

Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement

Onderzoek naar de effecten van de landelijke
pilottraining *Doorbreek eenzaamheid en sociaal
isolement*



Colofon

Nijmegen, januari 2016

Ontwikkelwerkplaats Doorbreek Eenzaamheid en Sociaal Isolement

Wmo Werkplaats Nijmegen, Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Wmo Werkplaats Twente, Lectoraat Community Care & Youth, Saxion Enschede

Wmo Werkplaats Groningen, Lectoraat Rehabilitatie, Hanzehogeschool Groningen

Wmo Werkplaats Utrecht, Lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning, Hogeschool Utrecht

Auteurs:

Daniëlle Damoiseaux MSc.

Drs. Karin van der Heijden M.A.

Dr. Meike Heessels

Dr. Margriet Braun

Drs. Trudy Dankers

Jolanda Kroes MRC.

Opdrachtgever:

Ministerie VWS



Onze dank gaat uit naar de 87 deelnemers aan de pilottraining (professionals en vrijwilligers) die hun ervaringen met ons hebben gedeeld. Daarnaast willen we de externe trainers Mirjam Bos, José Beckmann, Dries de Moor, Kim Roozendaal en Lydia Steenstra bedanken voor hun medewerking en enthousiasme tijdens de bijeenkomsten van de training. Verder danken we Jurjen van der Helden voor zijn inzet bij de dataverzameling en analyse van de kwantitatieve gegevens.

Tot slot bedanken we alle studentonderzoekers die in dit project geparticipeerd hebben:

Elif Altintas, Fouad Attary, Dian van Rengs en Cagla Unluturk, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Ayse Babalan, Hacer Kara, Manon Luttikhoud en Linda Willemsen, Saxion Enschede

Mirte Achterkamp en Carolien Rijkens, Hanzehogeschool Groningen

Anneke Busstra, Adriaan Lurvink en Amy Koevermans, Hogeschool Utrecht



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
1. Landelijke pilot: nieuwe werkwijze voor ondersteuners	6
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	7
1.2 Vraag- en doelstelling.....	8
1.3 Perspectief van ondersteuners	8
1.4 Een diverse onderzoekspopulatie	9
2. Methoden van onderzoek	11
2.1 Voor- en nameting over kennis, attitude en vaardigheden	11
2.2 Focusgroepen over ervaren effecten instrumenten uit het werkboek.....	12
2.3 Evaluaties door deelnemers en trainers	13
2.4 Respondenten voor- en nameting, focusgroepen en evaluaties	13
3. Resultaten.....	14
3A. Resultaten voor- en nameting	14
3B. Resultaten focusgroepen	19
3C. Resultaten evaluaties	27
4. Conclusies	30
4.1 Kennis, attitude en vaardigheden	30
4.2 Instrumenten uit het werkboek	30
4.3 De trainingsbijeenkomsten, opdrachten en trainer	31
4.4 Aanbevelingen en aanpassingen van werkboek en training	31
Referenties	33
 Bijlage 1 Vragenlijst voor- en nameting.....	34
Bijlage 2 Interviewguides focusgroepen	36
Bijlage 3 Evaluaties deelnemers	50
Bijlage 4 Evaluaties trainers	52

Samenvatting

Dit onderzoek meet de ervaren effecten van de pilottraining '*Doorbreek eenzaamheid en sociaal isolement*' voor vrijwillige en professionele ondersteuners die plaatsvond in de periode september 2014 - maart 2015 op zes locaties in Nederland. Het doel van de pilottraining en bijbehorend werkboek, inmiddels getiteld *Eenzaam ben je niet alleen. Samen werken aan een nieuwe visie op eenzaamheid en sociaal isolement*, is professionals en vrijwilligers te ondersteunen bij vragen rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Uitgangspunt is een geïntegreerde werkwijze die uitgaat van de vraag van de persoon die kampt met eenzaamheid of sociaal isolement. Zo werd tijdens de pilot getraind op het: signaleren, bespreekbaar maken, de vraag verhelderen en het maken van een persoonlijk (actie)plan. In dit onderzoek is de handelingsbekwaamheid rondom eenzaamheid en sociaal isolement van de deelnemers aan de pilottraining gemeten en niet de effecten van de training voor de persoon die met eenzaamheid of sociaal isolement kampt.

De centrale vraag is:

Welke effecten heeft de pilottraining Doorbreek Eenzaamheid en Sociaal Isolement op de ervaren handelingsbekwaamheid van de deelnemers in het doorbreken van eenzaamheid en sociaal isolement?

Aan de hand van deze vraag werden de volgende drie deelvragen geformuleerd:

1. Welke verandering zien we in de ervaren handelingsbekwaamheid van de deelnemers op de facetten kennis, houding en vaardigheden voor en na de pilottraining?
2. Hoe passen de deelnemers de instrumenten uit het werkboek in de praktijk toe?
3. Hoe evalueren deelnemers en trainers de pilottraining?

Deelvraag 1 gaat in op de ervaren competenties van deelnemers. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de kennis, houding en vaardigheden als het gaat om eenzaamheid en/of sociaal isolement. Bij deelvraag 2 gaat het om de manier waarop deelnemers benoemen dat zij de werkwijze in de praktijk toepassen en wat zij nog nodig hebben. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar tevredenheid, efficiëntie en effectiviteit van de instrumenten uit het werkboek. Tot slot gaat het bij deelvraag 3 over de opzet en invulling van de pilottraining. Bij de laatste deelvraag wordt ook het perspectief van de trainers meegenomen. Per deelvraag is gekozen voor een kwantitatieve of kwalitatieve aanpak:

Ad 1: Voor- en nameting (kwantitatief): door middel van een vragenlijst is gemeten of deelnemers voor de training anders scoren op de ervaren kennis, attitude en vaardigheden dan nadat zij de training hebben gevolgd.

Ad 2: Focusgroepen (kwalitatief): door middel van dialoogsessies met groepen deelnemers (focusgroepen) is onderzocht op welke manier deelnemers de instrumenten uit het werkboek toepassen in de praktijk en waar zij nog behoefte aan hebben. Daarbij is gemeten op tevredenheid, efficiëntie, effectiviteit in de praktijk.

Ad 3: Evaluatie (kwalitatief en kwantitatief): door middel van een digitale vragenlijst is gemeten wat de deelnemers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en de trainer vonden. Daarnaast is door middel van een evaluatiegesprek gemeten wat de zes trainers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en trainershandleiding vonden.

Resultaten

In de voor- en nameting is gekeken naar veranderingen in kennis, attitude en vaardigheden. Samenvattend kan gezegd worden dat voor de verschillende onderwerpen die in deze stellingen

worden gemeten geldt dat de ervaring van de respondenten is dat zij wat betreft vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid hebben geleerd van de training. Zij ervaren een positieve ontwikkeling van hun vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid. Voor kennis en attitude is dit minder het geval. De vooruitgang op vaardigheden is bij professionals sterker te zien dan bij vrijwilligers.

Tijdens de focusgroepen stonden de efficiëntie, effectiviteit en tevredenheid van de instrumenten uit het werkboek centraal. Deelnemers geven aan dat de instrumenten uit het werkboek adequate ondersteuning bieden in het omgaan met eenzaamheid en sociaal isolement en handig zijn in het gebruik of om 'in het achterhoofd te houden.' Of een instrument passend is, is afhankelijk van de persoon en de situatie van de eenzame persoon en rol van de ondersteuner. Ieder past het op zijn eigen manier toe. Waar alle deelnemers zich in kunnen vinden is het feit dat de eenzame persoon centraal staat in deze aanpak.

Over de instrumenten en de training zijn de meeste deelnemers positief. Het zorgt ervoor dat ze eenzaamheid en sociaal isolement weer scherp op hun netvlies hebben staan. Deelnemers benadrukken dat het gebruik van de instrumenten steeds maatwerk is. Met name de signaleringskaart wordt vaak genoemd voor toepassing in de praktijk. Het instrument dient als geheugensteun, reflectie en kader voor of na het gesprek. Vooral bij de voorbeeldvragen en gesprekstips komen deelnemers met aanvullingen en aanpassingen.

In de gesprekken met deelnemers kwamen nog een aantal andere aspecten naar voren. Zo noemen de deelnemers het een meerwaarde om met vrijwilligers en professionals van verschillende organisaties samen de training te volgen. De mix van vrijwilligers en professionals vanuit verschillende organisaties zorgde ervoor dat deelnemers niet alleen van de pilottraining leerden, maar ook van elkaar.

De resultaten van de evaluatie tonen aan dat de deelnemers de training gemiddeld positief beoordelen met een 7,3 op een schaal van 10. Ook de open vragen werden over het algemeen positief beantwoord. Als sterk punt van de training werd genoemd dat er betekenisvolle uitwisseling tussen de deelnemers tot stand komt. Daarnaast werden de trainers genoemd als sterk punt. Het werkboek en de instrumenten kregen ook regelmatig bijval. De deelnemers gaven aan zich door de training bewust te zijn geworden van alle aspecten van de problematiek. Bovendien zijn vaardigheden zoals gesprekstechnieken opnieuw onder de aandacht gebracht. Om de training te verbeteren, gaf een aantal deelnemers de suggestie om de training meer af te stemmen op de verschillende doelgroepen (vrijwilligers/professionals). Daarnaast werd voorgesteld om meer aandacht te besteden aan het contacten leggen met andere hulpverleners uit het netwerk van de persoon. Er werd bovendien meer aandacht gevraagd voor de acht bakens en Welzijn Nieuwe Stijl (WNS). Tot slot werd gevraagd om meer inhoudelijke informatie over het thema en om meer instructies over mogelijkheden en grenzen bij deze problematiek.

Uit het evaluatiegesprek over de pilottraining met de trainers kwamen tips en aanbevelingen naar voren wat betreft de gemixte samenstelling van de groep, de trainershandleiding, de opdrachten en instrumenten en praktijkopdrachten. Al deze punten zijn gebruikt om de pilottraining te herschrijven en zijn meegenomen in het werkboek *Eenzaam ben je niet alleen. Samen werken aan een nieuwe visie op eenzaamheid en sociaal isolement* (Heessels et al., 2015).

1. Landelijke pilot: nieuwe werkwijze voor ondersteuners



Eenzaamheid en sociaal isolement komen voor onder alle leeftijdscategorieën en doelgroepen. Het doorbreken van eenzaamheid of sociaal isolement is niet eenvoudig. Uit eerdere studies blijkt dat bij slechts twee interventies een klein effect optrad (Fokkema & Van Tilburg, 2007). Interventies worden vaak vormgegeven op basis van bestaand aanbod van instellingen of vanuit de (persoonlijke) ervaringen van medewerkers. Hierdoor sluiten interventies niet aan bij de persoonlijke situatie van de klant (Fokkema & Tilburg, 2006; Jonkers & Machielse, 2012; Masi, Chen, 2011; Hawkey & Cacioppo, 2010; Schoenmakers, 2013).

Vier Wmo-werkplaatsen hebben gezamenlijk een geïntegreerde werkwijze ontwikkeld die uitgaat van de vraag van de persoon die eenzaam of sociaal geïsoleerd is. Onder leiding van Wmo-werkplaats Nijmegen, in samenwerking met Coalitie Erbij en professionals en vrijwilligers uit wonen, zorg en welzijn in verschillende regio's zijn een werkboek en training tot stand gekomen. Het doel is om ondersteuners (professionals en vrijwilligers) te ondersteunen in het begeleiden van mensen die kampen met eenzaamheid en/of sociaal isolement. Onder andere door het trainen van het: *signaleren, bespreekbaar maken, de vraag verhelderen en het maken van een persoonlijk (actie)plan*.

De pilottraining en het werkboek Doorbreek Eenzaamheid en Sociaal Isolement zijn in de periode september 2014-maart 2015 getest met zes groepen ondersteuners. Deze landelijke pilot vond plaats in Nijmegen, Enschede, Lelystad, Woudenberg, Groningen en Beilen. De in totaal 87 deelnemers zijn vrijwilligers en professionals die allen contact hebben met minstens één persoon die eenzaam of sociaal geïsoleerd is. Dit onderzoek meet de effecten van de pilottraining op de ervaren handelingsbekwaamheid van de deelnemers.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Eenzaamheid en sociaal isolement treft mensen van alle leeftijden en uit alle lagen van de samenleving. Uit langdurig onderzoek vanaf 1975 blijkt dat gemiddeld 30% van de Nederlanders zich (wel eens) eenzaam voelt (Tilburg & Jong-Gierveld, 2007). Uit recent onderzoek door de RIVM (2013) blijkt dat 38% van de Nederlanders, ouder dan 19 jaar, zich eenzaam voelt, waarvan 8% sterk eenzaam. Over sociaal isolement zijn minder cijfers beschikbaar; deze groep blijft relatief onzichtbaar en is moeilijk bereikbaar. Naar schatting leeft 6% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder in sociaal isolement (Machielse, 2006).

Rondom eenzaamheid en sociaal isolement heerst veelal een taboe. Mensen komen er niet graag voor uit en vinden het vaak moeilijk om hulp te vragen. Ook ondersteuners (professionals en vrijwilligers) kunnen onzeker zijn, blijkt uit onderzoek. Zij ervaren handelingsverlegenheid (Jonkers en Machielse, 2012). Actief signaleren en bespreekbaar maken is belangrijk, omdat eenzaamheid en sociaal isolement kunnen leiden tot sociale, psychische en medische problemen (De Jong Gierveld, 1998; Hawkey & Cacioppo, 2010).

Het doorbreken van eenzaamheid of sociaal isolement is niet eenvoudig. Vaak wordt gedacht dat “weer onder de mensen komen” de oplossing is voor eenzame of sociaal geïsoleerde mensen. Er zijn bovendien vele interventies beschikbaar die zich direct of indirect op deze problematiek richten (Westelaken, 2012). Eenzaamheid en sociaal isolement zijn niet gemakkelijk te doorbreken en u kunt zich de vraag stellen of het in alle situaties mogelijk en gewenst is om hier naar te streven.¹ Gevoelens van eenzaamheid horen immers ook bij het leven. Er zijn echter ook situaties waarin verbetering mogelijk en gewenst is, maar waarin de gekozen interventies niet lijken te werken. Veel interventies blijken niet effectief, omdat ze niet aansluiten bij de deelnemers (Fokkema & Van Tilburg, 2006; Jonkers & Machielse, 2012; Masi, Chen, Hawkey & Cacioppo, 2011; Hawkey & Cacioppo, 2010; Schoenmakers, 2013). De meeste interventies maken namelijk geen onderscheid in oorzaken, aard en ernst van de eenzaamheid of het sociaal isolement.

Ontwikkeling werkboek en training

Wanneer de gekozen interventie beter aansluit op de vraag van de persoon en de oorzaken en de ernst van de eenzaamheid of het sociaal isolement is de kans op effect groter. Daarom is een werkboek en training ontwikkeld, waarin niet de oplossing, maar de zoektocht naar wat iemand eenzaam of sociaal geïsoleerd maakt centraal staat. Het doel van het werkboek en de training is om ondersteuners (professionals en vrijwilligers) meer handelingsbekwaamheid te geven rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Onder andere door het trainen van het: signaleren, bespreekbaar maken, de vraag verhelderen en het maken van een persoonlijk (actie)plan. Er worden werkvormen aangeboden om vanuit wat de persoon zelf kan en wil (zo mogelijk samen met de sociale netwerk) tot actie te komen. Het werkboek ondersteunt professionals en vrijwilligers in verschillende fases om al doende de persoon tot eigen inzichten, bevindingen en acties te begeleiden.

Bij het werkboek hoort een pilottraining van vijf bijeenkomsten, gemaakt voor een groep van 10 tot 15 deelnemers. Het werkboek biedt trainingsoefeningen waarmee deelnemers in groepen of in duo's vaardigheden oefenden. Daarnaast werd deelnemers gevraagd om thuisopdrachten uit te voeren, waarin zij de getrainde materie toepassen in de praktijk. In iedere bijeenkomst lag de nadruk op een bepaalde fase van de werkwijze. Zo stond de eerste bijeenkomst in het licht van de theoretische achtergrond en van *de signalering van eenzaamheid en sociaal isolement*. In de tweede bijeenkomst stond *het in gesprek gaan* centraal, waarbij aandacht is voor de schroom bij eenzame persoon én ondersteuner om het onderwerp aan te snijden. In de derde bijeenkomst werd er aandacht gegeven

1 Voor meer informatie over deze vraag verwijzen we u naar het boek van Jorna (2012), waarin hij zich met zijn collega's buigt over de vraag: Mag een mens eenzaam zijn?

