



Memo

Aan
Van Jan Willem van de Maat en Renske van
Cc der Zwet (Movisie)
Datum
Betreft 14 maart 2018
Verslag evaluatie Aanpak Eenzaamheid

Naar een verbonden stad

Verslag van de procesevaluatie van de experimenten binnen de Aanpak Eenzaamheid

Inhoud

Inleiding	1
Algemene inzichten en leerpunten	2
Wat werkt binnen de uitvoering en organisatie van de experimenten?	4
Wat werkt binnen de aanpakken van de experimenten?	8
Wat werkt specifiek bij culturele interventies?	11



Inleiding

De gemeente Amsterdam heeft ervoor gekozen om op een lerende manier eenzaamheid in de stad aan te pakken. Een belangrijk onderdeel van deze 'lerende aanpak' is de uitvoering van 39 vernieuwende experimenten door aandeelhouders uit het Amsterdamse Netwerk Eenzaamheid. De voortgang en resultaten van deze 39 experimenten zijn gevolgd met behulp van een procesevaluatie. Deze evaluatie bestond uit drie onderdelen:

1. Het invullen van de 'Verbetertool eenzaamheid' door de experimenten. Dit gaf enerzijds de onderzoekers inzicht in de huidige stand van zaken van het gebruik van kennis over wat werkt. Anderzijds gaf het invullen aan de experimenthouders de kans aan de hand van de tool op hun eigen experiment te reflecteren: doen we wat werkt?
2. Het uitvoeren van interviews door onderzoekers met de projectleiders van de experimenten.
3. Het afnemen van een online-enquête na afloop van het experiment.

Procesevaluatie

Een procesevaluatie beschrijft *hoe* je resultaten bereikt. Daarbij gaat het enerzijds over de werking van de interventie (wat draagt in de methode van de interventie bij aan het resultaat?) en anderzijds over de uitvoering van de interventie (wat draagt in de uitvoering bij aan het resultaat?). Het hoofddoel van deze procesevaluatie is om, ook tijdens de uitvoering al, te leren van wat goed en niet goed verloopt in de experimenten (succesfactoren, faalfactoren en randvoorwaarden). Op deze manier kunnen de experimenten gaandeweg verbeterd worden door advies van de interviewers (actie-onderzoek) en kunnen de experimenten uiteindelijk zo veel mogelijk resultaat bereiken. Nadeel van deze opzet is wel dat niet altijd een goede inschatting van de (te verwachten) resultaten gemaakt worden, omdat de interviews met de meeste experimenten hebben plaatsgevonden gedurende de uitvoering van het experiment. Dit hebben we proberen te ondervangen door het afnemen van de afsluitende online-enquête.

1. Resultaten: Algemene inzichten en leerpunten

Voor we ingaan op de inhoudelijke resultaten is het goed om te vermelden dat het de onderzoekers opviel dat er onder de experimenthouders grote toewijding en enthousiasme bestaat om met hun aanpakken te werken aan een verbonden stad. De zeer korte termijn waarbinnen de experimenten moesten plaats vinden, zette de druk er bij de experimenthouders flink op. Dat leidde er soms toe dat minder samenwerking opgezocht is dan mogelijk was geweest, maar anderzijds heeft de tijdsdruk ook geleid tot doorbraken, omdat de medewerkers van de experimenten direct in actie moesten komen om hun doelen binnen de tijd te bereiken.

Hieronder bespreken we de belangrijkste inzichten, leerpunten en aanbevelingen die uit de interviews, de gesprekken met contactpersonen van de gemeente en de afsluitende online-enquête naar voren zijn gekomen.

1.1 Veel experimenten zijn gericht op het faciliteren van ontmoeting

Uit inventarisaties van het aanbod van eenzaamheidsinterventies in verschillende gemeenten in Nederland blijkt steeds weer dat veruit de meeste interventies zich richten op het 'faciliteren van ontmoeting'. In de praktijk blijven interventies die zich richten op het 'verbeteren van (sociale) vaardigheden', 'het helpen vinden van een sociaal gewaardeerde rol' of het 'ontwikkelen van realistische verwachtingen over sociale situaties' buiten beeld.

Hoewel het experimentenprogramma in Amsterdam gericht was op innovatie, richtten de meeste experimenten ook in dit programma zich op het met elkaar in contact brengen van mensen: ontmoeting. Het faciliteren van ontmoeting is een vorm van ondersteuning die met name geschikt is voor mensen die in lichte mate vereenzaamd zijn. Dit zijn mensen die zoeken naar, en open staan voor, contact en bovendien de sociale vaardigheden hebben om zich in groepen staande te houden. Zij kunnen geholpen zijn met een klein duwtje in de rug. Voor mensen die verder vereenzaamd zijn, zijn groepsactiviteiten gericht op ontmoeting vaak een (te) grote stap. Zij vinden het lastig om contact te maken en aansluiting te vinden met anderen en hebben vaak door het gebrek aan contact met anderen minder goede sociale vaardigheden. Voor hen kunnen groepsactiviteiten gericht op ontmoeting soms contraproductief werken. Wanneer het hen niet lukt aansluiting te vinden in de groep, zien zij hun negatieve verwachtingen bevestigd: "Zie je wel, het lukt me niet en niemand zit op me te wachten. Ik ga nooit meer."

