

# Resto VanHarte op de kaart!

Een ASW bacheloronderzoek naar de maatschappelijke  
samenwerkingspartners van Resto VanHarte



Naam: Kim Geutjes

Studentnummer: 3252892

Docent: Dr. Anja Machielse

Opdrachtgever: Resto VanHarte

Datum: 25-09-2010

## Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie ter afsluiting van de bachelor Algemene Sociale Wetenschappen. Een aantal personen is van groot belang geweest bij de totstandkoming van dit project. Graag wil ik die mensen vanaf deze plek bedanken.

Allereerst zou ik graag Fred Beekers, directeur van Resto VanHarte, willen bedanken. Zonder zijn medewerking zou dit onderzoek nooit zijn geschreven. Ik heb in alle vrijheid dit onderzoek bij Resto VanHarte mogen voltooien.

Eric Apon, coach ontwikkeling en fondsenwerving voor nieuwe VanHarte Resto's; bedankt voor het allereerste gesprek dat heeft geleid tot het ontstaan van de scriptie. Bedankt voor alle ideeën, informatie en advies.

Daarnaast wil ik alle Restomanagers bedanken die de tijd hebben genomen om te reageren op mijn mails en telefoontjes. Door jullie hulp ben ik aan de juiste respondenten gekomen voor mijn onderzoek.

Ook wil ik graag de samenwerkingspartners bedanken voor hun medewerking aan dit onderzoek. Bedankt voor jullie openhartigheid en enthousiasme tijdens de diepte-interviews.

In het bijzonder wil ik Dr. Anja Machielse bedanken. Zij heeft veel voor mij betekend het afgelopen jaar. Met al mijn vragen kon ik direct bij haar terecht. Het belangrijkste is dat ik ontzettend veel van haar heb geleerd door de waardevolle feedback die ze mij heeft gegeven. Hartelijk dank hiervoor!

## **Inhoudsopgave**

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Hoofdstuk 1: De probleemstelling	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Doelstelling	6
1.3 Vraagstelling	7
1.4 Definities	7
1.5 Opdrachtgever en onderzoekslocatie	8
1.6 Maatschappelijk en wetenschappelijke relevantie	9
1.7 De ASW-benadering	10
Hoofdstuk 2: Literatuurstudie	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Sociaal isolement: definities, oorzaken en gevolgen	11
2.3 Beleid met betrekking tot sociaal isolement en eenzaamheid	19
2.4 Sociale activering	22
2.5 Slot	26
Hoofdstuk 3: Opzet en uitvoering van het onderzoek	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Type onderzoek	27
3.3 Methode en instrument van dataverzameling	28
3.4 Onderzoekseenheden	29
3.5 Verloop van het onderzoek	32
3.6 Analyse van het materiaal	32
3.7 Betrouwbaarheid en validiteit	33
Hoofdstuk 4: Resultaten en analyse	35
4.1 Inleiding	35
4.2 Sociaal isolement	35

4.3 Sociale activering	42
4.4 Samenwerken tussen partners en Resto VanHarte	45
4.5 Knelpunten binnen het Resto VanHarte concept	50
Hoofdstuk 5: Conclusies	57
5.1 Inleiding	57
5.2 Antwoorden op de deelvragen	57
5.3 Antwoord op de hoofdvraag	64
Hoofdstuk 6: Discussie en reflectie	66
6.1 Inleiding	66
6.2. Koppelingen naar de theorie	66
6.2 Beperkingen van het onderzoek	68
Referenties	69
Bijlage I: E-mail naar managers	72
Bijlage II: E-mail naar partners	73
Bijlage III: Gestructureerde vragenlijst	74
Bijlage IV: Topiclijst interview	76
Bijlage V: Onderzoekseenheden	79

## Hoofdstuk 1: De Probleemstelling

### 1.1 Inleiding

Sociaal isolement en eenzaamheid zijn ernstige maatschappelijke problemen binnen de Nederlandse samenleving. Maar liefst 6% van de Nederlanders van achttien jaar en ouder is sociaal geïsoleerd en 22% voelt zich eenzaam (Machielse, 2006). Volgens Machielse (2006) hebben mensen die niet participeren op economisch, sociaal-cultureel of maatschappelijk gebied, kans om in een sociaal isolement terecht te komen. Iemand is sociaal geïsoleerd wanneer hij/zij weinig of geen betekenisvolle contacten heeft en zich daar eenzaam en ongelukkig door voelt (Machielse, 2006). Sociaal geïsoleerde mensen ervaren een tekort aan sociale contacten die een belangrijke bron zijn voor hun persoonlijke welzijn. Uit onderzoek blijkt dan ook dat sociaal isolement het welbevinden van mensen sterk aantast (Hortulanus et al, 2003). Het ministerie van VWS richt zich op het welzijn van burgers door middel van het *welzijnsbeleid*. Welzijnsbeleid is gericht op mensen die niet mee kunnen komen in de samenleving en daarmee op het bevorderen van stabiliteit, sociale cohesie en solidariteit van groot belang (VWS, 1994). Een onderdeel van het welzijnsbeleid is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die is ingevoerd op 1 januari 2007. Door deze wet wordt getracht de sociale kwaliteit van de Nederlandse samenleving te verbeteren. Het doel is de sociale participatie van alle Nederlanders te bevorderen.

Sociale participatie wordt gestimuleerd door sociale activering. Sociale activering is gericht op het verhogen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken van sociaal isolement door mensen te stimuleren maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen, die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen zijn (Pennen & Hoff, 2003). Onder *maatschappelijke participatie* verstaan zij het deelnemen van burgers in maatschappelijke verbanden (verenigingen, belangenorganisaties, vrijetijdsclubs, sociale netwerken). Een organisatie die het terugdringen van sociaal isolement en het bevorderen van participatie als doel heeft is Resto VanHarte. Deze organisatie staat centraal in dit bachelorproject.

De organisatie Resto VanHarte heeft als doel sociaal isolement te voorkomen en mensen te helpen met sociaal participeren. Resto VanHarte doet dit door middel van het opzetten van laagdrempelige eetgelegenheden (Resto's) waar wijkgenoten kunnen genieten van een driegangenmaaltijd voor weinig geld (Stichting VanHarte, 2009). Tijdens het eten komen bezoekers met elkaar in contact. Ook zitten er medewerkers van maatschappelijke

samenwerkingspartners van Resto VanHarte aan tafel, die de bezoekers kunnen helpen met hun problemen. Voorbeelden van deze partners zijn zorg- en welzijnsinstellingen, migrantenorganisaties, religieuze organisaties, re-integratiebedrijven, reclassering en instellingen voor schuldhulpverlening en onderwijs. Het doel van deze samenwerkingspartners is bezoekers te stimuleren actief te gaan deelnemen aan de maatschappij. Sociale activering is het sleutelwoord. De samenwerkingspartners zijn van groot belang voor het bereiken van de doelstelling van Resto VanHarte en voor de continuïteit van het Resto VanHarte project.

## 1.2 Doelstelling

Met dit onderzoek worden twee doelen nagestreefd. Het eerste doel is kennis vergaren met betrekking tot sociaal isolement en sociale activering. In de literatuurstudie wordt aangeduid wat isolement betekent, wat de oorzaken en gevolgen zijn en hoe dit maatschappelijk vraagstuk wordt aangepakt. In beleid tegen het verminderen van sociaal isolement komt het begrip sociale activering voor. Ook dit begrip komt in de literatuurstudie ter sprake. Aan de hand van de literatuurstudie wordt duidelijk in hoeverre sociale activering een rol kan spelen bij het verminderen van sociaal isolement.

Het bovenstaande kennisdoel is van belang om het praktische doel te behalen. Resto VanHarte heeft als doelstelling sociaal isolement te doorbreken door middel van sociale activering. Om dat doel te bereiken heeft Resto VanHarte samenwerkingspartners nodig: partners die geld geven en partners die sociaal geïsoleerde mensen activeren om weer terug te komen in de maatschappij. Het praktische doel van dit onderzoek is om na te gaan waarom deze samenwerkingspartners tijd, geld en energie investeren in Resto VanHarte en onder welke voorwaarden ze dat blijven doen. Wat is hun motivatie om samen te werken met Resto VanHarte, wat willen ze ermee bereiken, wat zijn hun ervaringen tot nu toe, wat zouden ze graag anders willen en hoe willen ze in de toekomst samenwerken met Resto VanHarte? Tevens is het van belang om zicht te krijgen op de inhoudelijke visie van de partners: wat verstaan zij onder sociaal isolement, wat verstaan zij onder sociale activering en in hoeverre komt dat overeen met de uitgangspunten van Resto VanHarte?

### 1.3 Vraagstelling

Het onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van de volgende vraagstelling:

*Welke rol spelen de maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte bij het activeren van sociaal kwetsbare burgers en hoe ervaren ze de samenwerking?*

Deze vraag wordt onderzocht door een literatuurstudie en een empirisch onderzoek. De deelvragen voor de literatuurstudie luiden als volgt:

1. Wat is sociaal isolement en wat is er bekend over de oorzaken en de gevolgen?
2. Wat wordt er in wetenschappelijke literatuur geschreven over het overheidsbeleid met betrekking tot sociaal isolement en sociale participatie?
3. Wat is sociale activering en welke rol speelt sociale activering bij het tegengaan van isolement?

Er zijn ook deelvragen opgesteld voor het empirische deel van dit bachelorproject:

4. Over welke kennis beschikken maatschappelijke samenwerkingspartners met betrekking tot sociaal isolement?
5. Welke ideeën hebben maatschappelijke samenwerkingspartners over sociale activering en hoe geven zij daar vorm aan?
6. Waarom werken maatschappelijke samenwerkingspartners samen met stichting Resto VanHarte en onder welke voorwaarden blijven ze samenwerken?
7. Welke knelpunten signaleren samenwerkingspartners met betrekking tot het Resto VanHarte concept?

### 1.4 Definities

- *Sociaal isolement*: iemand is sociaal geïsoleerd wanneer hij/zij weinig of geen betekenisvolle contacten heeft en zich daar eenzaam en ongelukkig door voelt. Sociaal isolement omvat twee aspecten namelijk objectief en subjectief isolement. Het eerste aspect betreft de omvang van het netwerk. Het tweede aspect betreft de gevoelens van eenzaamheid (Machielse, 2006).
- *Sociale activering*: het stimuleren van de maatschappelijke participatie en het doorbreken van sociaal isolement van mensen door maatschappelijk zinvolle

activiteiten te ondernemen, die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen zijn (Pennen & Hoff, 2003).

- *Sociale participatie: er kunnen drie dimensie van sociale participatie worden onderscheiden: maatschappelijke participatie* (het verrichten van betaalde en/of onbetaalde arbeid), *informele sociale participatie* (contacten met familie, vrienden e.d.) en *georganiseerde sociale participatie* (lidmaatschap van verenigingen, kerkbezoek e.d.) (Jehoel-Gijsbers, 2004).

