

## Voor Mekaar

### Tussenrapportage december 2016



Kijk op  
[rotterdam.nl/iklaatjenietalleen](http://rotterdam.nl/iklaatjenietalleen)



**Gemeente Rotterdam**

Voor Mekaar  
Tussenrapportage december 2016

Mireille Wolfers  
Bianca Stam  
Jurriaan Omlo  
Pascal Kreijen

Onderzoek en Business Intelligence (OBI)  
2016

© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 4257

Postadres:  
Postbus 21323  
3001 AH Rotterdam

Telefoon:  
E-mail: [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)  
Website: [www.rotterdam.nl/onderzoek](http://www.rotterdam.nl/onderzoek)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Methode</b>	<b>8</b>
2.1	Vragenlijstonderzoek	8
2.2	Kwalitatief onderzoek	10
2.3	Registratie huisbezoeken	10
	<b>Meneer Bergman</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Publiekscampagne in 2015</b>	<b>12</b>
3.1	Effectmeting publiekscampagne Panteia	12
3.2	Herinnering en waardering publiekscampagne onder 65- tot 75-jarigen	14
3.3	Conclusie	14
	<b>Mevrouw Bartels</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>65+ magazine in 2015</b>	<b>16</b>
4.1	Conclusie	16
	<b>Meneer Jansen</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Lief &amp; Leed straten</b>	<b>18</b>
5.1	Conclusie	20
	<b>Mevrouw Loukili</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Dialogotafels in de eerste zes accentwijken</b>	<b>22</b>
6.1	Conclusie	23
<b>7</b>	<b>Eerste ronde huisbezoeken aan 75-plussers</b>	<b>24</b>
7.1	Registratie huisbezoeken	24
7.2	Herinnering en waardering van de huisbezoeken	26
7.3	Relaties huisbezoeken en eenzaamheid	28
7.4	Ervaringen met de huisbezoeken.	28
7.4.1	Vorbereiding van de huisbezoeken	29

7.4.2	Uitvoering van de huisbezoeken	29
7.4.3	Motivatie van de vrijwilligers	31
7.4.4	Backoffices teams en de vervolg acties	31
7.5	Conclusie	32
<b>8</b>	<b>Tweede ronde huisbezoeken aan 75-plussers</b>	<b>33</b>
8.1	Registratie huisbezoeken	33
8.2	Conclusie	34
	<b>Echtpaar Van der Meer</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>Samenvatting en conclusie</b>	<b>36</b>
	<b>Bijlage 1 Gebruikte meetschalen voor eenzaamheid en sociaal isolement</b>	<b>42</b>
	<b>Bijlage 2 Uitgangssituatie, resultaten van de nulmeting</b>	<b>44</b>
	<b>Bijlage 3 Dialoogtafels</b>	<b>46</b>



## 1 Inleiding

Voor u ligt de tussenrapportage over het Actieprogramma Voor mekaar, gericht op het bestrijden van eenzaamheid in de gemeente Rotterdam. Het programma is begin 2015 gestart en deze rapportage kijkt terug op de ervaringen en, waar mogelijk, al resultaten van de inzet in de eerste anderhalf jaar.

Het programma Voor mekaar is een belangrijke collegeprioriteit met als aanleiding de uitkomsten van de GGD-monitor, die in 2012 liet zien dat 49% van de Rotterdammers zich eenzaam voelt en een kwart van onze ouderen niemand heeft om op terug te vallen. Dit opgeteld bij een ernstig incident van een vrouw die 10 jaar dood achter de voordeur lag en door niemand werd gemist, gaf urgentie aan de behoefte van het college om iets aan het probleem van eenzaamheid te doen.

De Rotterdamse aanpak van Voor mekaar kent twee strategieën: 'Het versterken van de aandacht van Rotterdammers voor elkaar' en 'het signaleren van (zorgwekkende) eenzaamheid en de inzet van effectieve interventies'. Het programma richt zich op alle Rotterdammers en de hele stad, maar zet extra organisatiekracht in op ouderen en op de 21 accentwijken<sup>1</sup> waarin eenzaamheid en sociaal isolement onder ouderen het hoogste is.

Er is gestart met een terugkerende publiekscampagne, om het probleem bij de Rotterdammers te agenderen en hen handvatten te bieden om er iets aan te doen. Er kwam een 65+ magazine als cadeau voor mensen die de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken, met nuttige informatie en inspirerende verhalen over actief blijven in de derde levensfase. Er werd een Lief- en Leedkanjer uitgereikt aan de meest actieve Lief- en Leedstraat, waar aandacht voor elkaar en burenhulp belangrijk is, met als doel waardering te geven aan de inzet en het aantal straten te doen groeien.

In 2015 werden in de eerste 14 accentwijken 75+ huisbezoeken georganiseerd. Per wijk<sup>2</sup> zijn gemeentelijke projectleiders ingezet die met dialoogtafels het thema op de agenda zetten, het wijknetwerk informeerden, een wijkgids met nuttige adressen voor senioren opstelden, vrijwilligers werven en trinden en een back-office opzetten om de follow up van de huisbezoeken te organiseren. De vrijwilligers verrichten de huisbezoeken in tweetallen met behulp van een vragenlijst. De back-office beoordeelt op basis van de vragenlijsten de noodzaak van een follow up en zet die in gang. Als alle huisbezoeken achter de rug zijn worden de bevindingen gerapporteerd aan het wijknetwerk en de gebiedscommissie.

Deze tussenrapportage is een eerste evaluatie van de ingezette interventies in het kader van het programma Voor mekaar. Het rapport geeft antwoord op de vraag of het programma met deze interventies op de goede weg is om de doelstellingen van het programma te realiseren. Hiervoor worden de ervaringen met de 75+ huisbezoeken van de eerste ronde, de resultaten van de eerste en tweede ronde 75+ huisbezoeken, zoals aantallen bezochte ouderen, de vervolgacties en de mening van ouderen over de huisbezoeken beschreven. Tevens zijn in dit rapport de effecten van de

---

<sup>1</sup> Hillesluis, Hoogvliet-Noord, Nieuw Crooswijk, Oud Crooswijk, Out Mathenesse, Witte Dorp, Tussendijken, Bloemhof, Bospolder, Feijenoord, Provenierswijk, Schiebroek, Spangen, Zuidwijk, Afrikaanderwijk, Groot IJsselmonde Noord, Katendrecht, Nieuwe Westen, Oud-Charlois, Vreewijk, Wielewaal.

<sup>2</sup> In Tussendijken zijn de huisbezoeken geïntegreerd in de zogenaamde 'blok-voor-blok' aanpak. De huisbezoeken zijn hier door de welzijnsinstelling georganiseerd. Tussendijken wordt in dit rapport niet geëvalueerd.

publiekscampagne, het 65+ magazine en de ervaringen met Lief & Leed straten en dialoogtafels opgenomen.

Het is nog te vroeg om over het onderzoek naar de effecten op eenzaamheid en sociaal isolement te rapporteren. Dit onderzoek is in de zomer van 2015 gestart met een nulmeting in alle accentwijken. Vervolgens gingen de huisbezoeken van start in de eerste zes accentwijken. Terwijl het programma loopt worden er meerdere metingen gedaan binnen alle accentwijken om zo na de laatste meting (medio 2017) een uitspraak te kunnen doen over de effecten op eenzaamheid en sociaal isolement.

De bevindingen in deze rapportage geven zicht op de resultaten van het onderzoek uit de eerste anderhalf jaar van het programma, maar geeft geen zicht op “de bijvangst” die het programma met zich mee brengt zoals het groeiend aantal initiatieven gericht op ouderen en verbetering van de samenwerking rondom ouderen.

#### *Leeswijzer*

De onderzoeksmethode wordt kort beschreven in hoofdstuk 2. De volgende opeenvolgende hoofdstukken geven een eerste indruk van de ervaringen met de publiekscampagne, het 65+ magazine, de Lief- en Leedstraten, de dialoogtafels en de 75+huisbezoeken. Om de diversiteit van ouderen uit de doelgroep te illustreren zijn verspreid door het rapport portretten van ouderen opgenomen. Tot slot volgt een samenvatting met conclusie en aangrijpingspunten voor het actieprogramma.

## 2 Methode

Voor deze tussenrapportage is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Er is vragenlijstonderzoek ingezet onder 65-74 jarigen en onder personen van 75 jaar en ouder om inzicht te krijgen in onder andere de uitgangssituatie van de mate van eenzaamheid en sociaal isolement<sup>3</sup> ('de nulmeting'). Daarnaast zijn diverse (groeps)gesprekken gevoerd met zowel de uitvoerders van het programma als met de doelgroep van het programma. Tevens is gebruik gemaakt van de effectmeting van de publiekscampagne, die is uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia<sup>4</sup>.

De nulmeting onder personen van 75 jaar en ouder is uitgevoerd in de zomer van 2015, voordat de 75+ huisbezoeken van start gingen. De vervolgmetingen die gedurende het actieprogramma uitgevoerd worden zijn medio 2017 afgerond, zodat dan een uitspraak gedaan kan worden over de effecten van het programma op eenzaamheid en sociaal isolement. Bepaalde gegevens uit de vervolgmeting van april 2016 zijn in dit rapport al wel verwerkt. Namelijk de ervaring van ouderen uit de eerste zes accentwijken met de huisbezoeken en de relatie hiermee met eenzaamheid. De dataverzameling bij de tweede groep accentwijken die een huisbezoek kreeg, is nog niet afgerond.

De nulmeting onder 65-tot 75-jarigen is in het najaar 2015 uitgevoerd, vlak na de tweede golf van de publiekscampagne van 2015. Hierin zijn tevens vragen over de ontvangst en de waardering van de publiekscampagne en het 65+ magazine opgenomen. Deze gegevens zijn in dit rapport verwerkt.

De rapportage van de uitvoering van de eerste ronde huisbezoeken (Hillesluis, Hoogvliet-Noord, Nieuw Crooswijk, Oud Crooswijk, Oud Mathenesse, Witte Dorp) en tweede ronde huisbezoeken (Bloemhof, Bospolder, Feijenoord, Provenierswijk, Schiebroek, Spangen, Zuidwijk<sup>5</sup>), is gebaseerd op de registratiegegevens van de backoffices en ingevulde vragenlijsten van de vrijwilligers.

### 2.1 Vragenlijstonderzoek

Er is door middel van vragenlijstonderzoek een nulmeting uitgevoerd onder zowel de groep 65- tot 75-jarigen als voor de groep 75-plussers. Hiertoe zijn steekproeven uit het bevolkingsregister getrokken van ouderen uit de accentwijken.

De cijfers over eenzaamheid in het Actieprogramma waren gebaseerd op de meetschaal die in het wijkprofiel wordt gehanteerd. In dit onderzoek wordt een andere maatstaf gebruikt om het aantal ouderen zonder sociaal netwerk in kaart te brengen (zie bijlage 1). De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar eenzaamheid en sociaal isolement waardoor de kennis verder is ontwikkeld en relevante aspecten van de problematiek scherper in beeld zijn gekomen. Beleidsontwikkelingen hebben bovendien meer nadruk gelegd op het belang van sociale netwerken voor kwetsbare burgers. Deze nieuwe kennis heeft ook gevolgen voor de gehanteerde onderzoeksinstrumenten. De huidige maatstaf biedt meer mogelijkheden voor differentiatie van de doelgroep dan het instrument

---

<sup>3</sup> Sociaal isolement is in dit onderzoek gedefinieerd als het ontbreken van *ondersteunende* relaties in het persoonlijke leven; het gaat dan om relaties met familie, vrienden en bekenden waar mensen in geval van nood op terug kunnen vallen voor praktische, emotionele of gezelschapssteun.

<sup>4</sup> Panteia. Campagne-effectmeting Eenzaamheid in Rotterdam. C11452, Rapport. Zoetermeer, 29 oktober 2015

<sup>5</sup> Vanwege een andere aanpak, de 'blok-voor-blok' aanpak, is Tussendijken niet meegenomen in deze evaluatie.



van het wijkprofiel. De nieuwe vragen bieden bovendien meer handvatten voor het inzetten van passende interventies. Voor het meten van eenzaamheid is de meetschaal van de Jong-Gierveld gebruikt (zie bijlage 1).

In totaal zijn 3.000 ouderen tussen de 65 en 75 jaar uit de accentwijken aangeschreven en hiervan hebben 1.491 een bruikbare vragenlijst teruggestuurd. Dit is een netto respons van 50%. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 69 jaar, 51% is man. Zowel de respons als de steekproef komen qua leeftijdsverdeling en geslacht en land van herkomst overeen met de totale bevolking van 65 tot 75 jaar uit de accentwijken.

In totaal zijn 3.999 ouderen van 75 jaar en ouder uit de accentwijken aangeschreven en hiervan hebben 2.333 ouderen een bruikbare vragenlijst teruggestuurd. Dit is een netto respons van 59%. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 82 jaar; 43% is man. Zowel de respons als de steekproef zijn qua leeftijdsverdeling, geslacht en land van herkomst representatief voor de bevolking van 75 jaar en ouder uit de accentwijken<sup>6</sup>.

#### *Burgerlijke staat van de respondenten.*

Van de 65- tot 75-jarigen is 63% gehuwd of samenwonend, 8% is ongehuwd, 17% is gescheiden en 13% is verweduwd. Van de 75-plussers is 43% gehuwd of samenwonend, 7% is ongehuwd, 8% is gescheiden en 42% is verweduwd.

#### *Opleidingsniveau van de respondenten*

Van de 65- tot 75-jarigen heeft 27% geen opleiding of alleen lager onderwijs gevolgd. Bij de 75-plussers is dit 33%. Van de 65-tot 75-jarigen is 11% hoogopgeleid, dat wil zeggen een opleiding van minimaal hbo-niveau. Vijf procent van de 75-plussers is hoogopgeleid.

#### *Herkomst van de respondenten*

Bij de 65- tot 75-jarigen heeft 72% een Nederlandse herkomst. Zes procent heeft een Surinaamse herkomst, 5% heeft een Turkse herkomst en 4% heeft een Marokkaanse afkomst. Bij de 75-plussers heeft 81% een Nederlandse herkomst. Vier procent heeft een Surinaamse herkomst, 3% heeft een Turkse herkomst en 2% heeft een Marokkaanse afkomst.

#### *Eenzaamheid en sociaal isolement*

Uit de nulmeting (zie bijlage 2) in de accentwijken bleek dat 71% van de ouderen van 75 jaar en ouder eenzaam is, en dat bijna één op de vijf ouderen (19%) van 75 jaar en ouder sterk eenzaam is. Bij de groep van 65 tot 74 is 59% eenzaam en één op de acht (13%) sterk eenzaam. Dit is in vergelijking met de Gezondheidsmonitor 2012 iets hoger<sup>7</sup>. Bij 6% van de 65-tot 75-jarigen en 8% van de 75 plussers is er in de nulmeting sprake van een sociaal isolement.

---

<sup>6</sup> De meting van april 2016, genoemd op pagina 9, tweede alinea, was eveneens representatief op de hier genoemde kenmerken en de respons was vergelijkbaar.

<sup>7</sup> Gezondheidsmonitor 2012: In de accentwijken was 65% van de 75+-ers eenzaam en 53% van de 65-74 jarigen. Van de 75+-ers was 18% sterk eenzaam, van de 65-74 jarigen was 14% sterk eenzaam.

## **2.2 Kwalitatief onderzoek**

Om de diversiteit van ouderen en hun eventuele eenzaamheidsgevoelens in kaart te brengen zijn twaalf ouderen uit de eerste zes accentwijken geïnterviewd. Ook zijn zij ondervraagd over hun ervaringen met het programma. Het gaat hier om de individuele ervaringen en beleving van de ouderen in kwestie en niet om de juistheid van de toepassing van regelingen of voorzieningen in kaart te brengen. Een aantal van deze interviews is gebruikt voor cliëntportretten die verspreid door het rapport te vinden zijn.