Leerpunt: Het faciliteren van ontmoeting is een vorm van ondersteuning die met name geschikt is voor mensen die in lichte mate vereenzaamd zijn. Voor mensen die verder vereenzaamd zijn, zijn groepsactiviteiten gericht op ontmoeting vaak een (te) grote stap.

1.2 Mismatch tussen zwaardere vereenzamingsproblematiek en beschikbare ondersteuning

Omdat veel activiteiten gericht zijn op ontmoeting en zich daarmee op lichte vormen van vereenzaming richten, is het de vraag of er wel voldoende passende ondersteuning is voor groepen mensen die in ernstigere mate vereenzaamd zijn. Het experiment van WPI en de GGD

geeft bijvoorbeeld aan zich hier zorgen over te maken. De klantmanagers van WPI signaleren mensen die matig tot ernstig vereenzaamd zijn, maar de vraag is of deze mensen wel naar een passend aanbod doorverwezen kunnen worden. Zij lijken meer behoefte te hebben aan meer persoonlijke vormen van ondersteuning die gericht zijn op het verbeteren van zelfinzicht, eigenwaarde, vaardigheden en zelfmanagement. Overigens geven klantmanagers aan dat voor sommige vereenzaamde cliënten ook alleen het gehoord worden in een gesprek de ervaren eenzaamheid al iets lijkt te verzachten.

Aanbeveling: Als de gemeente in wil zetten op het verminderen van matige en ernstige vereenzaming moet er meer geïnvesteerd worden in daarbij passende vormen van ondersteuning, zoals: het 'verbeteren van (sociale) vaardigheden' en het 'ontwikkelen van realistische verwachtingen over sociale situaties'.

1.3 Grootte van het bereik moet samen hangen met mate van vereenzaming

Het valt op dat de meeste experimenten een relatief klein bereik hebben. Dit komt niet alleen doordat het werven van deelnemers lastig blijkt te zijn, maar heeft voor een belangrijk deel ook te maken met relatief bescheiden ambities. Wanneer projecten zich richten op een doelgroep met zwaardere eenzaamheidsproblematiek is een relatief klein bereik te verantwoorden. De begeleiding van deze groep is lastiger en kost meer energie, tijd en aandacht. Wanneer projecten zich echter op preventie richten of op mensen met lichte vereenzamingsproblematiek, dan ligt het voor de hand dat het bereik groter is. We zien dit in de praktijk echter niet altijd terug. Ook experimenten die meer 'aan de voorkant' werken en zich richten op preventie en verminderen van lichte vereenzaming hebben een relatief klein bereik. Hierbij mag de vraag gesteld worden of de kosten opwegen tegen de bereikte impact.

Aanbeveling: Bij subsidieverstrekking aan projecten moet het bereik in verhouding staan tot de zwaarte van de sociale problematiek van de doelgroep. Projecten gericht op het doorbreken van het taboe, preventie en verminderen van lichte vereenzaming moeten een aanzienlijk groter bereik ambiëren dan projecten die zich op doelgroepen richten met zwaardere sociale problematiek.

1.4 Eenmalige activiteiten versus terugkerende activiteiten

Een aantal experimenten bestaat uit eenmalige activiteiten zoals een gesprek op straat of een keer samen eten. Bij deze experimenten ligt het niet in de lijn van verwachtingen dat dit positieve effecten heeft op de gevoelens van eenzaamheid van deelnemers. Dat neemt niet weg dat deze activiteiten kunnen bijdragen aan andere doelen, zoals bijvoorbeeld het doorbreken van taboe op eenzaamheid en het signaleren van mensen die vereenzamen. We zien ook experimenten met oog voor terugkerende, structurele activiteiten, waarbij dezelfde groep mensen met enige regelmaat bij elkaar komt. We weten uit eerder onderzoek dat deze projecten meer resultaat behalen als het gaat om het verminderen van vereenzaming onder de deelnemers.

Aanbeveling: Subsidieer projecten die zich richten op het verminderen van eenzaamheid alleen als deze projecten een structureel karakter hebben (tenminste meerdere bijeenkomsten of activiteiten met dezelfde deelnemers).

Wat werkt binnen de uitvoering en organisatie van de experimenten?

1.5 Werven deelnemers verliep moeizaam

Het werven van deelnemers is bij veel experimenten moeizaam verlopen. Het blijkt lastiger dan gedacht om mensen die vereenzamen te bereiken. Dit heeft een aantal redenen. Een belangrijke reden is dat de activiteit of interventie niet goed aansluit bij de problematiek, behoeften en leefwereld van mensen die vereenzamen. Een aantal experimenten blijkt in de voorbereiding te veel voor mensen gedacht te hebben, waardoor de aanpak niet aansloot bij de doelgroep en werven dus een lastige zaak bleek. Met de wetenschap dat mensen die vereenzamen zich terug trekken en opkijken tegen het deelnemen aan groepsactiviteiten is bijvoorbeeld regelmatig niet voldoende rekening gehouden.