### 1.5 Opdrachtgever en onderzoekslocatie

Stichting Resto VanHarte is opgericht in 2004. De stichting is een initiatief van enkele grondleggers van Artsen Zonder Grenzen, een Rotterdams gemeenteraadslid en een aantal betrokken ondernemers en kunstenaars. Het is een landelijk werkende maatschappelijke organisatie die zich inzet voor mensen die door de snelle veranderingen in onze samenleving in een sociaal isolement zijn geraakt of dreigen te raken. In heel Nederland zijn inmiddels drieëntwintig vestigingen van Resto VanHarte. De restaurants bevinden zich meestal in een buurthuis, een wijksteunpunt of in een ROC-school en zijn twee tot drie keer per week open. Volgens de oprichters van Resto VanHarte is het noodzakelijk dat mensen en groepen in wijken samenkomen, zodat het eenvoudiger wordt om 'de sociale stap buiten de deur' te zetten. Door middel van de eettafel als laagdrempelig bindmiddel helpt Resto VanHarte mensen weer terug op weg in de samenleving. Het motto van Resto VanHarte is dan ook eten, ontmoeten en activeren.

Om mensen sociaal te activeren werkt Resto VanHarte in de wijk actief samen met zorg- en welzijnsinstellingen, migrantenorganisaties, religieuze instellingen, diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheid, re-integratiebedrijven, reclassering, instellingen voor schuldhulpverlening en onderwijs. Aan de eettafel zitten naast buurtbewoners ook ondernemers, geestelijk leiders, Marokkaanse buurtvaders, politici, zorgverleners, welzijnswerkers en de wijkagent. Deze schuiven regelmatig aan en vertellen over hun activiteiten in de wijk. Bezoekers worden door de samenwerkingspartners aangezet tot participatie op economisch, sociaal-cultureel en maatschappelijk gebied. Op deze manier wordt getracht mensen uit hun sociaal isolement te halen.

Partners van Resto VanHarte zijn actief en werkzaam in de volgende disciplines: zorg, welzijn, wonen, werk, onderwijs, veiligheid, cultuur, migratie en religie.



Samenwerkingspartners kunnen verschillende functies vervullen, te weten: *signaleren*: de persoon/organisatie heeft een signaleringsfunctie om aan te geven dat er mensen in sociaal isolement verkeren. Een functie die hiermee samenhangt is *verwijzen*: hier fungeert de persoon/organisatie als intermediair door mensen die in sociaal isolement dreigen te raken te verwijzen naar bijvoorbeeld Resto VanHarte of een andere organisatie. *Monitoren*: hier fungeert de persoon/organisatie als een verkenner van veranderingen in het gedrag van bezoekers. De persoon/organisatie staat in contact met de participant alvorens deze een bezoek aan Resto VanHarte heeft gebracht en heeft contact met deze participant tijdens of na het bezoek van een Resto VanHarte. *Voorlichting geven*: een persoon/organisatie voorziet de bezoekers van Resto VanHarte van informatie over hun organisatie en licht de mogelijkheid voor ondersteuning toe. De bezoekers zijn hierdoor op de hoogte van de mogelijkheden binnen de wijk. Resto VanHarte hoopt dat de mensen in een isolement op die manier geprikkeld worden om (weer) actief deel te nemen aan het maatschappelijk leven (Stichting VanHarte, 2009).

#### 1.6 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

Dit project heeft in de eerste plaats een *maatschappelijke relevantie*. Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van Resto VanHarte, een organisatie die de zwakkeren in de Nederlandse samenleving helpt om (weer) actief deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Met dit onderzoek kan een bijdrage geleverd worden aan de verbetering en de continuïteit van het Resto VanHarte project. Daarnaast kunnen de uitkomsten van dit onderzoek van belang zijn voor nieuw te ontwikkelen beleid met betrekking tot het verminderen van sociaal isolement. Ook kunnen andere organisaties de praktisch bruikbare informatie van dit onderzoek in ogenschouw nemen. De resultaten van het onderzoek zullen dus relevant zijn voor zowel de direct aanwijsbare betrokkenen (Resto VanHarte, de maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte en sociaal geïsoleerden) als voor andere mensen en groepen in de samenleving.

Dit onderzoek heeft ook een *wetenschappelijke relevantie*. Het gaat om het verwerven van nieuwe kennis met betrekking tot sociaal isolement en sociale activering. Bovenal wordt er inzicht verkregen in de werkwijze van stichting Resto VanHarte. Resto VanHarte is een groot project in Nederland waar veel sociaal geïsoleerde mensen mee in aanraking komen. Maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte proberen bezoekers te

activeren, zodat ze terug kunnen keren in de maatschappij. Er worden jaarlijks enquêtes afgenomen onder de sociaal geïsoleerden en eenzamen die bij de organisatie binnen komen, maar over de verwachtingen en visies van de samenwerkingspartners is weinig bekend. Dit onderzoek draagt dus bij aan het oplossen van een kennisprobleem.

### 1.7 De ASW-benadering

Het centrale uitgangspunt van de studie Algemene Sociale Wetenschappen is het onderzoeken van actuele sociale vraagstukken vanuit een *interdisciplinaire benadering*. Vraagstukken worden vanuit verschillende perspectieven en niveaus bestudeerd. De verwevenheid van individu en samenleving is vervolgens de basis van onderzoek naar menselijk handelen in de dagelijkse context. Er bestaat een verwevenheid tussen microniveau, mesoniveau en macroniveau. Deze niveaus zijn zodanig met elkaar verweven, dat er over hen samen meer te vertellen is dan over de losse onderdelen. Binnen dit onderzoek betreft het macroniveau de maatschappelijke ontwikkelingen, het mesoniveau de organisaties die sociaal geïsoleerden proberen te activeren en het microniveau betreft de sociaal geïsoleerden zelf. In dit onderzoek staat er één organisatie centraal en dat is Resto VanHarte. Een organisatie die een maatschappelijk probleem aanpakt door sociaal geïsoleerden te activeren.

Ook *probleemgerichtheid* staat centraal binnen de studie ASW. Een maatschappelijk probleem wordt onderzocht om vervolgens aanbevelingen en praktische oplossingen te kunnen aandragen. Resultaten van het onderzoek zijn bruikbaar in de praktijk. De kennis die in dit onderzoek wordt opgedaan betreffende sociaal isolement, sociale activering en de rol van de samenwerkingspartners draagt bij aan de ontwikkeling van toekomstig beleid van Resto VanHarte.

## Hoofdstuk 2: Literatuurstudie

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de bestaande begrippen, theorieën en benaderingen betreffende sociaal isolement en sociale activering uiteengezet. Het wordt duidelijk wat isolement betekent, wat de oorzaken en gevolgen zijn en hoe dit maatschappelijk vraagstuk wordt aangepakt. In beleid tegen het verminderen van sociaal isolement komt het begrip sociale activering voor. Ook dit begrip komt in dit hoofdstuk ter sprake. Daarbij wordt duidelijk in hoeverre sociale activering een rol kan spelen bij het verminderen van sociaal isolement. In hoofdstuk 1 zijn drie onderzoeksvragen voor deze literatuurstudie geformuleerd:

1. *Wat is sociaal isolement en wat is er in wetenschappelijk onderzoek bekend over de oorzaken en de gevolgen?*
2. *Wat wordt er in wetenschappelijke literatuur geschreven over het overheidsbeleid met betrekking tot sociaal isolement en sociale participatie?*
3. *Wat is sociale activering en welke rol kan sociale activering spelen bij het tegengaan van isolement?*

Deze vragen worden achtereenvolgend behandeld in dit hoofdstuk. In paragraaf 2.2 komt de eerste deelvraag aan bod. Sociale netwerken in Nederland worden besproken aan de hand van de vierdeling van Hortulanus et al. (2003). Daarnaast komen de oorzaken en gevolgen van sociaal isolement en eenzaamheid ter sprake. In paragraaf 2.3 wordt aandacht besteed aan het bestaande beleid met betrekking tot sociaal isolement en sociale participatie. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning en actief burgerschap worden kort beschreven. In paragraaf 2.4 komt sociale activering ter sprake. Het wordt duidelijk wat sociale activering betekent en voor wie het is bedoeld. In paragraaf 2.5 volgen enkele slotopmerkingen.

### 2.2 Sociaal isolement: definities, oorzaken en gevolgen

In deze paragraaf staat de eerste deelvraag centraal: *Wat is sociaal isolement en wat is er in wetenschappelijk onderzoek bekend over de oorzaken en de gevolgen?*

Aangezien de begrippen sociaal isolement en eenzaamheid in de literatuur vaak door elkaar heen worden gebruikt, is het noodzakelijk helderheid te creëren. Beide begrippen hebben betrekking op het ontbreken van betekenisvolle persoonlijke relaties, maar toch zijn er

verschillen aan te geven. Om hier inzicht in te geven, wordt er eerst een typologie van sociale contacten weergegeven. Deze laat zien dat er verschillende vormen van kwetsbaarheid zijn op het sociale vlak.

### Een typologie van sociale contacten

Over het algemeen voelen mensen zich minder eenzaam naarmate de omvang van hun netwerk groter is. Dit is echter niet altijd het geval. Iemand met een groot netwerk kan toch eenzaam zijn. 'It is possible to be lonely without being alone, and alone without being lonely' (Rokach, 2004: 29). Daarom hebben Hortulanus, Machielse en Meeuwesen een typologie van sociale contacten ontwikkeld waarbij niet alleen rekening wordt gehouden met de omvang van het persoonlijke netwerk, maar ook met de mate van eenzaamheid (Hortulanus et al., 2003). Door deze combinatie kunnen vier groepen worden onderscheiden: *sociaal weerbaren*, *contactarmen*, *eenzamen* en *sociaal geïsoleerden*. Allereerst de groep *sociaal weerbaren*. Zij hebben veel contacten, het sociale netwerk functioneert goed en er is geen sprake van eenzaamheidsgevoelens. Het gaat om 64% van de Nederlandse bevolking van achttien jaar en ouder. Deze groep verkeert niet in een sociaal isolement. De tweede groep betreft de *contactarmen*. Dit zijn personen die tevreden zijn met het kleine netwerk dat ze bezitten. Het is echter wel een kwetsbare groep. Zodra er iemand wegvalt uit het netwerk, is het risico aanwezig dat een contactarm persoon in een sociaal isolement zal raken. Deze groep betreft 8% van de Nederlandse bevolking. De derde groep zijn de *eenzamen*. Het gaat hier om mensen (22%) die een groot netwerk bezitten, maar zich desondanks eenzaam voelen. Er is sprake van een discrepantie tussen het aantal contacten dat eenzamen hebben en de gewenste kwaliteit van deze relaties. Op grond hiervan kan gesteld worden dat deze groep een groot risico loopt om in een sociaal isolement te raken. Ten slotte de groep *sociaal geïsoleerden*. Deze groep omvat 6% van de Nederlandse bevolking. Het gaat hier om mensen die weinig of geen (betekenisvolle) contacten hebben en zich daar eenzaam of ongelukkig bij voelen (Hortulanus et al., 2003).