Tien gangmakers van de Lief en Leedstraten zijn geïnterviewd om meer te weten te komen over hun motivatie om gangmaker te worden, over de verschillende werkwijzen die zij hanteren en over de activiteiten die zij organiseren.

Zes gespreksleiders van dialoogtafels uit de eerste zes accentwijken zijn geïnterviewd over het proces tijdens de dialoogtafels en de inhoud van de dialoog, zodat hun ervaringen gebruikt kunnen worden bij het organiseren van dialoogtafels in de andere wijken.

Om informatie te verkrijgen over de huisbezoeken in de eerste zes accentwijken de projectleiders van de huisbezoeken zijn bevraagd over het proces van de huisbezoeken. Daarnaast zijn leden van de backofficeteams geïnterviewd. Ook is gebruik gemaakt van de informatie die is verzameld tijdens een evaluatiebijeenkomst van de backofficeteams na de eerste ronde huisbezoeken. Verder zijn tijdens focusgroepgesprekken de vrijwilligers van de eerste ronde huisbezoeken bevraagd over hun ervaringen. Een aantal vrijwilligers is individueel geïnterviewd.

## **2.3 Registratie huisbezoeken**

De vrijwilligers vullen tijdens het huisbezoek aan een 75-plusser een gestructureerde vragenlijst in. Met behulp van deze vragenlijst bepaalt het backoffice team of er een vervolgactie voor de oudere nodig is. De ingevulde papieren vragenlijsten zijn daarna gedigitaliseerd. De databestanden die hieruit ontstaan zijn, zijn geanonimiseerd gebruikt om meer inzicht te krijgen in het bereik en de problematiek van de ouderen op wijkniveau. Voor dit rapport zijn de bestanden van de eerste en tweede ronde huisbezoeken gebruikt.

## Meneer Bergman

Meneer Bergman is een gescheiden man van 87 jaar oud en vader van een zoon.

Hij heeft veel meegemaakt. Het zeemansleven, de oorlog en zijn scheiding hebben hun sporen nagelaten. Meneer is alcoholverslaafd geweest. Op dit moment drinkt hij nauwelijks, alleen als het hem allemaal niets meer kan schelen.

Meneer Bergman kampt met verschillende gezondheidsproblemen. Door zijn toenemende vergeetachtigheid is hij bang dement te worden. Hij is ook bang voor kanker. Zijn doofheid vindt hij verschrikkelijk, omdat hij gesprekken nauwelijks kan volgen. Ook voelt meneer Bergman zich vaak moe en versleten. Hij is bang om te vallen en durft niet naar buiten, ook al heeft hij een rollator. Hij is al een keer pijnlijk ten val gekomen waardoor hij niet meer kon lopen. Ondanks de gezondheidsproblemen, is meneer Bergman nog vrij zelfstandig en actief. Hij kookt, stofzuigt, wast en strijkt nog zelf. Zijn zoon en diens vriendin komen wekelijks langs en helpen hem met boodschappen doen. Hij is hen daar dankbaar voor. Hij heeft nog twee zussen met wie hij geen contact meer heeft. Voor het overige zijn de mensen uit zijn vriendennetwerk allemaal overleden, waaronder ook zijn beste vriend. Toch ziet hij geen reden om nieuwe vriendschappen aan te gaan. Dat ligt niet in zijn aard, zegt hij. Hij wil zich met niemand bemoeien, ook niet met medeflatbewoners. Op burenhulp zit hij niet te wachten. Hij is positief over zijn Afghaanse burens, die hij 'lieve burens' noemt. Ze doen wel eens boodschappen voor hem.

Als zijn zoon en zijn vriendin weggaan, dan valt er elke keer weer een enorme leegte. 's Avonds zit meneer Bergman alleen thuis en voelt zich soms vreselijk eenzaam. Hij kijkt veel naar de televisie of hij gaat maar op tijd naar bed. Soms hoopt hij dat hij de volgende dag niet meer wakker wordt. Tegelijkertijd is hij bang dat, wanneer er iets met hem gebeurt, er niemand is om hem te helpen.

Hij wil alles zo lang mogelijk zelf blijven doen. Hij noemt het beleid goed bedoeld, maar het is niets voor hem. De overheid kan toch weinig beginnen met types zoals hij, zo beweert hij. Misschien dat hij wel ondersteuning wil zodra hij zich hulpbehoevend voelt, maar zelfs daar twijfelt hij over. Meneer Bergman zegt dat hij een eigenwijze man is die er een hekel aan heeft om geleefd te worden. Hij noemt de huisbezoeken 'netjes', maar hij wil de mensen niet lastig vallen met zijn jammerklachten.

### 3 Publiekscampagne in 2015

De publiekscampagne bestond in 2015 in drie periodes plaats en bestond uit verschillende uitingen in de buitenruimte (abripsters, driehoeksborden, animaties in metro en bus) en online (banners, Facebook, website). De inzet van de campagne was Rotterdam breed en richtte zich niet op specifieke postcodegebieden of op specifieke doelgroepen. In de verschillende uitingen werden juist verschillende leeftijdscategorieën en nationaliteiten betrokken. De eerste golf van de campagne vond plaats in mei 2015, de tweede golf eind september/begin oktober 2015, de derde in december, elk met een duur van twee weken. De eerste campagnegolf was gericht op bewustwording ten aanzien van het probleem eenzaamheid, deel twee en drie betrof meer het handelingsperspectief. Namelijk welke acties kunnen Rotterdammers zelf ondernemen om eenzaamheid bij ouderen te verminderen.

#### 3.1 Effectmeting publiekscampagne Panteia

Het externe onderzoeksbureau Panteia heeft na de tweede campagnegolf van 2015 onderzoek<sup>8</sup> gedaan naar het effect van de campagne. Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een online afgenomen vragenlijst onder een naar leeftijd gestratificeerde steekproef van inwoners uit Rotterdam. In totaal hebben 613 respondenten van 16 jaar en ouder aan het onderzoek deelgenomen, 126 personen (21%) waren ouder dan 60 jaar. Het veldwerk voor het onderzoek is in week 41 en 42, dus vlak na afloop van de tweede campagnegolf in het eerste jaar uitgevoerd.

##### *Spontane bekendheid*

De spontane bekendheid van de campagne werd gemeten met een vraag waarin werd verwezen naar de tweede campagnegolf uit 2015: *‘De gemeente Rotterdam wil de eenzaamheid in Rotterdam tegengaan en heeft daarvoor een actieplan ontwikkeld. Van 21 september tot en met 4 oktober was in Rotterdam een campagne over eenzaamheid te zien’*. Van de totale steekproef zegt 29% de campagne te hebben gezien. De groep tussen de 25 en 60 jaar zegt vaker de campagne gezien te hebben dan de groep ouder dan 60 jaar; namelijk 32% tegenover 20%. Van degenen die de campagne hebben gezien, weet 62% nog waar dat was. Dit was vooral op Rijnmond.nl (31%), op schermen in de bus (26%) en in abri's (23%).

##### *Bekendheid met de boodschap van de campagne*

De campagne wordt door 47% van de ondervraagden geassocieerd met de boodschap “Rotterdammers bewust maken hoe zij een steentje kunnen bijdragen aan eenzaamheidsbestrijding. Een kwart van de respondenten (26%) associeert de campagne met het antwoord “Rotterdammers bewustmaken van het probleem van eenzaamheid.

##### *Bekendheid met uitingen van de campagne, slogan en site*

Aan iedereen zijn achtereenvolgens 4 specifieke voorbeelden (posters) uit de campagne getoond. Per voorbeeld is gevraagd naar of men zich deze herinnert. In tabel 3.1 is aangegeven hoeveel respondenten zich de voorbeelden herinneren.

---

<sup>8</sup> Panteia. Campagne-effectmeting Eenzaamheid in Rotterdam. C11452, Rapport. Zoetermeer, 29 oktober 2015

*Tabel 3.1 Herinnering van voorbeelden uit de tweede campagnegolf.*

<i>Voorbeeld (poster)</i>	<i>16 jr en ouder</i>
Maak ook eens een praatje met de buurman. Een kleine moeite	30%
Drink ook eens een kopje koffie met ouderen in de buurt	34%
Help ook eens bij activiteiten voor ouderen in de buurt (banner)	19%
Help ook eens ouderen bij een bezoek aan het ziekenhuis	20%

De site "Rotterdam.nl/ik laat je niet alleen" blijkt bij driekwart van de respondenten niet bekend. Vier procent heeft de site wel eens bezocht.

#### *Waardering campagne*

In het algemeen evalueren respondenten de campagne in positieve zin: 73% van de totale groep respondenten geeft de campagne een rapportcijfer van 7 of hoger. 68% van de respondenten vindt de campagne duidelijk en 60% vindt het geloofwaardig.

#### *Gedrag ten aanzien van eenzaamheid in de omgeving*

Negenentwintig procent van de respondenten zegt momenteel iets te doen voor mensen die alleen zijn in de eigen omgeving. Respondenten in de leeftijd 40 tot 60 zijn hierin vaker actief (38%) dan de respondenten uit de andere leeftijdscategorieën.

#### *Intentie om iets te doen aan eenzaamheid*

Aan respondenten die momenteel (nog) niets doen voor mensen in hun omgeving die alleen zijn is gevraagd of zij hiertoe wel bereid zijn. Van deze groep bevestigt 62% dat zij wel iets zouden willen doen in dit opzicht. Opvallend is dat 78% van de jongeren aangeeft iets te willen doen. De meeste respondenten zijn bereid tot het maken van een praatje met een buurman of buurvrouw (59%), ook het groeten van de buren (52%), boodschappen voor ze doen (49%) of hulp aanbieden (47%) worden relatief vaak genoemd. Wat intensievere activiteiten zoals iets organiseren (11%) of de buurman/buurvrouw uitnodigen voor een evenement in de stad (10%) lijkt voor verreweg de meeste respondenten echter te ver te gaan. Gebrek aan tijd is de meest genoemde reden waarom mensen niet bereid zijn om iets te doen voor mensen die alleen zijn (57%).

#### *Attitude*

Het onderwerp eenzaamheid wordt als belangrijk tot zeer belangrijk gezien door de respondenten (gemiddeld 7,9 op een schaal van 10). Vier op de vijf respondenten (79%) staat er positief tegenover dat de gemeente een actieve bijdrage van Rotterdammers wil stimuleren om het eenzaamheidsprobleem tegen te gaan.

### **3.2 Herinnering en waardering publiekscampagne onder 65- tot 75-jarigen**

De doelgroep van de publiekscampagne is Rotterdammers van alle leeftijden. Om te meten of de publiekscampagne ook door ouderen van 65 tot 75 jaar herinnerd en gewaardeerd wordt, heeft OBI in de vragenlijst van eind oktober 2015 (week 43) ten behoeve van de nulmeting voor 65- tot 75-jarigen vragen opgenomen over de eerste twee campagnegolven van de publiekscampagne van 2015. Deze vragenlijst is beantwoord door 1.491 personen van 65 tot 74 jaar. Twaalf procent van de 65- tot 75-jarigen geeft aan wel eens gehoord te hebben van de campagne, 14% herkent de getoonde posters van de campagne.

Aan de mensen die de campagneposters herkenden is gevraagd wat volgens hen de belangrijkste boodschappen van deze campagne zijn. Meer dan de helft blijkt de boodschap wel begrepen te hebben: 'meer dan de helft van de Rotterdamse ouderen voelt zich eenzaam', 'een kwart heeft niemand om op terug te vallen' en 'doe eens iets voor een buurman of buurvrouw die alleen is'.

De doelen van de campagne waren bewustwording van het probleem eenzaamheid en aanreiken van ideeën om zelf iets te doen voor een eenzame oudere. Dit werd door 7 op de 10 mensen die de campagne kenden herkend.

De helft van de 65- tot 75-jarigen die zich de campagne herinnerden is in aanraking gekomen met de campagne door posters in de stad. De OV schermen en advertenties in het AD Rotterdams Dagblad zijn door één op de vijf mensen gezien.

Verreweg het grootste deel van de 65 tot 76-jarigen dat zich de campagne kan herinneren vindt de campagne ook belangrijk (87%). Slechts 1% vindt de campagne onbelangrijk.

Vier op de tien van de 65- tot 75-jarigen vindt dat hij of zij zelf iets kan doen om eenzaamheid bij anderen te voorkomen. Op de vraag wat hij of zij dan zou kunnen doen werd het volgende het meeste gekozen: mijn buren groeten, een praatje maken met de buren, op bezoek gaan bij de buurman of buurvrouw, tijdens de vakantie post of plantjes verzorgen en hulp aanbieden.

### **3.3 Conclusie**

Vier weken na afloop van de tweede golf publiekscampagne in 2015 was 29% van de personen 16 jaar en ouder bekend met de publiekscampagne (Panteia onderzoek). Onder 65- tot 74 jarigen was dit 12% (OBI onderzoek). De posters van de campagne werden dan ook door 2 à 3 op de 10 Rotterdammers herkend. Personen die de campagne kenden waren vaak ook op de hoogte van de boodschap van de campagne. Vier op de tien mensen boven de 60 jaar wil iets doen voor mensen die alleen zijn. Opvallend is dat 78% van de jongeren tot 25 jaar aangeeft iets te willen doen.

## Mevrouw Bartels

Mevrouw Bartels is vierentachtig en kinderloos. Na een ernstige ziekte is haar man vijf jaar geleden op tachtigjarige leeftijd overleden. Mevrouw heeft hem een jaar lang, tot aan zijn dood verpleegd. Ze mist haar man enorm.

Mevrouw kampt met een aantal fysieke ongemakken: een slechte knie, slecht gehoor en hoge bloeddruk. Boodschappen en het huis schoonhouden wil ze zo lang mogelijk zelf blijven doen. Als dat niet meer gaat, wil ze hulp inschakelen via de Vraagwijzer. Nu is Hanny, haar achternicht van 62 jaar, haar grote steun en toeverlaat. Bij haar kan ze terecht om te praten over problemen of dingen te regelen via internet. Mevrouw woont in een appartementencomplex waar ze dertien jaar geleden met haar man naar toe is verhuisd en dat vroeger bedoeld was voor 55-plussers. Tegenwoordig wonen er veel jongere mensen. Ze vindt ze aardig, maar ze mist de aansluiting.

Haar beste vriendin, met wie ze al veertig jaar bevriend was, woonde om de hoek. Samen gingen ze vaak op stap; op terrasjes zitten en dan naar voorbijgangers kijken. Tot haar grote verdriet is haar vriendin aan het dementeren en zit nu in een verpleeghuis. Ze wordt daar goed verzorgd. Ze zegt dat ze zo'n goede vriendin nooit meer zal krijgen. Haar andere vriendinnen zijn allemaal overleden.

Als ze tegenwoordig de stad in gaat, zit mevrouw nog wel eens op een terrasje, maar ze voelt zich dan behoorlijk alleen. Desondanks vindt mevrouw zichzelf niet eenzaam. Ze geeft aan nog van het leven te genieten. Maar als ze niet meer de deur uit kan, dan hoeft het voor haar niet meer. Soms is ze bang dat ze achteruit gaat of een hersenbloeding krijgt en dat ze ergens ligt en niemand haar mist. Vroeger letten zij en haar vriendin op elkaar.

Over het beleid van de gemeente om eenzaamheid bij ouderen te voorkomen, las ze in de krant. De publiekscampagne 'Hebbie effe' is haar ontgaan. Ze denkt wel dat het helpt als iemand van de gemeente zo nu en dan een praatje komt maken, mits de oudere daar behoefte aan heeft. Zelf heeft ze er nog geen behoefte aan.