In het verlengde van het bovenstaande punt hebben experimenten vaak geen helder omschreven doelgroep voor ogen, afgezien van 'mensen die zich eenzaam voelen'. Het werven is eenvoudiger als je weet welke groep je precies wilt bereiken (o.a. welke vorm van eenzaamheid, mate van vereenzaming, interessegebieden en achtergrondkenmerken). Je kunt dan gericht contact opnemen met 'vindplekken' waar de doelgroep zich waarschijnlijk begeeft.

Een ander punt dat het werven lastig maakt is dat mensen die vereenzamen de neiging hebben zich terug trekken en negatieve verwachtingen te ontwikkelen over sociale situaties. Zij zijn daardoor in het algemeen huiverig om deel te nemen aan activiteiten, ook als de activiteiten wel aansluiten bij hun problematiek en behoeften. Het winnen van vertrouwen is dan een noodzakelijk stap. Dit kost echter veel tijd, aandacht en doorzettingsvermogen.

In zijn algemeenheid zijn experimenthouders slechts beperkt bekend met de complexiteit van eenzaamheidsproblematiek en hebben zij weinig kennis en ervaring met het werven van mensen die vereenzamen.

Zes leerpunten bij het werven

Hoewel het werven van deelnemers in de praktijk dus lastig blijkt te zijn, zijn er ook lessen die we kunnen leren van experimenten waar het wel goed lukte om deelnemers te vinden. Wat deden zij waardoor het werven goed verliep?

1. Wanneer experimenthouders een specifiek doelgroep voor ogen hadden en goed wisten wie ze wilden bereiken, lukte het doorgaans beter om deelnemers te werven. Immers, als je de doelgroep helder hebt, kun je ook beter bedenken hoe en via welke organisaties je hen het beste kunt bereiken.

2. Het opbouwen van een samenwerkingsverband met relevante organisaties, ondernemers en hulpverleners die de doelgroep in beeld hebben vergemakkelijkt het vinden van deelnemers aanzienlijk. Organisaties en initiatieven kunnen zo eenvoudig naar elkaar doorverwijzen, waardoor het werven relatief weinig tijd kost. Het opbouwen en onderhouden van zo'n samenwerkingsverband dat naar elkaar doorverwijst vergt echter tijd en energie. Eerst moet daarvoor onderling vertrouwen opgebouwd worden.
3. 'Vindplaatsgericht werken' was een andere manier om deelnemers te bereiken. Zo zijn een aantal experimenten naar de plek waar risicogroepen komen gegaan om deelnemers te bereiken, zoals bijvoorbeeld naar de Voedselbank.
4. Het gebruik maken van sleutelpersonen in de wijk (o.a. gebiedsmakelaars, actieve buurtbewoners, huisartsen, wijkteammedewerkers en wijkverpleegkundigen) droeg ook bij aan het bereiken van de doelgroep. Met name de gebiedsmakelaars kwamen naar voren als een belangrijke schakel voor de experimenten bij het vinden van de doelgroep. Het is daarbij van belang dat er persoonlijk face-to-face contact is met deze tussenpersonen (een flyer mailen is bijvoorbeeld niet voldoende).
5. Het werven van deelnemers werkt niet goed als bij het werven in de communicatie het woord 'eenzaamheid' wordt gebruikt. Dit heeft te maken met het taboe op eenzaamheid. Bij het werven van deelnemers werkt het beter de problematiek om te draaien en te werven in termen naar wat potentiële deelnemers zouden willen bereiken en daarbij aan te sluiten bij de interesses en behoeften van de doelgroep.
6. Het persoonlijk vragen van deelnemers is een veelgehoorde tip bij het werven. Herhaling blijkt daarbij vaak nodig. Het vaker dan één keer mensen vragen en uitnodigen en niet na de eerste keer opgeven blijkt bij te dragen aan het uiteindelijke betrekken van deelnemers. Dat geldt zeker voor mensen die al wat verder vereenzaamd zijn. Voor hen is de drempel om deel te nemen aan een activiteit of interventie vaak hoog. Het betrekken vergt daardoor relatief veel aandacht, energie en doorzettingsvermogen.

Aanbeveling: Bied beloftevolle projecten die moeite hebben met het bereiken van de doelgroep deskundigheidsbevordering aan over wat wel en niet goed werkt bij het bereiken van mensen die vereenzamen.

