft de campagne een positieve sociale norm gesteld om meer naar elkaar om te zien. Mensen zijn gevoelig voor sociale normen en deze kunnen ons gedrag beïnvloeden (Tankard & Paluck, 2016). Wat een positief effect heeft op het bijstellen van sociale normen is als iemand de norm communiceert met een bepaalde status (Felten, Taouanza, Broekroelofs, Vijlbrief & Cankor, 2020). Bij een vervolg zou een ambassadeur met status ingezet kunnen worden.

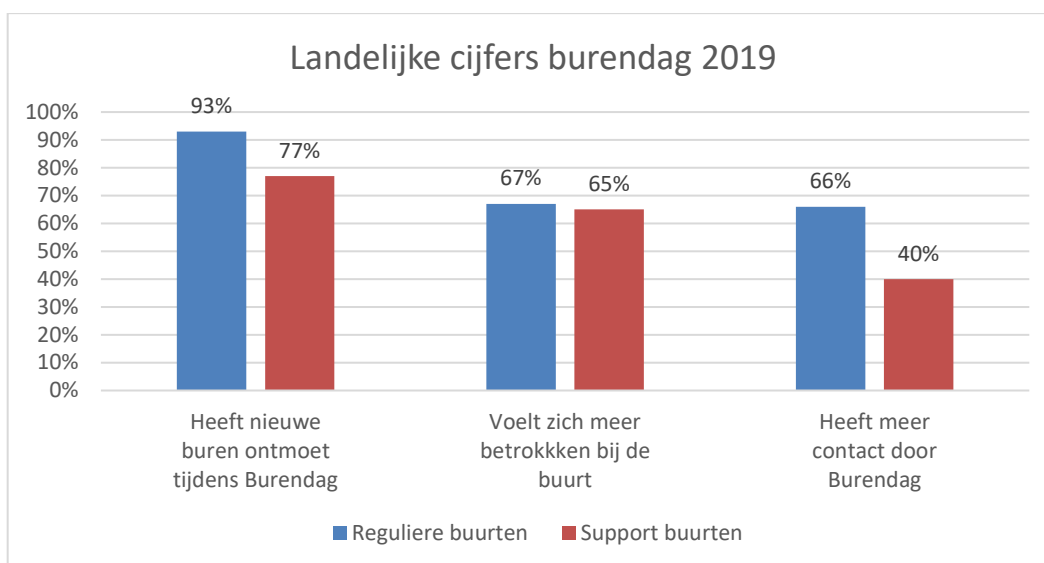
Als het gaat over het verminderen van eenzaamheid is het niet plausibel dat de campagne daar direct aan bij heeft gedragen. Het doorbreken van eenzaamheid bij individuen vergt in de regel een omslag in iemands leven, en daar is meer voor nodig dan een korte ontmoeting met een onbekende. Maar het direct eenzaamheid verminderen met deze campagne lijkt ook niet het belangrijkste doel van deze *bewustwordingscampagne*.

5.2 Burendag Utrecht 2019

[Burendag](#) is een initiatief van Douwe Egberts en het Oranje Fonds dat erop gericht is buren met elkaar in contact te brengen: 'omdat buurten leuker, socialer en veiliger worden als buren elkaar ontmoeten en zich samen inzetten voor de buurt.' In 2019 is extra aandacht gegeven aan zeven 'supportbuurten'. Dit zijn buurten waar uit zichzelf geen Burendag van de grond komt. Om dit toch op te zetten in deze buurten is extra steun aangeboden. Dit werd gegeven door retailers en welzijnswerkers. De focus lag hier op het faciliteren van het eerste contact, de kennismaking, tussen de buren. De 'supportbuurten' waren de buurten: Wijk C, De nieuwe kade/ Pastoor van Nuenenstraat, Theo Thijssenplein, Trumanlaan/ Kanaleneiland, Geuzenwijk en Cameleon.

Belangrijkste resultaten

- Zeven buurten zijn extra ondersteund om het eerste contact tussen buren te faciliteren. Dit zijn buurten waar onderling contact niet vanzelfsprekend is. In 2019 kwam de koning op bezoek bij Burendag in Geuzenwijk.
- Landelijk hebben 48% van de bewoners in 'supportbuurten' aangegeven na Burendag eerder geneigd te zijn iemand te helpen of om hulp te vragen.
- Er mist kennis over 'wat werkt' om supportbuurten goed te kunnen helpen bij het organiseren van Burendag en daarbij bewoners te betrekken.



Verbeterpunten voor Burendag bij supportbuurten

- De gemeente kan eerder aangehaakt worden om supportbuurten te selecteren.
- Een 'sociale verbinder' in de buurt is een belangrijke randvoorwaarde. Het is een uitdaging om de juiste personen hiervoor te vinden. Deze mensen zijn meestal niet gewend om events te organiseren. De communicatie tussen organisatie en sociaal verbinder kan beter.
- Maatwerk is soms nodig maar kost veel tijd.
- Er kan eerder gestart worden met organiseren

Wat werkt goed

- Communicatie met de gemeente en Dock
- Doelen voor Burendag met de verschillende partijen afstemmen

Werkt het om eenzaamheid te verminderen¹¹?

Burendag is het beste te beschouwen als een preventieve activiteit bij de aanpak van eenzaamheid. Met name sociale eenzaamheid kan door Burendag worden voorkomen. Het investeren in een divers samengesteld netwerk, waaronder contacten met buren beschermt tegen eenzaamheid (van der Zwet, Van de Maat, 2019). In de supportbuurten kan Burendag bovendien een kans bieden om vereenzaming te signaleren. Dit vereist wel dat de betrokken vrijwilligers en professionals goed toegerust zijn als het gaat om het signaleren en bespreken van eenzaamheid.

De sociale verbinder in de supportbuurten heeft een belangrijke functie om eenzame mensen te bereiken. Deze moet hen dan wel kennen en persoonlijk meenemen naar de burendag. Bovendien moeten de inwoners die zich eenzaam voelen ook gemotiveerd zijn om hun buren in een groep te ontmoeten. Een warme introductie is daarbij belangrijk en dat kost tijd en aandacht.

Burendag kan kortom bijdragen aan het voorkomen, en mogelijk het verminderen, van sociale eenzaamheid mits:

- Er een actieve kennismaking wordt gestimuleerd
- Er getrainde professionals of vrijwilligers zijn om eenzaamheid te signaleren

¹¹ Gebaseerd op de kennis van het Wat werkt bij eenzaamheid verminderen (Maat et al., 2020)

- Er samen wordt gewerkt met welzijnspartners/ sociale professionals
- Er samen wordt gewerkt met sociale verbinders/ sleutelfiguren in de wijk

5.3 Evaluatie training 'Eenzaamheid signaleren & bespreekbaar maken'

De training '[Eenzaamheid signaleren & bespreekbaar](#)' is aangeboden door de Vrijwilligerscentrale Utrecht (VCU) en bestaat uit een introductie over eenzaamheid, het delen van eigen ervaringen met eenzaamheid, kennis opdoen over eenzaamheid, het leren signaleren van eenzaamheid en het voeren van een gesprek met iemand die zich eenzaam voelt. Er zijn twee trainingen gegeven van ieder drie uur. Wij hebben alleen een evaluatie van de eerste training ontvangen en bestudeerd.

Belangrijkste resultaten

- Er deden 12 deelnemers mee. Dit waren: een bewoner, zes vrijwilligers, drie beroepskrachten van vrijwilligersorganisaties en twee deelnemers uit het bedrijfsleven.
- De training werd gemiddeld gewaardeerd met een 8,3.
- De opzet van de training werd als goed beoordeeld, net als de opbouw en mix tussen theorie en oefeningen.
- Er was een goede mix van deelnemers.
- De training heeft duidelijk praktische handvatten gegeven. Alle mensen uit de evaluatie (n=11) kunnen hiermee aan de slag in de praktijk.

Verbeterpunten

- Meer specifieke aandacht voor verschillende doelgroepen
- Meer aandacht voor de complexiteit van het probleem
- Meer oefenen en analyseren

Werkt het om eenzaamheid te verminderen?

Bij de aanpak van eenzaamheid is het cruciaal dat mensen die regelmatig in contact komen met mensen die vereenzamen goed weten hoe zij problematische eenzaamheid kunnen herkennen en bespreekbaar kunnen maken. Het is in een belangrijke randvoorwaarde van de aanpak van eenzaamheid (van der Zwet, de Vries en van de Maat, 2020).

5.4 Proeftuinen 'Welzijn op recept' in Zuilen/Ondiep en Overvecht

Veel van de gezondheidsklachten waarmee mensen bij de huisarts komen hebben geen medische maar een psychosociale oorzaak, zoals gevoelens van eenzaamheid. Bij 'Welzijn op recept' verwijst de eerstelijnszorg dan door naar de sociaal makelaar of de beweegmakelaar. In feite is het een 'schakelmethode' waarmee eenzaamheid gesignaleerd wordt en er verwezen wordt naar passende ondersteuning. Belangrijk is dan dat de samenwerking tussen de eerstelijnszorg en het welzijnswerk goed verloopt, er een warme overdracht is en er een goede terugkoppeling plaats vindt.