Wel hebben twee vrijwilligers een huisbezoek bij haar afgelegd. Mevrouw gaf aan moeite te hebben met sommige huishoudelijke klussen. Ze ontving toen het foldertje van Dock. Ze heeft nog niemand ingeschakeld, omdat ze bang was dat ze mensen tot last zou zijn.

Aan buurtactiviteiten voor eenzame ouderen en bij elkaar een kopje koffie drinken, heeft ze geen behoefte. Liever gaat ze met iemand naar een museum of naar jazzconcerten. Ze wil daarom graag een maatje met wie ze samen gebruik kan maken van haar Rotterdampas. Deze wens heeft ze ook bij de vrijwilligers kenbaar gemaakt. Over de toezegging van Dock om dat te regelen was ze enthousiast, totdat ze werd gekoppeld aan een vrouw in een rolstoel: deze dame kon niet naar buiten vanwege haar rolstoel. Na deze 'mismatch' heeft ze niets meer gehoord van Dock. Ze twijfelt nu of ze zelf zal bellen, hoewel ze nog steeds graag een maatje wil.

## 4 65+ magazine in 2015

Aan personen die 65 jaar werden in 2015 is het magazine '65+, *Ouder worden en jong blijven in Rotterdam*' toegestuurd. In de vragenlijst onder de groep 65- tot 75-jarigen ten behoeve van de nulmeting zijn ook vragen opgenomen over de herinnering en waardering van het 65-plus Magazine bij 65-jarigen. In deze groep waren 132 respondenten 65 jaar oud in 2015.

Het doel van het blad is gepensioneerden actief bij de samenleving betrokken te houden. In het blad is aandacht voor de faciliteiten die er voor ouderen zijn om actief te blijven (waaronder gratis OV) en komen de mogelijkheden aan bod om actief te worden in de wijk of bij stedelijke vrijwilligersorganisaties. Het blad is vormgegeven als een glossy magazine en bedoeld om te bewaren om op een later tijdstip nog eens in te bladeren en misschien ideeën op te doen.

Van de 132 respondenten van 65 jaar zegt 61% (81 personen) het magazine '65+, *Ouder worden en jong blijven in Rotterdam*' ontvangen te hebben. Achtenvijftig procent van hen heeft het blad geheel of gedeeltelijk gelezen. Zestien procent deed er niets mee, maar heeft het wel bewaard, 10% heeft het blad weggegooid of kan het zich niet herinneren.

De 60 personen die het blad hebben doorgebladerd of (gedeeltelijk) gelezen waarderen het blad redelijk goed. Tweederde van de mensen vinden het blad redelijk tot erg interessant en driekwart vindt het blad aantrekkelijk. Men denkt dat het magazine bedoeld is om informatie te geven over de betekenis van 65 jaar worden en om te inspireren om actief te blijven.

Op de vraag 'Heeft het blad u op ideeën gebracht voor activiteiten die u anders niet zou doen?' antwoordden zes mensen (10%) die het blad hebben doorgebladerd of (gedeeltelijk) gelezen bevestigend, 43% (26 personen) denkt misschien, 45% (27 personen) denkt zeker van niet.

Door degenen die bevestigend of 'misschien' antwoordden bij de vraag 'Het blad heeft mij op het idee gebracht voor het volgende ...' noemden vooral het gratis reizen met bus, tram of metro (75%) en het aanvragen van de Rotterdampas (59%).

Van de 60 personen die het blad hebben doorgebladerd of (gedeeltelijk) gelezen heeft de helft een rapportcijfer gegeven: gemiddeld een 7,6 (range 6-10). Van degenen die het blad hadden doorgebladerd of (gedeeltelijk) gelezen zou tweederde het blad vaker willen ontvangen.

### 4.1 Conclusie

Het magazine voor 65+ -ers werd positief gewaardeerd. Meer dan de helft van de lezers heeft misschien of zeker ideeën opgedaan voor activiteiten, 16% heeft er nog niets mee gedaan, maar heeft het blad wel bewaard.



## Meneer Jansen

Meneer Jansen is een weduwnaar van 99 jaar oud. Hij is twee keer in zijn leven getrouwd geweest. Voor zijn laatste vrouw heeft hij tien jaar lang gezorgd, wat hem erg zwaar viel. Meneer Jansen heeft een zoon en twee dochters. Met zijn zoon heeft hij bijna geen contact meer, terwijl zijn dochter meerdere keren per week langs komt. Zijn andere dochter is overleden.

Meneer Jansen is slechthorend en weinig mobiel. Hij kan niet of nauwelijks meer lopen en zit in een rolstoel. Hij zou graag een elektrische rolstoel krijgen, want met de huidige kan hij niet alleen naar buiten: het lukt niet om zelfstandig de rolstoel te bedienen vanwege de vele obstakels buiten. Hij is bang om achterover te klappen. Hij voelt zich erg afhankelijk. Er zijn wel plekken waar hij naartoe zou willen, maar hij heeft geen vervoer of iemand die zijn rolstoel kan duwen. Maar of hij met zijn fysieke gesteldheid nog een elektrische rolstoel kan bedienen is maar de vraag.

Meneer krijgt één keer per week 2,5 uur huishoudelijke hulp en vier maal per dag thuiszorg voor persoonlijke verzorging. Maar er is dan weinig tot geen gelegenheid om een praatje te maken. Meneer Jansen kan zelf niets meer en daardoor voelt zijn dochter zich verplicht om ook te helpen met boodschappen, koken en kleren wassen. Dit vindt ze jammer want hierdoor heeft ze minder tijd om met hem te wandelen. Meneer Jansen woont al twintig jaar in dezelfde buurt en de meeste bewoners kennen hem, maar hij zegt op weinig hulp te kunnen rekenen van buurtbewoners. Hij ervaart ze dan ook als afstandelijk en asociaal. Alleen het stel op de hoek is volgens hem een positieve uitzondering: bij hen kan hij altijd aanbellen en om hulp vragen. Maar door zijn gebrek aan mobiliteit lukt hem dat niet meer. Aan zijn buurvrouw zegt hij niets te hebben. Ze groet alleen maar.

Eenzaamheid noemt hij zijn grootste probleem. Vroeger heeft hij veel geschilderd. Dat hielp tegen de eenzaamheid, maar tegenwoordig gaat dat niet meer. Uit het huisbezoek is niets voortgekomen, zegt meneer Jansen, die dit betreurt aangezien hij wel meer hulp zou willen. Wel gaat sinds het huisbezoek één keer per week een vrijwilliger met hem wandelen.

Hij is pessimistisch over het beleid van de gemeente. Hij gelooft niet dat mensen er beter van worden. Tegelijkertijd geeft hij aan dat hij meer overheidsbemoeienis wenst. Hij heeft behoefte aan meer aandacht, want hij voelt zich buitengesloten. Hij wil nog graag meedoen, erbij horen en ertoe doen!

## 5 Lief & Leed straten

Binnen de Opzoomerstraten zijn er sinds enkele jaren de zogenaamde Lief & Leedstraten. Onderdeel van het actieprogramma is het aantal straten te doen toenemen. Een middel hiervoor is de Lief & Leed award die jaarlijks wordt uitgereikt aan de meest actieve straat. Elke Lief & Leedstraat kent zogenoemde gangmakers. Gangmakers zijn nodig om activiteiten in de straat te organiseren waarmee ze mensen met elkaar verbinden, de onderlinge contacten versterken en zo de anonimiteit op straatniveau doorbreken. Meer dan 650 Rotterdamse straten vormen inmiddels een zogenoemde Lief & Leedstraat. Inzet van de Lief & Leedactie is om de onderlinge bekendheid in de straat te versterken zodat verlegenheid om burenhulp te vragen of aan te bieden doorbroken wordt. Vanuit deze optiek wordt het organiseren van uiteenlopende straatactiviteiten gestimuleerd. Aanvullend krijgt een Lief & Leedstraat een zogenoemd Lief & Leedpotje. Met dit potje kunnen bewoners extra aandacht besteden aan het individuele lief en leed van bewoners en impliciet stimuleert het potje tot signalering. Bewoners hebben de vrijheid om zelf te bedenken hoe zij hier invulling aangeven.

In dit onderzoek zijn tien gangmakers geïnterviewd uit verschillende Lief & Leedstraten om inzicht te verkrijgen in hun werkwijze, de betrokkenheid in de straat en de impact van de initiatieven.

De verschillende Lief- en Leedstraten die zijn onderzocht, blijken bepaald niet hetzelfde te zijn. Daar waar er in sommige straten weinig tot geen 75 plussers wonen, wonen in andere straten juist veel 75 plussers. De gangmaker is soms juist betrokken bij een ouderencomplex en niet zozeer in een gehele straat. Weer andere straten kenmerken zich door leeftijdsdiversiteit en etnische diversiteit.

### *Profiel van de gangmakers*

De meeste gangmakers blijken al heel wat jaren in de desbetreffende straat te wonen. Verschillende gangmakers zijn al jaren actieve bewoner, hebben ervaring in het Opzoomeren of hebben een verleden in vrijwilligerswerk. De gangmakers beschikken vaak over een enorm netwerk, zijn goed vindbaar en benaderbaar voor andere bewoners. Ze zijn vastberaden, eigenzinnig, sociaal betrokken, initiatiefrijk, solidair, enthousiast, attent en ze hebben een sterk verantwoordelijkheidsgevoel. Alle gangmakers blijken echte doeners en duizendpoten. Ze zijn dagelijks bezig met het lief en leed in hun straat.

De motivatie om als gangmaker aan de slag te gaan varieert. Bij sommige gangmakers zien we sociale motieven. Zingeving lijkt ook een belangrijk motief voor gangmakers. Bij anderen zien we plezier als belangrijkste motief. Sommige gangmakers geven aan dat ze er niet bij hebben stilgestaan en 'er zo zijn ingerold'. Tot slot zien we bij de meeste gangmakers dat zij het als een morele plicht zien om hun medemensen te helpen of om zich persoonlijk in te zetten voor een leefbare straat.

### *Problemen in de straat*

De gangmakers signaleren verschillende problemen in hun straat. Ten eerste zijn er problemen met betrekking tot eenzaamheid. Er wordt gesproken over ouderen zonder familie die eenzaam zijn. Sommige gangmakers merken op dat er geen eenzame mensen wonen in hun straat. Andere gangmakers zien wel eenzame mensen en vertellen dat deze mensen zich afhoudend opstellen. Het is moeilijk om ze te bereiken en te betrekken bij activiteiten. Verder merkt een gangmaker op dat

ouderen met veel gezondheidsklachten kampen. Een belangrijke constatering is dat eenzaamheid ook voorkomt onder jongeren. Dit probleem zou onderschat worden.

Ten tweede komen problemen naar voren die direct te maken hebben met de activiteiten die de gangmakers in de Lief & Leedstraten organiseren. Zo zou er in enkele gevallen weinig ondersteuning zijn voor het werk van gangmakers. Ook wordt er gesproken over het risico dat 'alles in elkaar stort' zodra de actieve ouderen ermee stoppen doordat jongere bewoners minder betrokken zijn en weinig initiatief nemen. Daarnaast zijn enkele gangmakers teleurgesteld over het gebrek aan reactie van sommige bewoners.

Het functioneren van de gangmakers wordt volgens een aantal van niet altijd eenvoudig gemaakt door de manier van werken binnen de gemeente. Er klinkt kritiek op de gemeentelijke bureaucratie, waardoor de gemeente soms traag werkt en beloften niet altijd zou nakomen. En er zouden te weinig geschikte ruimtes zijn om activiteiten te organiseren. Ook is er behoefte aan waardering van de overheid voor de inspanningen die men doet.

#### *Verschillen in werkwijzen*

Zoals aangegeven werken elke straat en hun gangmakers anders. Sommige gangmakers zijn zeer outreachend. Zij benaderen alle bewoners actief en komen bij mensen thuis. Zij benaderen zelfs de mensen die nooit naar activiteiten komen. Andere gangmakers gaan veel terughoudender te werk. Zij zijn teleurgesteld dat bepaalde mensen niet naar de activiteiten komen, maar vinden het niet hun taak om deze mensen over te halen. Deze gangmakers komen ook niet of nauwelijks bij mensen thuis.

Sommige gangmakers stellen een maximum aan het aantal mensen dat deel kan nemen aan activiteiten. Andere gangmakers hanteren geen maximum; integendeel, mensen buiten de wijk zijn bij hen ook welkom. Een laatste verschil is dat sommige gangmakers bij de organisatie van hun activiteiten rekening houden met verschillende culturele en religieuze achtergronden van mensen, bijvoorbeeld met eten en drinken. Andere gangmakers hebben daarentegen vooral kritiek op migranten en hun kinderen en verwijten hun een gebrek aan interesse en betrokkenheid bij de Lief & Leed activiteiten. We zien bij enkele gangmakers ook irritatie dat groepen bewoners ongeacht hun afkomst niet meehelpen met de organisatie en alleen maar 'consumeren' en 'geamuseerd' willen worden.

#### *Activiteiten en attenties*

Er worden het hele jaar door veel activiteiten georganiseerd in de Opzoomer / Lief & Leedstraten. De betekenis van deze activiteiten is in het begin van deze paragraaf genoemd (doorbreken van verlegenheid). In sommige gevallen zijn de activiteiten voor specifieke doelgroepen: mannen, vrouwen, (geïsoleerde) ouderen of kinderen. In de meeste gevallen zijn de activiteiten voor iedereen in de straat of buurt bedoeld. We signaleren verschillende type activiteiten.

Om te beginnen zijn er activiteiten die zich richten op spel en ontspanning, ontmoeting en sociaal contact. Naast activiteiten die vooral het plezier voorop stellen, zijn er ook acties in de vorm van burenhulp en opvoeden en opgroeien van jeugd. Een laatste type activiteiten richt zich op het verbeteren van de fysieke omgeving van de straat. Naast activiteiten geven mensen in Lief & Leed straten veel aandacht aan attenties. Er worden vooral bloemen en soms kaarten of voedsel gegeven aan mensen bij uiteenlopende gebeurtenissen: geboorten, verjaardagen, ziekten, kerst, nieuwe

bewoners, overlijden en ander leed. Een gangmaker zegt dat ook 'lieve mensen' attenties krijgen als dank voor hun inzet als vrijwilliger. Een ander vertelt dat eenzame mensen attenties krijgen.

#### *Impact van Lief & Leed activiteiten*

De gangmakers menen dat de activiteiten rondom de Lief & Leedstraten diverse positieve effecten teweeg brengen. Het draagt volgens hen bij aan minder eenzaamheid en isolement. Veel gangmakers geven aan dat de mensen dankbaar zijn voor de attenties en hulp en dat er waardering en enthousiasme is voor het organiseren van activiteiten. Doordat mensen attent zijn voor elkaar neemt de betrokkenheid en verbondenheid in de straat ook toe, zo denken zij. Daar komt bij dat er in verschillende straten nieuwe contacten worden gelegd of bestaande contacten worden geïntensiveerd. Mensen gaan vaker met elkaar in gesprek of groeten elkaar meer dan voorheen. Verschillende beoogde doelen zijn volgens de gangmakers ook bereikt, zoals het gegeven dat er bewonersinitiatieven zijn ingediend en dat de straat schoner is geworden. Het succes zou het gevolg zijn van het laagdrempelige karakter van de activiteiten.