*aan het erkennen van eenzaamheid en werd gewerkt aan het vormen van een persoonlijk plan. In de vierde bijeenkomst stond het **maken van een persoonlijk plan** centraal. In de vijfde en laatste bijeenkomst stonden **Welzijn Nieuwe Stijl** centraal en het **betrekken van het netwerk rondom de persoon**.*

Effectmeting tijdens landelijke pilot

Om te meten of de training het gewenste effect heeft en hoe bruikbaar de verschillende onderdelen zijn in de praktijk, is een onderzoek gekoppeld aan de pilottraining. Daarbij focussen we op de handelingsbekwaamheid van de deelnemers rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Tijdens de bijeenkomsten van de pilottraining werd tijd gemaakt voor het invullen van een vragenlijst en het deelnemen aan een focusgroep. Het onderzoek is niet uitgevoerd door de trainers, maar door de onderzoeksgroep die bestond uit studenten en onderzoekers.

1.2 Vraag- en doelstelling

Centrale vraag: ***Welke effecten heeft de pilottraining Doorbreek Eenzaamheid en Sociaal Isolement op de ervaren handelingsbekwaamheid van de deelnemers in het doorbreken van eenzaamheid en sociaal isolement?***

Met de pilottraining bedoelen we zowel de bijeenkomsten, het werkboek als de opdrachten in de praktijk. Met deelnemers worden de ondersteuners, zowel professioneel als vrijwillig, bedoeld die deel hebben genomen aan de training. De ervaren handelingsbekwaamheid duidt op de beleving van de deelnemers met betrekking tot het eigen niveau van kennis, houding en vaardigheden. Het doorbreken van eenzaamheid en sociaal isolement wordt geformuleerd aan de hand van de gefaseerde benadering die ook tijdens de training centraal staat:

Deelvragen:

1. Welke verandering zien we in de handelingsbekwaamheid van de deelnemers op de facetten kennis, houding en vaardigheden voor en na de pilottraining?
2. Hoe passen de deelnemers de instrumenten uit het werkboek in de praktijk toe?
3. Hoe evalueren deelnemers en trainers de pilottraining?

Deelvraag 1 gaat in op de ervaren competenties van deelnemers. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de kennis, houding en vaardigheden als het gaat om het ondersteunen bij eenzaamheid en/of sociaal isolement. Bij deelvraag 2 gaat het om de toepassing van het geleerde in de praktijk en de behoeften van deelnemers aan bepaalde aanpassingen of toevoegingen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de efficiëntie, effectiviteit van- en tevredenheid met een aantal instrumenten uit het werkboek. Tot slot gaat het bij deelvraag 3 over de behoeften omtrent de opzet van de training. Bij de laatste deelvraag wordt ook het perspectief van de trainers meegenomen.

Doelstelling:

Inzicht geven in de effecten op de ervaren handelingsbekwaamheid van de deelnemers van de ontwikkelde geïntegreerde werkwijze die uitgaat van de vraag van de persoon ten einde eenzaamheid en sociaal isolement te doorbreken. Daarbij onderzoeken we de veranderingen in de ervaren competenties en behoeften voor toepassing in de praktijk van de deelnemers die de pilottraining hebben gevolgd.

1.3 Perspectief van ondersteuners

De ontwikkelde werkwijze in de training gaat uit van het perspectief van de ondersteuner. Daarmee bedoelen we een ondersteuner, professioneel of vrijwillig, die met minstens één persoon contact heeft die eenzaam of sociaal geïsoleerd is. We hebben juist voor dit perspectief gekozen, omdat eerdere studies (Fokkema & Van Tilburg, 2006; Masi, Chen, Hawkley & Cacioppo, 2010;

Schoenmakers, 2013) aangeven dat interventies niet aansluiten bij de behoeften van de persoon die eenzaam of sociaal geïsoleerd is en dat ondersteuners vaak handelingsverlegenheid ervaren bij het ondernemen van acties (Jonkers & Machielse, 2012). Uitgangspunt in deze werkwijze is ondersteuners te trainen in het samen op zoek gaan met de eenzame persoon naar mogelijkheden om eenzaamheid te bespreken en deze persoon, waar gewenst en mogelijk, te ondersteunen bij vervolgstappen (zie de volgende figuur van de gefaseerde benadering).



De gefaseerde benadering: van herkennen van eenzaamheid, naar bespreekbaar maken, luisteren, op zoek naar wensen en talenten, om vervolgens in afstemming acties te formuleren en te reflecteren.

1.4 Een diverse onderzoekspopulatie

In de periode september 2014 tot april 2015 vonden zes pilottrainingen plaats met in totaal 87 deelnemers waaronder vrijwilligers vanuit bijvoorbeeld kerken, het Rode Kruis en Sensor en professionals vanuit bijvoorbeeld sociaal werk, gemeentes en thuiszorg. In het overzicht vindt u de samenstelling per groep terug. Iedere groep volgde vijf trainingsbijeenkomsten en participeerde in dit effectonderzoek.

Nijmegen	4 vrijwilligers Zonnebloem; 3 Wmo consulenten Gemeente Aalten; 2 sociaal werkers Figulus Welzijn; 5 vrijwilligers Sensor.	Totaal: 14
Woudenberg	1 medewerker Kwintes; 2 medewerkers Buurtzorg; 1 medewerker SWO; 2 medewerkers Centraalzorg; 1 medewerker gemeente Woudenberg; 1 vrijwilliger Kwintes; 1 vrijwilliger Rode Kruis; 1 vrijwilliger Coalitie tegen eenzaamheid; 1 vrijwilliger kerk.	Totaal: 11
Enschede	1 vrijwilliger Diaconie hervormde gemeente; 1 medewerker Zorg in Twente; 2 medewerkers Leger des heils; 2 medewerkers Solace; 1 medewerker	Totaal: 26

	Careintreggeland; 2 medewerkers Impuls; 1 medewerker Beter thuis wonen; 2 medewerkers Zorgfederatie Oldenzaal; 3 medewerkers Scala; 6 medewerkers Alifa; 2 medewerkers Gemeente Enschede; 1 medewerker St. de Welle; 1 medewerker SWO Goor; 1 medewerker Tactus.	
Lelystad	2 medewerkers Woonzorg Flevoland; 1 medewerker Carrefour; 2 medewerkers Thuiszorg Meerpaal; 1 zelfstandige coach; 1 vrijwilliger Carrefour; 1 vrijwilliger Inloophuis Almere; 2 vrijwilligers Hospice Dronten.	Totaal: 10
Groningen	1 spreekuur-functionaris Beijum; 1 buurtwerker Beijum; 1 sociaal werker NOVO; 3 sociaal werkers team HIB; 3 sociaal werkers team Lewenborg; 2 sociaal werkers team Oosterpark; 4 sociaal werkers Beijum.	Totaal: 15
Beilen	11 vrijwilligers van de gemeente Midden Drenthe.	Totaal: 11

2. Methoden van onderzoek



De voorliggende studie betreft een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. In dit hoofdstuk worden de verschillende methoden van onderzoek toegelicht:

1. Voor- en nameting (kwantitatief): door middel van een vragenlijst is gemeten of deelnemers door het volgen van de training vooraf anders scoren op de ervaren competenties dan achteraf. De vragen gaan in op kennis, attitude en vaardigheden.
2. Focusgroepen (kwalitatief): door middel van focusgroepen op basis van de dialoog is gemeten wat deelnemers nodig hebben om de instrumenten uit het werkboek toe te passen in de praktijk. Daarbij is gemeten op tevredenheid, efficiëntie, effectiviteit in de praktijk.
3. Evaluatie (kwantitatief en kwalitatief): door middel van een digitale vragenlijst is gemeten wat de deelnemers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en de trainer vonden. Daarnaast is door middel van een dialoogtafel gemeten wat de zes trainers van de inhoud, opdrachten, instrumenten, bijeenkomsten en trainershandleiding vonden.

2.1 Voor- en nameting over kennis, attitude en vaardigheden

Het onderzoek bij de deelnemers van de pilottraining naar de ervaren competenties bij het doorbreken van eenzaamheid en sociaal isolement, is kwantitatief van aard. Voor deze meting zijn stellingen geformuleerd die betrekking hebben op de kennis van deelnemers over eenzaamheid en hoe dit bestreden zou kunnen worden, over de houding die ideaal is om aan te nemen tegenover personen met eenzaamheidsgevoelens of die sociaal geïsoleerd zijn, en over de vaardigheden die nodig zijn om personen, die kampen met eenzaamheid en sociaal isolement, te ondersteunen. Deze vragen en stellingen konden beantwoord worden met een waarde op een schaal van 1 tot en met 7. In totaal zijn er 42 stellingen geformuleerd (zie bijlage 1). Om de ontwikkeling in deze competenties te onderzoeken heeft er voorafgaand aan de training een voormeting plaatsgevonden en is er na de laatste bijeenkomst een nameting gedaan.

2.2 Focusgroepen over ervaren effecten instrumenten uit het werkboek

Met behulp van focusgroepgesprekken is achterhaald wat volgens de deelnemers de efficiëntie, effectiviteit en de tevredenheid van de instrumenten is. Oftewel: welke instrumenten werken en welke behoeften/wensen zijn er nog vanuit de praktijk van ondersteuners? De instrumenten die centraal stonden in de gesprekken zijn respectievelijk: de signaleringskaart, gesprekstips en voorbeeldvragen voor het gesprek en het actieplan.

Focusgroep: een groepsgesprek waarbij je mensen bij elkaar brengt om samen bepaalde vragen te bespreken in groepen tot 12 mensen (Russel Bernard 2002: 224).

In totaal zijn drie rondes focusgroepen gehouden (zie figuur 2.1). Per ronde zijn subgroepen gemaakt van 3 tot 6 deelnemers. In Beilen en Groningen zijn in de tweede ronde subgroepen samengevoegd vanwege te weinig deelnemers. In de derde ronde zijn bij twee subgroepen uit Enschede de geluidsbestanden verloren gegaan. Deze data zijn daar door niet meegenomen. In het overzicht zijn de subgroepen, waar een volledige transcriptie van is, opgenomen.

Focusgroep ronde 1: signaleren	30 minuten	Na afloop van trainingsbijeenkomst 2	16 subgroepen
Focusgroep ronde 2: bespreekbaar maken en vraagverheldering	40 minuten	Na afloop van trainingsbijeenkomst 3	14 subgroepen
Focusgroep ronde 3: persoonlijk (actie)plan	30 minuten	Na afloop van trainingsbijeenkomst 4	13 subgroepen

Figuur 2.1: Overzicht opzet focusgroepen pilottraining.

Met behulp van een open interviewmethode zijn kwalitatieve gegevens verzameld. Bij kwalitatieve interviews is het van belang mensen uit te nodigen om te vertellen over één of enkele globale onderwerpen die de interviewer aan de orde wil stellen. Het is van belang dat de interviewer open vragen stelt en aan de hand van de antwoorden van de respondent doorvraagt. Hierbij probeert de interviewer zo weinig mogelijk te sturen, met als uitzondering de startvraag. De interviewgids bevat naast de startvraag suggesties voor doorvragen, zie bijlage 2. De volgende stappen zijn gevolgd:

1. De groep interviewers heeft voorafgaande aan het interviewen een training gehad in het faciliteren van focusgroepen in dialoog en het verwerken van de verzamelde data;
2. De focusgroepen werden aansluitend aan de bijeenkomsten van de pilottraining gehouden. De deelnemers gingen uiteen in subgroepen van 3 tot 6 personen. Interviewers hebben tijdens het gesprek gebruik gemaakt van een interviewgids. De verklaring van toestemming is opgenomen;
3. Bij iedere focusgroep werd gevraagd naar het instrument waar de deelnemers in de praktijk mee bezig zijn geweest sinds de pilotbijeenkomst daarvoor. Dit zijn respectievelijk: de signaleringskaart, gesprekstips en voorbeeldvragen voor het gesprek en het actieplan (bestaande uit de instrumenten: talentensmiley, sociale kaart en het persoonlijke plan). De interviewgids is ingedeeld naar vragen over : effectiviteit, efficiëntie, tevredenheid (zie ook bijlage 2);
4. De gesprekken zijn opgenomen en letterlijk uitgeschreven (transcriptie), waarbij ook tekst van de interviewer is opgenomen, zodat het onderscheid tussen respondenten en interviewer zichtbaar is;
5. De transcripties werden vervolgens open gecodeerd voor kwalitatieve analyse.

De transcriptie staat toe dat de letterlijke uitspraken van respondenten in de analyse zichtbaar blijven. Tenslotte stelt deze wijze van registratie de onderzoekers in staat de kwaliteit van de gehouden interviews te beoordelen. De transcripties zijn door de onderzoeksgroep gecodeerd. In de

analyse werden drie fasen onderscheiden (Wester en Peters, 2004): a) exploreren van de onderzoeksvragen; b) specificeren en reduceren van de gegevens: identificeren van thema's; c) integreren: verbanden tussen de thema's uitwerken in patronen.

Deze fasering resulteert in een iteratief interpretatieproces: telkens staat dezelfde inhoud centraal maar op verschillende niveaus van abstractie. De analyseprocedure vormt daarmee de eigenlijke patroonherkenningsactiviteit: door telkens de verzamelde data in overweging te nemen en te interpreteren krijgt de onderzoeker steeds meer grip op de meest betekenisvolle aspecten van de totale set. Hierbij helpen vragen als: Welke zorgen, keuzes, onderwerpen, discussiepunten worden genoemd? Wat valt er op? Wat zijn de belangrijkste thema's? Zijn er verbanden tussen de thema's? Deze interpretatiefase start met het zogeheten; vragen stellen aan de data', waarbij de onderzoeksvragen beantwoord worden, waarna overstijgend wordt gezocht naar patronen.

2.3 Evaluaties door deelnemers en trainers

Om de ervaringen van de deelnemers over de gehele training te onderzoeken zijn de deelnemers na de laatste bijeenkomst uitgenodigd om een online digitale vragenlijst in te vullen. Naast algemene vragen over de sterke en zwakke punten van de training werd er gevraagd naar inhoud en niveau van de training, oefeningen en opdrachten, de indeling en timing, en naar de kwaliteit van de trainer. Elk onderdeel bestond uit een aantal vragen die kwantitatief konden worden beantwoord en open vragen die kwalitatief konden worden beoordeeld (zie bijlage 3).

Naast de evaluatie van de pilottraining door de deelnemers is ook met de trainers geëvalueerd. Met hen heeft een groepsgesprek plaatsgevonden over de verschillende aspecten van de pilottraining en hun ervaringen. De belangrijkste punten hieruit zijn verwerkt in een notitie met tips en aanbevelingen (zie bijlage 4).

2.4 Respondenten voor- en nameting, focusgroepen en evaluaties

De onderzoekspopulatie van de voor- en nameting, de focusgroepen en de evaluatie van de training bestond uit ondersteuners die:

- a) deel hebben genomen aan de pilottraining;
- b) cliëntcontact hebben gehad met minstens één eenzame of sociaal geïsoleerde persoon.

In totaal hebben 87 deelnemers de voormeting ingevuld (zie ook 1.4). 53 van hen hebben ook de nameting ingevuld. De meeste deelnemers hebben deelgenomen aan alle focusgroepen. Tot slot hebben 43 deelnemers² ook de digitale evaluatie ingevuld. Tijdens de pilottraining is een enkele deelnemer gestopt, omdat hij of zij geen cliëntcontact bleek te hebben. Hierdoor waren de opdrachten niet uit te voeren. Ook waren deelnemers, vanwege ziekte, wel eens afwezig.