Wat levert het op¹² (algemeen)

- Meer samenhang en samenwerking tussen eerstelijnszorg en welzijn

¹² Evaluatie proeftuinen en structurele inbedding d.d. 24 juni 2019

- Daadwerkelijk alternatieve interventie bij psychosociale klachten
- Ondersteuning van en vermindering werkdruk bij huisartsen. Daling van mensen die herhaaldelijk op het spreekuur komen
- Activeren van bewoners die zelf de weg naar welzijn moeilijk vinden
- Betere ervaren gezondheid (tegen lagere kosten)

Voorwaarden (algemeen):

- Terugkoppeling is cruciaal tussen de eerstelijnszorg en de sociale en beweegpartner
- Onderhouden van contact via netwerkbijeenkomsten en casusbesprekingen
- Huisartsen moeten een idee hebben van het soort aanbod
- Het moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is

Werkt het om eenzaamheid te verminderen?¹³

Welzijn op Recept is een methode die als 'goed beschreven' is opgenomen in de databank Effectieve Sociale Interventies, zie: www.movisie.nl/interventie/welzijn-recept. Welzijn op Recept is een manier van werken om psychosociale klachten als eenzaamheid te signaleren en vervolgens mensen door te verwijzen, zodat zij passende ondersteuning kunnen krijgen. De methode is dus primair gericht op signaleren en doorverwijzen. Als het vervolgens lukt om de deelnemers op een passende manier te ondersteunen (door de sociaal werker of beweegmakelaar) kunnen eenzaamheidsklachten verminderen, zo blijkt uit de evaluatie van de proeftuinen¹⁴. Hieruit blijkt dat sommige deelnemers zich minder alleen voelen doordat zij deel hebben genomen aan activiteiten of als vrijwilliger zijn gaan werken.

Uit twee eerdere onderzoeken (De Groot en Meijs, 2013; Sinnema, Muntingh, Smiesing & De Groot, 2014) naar de methode Welzijn op Recept is verder gebleken dat de deelnemers van Welzijn op Recept tevreden zijn met de welzijnsarrangementen. De meeste patiënten met een welzijnsrecept waren niet meteen gemotiveerd om deel te nemen of konden nog geen keuze maken voor een welzijnsarrangement. Zij kregen één of twee gesprekken met een welzijnscoach. Bij de deelnemers aan de arrangementen was veelal sprake van forse multiproblematiek, hoewel de interventie ook bedoeld is voor mensen met lichtere klachten. Door de interventie is structurele samenwerking ontstaan tussen de eerstelijnsgezondheidszorg en welzijn. Ongeveer de helft van de zorgverleners vindt de kwaliteit van zorg hierdoor verbeterd (zie ook: www.movisie.nl/interventie/welzijn-recept).

5.5 Activiteiten tijdens week tegen eenzaamheid 2019

Tijdens de week tegen eenzaamheid 2019 zijn er verschillende activiteiten uitgevoerd. Er is geen evaluatie van de Week tegen eenzaamheid als geheel beschikbaar. We zetten daarom hieronder alleen de belangrijkste activiteiten op een rij die bekend waren bij de gemeente Utrecht. Sommige daarvan zijn hierboven al besproken. Naast deze activiteiten zijn er nog tal van andere initiatieven georganiseerd.

- Burendag (zie paragraaf 5.3)
- [Hackaton 'Tweezaamheid'](#) in Hoog Catharijne. In Hoog Catharijne werden vier parallelle hackatons georganiseerd om eenzaamheid te verminderen onder ouderen, mantelzorgers,

¹³ Gebaseerd op de kennis van de publicatie 'Wat werkt bij eenzaamheid?' (van der Zwet, van de Maat en de Vries, 2020)

¹⁴ Evaluatie proeftuinen en structurele inbedding d.d. 24 juni 2019.

jongeren en asielzoekers. Het voornaamste doel was eenzaamheid op de kaart zetten. Uit de gevoerde interviews voor deze tussenevaluatie hoorden we dat hier samenwerkingen tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties uit voort zijn gekomen.

- De 'Stel je voor campagne' (zie paragraaf 4.1)
- [Pannenkoeken eten in park Transwijk](#). Hier werd ook een zogenaamde '[buurtpact](#)' getekend om eenzaamheid onder ouderen aan te pakken.
- Bij zorgcentrum Rozendaal kwamen bussen met kinderen langs om ouderen te bezoeken. Daarnaast is er een draaiboek ontwikkeld waar scholen en BSO's gebruik van kunnen maken om ook een bezoek te brengen ouderenorganisaties/ verzorgingshuizen.

6 Vier succesvolle praktijkvoorbeelden

Naast wat er in de actiecoalities gebeurt, zijn er de afgelopen tijd ook allerlei andere initiatieven van de grond gekomen die ook bijdragen aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid. Sommigen ontstonden in het netwerk 'Utrecht Omarmt'. Een onderzoeker van Movisie ging op pad, via digitale weg, om vier goede voorbeelden in kaart te brengen. Waarom werken ze goed? En welke uitdagingen zien de projectleiders voor zich? De belangrijkste les die we van de beschreven goede voorbeelden kunnen leren is dat een positieve insteek een belangrijke bijdrage levert aan het succes. Door in te steken op 'herstel', 'veerkracht', 'vitaliteit', 'leren' en 'zingeving' lijkt het mensen te lukken meer grip op hun leven te krijgen en kunnen gevoelens van eenzaamheid afnemen.

Hoe een buurtcaravan vitaliteit stimuleert

Positieve benadering in Utrechtse Vogelenbuurt

Een buurtcaravan in Vogelenbuurt in Utrecht, waar wijkbewoners elkaar ontmoeten en nieuwe inspiratie opdoen, wordt gezien als een van de *good practices* die zich richt op de aanpak eenzaamheid in Utrecht, vanuit een op preventie gerichte en outreachende benadering. Sociaal makelaar van DOCK, Reilif Bonse, heeft als missie om de saamhorigheid in de wijk te versterken. Hij vertelt over de meerwaarde van de samenwerking met een aantal nieuwe partners in de wijk die zich betrokken voelen bij het welzijn van de bewoners en samen de krachten willen bundelen om eenzaamheid in de wijk te verminderen. Van belang is het vinden van gezamenlijke doelen om deze 'out of the box' samenwerking met de Jumbo, buurtteams en andere initiatieven tot stand te brengen.

'Het lastige met eenzaamheid is dat je het beestje moeilijk bij de naam kan noemen als je de mensen wil bereiken. Als je iets gaat organiseren, zoals een diner tegen eenzaamheid, zal niemand zijn vinger opsteken: ik ben eenzaam en ik sluit me aan.' In plaats van de focus te leggen op eenzaamheid, richt de sociaal makelaar in de wijk Vogelenbuurt zich op het bevorderen van de saamhorigheid. 'Mensen met elkaar in contact brengen en hulpvragen aan mensen koppelen die tijd hebben om zo iets op te pakken. Dat is waar ik me mee bezig hou.' Een van de initiatieven die hierop is gericht is de samenwerking tussen supermarkt Jumbo, buurtteams en Beter Thuis en de start van het project de buurtcaravan. Met een ouderwetse caravan staan de betrokken partijen in de wijk om enerzijds mensen met een kopje koffie samen te brengen om de saamhorigheid te versterken in de wijk en anderzijds een uitgebreid programma rondom vitaliteit aan te bieden.

Het ontstaan van de buurtcaravan

'Het idee van de buurtcaravan is ontstaan vanuit dat ik zelf onlangs voor het eerst met caravan op stap ging. Het kneuterige en knusse beviel mij erg goed; ik kon mij voorstellen dat het een hele mooie manier is om mensen in de wijk met elkaar in contact te brengen.' Om zo'n initiatief van de grond te krijgen is de samenwerking in de wijk cruciaal. Het inschakelen van het netwerk bij vraagstukken zoals eenzaamheid helpt om een bredere kijk te hebben en om tot een meer allesomvattende oplossing te komen. Een van de samenwerkingspartners die betrokken raakte bij de buurtcaravan was de Jumbo. Zij zien namelijk veel ouderen met (fysieke) beperkingen in hun supermarkt en vanuit deze signalen ontstond het idee om ook aandacht te geven aan het thema vitaliteit, door gezonde voeding onder de aandacht te brengen en aan te bieden. 'Het werken aan vitaliteit kan namelijk ook de eenzaamheid

tegenwerken. Eenzaamheid heeft niet altijd te maken met de contacten die je hebt, het kan ook te maken hebben met dat je niet lekker in je vel zit.' Om de aanpak van dit thema te verrijken zijn ook andere organisaties aangehaakt, zoals buurtteams, fysiotherapeuten, sportgroepen, organisaties rondom e-health, die zich bezig houden met goed slapen, gezond bewegen en psychische gezondheid.

Vitale ouderen

De doelgroep waarop het samenwerkingsverband zich op richt, zijn met name vitale ouderen die net de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt en nog de mogelijkheden hebben om zoveel mogelijk aan vitaliteit te doen. 'Als je daar vroeg mee begint heeft het veel meer effect als je vitaliteit al flink is teruggenomen.' Vanuit deze vorm van preventie heeft het als doel om ouderen te helpen bij het oppakken en versterken van een goed ritme, waarbij aandacht is voor vitaliteit en uitbreiding van het sociale netwerk. 'Op straatniveau probeer ik mensen aan elkaar te koppelen en mensen bewust te maken: kijk eens naar je buurvrouw of buurman, merk je dat de gordijnen vaak dicht zijn of dat je je burens weinig ziet, bel eens aan of kijk wat je kan doen om te informeren of alles goed is'. Een krachtig element volgens Reilif Bonse is de verbinding met het thema vitaliteit. 'Ik denk op deze manier dat die positievere benadering van hetzelfde probleem meer bereikt dan in mijn ogen die negatieve framing.' De buurtcaravan staat er elke dag en biedt een afwisselend programma. Voorbeelden hiervan zijn samen genieten van lekkere en gezonde broodjes en soep van de Jumbo, het volgen van een slaapcursus, fitness of samen dansen tijdens een tangoworkshop. De ervaringen van mensen die naar de buurtcaravan zijn gegaan zijn erg positief. Zo zie je dat mensen elkaar leren kennen en hierin een aanknopingspunt vinden om samen een kopje koffie te gaan drinken. Aan de andere kant zie je het ontstaan van sportgroepjes die structureel gaan wandelen.