## **5.1 Conclusie**

De gangmakers met wie gesproken is in het kader van dit onderzoek zijn enthousiast en bevlogen. De werkwijze van de Gangmakers verschilt van zeer outreachend tot het organiseren van activiteiten voor bepaalde doelgroepen of voor de hele buurt en het geven van attenties, betaald uit de Lief & Leedpot. De gangmakers menen dat de activiteiten rondom de Lief & Leedstraten diverse positieve effecten teweeg brengen, zoals minder eenzaamheid en isolement, meer betrokkenheid en verbondenheid in de straat en nieuwe bewonersinitiatieven.

## Mevrouw Loukili

Mevrouw Loukili is achter in de 60, is in Marokko geboren en woont sinds de jaren zeventig in Rotterdam. Haar man is overleden. Mevrouw Loukili heeft elf kinderen, waarvan er drie zijn overleden. Een van haar kinderen woont in Rotterdam, de anderen wonen verder weg. Haar kinderen hebben drukke levens waardoor ze hen niet vaak ziet.

De gezondheid van mevrouw Loukili laat te wensen over. Door pijn in haar benen, onderrug en hart is ze weinig mobiel. Ze kan haar eigen eten niet meer klaar maken, niet meer voor zichzelf zorgen en zich uitsluitend verplaatsen met behulp van een rollator. Ook wordt ze vergeetachtig. Mevrouw krijgt professionele hulp en ondersteuning bij het wassen, aankleden en eten maken. Er is geen zorg uit haar eigen netwerk.

Door haar slechte gezondheid kan ze haar islamitische geloof minder goed praktiseren. Ze is bijvoorbeeld niet meer in staat om te vasten. Door te bidden en door liefdadigheid bereidt ze zich voor op de toekomst –een leven na de dood. Maar ze hoopt eerst nog langer te leven en te genezen.

Ondanks alles is mevrouw tevreden en dankbaar. Ze is blij dat ze een eigen huis heeft en zelf kan bepalen hoe ze haar tijd doorbrengt. Ze vindt het fijn dat haar woning gelijkvloers is, want dat maakt haar iets mobieler. Ook is ze Nederland dankbaar voor de zorg die ze krijgt en dat ze daar op kan vertrouwen. Het maakt haar gelukkig dat hulpverleners haar wassen en voor haar koken. Ze is snel tevreden en blij als zij ze zich een dag wat beter voelt.

Gezelschap maakt mevrouw Loukili gelukkig, maar het aantal contacten is sterk afgenomen sinds haar gezondheid achteruit is gegaan. Ze heeft een goede vriendin die soms bij haar op bezoek komt, met wie ze kan lachen en bij wie ze haar hart kan luchten. Aarzelend geeft ze aan dat ze soms wel eenzaam is. Om zich prettiger te voelen, gaat ze bij de voordeur staan om te kijken naar de mensen die voorbij lopen. Ook gesprekken met de hulpverleners die bij haar thuis komen doen haar goed. Ze geniet erg van de wekelijkse bijeenkomsten van Humanitas voor oudere Marokkaanse vrouwen. Ze kunnen daar lachen en goed met elkaar praten. Ze zou willen dat die bijeenkomsten vaker zouden plaatsvinden.

## 6 Dialoogtafels in de eerste zes accentwijken

In het voorjaar van 2015 zijn in de wijken Oud-Mathenesse, Witte Dorp, Oud Crooswijk, Nieuw Crooswijk, Hillesluis en Hoogvliet Noord 20 dialoogtafels georganiseerd over het thema eenzaamheid. Hiervoor is de methodiek van 'Nederland in Dialoog' gehanteerd (zie bijlage 3). Het doel van dialoogtafels is door middel van dialoog nieuwe verbindingen te maken, kris kras door de samenleving in een stad heen, waardoor nieuwe inzichten, ideeën, kansen en concrete acties ontstaan die bijdragen aan samenhang in de stad.

Voor de evaluatie zijn zes gespreksleiders geïnterviewd die samen tien tafels hebben geleid. Daarnaast is van de deelnemers van Crooswijk, Hillesluis en Hoogvliet Noord feedback verzameld.

Het aantal deelnemers aan deze dialoogtafels varieerde van vier tot tien deelnemers, meestal zeven tot acht deelnemers per tafel. Het soort deelnemers wisselde per dialoogtafel. Bij vier gesprekken zaten vooral professionals en vrijwilligers aan tafel. Bij vier dialoogtafels was er sprake van een mix van professionals, vrijwilligers en bewoners en bij twee dialoogtafels zaten vooral bewoners. Bij twee (bewoners-) tafels kenden de meeste deelnemers elkaar al.

### *Ervaringen van de gespreksleiders*

De gesprekken verliepen over het algemeen prettig en in een goede sfeer. Er was één uitzondering waarbij de aanwezige professionals klaagden over de bezuinigen op hun werk. Dit beïnvloedde het gesprek negatief. Ook bij een andere tafel waar alleen (semi-) professionals aanwezig waren lukte het niet goed om persoonlijke inbreng te krijgen, men ging vooral uit van een professionele invalshoek. Bij de meeste tafels lukte het goed om de methodiek te volgen. Mensen waren open en luisterden naar elkaar. Eenzaamheidsproblematiek werd besproken, soms werd er open over gevoelens gesproken. Vaak ging het over hoe je in eigen kring eenzaamheid kan oplossen. Bij twee groepen waar men elkaar al kende was het moeilijk een dialoog op gang te krijgen. Men luisterde niet goed naar elkaar, had al veronderstellingen over elkaar. Bij sommige tafels gingen mensen actief nadenken over wat ze gingen doen voor anderen om eenzaamheid te verminderen, of ze vertelden wat ze al deden.

Volgens sommige gespreksleiders kunnen dialoogtafels over het thema een (kleine) bijdrage leveren om eenzaamheid in de wijk te verminderen. Men vond de aandacht voor het thema en de kleinschaligheid van de methode goed. De methode kan groepsprocessen in gang zetten, maar hiervoor moet het geen eenmalige actie zijn, er moet een vervolg georganiseerd worden.

Voor de organisatie van dialoogtafels in andere wijken hebben de gespreksleiders adviezen geformuleerd over de voorbereiding, uitvoering en follow-up van de dialoogtafels.

### *Feedback van de deelnemers*

Uit de feedback van de deelnemers blijkt dat de gesprekken open en persoonlijk waren, dat er wederzijds begrip was en er goed naar elkaar geluisterd werd. Niet alle professionals konden privé en professioneel over het onderwerp eenzaamheid scheiden, bleek uit feedback van de verschillende groepen. Bij sommige tafels met professionals werd alleen vanuit het vak geredeneerd en niet vanuit de persoonlijke ervaringen.

Sommigen formuleerden als actie dat zij aan de slag zouden gaan in de wijk, of huisbezoeken wilden gaan doen. Anderen namen zich voor aandacht te hebben voor anderen en een aantal mensen deden al veel en namen zich voor daar mee door te gaan.

## **6.1 Conclusie**

In de meeste tafels kwam de methodiek uit de verf: een open dialoog met elkaar aangaan en kennis nemen van de gedachten en ervaringen van de ander. Uit de feedback is niet op te maken dat er nieuwe inzichten, ideeën, kansen en veel concrete acties zijn ontstaan. Wellicht was hiervoor de samenstelling van de groepen niet zo geschikt en het doel van de dialoogtafels bij de deelnemers vooraf onvoldoende bekend.

## 7 Eerste ronde huisbezoeken aan 75-plussers

In het najaar van 2015 is gestart met de eerste ronde huisbezoeken aan zelfstandig wonende 75-plussers in de accentwijken Oud-Mathenesse, Witte Dorp, Oud Crooswijk, Nieuw Crooswijk, Hillesluis en Hoogvliet Noord. In deze wijken kregen inwoners van 75 jaar en ouder een huisbezoek door twee vrijwilligers. Deze vrijwilligers zijn getraind om de leefsituatie, sociale contacten en behoefte aan informatie en ondersteuning uit te vragen tijdens een persoonlijk gesprek. Tijdens het huisbezoek werd een vragenlijst ingevuld waarmee de backoffice kon bepalen of verdere acties noodzakelijk zijn. Ook kon er naar aanleiding van een signaal van de vrijwilligers actie ondernomen worden.

### 7.1 Registratie huisbezoeken

Tijdens de eerste ronde huisbezoeken zijn 1.569 ouderen van 75 jaar of ouder benaderd voor een huisbezoek. Door de vrijwilligers is uiteindelijk 44% van de ouderen bezocht (zie tabel 7.1). Ongeveer de helft van de ouderen (51%) belde af naar aanleiding van de brieven die zijn verstuurd. Vier procent van de ouderen was twee keer niet thuis.

*Tabel 7.1 Aantal uitgevoerde huisbezoeken per wijk*

<i>Wijk</i>	<i>Aantal uitgevoerde huisbezoeken</i>
Oud Mathenesse / Witte Dorp	107
Hillesluis	111
Oud- en Nieuw-Crooswijk	165
Hoogvliet-Noord	297
Totaal alle wijken	686

Dertien procent van de 75-plussers die een huisbezoek heeft gehad, geeft aan behoefte te hebben om meer mensen te ontmoeten. Driekwart van de mensen zegt niet eenzaam te zijn (zie tabel 7.2). Dit is rechtstreeks aan de ouderen gevraagd door middel van de vraag: "Als we de mensen indelen in niet eenzaam, matig eenzaam, sterk eenzaam en zeer sterk eenzaam, waar rekent u zich dan toe? Uit de literatuur blijkt dat er een taboe is op het toegeven van eenzaamheid<sup>9</sup>. Dit is merkbaar in de vergelijking tussen antwoorden op de eenzaamheidsvraag tijdens het huisbezoek en de eenzaamheid die gemeten is met de gevalideerde vragenlijst van De Jong-Gierveld (zie bijlage1). Bij deze laatste is het percentage eenzaamheid duidelijk hoger (71%). In deze vragenlijst komt het woord eenzaamheid zelf niet voor, en speelt het taboe dus minder.

<sup>9</sup> Tilburg, T. van & De Jong Gierveld, J. (2007). Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak. Assen: Van Gorcum.



*Tabel 7.2 Behoeftte om meer mensen te ontmoeten en eenzaamheid*

	Alle wijken
Behoeftte om meer mensen te ontmoeten	13%
Eenzaamheid	
<i>Niet eenzaam</i>	76%
<i>Matig eenzaam</i>	19%
<i>Sterk eenzaam</i>	4%
<i>Zeer sterk eenzaam</i>	2%

In tabel 7.3 is weergegeven of de vrijwilliger naar aanleiding van het huisbezoek denkt dat er iets niet pluis is of dat er volgens de vrijwilliger iemand langs moet om de situatie goed in beeld te brengen. Ook is het percentage vervolgacties weergegeven die zijn ingezet door de backoffice.

Hier is een verschil tussen het professionele oordeel en de inschatting van de vrijwilligers zichtbaar. De backoffice bekeek de gehele vragenlijst en hanteerde professionele criteria voor het inzetten van een vervolgactie. Hierdoor waren er meer vervolgacties dan op grond van de niet-pluis informatie. Meer hierover in paragraaf 7.5.4.

Bij een kwart van de mensen die een huisbezoek hebben gehad werd een vervolgactie van de backoffice ingezet. In totaal zijn dit 171 vervolgacties. In 29% van deze gevallen werd de Even Buurten medewerker ingezet, bij 23% werd de Welzijnsinstelling ingeschakeld, bij 22% werd de SOL-medewerker ingezet en bij 26% werd iets anders gedaan, meestal een combinatie van bovenstaande acties. Tabel 7.4 laat het percentage vervolgacties per wijk zien.

*Tabel 7.3 Indruk vrijwilligers en vervolgacties van de backoffice*

	Alle wijken
Niet pluis gevoel vrijwilligers m.b.t.:	
Woning	<1%
Mentale toestand	3%
Uiterlijk	2%
Indruk vrijwilligers: er moet iemand langs m.b.t.:	
Woning	4%
Mentale toestand	4%
Uiterlijk	1%
Volgactie backoffice	25%

*Tabel 7.4 Percentage vervolgacties per wijk*

<i>Wijk</i>	<i>Percentage vervolgacties</i>
Oud Mathenesse / Witte Dorp	36%
Hillesluis	34%
Oud- en Nieuw-Crooswijk	36%
Hoogvliet-Noord	12%
Totaal alle wijken	25%

## 7.2 Herinnering en waardering van de huisbezoeken

### *Enquêtegegevens eerste zes accentwijken*

Aan de ouderen die in de zes accentwijken wonen waar gestart is met de huisbezoeken in 2015 zijn in de schriftelijke enquête vragen over het huisbezoek gesteld. Dit betreft de wijken Hillesluis, Hoogvliet Noord, Nieuw- en Oud Crooswijk, Oud Mathenesse en Witte dorp.

Van deze ouderen geeft 44% (221 personen) aan een huisbezoek gehad te hebben. Dit komt overeen met het percentage huisbezoeken dat daadwerkelijk is afgelegd. De waardering van het huisbezoek was hoog (zie tabel 7.5).

*Tabel 7.5 Waardering van het huisbezoek door bezochte ouderen*

	<i>Percentage</i>
(heel) plezierig	70%
Niet plezierig/niet vervelend	27%
(heel) vervelend	3%

### *Vervolg van het huisbezoek*

Aan de ouderen werd gevraagd of het huisbezoek tot ondersteuning of hulp heeft geleid, bijvoorbeeld dat ze zijn geweest op activiteiten in de buurt, hoe als vrijwilliger in de wijk aan de slag te gaan, advies hebben gekregen over mobiliteit, ondersteuning als mantelzorger, hulp bij dagelijkse activiteiten of hulp in de huishouding. Dit was het geval bij 11% van de ondervraagde ouderen (25 personen). Dit is lager dan de 25% follow-up door de backoffice die door de projectleiders over de huisbezoeken is geregistreerd. In deze registratie is aangegeven of er een vervolgactie van de backoffice is geweest, bijvoorbeeld dat er een medewerker van Even Buurten, een Ouderen maatschappelijk werker van SOL of iemand van een welzijnsinstelling is langsgedaan.

Een mogelijke verklaring voor het verschil tussen het antwoord van de ouderen en de registratie van de backoffice is dat een dergelijk follow-up bezoek niet altijd tot concrete hulp of ondersteuning hoeft te hebben geleid. Een voorbeeld hiervan is dat in het bezoek van de Even Buurten medewerker naar voren komt dat de mantelzorger zich overbelast voelt. Maar de betreffende mantelzorger heeft geen duidelijke hulpvraag en wil haar man absoluut niet alleen laten. Wel wordt ze uitgenodigd voor koffieochtenden. Een ander voorbeeld is dat iemand gekoppeld wordt aan een maatje voor het doen van klusjes. Vervolgens wordt dit weer afgezegd omdat haar zoon het zelf gaat doen. Na melding van een niet-pluisgevoel door de vrijwilligers blijkt bij de follow up door de SOL medewerker dat de persoon aan het dementeren is maar al zorg krijgt van Laurens. Dit zijn voorbeelden waarbij wel een

vervolgactie door de backoffice is geregistreerd, maar waar het niet tot een activiteit heeft geleid. De oudere zal op de vragenlijst dan ook niet hebben ingevuld dat het huisbezoek tot ondersteuning of hulp heeft geleid. Ook kan er sprake zijn van onderrapportage, veel ouderen weten niet precies meer wie er voor welke hulp over de vloer komt.

Aan de mensen die geen huisbezoek hebben gewild is naar de reden gevraagd. De meeste mensen vonden het niet nodig voor zichzelf. Ze voelen zichzelf niet eenzaam, hebben voldoende sociale contacten en weten zelf de weg te vinden als ze hulp nodig hebben. 'Geen zin' of 'niemand van de gemeente op bezoek willen hebben' werd ook door een kwart en een achtste van de mensen aangegeven.