2 Van de 43 respondenten waren er 19 vrijwilliger en 24 professional. Beilen ontbreekt omdat besloten is de vragenlijsten van deze locatie niet mee te nemen in de analyse. De vragenlijsten waren een aantal weken te vroeg verstuurd. Hierdoor hadden sommige deelnemers de vragen al vóór de laatste bijeenkomst beantwoord..

3. Resultaten

In dit hoofdstuk vindt u de resultaten van de drie onderdelen van het onderzoek, verdeeld over de paragrafen:

- 3A Resultaten voor- en nameting
- 3B Resultaten focusgroepen
- 3C Resultaten evaluaties



3A. Resultaten voor- en nameting

Een voor- en nameting is afgenomen bij 53 respondenten.³ Hiervan waren 16 vrijwillige en 37 professionele ondersteuners. In totaal zijn 42 stellingen geformuleerd die kennis, houding en vaardigheden met betrekking tot eenzaamheid⁴ meten zowel bij aanvang van de training (voormeting) als na de laatste bijeenkomst (nameting). De betrouwbaarheid van de schalen *kennis* en *attitude* was laag ($\alpha < .50$). De betrouwbaarheid van de schaal *vaardigheden* was goed ($\alpha = .78$). Om werkelijk te kunnen stellen dat de vragen de thema's meten die we beogen (validiteit) zijn meer studies nodig. Er is dan ook voor gekozen om niet op schaalniveau te rapporteren, maar op stelling niveau. Zo wordt duidelijk op welke stellingen de respondenten hoger scoren na de training in vergelijking met voor de training.

Om inzicht te krijgen in de ervaren leereffecten op de verschillende thema's kennis, vaardigheden en attitude, is per item getest of de waarde van de voormeting verschilt van de nameting. Voor deze kwantitatieve analyses is gebruikgemaakt van SPSS. Voorafgaand aan de analyse zijn de negatief

3 Alleen de data van de respondenten die een voor- en nameting hebben gedaan zijn meegenomen in de huidige analyse (n=53).

4 De analyse is toegespitst op veranderingen in kennis, vaardigheden en attitude ten aanzien van eenzaamheid, omdat over sociaal isolement maar één vraag is opgenomen in de voor- en nameting.

geformuleerde stellingen (zie bijvoorbeeld stelling 4) gehercodeerd naar positief geformuleerde stellingen.

In tabel 3.1 is te zien op welke stellingen de respondenten significant hoger hebben gescoord op de nameting. Dit is te zien aan de gekleurde regels. Te zien zijn de gemiddeldes op de voormeting, de gemiddeldes op de nameting, de *t*-waardes, vrijheidsgraden en *p*- waardes.

Opvallendheden

Wat opvalt is dat de meeste vooruitgang is geboekt op de items van het construct *vaardigheden*. Op vrijwel alle items scoren de respondenten na de training hoger, dan voor de training. Dit laat zien dat zij zichzelf inschatten als beter vaardig in het omgaan met mensen die eenzaam zijn. Voor de items van het construct *attitude* en *kennis* is te zien dat er op een aantal wel, maar op de meeste items geen verschil is tussen de voor en de nameting. Dit betekent dat de kennis over eenzaamheid en de attitude ten opzichte van eenzaamheid niet is veranderd door het volgen van de training.

Gekeken is of vrijwilligers en professionals van elkaar verschillen als het gaat om de vooruitgang op hun *vaardigheden* om met eenzame personen om te gaan. Voor deze analyse is een verschilscore berekend tussen de voor- en nameting op het construct *vaardigheden*. Vervolgens is gekeken of de verschilscore voor professionals en vrijwilligers van elkaar afwijkt. Dit blijkt zo te zijn. Professionals scoren na de training .98 hoger dan voor de training. Voor vrijwilligers is dit verschil .50. Dit verschil is randsignificant ($F(1,43) = 1.99, p = .08$).

Samenvattend kan gezegd worden dat voor de verschillende onderwerpen die in deze stellingen worden gemeten geldt dat de ervaring van de respondenten is dat zij wat betreft vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid hebben geleerd van de training. Zij ervaren een positieve ontwikkeling van hun vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid. Voor kennis en attitude is dit minder het geval. De vooruitgang op vaardigheden is bij professionals nog sterker te zien, dan bij vrijwilligers.

Tabel 1: Scores voor de gepaarde t-toets op de stellingen van de schalen kennis, attitude en vaardigheden.

Kennis	Voor M (SD)	Na M (SD)	t	df	p.
1. Ik weet waar ik op moet letten om eenzaamheid te signaleren.	4.52 (1.04)	5.83 (1.06)	-6.91	51	.00
2. Eenzame personen hebben vaak meer problemen dan alleen eenzaamheid.	5.46 (1.16)	5.42 (1.47)	0.16	51	.87
3. Eenzaamheid uit zich alleen in emotionele klachten.	2.32 (1.15)	2.38 (1.51)	-0.27	49	.79
4. Vrijwel alle mensen kennen in hun leven tijden van eenzaamheid.	5.16 (1.35)	5.31 (1.38)	-0.81	50	.42
5. De beste manier om eenzaamheid te signaleren is het bespreken van iemands sociale leven.	4.10 (1.30)	4.02 (1.34)	0.32	51	.75
6. Eenzaamheid is een thema dat vooral bij ouderen speelt.	2.61 (1.55)	2.69 (1.27)	-0.37	50	.71
7. Mensen die zich emotioneel eenzaam voelen, zijn gebaat bij meer sociale contacten.	4.34 (1.30)	3.94 (1.53)	1.43	49	.16
8. Eenzaamheid is objectief vast te stellen.	3.37 (1.37)	3.00 (1.61)	1.35	48	.19
21. Eenzaamheid kan vrijwel altijd worden verholpen door het leggen van nieuwe contacten.	3.71 (1.35)	3.13 (1.17)	2.54	51	.01
22. Eenzame mensen hebben vrijwel altijd een klein sociaal netwerk.	3.75 (1.62)	3.12 (1.15)	2.46	51	.02
23. Ik heb met eenzame mensen over hun verwachtingen over contacten met anderen gesproken.	4.65 (1.34)	5.04 (1.26)	-1.67	50	.10
24. Het is belangrijk om aan te sluiten bij de persoonlijkheid van een persoon wanneer het gaat om het kiezen van een interventie.	5.80 (1.02)	5.86 (1.06)	-0.39	50	.70
29. Bij eenzame mensen is het moeilijk om de 'regie' bij henzelf te laten.	4.10 (1.30)	3.73 (1.31)	1.68	50	.10
30. Het is bij eenzame mensen moeilijk om aanspraak te maken om hun 'eigen kracht'.	4.00 (1.46)	3.44 (1.33)	2.60	49	.01
31. Eenzame personen hebben maar weinig 'eigen kracht' om een beroep op te doen.	3.67 (1.59)	3.31 (1.43)	1.46	47	.15
37. Ik ken voldoende organisaties om mensen naar door te verwijzen wanneer zij eenzaam zijn.	4.53 (1.33)	5.41 (1.13)	-4.72	50	.00
38. Ik weet niet goed waar ik naartoe kan gaan om advies in te winnen over een persoon die eenzaam is.	3.68 (1.66)	2.72 (1.16)	4.20	49	.00
39. Door te tellen hoeveel sociale contacten iemand heeft, kun je te weten komen of hij of zij eenzaam is.	2.18 (.95)	2.22 (1.17)	-0.25	50	.80
40. Het verschil tussen sociaal isolement en eenzaamheid heeft betrekking op hoe iemand het gemis ervaart.	5.00 (1.33)	4.56 (1.59)	1.64	49	.11
41. Alleen een persoon zelf kan aangeven of hij of zij sociaal geïsoleerd is.					
42. Alleen een persoon zelf kan aangeven of hij of zij eenzaam is.	4.60 (1.50)	5.11 (1.53)	-1.66	34	.11

Attitude	Voor M (SD)	Na M (SD)	t	df	p.
9. Als vrijwilliger/hulpverlener vind ik het mijn verantwoordelijkheid om eenzaamheid te signaleren.	6.02 (0.79)	5.69 (1.42)	4.47	50	.15
10. Ik vind het signaleren van eenzaamheid niet iets waar ik me als vrijwilliger/hulpverlener mee moet bezig houden.	2.02 (1.20)	2.02 (1.22)	0.00	49	1.00
14. Ik vind het belangrijk om de tijd te nemen om eenzaamheid met een persoon te bespreken.	5.60 (0.97)	6.00 (0.97)	-2.37	49	.02
15. Ik vind het vooral de taak van de familie om eenzaamheid met een persoon te bespreken.	3.04 (1.18)	3.04 (1.38)	0.00	49	1.00
16. Het bespreekbaar maken van eenzaamheid kun je beter aan een professional overlaten.	2.96 (1.15)	2.69 (1.23)	1.63	50	.11
25. Ik vind dat een persoon vooral <i>zelf</i> moet bepalen <i>of</i> hij iets aan zijn eenzaamheid doet.	4.80 (1.44)	5.27 (1.20)	-2.05	50	.05
26. Wanneer een persoon iets aan zijn eenzaamheid wil doen, bepaalt vooral deze persoon <i>zelf hoe</i> hij dat doet.	4.96 (1.34)	5.57 (1.03)	-2.98	50	.00
27. Ik vind het belangrijk om te achterhalen hoe het komt dat iemand eenzaam is.	5.22 (1.40)	5.73 (1.17)	-2.73	50	.01
28. Ik vind het belangrijk om mensen uit het sociaal netwerk van een persoon te betrekken bij het werken aan eenzaamheid.	5.33 (1.23)	5.47 (1.06)	-.73	48	.47

Vaardigheden	Voor M (SD)	Na M (SD)	t	df	p.
11. Ik vind het moeilijk om eenzaamheid te signaleren.	3.69 (1.30)	3.29 (1.29)	1.65	50	.11
12. Ik kan signalen van eenzaamheid herkennen.	4.86 (0.99)	5.70 (0.86)	-4.94	49	.00
13. Ik kan de goede vragen stellen om eenzaamheid te signaleren.	4.34 (1.08)	5.66 (0.92)	-7.55	49	.00
17. Ik vind het moeilijk om eenzaamheid met een persoon te bespreken.	3.54 (1.43)	3.08 (1.34)	1.89	49	.06
18. Wanneer ik vermoed dat een persoon eenzaam is, kan ik dit met hem of haar bespreken zonder eer een probleem van te maken.	4.92 (1.26)	5.42 (1.34)	-2.12	49	.04
19. Ik kan ervoor zorgen dat ik genoeg tijd heb om met een persoon die mogelijk eenzaam is te spreken over mijn vermoedens van eenzaamheid.	4.98 (1.26)	5.41 (1.19)	-1.98	50	.05
20. Ik kan eenzaamheid goed bespreekbaar maken.	4.66 (1.04)	5.34 (1.27)	-3.14	49	.00
32. Het lukt mij om mensen uit het sociaal netwerk van een eenzame persoon te betrekken bij het maken van een plan.	3.94 (1.17)	4.72 (1.07)	-3.93	49	.00
33. Ik ben ik staat om samen met een persoon te achterhalen wat de oorzaken zijn van zijn of haar eenzaamheid.	4.55 (1.06)	5.27 (1.12)	-4.20	50	.00
34. Bij het maken van een plan om iets te doen aan de eenzaamheid, ben ik in staat de eenzame persoon te stimuleren om zelf met ideeën te komen.	4.94 (1.16)	5.63 (0.96)	-4.44	50	.00
35. Ik kan samen met een eenzame persoon achterhalen over welk type eenzaamheid het gaat.	4.22 (1.30)	5.43 (1.10)	-5.79	50	.00
36. Ik kan voorbeelden geven van verschillende typen interventies om eenzaamheid aan te pakken.	3.56 (1.43)	5.44 (1.20)	-9.07	49	.00

3B. Resultaten focusgroepen

Met behulp van focusgroepgesprekken is achterhaald wat volgens de deelnemers de efficiëntie in de praktijk is en hoe tevreden ze zijn over de instrumenten uit het werkboek. De instrumenten die centraal stonden in de gesprekken zijn respectievelijk: de signaleringskaart, de gesprekstips en voorbeeldvragen voor het gesprek en het actieplan met daarbij behorend de talentensmiley en de sociale kaart (zie bijlage 2 voor een overzicht van de interviewguide en de instrumenten).

3B1. Signaleren

In de eerste focusgroep is de deelnemers gevraagd naar hun ervaringen met het gebruik van de signaleringskaart (zie bijlage 2). Enkele deelnemers zijn ten tijde van deze focusgroep, vanwege tijdgebrek, nog niet in staat geweest om met de signaleringskaart aan de slag te gaan in de eigen praktijk. Anderen hebben het instrument wel gebruikt en zien de signaleringskaart als een welkome aanvulling op de eigen intuïtie en ervaring bij het signaleren van eenzaamheid en sociaal isolement.

Efficiëntie

Deelnemers die gebruik hebben gemaakt van de signaleringskaart noemen verschillende positieve aspecten van het instrument. Het geeft houvast bij het herkennen van signalen; het geeft overzicht en structuur door de indeling in verschillende categorieën; het helpt bij het (meer systematisch) verkrijgen van inzicht in de situatie van een persoon en het analyseren ervan. Veel deelnemers noemen de signaleringskaart dan ook een mooi hulpmiddel.

“Je kunt ermee, een casus beter analyseren, dus overzichtelijker maken.”

“Kijk, als ik hem nu weer doorlees.... dan kan ik inderdaad wel een paar dingen aankruisen waarvan ik denk: oh ja, dat komt bij hem voor, dat komt bij haar voor.”

Bijna iedereen geeft aan het instrument niet te gebruiken tijdens het gesprek met de persoon, maar daarvoor of daarna. Het wordt dan meer als een checklist gebruikt die men in het achterhoofd houdt tijdens het gesprek. Achteraf geeft het de mogelijkheid voor reflectie en om na te gaan wat men heeft gezien of gehoord. Dit laatste geeft voor veel deelnemers ook een overzicht van onderwerpen waar ze in een eerste gesprek nog niet (voldoende) aan zijn toegekomen en die ze in een vervolgesprek aan verder willen uitdiepen met de persoon.

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

“Er gaan je eerder dingen opvallen als je bij iemand bent; dat je een andere blik krijgt....”

“Het is een mooi hulpmiddel om je op een gesprek voor te bereiden en om na te gaan wat er besproken is en waar je het later nog over wilt hebben.”

Effectiviteit in de praktijk

Vaak wordt genoemd dat het instrument bijdraagt aan bewustwording van de problematiek van eenzaamheid en sociaal isolement en welke factoren hierbij een rol kunnen spelen. Op deze manier helpt het ook om de eigen kennis op te frissen en meer alert te zijn op mogelijke signalen.

“Ik werk in de thuiszorg, dat ik denk: hé, die persoon zou risico kunnen lopen om eenzaam te worden of om in sociaal isolement terecht te komen.”

“Wat ik mooi vind, is dat er bij de signaleringkaart staat: dit zijn signalen die kunnen wijzen op eenzaamheid, dus signalen waar je alert op moet zijn. Ik merk wel bij veel casussen, ik ging er gemakkelijk aan voorbij. Eenzaamheid is meer dan ik veronderstelde.”

Enkele deelnemers noemen zelfs dat het instrument helpt om hun eigen intuïtie te verwoorden; eerdere vermoedens van eenzaamheid of sociaal isolement worden door gebruik van de signaleringskaart bevestigd.

“De signaleringskaart kan bevestigend werken van wat je al had gezien en gedacht.”

“...Dus dan krijg je meer woorden om die eenzaamheid concreter te krijgen...”

Veelvuldig wordt genoemd dat de signaleringskaart helpt bij het verbreden van de focus. Vooral hulpverleners die met een enkele taakstelling bij cliënten komen (zoals verpleging of thuiszorg) zeggen dat ze door de items op de signaleringskaart nu ook meer op andere situaties letten.

“Ik ga nu beter op andere aspecten letten, dan waarvoor ik kom.”

“Daar ga ik toch beter op letten, want ik werk intuïtief. [...] Er vallen me toch wel meer dingen op nu.”