1.6 Intensieve samenwerking verbetert resultaat, maar kost tijd en dus geld

Veel experimenthouders hebben geïnvesteerd in het opbouwen van nieuwe, of het intensiveren van bestaande, samenwerkingsverbanden. Zo werkten veel experimenten samen met (lokale) zorg- en welzijnsorganisaties en burgerinitiatieven die met de beoogde doelgroep werken, zoals huisartsen, praktijkondersteuners van huisartsen, wijkverpleegkundigen, ouderenverkers, fysiotherapeuten, sociaal-cultureel werkers, thuiszorgmedewerkers, maatschappelijk werkers en ook huismeesters en wijkagenten. Zoals gezegd draagt het opbouwen van een samenwerkingsverband met partijen die tijdens hun werk vereenzamende mensen tegen komen



bij aan het werven van deelnemers. Daarnaast bevordert samenwerking ook de onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring rondom de eenzaamheidsaanpak bij specifieke doelgroepen.

Een goede samenwerking kan alleen tot stand komen als er onderling vertrouwen is. Dit vertrouwen opbouwen kost tijd. Sommige experimenten geven aan dat de vrees voor concurrentie het opbouwen van vertrouwen in elkaar in de weg staat. Een van de experimenthouders vertelt daarover:

Aanvankelijk verliep de samenwerking niet zo goed. Zij hadden lange tijd het gevoel alsof wij het wilden overnemen. We hebben toen ingezet op dat we juist een aanvullend aanbod hebben. Dat was eerst moeilijk te begrijpen voor ze. We werden als concurrent gezien, en dat was best een issue. Dus we moesten veel met elkaar praten, praten en praten. Het zijn echte Amsterdammers, ze nemen geen blad voor de mond, dat was af en toe best pittig. Desondanks is het gelukt om deelnemers naar ons toe te krijgen. Dus toen moesten ze wel omslaan, dan komt er toch een soort verschuiving. Nu vragen ze juist: kunnen we je helpen? Ook wordt er nu veel naar ons doorverwezen. Dat is heel positief en heel fijn, zo moet het zijn.

Hoewel de experimenten het belang en de meerwaarde van samenwerking meestal wel inzien, vertellen veel experimenten zich ook verkeken te hebben op de tijd die het kost om samen te werken en het vertrouwen op te bouwen. Tijd om samen te werken hebben zij bovendien meestal niet of krap begroot, waardoor het vaak een sluitpost is.

Aanbeveling: Omdat samenwerken met relevante partijen bijdraagt aan het bereiken van resultaat is het van belang dat projecten in hun begroting daar voldoende tijd voor opnemen. Financiers dienen ook het belang van samenwerking in te zien en deze tijd te vergoeden.

1.7 Werken met twee doelgroepen vereist ondersteuning door professionals

Het valt op dat een relatief groot aantal experimenten zicht op twee doelgroepen richtte: zowel vereenzaamde deelnemers als vrijwilligers (of 'inwoners') die bijvoorbeeld activiteiten organiseren. Ook bij de vrijwilligers kan een vraag spelen om meer contact met anderen of verbondenheid met de woonomgeving. Dat wil niet altijd zeggen dat zij al vereenzamen, maar door hen een plek te bieden waar zij anderen kunnen ontmoeten, is de kans dat zij in de toekomst vereenzamen kleiner. Een projectleider van een experiment vertelt:

Wij trekken mensen aan die een band willen opbouwen in hun omgeving, die daar willen gaan wortelen. Ze bevinden zich op een punt in hun leven waarop ze voor het eerst ook zelf iets voor de buurt willen doen. Het zijn 30-ers en 40-ers en soms gepensioneerden. Het zijn druk bezette mensen die bijna nooit vrijwilligerswerk hebben gedaan. Een buurthuis? Dat hebben ze nog nooit van binnen gezien. Wij wisten ook niet dat zij het zelf ook leuk vinden om bij een



clubje te horen. Zij zouden nooit zeggen dat zij zich eenzaam voelen, maar misschien wel dat ze een beetje allendig zijn in de grote stad. Dat maakt ons experiment ook krachtiger, ze vinden het zelf ook leuk om met zijn allen te eten of naar het theater te gaan.

Overigens speelt er vaak ook wel vereenzamingsproblematiek onder vrijwilligers. In zijn algemeenheid is voor de begeleiding en aansturing van vrijwilligers ondersteuning van een professional nodig. Naarmate de vereenzamingsproblematiek onder de vrijwilligers ernstiger is, is ook meer intensieve begeleiding nodig. Een coördinator vertelt:

Onder onze vrijwilligers zitten mensen die zich eenzaam voelen: mensen die bij voedselbanken komen, mensen met verslavingen en ook vluchtelingen. Dus dat is hard werken voor de begeleidende professionals om dat in goede banen te leiden. Het begeleiden dat de groep zich gewaardeerd en veilig voelt, daarvoor zijn echt voldoende professionals nodig.

Aanbeveling: Veel experimenten richten zich, impliciet, op twee doelgroepen en vergroten daarmee hun bereik. Voor de begeleiding en coördinatie van vrijwilligers is echter professionele ondersteuning nodig. Het is van belang voor de kwaliteit van projecten dat deze ondersteuning begroot en vergoed wordt.