Samenwerking en outreachend werken

Om deze ongebruikelijke samenwerking goed vorm te geven is het van belang dat je kijkt wat er te winnen is voor de deze partijen en dat je dat goed naar voren brengt, dit kan ook promotie zijn voor de Jumbo, voor de fysiotherapeut of de sportconsulent. 'Dit soort projecten vallen of staan door de ruimte die je krijgt van je organisatie om *out of the box* te denken.' Deze buurtcaravan biedt ook een plek voor de samenwerkende partijen om de signalen in de wijk rondom eenzaamheid en ouderen te bespreken. 'Het mooie van deze samenwerking is dat er verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn bij de buurtcaravan en dat je dus ook snel kan overleggen. Zoals: ik denk dit te zien, wat vind jij daarvan en wat zouden we daar samen mee kunnen doen?' De outreachende benadering van het samenwerkingsverband leidt ertoe dat er veel waardevolle informatie naar boven komt over de wijk en dat vragen van de bewoners makkelijker kunnen worden gedeeld, waarbij anders de vraag is of mensen wel bij de juiste instantie terecht waren gekomen. Zo maakt Reilif Bonse, voordat een activiteit van start gaat, een rondje langs de deuren, om mensen uit te nodigen om naar de buurtcaravan toe te komen, hun verhaal te laten vertellen en om informatie te krijgen over de saamhorigheid in de wijk die bewoners ervaren. Dit biedt aanknopingspunten om op door te pakken.

Uitdagingen

Reilif Bonse noemt als uitdaging het betrekken van de buurtbewoners bij de buurtcaravan. Mensen komen hier niet vanuit zichzelf op af. Dat heeft te maken met bijvoorbeeld de weersomstandigheden, het programma dat wordt aangeboden, maar ook dat buurtbewoners een drempel over moeten om op iets nieuws en onbekends af te stappen. 'Wat de boer niet kent, moet hij niet.' Het vooraf aanspreken van bewoners en hen aandacht geven helpt om hen de stap te laten zetten om echt aan te sluiten bij het programma. In tijden van corona is buurtontmoeting helaas lastiger te bereiken. Maar wanneer

daar weer mogelijkheden voor zijn is er de ambitie volgens Reilif Bonse om de samenwerking vanuit deze basis te verstevigen en vaker door de wijk én stad te trekken, met verschillende thema's als aanknopingspunt.

Fietskoeriers met tijd en aandacht voor inwoners

Met plezier en passie bezorgen de koeriers van de Fietskoerier Utrecht pakketjes bij mensen door heel Utrecht. Van kledingbestellingen voor jongeren tot medicijnen en maaltijden voor ouderen. De koeriers dragen de passie bij zich voor een groene stad, maar hebben vanuit hun visie ook oog voor de medemens. Vanuit deze betrokkenheid heeft de Fietskoerier Utrecht zich aangesloten bij de Utrechtse aanpak eenzaamheid en hebben zij onder andere een training gevolgd 'Eenzaamheid signaleren en bespreekbaar maken.' Met nieuwe inzichten en vanuit een al bestaande visie en missie van de Fietskoerier Utrecht proberen zij waardevol contact te realiseren en bij te dragen aan de vermindering van eenzaamheid en zoeken zij naar nieuwe oplossingen om de knelpunten hierin tegen te gaan.

De betrokkenheid naar de samenleving en de medemens vanuit de koeriers is niet iets nieuws voor de Fietskoerier Utrecht. 'Wat ons kenmerkt, is de passie voor het fietsen en daar zit de samenhang met eenzaamheid en betrokkenheid bij mensen in de stad dat we de medewerkers bij ons en mens in het algemeen iets heel mooi vinden. Dat is iets waar de samenleving op draait, waar je bedrijf op draait, waar de stad op draait. En daar zitten ook mensen tussen die het ook minder goed treffen', volgens Karen Poot (mede-eigenaar bij de Fietskoerier Utrecht) en Nick Currie (koerier en planner) van de Fietskoerier Utrecht. Deze mensgerichte visie vanuit het bedrijf vormt het uitgangspunt bij het bezorgen van de pakketjes. Zo hebben de fietskoeriers gezamenlijk een training ontwikkeld genaamd 'Ben ik er' voor nieuwe en bestaande medewerkers. Deze training is gericht op het versterken van bewustwording onder de medewerkers en het bieden van handvatten om waardevolle contacten te creëren tussen hen en de klanten waarvoor ze het doen. 'Aandacht hebben voor de medemens past binnen onze bedrijfsfilosofie, maar ook heel erg bij de mensen die er werken. Je gooit niet het eten zomaar neer. Maar zegt: zal ik het voor u op het aanrecht zetten? Of zal ik het papier meenemen? Vooral voor mensen die moeilijk te been zijn. En dat doen we meer. Dat is ook wat het werk leuk maakt. Dat je wat kan doen voor een ander, dat is een fijn gevoel'. Belangrijk hierbij is het creëren van een kort moment van aandacht: iemand aankijken, interesse tonen en bijvoorbeeld een compliment te maken. 'Dat zou niet uniek moeten zijn. Ik vind dat het vanzelfsprekend zou moeten zijn', vullen Karen Poot en Nick Currie enthousiast aan.

Verlegen om een praatje

Vanuit de interesse naar de mens hebben de koeriers van de Fietskoerier Utrecht deelgenomen aan een training over eenzaamheid binnen de Utrechtse aanpak rondom eenzaamheid. Aangezien de fietskoeriers pakketjes rondbrengen zoals medicatie en maaltijden, komen zij regelmatig bij ouderen aan de deur die minder goed voor zichzelf kunnen zorgen, bijvoorbeeld vanwege fysieke beperkingen. Bij het rondbrengen van medicatie of maaltijden zien de fietskoeriers dat mensen het fijn vinden om even te kletsen en aandacht te krijgen, vooral wanneer zij daar van verstoken zijn. Fysieke beperkingen maken het voor deze ouderen niet eenvoudig om in contact te komen met de buitenwereld. Sociale contacten zijn voor deze ouderen niet altijd vanzelfsprekend, met name wanneer een steunend sociaal netwerk ontbreekt en zij op zichzelf zijn aangewezen om zich staande te houden.

Eenzaamheid ligt dan op de loer. Het lijkt er dan op dat sommige bewoners het gevoel hebben niet meer mee te tellen in de maatschappij, volgens Karen Poot en Nick Currie. Deze negatieve spiraal van eenzaamheid kan zich uiten in frustratie, klagen of wantrouwen naar de sociale omgeving, wat weer een afstotend effect kan hebben op anderen.

Welk verschil kan ik maken?

Volgens de Fietskoerier Utrecht is het van belang om te kijken hoe hiermee kan worden omgegaan, waarbij Karen Poot en Nick Currie ook een rol voor zichzelf en de andere medewerkers zien weggelegd. Onderdeel van de aanpak en werkwijze van de Fietskoerier Utrecht is een moment creëren van aandacht, dat je er voor diegene kan zijn en kijkt hoe het met deze persoon gaat. Ook wanneer een klant dwingend kan zijn of wanneer iets niet goed aanvoelt en degene in je allergie zit, proberen zij dit naar iets positiefs om te buigen. 'Door niet te kijken naar wat er fout kan zijn, maar door te kijken wat ik wel kan geven aan een persoon. En dat is mijn vrolijke stem op dat moment. Dan klink ik iets enthousiaster en dan bied ik ze een leuk moment met een vriendelijk persoon aan de deur. Een geïnteresseerde vraag stellen, kijken wat ik voor hen kan betekenen. Dan bel ik de planner. Ik loop misschien vertraging op omdat ik een praatje maak. We zien wel dat mensen vaak opfleuren als je een momentje met ze hebt.'

Signalerende functie

Naast deze mensgerichte benadering en nadruk op waardevolle contacten tussen de koerier en klant, heeft deze betrokkenheid bij het thema eenzaamheid en de training 'eenzaamheid signaleren en bespreekbaar maken' ook de signaleringsfunctie van de medewerkers van de Fietskoerier Utrecht aangescherpt. 'Als mensen heel schor zijn midden op de dag, dat is heel vreemd, dan hebben ze waarschijnlijk nog helemaal niet gepraat, of als je een vreemde geur ruikt.' Bij het bezorgen van medicatie zijn er binnen de samenwerkingsrelatie tussen de apotheker en de Fietskoerier afspraken gemaakt om opvallende signalen ook terug te koppelen aan de apotheker, waarbij de Fietskoerier Utrecht als verlengstuk fungeert van de dienstverlening van de apotheker en zorg. De apotheker ziet het als een pré dat de Fietskoerier Utrecht de oren en ogen zijn van de apotheker en dat het goed inzichtelijk blijft hoe het met de patiënten gaat.

De signalerende functie wordt door de Fietskoerier Utrecht als een meerwaarde ervaren. Echter zijn hierin nog wel een aantal hobbels die moeten worden overwonnen om deze signaleringsfunctie goed tot zijn recht te laten komen en concrete actie te kunnen ondernemen bij signalen. Behalve de samenwerking met de apotheker, zijn er geen korte lijnen met welzijnsorganisaties die zich richten op het bestrijden van eenzaamheid. Privacywetgeving en de onduidelijkheid waar deze signalen kunnen worden neergelegd staan een laagdrempelige mogelijkheid om te melden nog in de weg. 'Het is erg moeilijk om te zeggen: u ziet er verwaarloosd uit, gaat het wel goed met u?' Een meer gestructureerde samenwerking met betrokken partijen, zowel vanuit de zakelijke dienstverlening als de welzijnssector, van belang is, waarbij duidelijk wordt waar signalen kunnen worden neergelegd en wat mogelijk is binnen de privacy afspraken. De Fietskoerier Utrecht vindt het belangrijk om te weten dat de signalen goed worden opgevolgd en dat er iets mee wordt gedaan, dit is echter niet altijd mogelijk vanwege bovengenoemde privacy-afspraken.