“Wij waren altijd heel praktisch bezig..., schoonmaken... en toen bleek eigenlijk dat dat stuk van de signaleringskaart van levensgebeurtenissen helemaal niet aan de orde kwam, ... maar toen ben ik gaan zitten en een half uur over van alles en nog wat gehad en toen kwam bij haar echt naar voren dat zij vroeger gepest is en dat zij vervroegd het huis uit moest, omdat haar vader haar probleem niet meer kon handelen.”

Een mooie uitkomst is ook dat enkele deelnemers het belangrijk vinden om de signaleringskaart bij collega's onder de aandacht te brengen, zodat ieder hem kan gebruiken.

“En als ik deze nu zou verspreiden binnen de organisatie, op de juiste manier, dan signaleert iedereen nu eenduidig.”

Tevredenheid

Zoals hiervoor te lezen is, zijn de meeste deelnemers tevreden met de signaleringskaart. Ze vinden het in meerdere opzichten een handig instrument om in hun praktijk te gebruiken.

Sommige deelnemers geven aan al goed te kunnen signaleren op basis van intuïtie en ervaring en willen de signaleringskaart liever niet gebruiken. Zij vinden dat de signaleringskaart hen beperkt in een echt 'open gesprek' met de persoon en willen zich hierdoor niet laten 'sturen' of beïnvloeden. Enkele deelnemers vinden de signaleringskaart niet specifiek voor het signaleren van eenzaamheid en sociaal isolement. Dezelfde signalen kunnen ook heel goed duiden op bijvoorbeeld een depressie of andere psychische problematiek.

Bijna alle deelnemers hebben nog signalen die ze zouden willen toevoegen op de signaleringskaart, waarvoor overigens ruimte is vrijgelaten (zie bijlage 2). Dit geeft aan dat men het instrument eigen maakt en het niet beschouwt als een statisch instrument. Zeker voor de verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld ouderen, jongeren, mensen met een verstandelijke beperking) zouden signalen moeten worden aangevuld of aangepast in de eigen praktijken.

“De kaart is mooi compleet. Zelf kun je er nog wat dingen bijzetten.”

Tot slot geven enkele vrijwilligers aan dat ze twijfelen of het wel bij hun taak, bevoegdheid of verantwoordelijkheid hoort om eenzaamheid en sociaal isolement te signaleren. Zij komen vooral voor praktische zaken bij de mensen en voelen zich onzeker op het vlak van eenzaamheid en sociaal isolement. Andere vrijwilligers zien in de signalen juist een reden om een gesprek met de familie of andere ondersteuners te hebben.

“Ja, ja, juist omdat het een valkuil voor mij kan zijn. [...] Ook mensen met heel veel contacten kunnen eenzaam zijn.”

“Ik kom daar als vrijwilliger. [...] Ik wil wel dingen signaleren en melden mocht dat nodig zijn, maar ik wil daar komen als gezellige vrijwilliger.”

“Kijk, je kunt wel wat signaleren, en dan kun je dat natuurlijk best aan iemand doorgeven.”

3B2. Bespreekbaar maken en aandacht voor het verhaal

Tijdens deze focusgroepen werden twee onderwerpen besproken: het bespreekbaar maken van eenzaamheid en/of sociaal isolement en aandacht voor het verhaal van de persoon. Deelnemers zijn niet allemaal actief aan de slag gegaan met de instrumenten in de eigen praktijk (zie bijlage 2).

Efficiëntie

Het eerste onderwerp is het instrument met de gesprekstips om eenzaamheid en sociaal isolement bespreekbaar te maken. Vrijwel alle deelnemers zeggen dat gesprekstechnieken bekend zijn en worden toegepast in hun werk. Twee deelnemers geven aan deze nog niet te kennen. Daarbij geven ze wel aan dat ze sinds kort pas te maken hebben met individuele gesprekken.

De gesprekstechnieken en de gesprekstips echter niet voor iedereen gesneden koek. Ook deelnemers die ze wel kennen, geven aan dat de oefening (binnen de training) handig is om in je achterhoofd te houden, als back-up, voor verslaglegging en voor reflectie op het gesprek. Ook wordt meerdere keren genoemd dat de gesprekstips handig zijn, omdat ze zo compact in een schema staan.

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

“Op zich niets nieuws, maar wel goed dat het weer onder de aandacht komt en je er weer opnieuw bewust van wordt. Dat kan nooit kwaad.”

Een belangrijk aspect dat veel deelnemers noemen is dat het gesprek niet volgens de automatische piloot gaat. Deelnemers benoemen dingen als: ‘Blijf steeds alert op de persoon.’ ‘Neem de tijd en durf de opdracht vanuit je werkgever tijdelijk los te laten.’ Een aantal deelnemers noemt dat de gesprekstips helpen om jezelf fris te houden tijdens een gesprek.

“[Wat heeft het gebruik van gesprekstips u opgeleverd in uw vrijwilligerswerk?] Nou, dat je een beetje dit als leidraad kunt gebruiken om met iemand te praten. En je merkt wel dat dat helpt om iets meer te weten te komen... ja, te weten te komen over de eenzaamheid of hoe het met iemand gaat. Dat werkt wel op deze manier, heb ik gemerkt.”

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

“Ik krijg een vraag binnen, bijvoorbeeld vanuit Wmo-loket komt het, en die zegt: iemand die is erg eenzaam en dit en dat. Vervolgens ga je in gesprek en komt er een heel andere levendige situatie naar voren. Door inderdaad... tijd nemen, stappen toe te passen... open en nieuwsgierig te zijn... door

te vragen en samen te vatten... blijkt de belemmering elders te liggen dan dat ik in eerste instantie heb gesignaleerd."

Het tweede onderwerp dat centraal staat in de focusgroepen zijn de voorbeeldvragen, die bedoeld zijn om het verhaal uit te lokken. Enkele deelnemers noemen dat niet alles even uitgebreid in de training aan bod is gekomen. Zij hebben ook niet zelf de voorbeeldvragen bestudeerd en toegepast.

Of de vragen passend zijn verschilt per deelnemer. Sommige deelnemers die ze wel toegepast hebben geven aan dat je de vragen eerst eigen moet maken. Sommigen geven aan dat het maatwerk is en zelf moet inschatten wat past. De deelnemers benoemen het belang van hun eigen authenticiteit: het gesprek moet vanuit jezelf komen volgens hen. Deze wederkerigheid van delen van je eigen ervaringen zorgt volgens enkele deelnemers voor een sfeer van vertrouwen. Een deelnemer zegt zelfs hierdoor weer zin te hebben in de huisbezoeken. Anderen geven aan in een eerste gesprek niet zover te komen dat ze dergelijke vragen al stellen.

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

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

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

Effectiviteit in de praktijk

Van de gesprekstips noemen de deelnemers het vaakst het tijdsaspect: het is van belang genoeg tijd en rust te nemen voor een gesprek. Dit lukt in de praktijk niet altijd. Een vertrouwde en veilige omgeving wordt ook vaak genoemd als uitgangspunt voor het gesprek. Ook daar worden ervaringen en tips gedeeld. Bijvoorbeeld eerst vragen naar foto's die in huis staan om het gesprek in te leiden. Daarnaast vinden sommige deelnemers het moeilijk om transparant te blijven, eigen aannames uit te schakelen of niet direct met oplossingen en meningen te komen.

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

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

"Ik merk nu wel dat ik iets rustiger in gesprekken ben. In het begin had ik vaak ook mijn eigen aannames meer. [...] We hebben het altijd over schroom of verlegenheid van de cliënt, maar ook mijn eigen... om dingen toch soms bespreekbaar te maken. [...] Ik ben een stapje verder, dan dat ik was." (professional)

Sommige deelnemers noemen tips die toegevoegd kunnen worden. Bijvoorbeeld dat je de ander serieus neemt. De suggesties die gedaan worden gaan met name over de houding van de ondersteuner, ook non-verbaal.

Ook bij de aandacht voor het verhaal gaat het meer om vragen die je in je achterhoofd hebt, dan dat je deze meeneemt op papier naar het gesprek. Het zich eigen maken van de vragen is belangrijk. Niet alle deelnemers hebben in de gaten dat ze de vragen aan mogen passen aan de situatie, want het zijn voorbeeldvragen. Veel deelnemers spreken uit dat ze een allergie hebben voor lijstjes bij het gesprek.

“Als je voorbeeldvragen stelt die jou niet natuurlijk eigen zijn... Dan komt het gewoon niet binnen. Dat werkt niet.”

“Het is wel compact. Er hoeven niet honderdduizend vragen op te staan. Het gaat om het idee en een ander licht op de zaak. Dat je daar... wij als professionals, een duwtje de goede richting op kan krijgen.”

“Het is ook een beetje zoals de signaleringskaart. Dat neem je niet mee, maar houd je in je achterhoofd.”

“Ik denk dat je het zelf moet inschatten, of het passend is.”

Tevredenheid

Niet alle vragen worden als bruikbaar gezien. Dan gaat het vooral over vragen over lichamelijke en geestelijke gezondheid. Reacties op deze vragen: “Dat zijn hele moeilijke vragen. Dan moet je al echt een band hebben opgebouwd ...” en “Hoe kijkt u tegen uzelf aan? Dat vind ik een lastige vraag. Dat zou ik, geloof ik, niet zo snel vragen.” Een deelnemer noemt dat de vragen, met name het doorvragen, niet past als de persoon niet voldoende de Nederlandse taal beheerst.

“A: Ja, we hebben een vragenlijst [vanuit de organisatie]. B: Geen gesprek is dat? A: Nee, zou kunnen... maar anders kom... red je het nooit.”

“Ik vind het heel mooie vragen, hoor. En ze leiden zeker tot het doen van het verhaal, ja, specifiek. De ene vraag meer dan de ander. Het zijn hele niet sturende vragen... en open vragen, ja mooi.”

Wel noemen vrijwel alle deelnemers dat aandacht voor het verhaal belangrijk is. Deelnemers geven aan dat daar niet altijd genoeg tijd voor is. Het is mede afhankelijk van het doel van het gesprek en de verwachte uitkomsten. Sommige deelnemers missen de verdieping toegespitst op eenzaamheid. Het zijn vrij algemene voorbeeldvragen. Meerdere deelnemers noemen de volgende concrete verbeterpunten en toevoegingen voor de gesprektips en voorbeeldvragen:

- *“Ik mis samenvattingen... die mis ik.”* Ook doorvragen ontbreekt bij de voorbeeldvragen.
- Sommige vragen zijn gesloten, zoals: Kunt u wat vertellen over... ?
- De diepgang over eenzaamheid in de vragen wordt gemist
- Voeg een vraag toe: Bent u tevreden met de situatie? In plaats van: wat zou u aan uw situatie willen veranderen?
- Voeg een vraag toe, zoals: Hoe zie je je over 10 jaar? Wat verandert in je leven?
- Voeg een vraag toe, zoals: Wat zou u hier zelf... ? Wat verwacht u van mij?
- *“Soms moet je hele simpele vragen stellen, omdat de persoon zelf zijn IQ of situatie... Niet met al deze vragen aan kunt komen.”* Gebruik minder hulpverleningstaal en meer Jip en Janneke taal. Bijvoorbeeld lichamelijke en geestelijke gezondheid en ook de vraag: wat zou u willen betekenen voor uw omgeving? Deze vragen en begrippen zijn soms te abstract.

3B3. Persoonlijk (actie)plan

Tijdens deze focusgroepen stond het begeleiden in het ondernemen voor de persoon passende actie centraal. Instrumenten die in de training daarbij aan bod kwamen en waar deelnemers mee oefenden waren: de talentensmiley, de sociale kaart en het persoonlijk (actie-)plan (zie bijlage 2).

Efficiëntie

Enkele deelnemers hebben de instrumenten niet toegepast in hun eigen praktijk. De één vanwege tijdsgebrek. De ander omdat de persoon nog niet zover in het proces was om gezamenlijk te komen tot acties of vanwege de soort ondersteuning die zij bieden. Zo zei een vrijwilliger van Sensoor, een telefonische hulpdienst: *“Wij werken niet met actieplannen. Je hebt een telefoongesprek, je probeert wel de diepte in te gaan...”* Daarnaast merken enkele ondersteuners op dat zij al bekend zijn met dergelijke werkwijzen vanuit hun praktijk. Ze zien de rode draad, maar geven aan niet perse een (nieuw) instrument nodig te hebben.

“Ik denk dat het heel goed kan werken voor vrijwilligers. [...] Wij zijn daar misschien een beetje laks in ofzo. Misschien is dat niet het goede woord. Maar je hebt natuurlijk een opleiding gevolgd of je bent er nog mee bezig en je weet wel hoe het een en ander in elkaar steekt.”

“Onze aanpak is gewoon zo anders. Ik ben veel meer oplossingsgericht en de dames hier zijn meer procesgericht. Het werk is anders.”

“In de praktijk gebruiken wij gewoon deze stappen, he... Dat is niet nieuw, ten minste voor mij.”

“Stimuleert de actie van een ander.”

Effectiviteit in de praktijk

Meerdere deelnemers hebben de instrumenten toegepast in hun praktijk. Over het algemeen zijn zij positief over de focus van de instrumenten, omdat de actie naar aanleiding van het verhaal centraal staat. Men geeft aan dat de instrumenten als hulpmiddel kunnen dienen. Net als bij de signaleringskaart en gesprekstips geven sommige deelnemers aan dat je het niet als een invullijst mee naar het gesprek moet nemen. Het is een geheugensteun. Andere deelnemers hebben wel de talentensmiley of persoonlijke netwerkkaart meegenomen en samen met de persoon ingevuld. Ze geven aan dat juist het gesprek ten goede komt. Je gaat samen van onderwerp naar onderwerp op een creatieve manier.

“Je probeert de instrumenten integraal te gebruiken, maar soms ga je gaandeweg het gesprek... Pak je er één uit en zeg je: hé, die past nu.”

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

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

Tevredenheid

Over de talentensmiley zijn de meningen verdeeld. Vooral de afbeelding van de smiley roept reacties als ‘kinderachtig’ of ‘te positief’ op, bijvoorbeeld als je deze in zou zetten bij ouderen of mensen met een depressie. Andere ondersteuners oordelen wel positief over de talentensmiley en hebben deze ook toegepast in hun eigen praktijk. Allen waren van mening dat de vragen die gesteld worden bij de smiley's relevant zijn voor het gesprek. Zo zei een vrijwilliger: *“...een mevrouw gaf zelf aan dat het*

leuke aan haar is dat zij vriendelijk met mensen om gaat. Ze houdt van gezelligheid. Dus nou is mijn plan eigenlijk om met haar te gaan kijken naar haar talenten. Dan zegt ze zelf: ik kan goed met mensen omgaan. En om haar dan zelf door te laten krijgen dat ze zelf ook iets kan betekenen met haar talenten voor een ander.”

De sociale kaart wordt van de instrumenten die centraal staan in deze focusgroep het minst genoemd. Als deelnemers hier wel over spreken is het veelal positief. Het geeft input voor het gesprek over het eigen netwerk waarbij je door de vragen die gesteld worden meer gebieden raakt waar mensen contacten kunnen hebben. Vaak wordt aangegeven dat het een geheugensteun is voor, tijdens of na het gesprek. Professionals geven soms aan deze werkwijze al te kennen. Vrijwilligers vinden het een verrijking, omdat het je ‘dwingt’ breder te kijken samen met de persoon. Wel willen ze dat de naam anders wordt, bijvoorbeeld. persoonlijke sociale netwerkkaart of persoonlijke sociale kaart om verwarring met wijk- of stads brede sociale kaarten te voorkomen.

“Nou, tijdens de bijeenkomsten... dat de talentensmiley niet altijd heel goed of lastig toepasbaar is. Dat mensen dat een beetje lastig vinden om expliciet te beschrijven ‘wat wil ik en wat kan ik goed?’ Maar die kaart over de eigen situatie, die heb ik samen met iemand ingevuld.”

“Ja, weet je, dat gebruiken wij eigenlijk altijd al. Als wijkverpleegkundige heb je gewoon een heel sociaal netwerk en de sociale kaart. Dus hier staan geen nieuwe dingen in.”