1.8 Structurele aanpak van eenzaamheid vereist structurele financieringsmogelijkheden

Een veelgehoorde behoefte van experimenthouders is de behoefte aan meer structurele vormen van financiering, zodat zij hun activiteiten structureel kunnen voortzetten. Veel initiatieven halen nu uit verschillende bronnen de financiering voor hun activiteiten. Experimenthouders vertellen dat het voortdurend moeten zoeken naar financiering veel tijd en energie kost en zijn tol eist als het gaat om de motivatie om initiatieven voort te zetten. Ook geven ze aan dat ze de subsidieverstrekking binnen de gemeente moeilijk te doorgronden vinden. Experimenthouders weten niet goed bij wie ze binnen de gemeente moeten zijn voor financiering en hoe ze hun idee het beste kunnen 'framen'. Bovendien zorgt de onzekere financiering ervoor dat goede werknemers soms niet behouden kunnen worden, omdat aan hen geen zekerheid geboden kan worden. Een projectleider vertelt:

Het zou zo fijn zijn als beproefde projecten waaruit blijkt dat het werkt, dat die ook gecontinueerd kunnen worden. Het kost zo veel energie en tijd om steeds maar weer financiering voor projecten te moeten aanvragen. Hoe krijgen we beproefde projecten structureel gefinancierd? Op de huidige manier houden we het niet lang vol. Voortdurend maar die wil om te innoveren, waarom? Dat is niet nodig. Je hebt juist duur nodig. Als je iets hebt dat werkt, wees er blij mee, verduurzaam het. Zorg dat je de juiste partners vindt en geef het bedding.

Aanbeveling: Bied succesvolle en beloftevolle interventies en initiatieven voor een aantal jaren structurele financiering zodat zij zich verder kunnen bewijzen en kunnen professionaliseren.

Aanbeveling: Maak als gemeente duidelijk waar mensen zich kunnen melden als zij subsidie aan willen vragen bij de gemeente en welke criteria de gemeente hanteert bij het verstrekken van subsidie.

Leerpunt: De gemeente kan ook ondersteuning bieden aan experimenten en het netwerk van aandeelhouders bij het vinden van alternatieve financieringsbronnen zoals fondsen en crowdfunding. Bijvoorbeeld door een leerkring hierover te organiseren.

1.9 Verweken van geleerde lessen in de eigen werkwijze en aanbod

Verschillende zorg- en welzijnsorganisaties hebben in dit programma geëxperimenteerd met vernieuwende projecten. De vraag bij sommige van deze experimenten is of de geleerde lessen van het experiment ook tot een duurzame verandering van de reguliere werkwijze/ het reguliere aanbod leiden. Het is niet denkbeeldig dat in de vaart der volkeren, en door bijvoorbeeld de inhuur van een zzp-er, het experiment succesvol wordt afgerond en dat organisaties vervolgens overgaan tot de orde van de dag. Zonder hun vaste werkwijze of aanbod aan te passen.

Aanbeveling: Bij de toekenning van experimenteersubsidies aan grotere organisaties zouden heldere afspraken gemaakt moeten worden over de implementatie van opgedane inzichten.

Wat werkt binnen de aanpakken van de experimenten?

Als we kijken naar wat er binnen de aanpakken van de experimenten direct lijkt bij te dragen aan het verminderen van vereenzaming, komen een aantal factoren aan het licht. Sommige zijn in het bovenstaande al aangestipt, maar we werken ze hier apart uit om er extra aandacht op te vestigen.

1.10 Inspelen op een expliciete behoefte van de doelgroep.

Wanneer projecten inspelen op een expliciete behoefte van de doelgroep is de kans groter dat het project uiteindelijk zijn doel bereikt. Het bieden van maatwerk (inspelen op behoeften, wensen en mogelijkheden) is namelijk een belangrijk 'werkzame factor' binnen eenzaamheidsinterventies blijkt uit eerder onderzoek (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Tijdens de interviews kwam regelmatig naar voren dat de projectleiders van experimenten niet goed wisten welke behoefte hun doelgroep had. Een van de experimenthouders die met haar aanpak wel op een duidelijke behoefte inspeelt, vertelt:

Wij hadden een boekendienst aan huis. De bezorgers van de boeken vertelden dat ze bijna letterlijk naar binnen getrokken werden voor een praatje. Zij signaleerden echt een sterke behoefte aan sociaal contact, een praatje. Daar hebben we met ons experiment op ingespeeld.

Aanbeveling: vraag aan subsidie-aanvragers te onderbouwen wie welke behoefte heeft en hoe zij weten dat die behoefte bestaat.

1.11 Specifieke doelgroep voor ogen hebben

Experimenten die goed na hebben gedacht over op wie zij zich precies richten, vinden niet alleen makkelijker deelnemers, zij hebben vaak ook hun aanpak beter doordacht. Als de doelgroep specifiek benoemd is, is ook duidelijker met welke problematiek (lichte, matige of ernstige vereenzaming) de doelgroep te maken heeft en hoe daar op ingespeeld kan worden.

Aanbeveling: Stimuleer het gebruik van persona's door uitvoerders van projecten, zodat zij hun doelgroep helder voor ogen hebben. Laat bijvoorbeeld subsidie-aanvragers of ontvangers persona's uitwerken, liefst met de doelgroep zelf. Bijvoorbeeld aan de hand van deze handleiding: www.movisie.nl/publicaties/wmo-beleid-maken-personas.