Aan de mensen die in de wijken wonen waar de huisbezoeken plaatsvonden is gevraagd: 'Wat vindt u er van dat de gemeente Rotterdam deze huisbezoeken bij ouderen organiseert?'. Men was positief over het initiatief van de gemeente. Driekwart vond het goed en belangrijk (zie tabel 7.6 en 7.7).

*Tabel 7.6 Mening over de huisbezoeken*

	Percentage
Heel goed	29%
Goed	45%
Niet zo nodig	8%
Helemaal niet nodig	2%
Geen mening	16%

*Tabel 7.7 Vindt u het belangrijk dat de gemeente Rotterdam deze huisbezoeken bij ouderen organiseert?*

	Percentage
Ja	76%
Nee	5%

Men kreeg de vraag voor wie men het huisbezoek belangrijk vond. Vanaf 65 jaar vond men duidelijk een te lage grens. Eenzame ouderen vond men het belangrijkste. Zieke ouderen, ouderen zonder familie en 75-plussers vond de helft ook een belangrijke doelgroep voor het huisbezoek (zie tabel 7.8).

*Tabel 7.8 Voor wie vindt u het huisbezoek belangrijk? (meerdere antwoorden mogelijk)*

	Percentage
Voor ouderen die eenzaam zijn	62%
Voor ouderen die geen familie hebben	53%
Voor ouderen die ziek zijn	49%
Voor alle ouderen boven de 75 jaar	44%
Voor ouderen die er zelf om vragen	43%
Voor alle ouderen boven de 65 jaar	17%

Bij het huisbezoek kreeg men een wijkgidsje uitgereikt met de sociale kaart van de wijk. Ook hierover zijn enkele vragen in de enquête gesteld. Tweeënzestig procent van de mensen had het gidsje doorgelezen, 21% nog niet, maar had het gidsje wel bewaard.

### 7.3 Relaties huisbezoeken en eenzaamheid

Aan de ouderen die in de zes accentwijken wonen waar in 2015 gestart is met de huisbezoeken zijn in de schriftelijke enquête vragen over het huisbezoek gesteld. Dit betreft de wijken Hillesluis, Hoogvliet Noord, Nieuw- en Oud Crooswijk, Oud Mathenesse en Witte dorp. Ouderen die hier aangaven een huisbezoek te hebben gehad, lijken hoger (75%) te scoren op eenzaamheid<sup>10</sup> dan ouderen die geen huisbezoek hadden (67%) (niet statistisch significant).

*Tabel 7.9 Relatie tussen eenzaamheid en huisbezoek*

	Wel huisbezoek gehad	Geen huisbezoek gehad
Matig of sterk eenzaam	75%	67%

De risico inschatting vanuit het huisbezoek voor wat betreft eenzaamheid van de ouderen lijkt correct geweest te zijn. De ouderen die aangeven bezocht te zijn en daarna weer benaderd te zijn door de backoffice voor een vervolgactie zijn statistisch significant eenzamer (91%) dan degenen die geen vervolg op de huisbezoeken hebben gehad (69%)<sup>6</sup>.

*Tabel 7.10 Relatie tussen eenzaamheid en vervolgactie ingezet door de backoffice*

	Wel vervolgactie ingezet	Geen vervolgactie ingezet
Matig of sterk eenzaam	91%	69%

### 7.4 Ervaringen met de huisbezoeken.

De huisbezoeken in de eerste zes accentwijken zouden aanvankelijk plaatsvinden in september en oktober 2015. De werving van de vrijwilligers duurde echter langer dan verwacht en de trainingen waren pas eind september afgerond. Ook duurde het lang voor een Verklaring omtrent gedrag (VOG), identificatiepas en het vrijwilligerscontract geregeld waren. De eerste ronde huisbezoeken zijn daadwerkelijk uitgevoerd tussen oktober en januari.

Om de ervaringen van de vrijwilligers met de huisbezoeken in de eerste 6 accentwijken te bespreken hebben in Oud Mathenesse / Witte Dorp en Hillesluis focusgroepgesprekken plaatsgevonden. In Nieuw en Oud Crooswijk is aangesloten bij een evaluatiegesprek / afsluitende koffieochtend voor de vrijwilligers. Daarnaast zijn twee vrijwilligers uit Hoogvliet-Noord geïnterviewd over hun ervaringen met de huisbezoeken. Van drie van de vier backoffices is een medewerker geïnterviewd over het proces in de backoffice (in Crooswijk een SOL medewerker, in Hoogvliet-Noord en Hillesluis Even Buurten medewerkers). De projectleiders van de wijken zijn geïnterviewd, ten slotte is er geput uit de

<sup>10</sup> Dit is volgens de definitie volgens de Jong-Gierveld waarbij d.m.v. 11 vragen op een indirecte wijze eenzaamheid wordt gemeten (zie bijlage 1), dus niet de directe vraag 'Vindt u zichzelf eenzaam?' zoals de vrijwilligers die hebben gesteld tijdens het huisbezoek.

evaluatiebijeenkomst met alle backoffices na afloop. Hieronder worden hun ervaringen met de verschillende fasen van de uitvoering van de 75+ huisbezoeken beschreven.

#### **7.4.1 Voorbereiding van de huisbezoeken**

De ouderen kregen eerst een brief van de wethouder waarin het huisbezoek wordt aangekondigd, daarna volgde een brief van de vrijwilligers met daarin een datum en tijd van het voorgenomen huisbezoek. Naar aanleiding van de reacties van de ouderen is de introductie van de brief voor de tweede ronde aangepast. De formulering is veranderd zodat het mogelijk minder als belerend wordt ervaren. Daarnaast is het doel van het bezoek duidelijker verwoord zodat de ouderen beter weten wat zij kunnen verwachten.

De werving van de vrijwilligers vond plaats op verschillende manieren. Via allerlei kanalen in de wijk, de backoffice, Internet, Facebook en bij de gemeente Rotterdam als Kendoe stage van ambtenaren. Ondanks de inspanningen bij de werving was het lastig om tijdig voldoende vrijwilligers te vinden en om vrijwilligers met voldoende diversiteit te krijgen. Er waren in sommige wijken niet altijd vrijwilligers beschikbaar die de taal spraken van ouderen met een migratie achtergrond die het Nederlands niet of onvoldoende machtig waren. Naarmate het project vorderde hielp mond-op-mond reclame en aandacht in de media wel mee. Om voldoende vrijwilligers te kunnen vinden, zou volgens de projectleiders in de volgende ronde eerder gestart moeten worden met de werving. Toch moet de tijd tussen werving, training en de bezoeken ook niet te lang zijn om de vrijwilligers gemotiveerd te houden.

Voorafgaand aan de uitvoering van de huisbezoeken volgden alle vrijwilligers een training. Zowel de backofficemedewerkers als de vrijwilligers waren positief over de inhoud van de training. Positieve elementen in de training vond men vooral de rollenspellen, de sociale kaart van de wijk en de wijk safari om de buurt te leren kennen. De vrijwilligers gaven ook een aantal verbeter tips voor de training. Op grond hiervan zijn in de vervoltraining een aantal aanpassingen gemaakt, onder andere meer aandacht voor de vragenlijst, omgaan met weigering, signalering van risico's en telefoontraining. Telefoontraining werd toegevoegd in de wijken waar de vrijwilligers de ouderen voor de tweede ronde huisbezoeken eerst zouden opbellen om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Deze aanpassing werd gemaakt met als doel meer ouderen te motiveren tot een huisbezoek.

#### **7.4.2 Uitvoering van de huisbezoeken**

##### *Oorzaken van non-respons bij het huisbezoek*

Na het ontvangen van de brieven hadden de ouderen de mogelijkheid om zich telefonisch af te melden. De helft van de ouderen heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het gebeurde ook regelmatig dat ouderen zich niet telefonisch afmeldden, maar pas aan de deur te kennen gaven dat zij niet wilden meewerken aan het huisbezoek. Vrijwilligers ervoeren dit soms als vervelend, omdat zij dan voor niets aan de deur stonden en tijd hadden vrijgemaakt. Omdat er ondanks de inspanningen soms toch geen vrijwilliger beschikbaar was die de taal sprak van een oudere met een migratie achtergrond, kon een huisbezoek om die reden een enkele keer niet doorgaan.

De vrijwilligers konden aankruisen als ze tweemaal iemand niet thuis troffen, zodat de backoffice dan actie kon ondernemen. In 4% van de gevallen was iemand tweemaal niet thuis. De vrijwilligers konden een niet-pluis signaal doorgeven als ze het niet vertrouwden. Soms gaven bureaus aan dat iemand met vakantie is. Verder werd gekeken of er niets verdachts is, zoals een volle brievenbus. Uit

de gesprekken bij de backoffice in Hoogvliet en Crooswijk bleek dat er geen acties zijn geweest vanuit de backoffice omdat mensen voor de tweede keer niet thuis waren.

#### *Het gesprek*

Voor de gesprekken met de ouderen was een gespreksprotocol met voorbeeldvragen en een vragenlijst beschikbaar. Het gespreksprotocol kon als leidraad voor het gesprek dienen. De bedoeling was dat één vrijwilliger het gesprek voerde en de vragen stelde en de andere de vragenlijst invulde. De vrijwilligers zijn hier echter verschillend mee omgegaan. Aan de voorbeeldvragen werd door sommigen heel strak vast gehouden, terwijl anderen na een tijdje zo ervaren waren dat ze dit loslieten. Weer een ander vulde na afloop samen met de oudere de vragenlijst in, iemand zei soms delen van de vragenlijst over te slaan vanuit de inschatting dat deze niet van toepassing waren. In de training voor de volgende groep vrijwilligers is extra aandacht besteed aan het feit dat vrijwilligers niet zelf moesten gaan interpreteren en geen vragen over moesten slaan.

Soms werd alleen de vragenlijst afgelopen, dit nodigt niet uit tot een gesprek waarin doorgevraagd kan worden. De bedoeling was dat er een prettig gesprek zou ontstaan voor zowel de oudere als de vrijwilligers. Daarnaast diende de vragenlijst ingevuld te worden.

Volgens de vrijwilligers was bij ongeveer de helft van de gesprekken een intermediair (bijvoorbeeld zoon of dochter) bij het gesprek aanwezig. Voor de vrijwilligers was dit niet altijd gemakkelijk. Vaak antwoordde deze persoon voor de oudere en was het lastig te verifiëren of de oudere het hier zelf mee eens was. Een vrijwilliger vond dat je op de vragenlijst moest kunnen aanvinken of er iemand bij het gesprek aanwezig was en of diegene dan ook de vragen beantwoordde. Zowel op de gespreksthema's, de vragen en de volgorde waren enkele kritiekpunten. Om deze reden is dan ook de volgorde van de vragenlijst voor de volgende rondes enigszins aangepast. De eenzaamheidsvraag wordt nu eerder gesteld, zodat deze meer aansluit op eerdere vragen en heeft aangepaste antwoordcategorieën.

De terugkoppeling vanuit zowel de ouderen als de vrijwilligers was dat men de gesprekken prettig vond. Ook vanuit het netwerk om de ouderen heen kwamen geluiden dat het fijn was dat er nu ondersteuning was voor de mantelzorgtaken. Sommige ouderen waren echter sceptisch en vonden dat de vrijwilligers alleen maar informatie ophaalden en vervolgens weer weg gingen.

De ouderen waren wel opener dan veel vrijwilligers van tevoren hadden verwacht. De gesprekken waren soms erg persoonlijk en dit maakte de gesprekken soms ook emotioneel zwaarder dan verwacht. Ouderen geven soms ook informatie over anderen. Buren vertellen bijvoorbeeld dat een mevrouw is opgenomen. Ze weten veel van elkaar en delen dit ook met de vrijwilligers. De vrijwilligers verbaasden zich hier wel over. Vooral in ouderenflats is veel sociale controle. Mensen kwamen vragen wie de vrijwilligers waren en wat ze kwamen doen. Eenzaamheid kwam er niet snel uit bij het huisbezoek. Veel ouderen zeggen, zo is nu eenmaal het leven. Ook vrijwilligers denken soms dat iemand wel degelijk eenzaam is, terwijl de oudere anders beweert. Mensen zeggen niet letterlijk dat ze eenzaam zijn, terwijl bijvoorbeeld de Even buurten medewerker dat wel opmerkt bij een huisbezoek.

Met het afronden van het gesprek hadden vrijwilligers nog wel eens moeite. Ze willen mensen toch aan het woord laten, omdat ze merken dat de ouderen daar behoefte aan hebben. Na afloop van het huisbezoek kreeg iedereen een wijkids met de sociale kaart van de wijk.

#### **7.4.3 Motivatie van de vrijwilligers**

Voor werkzoekende vrijwilligers was dit vrijwilligerswerk goed om hun netwerk en C.V. uit te breiden en kwam men in aanraking met andere vormen van vrijwilligerswerk. Andere vrijwilligers gingen het doen omdat ze iets sociaals wilden doen en tijd over hadden. Er waren ook vrijwilligers die de huisbezoeken uitvoerden omdat zij hoopten dat wanneer zij oud zijn er ook mensen zijn die naar hen omkijken.

De vrijwilligers waren goed gemotiveerd en enthousiast, slechts weinig van hen stopten. Dit was meestal niet omdat het niet aan de verwachtingen voldeed, maar men vond een baan, stopte vanwege studie of omdat het te veel tijd kostte, een aantal mensen wachtte tevergeefs op goedkeuring van het UWV of stopte vanwege ziekte. Een groot deel van de vrijwilligers gaf aan nog een keer mee te willen doen. Om de vrijwilligers gemotiveerd te houden werden periodiek koffieochtenden georganiseerd. Men kon zo ervaringen delen en een terugkoppeling krijgen over wat er met hun ouderen was gebeurd. Projectleiders hielden zo nodig ook telefonisch contact met vrijwilligers.

De vrijwilligers gingen als duo op pad. Dit vonden de vrijwilligers prettig. Het is niet alleen gezellig, maar biedt ook de mogelijkheid om ervaringen met elkaar te delen. Met de studenten die in Hoogvliet als vrijwilliger werkten, waren goede ervaringen. Ze waren serieus. De ervaring in Hoogvliet met tegenprestatie kandidaten was dat zij wel meer moeite hadden met het plannen van de huisbezoeken met hun maatje en daar hulp bij nodig hadden. Tegenprestatie kandidaten waren niet allemaal even gemotiveerd, afhankelijk van of het uit eigen keuze is of dat ze moeten meewerken.

#### **7.4.4 Backoffices teams en de vervolg acties**

De backoffices waren samengesteld uit verschillende disciplines, dit varieerde per wijk. Waar mogelijk bestond de backoffice uit een SOL medewerker (ouderen maatschappelijk werker), een Spil van Even Buurten en het Welzijnswerk.

##### *Organiseren van ondersteunings- en hulpvragen*

De ingevulde formulieren werden ingeleverd tijdens de koffieochtenden. In Crooswijk kon dit op elk moment op een vast punt in de wijk. Bij urgente situaties moesten de vrijwilligers de backoffice teams altijd zo snel mogelijk inseinen. Dit is weinig voorgekomen. De backoffice teams kwamen periodiek bijeen om samen de formulieren door te nemen. Zij bekeken de inschatting van de vrijwilligers: het pluis of niet-pluis gevoel, de hulpvragen die de ouderen zelf aangaven, maar liepen ook zelf de vragenlijst door en ondernamen op grond van hun eigen oordeel actie. De inschatting van de vrijwilligers van het niet-pluis gevoel klopte vaak wel. Maar soms bleek dat als de Even buurten medewerker of de SOL medewerker een zogenaamde verbrede intake deed, het nog geen concrete hulpvraag was, maar een lange termijnwens, bijvoorbeeld verhuizen. Ook vonden vrijwilligers soms iets eerder een probleem dan de professional, bijvoorbeeld een vuil huis. Dit was vooral het geval bij vrijwilligers die geen ervaring hadden met de doelgroep. Sommige casussen waren complexer dan de vrijwilliger had kunnen inschatten, een bezoek door de maatschappelijk werker bracht dan duidelijkheid. Het is dus belangrijk dat de risicosignalering voor het belangrijkste deel tot de taak van de professionals behoort, met als eerste signaal de informatie die door de vrijwilligers wordt verzameld.