Het persoonlijk (actie-)plan roept veel reacties op. De stappen zijn voor sommige deelnemers gesneden koek en voor anderen juist niet. De stappen roepen het beeld van een afvinklijst op. Iedere deelnemer die het gebruikt heeft, geeft aan het juist niet te behandelen als afvinklijst. Het komen tot concrete acties hangt af van de situatie. Soms zijn mensen al toe aan een (kleine) actie, soms gaan ze samen met de ondersteuner een paar fases terug (zie gefaseerde benadering). Het komen tot een actieplan heeft ook tijd nodig. De tijd was in de periode van de pilot (4 tot 5 maanden) te kort om het plan te evalueren.

“Dat je iets op papier hebt [persoonlijk plan]. Ja, voor de klant minder makkelijk om gewoon erover heen te praten of weg te duiken als er wat teveel gebeurt. Aan de andere kant vind ik ook dat je iemand de ruimte moet gunnen om dat te kunnen doen.”

“Voor mij is dit [persoonlijk plan] geen keurslijf. Dus daar waar nodig pas ik hem zelf aan.”

“Je kwam beter in gesprek, vond ik, want iemand zijn eigen kwaliteiten te laten benoemen... Dat is best lastig.”

Kortom, de meeste deelnemers geven aan de instrumenten te gebruiken of zijn van plan deze te gebruiken. Echter wel op hun eigen manier en passend bij de persoon. Het blijft maatwerk.

3B4. Extra opbrengsten

Door de open manier van bevragen is niet alleen informatie verkregen over de werkzaamheid van de instrumenten uit het werkboek. In de gesprekken kwamen andere effecten van de pilottraining ook aan bod. Deze extra opbrengsten willen we u als lezer niet onthouden.

Lokale samenwerking

In alle subgroepen kwam in een of meerdere rondes van de focusgroepen het gesprek op de samenstelling van de trainingsgroep en het lokaal samenwerken in de eigen praktijk rondom eenzaamheid en sociaal isolement. Daarbij gaven deelnemers aan tijdens de training elkaar te leren

kennen, zowel personen, rollen als organisaties. Ook gaven meerdere deelnemers aan van elkaars aanpak te leren. Met name de mix van professionals en vrijwilligers werd erg gewaardeerd. Je leert elkaar en elkaars werkwijzen kennen en beter begrijpen.

“...Dan is het misschien voor ons wel onder de aandacht, maar dat wil niet zeggen dat dit voor mijn naaste organisatie ook zo is. En dan kan ik dat altijd benoemen. Dan moet je niet aannemen dat zij dat net zo als ik onder de aandacht brengen, snap je?”

“Ik had bijvoorbeeld een gesprekspartner uit een andere kring [lees: organisatie/netwerk], en dan zie je en hoor je dat zij het toch anders doet. Daar leer je gewoon van.”

“Deelnemer A: Maak je zo zo’n middag mee en je hoort van alles wat, en eenzaamheid enzo. Ja, en dan zit ik alweer te denken van: ooh, ja... Kun je daar niks mee? Deelnemer B: Het is dus opnieuw ook een klein stukje bewustwording wat weer tot ideeën leidt.”

Leren van elkaar

Naast dat de deelnemers spreken over de eenzaamheid en het sociaal isolement die zij tegen komen in hun werk, gaan ze ook aan de slag met hun eigen gevoelens rondom dit thema. Het delen van eigen ervaringen benoemen de deelnemers als waardevol. Door te delen, leer je van elkaar en word je je bewust van je eigen vooroordelen.

Deelnemer A: “De interactie met elkaar, een eye opener.” Deelnemer B: “Uitwisseling van dingen onderling. [...] Waren best wel veel voorbeelden, dat je denkt: ow. En dat is wel heel fijn, want we zitten een beetje in dezelfde sector natuurlijk.” Deelnemer C: “Op zich is dat juist ook goed bij zo’n training, om juist mensen met verschillende achtergronden bij elkaar te zetten. Dan krijg je ook... Iedereen heeft een andere visie en kijk op dingen.” Deelnemer D: “Het zou voor mij een stuk minder waarde hebben gehad als we niet zo bij elkaar gezet zouden worden. [...] Voor mij persoonlijk is juist het aspect dat er andere professionals en vrijwilligers aanwezig zijn een absolute meerwaarde.”

Tevens noemden enkele deelnemers een verbreding van hun blik als gevolg van het werken in gemixte groepen:

“Ik heb nu ook oog voor jongeren, LVB of migranten.”

“Ik vind het toch handig om van professionals eens te horen... [...] Maar gedurende het gesprek merkte ik van: die bescherming heeft de professional wel en wij niet. Ik merk nu, ik word er dagelijks mee geconfronteerd, verkapte vragen om aandacht. Maar het zijn eigenlijk verkapte vragen om mantelzorg.”

“Ik vind het gewoon heel fijn om nieuwe gezichten te zien, mensen met andere inzichten. Ja uhh, die weer op een andere manier met problemen in aanraking komen, waardoor je meer inzichten krijgt.”

3C. Resultaten evaluaties

3C1. Evaluatie deelnemers pilottraining

Doel van de evaluatie was te onderzoeken hoe de deelnemers de training hebben ervaren. Ook werd er gevraagd naar hun op- en aanmerkingen en tips om de training verder te verbeteren. 43 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Hiervan waren 19 deelnemers vrijwillige en 24 professionele ondersteuners. De vragenlijst bestond uit 19 meerkeuzevragen en 10 open vragen (zie bijlage 3). De vragen waren opgedeeld in de volgende categorieën: 1) inhoud en niveau, 2) oefeningen en opdrachten, 3) indeling en timing, 4) algemeen, 5) kwaliteit trainer.

Per categorie zijn de resultaten van de meerkeuzevragen geanalyseerd (zie bijlage 3). De resultaten laten zien dat de deelnemers voor alle categorieën de training gemiddeld positief beoordelen. Ook de open vragen werden over het algemeen positief beantwoord.

Er is gekeken of er een onderscheid te maken is tussen de evaluaties van vrijwilligers en de professionals. Om na te gaan of er verschillen bestaan tussen de gemiddelde waarden bij de verschillende meerkeuzevragen tussen vrijwilligers en professionals, is er een onafhankelijke t-test analyse uitgevoerd. Voor twee vragen is er een significant verschil gevonden. Ten eerste geven de vrijwilligers aan dat de inhoud van de training voor hen minder direct toepasbaar was in de praktijk, dan professionals. Ook denken vrijwilligers dat het minder waarschijnlijk is dat eenzaamheid bij de mensen die zij ondersteunen zal worden doorbroken met behulp van de training. Bij de andere vragen lieten de tests geen significant verschil zien.

3C1.1 Inhoud en niveau van de training

Over de inhoud en het niveau van de training waren de deelnemers gemiddeld positief. Vooral vonden de meeste deelnemers de behandelde inhoud van de training leerzaam. Of met behulp van de training de eenzaamheid bij personen doorbroken kan worden waren de meningen het meest verdeeld.

Bij de open vragen gaven zowel de vrijwilligers als de professionals aan dat zij de gemengde samenstelling van de groep leerzaam vonden. Professionals noemden wel vaker dat zij zich weinig uitgedaagd voelden wat betreft vaardigheden en gesprekstechnieken. Verschillende vrijwilligers noemden het juist 'veel'. Zij voelden zich wel uitgedaagd. Duidelijk naar voren kwam dat de deelnemers een persoonlijke voorkeur hebben voor wat betreft specifieke onderdelen (bijvoorbeeld de sociale kaart of Welzijn Nieuwe Stijl). Van sommige toepassingen werd betwijfeld hoezeer die bruikbaar zijn voor de persoon in kwestie. Zo dacht één deelnemer dat niet iedere persoon zich serieus genomen voelt door te werken met smiley's. Rollenspellen werden van belang geacht door het merendeel van de deelnemers. De focusgroepgesprekken werden niet altijd nodig geacht (deze waren onderdeel van de pilottraining vanwege het onderzoek).

"Het was goed om bij de verschillende onderdelen stil te staan. Veel gebruik je al in de praktijk maar om er bewuster mee om te gaan is prettig."

"Prima, en de mix van professional en vrijwilliger was zeer verhelderend."

3C1.2 Oefeningen en opdrachten

Uit de meerkeuzevragen blijkt dat de deelnemers overwegend positief oordelen over de oefeningen en opdrachten. Over het algemeen vonden de deelnemers de trainingsoefeningen goed gericht op de problematiek. Over de praktijkopdrachten was men het meest verdeeld.

Bij de open vragen gaven de deelnemers aan dat ze de oefeningen goed vonden, maar dat er ook behoefte was aan tijd voor een specifieke en goed uitgewerkte casus. Dat zou er voor kunnen zorgen dat de training wellicht prikkelender en minder eenvormig zou zijn. Ook werd een aantal keren aangegeven dat er tijdens de bijeenkomsten weinig aandacht besteed werd aan de thuisopdrachten en dat de opdrachten niet altijd aansloten op de (eigen) praktijk.

“Ik vond de oefeningen goed. Alleen tijdens de uitvoering ervan, belandden we wel in details van eigen cliënten. Daardoor werden de opdrachten niet altijd helemaal afgemaakt.”

“Ik vond het moeilijk om in de rol van ondersteuner te stappen en gelijk een goede casus te verzinnen. Bovendien was de tijd te kort om die dan ook nog eens goed uit te werken.”

3C1.3 Indeling en timing

Uit de gegeven antwoorden op de twee meerkeuzevragen over indeling en timing valt te constateren dat de deelnemers in algemene zin positief waren over dit onderwerp. De indeling van de training over vijf bijeenkomsten vonden de deelnemers gemiddeld goed en ook scoorde het tempo van de trainingen en de oefeningen gemiddeld positief.

Ondanks de tevredenheid over het tempo bij de meerkeuzevragen werd bij de open vragen wisselend commentaar op het tempo gegeven. Waar voor sommigen het tempo aan de hoge kant lag, gaven anderen aan dat het voor hen te langzaam ging. Tot slot gaven sommige deelnemers aan dat zij de bijeenkomsten te verspreid vonden. Vooral vanwege lange reistijden zouden zij graag langere en intensievere dagen maken.

3C1.4 Algemeen

Deelnemers gaven de training gemiddeld een 7,3 op een schaal van 10. Dit laat zien dat de deelnemers over het algemeen tevreden zijn over de training. Hen werd ook gevraagd naar sterke en zwakke kanten van de training en naar suggesties die de training zouden kunnen verbeteren. Als sterk punt werd genoemd dat er een hoge mate van uitwisseling tot stand komt. Dit gold zowel voor de uitwisseling tijdens de bijeenkomsten tussen vrijwilligers en professionals als voor het uitwisselen van informatie over lokale ondersteuningsnetwerken. Daarnaast werden de trainers genoemd als sterk punt van de training. Bewustwording van alle aspecten van de problematiek is door de training vergroot volgens de deelnemers. Bovendien zijn vaardigheden zoals gesprekstechnieken opnieuw onder de aandacht gebracht.

“Bewustwording. Taken niet zelf uitvoeren, maar persoon in actie zetten. Niet oordelen of aannames maken. Bruikbare middelen.”

“Sterke kanten waren dat we met een multidisciplinair team zaten. Zodoende kreeg je vanuit verschillende invalshoeken een oplossing voor de problematiek. Soms erg verrassend zelfs.”

Als zwak punt van de training werd genoemd dat er te weinig tijd was voor de opdrachten (dit kwam mede door de 30 minuten tijd die het onderzoek iedere bijeenkomst in beslag nam). Ook vonden de deelnemers dat er weinig aandacht aan de thuisopdrachten werd besteed. Zoals ook al bij andere categorieën aan de orde kwam, werd er wisselend commentaar gegeven op de theorie en het tempo van de training. Tenslotte werden de focusgroepsdiscussies (t.b.v. het onderzoek) niet altijd goed gewaardeerd.

“Soms weinig tijd om opdrachten, die tijdens de scholing waren uitgevoerd, te bespreken.”

“Ik vond dat we te snel door de stof gingen waardoor je, mijns inziens, de kans loopt dat het te weinig beklijft.”

Om de training te verbeteren, gaf een aantal deelnemers de suggestie om deze meer af te stemmen op de verschillende doelgroepen (vrijwilligers/professionals). Daarnaast werd voorgesteld om meer aandacht te besteden aan het contacten leggen met andere hulpverleners uit het netwerk van de persoon. Er werd bovendien meer aandacht gevraagd voor de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. Tot slot werd er gevraagd om meer inhoudelijke informatie over het thema en om meer instructies over mogelijkheden en grenzen bij deze problematiek.

“Vrijwilligers en professionals apart de training aanbieden.”

“Ik vond met name de laatste bijeenkomst waarin de acht bakens uitgebreid besproken werden, erg prettig. Er was een goede verdeling tussen theorie en eigen inbreng van de cursisten. Bovendien werd er aandacht geschonken aan het lokaal samenwerken.”

3C1.5 Kwaliteit van de trainer

De deelnemers zijn gemiddeld erg tevreden over de trainers. Slechts een enkeling (1 à 2 personen) beoordeelde de trainer op één van de vier onderdelen negatief. Voor het helder zijn in het geven van instructies zijn de deelnemers enkel positief. Na stellingen over de trainer werd de deelnemers gevraagd toelichting te geven. Geen van de deelnemers heeft aan deze oproep gehoor gegeven.

3C2. Evaluatie trainers

Op 13 februari 2015 vond een evaluatiegesprek met de trainers plaats. Eén van de trainers was niet aanwezig en heeft schriftelijk geëvalueerd. Gezamenlijk zijn de trainers tot enkele tips en aanbevelingen gekomen (zie bijlage 4).

De trainers merkten dat de deelnemers het prettig vonden om een gemixte groep van professionals en vrijwilligers te vormen. Groepen in Groningen en Beilen, die niet gemixt waren, spraken ook uit het liefst gemixt te zijn. Zo wordt de lokale samenwerking rondom eenzaamheid en sociaal isolement op gang geholpen en leren deelnemers van elkaar. Belangrijk daarbij is dat de deelnemers zelf cliëntcontact hebben en dat de trainers de samenwerking stimuleren (liefst vanaf bijeenkomst 1). Door de mix van deelnemers moet je als trainer wel rekening houden met het verschil in niveau. Als tip wordt gegeven om verdiepingsopdrachten of achtergrondinformatie op te nemen in het werkboek.

De trainers zijn enthousiast over de trainershandleiding. Deze is duidelijk en biedt houvast. Soms is er wat meer tijd nodig voor onderdelen van de training. Daar zou nog ruimte voor gereserveerd kunnen worden. Het aantal bijeenkomsten (5) is volgens hen in orde. Handig zou zijn om iedere bijeenkomst te beginnen met de ‘kapstok’; de gefaseerde benadering. Dan grijp je terug op de vorige bijeenkomst en wordt elke volgende bijeenkomst een logisch vervolg.

Op de opdrachten en instrumenten wordt verschillend gereageerd. Sommige deelnemers kennen al genoeg gesprekstechnieken. Ook wordt er veel gewerkt met rollenspellen, waar niet iedereen zich gelukkig bij voelde. Misschien kunnen er nog andere oefenvormen ingezet worden. Soms is het wat veel leeswerk tijdens de bijeenkomst. Als tip geven de trainers mee om meer te variëren in de opdrachten en bijvoorbeeld ook gebruik te maken van een filmpje. Ze zien deze hulpmiddelen het liefst verzameld als opties in het werkboek of op een digitaal platform.

Bij de praktijkopdrachten merken de trainers dat deze niet altijd aansluiten bij het ritme van het cliëntcontact of de organisatie. Daardoor is het niet altijd mogelijk dat de deelnemers de opdrachten uitvoeren.

4. Conclusies



4.1 Kennis, attitude en vaardigheden

De antwoorden van de voor- en nameting geven bemoedigende resultaten. Er is gekeken naar veranderingen in kennis, attitude en vaardigheden. Samenvattend kan gezegd worden dat voor de verschillende onderwerpen die in deze stellingen worden gemeten geldt dat de ervaring van de respondenten is dat zij wat betreft vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid hebben geleerd van de training. Zij ervaren een positieve ontwikkeling van hun vaardigheden in het omgaan met eenzaamheid. Voor kennis en attitude is dit minder het geval. De vooruitgang op vaardigheden is bij professionals sterker te zien, dan bij vrijwilligers.