Gezamenlijke visie

Karen Poot en Nick Currie zien goede aanknopingspunten om de aanpak eenzaamheid binnen Utrecht te versterken. Om verontrustende signalen te kunnen opvolgen en het verbinden van mensen aan

andere vormen van ontmoeting en ondersteuning in de stad mogelijk te maken, is het investeren in de structuur van het netwerk essentieel. Het betekent dat er een gezamenlijke visie over eenzaamheid en de aanpak hiervan moet worden gecreëerd en dat, naast de gebruikelijke welzijnsorganisaties, ook de 'unusual suspects' worden betrokken, zoals postbodes, installateurs en schilders. Ook zij komen over de vloer bij mensen die vereenzamen of in een zorgelijke situatie leven en zouden meer bewust kunnen worden gemaakt van hun rol binnen dit maatschappelijke vraagstuk, zodat het breed in de samenleving wordt gedragen en er op verschillende manieren kan worden ingezet op preventie en het voorkomen van ernstigere gevoelens van eenzaamheid. Daarnaast is het van belang dat de betrokken partijen ook weten hoe ze kunnen signaleren en waar deze signalen dan kunnen worden neergelegd binnen de geldende privacywetgeving, zodat het effectief wordt opgevolgd en de samenhangende problematiek rondom eenzaamheid daadwerkelijk doorbroken kan worden.

Dankzij een thuishok weer plezier in het eten

Stichting Thuisgekookt uit Utrecht houdt zich bezig met het tegengaan van eenzaamheid onder de Utrechtse bewoners, met name richting mensen die lichte tot matige gevoelens van eenzaamheid ervaren. Focus in de aanpak van Stichting Thuisgekookt is het weer kunnen genieten van eten. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend, zeker niet wanneer je door fysieke beperkingen niet meer zelfstandig kunt koken en je geen sociaal netwerk hebt om op terug te vallen. Stichting Thuisgekookt koppelt daarom mensen die houden van koken aan mensen die graag weer willen genieten van het eten. Om in contact te komen met deze groep heeft Thuisgekookt de samenwerking opgezocht met zorgorganisatie Careyn en de Buurteamorganisatie Sociaal/Beter Thuis. Chantal Boshuis, community manager van Thuisgekookt, vertelt over dit initiatief en de maatschappelijke betekenis ervan.

Stichting Thuisgekookt koppelt mensen in een kwetsbare situatie, die het lastig vinden om een verse maaltijd op tafel te krijgen aan thuishokken in de buurt. Dit zijn veelal mensen in de wijk die zich hiervoor hebben aangemeld en het leuk vinden om te koken voor iemand anders. Naast dat Chantal Boshuis zelf ook thuishok is, houdt ze zich als community manager bij Thuisgekookt met name bezig met de samenwerking met andere organisaties en de gemeente Utrecht, om zo veel mogelijk mensen in een kwetsbare situatie te bereiken en hen aan een thuishok te koppelen. Een belangrijke stap hierin is, volgens Chantal Boshuis, het aansluiten bij de Utrechtse aanpak eenzaamheid. 'Ons hogere doel is om mensen met elkaar in contact te brengen, het liefst mensen die zo dicht mogelijk bij elkaar in de buurt wonen. Dat zij elkaar leren kennen en dat er gewoon wat meer voor elkaar wordt gezorgd in de buurt. In kleine dorpen is dat vanzelfsprekender, maar in grote steden kunnen wij daar in bemiddelen. En we zien dat dit heel goed werkt tegen eenzaamheid.'

Samen oplossen

Door aan te sluiten bij het netwerk van de Utrechtse aanpak eenzaamheid heeft Thuisgekookt gezocht naar een win-win-samenwerking met zowel de thuiszorgorganisatie Careyn, als de buurtteams in Utrecht. 'Er is een grijs gebied in wie er verantwoordelijk is voor de maaltijdvoorzieningen voor kwetsbare ouderen.' Hier liepen zowel de thuiszorgorganisatie als de buurtteams tegenaan. Een indicatie voor een maaltijdvoorziening wordt door de gemeente alleen afgegeven wanneer mensen niet meer zelfstandig kunnen eten, zoals bij slikproblemen. Niet als het alleen lastig is om lang te staan of als mensen moeite hebben een gezonde maaltijd voor zichzelf te bereiden. Hoewel er in die gevallen geen indicatie is, voelen zorgmedewerkers wel de verantwoordelijkheid om eten klaar te maken voor bewoners die dat zelfstandig niet meer goed kunnen. Er was een *out of the box*-oplossing nodig. 'Zo kwamen we erop: wat als de thuishokken bij deze mensen kunnen koken, om op deze manier een deel van het probleem op te kunnen lossen?' Samen met enthousiaste buurtbewoners zagen de samenwerkende partijen mogelijkheden om dit vraagstuk gezamenlijk op te pakken, met als bijkomstigheid het stimuleren van sociaal contact en het verminderen van gevoelens van eenzaamheid onder met name kwetsbare ouderen.

Wederkerigheid

Kwetsbaarheid onder de ouderen in de wijken in Utrecht ontstaat met name door een combinatie van fysieke beperkingen en het ontbreken van een steunend sociaal netwerk. Wijkverpleegkundigen zien bijvoorbeeld bij het aantrekken van de steunkousen dat ouderen soms nog niet hebben ontbeten om 11 uur. Het zegt niet direct iets over eenzaamheid, maar het laat wel tekenen van kwetsbaarheid zien

en mogelijk onvoldoende steun uit het sociaal netwerk. Familie woont soms ver weg en een sociaal netwerk ontbreekt. 'Contact in de buurt onderling is niet sterk, buurtbewoners kijken niet snel naar elkaar om. Dit project zorgt ervoor dat bewoners sneller naar elkaar toegaan, een praatje maken. We zien dat in meer dan de helft van de gevallen, nadat we iemand gekoppeld hebben, dat ze ook andere dingen voor elkaar gaan doen, zoals het uitlenen van boekjes of het helpen bij een onderzoek.' Wederkerigheid vormt een belangrijk element waarin ook deze kwetsbare bewoners van betekenis kunnen zijn voor een ander. Zingeving en het vervullen van een waardevolle bijdrage in de samenleving zijn essentieel om de gevoelens eenzaamheid tegen te gaan.

Belang van successen

Stichting Thuisgekookt ziet de aanmeldingen, van met name de kwetsbare doelgroep, voor thuiskokken flink toenemen nu Stichting Thuisgekookt zich heeft aangesloten bij het Utrechtse netwerk tegen eenzaamheid en hierbinnen beter op de kaart staat en de samenwerking vindt. Dit was niet meteen een succes, doordat de betrokken zorgorganisatie niet goed aangehaakt kon blijven wegens omstandigheden. Ook waren hulpverleningsinstanties niet altijd goed op de hoogte van de mogelijkheden van de thuiskokken, waardoor deze doelgroep lastig te bereiken was voor hen. Wat hierin heeft geholpen is dat Stichting Thuisgekookt actief contact zocht met instanties zoals de buurtteams, DOCK en Leger des Heils, om succesverhalen van de thuiskokken onder de aandacht te brengen. Succesverhalen zijn hierin belangrijk, want over het algemeen vinden mensen het spannend als er een buurman of buurvrouw komt koken, zeker wanneer je sociale contacten niet gewend bent. Het heeft een lange adem gevegd, maar door herhaaldelijk het contact op te zoeken met deze instanties en hun medewerkers, zijn zij steeds meer het nut gaan inzien van het project. Chantal Boshuis merkt op dat deze succesverhalen steeds meer worden doorverteld, en (kwetsbare) bewoners worden gemotiveerd om zich aan te melden. 'Mensen moeten het vaker horen, dan krijg je er vanzelf meer vertrouwen in. Als het goed is, volgen er dan ook meer succesverhalen. Die verkopen zichzelf.'

Eten als geluksmoment

Vanuit Thuisgekookt hebben de thuiskokken een signalerende functie. 'In veel van de gevallen gaat de kok meer doen en wordt er met mij contact opgenomen: het gaat echt niet goed met deze mevrouw. Wat denk jij dat we zouden kunnen doen? Dan ga ik kijken in de buurt wat we verder kunnen.' Het helpt dat de medewerker van bijvoorbeeld buurtteams, DOCK of het Leger des Heils contactpersoon betrokken blijven en hiermee kan worden overlegd als er zorgelijke signalen zijn, waarna dit door hen kan worden opgepakt. Naast dat de thuiskok een vorm van sociaal contact is voor de deelnemer en hiermee ook bijdraagt aan het verminderen van gevoelens van eenzaamheid en kwetsbaarheid, draagt het ook bij aan de geluksmomenten die worden ervaren door het genieten van eten. Mensen hebben vaak genoten van het eten, maar kunnen niet meer gemakkelijk zelf koken. Voor de zwaardere doelgroep is de inzet van Stichting Thuisgekookt zelfs pure noodzaak. Zoals een mevrouw die zwaar ondervoed was en geen eten meer kon verdragen. Om haar te helpen, is zij gekoppeld aan een thuiskok die de meest simpele maaltijden voor haar kookt. Deze mevrouw is erg blij dat er iemand is die dat voor haar kan doen. 'Het is toch fantastisch dat deze mensen er gelukkiger van worden?'