### Risicofactoren

Sociaal weerbare en sociaal kwetsbare mensen komen in alle bevolkingscategorieën voor. In dit onderzoek wordt gekeken naar de kwetsbare groepen dus contactarmen, eenzamen en sociaal geïsoleerden; groepen die een relatief groot risico lopen op het sociale vlak. Hierna

worden demografische achtergrondfactoren uiteengezet die van invloed zijn op bovengenoemde risico's. De gegevens zijn ontleend aan een studie over sociale contacten en sociaal isolement van Hortulanus, Machielse en Meeuwesen (2003).

De eerste achtergrondfactor is *leeftijd*. Sociaal isolement neemt toe naarmate mensen ouder worden. Mensen boven de 65 jaar verkeren vier keer zo vaak in een isolement in vergelijking met mensen tussen de 18 en 29 jaar. Ook gevoelens van eenzaamheid nemen toe met de leeftijd, maar dit verschil is minder groot dan de toename van sociaal isolement. De groep contactarmen wordt, net als de groep sociaal geïsoleerden en eenzamen, ook groter wanneer mensen ouder worden. Mensen van 65 jaar en ouder zijn anderhalf keer zo vaak contactarm als de groep van 18 tot 64 jaar.

Een tweede factor die van invloed is op sociale relaties is *burgerlijke staat*. Mensen die gescheiden of verweduwd zijn hebben bijna drie keer zoveel kans om in een sociaal isolement te raken als gehuwden. Ook zijn gescheiden en verweduwde mensen 1,5 keer vaker eenzaam dan gehuwden en ongehuwden.

Een derde achtergrondfactor die van invloed is op sociale relaties is *etniciteit*. Autochtone Nederlanders zijn minder vaak sociaal geïsoleerd (6%) dan mensen met een Marokkaanse/Turkse achtergrond (14%) en een Antilliaanse of Surinaamse achtergrond (16%). In vergelijking met Marokkanen en Turken zijn autochtone Nederlanders veel minder vaak eenzaam (38% versus 20%). Autochtone Nederlanders zijn wel eenzamer dan Antillianen en Surinamers (20% versus 14%). Ondanks het verschil in eenzaamheid tussen autochtone Nederlanders en mensen met een Marokkaanse/Turkse achtergrond, ervaren zij ongeveer evenveel contactarmoede (8% versus 9%). Antillianen en Surinamers zijn minder eenzaam, maar wel contactarmer dan autochtone Nederlanders en mensen met een Marokkaanse/Turkse etniciteit (16%).

De volgende drie achtergrondfactoren, *opleiding, inkomen en sociaal-economische status* staan met elkaar in verband. Wanneer iemand een lage opleiding heeft afgerond, dan heeft diegene doorgaans een laag inkomen en een lage sociaal-economische status. Mensen met een lage *opleiding* verkeren drie keer zo vaak in een sociaal isolement in vergelijking met mensen die een midden of hoge opleiding hebben afgerond. Ook hebben mensen met een lage opleiding vaker te maken met eenzaamheidsgevoelens (24% versus 17%) en zijn zij vaker contactarm (8% versus 6%) dan mensen met een hoge opleiding. Deze gegevens zijn vergelijkbaar met de factor *inkomen*. Mensen met een laag inkomen zijn drie keer zo vaak

sociaal geïsoleerd als mensen met een midden of hoog inkomen. Ook ervaren mensen met een laag inkomen vaker gevoelens van eenzaamheid (30% versus 18%) en zijn zij vaker contactarm (8% versus 5%) dan mensen met een hoog inkomen. De factor *sociaal-economische status* heeft een sterke invloed. Mensen met een lage sociaal-economische status verkeren vier keer zo vaak in een sociaal isolement in vergelijking met mensen die een midden of hoge sociaal-economische status hebben. Ook zijn mensen met een lage sociaal-economische status eenzamer dan mensen met een hoge sociaal-economische status (32% versus 14%) en vaker contactarm (9% versus 6%).

Twee andere factoren zijn *woonomgeving en leefsituatie*. Mensen die in de stad wonen, hebben ruim drie keer zoveel kans om in een sociaal isolement te raken dan wanneer iemand op het platteland woont. Ook zijn mensen in de stad vaker contactarm dan op het platteland (12% versus 3%). Ditzelfde geldt voor gevoelens van eenzaamheid. Meer mensen in de stad zijn eenzaam dan op het platteland (24% versus 20%). Daarnaast zijn mensen die alleen wonen ruim twee keer vaker sociaal geïsoleerd dan mensen die samenwonen. Alleenwonenden zijn vaker eenzaam (25% versus 21%) en vaker contactarm (11% versus 7%) dan samenwonenden.

Ten slotte is de factor *arbeidssituatie* van belang, evenals het feit of iemand al dan niet twee-verdiener is. Mensen zonder baan raken eerder sociaal geïsoleerd dan mensen met een baan (9% versus 3%). Wanneer mensen geen baan hebben, ervaren ze sneller een gevoel van eenzaamheid dan mensen die wel een baan hebben (25% versus 18%). Daarnaast hebben tweeverdieners veel minder kans om in een sociaal isolement te komen dan alleenverdieners (1% versus 7%).

### Oorzaken van eenzaamheid en sociaal isolement

Bovenstaande achtergrondfactoren vergroten de kans op eenzaamheid en sociaal isolement, maar geen van deze factoren kan het ontstaan van sociaal isolement of eenzaamheid verklaren. Er is altijd sprake van een combinatie van factoren. Er zijn meer oorzaken aan te wijzen zowel op *persoonlijk* als op *maatschappelijk* gebied.

#### *- Maatschappelijke oorzaken*

In de Nederlandse samenleving heeft zich een aantal maatschappelijke ontwikkelingen voorgedaan die gevolgen hebben gehad voor de sociale verhoudingen. Voorbeelden hiervan

zijn *individualisering, nadruk op zelfredzaamheid/autonomie en verhoogde arbeidsparticipatie*. Het individualiseringsproces maakt deel uit van een breder cultureel proces waarin de aandacht geleidelijk verschuift van het collectief naar het individu. Mensen hebben meer vrijheid om zichzelf te ontplooien en hun eigen weg te kiezen. Ze ontwikkelen hun identiteit steeds minder volgens collectief gedefinieerde morele schema's (Machielse, 2006). Gezamenlijke belevingsvormen hebben plaats gemaakt voor een meer individualistische leefwijze. Dit wil zeggen dat mensen zich minder bezig houden met het collectief en meer met zichzelf. Sociale verplichtingen worden vervangen voor zelfontplooiing en emancipatie. Volgens Leene (2002) is er hierdoor minder ruimte voor onbaatzuchtige zorg en ondersteuning van naasten. Tegenwoordig ligt de nadruk op *individuele autonomie, individuele vrijheid en zelfontwikkeling*. Dit betekent dat mensen die structuur en vastigheid nodig hebben, verdwalen in een doolhof van keuzemogelijkheden (VROM, 2008).

Nog een maatschappelijke oorzaak van eenzaamheid en sociaal isolement is dat de tijdsbesteding van mensen is veranderd. Volgens Breedveld en Van den Broek (2001) hebben mensen gemiddeld steeds minder vrije tijd en daarbij komt dat mensen hun vrije tijd anders indelen. Ze besteden minder tijd aan sociale contacten. De *verhoogde arbeidsmarktparticipatie* speelt hierin een belangrijke rol. Steeds meer vrouwen nemen deel aan de arbeidsmarkt. Vrouwen zijn daardoor minder beschikbaar voor zorg en het onderhouden van sociale contacten (Breedveld & Van den Broek, 2001).

#### *- Persoonlijke oorzaken*

Een belangrijke individuele factor die ten grondslag ligt aan eenzaamheid en sociaal isolement zijn persoonlijkheidskenmerken, zoals sociale competenties. Iemand moet beschikken over voldoende sociale competenties om een netwerk te kunnen opbouwen. Het is van belang dat mensen een positief zelfbeeld hebben. Volgens Machielse (2006) hebben mensen in een sociaal isolement doorgaans weinig zelfvertrouwen en een laag zelfbeeld. Ook voelen zij zich weinig betrokken bij anderen. Dit maakt het moeilijk om adequaat te handelen in sociale situaties. Wanneer iemand niet de benodigde competenties bezit om betekenisvolle contacten aan te gaan, heeft diegene een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken (Machielse, 2006).

Een tweede factor die ten grondslag ligt aan eenzaamheid en sociaal isolement zijn ingrijpende levensgebeurtenissen. De geboorte van een kind, een huwelijk of het vinden van een nieuwe baan scheppen nieuwe (vaak positieve) sociale mogelijkheden. Er zijn echter ook gebeurtenissen die negatieve gevolgen kunnen hebben voor het sociale netwerk. Voorbeelden hiervan zijn een echtscheiding, het verliezen van een partner of baan, het ouder worden en bijkomstige gezondheidsproblemen (Machielse, 2006). Wanneer problemen zich opstapelen en zich tegelijkertijd voordoen, kan er sneller sprake zijn van eenzaamheid of sociaal isolement (Hortulanus et al., 2000; Jehoel-Gijsbers, 2004). Toch zal niet iedereen die een ingrijpende gebeurtenis meemaakt, gevoelens van eenzaamheid ervaren of sociaal geïsoleerd raken. Het hangt ervan af of mensen voldoende sociale competenties bezitten om zichzelf te kunnen redden (Machielse, 2006).

*- Factoren die beïnvloedbaar zijn door beleid*

Jehoel-Gijsbers (2004) maakt een onderscheid in persoonlijke oorzaken die wel en niet beïnvloedbaar zijn door beleid. Enerzijds bestaan er persoons- en achtergrondkenmerken, die niet of nauwelijks te beïnvloeden zijn door beleid. Het gaat dan om de factoren *leeftijd, burgerlijke staat, familie- en gezinssamenstelling, sociale afkomst en etniciteit*. Het zijn factoren waar de overheid geen (of weinig) invloed op heeft. Anderzijds zijn er individuele factoren die wel in bepaalde mate beïnvloedbaar zijn door beleid, namelijk: *zelfredzaamheid, opleiding, arbeidsmarktpositie, inkomen en fysiek-sociale leefomgeving*. In de Nederlandse samenleving zijn autonomie en zelfredzaamheid belangrijke normen; burgers moeten ondernemer zijn van hun eigen leven en daarop wordt beleid gemaakt (Tonkens, 2002). Burgers zijn ondernemer van hun eigen leven wanneer ze in zichzelf investeren via het onderwijs en zich vervolgens verkopen op de arbeidsmarkt. Zelfredzaamheid is hierbij een belangrijke eigenschap. Zelfredzame personen zijn actief en verantwoordelijk in plaats van passief en afhankelijk (Tonkens, 2002).