4.2 Instrumenten uit het werkboek

Efficiëntie instrumenten

Respondenten geven aan dat de instrumenten uit het werkboek adequate ondersteuning bieden in het omgaan met eenzaamheid en sociaal isolement en handig zijn in het gebruik of om 'in het achterhoofd te houden.' Sommige aspecten uit de instrumenten en training zijn voor de één meer bekend dan voor de ander. Ook hebben niet alle deelnemers de instrumenten in dezelfde mate of op dezelfde manier gebruikt. Of een instrument passend is, is afhankelijk van de persoon en de situatie van de eenzame persoon en rol van de ondersteuner. Ieder past het op zijn eigen manier toe. Waar alle deelnemers zich in kunnen vinden is het feit dat de eenzame persoon centraal staat in deze aanpak.

Effectiviteit instrumenten in de praktijk

Over de instrumenten en de training zijn de meeste respondenten positief. Het zorgt ervoor dat ze eenzaamheid en sociaal isolement weer scherp op hun netvlies hebben staan. Met name bij het signaleren geeft men aan de signaleringskaart als instrument te waarderen. Het levert in de praktijk

op dat men een kader heeft om op terug te vallen bij intuïtief opgevangen signalen van eenzaamheid of sociaal isolement. Van de gesprekstips noemen de deelnemers het vaakst het tijdsaspect: het is van belang genoeg tijd en rust te nemen voor een gesprek.

Deelnemers benadrukken dat het gebruik van de instrumenten steeds maatwerk is. Net als bij de signaleringskaart, gesprekstips en voorbeeldvragen geven sommige deelnemers aan dat je de talentensmiley en sociale kaart niet als een invullijst mee naar het gesprek moet nemen. Het is een geheugensteun. Andere deelnemers hebben wel de talentensmiley of sociale kaart meegenomen en samen met de persoon ingevuld. Ze geven aan dat het juist het gesprek ten goede komt. Je gaat samen van onderwerp naar onderwerp op een creatieve manier.

Tevredenheid gebruik instrumenten

Met name de signaleringskaart wordt vaak genoemd voor toepassing in de praktijk. Het instrument dient als geheugensteun, reflectie en kader voor of na het gesprek. Ondersteuners gebruiken de instrumenten op hun eigen manier en passend bij de persoon. Men geeft aan dat het gebruik per situatie kan verschillen. Het blijft maatwerk. Vooral bij het onderdeel 'aandacht voor het verhaal' komen veel respondenten met aanvullingen en aanpassingen.

Extra opbrengsten

Bij de gesprekken kwam nog een aantal andere aspecten naar voren. Zo werd de meerwaarde van lokale samenwerking door de deelnemers benadrukt. De deelnemers uit hetzelfde lokale netwerk noemen het een meerwaarde met vrijwilligers en professionals van verschillende organisaties samen de training te volgen. In Beilen waren professionals en vrijwilligers niet gemixt en daar werd dat als een gemis benoemd. Verder werden de gemixte groepen ook als waardevol benoemd omdat er zo verschillende perspectieven naar voren kwamen. De mix van vrijwilligers, professionals en meerdere organisaties zorgde ervoor dat deelnemers niet alleen van de pilottraining leerden, maar ook van elkaar. Dit komt ook doordat in de pilottraining ruimte was om (persoonlijke) ervaringen met elkaar te delen.

4.3 De trainingsbijeenkomsten, opdrachten en trainer

De deelnemers zijn over het algemeen erg tevreden over de trainingen, wat zich uitdrukt in een hoog gemiddeld 'rapportcijfer' (7.3). De resultaten laten zien dat de deelnemers voor alle categorieën de training gemiddeld positief beoordelen. De vragenlijst geeft een goed beeld van de wensen, behoeften en verwachtingen van de verschillende deelnemers aan de training. Deelnemers geven hun specifieke behoeften ten aanzien van theorie, oefening, randvoorwaarden, werkcontextueel (bijvoorbeeld aandacht voor Welzijn Nieuwe Stijl) in de eindevaluatie duidelijk aan. Vrijwilligers lijken vooral op het gebied van oefeningen en het gebruik van instrumenten, zoals de signaleringskaart of de talentensmiley nieuwe ervaringen op te doen, waar professionals theoretisch meer uitdaging vragen en tevreden zijn met bijvoorbeeld de behandeling van de bespreking van de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. Hoewel de deelnemers aangeven de gemengde samenstelling van de groep als een meerwaarde te ervaren (zo kun je samenwerken aan collectieve aanpakken), is het een uitdaging om de training goed af te stemmen op de individuele wensen en behoeften van de zowel de vrijwilligers als de professionals.

4.4 Aanbevelingen en aanpassingen van werkboek en training

Het vernieuwde werkboek *Eenzaam ben je niet alleen. Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en Sociaal Isolement* is op basis van de uitkomsten van dit onderzoek aangepast en aangevuld. Zo zijn er verdiepingsboxen toegevoegd voor deelnemers die meer diepgang willen. Ook is de gefaseerde benadering explicieter als leidraad naar voren gehaald in het werkboek. Bij elke bijeenkomst is te zien welke stap er aan de orde is. Verder komt het belang van (lokale) samenwerking in netwerken eerder en uitgebreider aan bod, in de teksten maar ook door middel van

oefeningen in de training. Hierbij is een mix van professionals, vrijwilligers en verschillende organisaties en werkvelden een pluspunt, zoals de deelnemers aangaven. Tot slot is meer gevarieerd in de opdrachten en instrumenten in het werkboek, waardoor mensen hun eigen accenten kunnen leggen. Deelnemers geven al concrete tips mee.

Als tip geven de trainers mee te blijven werken met gemixte groepen deelnemers. Zij merkten dat deelnemers op deze manier van elkaar leren. Het stimuleren van lokale samenwerking moet in de training eerder aan bod komen; nu is dat pas bij de laatste bijeenkomst. Deze aanbeveling is meteen meegenomen in de vernieuwing van het werkboek. Dit geldt ook voor het tijdsaspect. De trainingen zijn verlengd van 2 naar 3 uur per bijeenkomst. Volgens de trainers zou het handig zijn om iedere bijeenkomst te beginnen met; de gefaseerde benadering als kapstok.

Net als de deelnemers adviseren de trainers meer te variëren in het soort opdrachten. Ook dit is in het nieuwe werkboek aangepast. Tot slot merkten de trainers dat de praktijkopdrachten niet altijd aansluiten bij het ritme van het cliëntcontact of de organisatie. Daardoor is het niet altijd mogelijk dat de deelnemers de praktijkopdrachten uitvoeren en kan hier in een volgende bijeenkomst ook niet op gereflecteerd worden. In overleg met de deelnemers moet hiervoor naar oplossingen worden gezocht. Bekeken moet worden hoeveel tijd er tussen de bijeenkomsten wordt ingepland om wel toe te komen aan het uitvoeren van de praktijkopdrachten.

Referenties

- De Jong Gierveld, J. (1998). A review of loneliness: concepts and definitions, determinants and consequences. *Reviews in Clinical Gerontology*, 8, 73-80.
- Fokkema, T., & Tilburg, T. van (2006). *Aanpak van eenzaamheid: Helpt het? Een vergelijkend effect- en procesevaluatieonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen*. Den Haag: NIDI.
- Fokkema, C.M., & Tilburg, T.G. van (2007). Zin en onzin van eenzaamheidsinterventies bij ouderen. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 38, 185-203.
- Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40, 218-227.
- Heessels, M., Braun, M., Kroes, J., Dankers, T., Roozendaal, K., Ouwerkerk, A., Damoiseaux, D., Van Biene, M. (2015), *Eenzaam ben je niet alleen, samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement*, Wmo Werkplaatsen & Movisie: Utrecht, www.movisie.nl/publicaties/eenzaam-ben-je-niet-alleen.
- Jonkers, M. & Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: LESI.
- Jorna, T. (red.) (2012). *Mag een mens eenzaam zijn? Studies over existentiële eenzaamheid en zingeving*. Amsterdam: HUP/SWP.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Masi, C.H., Chen, H.Y., Hawkey, L.C., & Cacioppo, J.T. (2011). A meta-analysis of interventions to reduce loneliness. *Personality and Social Psychology Review*, 15, 219-266.
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2013). *Bijna veertig procent van de volwassen Nederlanders voelt zich eenzaam* [nieuwsbericht RIVM]. (2013, 30 september). Geraadpleegd op <http://www.rivm.nl>.
- Russel Bernard, H. (2002). *Research methods in anthropology*. Walnut Creek, CA: Altamira Press.
- Schoenmakers, E. (2013). *Coping with loneliness*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- Tilburg, T. van. & De Jong – Gierveld, J. (2007). *Zicht op eenzaamheid. Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum.
- Westelaken, A. van de, (2012). *Maatwerk bij de aanpak van eenzaamheid. 41 interventies. BVWO Jaarpublicatie 2012*. Tilburg: Brabantse Vereniging van instellingen voor Welzijn Ouderen (BVWO).
- Wester, F., & Peters, V. (2004). *Kwalitatieve analyse: uitgangspunten en procedures*. Bussum: Coutinho.

Bijlage 1 Vragenlijst voor- en nameting

In deze bijlage vindt u de stellingen die tijdens de voor- en nameting te beantwoorden waren op de schaal: **1 = Helemaal mee oneens** **2 = Mee oneens** **3 = Enigszins mee oneens** **4 = Mee eens / Mee oneens** **5 = Enigszins mee eens** **6 = Mee eens** **7 = Helemaal mee eens**.

(K) = vraag over kennis

(ATT) = vraag over attitude

(VAARD) = vraag over vaardigheden

Instructie: U ziet: hoe lager het cijfer hoe meer u het met de stelling oneens bent. Hoe hoger het cijfer hoe meer u het met de stelling eens bent. Het middelpunt van de cijferreeks is de 4. Dit cijfer omcirkelt u als geen duidelijke mening hebt over de stelling.

Signaleren van eenzaamheid
1. Ik weet waar ik op moet letten om eenzaamheid te signaleren (K)
2. Eenzame personen hebben vaak meer problemen dan alleen eenzaamheid (K)
3. Eenzaamheid uit zich alleen in emotionele klachten (K)
4. Vrijwel alle mensen kennen in hun leven tijden van eenzaamheid (K)
5. De beste manier om eenzaamheid te signaleren is het bespreken van iemands sociale leven (K)
6. Eenzaamheid is een thema dat vooral bij ouderen speelt (K)
7. Mensen die zich emotioneel eenzaam voelen, zijn gebaat bij meer sociale contacten (K)
8. Eenzaamheid is objectief vast te stellen (K)
9. Als vrijwilliger/hulpverlener vind ik het mijn verantwoordelijkheid om eenzaamheid te signaleren (ATT)
10. Ik vind het signaleren van eenzaamheid niet iets waar ik me als vrijwilliger/hulpverlener mee moet bezig houden (ATT)
11. Ik vind het moeilijk om eenzaamheid te signaleren (VAARD)
12. Ik kan signalen van eenzaamheid herkennen (VAARD)
13. Ik kan de goede vragen stellen om eenzaamheid te signaleren (VAARD)
Besprekbaar maken van eenzaamheid
14. Ik vind het belangrijk om de tijd te nemen om eenzaamheid met een persoon te bespreken
15. Ik vind het vooral de taak van familie om eenzaamheid met een persoon te bespreken
16. Het besprekbaar maken van eenzaamheid kun je beter aan een professional overlaten
17. Ik vind het moeilijk om eenzaamheid met een persoon te bespreken
18. Wanneer ik vermoed dat een persoon eenzaam is, kan ik dit met hem of haar bespreken zonder er een probleem van te maken
19. Ik kan ervoor zorgen dat ik genoeg tijd heb om met een persoon die mogelijk eenzaam is te spreken over mijn vermoedens van eenzaamheid
20. Ik kan eenzaamheid goed besprekbaar maken
Het maken van een plan
21. Eenzaamheid kan vrijwel altijd worden verholpen door het leggen van nieuwe contacten (K)
22. Eenzame mensen hebben vrijwel altijd een klein sociaal netwerk (K)
23. Ik heb met eenzame personen over hun verwachtingen over contacten met anderen gesproken (K)
24. Het is belangrijk om aan te sluiten bij de persoonlijkheid van een persoon wanneer het gaat om het kiezen van een interventie (K)

25. Ik vind dat een persoon vooral <i>zelf</i> moet bepalen <i>of</i> hij iets aan zijn eenzaamheid doet (ATT)
26. Wanneer een persoon iets aan zijn eenzaamheid wil doen, bepaalt vooral deze persoon <i>zelf hoe</i> hij dat doet (ATT)
27. Ik vind het belangrijk om te achterhalen hoe het komt dat iemand eenzaam is (ATT)
28. Ik vind het belangrijk om mensen uit het sociaal netwerk van een persoon te betrekken bij het werken aan eenzaamheid (ATT)
29. Bij eenzame mensen is het moeilijk om de 'regie' bij henzelf te laten
30. Het is bij eenzame mensen moeilijk om aanspraak te maken op hun 'eigen kracht'
31. Eenzame personen hebben maar weinig 'eigen kracht' om een beroep op te doen
32. Het lukt mij om mensen uit het sociaal netwerk van een eenzame persoon te betrekken bij het maken van een plan (VAAR)
33. Ik ben in staat om samen met een persoon te achterhalen wat de oorzaken zijn van zijn of haar eenzaamheid (VAAR)
34. Bij het maken van een plan om iets te doen aan de eenzaamheid, ben ik in staat de eenzame persoon stimuleren om zelf met ideeën te komen (VAAR)
35. Ik kan samen met een eenzame persoon achterhalen over welk type eenzaamheid het gaat (VAAR)
36. Ik kan voorbeelden geven van verschillende typen interventies om eenzaamheid aan te pakken(VAAR)
37. Ik ken voldoende organisaties om mensen naar door te verwijzen wanneer zij eenzaam zijn (K)
38. Ik weet niet goed waar ik naartoe kan gaan om advies in te winnen over een bepaalde situatie rondom een persoon die eenzaam is (K)
39. Door te tellen hoeveel sociale contacten iemand heeft, kun je te weten komen of hij of zij eenzaam is
40. Het verschil tussen sociaal isolement en eenzaamheid heeft betrekking op hoe iemand het gemis ervaart
41. Alleen een persoon zelf kan aangeven of hij of zij sociaal geïsoleerd is
42. Alleen een persoon zelf kan aangeven of hij of zij eenzaam is

Bijlage 2 Interviewguides focusgroepen

De instrumenten die centraal stonden in de gesprekken zijn respectievelijk: de signaleringskaart, gesprekstips en voorbeeldvragen voor het gesprek en het actieplan. De guides bestaan uit startvragen en doorvraagopties. De startvragen stel je altijd. De doorvraagopties zijn bedoeld om dieper in te gaan op de gegeven informatie.

Guide focusgroep 1: Signaleren

Instrument: signaleringskaart

Signaleringskaart

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

Onderstaande punten zijn niet om af te vinken, maar zijn aanleiding voor gesprek. Bespreek uw vermoedens altijd met de persoon.