Peersupport werkt bij aanpak psychische problematiek en eenzaamheid

Vanuit de missie om een vernieuwende praktijk te creëren en aanbod gericht op herstel voor mensen met een psychische aandoening of verslaving, zonder bemoeienis van artsen of hulpverleners, is vijf jaar geleden Enik Recovery College opgericht. Vanuit Enik Recovery college kunnen mensen die te maken hebben met ontwrichting door psychische problematiek of verslaving met ervaringsdeskundigen en gelijkgestemden werken aan hun eigen herstel. Enik wordt volledig gerund door *peers*, en besteedt in het programma veel aandacht aan het thema eenzaamheid en het doorbreken hiervan. Ton Verspoor, ervaringsdeskundige en medeoprichter van Enik, over waarom Enik zo goed werkt voor mensen die te maken hebben met ernstige vereenzaming.

Enik Recovery College is vijf jaar geleden ontstaan vanuit de behoefte om een vernieuwde plek te creëren voor mensen met psychische problematiek en verslaving die willen werken aan herstel en rehabilitatie. Enik probeert hiermee in te spelen op de vraag van de deelnemers. De reguliere hulpverlening vanuit de GGZ, die met name de focus heeft op een medicamenteuze behandeling, methodisch handelen en praktische hulpverlening, sluit niet altijd goed aan om een werkelijke doorbraak te realiseren in het herstel van de doelgroep. 'We moeten anders gaan kijken naar wat cliënten echt vragen. Dan kom je veel meer op de zingevingsvragen. Het erbij willen horen, wie ben ik. Het verwerken van oude pijn. Dat vind je niet terug in bijvoorbeeld FACT of ACT teams¹⁵,' aldus Ton Verspoor.

Met en van elkaar leren

Enik is een zelfhulpomgeving waar lerende bijeenkomsten worden georganiseerd en het mogelijk is om met en van elkaar te leren. Dit wordt ook als de kracht gezien van Enik. In plaats van een behandelomgeving of therapeutische setting wil Enik vooral een leeromgeving creëren, waar mensen zich gastvrij voelen en komen om te leren. Mensen komen dus in een cursusruimte, die eigentijds en fris is aangekleed en waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en leeractiviteiten ondernemen. 'We benaderen mensen als cursisten met een lerende houding.' Buiten de zorgomgeving of instelling stellen deelnemers zich gelijk anders op. Wederkerigheid is hierin een belangrijke waarde en staat centraal in de programma's, waar iedere deelnemer wordt gestimuleerd om zijn of haar idee in te brengen en voor de groep te staan. Mensen creëren hiermee hun eigen leertraject met vraagstukken die voor hen van belang zijn. 'Het is een verschuiving van identiteit van mensen die als bange vogeltjes binnen komen en niet weten waar ze voor staan. Uiteindelijk nemen ze een plek in en durven ze zich te uiten. Er ontstaan nieuwe vriendschappen en mensen gaan op weg naar nieuwe wegen in de samenleving.'

Acceptatie psychisch leed

Onlosmakelijk verbonden aan zingevingsvraagstukken is het thema eenzaamheid. Wanneer mensen geen verbinding meer hebben met zichzelf, geen geloof hebben in eigen kunnen en niet weten waar ze voor staan in de samenleving, is het bijna onmogelijk om de verbinding te vinden met de wereld om hen heen. Het stigma dat er tegelijkertijd heerst in de maatschappij rondom psychiatrische problematiek, werkt de eenzaamheid in de hand. 'Zeker als je het gevoel hebt dat je er niet toe doet en

¹⁵ Deze teams bieden ondersteuning aan mensen met psychische klachten.

vriendschappen niet voor je zijn weggelegd.' Deze vorm van eenzaamheid kenmerkt zich door een fundamenteel gevoel van verlorenheid en zinloosheid bij mensen die ontwrichting in hun leven ervaren door psychiatrische problematiek en houdt hen hierdoor gescheiden van waardevolle sociale contacten. Volgens Ton Verspoor is het een misvatting dat herstel van psychiatrische problematiek betrekking heeft op afname van klachten. Sommige klachten zullen levenslang op momenten aanwezig zijn, maar als je zelf meer gaat begrijpen en erkent wie je bent en waar je voor staat ontwikkel je een identiteit en positie in de samenleving, waardoor deuren worden geopend voor verbinding met anderen. Het vraagt een verandering in onze maatschappij, waarbij we psychisch leed accepteren en het er ook echt bij mag horen. 'De waarden vanuit de peersupport zouden eigenlijk door de samenleving veel meer moeten worden omarmd.'

De waarde van gastvrijheid

Ton Verspoor ziet een breed publiek die interesse heeft in herstel binnen een lerende omgeving. Van mensen met een lichte psychiatrische achtergrond tot individuen die een meer intensievere ondersteuningsvraag hebben en zelfs deelnemers die ook een maatregel opgelegd hebben gekregen. Ondanks dat het onmogelijk is om te voldoen aan alle behoeften van deze diverse doelgroep, probeert Enik zich zo breed mogelijk in te zetten en rekening te houden met de verschillende individuele wensen. De ervaring is dat dit ook door elkaar heen kan lopen. De verbinding wordt gevonden in waarden die bij Enik centraal staan, zoals *peer* support, wederkerigheid, hoop en gastvrijheid.

Vaak loopt de behandeling in de ggz, ambulante begeleiding of wonen binnen een instelling parallel aan de deelname binnen de lerende omgeving van Enik. Via deze routes komen de deelnemers veelal binnen bij Enik en belangrijk hierin is dat zij zich zonder drempels kunnen aanmelden voor de herstelacademie. Vanuit het gastvrijheidsprincipe zijn mensen welkom. Er zijn geen verwijzingen of indicaties nodig. In plaats van te moeten uitleggen wat er precies mankeert en op een wachtlijst te staan, kunnen deelnemers bij aanmelding vaak dezelfde dag nog starten. Met betrekking tot een thema als eenzaamheid en het ervaren van deze gevoelens, zorgen gastvrijheid en het welkome ontvangst ervoor dat mensen zich sneller geaccepteerd voelen, ze er toe doen en dat ze ergens bij horen. Het versnelt hierdoor processen van nieuwe verbindingen leggen en het ervaren van waardering en betekenis vanuit de sociale omgeving.

Zelfregie en zelfredzaamheid

Problemen die gepaard gaan met psychiatrische problematiek en verslaving zijn wellicht niet op te lossen, maar van belang bij Enik is het stimuleren van een nieuwe levenswijze in het omgaan met deze problemen en vraagstukken, juist ook als het gaat om eenzaamheid. Als het nodig is kan het zijn dat iemand heel lang verbonden blijft aan de herstelacademie om zich te verbinden aan groepen en om elkaar te steunen in het omgaan hiermee.

Vanuit de nieuwe levenswijze, waarin de focus ligt op zingeving en identiteit en samen met elkaar leren, opent het voor de deelnemers nieuwe deuren op persoonlijk gebied, maar ook op sociaal vlak en maatschappelijke participatie. 'Een aantal mensen zijn aan het werk gegaan of ze zijn elders vrijwilligerswerk gaan doen. Het mooie is dat het veelal geen projecten zijn die vanuit GGZ of RIBW-achtige setting worden georganiseerd. Er is iemand die bij de HU als docent is gaan werken! Mensen vinden hun weg op allerlei plekken in de samenleving. De samenleving heeft alles te bieden. We blijven vaak maar denken in arbeidsmatige plekken voor mensen vanuit de GGZ, terwijl de samenleving zoveel te bieden heeft.'

Ton Verspoor denkt dat de medicamenteuze behandeling, vanuit de ggz, mogelijk altijd noodzakelijk zal zijn bij mensen met psychiatrische problematiek. 'Naast deze behandeling moet er ruimte worden gemaakt voor zelfregie en zelfredzaamheid onder de doelgroep. Dat betekent inzetten op *peer support* en zelfhulpcentra, zoals Enik, waarbij mensen bewust worden gemaakt dat die veerkracht en zelfredzaamheid in hun aanwezig is.'

7 De verdeling van activiteiten naar de mate van eenzaamheid

In de regiegroep is naar voren gekomen dat er beperkt zicht is op in hoeverre de bestaande activiteiten in de gemeente Utrecht 'dekkend' zijn voor alle Utrechters die zich eenzaam voelen en vereenzamen. De groep heeft daarom het initiatief genomen om op zoek te gaan naar 'leemtes' of 'witte vlekken' bij de Utrechtse aanpak van eenzaamheid.

Er zijn verschillende manieren om leemtes in het aanbod in beeld te krijgen. Je kunt allereerst kijken in welke mate de bestaande activiteiten zich op de verschillende vormen van eenzaamheid richten (sociale, emotionele en existentiële eenzaamheid). Een ander perspectief is die van risicogroepen: is er voor alle risicogroepen zoals oudere migranten, jongeren met een licht verstandelijke beperking en volwassenen met psychische problematiek passende ondersteuning beschikbaar? Nog een andere manier van kijken is de bril van de verschillende mates waarin mensen vereenzaamd zijn. We hebben in deze evaluatie voor dit perspectief gekozen, omdat deze manier van kijken goed laat zien op welke vorm(en) van preventie van eenzaamheid de aanpak insteekt. Voor het in kaart brengen van de mogelijke leemtes hebben we gebruik van de online tool 'Wegwijzer Eenzaamheid' die gebruik maakt van vier gradaties van vereenzaming (www.wegwijzeenzaamheid.nl).