De factoren opleiding, arbeidsmarktpositie, inkomen en fysiek-sociale leefomgeving staan met elkaar in verband (Jehoel-Gijsbers, 2004). Opleiding is van invloed op de arbeidsmarktpositie. Mensen met een lage opleiding vervullen doorgaans een lagere positie op de arbeidsmarkt. Deze positie is bepalend voor het niveau van inkomen. Mensen met een lage arbeidsmarktpositie hebben over het algemeen een laag inkomen. De factor inkomen is op haar beurt weer van invloed op de factor fysiek-sociale leefomgeving. Deze factoren tezamen



kunnen gevoelens van eenzaamheid of sociaal isolement in de hand werken. Zo blijkt dat mensen eerder sociaal geïsoleerd raken of eenzaamheidsgevoelens ervaren wanneer ze laag opgeleid zijn, wanneer ze een lage arbeidsmarktpositie hebben en wanneer ze een laag inkomen hebben.

Uit onderzoek van Breda et al. (zoals weergegeven door Jehoel-Gijsbers, 2004) blijkt dat 44% van de onderzochte burgers uitsluitend individuele oorzaken noemt van sociaal isolement, 7% ziet hoofdzakelijk maatschappelijke oorzaken en de rest ziet een combinatie van beide factoren. Hieruit kan geconcludeerd worden dat persoonlijke factoren meer van invloed zijn dan maatschappelijke factoren (VROM, 2008).

### Gevolgen van eenzaamheid en sociaal isolement

Sociaal isolement en eenzaamheidsgevoelens hebben gevolgen voor de gehele samenleving en voor de persoon zelf. Net als in bovenstaande paragraaf wordt ook hier een onderscheid gemaakt in een maatschappelijk niveau en een persoonlijk niveau. Er zijn drie maatschappelijke gevolgen aan te wijzen, namelijk: aantasting van de sociale cohesie, een groter beroep op de gezondheidszorg en sociale uitsluiting. Ook zijn er drie persoonlijke gevolgen aan te wijzen: geen sociale steun, geringe participatie, slechte gezondheid.

#### *- Maatschappelijke gevolgen*

Het eerste maatschappelijke gevolg dat kan optreden is *aantasting van de sociale cohesie* binnen de Nederlandse samenleving. In de welzijnsnota *Werken aan sociale kwaliteit* uit 1999 wordt sociale cohesie als volgt gedefinieerd: ‘de mate waarin mensen in hun gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij de maatschappelijke verbanden in hun persoonlijke leven, als lid van de maatschappij en als burger in de samenleving’ (zoals weergegeven door Engbersen 2002: 256).

Sociale cohesie omvat drie aspecten. Het gaat allereerst om de betrokkenheid bij anderen in de directe omgeving. Onder directe omgeving vallen gezin, familie, straat en buurt. Ten tweede gaat het om de betrokkenheid bij en deelname aan een groep waarmee iemand zich identificeert. Als laatste gaat het om het beleven van en het vormgeven aan burgerschap in de Nederlandse samenleving (Engbersen, 2002). Mensen die in een sociaal isolement verkeren, zijn doorgaans weinig betrokken bij de samenleving. Wanneer mensen niet betrokken zijn en

niet sociaal participeren, is dit van invloed op de sociale cohesie met als gevolg een gebrek aan sociale kwaliteit en sociale participatie.

Een tweede gevolg op maatschappelijk niveau is dat sociaal geïsoleerden en eenzamen meer te maken hebben met *gezondheidsproblemen* dan de rest van de Nederlandse burgers. Sociaal geïsoleerden en eenzamen ervaren meer vermoeidheid, hoofdpijn, stress, slapeloosheid en depressiviteit (Hortulanus et al, 2003). Eenzamen doen sneller een beroep op professionals dan andere burgers. Sociaal geïsoleerden daarentegen denken hun problemen zelf op te kunnen lossen. Zij ervaren afhankelijkheid als zeer negatief. Ze willen hun omgeving niet belasten en blijven liever thuis dan dat ze een beroep moeten doen op anderen (Machielse, 2006). Pas wanneer het echt fout gaat, zullen ze professionele hulp inschakelen. Sociaal geïsoleerden zijn dan volledig afhankelijk van professionals en dit brengt hoge maatschappelijke kosten met zich mee.

Een derde gevolg op maatschappelijk niveau is *sociale uitsluiting*. Sociale uitsluiting is een term die betrekking heeft op de relatieve positie van sociale groepen. Mensen die sociaal uitgesloten zijn ervaren een achterstand op sociaal-cultureel gebied of op economisch-structureel gebied (Jehoel-Gijsbers, 2004). Is iemand uitgesloten op *het sociaal-culturele vlak*, dan is er sprake van onvoldoende sociale participatie en onvoldoende culturele/normatieve integratie. Onvoldoende sociale participatie is aan de orde wanneer iemand niet of te weinig deelneemt aan de formele en informele sociale netwerken in de Nederlandse samenleving. Wanneer mensen de centrale waarden en normen behorend bij actief burgerschap niet of te weinig naleven, dan is er sprake van onvoldoende culturele/normatieve integratie. Het betreft bijvoorbeeld een gering arbeidsethos, geringe opleidingsbereidheid, niet stemmen, misbruik van sociale zekerheid en delinquent gedrag (Jehoel-Gijsbers, 2004). De achterstand op *economisch-structureel gebied* heeft betrekking op materiële deprivatie en onvoldoende toegang tot de social rights overheidsvoorzieningen. Materiële deprivatie ontstaat wanneer er een tekort is aan middelen voor elementaire levensbehoeften en materiële goederen. Onvoldoende toegang tot social rights houdt in dat mensen op wachtlijsten staan of drempels over moeten bij het gebruik van (semi) overheidsvoorzieningen, zoals gezondheidszorg, huisvesting of rechtsbijstand (Jehoel-Gijsbers, 2004).

### *- Persoonlijke gevolgen*

Om persoonlijk goed te kunnen functioneren is het van belang dat mensen een hecht *sociaal netwerk* hebben (Machielse, 2006). Mensen zonder goed functionerende sociale netwerken ervaren weinig of geen sociale steun. Steun, waardering en erkenning zijn belangrijk om zelfrespect en zelfvertrouwen op te kunnen bouwen. Wanneer mensen problemen hebben, kunnen sociale contacten een beschermende factor zijn. Sociale contacten kunnen mensen helpen om bijvoorbeeld ingrijpende levensgebeurtenissen te verwerken (Hortulanus et al., 2003). Eenzamen en sociaal geïsoleerden ervaren doorgaans geen sociale steun. Dit is een persoonlijk gevolg van eenzaamheid en sociaal isolement.

Sociale contacten zijn ook van belang voor de maatschappelijke *participatie* en de integratie in de samenleving (Hortulanus et al., 2003). De meeste mensen die in een sociaal isolement verkeren nemen op geen enkele manier deel aan het maatschappelijke leven (Machielse, 2006). Er is sprake van een zeer geringe participatie. Wanneer mensen wel participeren, leren ze omgaan met de waarden en normen binnen de samenleving. Er is sprake van betrokkenheid (Hortulanus et al., 2003). Zodra mensen niet participeren en zich niet betrokken voelen bij de samenleving, bestaat er een grotere kans om in een sociaal isolement te raken dan wanneer er wel sprake is van participatie en betrokkenheid. Kortom, geringe participatie is een tweede persoonlijk gevolg.

Een derde gevolg van eenzaamheid en sociaal isolement zijn *gezondheidsklachten*. Langdurige eenzaamheid vermindert de kwaliteit van leven en kan tot ernstige lichamelijke en psychische klachten leiden (Fokkema & Dykstra, 2009). Gevoelens van eenzaamheid, schaamte en uitsluiting komen tot uitdrukking in lichamelijke en psychische gezondheidsklachten (Machielse, 2006).

### 2.3 Beleid met betrekking tot sociaal isolement en eenzaamheid

In deze paragraaf staat de tweede deelvraag centraal: *Wat wordt er in wetenschappelijke literatuur geschreven over het overheidsbeleid met betrekking tot sociaal isolement en sociale participatie?*

Het kabinet Balkenende II pleit in het regeerakkoord *Meedoen, meer werk, minder regels* (2003) voor verbeteringen van de kwaliteit van de democratie en van de sociale en politieke participatie. De vermeende afstand tussen burger en bestuur kan volgens dit kabinet verkleind

worden wanneer alle burgers ‘meedoen’ in de samenleving (Verhoeven, 2004). Meedoen is deelnemen en deelnemen is participeren. In het sociaal beleid wordt participatie gezien als iets dat bevorderd moet worden (Nieborg, 2002). Mensen raken betrokken bij de samenleving wanneer ze participeren. De kracht en kwaliteit van de samenleving worden bepaald door onderlinge betrokkenheid. Betrokkenheid begint met meedoen op zowel sociaal als economisch gebied (www.regering.nl).

Ook volgens het kabinet Balkende IV is het van belang dat burgers deel uitmaken van de samenleving en erbij horen. *Erbij horen* betekent dat mensen bereid en in staat zijn te *participeren* in economische en sociale verbanden (Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2008: 238). Burgers moeten hun eigen verantwoordelijkheid nemen door te gaan werken en door te participeren in verenigingen, scholen en buurten, en door hun rol als kiezer te vervullen (AZ, zoals weergegeven door Verhoeven 2004). Dit past bij het onderwerp *actief burgerschap* dat het kabinet hoog op de politieke agenda heeft staan. Actief burgerschap, zelfredzaamheid en participatie dienen de belangen van de overheid en van instellingen (Nieborg, 2002).

#### Actief burgerschap, zelfredzaamheid en participatie

Volgens Evans bestaat er een *minimale* en *maximale* invulling van burgerschap (Evans, 1998, 2001 zoals weergegeven door Mathijssen et al., 2003). Bij een minimale invulling van burgerschap gaat het om de status, rechten en plichten van burgers als lid van een gemeenschap of maatschappij, binnen de grenzen van die gemeenschap of maatschappij. Bij een maximale invulling van burgerschap ligt de nadruk op de actieve rol van burgers. Burgers geven gestalte aan de samenleving en aan hun plaats binnen deze samenleving. Actief burgerschap betekent dat burgers actief bijdragen aan een democratische uitbouw van de samenleving door maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen (Mathijssen et al., 2003). Van mensen wordt verwacht dat zij zelfredzaam zijn en actief deelnemen/participeren op diverse terreinen van de samenleving.

De staat heeft volgens het huidige kabinet de taak activerend burgerschap mogelijk te maken. Er moet volop ruimte zijn voor initiatief en ontwikkeling, maar tegelijkertijd mag er niemand buiten de samenleving komen te staan. Dit is sociaal onaanvaardbaar en economisch is het niet verantwoord. Volgens het kabinet telt ieder mens mee en is ieder mens nodig (www.regering.nl). Van burgers wordt verwacht dat zij het vermogen hebben zelf problemen aan te pakken en sociale netwerken te ontwikkelen. Burgers zijn, zoals eerder gezegd,

ondernemers van hun eigen leven (Tonkens, 2002). De staat kan zich meer terug trekken, maar zal altijd bescherming moeten blijven bieden wanneer dat nodig is (Van Houten, 2000).