1.12 De 'verandertheorie' helder uitwerken

Bij de grote meerderheid van de experimenten is de precieze relatie tussen de aanpak en het doel dat men voor ogen heeft (verminderen eenzaamheid) slechts beperkt expliciet gemaakt. De veronderstellingen over hoe de aanpak (ondernomen activiteiten) tot het gewenste resultaat bij de doelgroep leidt, noem je de 'verandertheorie' ('doordat we dit doen, bereiken we dat'). Het op papier zetten van een heldere 'verandertheorie' helpt om scherp te krijgen wat je wilt bereiken bij welke doelgroep en wat daarvoor logische activiteiten en stappen zijn. Voor het uitwerken van een heldere en plausibele verandertheorie bij projecten die het proces van vereenzaming willen omdraaien is het nodig om gebruik te maken van kennis over wat vereenzaming is en wat werkt bij het verminderen ervan. Alleen zo kan tot verandertheorie gekomen worden die steekhoudend is. De kennis over eenzaamheid is echter relatief beperkt bij veel van de medewerkers van de experimenten. Het bevorderen van deskundigheid lijkt dan ook een goede investering te zijn om eenzaamheid doelgericht aan te pakken in Amsterdam.

Aanbeveling: Stimuleer uitvoerders van projecten hun verandertheorie scherp te formuleren. Waar zij dit zelfstandig niet kunnen, biedt hen dan de mogelijkheid om de verandertheorie in een of meerdere sessies onder begeleiding te formuleren.

1.13 Regelmatig evalueren en aanscherpen van de aanpak

De meest succesvolle experimenten lijken zich te onderscheiden doordat zij uitgevoerd worden door projectleiders die regelmatig reflecteren op de eigen aanpak, regelmatig nieuwe kennis over sociale problematiek tot zich nemen en gericht zijn op het aanscherpen van de eigen aanpak. Sociaal ondernemers die experimenten uitvoeren lijken, over het algemeen, deze eigenschap om voortdurend te leren en verbeteren verder ontwikkeld te hebben dan veel van de andere experimenthouders.

Aanbeveling: Stimuleer uitvoerders van projecten bij het regelmatig reflecteren op, en aanscherpen van, de eigen aanpak. Dat kan bijvoorbeeld door als gemeente bijeenkomsten te organiseren waarin projectleiders met behulp van intervisie-methoden met elkaar kunnen uitwisselen over hun aanpakken. Deelname zou verplicht gesteld kunnen worden bij subsidieverlening, zolang ook tijd voor intervisie vergoed wordt.

1.14 Mensen op laagdrempelige wijze stimuleren over hun eigen leven na te denken

Een aantal succesvolle experimenten blijkt mensen uit hun dagelijkse sleur te trekken en hen op een creatieve wijze aan te zetten om stil te staan bij hun eigen leven. Hierdoor krijgen deze deelnemers meer inzicht in 'de rode draad' van hun leven en ervaren zij meer het gevoel dat zij grip hebben op het leven. Een experimenthouder verwoordt het als volgt:

Mensen die vereenzamen zitten, zeker als ook een gebrek aan geld speelt, in een soort overlevingsmodus. Ze moeten van alles en ze komen niet meer aan zichzelf toe. Door weer meer aandacht aan henzelf te besteden, voelen ze weer meer eigen regie. Krijgen ze weer het gevoel zelf invloed te hebben op hun eigen leven en voelen ze zich niet alleen maar slachtoffer.

Een van de experimenthouders wees erop dat dit stil staan bij het eigen leven wel eens extra goed zou kunnen werken bij groepen met een migratie-achtergrond uit een meer collectivistische cultuur. Mensen met deze culturele achtergrond zouden minder gesocialiseerd zijn vanuit het denken vanuit de eigen wensen en behoeften en hebben daardoor een grotere kans vast te lopen in de meer individualistische cultuur in Nederland.

Leerpunt: Het doorbreken van het proces van vereenzamen kan door mensen met behulp van creatieve methoden aan te zetten om stil te staan bij hun eigen leven. Hierdoor kunnen mensen weer zicht krijgen op de rode lijn in hun leven en ervaren zij meer het gevoel dat zij grip hebben op hun leven.

1.15 Eigenaarschap zo veel mogelijk bij de deelnemers leggen

Uit eerder onderzoek weten we dat het met de doelgroep ontwikkelen en uitvoeren van activiteiten bijdraagt aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Ook uit de interviews met de experimenten blijkt dat bij een aantal beloftevolle experimenten het eigenaarschap van het experiment zo veel mogelijk bij de deelnemers is gelegd. Doordat de deelnemers een actieve bijdrage leveren, en er sociaal contact plaatsvindt, versterkt hun gevoel van betekenis te zijn en vergroot hun eigenwaarde. Een van de experimenthouders vertelt:



We doen het samen met de doelgroep. We bedenken het niet voor hen. We sturen erop aan dat mensen denken: ik ben hier eigenlijk heel goed in... Eigenaarschap voelen is heel belangrijk. Het gevoel dat je ergens aan kunt bijdragen, dat je je nuttig voelt.