Het toewijzen van de vervolgacties aan de verschillende partijen verschildte per wijk. Meervoudige problematiek ging bijvoorbeeld naar de SOL medewerker, vragen omtrent de WMO naar de SOL medewerker of de welzijnsinstelling. Praktische hulpvragen, bijvoorbeeld over activiteiten of dagbesteding of praktische hulp na een overlijden gingen naar de Spil van Even Buurten of een andere partij in de wijk. Verzoeken voor een maatje gingen naar Dock, naar Even Buurten of een andere partij. Ook de klussendienst werd wel ingeschakeld, bijvoorbeeld van de Unie van Vrijwilligers.

#### *Capaciteit van de backoffices*

Doordat er meer afzeggingen van huisbezoeken waren dan van te voren ingeschat viel het werk voor de back offices mee. Qua capaciteit zijn er behalve bij Oud-Mathenesse/Witte dorp bij de back offices geen problemen geweest. In Oud Mathenesse/ Witte dorp was er sprake van onderbezetting. Er was aanvankelijk geen SOL medewerker en niemand van de Vraagwijzer aangesloten bij dit backoffice team. Dit maakte het lastig dingen uit te zetten, maar door de grote inzet van de welzijnsinstelling is dit wel gelukt. In de focusgroep kwam naar voren dat de backoffice telefonisch niet goed bereikbaar was. In Crooswijk was de werkdruk hoog en was het lastig de extra cases er bij te nemen, maar uiteindelijk is dit wel gelukt.

#### *Vervolgacties*

Soms bleek bij een vervolghuisbezoek door de backoffice medewerker dat mensen geen hulp wilden omdat ze het niet nodig vonden. Er werd dan toch contact gehouden om een vinger aan de pols te houden of vertrouwen te winnen, wellicht dat het in de toekomst verandert. In ieder geval werd een telefoonnummer achtergelaten voor als de persoon van gedachte zou veranderen.

Door een goede screening van de binnengekomen formulieren en verdeling binnen het team kon er tijdig actie ondernomen worden. Veel vragen waren algemeen en konden snel afgehandeld worden. Het merendeel van de hulpvragen zijn kortdurende trajecten geweest. De soort vragen over ondersteuning en hulp die voorkwamen waren onder andere: hulp bij tuinonderhoud, beroep op het fonds bijzonder noden voor materiële zaken, koppeling aan een maatje, hulp bij contacten leggen, bijv. via koffie inloop, verhuisverzoeken, huishoudelijke hulp aanvragen, informeren over mantelzorgovereenkomst, pijnhulpvragen, monitoring na overlijden partner en vragen over PGB indicaties.

## **7.5 Conclusie**

Tijdens de eerste ronde huisbezoeken aan de eerste zes accentwijken<sup>11</sup> in het najaar van 2015 zijn 686 ouderen bezocht, dit is 44% van het aantal aangeschreven ouderen. Bij 25% van de ouderen was een vervolgactie nodig. De risico inschatting vanuit het huisbezoek voor wat betreft eenzaamheid van de ouderen lijkt wel correct geweest te zijn. De vervolgacties blijken vaker te zijn ingezet bij ouderen die volgens de eenzaamheidschaal eenzaam zijn. De waardering van de huisbezoeken was positief, door zowel ouderen als vrijwilligers. Ook het omzetten van de huisbezoeken in vervolgacties verliep goed. Veel vragen waren algemeen en konden snel afgehandeld worden. Het merendeel van de hulpvragen zijn kortdurende trajecten geweest.

---

<sup>11</sup> Hillesluis, Hoogvliet-noord, Nieuw Crooswijk, Oud Crooswijk, Oud Mathenesse, Witte Dorp. Tussendijken wordt in deze evaluatie niet meegenomen. Hier werd een andere aanpak gehanteerd, de zogenaamde blok-voor-blok aanpak.



## 8 Tweede ronde huisbezoeken aan 75-plussers

De tweede ronde huisbezoeken vond plaats in het voorjaar van 2016. Tijdens deze ronde zijn zelfstandig wonende 75-plussers uit de volgende wijken bezocht: Bloemhof, Bospolder, Feijenoord, Provenierswijk, Schiebroek, Spangen en Zuidwijk.

### 8.1 Registratie huisbezoeken

In totaal zijn 979 huisbezoeken uitgevoerd<sup>12</sup> van de 3.745 benaderde ouderen. Hiermee was de respons 26%. De respons was daarmee lager dan bij de eerste ronde. Net als bij de eerste ronde waren er nu veel mensen die afbelden. In tabel 8.1 is per wijk te zien hoeveel huisbezoeken er zijn uitgevoerd en wat de respons was.

*Tabel 8.1 Aantal uitgevoerde huisbezoeken per wijk*

<i>Wijk</i>	<i>Aantal benaderde ouderen</i>	<i>Aantal uitgevoerde huisbezoeken</i>	<i>Respons</i>
Bloemhof	465	138	30%
Bospolder	213	61	29%
Feijenoord	308	86	28%
Provenierswijk	155	35	23%
Schiebroek	1.299	336	26%
Spangen	216	54	25%
Zuidwijk	1.089	269	25%
Totaal alle wijken	3.745	979	26%

Veertien procent van de 75-plussers die een huisbezoek heeft gehad, geeft aan behoefte te hebben om meer mensen te ontmoeten (zie tabel 8.2). Negenentwintig procent zegt (wel eens) eenzaam te zijn. Het percentage eenzaamheid lijkt hiermee iets hoger dan in de eerste ronde (29% vs. 24%). De vraag is in de tweede ronde echter op een andere manier gesteld: "Als u zelf zou moeten aangeven of u eenzaam bent, wat zou u dan zeggen? Niet eenzaam, wel eens eenzaam of vaak eenzaam." Het percentage eenzaamheid is net als bij de eerste ronde nog steeds een stuk lager dan wanneer je eenzaamheid meet met de gevalideerde vragenlijst van De Jong-Gierveld.

*Tabel 8.2 Behoeftte om meer mensen te ontmoeten en eenzaamheid*

	<i>Alle wijken</i>
Behoeftte om meer mensen te ontmoeten (%)	14%
Eenzaamheid (%)	
<i>Niet eenzaam</i>	71%
<i>Wel eens eenzaam</i>	24%
<i>Vaak eenzaam</i>	5%

<sup>12</sup> peildatum 4 oktober 2016

Uit de gegevens van de projectleiders van de wijken blijkt dat er 345 keer een vervolgactie nodig was. In 60% van deze gevallen werd het Welzijn/ Even Buurten ingezet, bij 16% werd de Maatschappelijk werker ingezet, bij 11% de vraagwijzer, 11% huishoudelijke hulp en 2% van de mensen wilde zelf vrijwilligerswerk gaan doen. Tabel 8.3 laat het percentage vervolgacties per wijk zien.

*Tabel 8.3 Percentage vervolgacties per wijk*

<i>Wijk</i>	<i>Percentage vervolgacties</i>
Bloemhof	42%
Bospolder	36%
Feijenoord	29%
Provenierswijk	71%
Schiebroek	26%
Spangen	56%
Zuidwijk	36%
Totaal alle wijken	35%

## 8.2 Conclusie

Tijdens de tweede ronde huisbezoeken<sup>13</sup> die in het voorjaar van 2016 zijn uitgevoerd zijn 979 huisbezoeken uitgevoerd. Er waren nu meer mensen die afbelden of niet thuis gaven dan bij de eerste ronde. Zesentwintig procent van de doelgroep werd bezocht, tijdens de eerste ronde was dit 44%. Bij 35% van de ouders was een vervolgactie nodig, in de eerste ronde was bij 25% van de ouders een vervolgactie nodig.

<sup>13</sup> In Bloemhof, Bospolder, Feijenoord, Provenierswijk, Schiebroek, Spangen, Zuidwijk

## Echtpaar Van der Meer

Het echtpaar van der Meer is bijna zevenenveertig jaar getrouwd, een mijlpaal waarop het best trots is. Meneer is 81 en mevrouw is 78 jaar. Hun dochter woont met haar drie kinderen in Dordrecht en heeft het moeilijk met het verlies van haar drie maanden oude baby. Hierdoor is het contact met de dochter erg slecht geworden. De dochter heeft de band met haar moeder verbroken. Hun zoon woont in Israël.

Meneer heeft een slechte knie. Door verkeerd voorgeschreven medicatie heeft hij ook pijn en verminderd zicht aan één oog. Mevrouw moet vijf keer per dag katheteriseren wat haar hindert bij huishoudelijke activiteiten. Desondanks maakt het echtpaar nog steeds zelf schoon en doet zelf de boodschappen.

Het echtpaar heeft zich altijd betrokken gevoeld bij hun buurt. Twintig jaar lang verleende mevrouw één à twee keer per dag mantelzorg aan een oude overbuurvrouw, terwijl meneer haar tuin deed. Ze deden dat met liefde. Ook nu houden ze een oogje in het zeil bij een bejaarde buurtbewoonster. Af en toe doen ze de boodschappen voor haar. Ze helpen ook nog een andere wijkbewoner.

Het burengevoel is wel minder geworden vinden ze. Oude kennissen in de wijk zijn overleden en hebben plaatsgemaakt voor jonge tweeverdieners. Bij het uitlaten van de hond spreekt het echtpaar met buurtbewoners. Maar het blijft bij vriendelijk groeten en even een praatje maken.

Het echtpaar zegt niets gemerkt te hebben van het gemeentelijk beleid om eenzaamheid onder ouderen te bestrijden, maar vindt wel dat de gemeente hierin een belangrijke rol heeft. Als positief voorbeeld noemen ze het project 'Opzoomeren', wat leidde tot meer contact tussen buurtbewoners. Op initiatieven als een buurtborrel zit het echtpaar niet te wachten, want tussen de 'jonge mensen' voelen ouderen zich 'overbodig'.

Het echtpaar is zeer tevreden over het huisbezoek dat ze hebben gehad van twee dames. Ze hebben een telefoonnummer ontvangen om een vrijwilliger te regelen die kan helpen bij klussen in en om het huis. Binnenkort komt een vrijwilliger van de gemeente om het tuinafval te helpen opruimen. Tijdens het huisbezoek kon het echtpaar goed zijn verhaal kwijt. Ze hebben erg gelachen. Herhaling van het huisbezoek stelt mevrouw zeker op prijs: ze vindt het prettig als er naar haar wordt omgekeken. Ze vindt haar vangnet voor noodgevallen namelijk te beperkt. Meneer geeft aan dat hij steeds angstiger wordt: als hij er straks niet meer is, wie kijkt er dan om naar zijn vrouw? Niemand lijkt tegenwoordig meer behoefte te hebben aan een gesprek, vindt hij. Maar eenzaamheid wordt ook veroorzaakt doordat de oude generatie gewoon vaak met rust gelaten wil worden, zegt hij.

## 9 Samenvatting en conclusie

Het programma Voor Mekaar is een belangrijke collegeprioriteit met als aanleiding de uitkomsten van de GGD-monitor, die in 2012 liet zien dat 49% van de Rotterdammers zich eenzaam voelt en een kwart van onze ouderen niemand heeft om op terug te vallen. De Rotterdamse aanpak van Voor mekaar kent twee strategieën: “Het versterken van de aandacht van Rotterdammers voor elkaar” en “het signaleren van (zorgwekkende) eenzaamheid en de inzet van effectieve interventies”. Het programma richt zich op alle Rotterdammers en de hele stad, maar zet extra organisatiekracht in op ouderen en op de 21 accentwijken waarin eenzaamheid en sociaal isolement onder ouderen het hoogste is.

Gestart is met een terugkerende publiekscampagne, om het probleem bij de Rotterdammers te agenderen en hen handvatten te bieden om er iets aan te doen. Er kwam een 65+ magazine als cadeau voor mensen die de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken, met nuttige informatie en inspirerende verhalen over actief blijven in de derde levensfase. Er werd een Lief- en Leedkanjer uitgereikt aan de meest actieve Lief- en Leedstraat, waar aandacht voor elkaar en burenhulp belangrijk is, met als doel waardering te geven aan de inzet en het aantal straten te doen groeien. En in de eerste 14 accentwijken<sup>14</sup> werden 75+ huisbezoeken georganiseerd.

Het programma is begin 2015 gestart en deze rapportage kijkt terug op de ervaringen en waar mogelijk al resultaten, van de inzet in de eerste anderhalf jaar. In dit rapport worden de ervaringen met de huisbezoeken aan 75 plussers, de resultaten van de eerste en tweede ronde huisbezoeken, zoals aantallen bezochte ouderen, de vervolgacties en de mening van ouderen over de huisbezoeken beschreven. Tevens zijn in dit rapport de effecten van de publiekscampagne, het 65+ magazine en de ervaringen met Lief & Leed straten en dialoogtafels opgenomen.

### **Onderzoeksmethoden**

Voor deze tussenrapportage is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Er is vragenlijstonderzoek ingezet om inzicht te krijgen in onder andere de uitgangssituatie van de mate van eenzaamheid en sociaal isolement (‘de nulmeting’). Registratiegegevens zijn gebruikt om de uitvoering van de huisbezoeken te bekijken. Daarnaast zijn diverse (groeps)gesprekken gevoerd met zowel de uitvoerders van het programma als met de doelgroep van het programma. Tevens is gebruik gemaakt van de effectmeting van de publiekscampagne, die is uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia<sup>15</sup>.

De cijfers in het Actieprogramma waren gebaseerd op de meetschalen die in het wijkprofiel worden gehanteerd. Deze schalen zijn ontwikkeld als een eerste poging om zicht te krijgen op de complexe problematiek van eenzaamheid en sociaal isolement. In het onderzoek dat ten grondslag ligt aan deze rapportage is een andere maatstaf gebruikt om het aantal ouderen zonder sociaal netwerk in kaart te brengen. De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar eenzaamheid en sociaal isolement waardoor de kennis verder is ontwikkeld en relevante aspecten van de problematiek scherper in beeld zijn gekomen. Deze nieuwe kennis heeft ook gevolgen voor de gehanteerde onderzoeksinstrumenten. De maatstaf die voor deze tussenrapportage is gebruikt, biedt meer

<sup>14</sup> In deze evaluatie is tussendijken niet meegenomen, vanwege de blok-voor-blok aanpak.

<sup>15</sup> Panteia. Campagne-effectmeting Eenzaamheid in Rotterdam. C11452, Rapport. Zoetermeer, 29 oktober 2015

mogelijkheden voor differentiatie van de doelgroep dan het instrument van het wijkprofiel. De nieuwe vragen bieden bovendien meer handvatten voor het inzetten van passende interventies.

Het is nog te vroeg om over het onderzoek naar de effecten op eenzaamheid en sociaal isolement te rapporteren. Dit onderzoek is in de zomer van 2015 gestart met een nulmeting in alle accentwijken. Vervolgens gingen de huisbezoeken van start in de eerste zes accentwijken. Terwijl het programma loopt worden er meerdere metingen gedaan binnen alle accentwijken om zo na de laatste meting (medio 2017) een uitspraak te kunnen doen over de effecten op eenzaamheid en sociaal isolement.