### Arbeidsmarktbeleid versus welzijnsbeleid

De ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) proberen met behulp van wetgeving en beleid burgers maatschappelijk te activeren. Het ministerie van SZW richt zich op de verdelingsaspecten van welvaart (inkomen en sociale zekerheid), door middel van het *arbeidsmarktbeleid* (Jehoel-Gijsbers, 2004). In het arbeidsmarktbeleid zijn sociale zaken en werkgelegenheid van belang. Het gaat om de manifeste functie van arbeid: het hebben van een betaalde baan (Pennen & Hoff, 2003). Het ministerie van VWS richt zich vooral op het welzijn van burgers door middel van het *welzijnsbeleid*. Welzijnsbeleid gaat om de latente functies van arbeid: hulp bij het opbouwen van een waardig bestaan, waarbij vooralsnog geen positie op de arbeidsmarkt wordt verkregen (Pennen & Hoff, 2003).

Welzijnsbeleid is gericht op mensen die niet mee kunnen komen in de samenleving en daarom is het bevorderen van stabiliteit, sociale cohesie en solidariteit van groot belang (VWS, 1994). Het gaat om het betrekken van mensen bij de maatschappij en het doorbreken van sociaal isolement (Jehoel-Gijsbers, 2003; ISSA, 2001). Met het welzijnsbeleid heeft het ministerie van VWS twee doelstellingen voor ogen. Allereerst gaat het om zorg dragen voor de elementaire functies: Opvang, Ontmoeting, Ontplooiing en Ontspanning (de veelgenoemde 4 O's). Het bereiken van deze doelstelling kan volgens het ministerie via de voorzieningen die onder de Welzijnswet vallen, zoals club- en buurthuiswerk, jeugd- en jongerenwerk, samenlevingsopbouw, sport en kinderopvang. Het tweede doel is het bestrijden van maatschappelijke achterstand. Opleiding, arbeid, inkomen (tezamen sociale zekerheid) en gezondheid moeten aangepakt worden. Dit kan alleen worden gerealiseerd in samenhang met voorzieningen die onder een andere beleidsregie vallen (Gilsing et al., 1999).

### Wet maatschappelijke ondersteuning

Om actief burgerschap, zelfredzaamheid en participatie te bevorderen is op 1 januari 2007 de Wet maatschappelijke ondersteuning ingevoerd. Aan de hand van deze wet wordt getracht de sociale kwaliteit van de Nederlandse samenleving te verbeteren. Het doel is de sociale participatie van alle Nederlanders te bevorderen. De Wmo vervangt de Wet voorzieningen

gehandicapten (Wvg) en de Welzijnswet. Ook is een deel van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) vervangen.

De Wmo is een landelijke wet die op *gemeentelijk niveau* wordt uitgevoerd. Zowel mensen die hulpbehoevend zijn als mensen die hulp verlenen, krijgen ondersteuning vanuit de gemeente zelf. De Wmo dient dus als vangnet en als mobilisatiebron. De Wmo dient als vangnet voor kwetsbaren en als mobilisatiebron voor de koppeling van weerbare aan kwetsbare burgers (Hortulanus, 2004). Volgens Hortulanus (2004) heeft de gemeente een aantal taken gekregen om de Wmo zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Allereerst zullen gemeenten moeten samenwerken met professionele lokale organisaties. Ook moeten professionele en informele ondersteuning worden samengebracht en ten derde moeten lokale collectieve vormen van solidariteit worden gemobiliseerd. Op deze manier wordt de onderlinge betrokkenheid in buurten en wijken gestimuleerd (VNG & VWS, 2009).

#### 2.4 Sociale activering

In deze paragraaf staat de derde deelvraag centraal: *Wat is sociale activering en welke rol kan sociale activering spelen bij het tegengaan van isolement?*

#### Sociale activering versus participatie

Sociale activering biedt sociaal kwetsbare mensen in de samenleving een kans. Sociale activering betekent: 'het verhogen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen, die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen zijn' (Pennen & Hoff, 2003: 10; Blauw et al., 2003; ISSA, VWS/SZW, 2000). Sociale activering is het resultaat van een succesvolle kruisbestuiving tussen activerend welzijnsbeleid en activerend arbeidsmarktbeleid (Leene, 2002). *Activerend welzijnsbeleid* richt zich op het versterken van de sociale cohesie, het vergroten van de maatschappelijke betrokkenheid en het stimuleren van de (re)integratie van de meest kwetsbare mensen in de samenleving. Het *activerend arbeidsmarktbeleid* focust op het bevorderen van uitstroom naar werk. Hierdoor worden de kosten van het stelsel van sociale zekerheidsregelingen lager (Leene, 2002). In het begrip sociale activering worden beide vormen van beleid met elkaar verbonden en daarmee wordt het maatschappelijke belang met het individuele belang gecombineerd.

Sociale activering is gericht op het vergroten van participatie. Het is erop gericht dat mensen actief deelnemen aan de maatschappij. Volgens Pennen en Hoff (2003) wordt sociale participatie op drie verschillende gebieden bevorderd door de overheid, gemeenten en lokale instanties. *Economische participatie* wordt als belangrijkste aspect van integratie gezien. Mensen die werken, hebben een inkomen, een tijdsbesteding en sociale contacten. Het tweede gebied is *sociaal-culturele participatie*. Het gaat dan om deelname aan voorzieningen op het gebied van onderwijs, scholing en vorming. Deelname aan onderwijs is de basisvoorwaarde van economische participatie (Pennen & Hoff, 2003). Het derde gebied betreft *maatschappelijke participatie*. Wanneer mensen maatschappelijk participeren, maken ze deel uit van maatschappelijke verbanden, zoals verenigingen, clubs en sociale netwerken. Bij sociale activering is maatschappelijke participatie van groot belang, al of niet resulterend in economische participatie, waarbij de maatregelen om dit te bereiken een sociaal-culturele dimensie kunnen hebben (Pennen & Hoff, 2003).

#### Sociale activeringstrajecten

Niet iedereen hoeft sociaal geactiveerd te worden. Volgens het Informatie- en Servicepunt Sociale Activering (ISSA) behoren de volgende personen tot de doelgroep van sociale activering: mensen die een zo grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben dat geen enkel ander arbeidsinstrument vooralsnog een reële optie is, mensen die in een sociaal isolement verkeren of dreigen te komen en mensen die in een achterstandspositie verkeren (Van de Pas et al., 2001). Volgens Pennen en Hoff (2003) is sociale activering bedoeld voor mensen die behoefte hebben aan een zinvolle dagbesteding, structuur en sociale contacten. Het gaat veelal om mensen met persoonlijke problemen en belemmeringen. Een slechte gezondheid, eenzaamheidsgevoelens, schulden of psychische aandoeningen zijn veel voorkomende situaties van mensen die hulp nodig hebben. Ook leeftijd (jonger dan 25 jaar), een laag opleidingsniveau en een gebrek aan werkervaring zijn belangrijke kenmerken van cliënten. Ondanks de genoemde belemmeringen hebben cliënten de behoefte terug te keren in de maatschappij. Zij kunnen meedoen aan sociale activeringstrajecten, een aan tijd gebonden interventieprogramma met als doel maatschappelijke- en/ of arbeids(re)integratie van personen of groepen die in een isolement verkeren (Blauw et al., 2003). Geen enkel activeringstraject is hetzelfde. Iedere deelnemer heeft zijn eigen kwaliteiten en valkuilen. Maatwerk is dus van belang.

### Sociale activering in vier fasen

Ondanks het verschil in sociale activeringstrajecten is er sprake van een standaardfasering (Van Leeuwen-den Dekker & Van Bergen, 2006; Blauw et al., 2003). Trajecten kunnen onderverdeeld worden in verschillende fasen die altijd terug komen. Deze fasen hoeven elkaar niet op te volgen, ze kunnen ook tegelijkertijd plaats vinden. Volgens Van Leeuwen-den Dekker en Van Bergen (2006) ziet een traject er als volgt uit.

De *eerste fase* betreft de contactlegging met de cliënt. Door middel van het afnemen van een intakegesprek, krijgt men een helder beeld van de cliënt. Deze fase is bepalend voor het verloop van het traject. De *tweede fase* gaat om het maken van een plan waarin de doelstelling van het traject en de vraagontwikkeling van de cliënt komen te staan. Ook wordt vastgesteld hoe lang het activeringstraject zal duren en hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld. De richting van het traject wordt bepaald. Na het opstellen van het plan volgt de uitvoering van het traject. Dit gebeurt in de *derde fase*. Het trajectplan staat doorgaans in het teken van een centrale doelstelling, zoals maatschappelijke participatie, economische participatie of hulpverlening. Om dit te bereiken heeft de activeerder de taak de cliënt te begeleiden naar een activeringsplek, zoals een cursus, (vrijwilligers)werk of therapie. Er wordt gekeken wat de beste weg is voor de cliënt om maatschappelijk betrokken te raken. De *laatste fase* is de uitstroom en de nazorg. Samen met de cliënt worden vervolgmogelijkheden bekeken. Voorbeelden hiervan zijn vrijwilligerswerk, een studie of betaald werk. Nazorg houdt in dat er contact wordt onderhouden met de cliënt en met de instelling waar de cliënt is geplaatst om indien noodzakelijk ondersteuning te bieden in de vervolgsituatie (Blauw et al., 2003).

### Nut van activeringstrajecten

Gemeenten geven op verschillende manieren invulling aan de uitvoering van sociale activeringsactiviteiten. Het is de vraag of doelstellingen van sociale activeringstrajecten worden gerealiseerd. Dat is lastig na te gaan, omdat er op veel verschillende manieren wordt gemeten. Om toch enig inzicht te geven in de uitstroomcijfers bij sociale activeringsprojecten kan verwezen worden naar het landelijk onderzoek naar bijstandsexperimenten ex artikel 144 ABW (Serail & Van de Pas, 2002, zoals weergegeven door Pennen & Hoff 2003). Er wordt gelet op de volgende vijf punten: *aangaan van sociale contacten, verwerven van*



*maatschappelijke waardering, meer maatschappelijke participatie, verbetering van de tijdsstructurering en vergroting van persoonlijke ontplooiing en welbevinden.*

Het eerste punt is het *aangaan van sociale contacten*. Het blijkt dat deelname aan activeringstrajecten weinig gevolgen heeft gehad voor de contacten met familie, vrienden en kennissen. Wel beweren deelnemers dat er een toename plaats vindt in het aantal contacten buiten de directe familie- en vriendenkring om. Het gaat dan vooral om mensen die ook meededen aan het traject. Het vergroten van de kennissenkring bleek gunstig te zijn voor het welbevinden. Ruim een kwart van de ondervraagden zei zich minder eenzaam te voelen dan voorheen (Pennen & Hoff, 2003).

Het tweede punt is het *verwerven van maatschappelijke waardering*. Een meerderheid van de deelnemers ontvangt positieve reacties uit hun omgeving op het feit dat ze deelnemen aan sociale activeringsprojecten (Van de Pas et al., 2001).

Het derde punt is *maatschappelijke participatie*. Ook wat betreft het vooruitzicht op een baan waren de meeste deelnemers positiever gestemd dan voorheen. Meer dan 60% van de deelnemers vertelden dat het traject had geleid tot meer inzicht in wat voor soort werk ze zouden willen doen. Op het moment van het beëindigen van het traject had 35% van de deelnemers betaald werk en daarnaast verrichtte 42% van de deelnemers onbetaalde activiteiten (Pennen & Hoff, 2003).