Lichamelijke signalen

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

Psychische signalen

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

Sociale signalen

- weinig sociale contacten
- missen van sociale steun

Gedragmatige signalen

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

Levensgebeurtenissen

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

Andere signalen en notities

-
-
-
-
-
-

Totaal: 30 minuten

Onderdeel	Vraag	Tijd	
Algemeen		3 min.	Introductie + uitleg dat data anoniem verwerkt wordt en dat geïnteresseerden aan het eind van de training de uitkomsten van dit onderzoeksgedeelte kunnen terugvragen.+ 30 minuten de tijd + regels dialoog + privacy benoemen
Topic 1: Efficiëntie - Signaleren	Startvraag: U heeft allen de signaleringskaart uit het DESI-werkboek gebruikt. Wat kunt u vertellen over uw ervaringen met het gebruik van de signaleringskaart? Doorvraagopties: Hoe verhouden de signalen op de kaart zich tot de door u ervaren praktijk? Welke signalen miste u op de kaart? Welke signalen zou u nog toevoegen?	8 min.	Gebruik antwoorden om op de topics aan te sluiten
Topic 2: Effectiviteit - Signaleren	Startvraag: Wat leverde het gebruik van de signaleringskaart in uw (vrijwilligers)werk op? Doorvraagopties: Hoe ging u om met de signalen bij gebruik van de signaleringskaart? Wat is volgens u, na gebruik van de signaleringskaart, het belang van het gesprek over deze signalen? Welke onderdelen van de training m.b.t. signaleren waren effectief? Welke minder?	8 min.	
Topic 3: Tevredenheid - Signaleren	Startvraag: Hoe tevreden bent u met het gebruik van de signaleringskaart? Doorvraagopties: In hoeverre voldeed de signaleringskaart aan uw verwachtingen? Op welke manier zou u de signaleringskaart in uw (vrijwilligers)werk kunnen gebruiken? Op welke manier zou u de signaleringskaart aanpassen om deze naar tevredenheid in uw (vrijwilligers)werk te kunnen gebruiken?	8 min.	

Afsluiting		3 min.	<p>Leg uit wat je gaat doen met deze informatie. Geef je visitekaartje af voor eventuele vragen.</p> <p>De volgende keer wordt een vergelijkbaar groepsgesprek gehouden. Vraag of de deelnemers de volgende keer 10 minuten extra tijd beschikbaar hebben.</p> <p>Bedank hen en sluit af.</p>
------------	--	--------	---

Guide focusgroep 2: Bespreekbaar maken en vraagverheldering

Instrumenten: gesprekstips en voorbeeldvragen voor het gesprek

Tips bespreekbaar maken eenzaamheid en sociaal isolement

Instructie

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

Vervolgens is de vraag of iemand de situatie ook erkent en zelf graag verandering zou willen zien. Onderstaande tips ondersteunen u in een eerste gesprek.

Bepaal vervolgens samen wat de volgende stap is.

Doen

- Neem de tijd.
- Zorg voor een vertrouwde, veilige omgeving.
- Start met een open vraag: Hoe gaat het met u?
- Wees open en nieuwsgierig naar de beleving en ervaringen van de ander.
- Zet uw eigen aannames (tijdelijk) aan de kant.
- Heb oog voor uw eigen schroom: durf de vraag achter de vraag te stellen.
- Stel samen vast of de persoon problemen ervaart, en zo ja: welke?
- Bespreek of iemand de situatie zou willen veranderen.
- Bespreek welke lichtpuntjes er zijn.

Niet doen

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

Aandacht voor het verhaal - Voorbeeldvragen

Interventies zijn het meest succesvol als ze aansluiten bij de persoon en de oorzaken van de eenzaamheid of het isolement. Neem daarom de tijd voor het verhaal. De persoon is leidend. U stelt dus niet vast of iemand eenzaam of geïsoleerd is, maar bespreekt wat de vraag, behoeften en competenties zijn.

Hoe gaat het met u?

Kunt u iets vertellen over uzelf en uw dagelijkse bezigheden?

Denk aan verschillende contexten: werk, school of thuis.

Welke bijzondere gebeurtenissen hebben zich voorgedaan in uw leven /de laatste tijd?

Wat doet u graag?

Hoe voelt u zich thuis/in uw buurt/op school/op uw werk?

Wat is prettig/fijn in uw buurt? Waar geniet u van?

Wat zou er anders kunnen?

Hoe zou u dat kunnen bereiken?

Wie of wat heeft u daarbij nodig?

Hoe gaat het met uw lichamelijke en geestelijke gezondheid?

Hoe voelt u zich? *Let op taboeklachten zoals of pesten.*

Hoe kijkt u tegen uzelf aan? *Denk aan: stemming, zelfbeeld.*

Ziet u zichzelf als eenzaam of geïsoleerd?

Wat zou u aan uw situatie willen veranderen?

Hoe zou u dat kunnen bereiken?

Wie of wat heeft u daarbij nodig?

Zou u kunnen beschrijven met wie u zoal contact heeft?

Vraag, indien mogelijk, de persoon zijn sociale omgeving te tekenen.

Wat betekenen deze contacten voor u?

Achterliggende vraag: komen de contacten overeen met de verwachtingen?

Wat zou u wensen t.a.v. contacten?

Hoe zou u dit kunnen bereiken?

Wie of wat heeft u daarbij nodig?

Wat zou u willen betekenen voor uw omgeving?

Hoe zou u dat kunnen bereiken?

Wie of wat heeft u hierbij nodig?

Totaal: 40 minuten

Onderdeel	Vraag	Tijd	
Algemeen		3 min.	Verkorte introductie + data anoniem + privacy benoemen, verwerkt, + 40 minuten de tijd (leg nu ook uit dat er iets minder tijd is voor ieder topic)+ regels dialoog

Topic 1: Efficiëntie – Bespreekbaar maken	<p>Startvraag: U heeft allen geoefend hoe u eenzaamheid of sociaal isolement bespreekbaar zou kunnen maken met behulp van de gesprekstips. Kunt u wat vertellen over uw ervaringen met het gebruik hiervan?</p> <p>Doorvraagopties: Welke tips leiden volgens u tot een goed eerste gesprek? Welke tips leiden volgens u niet gemakkelijk tot een goed eerste gesprek? Wat zou u hier nog aan willen toevoegen?</p>	6 min.	Gebruik antwoorden om op de topics aan te sluiten
Topic 2: Effectiviteit – Bespreekbaar maken	<p>Startvraag: Wat leverde het gebruik van de gesprekstips in uw (vrijwilligers)werk op?</p> <p>Doorvraagopties: Welk effect heeft prioriteit geven aan het verhaal en de beleving van de ander? Welk effect heeft opschorten van uw eigen mening, opvattingen en adviezen? Wat gaf in dit gesprek de doorslag om eenzaamheid of sociaal isolement bespreekbaar te maken?</p>	6 min.	
Topic 3: Tevredenheid – Bespreekbaar maken	<p>Startvraag: Hoe tevreden bent u met de gesprekstips na gebruik in uw (vrijwilligers)werk?</p> <p>Doorvraag opties: In hoeverre voldeden de gesprekstips aan uw verwachtingen? Op welke manier zou u de gesprekstips in uw (vrijwilligers)werk kunnen gebruiken? Op welke manier zou u de gesprekstips nog willen aanpassen?</p>	6 min.	
Afsluiting van topic 'Bespreekbaar maken' en 'aandacht voor het verhaal' beginnen		1 min.	

Topic 1: Efficiëntie – Aandacht voor het verhaal	<p>Startvraag:</p> <p>U heeft allen ook geoefend om aandacht te hebben voor het verhaal, waarbij u gebruik kunt maken van de voorbeeldvragen. Kunt u wat vertellen over uw ervaringen met het gebruik hiervan?</p> <p>Doorvraagopties:</p> <p>Wat is volgens u cruciaal in het hebben van aandacht voor iemand zijn verhaal?</p> <p>Welke voorbeeldvragen zijn volgens u niet gemakkelijk bruikbaar?</p> <p>Wat zou u hier nog aan willen toevoegen?</p>	6 min.	Gebruik antwoord om op de topics aan te sluiten
Topic 2: Effectiviteit – Aandacht voor het verhaal	<p>Startvraag:</p> <p>Wat leverde het aandacht hebben voor het verhaal op?</p> <p>Doorvraagopties:</p> <p>Welk effect had het gebruik van de voorbeeldvragen in het gesprek met de persoon?</p>	6 min.	
Topic 3: Tevredenheid – Vraagverheldering maken	<p>Startvraag:</p> <p>Hoe tevreden bent u over het bewust hebben van aandacht voor het verhaal?</p> <p>Doorvraagopties:</p> <p>In hoeverre voldeden de voorbeeldvragen aan uw verwachtingen?</p> <p>Op welke manier zou u de voorbeeldvragen in uw (vrijwilligers)werk kunnen gebruiken?</p> <p>Op welke manier zou u de voorbeeldvragen nog willen aanpassen?</p>	6 min.	
Afsluiting		1 min.	- Wat ga je als onderzoeksgroep doen met de verkregen data? – De volgende keer wordt een vergelijkbaar focusgroupinterview gehouden over het maken van een persoonlijk plan. – Bedank hen en sluit af

Guide focusgroep 3: Persoonlijk (actie)plan

Instrumenten: talenten smiley, sociale kaart en persoonlijk plan.

Instructie Talenten Smiley

Met deze oefening kunt u de ander ondersteunen om zijn talenten en wensen te verkennen.

De eerste smiley 'Mijn talenten' kunt u gebruiken om positieve kwaliteiten in kaart te

brengen. In de tweede smiley *‘Mijn wensen in uitvoering’* kunt u de persoon vragen zijn kwaliteiten te vertalen naar concrete wensen en acties, in samenwerking met anderen.

Soms is het lastig om eigen talenten te benoemen, omdat mensen al veel geprobeerd kunnen hebben om uit het isolement en de eenzaamheid te raken. Echter steeds zonder succes. Ze kunnen zichzelf onmachtig of niet capabel vinden. U kunt de persoon stimuleren om op basis van gelijkwaardigheid met hem of haar samen te werken en door te verkennen wat iemands drijfveren zijn: *“Wat doet u graag?”*, *“Hoe hebt u die situatie tot nu toe opgepakt...?”*, *“Wat denkt u dat een volgende stap zal zijn?”*.

Instructie

1. Mijn talenten

- Vraag de persoon zijn of haar positieve bril op te zetten.
 - o Voorbeeld: Laat uw bescheidenheid tijdelijk varen en focus u op wat u kunt, leuk vindt en waar u aan kunt bijdragen. We zijn er nu op uit te ontdekken wat u allemaal kunt.
- Vraag de persoon in de eerste smiley alles op te schrijven waar hij of zij trots op is, blij van wordt en graag doet.
- Als ondersteuner onderzoekt u wat iemand leuk vindt. Dit kan door vragen te stellen als: *‘Wat gaat u gemakkelijk af in vergelijking met anderen?’* of *‘Waar vinden anderen dat u goed in bent?’*
- Suggestie: u kunt mensen ook vragen de Smiley voor elkaar in te vullen door met elkaar in dialoog te gaan over elkaars kwaliteiten.

2. Mijn wensen in uitvoering

- Vraag de persoon 2 dingen te kiezen uit zijn of haar talenten die hij of zij op korte termijn graag zou willen doen.
- De vraag staat centraal: *‘Wat zou u graag willen en hoe kunt u dit samen bereiken?’* U kunt hierbij gebruik maken van Kennisbron 7.5 Vragen stellen met actie- en realiteitsvragen.
- Alle mensen hebben wensen. Wensen hebben vaak betrekking op rollen of situaties die men nastreeft, zoals het hebben van (vrijwilligers)werk, een maatje, meer contact met familie, een opleiding volgen, woonomstandigheden verbeteren, enzovoort. Soms weten mensen niet goed wat hun situatie kan verbeteren. Ze zeggen bijvoorbeeld alleen heel algemeen: *“Ik wil weer gelukkig zijn”*. Door dóór te vragen over zo’n wens kunt u erachter komen wat deze voor de persoon inhoudt. Bijvoorbeeld: *“Wat betekent voor u gelukkig zijn?”* of *“Wanneer voelde u zich bijvoorbeeld gelukkig?”*. Wat belangrijk is, is dat het een wens van de persoon zelf is en niet van iemand anders.
- Vraag door tot de persoon de wensen zo concreet mogelijk heeft opgeschreven.

- Voorbeeldvragen: Wat kunt u ondernemen om dit te organiseren/maken/doen? Wat zou u samen met anderen willen doen? Wie zijn dat? Hoe zou u die mensen kunnen betrekken? Zie Kennisbron 7.5 Vragen stellen.

Wanneer u de Smileys met meerdere mensen invult:

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

Extra toelichting:

- U legt uit dat de talenten die naar voren zijn gekomen, gebruikt kunnen worden voor of deel zijn van het persoonlijke actieplan.

Instructie Sociale kaart

De vraag van de persoon is het startpunt van de zoektocht naar verbetering. Niet het aanbod van een organisatie. Wat zou iemand willen bereiken? Welke initiatieven passen hier bij?

- Om antwoord te krijgen op deze vragen kunt u de persoon vragen om zijn eigen sociale omgeving in kaart te brengen. Als het mogelijk is, kan de persoon dit samen doen met een persoon uit zijn sociale netwerk of een contactpersoon.
- Deze tekening kan dan fungeren als weergave van hulpbronnen om tot een plan te komen. Er zijn verscheidene sociale kaarten beschikbaar in organisaties of online. Let op, vaak zijn deze niet volledig of missen kleine betekenisvolle (informele) initiatieven, zoals bijv. eetclubjes of een straatcomité.
- U legt de persoon uit dat mogelijkheden uit de sociale kaart, net als de talenten en wensen, gebruikt worden voor een plan van aanpak.
- Hierna geven we een voorbeeld van een sociale kaart. Er is een blanco kaart toegevoegd die de persoon (eventueel samen u kunt gebruiken in uw werk.
- Een belangrijke vervolgstap is het maken van het actie plan, waarin de talenten en hulpbronnen uit de sociale kaart een plek krijgen. Dat bespreken we in Fase 6.

Mijn talenten

Ik kan goed...

Het leuke aan mij is...

Ik houd van...

Ik word blij van...

Ik ben een liefhebber
van...

U kunt mij altijd wakker
maken voor...

Mijn ideaal is...

Ik durf goed...

Dit papier is ingevuld door:

Datum: ... /.../.....

Mijn wensen in uitvoering

Ik zou graag...

Ik zou graag...

1. Wat ga ik daar voor doen?

1. Wat ga ik daarvoor doen?

2. Wie kan me daar bij helpen?

2. Wie kan me daarbij helpen?

3. Wat heb ik daar voor nodig?

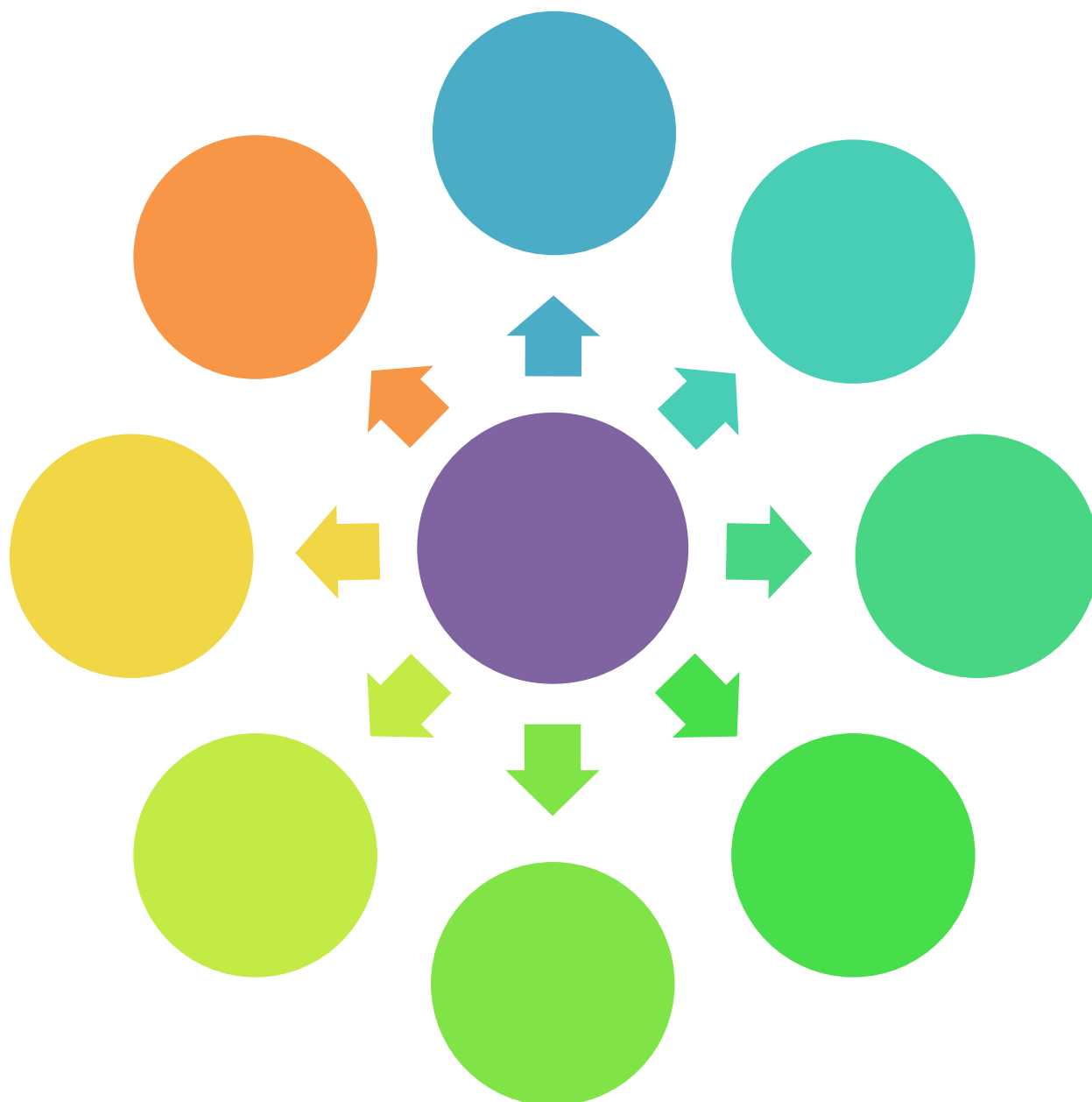
3. Wat heb ik daar voor nodig?