Leerpunt: Als deelnemers een actieve bijdrage leveren versterkt dat hun gevoel van betekenis te zijn en dit vergroot hun eigenwaarde. Dit kan een belangrijke stap zijn in het doorbreken van het proces van vereenzaming.

1.16 Informele houding gericht op luisteren in plaats van hulp verlenen

Verschillende succesvolle experimenten noemen dat zij hun resultaten hebben kunnen bereiken doordat zij op een bepaalde manier zich hebben opgesteld ten opzichte van mensen die mogelijk eenzaam zijn. Het gaat dan met name om een houding gericht op het luisteren naar mensen, geen eisen stellen of dingen verwachten en het niet in oplossingen en hulpverleningsacties denken. Het alleen al gehoord worden, er mogen zijn, verlicht voor sommigen het gevoel van eenzaamheid. Ook het inzicht dat eenzaamheid onderdeel van het leven is, dat veel mensen ermee worstelen en het er dus mag zijn, was voor sommige deelnemers een bevrijdend inzicht.

1.17 Randvoorwaarde: Een veilige omgeving creëren

Bij beloftevolle experimenten die zich richten op mensen die matig of ernstig vereenzaamd zijn, wijzen de projectleiders erop dat hun aanpak valt of staat met het creëren van een veilige omgeving, waarin mensen zich vrij voelen zichzelf te zijn. Onderdeel daarvan is het creëren van rust, het nemen van de tijd en een gelijkwaardige omgang met elkaar, van mens tot mens (en niet als hulpverlener en cliënt). Langzaamaan kunnen deelnemers zo vertrouwen ontwikkelen in de aanpak en meer van zichzelf laten zien en zo stapje voor stapje uit de neerwaartse spiraal van vereenzaming klimmen.

Wat werkt specifiek bij culturele interventies?

De gemeente Amsterdam heeft er bij de toekenning van experimenten voor gekozen een aantal 'culturele interventies' te honoreren. Dit zijn experimenten die door kunstenaars of professionals met een creatieve achtergrond uitgevoerd, of begeleid worden. In het verleden is bij andere complexe sociale vraagstukken gebleken dat de inzet van culturele interventies een belangrijke rol kunnen spelen, onder andere bij het doorbreken van het taboe op het onderwerp. Hieronder beschrijven we kort wat de belangrijkste meerwaarde lijkt te zijn van culturele interventies bij de aanpak van eenzaamheid.

1.18 *Mensen openen zichzelf en doorbreken de spiraal van vereenzaming*

Kunst en cultuur blijken goed ingezet te kunnen worden om mensen die zich in zichzelf hebben teruggetrokken te verleiden zich meer te openen naar anderen toe en op een positievere manier naar het eigen leven te kijken. Dat kan bijvoorbeeld door middel van dans, muziek, theater en beelden. Het experiment 'Mijn Amsterdam' illustreert duidelijk wat culturele interventies kunnen betekenen. Deelnemers maken daarin polaroidfoto's van wat zij belangrijk vinden in hun leven, maken daarvan een boekje en presenteren dat aan de andere deelnemers. De projectleider van het experiment vertelt over wat het voor de deelnemers betekent:

Voor veel ouderen geldt hetzelfde als de nieuwe doelgroep waar ik me met dit experiment op richt: dak- en thuislozen. Zij hebben het gevoel er niet bij te horen en hebben het idee dat hun verhaal eigenlijk niet zo interessant is. Dat werkt door in hun zelfvertrouwen en de manier waarop ze sociale contacten aangaan. Het maken van het fotoboekje laat hen op een andere manier naar zichzelf kijken. Ze zien dat er meer is dan alleen de dagelijkse shit. Ze brengen met de foto's in beeld wat ze waarderen in het leven en daardoor zien ze ook in wat dingen hen opleveren. Het doel is dat deelnemers achter hun eigen verhaal gaat staan en daarover vertellen. Dat er begrip is voor hun situatie. Mensen hadden zich terug getrokken in zichzelf en hierdoor openen ze zich weer een beetje.

1.19 *Cultuur als smeermiddel bij ontmoeting*

Veel activiteiten die als focus het verminderen van eenzaamheid hebben, richten zich op het met elkaar in contact brengen van mensen. Met name bij mensen die slechts licht vereenzaamd zijn, kan hier resultaat mee bereikt worden. Het is dan wel van belang dat er ook daadwerkelijk sociaal contact tot stand komt. Culturele activiteiten (bijvoorbeeld met behulp van theater, muziek of tekenen) kunnen er dan aan bijdragen dat deelnemers makkelijker en dieper contact met een ander maken. Bij het experiment 'Smaakvolle ontmoetingen' bleek de inzet van culturele activiteiten bijvoorbeeld een succesfactor te zijn bij het bevorderen van onderling contact.