Het vierde punt is *verbetering van de tijdsstructurering*. Bijna tweederde deel van de deelnemers vond dat er na het experiment meer structuur en regelmaat in hun leven was gekomen. Het merendeel van deze groep stelde dat het om een sterke verandering ging (Pennen & Hoff, 2003).

Het laatste punt is *vergroting van persoonlijke ontplooiing en welbevinden*. Deelname aan het sociale activeringsproject bleek een positieve invloed te hebben op het persoonlijk welbevinden. Van de deelnemers zei 70% zich prettiger te voelen en 50% gaf aan meer zelfvertrouwen te hebben gekregen (Pennen & Hoff, 2003). Kortom, deze bevindingen geven aan dat sociale activering een positief resultaat kan opleveren met betrekking tot de leefsituatie van de deelnemers.

### Sociaal-culturele en persoonlijke activering

Volgens Fokkema en Van Tilburg (2006) is sociale activering ook een belangrijke interventie om eenzaamheid te bestrijden. Er bestaan twee verschillende soorten activering: *sociaal-*

*culturele activering en persoonlijke activering*. Met behulp van beide soorten activering wordt geprobeerd eenzaamheid te voorkomen of op te heffen. Indirect worden ook mensen in een sociaal isolement geactiveerd, aangezien ook zij eenzaamheid ervaren. *Sociaal-culturele activering* heeft als doel het leven van eenzame personen contactrijker te maken. Deze vorm van activering is gericht op het ondernemen van activiteiten en het ervaren van de bijkomstige gezelligheid waarmee randvoorwaarden worden gecreëerd om contacten te leggen (Fokkema en Van Tilburg, 2006). *Persoonlijke activering* heeft als doel eenzamen bewust te maken van hun eenzaamheidsbevorderende houding. Het accent ligt op het geven van emotionele en praktische steun om zo de zelfredzaamheid te versterken. Mensen worden geconfronteerd met hun houding en gedrag. Ze moeten zelf iets aan hun situatie doen. Op deze manier wordt eenzaamheid tegengegaan en worden maatschappelijk nuttige activiteiten uitgevoerd (Fokkema & Van Tilburg, 2006).

## 2.5 Slot

Nu helder is wat sociale activering doet met sociaal geïsoleerden en eenzamen is het interessant te weten wat de samenwerkingspartners in Resto VanHarte investeren om mensen sociaal te activeren. Hebben de samenwerkingspartners dezelfde doelstellingen en uitgangspunten als Resto VanHarte? Om welke reden werken partners samen met Resto VanHarte en onder welke voorwaarden blijven ze dat doen? Daarnaast is het van groot belang te weten wat de verschillende samenwerkingspartners verstaan onder sociaal isolement en onder sociale activering. Stroken deze opvattingen niet met de opvattingen uit de literatuur en met de opvattingen van Resto VanHarte, dan kan men erover nadenken of het wel zinnig is deze maatschappelijke samenwerkingspartners in te zetten.

## **Hoofdstuk 3: Opzet en uitvoering van het onderzoek**

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet beschreven. In paragraaf 3.2 wordt uitgelegd dat het om een kwalitatief onderzoek gaat. Er wordt verteld wat een kwalitatief onderzoek inhoudt en waarom voor deze vorm gekozen is. In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de methode en het instrument voor de dataverzameling. Vervolgens komen de onderzoekseenheden aan bod in paragraaf 3.4. Paragraaf 3.5 betreft het verloop van het onderzoek en paragraaf 3.6 gaat over de data-analyse. Ten slotte wordt er ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek in paragraaf 3.7.

### 3.2 Type onderzoek

In dit onderzoek is gekozen voor een *kwalitatieve onderzoeksstrategie*. In kwalitatief wetenschappelijk onderzoek is het erom te doen verschijnselen te beschrijven en te interpreteren vanuit de betekenis die mensen zelf geven aan hun sociale omgeving en aan hun handelen (Boeije, 2005). Volgens Boeije (2005) bevat kwalitatief onderzoek drie belangrijke elementen. Om te beginnen wordt ervan uitgegaan dat mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en dat zij op basis daarvan bepaald gedrag vertonen. Ten tweede wil de onderzoeker het perspectief van de deelnemers leren kennen door middel van een open onderzoeksprocedure. Tot slot wordt het onderwerp beschreven en waar mogelijk verklaard. Kortom, betekenissen en gedragingen worden beschreven, geïnterpreteerd en zo mogelijk verklaard.

In dit onderzoek is het van belang inzicht te geven in de wijze waarop organisaties de samenwerking met Resto VanHarte beleven en beoordelen en daarom is kwalitatief onderzoek een geschikte onderzoeksstrategie. Een tweede reden om voor kwalitatief onderzoek te kiezen is omdat dit onderzoek explorerend van aard is. Er is nog (vrijwel) niets bekend over de samenwerking tussen partners en Resto VanHarte. De onderzoeker wil erachter komen wat relevante onderwerpen zijn omtrent de samenwerking tussen partners en Resto VanHarte. De onderzoeker kan tijdens het interview zelf bepalen wanneer hij wil doorvragen en zo komt de meest relevante informatie naar voren.

### 3.3 Methode en instrument van dataverzameling

In dit onderzoek worden twee verschillende methoden van dataverzameling gebruikt, namelijk gestructureerde vragenlijsten en diepte-interviews.

De eerste methode van dataverzameling is een volledig gestructureerde enquête voor Restomanagers en voor samenwerkingspartners van Resto VanHarte. De gestructureerde enquêtes voor de Restomanagers zijn een jaar geleden door een Hbo-student samengesteld en verstuurd. De enquêtes zijn verstuurd naar de managers van alle Resto's. In deze vragenlijst werd gevraagd naar de drie belangrijkste samenwerkingspartners voor die betreffende Resto. Aangezien niet alle managers deze enquêtes hadden ingevuld, zijn ze voor dit onderzoek nogmaals benaderd. Op deze manier zijn de contactgegevens van verschillende belangrijke partners verzameld

Vervolgens is een vragenlijst gemaakt voor deze partnerorganisaties. Deze vragenlijsten hebben als doel algemene informatie te verzamelen over de opvattingen, ervaringen en wensen van de desbetreffende organisatie. Hierdoor ontstaat een breed inzicht in de verschillen en in de overeenkomsten tussen samenwerkingspartners uit de negen disciplines en de functies die zij vervullen. Deze vragenlijsten zijn verstuurd naar veertig partners (zie bijlage III). De vragen hadden betrekking op de volgende onderwerpen: algemene gegevens over de organisatie, het soort organisatie (verschillende disciplines en functies), samenwerking met Resto VanHarte (positief/negatief, doel en duur van samenwerking) en persoonlijke gegevens (eigen rol binnen de organisatie).

De tweede methode om data te verzamelen is het diepte-interview. De diepte-interviews zijn de belangrijkste methode van dataverzameling binnen dit onderzoek, aangezien de beleving en betekenisgeving van de respondenten hierin het beste naar voren komt. De interviews zijn semi-gestructureerd. Dit betekent dat de onderwerpen van de interviews vastliggen op een topiclijst (zie bijlage IV), maar dat de volgorde van de vragen en de formulering worden open gelaten. De topiclijst is tot stand gekomen na grondige voorbereidingen. Deze topiclijst is bepalend voor de onderwerpen die in de interviews aan bod komen, maar de onderzoeker kan zelf bepalen op welke onderwerpen dieper wordt ingegaan. Tijdens de interviews is dieper ingegaan op de vragen die in de gestructureerde enquêtes zijn gesteld. De belangrijkste thema's die aan bod zijn gekomen tijdens de interviews zijn: sociaal isolement, sociale activering, de organisatie in samenhang met Resto

VanHarte, de samenwerking tussen de organisatie en Resto VanHarte en de verwachtingen van partners naar Resto VanHarte.

### 3.4 Onderzoekseenheden

Om een vergelijking te maken tussen Resto's in heel Nederland, is ervoor gekozen samenwerkingspartners in verschillende steden te interviewen. In Nederland zijn 23 Resto's gevestigd in: Alkmaar, Amsterdam Noord, Amsterdam Slotervaart, Amsterdam Zuidoost (Reigersbos), Arnhem, Den Haag Laak, Den Haag Laakhavens, Den Haag Mariahoeve, Den Haag Zuid-West, Den Helder, Enschede, Groningen, 's Hertogenbosch, Leeuwarden Het Nieuwe Hoek, Leeuwarden Piter Jelles De Dyk, Maastricht, Rotterdam Noord, Rotterdam Schiemond, Tilburg, Utrecht Kanaleneiland, Venlo, Zoetermeer Palenstein en Zoetermeer Buytenwegh. Deze 23 Resto's worden in totaal door vijftien managers gecoördineerd. In dit onderzoek zijn dertien managers benaderd, van Resto's die al langere tijd bestaan. Resto's die nog maar kort open zijn, zijn niet benaderd. De managers van deze Resto's hebben namelijk nog niet de tijd gehad om een intensieve samenwerking op te bouwen met verschillende actieve organisaties in de wijk. Ook zijn er vooralsnog te weinig activiteiten van de grond gekomen om er onderzoek naar te kunnen doen.

Uiteindelijk hebben tien van de dertien managers gereageerd op mails en telefoontjes. Zij hebben in totaal veertig partners genoemd. Van deze veertig partners hebben er dertig meegewerkt aan het onderzoek door een enquête in te vullen. Vervolgens zijn er vijftien partners geselecteerd voor een diepte-interview. De keuze voor vijftien partners is gemaakt op basis van een evenwichtige verdeling wat betreft:

- Discipline
- Bijdrage van de partner aan Resto VanHarte
- Duur van samenwerkingsverband met Resto VanHarte
- Activiteit van de organisatie
- Doel van het investeren in Resto VanHarte
- Plaats organisatie

De keuze voor bepaalde organisaties is als volgt verlopen.

Na een analyse van de ingevulde enquêtes blijkt dat de *discipline* welzijnsorganisatie oververtegenwoordigd is. Ook organisaties die werkzaam zijn binnen de discipline veiligheid

komen veel voor. In het onderzoek zijn om deze reden meer partners gekozen die in deze categorieën vallen.

Als het gaat om de *bijdrage van de partner aan Resto VanHarte* zijn de functies ‘voorlichting geven’ en ‘verwijzen’ oververtegenwoordigd. In het onderzoek is rekening gehouden met deze gegevens door meer partners te kiezen die deze functies hebben binnen Resto VanHarte.

Het derde selectie criterium betreft de *duur van het samenwerkingsverband met Resto VanHarte*. De meeste partners werken ongeveer één of twee jaar samen met Resto VanHarte, maar ook de categorieën ‘een half jaar’ en ‘langer dan drie’ jaar zijn veel ingevuld. Uiteindelijk zijn er uit elke categorie ongeveer evenveel organisaties gekozen.