Dit papier is ingevuld door:

Datum: .../.../.....





Deze sociale kaart is van.....

Datum:...../...../.....

Instructie persoonlijk (actie)plan

Stap 1: Samenvatten van het verhaal

- Vraag de persoon samen te vatten welke oorzaken ten grondslag liggen aan de situatie zie hoofdstuk 2 Definities, Risicofactoren en oorzaken en Kennisbron 7.1 Wat doet een effectieve interventie? De oorzaken zijn meestal meervoudig en verweven.
- Bespreek wat de aard van de eenzaamheid/het isolement is. Denk hierbij aan:
 - o Mist de persoon een hechte, emotionele band met een of enkele nabije personen (emotionele eenzaamheid)?
 - o Gaat het om relaties in een breder verband (sociale eenzaamheid)?

Stap 2. Opstellen van het actieplan

- Laat de persoon zelf ideeën formuleren en waar mogelijk het plan opstellen.
- Bedenk samen welke acties de gewenste verandering zouden kunnen brengen.
- Wat zijn iemands talenten en competenties?
- Wat kan de persoon zelf doen?
- Wat kan de persoon doen samen met/ondersteund door anderen?
- Durf buiten de kaders van uw eigen organisatie te denken.

Stap 3. Toets of het acties zijn in het hier en nu.

- Zijn de acties: realistisch, haalbaar, uitvoerbaar op korte termijn?
- Zie Kennisbron 7.5 Vragen stellen voor actievragen en realiteitsvragen.

Stap 4. Handelen

- Welke onderdelen doet de persoon zelf?
- Welke zaken moeten ondersteund worden door een vrijwilliger of professional?
- Een actie plan is een soort arrangement, waarin het eigen aandeel, de informele ondersteuning (netwerk, vrijwilligers) en de formele ondersteuning (professionals) in beeld zijn gebracht.
- Als professionele ondersteuning is, hoe gaat u te werk? Welke suggesties geeft u als het gaat om verwijzen naar bijvoorbeeld Wmo-loket, sociaal wijkteam, etc.?

Elementen actieplan:

- Wat is de vraag?
- Wat zijn de wensen en motivatie van de persoon om deze acties op te pakken?
- Wat gaat de persoon realiseren? Hoe gaat hij/zij dat realiseren?
- Binnen welke termijn?
- Wat doet de persoon zelf?
- Wat doet een ander (sociaal netwerk/vrijwilligers/professionals)?
- Wat is het vervolg? Wanneer bespreken we het vervolg (afspraken maken)? In fase 7 kijken we samen terugkijken op hoe het is gegaan en hoe verder vanuit het perspectief van de persoon en de ondersteuner.

Totaal: 30 minuten

Onderdeel	Vraag	Tijd	
Algemeen		1 min.	Introductie + uitleg dat data anoniem verwerkt wordt en dat geïnteresseerden aan het eind van de training de uitkomsten van dit onderzoeksgedeelte kunnen terugvragen.+ 30 minuten de tijd + regels dialoog + privacy benoemen
Topic 1: Efficiëntie – Persoonlijk plan	Startvraag: U heeft allen een persoonlijk plan opgesteld aan de hand van de stappen uit het DESI-werkboek. Kunt u wat vertellen over uw ervaringen met het persoonlijk actieplan? Doorvraag opties: Welke stappen zijn volgens u doorslaggevend om de ander te ondersteunen in het maken van een actieplan? Welke stappen of onderdelen vond u minder gemakkelijk bruikbaar? Wat zou u hier nog aan willen toevoegen?	8 min.	Gebruik antwoord om op de topics aan te sluiten
Topic 2: Effectiviteit - Persoonlijk plan	Startvraag: Wat leverde het gebruik van het stappenplan voor het actieplan op in uw werk/ondersteuning? Doorvraag opties: In hoeverre waren de stappen effectief om tot een persoonlijk actieplan te komen? Heeft u de Talentensmileys als ondersteunend ervaren om tot de competenties van de persoon te komen? Heeft u de sociale kaart als ondersteunend ervaren om tot een concreet plan in samenwerking met het sociale netwerk te komen?	7	
Topic 3: Tevredenheid - Persoonlijk plan	Startvraag (SQUIN): Hoe tevreden bent u met de stappen voor het maken van een persoonlijk plan? Doorvraag opties: In hoeverre voldeden het stappenplan, de smileys en de sociale kaart aan uw verwachtingen? Op welke manier zou u het stappenplan uw (vrijwilligers)werk kunnen gebruiken? Op welke manier zou u de het stappenplan nog willen aanpassen?	7	
Afsluiting	- Geef aan dat de verkregen data nu worden uitgewerkt en geanalyseerd en dat deelnemers na afloop van de training worden geïnformeerd – Bedank hen en sluit af.	3	

Bijlage 3 Evaluaties deelnemers

Digitale evaluatie m.b.v. vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 19 meerkeuze vragen en uit 10 open vragen. De vragen zijn opgedeeld in de volgende categorieën: 1) inhoud en niveau, 2) oefeningen en opdrachten, 3) indeling en timing, 4) algemeen, 5) kwaliteit trainer.

In tabel staan de vragen die beantwoord konden worden tussen 1 en 5 (1 = zeer mee oneens tot 5 = zeer mee eens). De aantallen staan in de kolommen achter iedere vraag genoemd. In de laatste kolom staan de gemiddelde waarden en de standaarddeviaties.

	1 zeer mee oneens	2 mee oneens	3 neutraal	4 mee eens	5 zeer mee eens	Mean (SD)
Inhoud en niveau						
De behandelde inhoud van de training vond ik leerzaam	0	3	11	22	7	3,8 (0,8)
De inhoud van de training was voor mij direct toepasbaar in de praktijk	2	10	9	20	2	3,2 (1,0)
Ik vond het niveau van de training goed	2	5	7	25	4	3,6 (1,0)
Ik vond het opdelen in onderdelen nuttig	1	2	10	26	4	3,7 (0,8)
De aansluiting van de verschillende onderdelen vormen een goed geheel	1	5	20	15	2	3,3 (0,8)
Ik denk dat eenzaamheid bij mijn cliënten met behulp van deze training doorbroken kan worden	2	10	16	12	3	3,1 (1,0)

	1 zeer mee oneens	2 mee oneens	3 neutraal	4 mee eens	5 zeer mee eens	Mean (SD)
Oefeningen en opdrachten						
De trainingsoefeningen waren goed gericht op de problematiek	1	1	9	27	5	3,8 (0,8)
De trainingsoefeningen waren voldoende afwisselend	0	7	11	24	1	3,4 (0,8)
De thuisoefeningen waren goed gericht op de problematiek	1	4	9	26	3	3,6 (0,8)
De thuisoefeningen waren voldoende afwisselend	2	7	14	19	1	3,2 (0,9)
De thuisoefeningen waren goed toepasbaar in de praktijk	1	11	13	15	3	3,2 (1,0)

	1 zeer mee oneens	2 mee oneens	3 neutraal	4 mee eens	5 zeer mee eens	Mean (SD)
Indeling en timing						
De indeling van de training verspreid over vijf bijeenkomsten was goed	2	4	9	21	7	4,2 (0,6)
Het tempo van de trainingen en oefeningen was goed	3	6	8	24	2	3,9 (0,8)

Kwaliteit trainer ⁵	1 zeer mee oneens	2 mee oneens	3 neutraal	4 mee eens	5 zeer mee eens	Mean (SD)
De trainer is helder in zijn/haar instructies	0	0	5	24	14	4,2 (0,6)
De trainer motiveert tot leren	0	2	7	24	10	3,9 (0,8)
De trainer gaat goed om met de ervaringen van de deelnemers	1	0	6	20	16	4,1 (0,8)
De trainer geeft bruikbare feedback	1	0	7	20	15	4,1 (0,8)

Open vragen

- Toelichting: wat vond u van de inhoud van de training?
- Toelichting: geef hieronder aan wat je van de trainingsoefeningen vond.
- Toelichting: geef hieronder aan wat je van de thuisopdrachten vond.
- Toelichting: geef hieronder aan wat je van de indeling en timing vond.
- Toelichting: geef hieronder aan wat je van de trainers vond.
- Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de training?
- Wat vond u vernieuwend aan de training?
- Wat vond u overbodig aan de training?
- Welke suggesties heeft u om de training te verbeteren?

5 Deelnemers uit de regio Woudenberg/Lelystad zijn door twee trainers afwisselend getraind. Daarom hebben zij de evaluatievragen over beide trainers beantwoord. Om een algehele indruk te krijgen en om hun gegevens vergelijkbaar te maken met de gegevens van de andere deelnemers is een gemiddelde per deelnemer van de antwoorden over de beide trainers gemaakt.

Bijlage 4 Evaluaties trainers

1. Deelnemers

- Harde eis is dat deelnemers zelf cliëntcontact hebben. Check dit bij de werving van deelnemers en vraag nog na tijdens de eerste bijeenkomst.
- Voorwaarde is dat de deelnemers een gemixte groep van professionals en vrijwilligers vormen. De verschillende perspectieven leveren veel op, plus in de praktijk komt een zelfde mix voor: de cliënt heeft ook met beide te maken.
- Een andere voorwaarde is de lokale netwerkfunctie. De groep deelnemers zit in een (lokaal) netwerk. Besteed hier in het begin van de training ook aandacht aan (niet pas in bijeenkomst 5).
- Bijvangst van de training is dat lokale samenwerking op gang wordt geholpen door de mix van deelnemers. Ze leren elkaar, elkaars werkwijzen en organisaties kennen. Benadruk deze bijvangst tijdens de training en stimuleer de samenwerking.

2. Tijd (duur bijeenkomst, aantal, etc.)

- De training is dichtgetimmerd qua tijd (ook door de focusgroepen) waardoor soms tijdsgebrek is. De trainers stellen vast dat de bijeenkomsten ook zonder de focusgroepen te kort zijn. Elke bijeenkomst zou minstens 2,5 tot 3 uur moeten duren, inclusief een korte pauze.
- De eerste bijeenkomst is juist te lang: ga van 4 naar 3 uur.

3. Niveau

- Het niveau van de deelnemers is door de gemixte vorm verschillend. Als trainer moet je daar rekening mee houden.
- De training gaat over handelingsbekwaamheid. Het is niet het doel van de training om theoretische verdieping in het onderwerp te bieden. Wel is mogelijk om bij het keuzemenu (zie 6) verdiepingssuggesties uit de literatuur op te nemen. Deelnemers die er behoefte aan hebben kunnen dit dan zelf lezen.

4. Trainershandleiding

- De trainershandleiding is helder en goed bruikbaar als draaiboek voor elke training.
- Wat er mist is een kapstok waar elke bijeenkomst aan 'opgehangen' kan worden. Maak de doelstelling per training in relatie tot het geheel explicieter. Net als de fasering per bijeenkomst. Dan kan de trainer terug grijpen naar de overkoepelende kapstok voor de tussenstand.
- De samenwerking in de lokale context moet naar voren. Nu komt dat pas aan bod in bijeenkomst 5, liever in bijeenkomst 2 al benoemen en er steeds naar verwijzen. De lokale samenwerking moet ook in het werkboek concreter uitgewerkt worden en eerder aan bod komen. Niveau: bottom-up samenwerking, individueel en collectief, zo concreet mogelijk, proactieve/ondernemende oefening of iets dergelijks.

5. Werkboek – inhoud en vormgeving

- Vooral aan het begin van de training moet er veel gelezen worden. De trainer kan ook zelf vertellen en vragen stellen (interactief gesprek). Wat heb je gebruikt? Wat levert het op? Bijvoorbeeld het leeswerk vooraf thuis doen en inhoud plenair terugkoppelen.
- Tijdens de eerste bijeenkomst staat LSD centraal. Veel professionals kennen dit al, vrijwilligers minder. Maak mixgroepjes om dit met elkaar te oefenen: mensen die het al kennen en niet.

- In het werkboek en de eerste bijeenkomst is het nodig om het thema Eenzaamheid meer te behandelen. De definitie scherp neerzetten. Dat ontbreekt nog. Voeg bijvoorbeeld een denkopdracht toe, niet te diep. Voor wie is eenzaamheid een probleem? (ethische discussie)
- De structuur van het werkboek is in orde. De kennisbronnen zijn een fijne aanvulling.
- Let op taal en formulering in het werkboek. Bijvoorbeeld sociale kaart veranderen in persoonlijke netwerkkaart.

6. Opdrachten tijdens training

- Veel opdrachten zijn leeswerk. Gebruik verschillende vormen. Laat de trainer kiezen wat bij de groep past. Een soort keuzemenu aanreiken. Laat in de eerste bijeenkomst bijvoorbeeld een filmpje zien bij de signaleringskaart, zoals:
https://www.youtube.com/watch?v=17VaxB7I_vo Of gebruik de casus uit het werkboek. Wat is een feit/vooroordeel/interpretatie/signaal? Rollenspellen kunnen ook een centralere plek krijgen.
- Deze keuzemogelijkheid geeft de trainer iets meer ruimte om af te wisselen in de werkvorm van de opdrachten, nu veel leeswerk. Verzamel de verschillende mogelijkheden in het werkboek, maar ook bijvoorbeeld op een **digitaal platform**.
- Bij veel opdrachten moet je wisselen van rol. Dat is niet altijd nodig en bespaart tijd.
- Bij de opdrachten in bijeenkomst 2, 3, 4 gebruik je dezelfde gesprekstechnieken. Ook hier: breng variatie in de opdrachten aan.
- Op de opdracht met de smiley wordt verschillend gereageerd. Sommige trainers merkten dat het goed paste bij de deelnemers, anderen vonden het wat kinderachtig. Besloten is om het wel zo te laten.

7. Opdrachten in eigen praktijk

- Deze opdrachten moeten duidelijker. Deelnemers moeten zich namelijk aanpassen aan het ritme van hun organisatie. Het is niet altijd mogelijk de opdrachten uit te voeren, met name aan het eind van de training.
- Maak een variatie in de opdrachten voor: deelnemers met eenmalig cliëntcontact, deelnemers met cliëntcontact via de telefoon, deelnemers met meermalig cliëntcontact, cliëntcontact via de i-help.

8. Overige

- Combineer het digitaal keuzemenu (zie 6) met een forum voor trainers en deelnemers. Zij kunnen ervaringen uitwisselen. Het is dan wel nodig dat deze digitale plek up to date blijft. Stel iemand aan voor het onderhoud.
- Check combinaties met bijvoorbeeld de eenzaamheids-app:
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.raendel&hl=nl_NL