### ***Publiekscampagne; goede herkenning en waardering en bereidheid tot actie***

De publiekscampagne was gericht op de Rotterdamse bevolking van alle leeftijden en bestond uit verschillende uitingen in de buitenruimte (abriposters, driehoeksborden, animaties in metro en bus) en online (banners, Facebook, website). In mei 2015 ging de eerste golf van de campagne van start over bewustwording van het probleem eenzaamheid en isolement onder ouderen. In september 2015 volgde de tweede campagnegolf over het bieden van handelingsperspectief, met voorbeelden over wat mensen voor een ander doen. Er zijn twee onderzoeken naar uitgevoerd, één extern onderzoek (door onderzoeksbureau Panteia) onder Rotterdammers van 16 jaar en ouder, tevens zijn er vragen over de campagne toegevoegd in vragenlijsten voor de nulmeting die OBI zelf heeft uitgezet onder de groep 65 tot 75 jaar.

Uit het onderzoek van Panteia blijkt dat 29% van de Rotterdammers van 16 jaar en ouder de campagne gezien heeft, bij de groep boven de 60 jaar was dit 20%. Bij het OBI onderzoek onder personen tussen 65 en 75 jaar was de herinnering 12%. Herkenning van de posters was bij de respondenten van 16 jaar en ouder in het Panteia onderzoek hoger (19 tot 34% afhankelijk van de getoonde poster) dan bij de 65 tot 75 jarigen in het OBI onderzoek (14%). De boodschap van de campagne over bewustwording werd door de 65 tot 75 jarigen in het OBI onderzoek vaker herkend (meer dan 50%) dan uit het onderzoek onder personen van 16 jaar en ouder (26%). Handelingsperspectief werd door beide groepen even vaak herkend (ongeveer 50%).

Vier op de tien mensen boven de 60 jaar (Panteia) en tussen 65 en 75 jaar (OBI) wil iets doen voor mensen die alleen zijn. Opvallend is dat 78% van de jongeren tot 25 jaar aangeeft iets te willen doen. Dit zijn vooral eenvoudige dingen zoals groeten, een praatje maken, boodschappen doen of hulp aanbieden. Iets organiseren of iemand uitnodigen ergens mee naar toe te gaan wordt weinig gekozen.

Beide onderzoeken zijn echter lastig vergelijkbaar qua methode en vraagstellingen. Panteia gebruikte een internetpanel en OBI verstuurde vragenlijsten aan een aselechte steekproef van 65 plussers uit het bevolkingsregister. Panteia omschreef waar de campagne over ging alvorens te vragen of mensen het hadden gezien, terwijl OBI alleen de naam van de campagne noemde (*'Hebbie Effe/Laat mij niet alleen/Voor mekaar'*). Ook de overige vragen waren niet hetzelfde geformuleerd.

### ***65+ magazine positief gewaardeerd***

Aan personen die 65 jaar werden in 2015 is het magazine *'65+, Ouder worden en jong blijven in Rotterdam'* toegestuurd. Het doel van het blad is gepensioneerden actief bij de samenleving betrokken te houden. In het blad is aandacht voor de faciliteiten die er voor ouderen zijn om actief te blijven (waaronder gratis OV) en komen de mogelijkheden aan bod om actief te worden in de wijk of bij stedelijke vrijwilligersorganisaties. Het blad kreeg een hoog rapportcijfer (7,6) van degenen die het

doorgebladerd of gelezen hadden, tweederde van hen vond het blad redelijk tot erg interessant en driekwart vond het blad er aantrekkelijk uitzien. Meer dan de helft van de lezers heeft misschien of zeker ideeën opgedaan voor activiteiten. Het blad is echter ook bedoeld om te bewaren om op een later moment eventueel iets mee te doen. Zestien procent heeft inderdaad nog niets met het blad gedaan maar het wel bewaard.

### ***Lief & Leedstraten voor meer verbondenheid in de straat***

Lief & Leedstraten zijn al een aantal jaren actief binnen het Opzoomeren. Inzet van de Lief & Leedactie is om de onderlinge bekendheid in de straat te versterken zodat verlegenheid om burenhulp te vragen of aan te bieden doorbroken wordt. Het aantal Lief & Leedstraten is inmiddels toegenomen van 500 tot zo'n 650. Elke straat/ deel van een straat heeft een 'Gangmaker', soms voor een heel ouderencomplex. De werkwijze verschilt van zeer outreachend tot het organiseren van activiteiten voor bepaalde doelgroepen of voor de hele buurt en het geven van attenties, betaald uit de Lief & Leedpot. De gangmakers menen dat de activiteiten rondom de Lief & Leedstraten diverse positieve effecten teweeg brengen. Volgens hen draagt het bij aan minder eenzaamheid en isolement neemt de betrokkenheid en verbondenheid in de straat ook toe. Het succes zou het gevolg zijn van het laagdrempelige karakter van de activiteiten. Hoewel de gangmakers enthousiast en bevlogen zijn klinkt er ook kritiek op de gemeentelijke bureaucratie, waardoor de gemeente traag werkt en beloften niet nakomt.

### ***Dialoogtafels voor meer verbinding in de stad***

In het voorjaar van 2015 zijn in de wijken Oud-Mathenesse, Witte Dorp, Oud Crooswijk, Nieuw Crooswijk, Hillesluis en Hoogvliet Noord 20 dialoogtafels georganiseerd over het thema eenzaamheid. Het doel van dialoogtafels is door middel van dialoog nieuwe verbindingen te maken, kris kras door de samenleving in een stad heen, waardoor nieuwe inzichten, ideeën, kansen en concrete acties ontstaan die bijdragen aan de samenhang in de stad. De dialoogtafels worden geleid door opgeleide gespreksleiders volgens een vaststaande methodiek. De dialoog is geen debat, maar luisteren staat voorop. In de meeste tafels kwam de methodiek uit de verf: een open dialoog met elkaar aangaan en kennis nemen van de gedachten en ervaringen van de ander. Uit de feedback is niet op te maken dat er nieuwe inzichten, ideeën, kansen en al veel concrete acties zijn ontstaan. Wellicht was hiervoor de samenstelling van de groepen niet zo geschikt en het doel van de dialoogtafels bij de deelnemers vooraf onvoldoende bekend.

### ***75+ huisbezoeken positief gewaardeerd en bij eenzame ouderen vaker een follow-up***

In het najaar van 2015 is gestart met de eerste ronde huisbezoeken aan zelfstandig wonende 75-plussers in de wijken Oud-Mathenesse, Witte Dorp, Oud Crooswijk, Nieuw Crooswijk, Hillesluis en Hoogvliet Noord. In deze wijken kregen inwoners van 75 jaar en ouder een huisbezoek door twee vrijwilligers. In deze eerste ronde zijn 686 ouderen bezocht, dit is 44% van het aantal aangeschreven ouderen. De helft belde af naar aanleiding van de brieven die zijn verstuurd. In de tweede ronde huisbezoeken die in het voorjaar van 2016 zijn uitgevoerd in Bloemhof, Bospolder, Feijenoord, Provenierswijk, Schiebroek, Spangen en Zuidwijk zijn 979 huisbezoeken uitgevoerd. Er waren nu meer mensen die afbelden of niet thuis gaven, 26% van de doelgroep werd bezocht.

De vrijwilligers vulden naar aanleiding van het gesprek een gestructureerde vragenlijst in. Aan de hand van de vragenlijsten werd door de backoffice teams per oudere beoordeeld of er een vervolgactie nodig was. In de eerste ronde was dit bij 25% van de ouderen het geval, in de 2<sup>e</sup> ronde bij 35%. De risico inschatting vanuit het huisbezoek voor wat betreft eenzaamheid van de ouderen lijkt wel correct geweest te zijn. De vervolgacties blijken vaker te zijn ingezet bij ouderen die volgens

de eenzaamheidschaal eenzaam zijn. Toch zijn er ook veel eenzame ouderen die geen vervolgactie kregen (zie tabel 7.12). Hier kan zowel sprake zijn van onderrapportage van vervolgacties in de enquête door ouderen als van onderrapportage van eenzaamheid door ouderen tijdens het huisbezoek als gevolg van een taboe op eenzaamheid.

De waardering van de huisbezoeken was positief. Uit antwoorden op de vragenlijst van ouderen in de eerste zes wijken waar een huisbezoek had plaatsgevonden bleek dat 70% van de ouderen het huisbezoek (heel) plezierig had gevonden. Driekwart vond het goed en belangrijk dat de gemeente Rotterdam de huisbezoeken organiseert. De belangrijkste reden die mensen aangaven om een huisbezoek te weigeren was dat ze vonden dat ze niet eenzaam waren. Hoewel eenzaamheid niet genoemd stond in de aankondigingsbrief van de wethouder is wellicht de publiciteit rondom het programma en de huisbezoeken hier een oorzaak van. De positieve waardering wordt bevestigd in de interviews met de ouderen en de interviews en focusgroepinterviews met de vrijwilligers en de backoffice. De vrijwilligers waren goed gemotiveerd en enthousiast. De huisbezoeken waren voor hen om verschillende redenen motiverend, voor werkzoekenden bleek het bijvoorbeeld een goede manier om hun netwerk en C.V. uit te breiden.

Het omzetten van de huisbezoeken in vervolgacties verliep meestal goed. De soort vragen over ondersteuning en hulp die voorkwamen waren onder andere: hulp bij tuinonderhoud, koppeling aan een maatje, hulp bij contacten leggen, bijvoorbeeld via koffie inloop, verhuisverzoeken, huishoudelijke hulp aanvragen, informeren over mantelzorgovereenkomst, pijnhulpvragen, monitoring na overlijden partner en vragen over PGB indicaties.

### **Beschouwing**

Hoewel dit rapport nog geen effectrapportage bevat, zijn er al wel gegevens over de herinnering en waardering van de huisbezoeken, het 65+ magazine en de publiekscampagne beschreven. Deze gegevens komen uit een vragenlijst die na de eerste ronde huisbezoeken is afgenomen. Een sterk punt is dat de ouderen die een vragenlijst invulden representatief zijn voor de Rotterdamse oudere bevolking en de respons hoog was met 50% onder de 65- tot 75-jarigen en 59% onder de 75 plussers. Tegelijkertijd dient wel de kanttekening geplaatst te worden dat toen nog slechts huisbezoeken in de eerste zes accentwijken hadden plaatsgevonden. Het gaat dus nog om een kleine groep (221 personen) bezochte ouderen van 75 jaar en ouder die hun mening over de huisbezoeken in een vragenlijst heeft gegeven. De variëteit van meningen zal pas echt naar voren komen als de gegevens uit alle wijken verzameld zijn. De groep 65-jarigen die een enquête heeft ingevuld was eveneens klein (135 personen). Hier gaat het dus ook om een kleine groep, waardoor dit mogelijk geen goed beeld geeft van de 65+ -ers die het magazine hebben ontvangen. Een ander sterk punt van dit onderzoek is dat ouderen, vrijwilligers en professionals zijn geïnterviewd over hun ervaringen met programma onderdelen. Dit geeft verdieping aan de resultaten uit de schriftelijke enquête en inzicht in hoe de programma onderdelen zijn uitgevoerd.

Er is verschil in de respons op de huisbezoeken tussen de eerste en tweede ronde: 44% versus 26%. Mogelijke verklaringen zijn dat de juiste groep ouderen beter bereikt werd of dat ouderen de huisbezoeken vaker aan grijpen om hun hulpvraag neer te leggen. Er waren namelijk procentueel meer vervolgacties. Bij de tweede ronde was er bij 35% van de mensen een vervolgactie, terwijl dit bij de eerste ronde 25% was. Het gaat veelal gaat om 'lichte' hulpvragen in de sfeer van preventie en vroegsignalering. Hiermee lijken de huisbezoeken te voldoen als instrument in het kader van langer thuis wonen en vroegtijdig signaleren. Een andere mogelijkheid is dat mensen inmiddels al door de

toegenomen media aandacht waren geïnformeerd over de huisbezoeken en op grond daarvan besloten dat het voor henzelf niet nodig was omdat zij niet eenzaam zijn. Hier zal meer duidelijkheid over zijn als ook de gegevens met redenen van afmelding voor een huisbezoek uit de vragenlijst van de overige wijken binnen is. Ook kan er sprake zijn geweest van een seizoenseffect: de eerste ronde was rond de zomerperiode waardoor mogelijk meer mensen in verband met vakantie niet thuis waren. Verder was de werving bij de tweede ronde aangepast: de ouderen werden eerst opgebeld door de vrijwilligers, dit maakte wellicht de drempel om af te zeggen kleiner. Maar het is ook mogelijk dat er in de wijken in de eerste ronde een ander type ouderen woont dat positiever tegenover de huisbezoeken staat.

Er is een groot verschil in eenzaamheid zoals het gemeten is in de vragenlijsten en is nagevraagd bij de huisbezoeken: 71% versus 24% in de eerste ronde huisbezoeken. Het belangrijkste verschil is dat in de gevalideerde eenzaamheidsschaal het woord 'eenzaamheid' niet voorkomt, waardoor de invuller minder last heeft van het taboe op eenzaamheid. Het is een indirecte manier van eenzaamheid meten, die altijd hogere scores oplevert dan een directe meting, waarbij rechtstreeks naar gevoelens van eenzaamheid wordt gevraagd. Mensen zeggen niet letterlijk dat ze eenzaam zijn, terwijl bijvoorbeeld de Even buurten medewerker dat wel opmerkt bij een huisbezoek. Ook vrijwilligers denken soms dat iemand wel degelijk eenzaam is, terwijl de oudere anders beweert. Veel ouderen zeggen: 'zo is nu eenmaal het leven'.

Uit wetenschappelijk onderzoek is bekend dat eenzaamheid een complex verschijnsel is dat uiteenlopende achtergronden en verschijningsvormen kent en dat moeilijk te herkennen of op te lossen is. Het kan ontstaan door het wegvallen van een hechte relatie, door het gemis aan een breder netwerk van vrienden en kennissen, door gezondheidsproblemen die maken dat iemand niet meer kan meedoen aan sociale activiteiten, of door ingrijpende levensgebeurtenissen waardoor mensen op zichzelf worden teruggeworpen. Onderzoek laat ook zien dat kwetsbare ouderen kampen met levensvragen, die betrekking hebben op het omgaan met fysieke en mentale achteruitgang, een toenemende afhankelijkheid, het verlies van betekenisvolle anderen, en vragen over het naderende levenseinde. Dit betekent dat de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen niet alleen afhangt van ziekten en beperkingen, maar vooral ook van de mogelijkheden om hun leven te leiden op een manier die ze zelf als zingevend ervaren. Het gevoel dat ze 'erbij horen' is daarbij van het grootste belang. Dat blijkt ook uit de portretten van ouderen die in deze rapportage zijn beschreven. Aandacht voor hun situatie en voor hun behoeften draagt voor hen in belangrijke mate bij aan dit gevoel van zingeving.

### **Conclusie:**

In het eerste anderhalf jaar van het programma is er veel gebeurd. Stadsbrede interventies en individuele interventies zijn van start gegaan. De publiekscampagne werd door veel mensen opgemerkt en de boodschap werd door veel mensen herkend en vooral jonge mensen lijken bereid iets te willen doen voor de eenzame Rotterdammer. De lezers van het magazine '65+, Ouder worden en jong blijven in Rotterdam' vonden het blad interessant en aantrekkelijk. Het aantal Rotterdamse Lief & Leedstraten is toegenomen tot 650. Gangmakers in de Lief & Leedstraten vervullen hun rol met veel enthousiasme en hebben een groot netwerk in hun straat. Zij organiseren gedurende het hele jaar allerlei activiteiten op diverse terreinen voor verschillende doelgroepen, een middel waardoor de betrokkenheid en verbondenheid in de straat kan toe nemen. De dialoogtafels in de eerste zes accentwijken hebben vaak prettige dialogen opgeleverd maar lijken nog niet geleid te hebben tot nieuwe inzichten en concrete acties. Het taboe op eenzaamheid komt in het programma



naar voren. Relatief weinig ouderen geven in een huisbezoek aan dat zij eenzaam zijn. Gemeten op een indirecte manier door middel van een anonieme vragenlijst is het aantal eenzame ouderen bijna drie maal zo hoog. De ouderen uit de eerste zes accentwijken waren positief over de huisbezoeken. Eenzame ouderen hebben vaker een follow-up bezoek gehad dan niet eenzame ouderen. Dit is een indicatie dat het lukt om de juiste ouderen bij het 75+ huisbezoek te gaan bereiken.