Ook de *activiteit van de organisatie* is van belang bij het kiezen van respondenten voor de diepte-interviews. Verschillende partners geven aan bezig te zijn met ‘sociale activering’ en ‘integratie en participatie’. Deze partners zijn van belang en interessant, omdat Resto VanHarte sociale activering als doel heeft. Boeiend om te weten is hoe partners sociale activering bewerkstelligen.

De reden *waarom partners investeren/samenwerken met Resto VanHarte* is ook van belang bij het kiezen van respondenten voor de diepte-interviews. Veel genoemde redenen om samen te werken met Resto VanHarte zijn ‘zelfde doel en doelgroep’, ‘het vergroten van sociale cohesie’ en ‘succesvolle samenwerking’. Interessant is wat partners verstaan onder ‘zelfde doel en doelgroep’. Misschien hebben de partners wel een heel ander doel en een andere doelgroep voor ogen dan Resto VanHarte, maar denken ze dat ze op één lijn liggen.

Ten slotte is de *locatie van de organisatie* belangrijk. Er is rekening gehouden met de ligging van een organisatie. Om een zo breed mogelijk beeld te krijgen met betrekking tot de visie en de verwachtingen van samenwerkingspartners van Resto VanHarte, zijn zij geselecteerd op stad. In dit onderzoek zijn partners uit verschillende steden door heel Nederland geïnterviewd.

Om helderheid te creëren rondom de geselecteerde respondenten volgt een kort overzicht. In de bijlage staan alle onderzoekseenheden uitgebreider beschreven (zie bijlage V).

<b>Discipline</b>	<b>Aantal geïnterviewd</b>
Zorg	1
Welzijn	10
Wonen	3
Werkgelegenheid	3
Onderwijs	2
Veiligheid	5
Cultuur	2
Migratie	2
Religie	0

<b>Bijdrage</b>	<b>Aantal geïnterviewd</b>
Signaleren	9
Verwijzen	16
Monitoren	4
Voorlichting geven	15

<b>Duur samenwerking met Resto VanHarte</b>	<b>Aantal geïnterviewd</b>
Korter dan een half jaar	1
Ongeveer een jaar	6
Ongeveer twee jaar	4
Langer dan drie jaar	4

<b>Stad</b>	<b>Aantal geïnterviewd</b>
Alkmaar	0
Amsterdam	1
Arnhem	0
Den Bosch	2
Den Haag	1
Den Helder	1
Enschede	0
Groningen	2
Leeuwarden	2
Maastricht	0
Rotterdam	2
Tilburg	0
Utrecht	1
Venlo	0
Zoetermeer	3

### 3.5 Verloop van het onderzoek

Om een beeld te krijgen van de belangrijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte, was het allereerst van belang de Restomanagers te benaderen met de vraag wie de drie meest belangrijke partners zijn van de desbetreffende Resto. Deze vraag was al eerder aan de managers gesteld, maar omdat niet alle managers hier antwoord op hadden gegeven, is in dit onderzoek opnieuw contact opgenomen met alle managers. Het verzamelen van gegevens van partners via deze managers verliep moeizaam. Op 1 maart zijn de eerste e-mails verstuurd naar de managers (bijlage I). Na drie weken hebben tien van de dertien managers gereageerd en uiteindelijk leverden de enquêtes adresgegevens van de veertig meest belangrijke partners van tien verschillende Resto's op.

De veertig respondenten zijn allen benaderd per mail. Zij hebben een gestructureerde vragenlijst ingevuld. De respons was redelijk hoog. Uiteindelijk hebben dertig van de veertig partners een ingevulde enquête teruggestuurd.

Vervolgens is er een keuze gemaakt voor het interviewen van vijftien partners. In de eerste week van april zijn de eerste partners benaderd voor een interview. In die week is er direct een topiclijst (bijlage IV) opgesteld op grond van de antwoorden uit de enquêtes. Eind april is het eerste interview afgenomen en eind juni het laatste. Het plannen van de interviews ging niet altijd makkelijk. Reistijd en volle agenda's van partners speelden een cruciale rol. Alle interviews hebben bij de organisaties zelf plaatsgevonden. De respondenten vonden dit allen prima en makkelijk.

De respondenten waren zeer gastvrij en openhartig. Opvallend was dat alle respondenten pas tijdens het interview echt hebben nagedacht over de samenwerking met Resto VanHarte. Ze zijn zich allen dus bewuster geworden van de onderwerpen die werden behandeld. Dit is van belang om de samenwerking met Resto VanHarte te verbeteren.

### 3.6 Analyse van het materiaal

De gestructureerde vragenlijsten en de semi-gestructureerde diepte-interviews zijn geanalyseerd met behulp van het programma MAXQDA voor kwalitatieve dataverwerking. Allereerst zijn de antwoorden op de enquêtes in het programma verwerkt. Vervolgens zijn de interviews uitgetypt en geanalyseerd.

Kenmerkend aan dit kwalitatieve onderzoek was de afwisseling van dataverzameling en data-analyse. Interviewen, uittypen en analyseren zijn processen die elkaar afwisselden. Na



het afnemen van een aantal interviews werd al een begin gemaakt met de analyse. Thema's en onderwerpen die in de interviews aan bod kwamen, werden uiteengehaald en gestructureerd. Volgens Boeije (2005) betekent uiteenrafeling dat de onderzoeker wegwijzers aanbrengt in het meest relevante en interessante onderzoeksmateriaal. Dit kan het beste tijdens de eerste fase van het analyseren. Het structureren van data gebeurt vooral tijdens de laatste fase van het coderen. In totaal wordt er een onderscheid gemaakt in drie typen codering, namelijk *open coderen* (fase 1), *axiaal coderen* (fase 2) en *selectief coderen* (fase 3).

Tijdens de eerste fase worden patronen gezocht in de antwoorden. Het gaat om lezen en herlezen, vragen stellen, fragmenten vergelijken en vervolgens codes toekennen aan de data (Boeije, 2005). Het doel van open coderen is verkenning van het veld van onderzoek en het hanteerbaar maken van gegevens, met een codeboom als resultaat. Er is geredeneerd vanuit de gegevens naar de code.

De tweede fase van het analyseren is axiaal coderen. Het doel van axiaal coderen is begrippen omschrijven en afbakenen, de relevantie van begrippen bepalen en abstraheren. Stukken tekst worden met elkaar vergeleken, codes worden ten opzichte van elkaar geordend en vervolgens worden de codes geïnterpreteerd en getoetst aan tussentijdse ideeën en verwachtingen van de onderzoeker. In deze fase wordt geredeneerd vanuit de code naar de gegevens. Het aantal codes is gereduceerd zodat de belangrijkste thema's en opvattingen naar voren zijn gekomen.

In de laatste fase van het analyseren ligt de nadruk op de integratie van de gegevens om vervolgens de vraagstelling te kunnen beantwoorden. Tijdens deze fase worden de kernbegrippen bepaald, de samenhang tussen de begrippen wordt vastgesteld en daaropvolgend wordt er een rapportage geschreven waarin antwoorden op de onderzoeksvragen worden gegeven en waarin de conclusies worden verwoord (Boeije, 2005).

### 3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

Boeije (2005) noemt twee belangrijke indicatoren voor de kwaliteit van onderzoek: betrouwbaarheid en validiteit. Betrouwbaarheid betreft de invloed van toevallige of onsystematische fouten. Hoe kleiner de invloed van toevallige fouten is, des te betrouwbaarder zijn de resultaten. Het gaat om de precisie van de methoden van dataverzameling of de meetinstrumenten. Wanneer de methoden van dataverzameling betrouwbaar zijn, dan zal herhaling van het onderzoek leiden tot een gelijke uitkomst.

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen is er gelet op drie dingen. Om te beginnen was er voortdurend sprake van een constante afwisseling tussen dataverzameling en data-analyse. Dit komt de betrouwbaarheid ten goede. Een tweede manier om de betrouwbaarheid te vergroten is het gebruik van een gestandaardiseerde onderzoeksmethode, namelijk de gestructureerde vragenlijst. De semi-gestructureerde interviews zijn minder betrouwbaar, omdat deze methode slechts deels gestandaardiseerd is. Dit betekent dat de onderzoeker in het ene interview dieper kan ingaan op bepaalde zaken dan in een ander interview. Om de betrouwbaarheid te vergroten zijn de interviews volledig getranscribeerd waardoor de analyse controleerbaar is. Ten slotte is tijdens de analyse gebruik gemaakt van het analyseprogramma MAXQDA voor kwalitatieve dataverwerking. Met het analyseprogramma is het mogelijk alle antwoorden van respondenten naast elkaar te zetten en zo een helder overzicht te creëren. Dit komt de betrouwbaarheid ten goede.

Een tweede belangrijke indicator voor kwalitatief onderzoek is validiteit. Validiteit betreft de invloed van systematische fouten. Het gaat erom dat de onderzoeker meet of verklaart wat hij daadwerkelijk wil meten of verklaren. In kwalitatief onderzoek kan er sprake zijn van systematische fouten door non-respons, sociaal wenselijke antwoorden of wanneer de onderzoeker data op een onjuiste manier interpreteert. Validiteit bestaat uit twee vormen, namelijk interne en externe validiteit.

De interne validiteit is bij kwalitatief onderzoek vaak hoog. De onderzoeker kan de werkelijkheid van dichtbij onderzoeken, aangezien zij haar eigen onderzoeksinstrument is. De betrokkenheid van de onderzoeker is van belang. Betrokkenheid komt de validiteit ten goede, omdat het bijna zeker is dat de onderzoeker datgene te weten komt dat zij wilt weten. Binnen dit onderzoek werd tijdens het afnemen van de interviews genoeg ruimte gelaten aan de respondent om te kunnen antwoorden. Op deze manier zijn de meest relevante thema's aan bod gekomen.

Externe validiteit betreft de mate van generaliseerbaarheid van de resultaten. De externe validiteit is verhoogd door onderzoekseenheden te selecteren door het hele land. Over het algemeen kan gesteld worden dat de verwachting is dat andere samenwerkingspartners van Resto VanHarte niet heel afwijkend zullen zijn wat betreft hun visie, verwachtingen en eisen.

## Hoofdstuk 4: Resultaten

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirische onderzoek gepresenteerd. In paragraaf 4.2 komt het thema sociaal isolement aan bod. Sociale activering staat centraal in paragraaf 4.3. Vervolgens komt in paragraaf 4.4 de samenwerking van partners met Resto VanHarte ter sprake. Ook wordt duidelijk welke voorwaarden partners stellen aan Resto VanHarte om te blijven samenwerken. Ten slotte wordt in paragraaf 4.5 beschreven wat volgens partners de knelpunten zijn binnen de Resto VanHarte formule.

### 4.2 Sociaal isolement

In deze paragraaf staat de vierde deelvraag centraal, namelijk: *Over welke kennis beschikken maatschappelijke samenwerkingspartners met betrekking tot sociaal isolement?*

#### Definitie van sociaal isolement

Een onderwerp dat uitgebreid ter sprake is gekomen tijdens de interviews is *sociaal isolement*. Maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte hebben dagelijks te maken met mensen die in een sociaal isolement verkeren. Toch weten de meeste partners geen precieze definitie te geven. Alle partners hebben associaties bij het woord sociaal isolement, maar geen van hen kan helder uitleggen wat het precies inhoudt. Respondenten maken geen onderscheid tussen eenzaamheid en sociaal isolement. Het gaat om het ongewild alleen thuis zitten.