(Movisie: www.wegwijzeenzaamheid.nl)

Deze indeling naar vier gradaties is ingestoken vanuit een preventieve kijk:

- **Preventie.** Preventie van eenzaamheid bij mensen die sociaal gezond zijn
 - Denk aan: sociale vaardigheden trainen op scholen, wijken gastvrij maken, bewustwordingscampagnes.
- **Verhoogd risico om te vereenzamen.** Voorkomen dat mensen met een verhoogd risico vereenzamen
 - Denk aan: trainingen voor professionals om eenzaamheid te leren signaleren, activiteiten die mensen ondersteunen die een 'life event' meemaken, zoals het verlies van een partner
- **Lichte tot matige vereenzaming.** Voorkomen dat mensen die zich eenzaam voelen verder vereenzamen, én hen helpen gevoelens van eenzaamheid te verminderen.
 - Denk aan: maatjesprojecten, doorbreken van negatieve denkpatronen, lotgenotencontact en cursussen gericht op het verbeteren van zelfmanagement.
- **Ernstige vereenzaming.** Voorkomen dat de situatie van mensen die ernstig vereenzaamd zijn

- o verslechtert door de situatie te stabiliseren of te helpen verbeteren.
- o Denk aan: regelmatig contact houden, achtervang organiseren en herstelwerkplaatsen.

Om zicht te krijgen op wat er in Utrecht gebeurt als het om het voorkomen en verminderen van eenzaamheid gaat, en waar de mogelijk leemtes liggen, heeft de regiegroep 'Utrecht Omarmt' de belangrijkste activiteiten van het netwerk in de onderstaande tabel ingevuld. Ook zijn belangrijke activiteiten die niet vanuit het netwerk geïnitieerd zijn, aan de tabel toegevoegd. De bedoeling was niet om een uitputtend overzicht te maken, maar wel om een algemeen inzicht te krijgen in de verdeling van activiteiten over de gradaties. De onderzoekers hebben de lijst met activiteiten doorgenomen en sommige in de juiste categorie geplaatst en een enkele activiteiten toegevoegd die zij tijdens het onderzoek op het spoor kwamen.

Preventie	Verhoogd risico om te vereenzamen	Lichte tot matige vereenzaming	Ernstige eenzaamheid
<u>Derde helft</u> Sportclubs 'ouderen vriendelijk' te maken.	<u>Centrum Sociaal vitaal</u> Centrum Sociaal Vitaal ondersteunt mensen bij het herwinnen van hun sociale vitaliteit (aangeboden door U-centraal).	<u>Stichting Senior&Student</u> Koppelt kwetsbare senioren aan studenten voor praktische hulp en gezelschap.	<u>Panel Meetellen</u> Actieonderzoek om samen met de doelgroep eenzaamheid aan te pakken.
<u>Buurtkoffie</u> Inloop in buurthuizen.	<u>Mantelzorg (o.a. NIZU)</u> Vanuit de beleidsregel informele zorg worden mantelzorgers ondersteund. Hieronder een selectie van het aanbod: <u>MantelzorgMatch</u> (Boogh voor mensen met NAH) <u>MantelzorgMaatje</u> (voor mantelzorgers van mensen met dementie) <u>Vriendschappelijk huisbezoek</u>	<u>Met je hart</u> Organiseert eettafels voor 80plussers die zich eenzaam voelen.	<u>Eenzaamheid en terugval dakloosheid</u> (schakelpunt, in pilotfase)
<u>Stel je voor campagne</u>	<u>Kamers met aandacht</u> Matcht mensen die een kamer willen verhuren aan jongeren tussen de 18 en 23 jaar.	<u>Thuisgekookt</u> Koppelt buurtgenoten aan elkaar voor een gezonde maaltijd en sociaal contact.	<u>Cursus eenzaamheid en veerkracht</u> (steunpunt GGZ)
<u>Burendag</u>	<u>Kunst Koppelaars</u> brengt mantelzorgers in	<u>Goudenstratenplan</u> Per straat zoekt en	<u>Enik Recovery College</u> Met gelijkgestemden

	aanraking met kunst en cultuur, om zo het gevoel van eenzaamheid te verminderen en het gevoel van welzijn te vergroten.	bezoekt een vrijwilliger kwetsbare ouderen en activeert hen door het afleggen van bezoeken.	werken aan herstel.
<u>Jong en Oud</u> Partou en Careyn brengen kinderen en ouderen samen.	<u>Sociale vaardigheidstrainingen en cursussen U-centraal</u>	<u>Maatjesprojecten</u> Bezoekmaatjes ' <u>Zin in Utrecht</u> ' (zingeving) <u>Beweegmaatjes</u> (Sport Utrecht) <u>Ervaringsmaatjes</u> (voor jonge mantelzorgers) <u>Belmaatje</u> (samenwerking tussen Handje Helpen en de Luisterlijn) <u>Psychiatriemaatje</u>	
<u>Speeddating</u> (Onderdeel van Vriendschap in Utrecht van U-Centraal) Het idee achter de speeddate is het aanbieden van een laagdrempelige activiteit om ontmoeting tussen jongeren (tussen de 18 en 30 jaar) te stimuleren.	<u>Soepdag</u> (Stichting 3 Generatie Centrum) Elke donderdag gaan vrijwilligers met soep langs bij bewoners van een flat in Kanaleneiland.	<u>Join Us</u> Inloop en coachingstraject voor jongeren die worstelen met gevoelens van eenzaamheid. (in verkennende fase)	
<u>Nieuwe vrijwilligerscampagne VCU</u>	<u>Lief en leedstraten</u> (in opstartfase) In Lief-en-Leed-straten besteden bewoners extra aandacht aan burens die bijvoorbeeld ziek of in de war zijn, of zich eenzaam voelen.	<u>Zin in Utrecht</u> Professionele geestelijk verzorgers en vrijwilligers bieden ondersteuning bij zingevingsvragen.	
<u>Week tegen eenzaamheid 2019</u>	<u>Seniorenochtenden</u> De ochtenden vinden iedere week plaats in 5 vestigingen van de Bibliotheek Utrecht. Je kan met de computer		

	leren omgaan, te weten komen wat er te doen is in de wijk of gewoon lekker een kopje koffie drinken met buurtgenoten.		
<u>Digitale Buddies</u> Het project Digitale Buddies van de Geluks BV brengt jong en oud bij elkaar. Studenten van het ROC en ouderen komen gedurende 10 weken samen en gaan in vaste groepjes in gesprek met elkaar en tegelijkertijd doen de ouderen digitale vaardigheden op.			

Tabel 1: Overzicht van activiteiten gericht op eenzaamheid. Ingedeeld naar de mate van eenzaamheid waar zij zich op richten.

Tijdens het invullen van het schema bleek dat sommige activiteiten niet goed in het schema passen. Het gaat om activiteiten op het terrein van ‘signaleren en bespreekbaar maken’ (o.a. Welzijn op Recept en de training ‘Eenzaamheid signaleren en bespreekbaar maken’). Ook activiteiten rondom ‘samenwerken en afstemmen’ pasten niet in het schema. Het gaat hier om activiteiten die weliswaar randvoorwaardelijk zijn bij de aanpak van eenzaamheid en niet zozeer gericht zijn op ondersteuning aan de doelgroep. Het inzicht is voor Movisie aanleiding om een update van de Wegwijzer te ontwikkelen, waar dit in opgenomen is.

Uit de analyse van de verdeling van de activiteiten in het schema zijn geen harde conclusies te trekken. Duidelijk is dat de minste activiteiten zich richten op de groep mensen die ernstig vereenzaamd zijn. Dit zou een mogelijke leemte in de Utrechtse aanpak van eenzaamheid kunnen zijn. Om hier zeker van te zijn zou een behoefte-onderzoek onder deze, divers samengestelde, doelgroep uitgevoerd moeten worden. Een manier om dit te doen is met behulp van het maken van persona’s. Een andere, laagdrempeligere manier is het binnen het netwerk vragen aan netwerkleden om een of twee mensen uit de doelgroep te interviewen en de uitkomsten met elkaar te bespreken. Dit zou bijvoorbeeld kunnen in een tijdelijke actiecoalitie.

Tegelijkertijd is het, door de onderliggende visie van ‘Utrecht Omarmt’ niet verwonderlijk dat de meeste activiteiten van het netwerk zich richten op preventie van eenzaamheid. Door te kiezen voor een netwerkaanpak die uitgaat van de sociale basis en gemeenschapszin is het logisch dat veel initiatieven ontstaan die door bewoners, vrijwilligers en ondernemers uitgevoerd kunnen worden en minder door professionals. Al toont Enik Recovery (zie beschrijving pagina 29) aan dat ondersteuning bij ernstige vormen van vereenzaming niet altijd door professionals gegeven hoeft te worden.

Welke leemtes zien de geïnterviewden?

Ook de geïnterviewden hebben we gevraagd naar hoe zij kijken naar de verdeling van activiteiten over de verschillende gradaties van eenzaamheid. Zij vonden het over het algemeen lastig daar een goede inschatting van te maken en een mening over te geven, maar gaven wel aan dat zij een aantal activiteiten missen. Daaronder zitten relatief veel groepen waar zwaardere problematiek kan spelen:

- activiteiten gericht op dak- en thuislozen
- activiteiten gericht op bewustwording van eenzaamheid en het taboe doorbreken
- activiteiten gericht op 'recovery' en GGZ
- activiteiten gericht op 80plussers
- activiteiten gericht op Nederlanders met een migratieachtergrond
- Activiteiten waarin sociale vaardigheden worden getraind
- Outreachende activiteiten

Tijdens de focusgroep hebben we verder gesproken over de verdeling van activiteiten over de verschillende gradaties van eenzaamheid en het nut van het gemaakte schematische overzicht. Het schema geeft allereerst overzicht over wat er door de verschillende partijen allemaal uitgevoerd wordt in het netwerk. Een ander voordeel van het schematische overzicht is volgens de deelnemers in de focusgroep dat het gebruikt kan worden om op terug te vallen als netwerkleden voorstellen doen voor nieuwe initiatieven. Het kan dan gebruikt worden om te bepalen waar het initiatief in het schema past. Dat dwingt om vanuit de inhoud na te denken: Op welke mate van vereenzaming richt het zich? En hoeveel vergelijkbare initiatieven zijn er al in de gemeente? Tegelijkertijd waren de respondenten het erover eens dat het schema niet een overkoepelende sociale kaart moet worden, maar een instrument om gemakkelijk op terug te kunnen vallen als er behoefte is aan overzicht.