### *Aangrijpingspunten*

Aangrijpingspunten voor het actieprogramma Voor mekaar die we kunnen afleiden uit de bevindingen in dit rapport:

- Het taboe op eenzaamheid blijkt ook in dit programma. Het is dus belangrijk eenzaamheid op de agenda te blijven zetten en mensen te stimuleren om er iets aan te doen. Zowel het doorbreken van de vraagverlegenheid als handelingsverlegenheid is hierbij belangrijk. De publiekscampagne zou ook meer in de wijken kunnen plaatsvinden, dichtbij de mensen zelf. Hier zouden bijvoorbeeld ook concrete activiteiten aan gekoppeld kunnen worden.
- Eenzaamheid komt er niet snel uit bij het huisbezoek. Methodes om dit gemakkelijker bespreekbaar te maken of uit te vragen zouden gewenst zijn.
- Een aanzienlijke groep Rotterdammers vindt dat hij of zij iets kan doen om eenzaamheid bij anderen te voorkomen of iets voor een ander kan doen die alleen is. Opvallend is dat bijna vier op de vijf jongeren bereid is om iets te doen. Dit is een potentieel dat verder benut zou kunnen worden.
- Uit de huisbezoeken komt naar voren dat 14% van de ouderen en 75 jaar en ouder meer mensen zou willen ontmoeten. Maatjesprojecten zouden hieraan tegemoet kunnen komen. Eveneens kan het gericht aanbieden van passende activiteiten en het wegnemen van eventuele barrières helpen om meer mensen te ontmoeten. Wellicht zouden ouderen onderling ook veel meer met elkaar in contact gebracht kunnen worden.
- Vrijwilligers uit de wijk, zouden ook na de huisbezoeken een rol kunnen hebben in de wijk om ouderen te activeren en bijvoorbeeld met elkaar in contact te brengen
- Gangmakers van Lief en Leed straten zeggen obstakels voor hun werk te ondervinden bij de gemeente. Een gesprek tussen beleidsmakers en gangmakers zou kunnen leiden tot vermindering van deze gemeentelijke belemmeringen. Op deze manier kan beter gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden van burgers zelf.
- Gangmakers hebben moeite eenzame mensen bij hun activiteiten in de straat te betrekken, wel signaleren sommigen van hen eenzaamheid. Gangmakers zouden handvatten of ondersteuning kunnen krijgen om eenzame mensen bij hun activiteiten te betrekken of anderszins iets met deze signalering te kunnen doen.
- Gezien hun actieve rol en netwerk in de straat zouden de Lief en leed Gangmakers beter betrokken kunnen worden bij de follow-up van de huisbezoeken. Omdat de gangmakers veel mensen in de buurt kennen, kunnen zij ook een rol spelen bij het signaleren van isolement.
- Dialoogtafels zouden benut kunnen worden om processen in de wijk in gang te zetten, of samenwerkingsverbanden tussen wijken op te starten. Om dit te bereiken zouden op de dialoogtafels vervolgtacties georganiseerd kunnen worden.

## Bijlage 1 Gebruikte meetschalen voor eenzaamheid en sociaal isolement

### Eenzaamheid <sup>16</sup>

1. Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan.
2. Ik mis een echt goede vriend of vriendin.
3. Ik ervaar een leegte om me heen.
4. Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen.
5. Ik mis gezelligheid om me heen.
6. Ik vind mijn kennissenkring te beperkt.
7. Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen.
8. Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel.
9. Ik mis mensen om me heen.
10. Vaak voel ik me in de steek gelaten.
11. Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht

Antwoordopties: helemaal mee eens, mee eens, niet eens/niet oneens, mee oneens, helemaal mee oneens. Elk item wordt omgecodeerd naar eenzaam/ niet eenzaam, waarbij de middelste/neutrale optie eenzaam is.

De maximale score is 11. De totale *eenzaamheidsscore* kan nader ingedeeld worden naar 3 niveaus: *niet eenzaam* (score 0, 1 of 2), *matige eenzaamheid* (score 3 t/m 8), *sterke eenzaamheid* (score 9 of hoger).

### Sociaal isolement <sup>17</sup>

1. Ik heb mensen om me heen die me willen helpen, die karweitjes voor me willen doen.
2. Ik mis iemand met wie ik goed kan praten over persoonlijke problemen.
3. Ik ga voor de gezelligheid bij familie, vrienden, kennissen of burens langs of ze komen bij mij thuis langs.

Antwoordopties: ja, nee

---

<sup>16</sup> Tilburg, T. van & De Jong Gierveld, J. (2007). Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak. Assen: Van Gorcum.

<sup>17</sup> Machielse, A. and R. Hortulanus (2011). *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak*. Amsterdam, SWP.



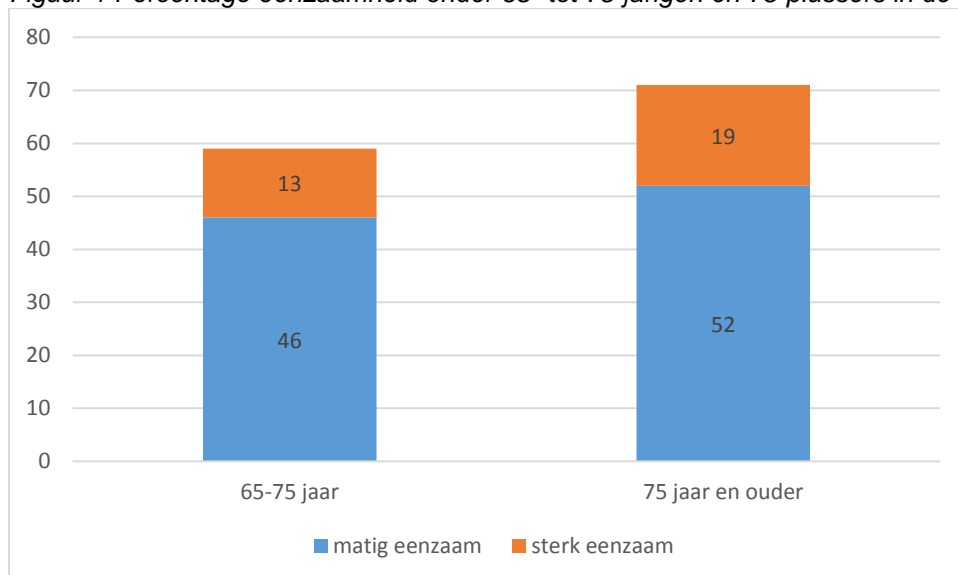
## Bijlage 2 Uitgangssituatie, resultaten van de nulmeting

Voor de nulmeting van de evaluatie van het programma heeft OBI vragenlijst onderzoek ingezet om inzicht te krijgen in onder andere de uitgangssituatie van de mate van eenzaamheid en sociaal isolement. De resultaten van de nulmeting zijn uitgebreid omschreven in eerdere rapportages<sup>18,19</sup>. Hieronder staat een korte samenvatting van de belangrijkste uitkomstmaten.

### Eenzaamheid

De term eenzaamheid verwijst naar de subjectieve beleving van de persoonlijke contacten.<sup>20</sup> Het gaat om een gevoel. Iemand voelt zich eenzaam omdat de contacten die hij of zij heeft, wat betreft omvang en/of kwaliteit, niet aan zijn of haar wensen en behoeften voldoen. Eenzaamheid is met behulp van elf vragen gemeten. Deze elf vragen vormen samen de schaal van De Jong-Gierveld (figuur 1)<sup>21</sup>. Deze schaal vormt al jarenlang een veelgebruikte standaard voor het meten van eenzaamheid. De schaal maakt onderscheid in matige en sterke eenzaamheid.

*Figuur 1 Percentage eenzaamheid onder 65- tot 75-jarigen en 75-plussers in de accentwijken*



Van alle ouderen van 65 tot en met 74 jaar was 59% eenzaam. Bijna 1 op de 8 ouderen van 65 tot en met 74 jaar was sterk eenzaam (13%). Dit is in vergelijking met resultaten van de gezondheidsmonitor van de GGD Rotterdam-Rijnmond uit 2012 iets hoger. In 2012 was 53% van de 65 tot 75 jarigen uit de accentwijken eenzaam en 14% van hen was sterk eenzaam.

<sup>18</sup> Stam, B en Wolfers, M (2016). *Voor Mekaar. Onderzoek naar effecten van het programma. Nulmeting 2015 (65-74 jaar)*. Rotterdam, Onderzoek & Business Intelligence, gemeente Rotterdam

<sup>19</sup> Stam, B en Wolfers, M (2016). *Voor Mekaar. Onderzoek naar effecten van het programma. Nulmeting 2015, 75 jaar en ouder*. Rotterdam, Onderzoek & Business Intelligence, gemeente Rotterdam.

<sup>20</sup> Machielse, A. and R. Hortulanus (2011). *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak*. Amsterdam, SWP.

<sup>21</sup> J Gierveld-de Jong J, van Tilburg T. *Uitwerking en definitie van het begrip eenzaamheid. In: Zicht op eenzaamheid: achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: van Gorcum; 2007. 7. p. 7-14p.

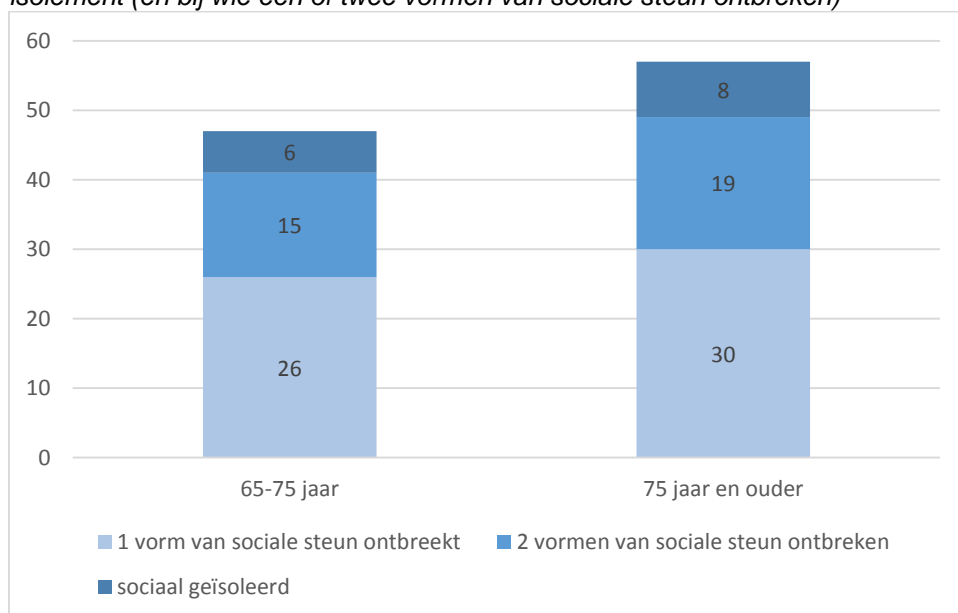
Van alle ouderen van 75 jaar en ouder was 71% eenzaam. Bijna 1 op de 5 van de ouderen boven de 75 jaar was sterk eenzaam (19%). Dit is iets hoger dan de gezondheidsmonitor van de GGD Rotterdam-Rijnmond uit 2012. In 2012 was 65% van de 75-plussers uit de accentwijken eenzaam en 18% van hen was sterk eenzaam. Op het tijdstip van de nulmeting waren er nog geen huisbezoeken afgelegd.

Mannen zijn even vaak eenzaam als vrouwen. Hoe ouder mensen worden, hoe vaker ze eenzaam zijn. Mensen die alleen wonen zijn vaker eenzaam dan mensen die met een partner wonen.

#### *Sociaal isolement*

Sociaal isolement wordt gemeten door middel van drie vragen over de aanwezigheid van sociale contacten (zie bijlage 2). Het gaat daarbij om personen die zo nodig praktische steun, emotionele steun en gezelschapssteun kunnen bieden. Indien een persoon op alle drie de vragen 'negatief' geantwoord heeft, is er sprake van een sociaal isolement, indien alles positief beantwoord is, is er geen isolement. We spreken van een risico op sociaal isolement indien een persoon op 1 of 2 stellingen 'negatief' heeft geantwoord.

*Figuur 2 Percentage ouderen die sociaal geïsoleerd zijn of bij wie sprake is van risico op sociaal isolement (en bij wie één of twee vormen van sociale steun ontbreken)*



Bij 6% van de 65 tot 75-jarigen en 8% van de 75 plussers is er sprake van een sociaal isolement (zie figuur 2). Daarnaast is in deze figuur het percentage ouderen te zien bij wie sprake is van risico op sociaal isolement. Bij deze groep mensen ontbreekt 1 of 2 vormen van sociale steun.

Bij de 65 tot en met 74 jarigen is er onder mannen (significant) vaker sprake van een dreigend sociaal isolement dan bij vrouwen. In deze leeftijdsgroep zijn mensen die alleen wonen (significant) vaker sociaal geïsoleerd dan mensen die met een partner wonen.

## Bijlage 3 Dialoogtafels

### *Wat is een dialoogtafel*

De dialoogtafel is een maatschappelijk initiatief voor de stad van burgers en organisaties. Het doel van dialoogtafels is door middel van dialoog nieuwe verbindingen te maken, kris kras door de samenleving in een stad heen, waardoor nieuwe inzichten, ideeën, kansen en concrete acties ontstaan die bijdragen aan samenhang in de stad. Ze worden gevoerd aan de hand van een methodiek<sup>22</sup> waarbij onderstaande uitgangspunten als belangrijkste gelden.

Gesprekken vinden plaats in gevarieerd samengestelde groepen van zes tot acht personen aan tafels verspreid over de stad en worden geleid door gespreksleiders die een dialoogtraining hebben gevolgd. De gesprekken gaan over één centraal thema en volgens vaste vragen die zijn opgesteld volgens de dialoogmethodiek.

De dialoog is geen debat, maar luisteren staat voorop. De nadruk ligt op het kennisnemen van de gedachten en ervaringen van de ander. De eigen rol en de eigen verantwoordelijkheid van burgers staan centraal. Het is vrijblijvend, wel biedt de dialoog biedt via zogenaamde 'dialoogcirkels' de mogelijkheid om elkaar te blijven ontmoeten.

### *Uitvoering van de dialoogtafels*

De volgende zogenaamde formule vragen zijn gehanteerd:

1. Stel jezelf kort voor en wat komt er als eerst bij je op bij het thema 'Ik laat je niet alleen'?
2. Heb je een bijzondere ervaring waarin je iemand niet alleen liet en wat heb je toen voor die ander gedaan?
3. Hoe ziet jouw droom eruit als niemand alleen is?
4. Wat is morgen je eerste stap om je droom een stukje dichterbij te brengen?

---

<sup>22</sup> Ontwikkeld door de stichting In Dialoog samen met de Nieuwe Maan Communicatie Adviesgroep uit Amsterdam.