1.20 *Bewustwording en doorbreken taboe*

Op het missen van contact en aansluiting met anderen rust een taboe. Mensen hebben een sterke behoefte om bij een groep te horen. Als dat niet voldoende lukt, ontstaat vaak schaamte en verbergen mensen dat zij zich eenzaam voelen. Omdat er niet vaak over gevoelens van eenzaamheid gesproken wordt, is het niet voor iedereen duidelijk dat er sprake is van een taboe. Culturele interventies kunnen eraan bijdragen dat mensen inzien hoe gevoelig het ligt om over het onderwerp eenzaamheid te spreken. Op die manier kunnen mensen bewust gemaakt worden van het taboe.

Een stap verder gaat het om het taboe te doorbreken. Hiervoor lijken culturele interventies een zeer geschikte manier omdat de projectleiders (vaak kunstenaars) gewend zijn om op andere, dan gangbare, manieren naar vraagstukken te kijken. Door dwarsdoor sociale conventies heen

te werken, blijkt bijvoorbeeld uit de experimenten van het Platform voor Eenzaamheid dat het bespreken van eenzaamheid goed mogelijk is, ook met jongeren. Waar sociale professionals de kunstenaars van het platform waarschuwden het onderwerp niet te benoemen naar de doelgroep, lieten de kunstenaars zien dat dat wel kon. De deelnemers gaven zelfs aan het een opluchting te vinden om over hun gevoelens van eenzaamheid te spreken en te horen dat anderen daar ook ervaring mee hebben. Dit legde direct ook bloot dat onder sociale professionals zelf ook een grote schroom of weestand leeft om het onderwerp bespreekbaar te maken. Iets dat overigens ook aan het licht kwam bij het ontwikkelen van de training voor professionals over het bespreekbaar maken van eenzaamheid in een van de Communities of Practice binnen de Aanpak van Eenzaamheid.

Aanbeveling: Bij de aanpak van eenzaamheid kunnen culturele interventies en kunstenaars een belangrijke rol spelen, zowel bij het bevorderen van zelfinzicht en eigenwaarde, het bevorderen van contact, als bij het doorbreken van het taboe op eenzaamheid. Bij het doorbreken van het taboe is het wel een aandachtspunt om naar een groter bereik te streven dan nu het geval is. Bijvoorbeeld met behulp van media, zodat ook daadwerkelijk het taboe op eenzaamheid verminderd kan worden.

Ten slotte: terugblik en doorkijk naar de toekomst

In de snelkookpan waarin de experimenteren hebben plaatsgevonden, hebben alle betrokkenen veel geleerd. De belangrijkste inzichten hebben we in dit verslag beschreven. De kunst is om de komende tijd de inzichten zo veel mogelijk om te zetten naar concrete verbeteracties in de Amsterdamse praktijk en het beleid. Dat is geen eenvoudige opgave, maar juist het doorvoeren van verbeteringen is een cruciale stap bij het behalen een zo groot mogelijk maatschappelijk resultaat.

Een belangrijk inzicht dat uit deze evaluatie naar voren komt, is dat veel projecten en initiatieven niet scherp voor ogen hebben op welke doelgroep met welke problematiek zij zich precies richten. Door de doelgroep preciezer te formuleren, is het gemakkelijker te bepalen wat de best passende ondersteuning is. Hier valt de komende tijd veel winst te behalen door doelgerichter, en daarmee effectiever, te werken. De Wegwijzer in de publicatie [Lonely in Mokum](#) (p. 165) biedt organisaties, initiatieven en projecten inzicht in wat de belangrijkste vorm van vereenzaming zijn en welke vormen van ondersteuning daar het beste bij passen.

De Amsterdamse aanpak van eenzaamheid is gebaseerd op een lerende manier van werken, waarbij er steeds verbinding en samenhang is tussen beleid, praktijk en onderzoek. Het motto is: 'samen lerend doen wat werkt'. Deze nieuwe manier van werken blijkt veel energie los te maken bij zowel de praktijk als bij het beleid en het onderzoek en is dan ook zeer beloftevol bij het bereiken van een zo goed mogelijk resultaat. Uit de eerste ervaringen weten we inmiddels ook dat leren en verbeteren tijd en energie kosten en dat het niet iedereen even gemakkelijk af gaat. Een belangrijke randvoorwaarde om van de lerende manier van werken een succes te maken is dat er voldoende tijd beschikbaar en begroot is om te evalueren, reflecteren en verbeteren.



De lerende manier werken leidt in de praktijk ook tot dilemma's. Enerzijds vereist het leren in de praktijk dat je je kwetsbaar en open opstelt en durft te laten zien wat er mis is gegaan, zodat je daarvan kunt leren. Tegelijkertijd is er een natuurlijke neiging van mensen om zaken zo rooskleurig mogelijk voor te stellen, bijvoorbeeld om de kans op (vervolg-)financiering te maximaliseren. Voor het vervolg van de lerende manier van werken is het goed om te bedenken hoe met deze spanning het beste omgegaan kan worden.