'Het staat zo juist goed naast elkaar. Want als er dan initiatieven zijn die dan oppoppen, in welke hoek dan ook, dan kan je goed laten zien wat we al hebben als het gaat over preventie, of als het gaat over GGZ-groep. Dit is wat er al gebeurt in de stad. Goed dat er iets nieuws op komt, maar weet wel dat dit en dit al bestaat. (...) kijk er goed naar.'

8 Conclusie en aanbevelingen

De bestudeerde documenten, de interviews, de focusgroep, de online-enquête en de aanwezigheid bij de laatste bijeenkomst van het netwerk hebben veel informatie over, en inzicht in, de Utrechtse aanpak van eenzaamheid opgeleverd. Het beeld dat naar voren komt is dat van een jonge en brede netwerkaanpak in ontwikkeling waar veel energie in zit. In verschillende actiecoalities werken de leden van het netwerk aan actuele vraagstukken waar zij zich voor in willen zetten. En ontmoetingen in het netwerk leiden tot 'out of the box'-oplossingen. Tegelijkertijd zijn er ook mogelijkheden om de aanpak aan te scherpen, zodat deze zich tot een sterke en volgroeide aanpak kan ontwikkelen. Daarbij staat het verduidelijken van de aanpak voorop. Duidelijkheid is nodig over waar de aanpak voor staat en wat ieders rol binnen het netwerk is. Verder liggen er kansen om met het netwerk het signaleren te verbeteren en beter zicht te krijgen op de behoeften van mensen die vereenzamen. Door de coronacrisis dreigen er bovendien nieuwe groepen zich terug te trekken en te vereenzamen. Het bereiken van hen is een uitdaging op zich. Ten slotte gaat de Utrechtse aanpak sterk uit van de 'sociale basis' en kiest het daarmee voor een meer preventieve insteek. Dat verklaart mogelijk het relatief kleine aantal activiteiten dat zich richt op meer ernstige vormen van vereenzaming. Cijfers over de grootte van deze groep en onderzoek naar de behoefte van de groep kunnen daarin meer inzicht geven.

In de bovenstaande hoofdstukken hebben we de belangrijkste inzichten beschreven en al verbeteringsuggesties gegeven. Hieronder zetten we de elf belangrijkste aanbevelingen op een rij:

Netwerkaanpak

- *Communiqueer glashelder wat een netwerkaanpak inhoudt en wat ieders rol daarin is*
Het is nog niet voor alle deelnemers van het netwerk helder waar de Utrechtse aanpak van eenzaamheid voor staat. De Utrechtse aanpak van eenzaamheid is een netwerkaanpak gebaseerd op heldere uitgangspunten. De crux om de onduidelijkheid over de aanpak te ondervangen, lijkt er vooral in te zitten om glashelder te communiceren wat netwerksturing is, welke rol daar voor de gemeente is weggelegd, en wat er van de anderen, zoals de regiegroep, wordt verwacht. Belangrijk daarbij is om te benadrukken dat de Utrechtse aanpak van eenzaamheid er één is van 'al doende leren met een netwerk', waarin inspelen op actuele knelpunten belangrijker is dan het formuleren van doelstellingen. Door helder en herhaaldelijk te communiceren over wat netwerksturing is, wat de uitgangspunten zijn en wat ieders rol in het netwerk is kan de onduidelijkheid weggenomen worden.
- *Rol van de gemeente: zorgen voor een evenwichtige belangenafweging*
In de netwerkaanpak heeft de gemeente verschillende rollen, waaronder het faciliteren en enthousiasmeren van het netwerk, en het onderling verbinden van de netwerkleden. Daarnaast heeft de gemeente ook de verantwoordelijkheid om, als er gemeenschapsgeld besteed wordt, ervoor te zorgen dat er een evenwichtige afweging van belangen plaats vindt. Als er uitgegaan wordt van het enthousiasme en de 'energie' in het netwerk kan dat ertoe leiden dat er bijvoorbeeld minder aandacht is voor buurten en groepen die minder mondig zijn. Ervoor zorgen dat er ook voor deze groepen en buurten aandacht is, en er een evenwichtige belangenafweging plaats vindt, kan de gemeente doen door ervoor te zorgen dat het netwerk en de regiegroep evenwichtig zijn samengesteld. Zijn hierin bijvoorbeeld vertegenwoordigers van meer gemarginaliseerde groepen en minder sterke buurten vertegenwoordigd? Ook het overzichtsschema met de activiteiten op de vier mates van eenzaamheid kan hierbij als een soort 'check' gebruikt worden. Wanneer een organisatie in het netwerk bijvoorbeeld voor een interventie extra aandacht vraagt en het belang ervan benadrukt kan de regiegroep vervolgens

met behulp van het overzichtsschema kijken wat er al is en of het voorgestelde idee inderdaad een goede toevoeging is.

- *Formuleer en communiceer een heldere ambitie van het netwerk*
Hoewel de insteek van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid er één is van 'al doende leren met een netwerk', waarin inspelen op actuele knelpunten belangrijker is dan het formuleren van doelstellingen, is het voor het netwerk ook van belang dat helder is wat de overkoepelende gezamenlijke ambitie is. Die ambitie lijkt te zijn: 'Het met behulp van elkaar leren en samenwerken een brede beweging in de Utrechtse samenleving op gang brengen waarmee eenzaamheid zo effectief mogelijk voorkomen en verminderd kan worden.'
- *Benader het vraagstuk in de praktijk op een positieve manier*
De belangrijkste les die we van de beschreven goede voorbeelden kunnen leren is dat een positieve insteek een belangrijke bijdrage levert aan het succes. Door in te steken op 'herstel', 'veerkracht', 'vitaliteit', 'leren' en 'zingeving' lijkt het mensen te lukken meer grip op hun leven te krijgen. Dat roept de vraag op: hoe kun je binnen de aanpak meer gebruik maken van dit inzicht? Is het input om de visie van het netwerk op hoe je eenzaamheid in Utrecht aan wil pakken aan te vullen? Naast de focus op gemeenschapszin en signaleren zou een positieve insteek daar aan toegevoegd kunnen worden.
- *Blijf werken met actiecoalities*
De deelnemers van het netwerk zijn enthousiast op de verschillende actiecoalities. Wel is het belangrijk om de verwachtingen van, en de manier van werken, in actiecoalities met elkaar te bespreken en helder te maken. Voor enkele actiecoalities was de afgelopen tijd financiering vanuit het rijk. Belangrijk is om te bedenken hoe dit in de toekomst eruit ziet. Zonder aanvullende financiering zouden de actiecoalities wel eens minder succesvol kunnen zijn.
- *Werk een eenduidige signaleringssystematiek uit*
Signaleren van eenzaamheid is een van de speerpunten van de aanpak. Waar nog een verbetermogelijkheid lijkt te liggen is het helder maken van waar mensen die signaleren met hun signalen terecht kunnen. Onderdeel van een uitgewerkte signaleringssystematiek is ook dat de opvolging en terugkoppeling helder zijn bepaald. Een actiecoalitie zou dit vraagstuk op kunnen pakken.
- *Maak meer gebruik van behoefteonderzoek en ervaringsdeskundigheid*
Uiteindelijk moeten Utrechters die (dreigen te) vereenzamen geholpen zijn met de activiteiten van 'Utrecht Omarmt'. Het is dan van belang om goed te weten welke behoeften de mensen hebben die vereenzamen. Er zijn verschillende manieren om die te achterhalen. Allereerst kunnen ervaringsdeskundigen tijdens bijeenkomsten vertellen over hoe hun situatie eruit zag, waar zij destijds behoefte aan hadden en wat hen heeft geholpen uit deze situatie te komen. Een andere manier om behoeften in kaart te brengen is het ontwikkelen van persona's. Een persona is een denkbeeldige persoon met de eigenschappen van de doelgroep. Movisie heeft een [methode](#) ontwikkeld waarin de persona's samen met de doelgroep gemaakt worden. De gemeente Den Haag werkt momenteel actief met [persona's in haar aanpak van eenzaamheid](#).
- *Verken of er een gebrek is aan activiteiten en voorzieningen voor mensen die ernstig vereenzaamd zijn*
Uit de analyse van de verdeling van de activiteiten naar de mate van eenzaamheid blijkt dat er relatief weinig activiteiten en voorzieningen zijn voor mensen die ernstig vereenzaamd zijn. Dit zou een mogelijke leemte in de Utrechtse aanpak van eenzaamheid kunnen zijn. Om hier zeker van te zijn zou een behoefte-onderzoek onder deze, divers samengestelde, doelgroep

uitgevoerd moeten worden. Een manier om dit te doen is met behulp van een combinatie van data van de afdeling Volksgezondheid en het spreken met ervaringsdeskundigen en eventueel het maken van persona's (zie bovenstaande aanbeveling). Dit zou uitgezocht kunnen worden in een actiecoalitie.

Coronacrisis: mensen met psychische gezondheidsklachten en ouderen

- *Probeer groepen die dreigen te vereenzamen te bereiken*
Doordat veel groepsactiviteiten zijn afgelast raken sommige mensen die al een klein netwerk hadden geïsoleerd. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor mensen met psychische klachten. Voor ouderen komt daar nog eens bij dat voor hen het virus extra gevaarlijk is. Sommigen durven daarom niet meer naar buiten. Alleenstaande ouderen die al een klein netwerk hadden lijken extra risico te lopen om te vereenzamen in deze tijd. Het zou goed zijn om met de regiegroep of het netwerk te bespreken wat er voor deze groepen gedaan kan worden.

Deskundigheidsbevordering

- *Bied meer mensen de mogelijkheid om een training te volgen over het signaleren en bespreken van eenzaamheid*
Het goed toerusten van mensen zodat zij eenzaamheid kunnen signaleren en bespreken is een belangrijke randvoorwaarde bij elke aanpak van eenzaamheid, zeker als de aanpak signaleren als speerpunt heeft benoemd. De training '[Eenzaamheid signaleren & bespreekbaar](#)', die het afgelopen jaar ontwikkeld is in Utrecht, is geëvalueerd en de deelnemers vinden de training goed en geven aan concrete handvatten te hebben na de training. De training zou voor meer mensen beschikbaar gesteld kunnen worden.

Evaluëren en monitoren

- *Meer gebruik maken van kennis en ervaring over wat werkt*
Een van de wensen die tijdens deze evaluatie aan het licht kwam is het meer gebruik maken van kennis en ervaring over wat werkt. Een manier om meer gebruik te maken van kennis en ervaring over wat goed werkt is om vaker projecten, initiatieven en voorzieningen te evalueren en vervolgens over de geleerde lessen in het netwerk te vertellen. Dit sluit naadloos aan bij het 'al doende leren' dat als een belangrijk uitgangspunt geldt in de Utrechtse aanpak van eenzaamheid.
Veel mensen hebben een weerstand tegen evalueren. Dat komt omdat evalueren vaak gepaard gaat met het bijhouden van gegevens, extra tijd kost en rapporten in lades verdwijnen. Als evalueren echter ingestoken is op basis van 'met elkaar uitwisselen, leren en verbeteren' geeft dat mensen vaak juist energie. Evalueren is ook niet iets dat een externe partij hoeft te doen. Evalueren van wat goed gaat in de uitvoering en wat beter kan, kunnen professionals en vrijwilligers ook zelf. Bijvoorbeeld met behulp van het [informatieblad 'Procesevaluatie'](#).
Er zijn ook andere instrumenten beschikbaar om de eigen aanpak van een initiatief op project tegen het licht te houden van kennis over wat werkt, zoals de [Verbetertool Eenzaamheid](#). Ten slotte kan het doordenken van de aanpak (de 'verandertheorie') bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit en resultaten van projecten en initiatieven. Zie bijvoorbeeld de paragraaf over 'Theory of Change' in de publicatie [Zicht op Effect](#).

- *Monitor op hoofdlijnen*

De Utrechtse aanpak van eenzaamheid is met name gericht om een beweging op gang te brengen zodat er meer aandacht is voor het voorkomen en verminderen van vereenzaming. Of de Utrechtse aanpak ervoor zorgt dat de eenzaamheid in de gemeente afneemt is niet goed met cijfers te bewijzen. Een daling of stijging van eenzaamheid in de Volksgezondheidsmonitor kan door een veelvoud van factoren veroorzaakt worden. Het is daarom aan verstandig je niet blind te staren op cijfers. Belangrijker is het om in te zetten op die activiteiten waarvan je kunt verwachten dat ze bijdragen aan het verminderen van eenzaamheid en die regelmatig te evalueren (zie de aanbeveling hierboven). Verder kan de ontwikkeling van het netwerk Utrecht Omarmt gemonitord worden op hoofdlijnen met een aantal heldere indicatoren zoals de groei van het netwerk, de diversiteit van het netwerk, het aantal actiecoalities, het aantal georganiseerde bijeenkomsten en het daarbij aanwezige aantal deelnemers, en de mate waarin deelnemers tevreden zijn over 'Utrecht Omarmt'.

9 Bijlagen

Lijst met geïnterviewden

Naam	Functie	Geïnterviewd	Deelname focusgroep
Anne Slingerland	Manager DOCK	Ja	Afgemeld
Ingrid Horstik	Buurteam Utrecht	Ja	Ja
Martijn van Boetzelaer	Utrechtse Uitdaging	Ja	Afgemeld
Julia Muller	Netwerk Informele Zorg Utrecht - NIZU	Ja	Ja
Liesbeth Gaasbeek	Directeur stichting Gouden Dagen	Ja	Misschien, tot eindelijk niet deelgenomen.
Noortje Rozema	Oog voor Utrecht	Ja	Nee
Daphne van Rhee	Beleidsadviseur eenzaamheid gemeente Utrecht	Ja	Ja
Mikkie Schmitz	Vrijwilligers	Ja	Zou deelnemen, kon uiteindelijk niet deelnemen.
Jacko de With	Volksgezondheidsmonitor	Ja	Ja
Maarten van Ooijen	Wethouder gemeente Utrecht	ja	n.v.t.
Lotte Bloemendal	Contactpersoon Douwe Egberts	Nee, niet op tijd contact mee kunnen krijgen.	Nee, niet op tijd contact mee kunnen krijgen.

Samenstelling van het netwerk

Bewoners	35
Overheid	30
Zorg/ Welzijn/ hulpverlening	52
Bedrijfsleven	38
Woningcoöperaties	2
Kennis/ advies/ training	14
Culturele instellingen	9
Religieuze instellingen	1
Onderwijs	2
Sport	0
Overig	27
Missing	1

Tabel 2. Samenstelling netwerkleden verdeeld naar achtergrond

Vragenlijst interviews netwerkleden

Centrale onderzoeksvraag voor de interviews: Op welke manier(en) kan de netwerkbenadering van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid verbeterd worden?

Introductie

- Bedankt voor deelname
- Introductie van jezelf
- Uitleg geven over het onderzoek
- Uitleg dat ervaringen centraal staan
- Anonimiteit toelichten (we typen direct mee & nemen op om waar nodig terug te luisteren, alleen als u akkoord bent)
- Duur van het interview benoemen (60 min)
- Topics benoemen
- Heeft u vragen voorafgaand aan het interview?

Topic 1: *Uitvoering en ervaren effectiviteit van de aanpak*

- Kun je de Utrechtse aanpak tegen eenzaamheid beschrijven?
 - Wat zie je als de meest waardevolle activiteiten van de Utrechtse aanpak?
 - Welke activiteiten mis je nog?
- Wat vind je van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid?
 - Wat waren je verwachtingen?
 - Wat verliep en verloopt goed? (praktisch en inhoudelijk)
 - Wat kan beter? (uitvoering en inhoudelijk)
- Wat is volgens jou nodig om van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid een succes te maken?

Topic 2: *Deelname aan netwerk en rol*

- Waarom ben je deel gaan nemen aan het netwerk?
- Wat is jouw rol in het netwerk? Wat zie je als je ideale rol in de toekomst?
- Wanneer heeft het netwerk (Utrecht Omarmt) voor jou meerwaarde?
 - Bijvoorbeeld: activiteiten afstemmen, onderlinge samenwerking stimuleren, gemeenschappelijke visieontwikkeling, prioritering in de uitvoering, ...
- Welke rol verwacht je van de gemeente? (o.a. faciliteren, trekken, hoe?)

Topic 3: *Verdeling van activiteiten en voorzieningen over gradaties van vereenzaming*

- Als je kijkt naar de gradaties van vereenzaming ('preventie, risicogroepen, licht vereenzaming en ernstige vereenzaming') en de beschikbare activiteiten en voorzieningen. Wat valt je dan op?

Topic 4: *Afsluiting*

- Als je de aanpak een cijfer moet geven tussen 1 en 10 welk cijfer geef je de aanpak? En waarom?
- Wat is jouw 'gouden tip' om van de aanpak een doorslaand succes te maken?
- Wat is de belangrijkste uitdaging die is ontstaan door de coronacrisis voor de aanpak van eenzaamheid?
- Is er nog iets dat je kwijt wilt?

Vragenlijst online-enquête

1. Welk cijfer geef je voor het functioneren van het netwerk Utrecht Omarmt?
2. Wat is volgens jou de sterke kant van de Utrechtse aanpak van eenzaamheid?' (gebruik maximaal 75 woorden)
3. Welke mogelijkheden zie je om het functioneren van het netwerk te verbeteren? (gebruik maximaal 75 woorden)
4. Wanneer is het netwerk Utrecht Omarmt voor jouw werk van toegevoegde waarde? (gebruik maximaal 75 woorden)
5. Wat is er volgens jou nodig om van Utrecht Omarmt een duurzaam succes te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)
Keuzemogelijkheden:
 - Met elkaar vaststellen van de hoofddoelen van het netwerk
 - Heldere afspraken over ieders rol in het netwerk
 - Aanstelling van onafhankelijke coördinator
 - Helderheid over positie van het netwerk ten opzichte van andere bestaande netwerken en overleggen.
 - Focus op innovatie en kwaliteitsverbetering bestaande aanpakken
 - Overzicht van de activiteiten binnen het netwerk
 - Overzicht van de deelnemers van het netwerk met contactgegevens.
 - Anders, namelijk:
6. Wat is er volgens jou nodig om van Utrecht Omarmt een duurzaam succes te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)
7. Welke organisaties, initiatieven of partijen mis je in het netwerk?