Partners noemen mensen sociaal geïsoleerd wanneer ze een klein netwerk hebben. Een klein netwerk betekent weinig contact met burens, vrienden en familie. Daarnaast worden mensen die in een sociaal isolement verkeren gezien als mensen die de deur niet uitkomen. Ze participeren niet tijdens georganiseerde activiteiten in de buurt en zelfs voor de boodschappen willen ze eigenlijk niet naar buiten. Ten slotte hebben sociaal geïsoleerde mensen volgens de respondenten weinig tot geen bezigheden. Ze hebben geen dagbesteding, terwijl dat van groot belang is om mee te komen in de maatschappij. Kortom, de meest gehoorde aspecten rondom sociaal isolement zijn ‘geen contacten’, ‘de deur niet uitkomen’ en ‘geen bezigheden hebben’.

#### Risicogroepen

Volgens de meeste samenwerkingspartners hebben *ouderen, allochtonen en probleemgezinnen* de meeste kans om in een sociaal isolement te raken.

Wanneer tijdens de interviews gevraagd wordt naar de risicogroep die een grote kans maakt op sociaal isolement of eenzaamheidsgevoelens, dan noemen de respondenten *ouderen*. Eenzame ouderen worden door meerdere partners ‘verankeren’ genoemd. Volgens deze respondenten zijn dit mensen die weinig bewegingsmogelijkheden hebben. Ze wonen al lange tijd op dezelfde plek. Het zijn mensen die de moeite niet meer nemen om hun nieuwe buren te leren kennen. Veel mensen uit hun sociale netwerk overlijden en daarnaast maken ze weinig gebruik van de voorzieningen in de wijk. Ze komen niet buiten en ontmoeten dus weinig nieuwe mensen.

*‘De verankeren noemen ze dat. De ouderen die in principe weinig bewegingsmogelijkheden hebben, die moeite hebben om te verhuizen, maar het toch prettig vinden om hier te wonen. Die mensen zitten in een geïsoleerde situatie, maar dat zijn echt de wat oudere mensen’ (R.05).*

*‘Het echte persoonlijke isolement ontstaat, denk ik, toch vaak bij ouderen’ (R.07).*

Een tweede risicogroep die door de meeste respondenten wordt genoemd zijn ‘allochtonen’. Volgens verschillende partners hebben met name niet-westerse allochtonen een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken vanwege de taalbarrière en de cultuur waarin de sociale controle groot is. Volgens partners ligt het aan de taalbarrière en de cultuur van niet-westerse allochtonen of ze wel of niet de deur uit gaan.

*‘Zij beheersen de taal heel slecht en ze komen uit een cultuur waarin ze heel erg gericht zijn op hun eigen thuis en daarom de deur niet uitkomen’ (R.03).*

Volgens bepaalde respondenten hebben specifiek vrouwen van niet-westerse afkomst een verhoogde kans om in een sociaal isolement terecht te komen. Ook hier speelt cultuur een doorslaggevende rol. Mannen bepalen veelal wat de vrouw wel en niet doet. De sociale controle vanuit huis is groot.

*‘Er zijn ook gewoon vrouwen van dertig, die, ja helaas, van hun man niet erg veel ruimte krijgen om hun netwerk groter te krijgen dan de moskee, Albert Heijn en de school en weer naar huis. Dan ben je toch tamelijk eenzaam’ (R.07).*

*'Ik had geregeld dat een Afghaanse vriendin van me een keer een Afghaanse maaltijd zou bereiden bij Resto VanHarte, maar ja, dat vond haar man niks en dus ging het niet door'* (R.06).

Uitzonderingen op deze resultaten zijn er ook. Niet alle respondenten noemen allochtonen een risicogroep. Een aantal van hen zegt juist dat allochtonen geen risicogroep vormen vanwege de sterke familieband die zij hebben. De sociale controle is groot en daarom komt isolement onder allochtonen weinig voor.

*'Allochtonen hebben over het algemeen een hele grote familieband, dus van isolement is weinig sprake... Ze controleren elkaar veel meer en vormen een hechte groep'* (R.15).

Een derde en laatste risicogroep die wordt genoemd door verschillende respondenten zijn 'probleemgezinnen'. Binnen deze gezinnen is een verscheidenheid aan problemen. Gezinnen met meestal een vervangingsinkomen, eenoudergezinnen, schuldhulpverlening of jeugdzorg. Volgens respondenten is er bij probleemgezinnen vaak sprake van schaamte. Vanwege de vele problemen komen ouders de deur niet meer uit. Ze raken geïsoleerd. Volgens bepaalde partners wordt het isolement van de ouders doorgegeven aan de kinderen. Ouders brengen hun kind naar school, ze worden weer opgehaald, maar ze spelen nooit bij andere kinderen. Het hele gezin raakt geïsoleerd.

*'Wat je bij een ouder iemand ziet is dat diegene helemaal alleen thuis zit, maar ze hebben wel een gezin, dus het zal meer een afgezonderd gezin zijn. Ze brengen bijvoorbeeld wel de kinderen naar school [...]. Wat we wel horen is dat de kinderen van school naar huis gaan en niet buiten gaan spelen bijvoorbeeld. Het gezin raakt geïsoleerd'* (R.09.1).

Wanneer er problemen zijn binnen gezinnen, hebben ze een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken. Niet iedereen is het hiermee eens. Volgens bepaalde respondenten hebben gezinnen contact met instanties zoals het consultatiebureau, scholen en het centrum voor jeugd en gezin. Op deze manier komen ze in contact met andere mensen. Ze hebben 'feeling' met de buitenwereld. Ze komen meer in aanraking met andere gezinnen vanwege scholen en dergelijke.

*'Omdat je kinderen naar school gaan, dan moet je je kind daar naartoe brengen of je moet je kind naar het consultatiebureau brengen, dus dat is een kleine kennismaking met de voorziening'* (R.13).

### Oorzaken van sociaal isolement

Respondenten vinden het moeilijk een definitie te geven van sociaal isolement. Ze weten echter wel verschillende oorzaken te noemen. Uit het voorgaande blijkt dat met name ouderen in een sociaal isolement kunnen komen, doordat zij weinig bewegingsmogelijkheden hebben. Bij allochtonen speelt de taalbarrière en het verschil in cultuur een belangrijke rol bij het mogelijk ontstaan van sociaal isolement. Bij probleemgezinnen is het de schaamte voor de leefsituatie die sociaal isolement kan veroorzaken.

Naast deze oorzaken, noemen partners vijf andere belangrijke oorzaken van sociaal isolement, namelijk: gebrek aan sociale vaardigheden, de weg in de maatschappij niet kennen, financiële problemen, psychische problemen (incl. verslaving) en het wegvallen van familie en/of partner. Deze oorzaken worden hieronder achtereenvolgend beschreven.

Een eerste belangrijke individuele factor die volgens partners ten grondslag ligt aan sociaal isolement zijn persoonlijkheidskenmerken, zoals *sociale competenties*. Zodra iemand niet de benodigde competenties bezit om betekenisvolle contacten aan te gaan, heeft diegene een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken

*‘De meeste mensen hebben de vaardigheden niet om sociale contacten aan te gaan’ (R.03).*

*‘Dan gaat er wat mis en dan..., ze hebben niet de kunde, ze hebben niet geleerd om met iemand anders iets te delen, ze willen dat niet...’ (R.10).*

Wanneer mensen eerder in het leven niet hebben geleerd sociale vaardigheden te ontwikkelen, kunnen ze daar later last van krijgen bij het leggen van contacten. Opvoeding speelt hierbij een belangrijke rol. Wanneer ouders hun kinderen niet leren hoe ze horen om te gaan met anderen, hebben de kinderen een vergrote kans om eenzaam te worden.

*‘Je ziet natuurlijk dat heel veel ouders allebei werken, als er nooit geleerd is over de omgang met andere mensen, tegenwoordig, die doendoos [tv] staat aan en mensen kunnen dat hartstikke goed. Maar ga geen gesprek met ze aan, communicatief zit dat er vaak helemaal niet in...’ (R.15).*

Een tweede factor die volgens respondenten ten grondslag ligt aan sociaal isolement is *de weg in de maatschappij niet kennen*. Respondenten geven aan dat de veranderingen in de

maatschappij van invloed zijn op het wel of niet verkeren in een sociaal isolement. Ze refereren met name aan het individualiseringsproces waar de laatste jaren sprake van is. Mensen hebben meer vrijheid om zichzelf te ontplooien en hun eigen weg te kiezen en daar hebben sommige mensen moeite mee. Zij zijn niet in staat om zichzelf te redden.

*‘Ja toch gewoon de weg in de maatschappij niet kennen, voor een groot deel, jezelf niet duidelijk kunnen maken wat je nodig hebt, of wat je wilt, waar je goed in bent. Je kan wel zoeken, maar als je niet weet hoe je moet zoeken... Dat is het grootste punt denk ik’ (R.14).*

*‘De overheid verwacht dat steeds meer mensen het allemaal zelf gaan regelen en het gevolg is eigenlijk dat steeds meer mensen een hang krijgen naar het welzijnswerk, omdat wij ze in contact brengen met de juiste instanties. Ze weten hun weg niet altijd te zoeken of worden er een beetje lui van’ (R.05).*

Naast een gebrek aan sociale vaardigheden en de veranderingen in de maatschappij, is er volgens respondenten een derde oorzaak aan te wijzen, namelijk *financiële problemen*. Wanneer mensen weinig geld te besteden hebben, komt daar schaamte bij kijken. Ze kunnen vrienden niet uitnodigen op de koffie, omdat ze geen koffiemelk en suiker kunnen betalen. Ze kunnen hun kinderen niet laten sporten of meenemen naar een attractiepark, omdat dit veel geld kost. Mensen zijn aan huis gekluisterd en komen dus weinig buiten. Hun sociale netwerk lijdt hieronder.

*‘Nou ja, we zitten juist in de armoedehoek, zij hebben niet de middelen. Kijk als wij ergens een avondje in de kroeg gaan zitten socializen, dat kunnen zij niet doen. Zij kopen hooguit een fles wijn... Armoede en sociale uitsluiting gaan eigenlijk hand in hand’ (R.09).*

*‘Ook als je weinig geld hebt om te besteden, dan raak je ook geïsoleerd. Kijk als je financieel in nood zit heb je heel weinig te besteden, je kunt je kind niet aan sporten laten doen bijvoorbeeld. Zo kom je niet buiten de deur’ (R.05).*

Een vierde factor die respondenten noemen als oorzaak van sociaal isolement is *verslaving of een psychische aandoening*. Volgens respondenten hebben mensen met een verslaving of een psychische aandoening eerder de kans om in een isolement terecht te komen dan mensen die dit niet hebben. Iemand moet beschikken over voldoende sociale competenties om een netwerk te kunnen opbouwen. Deze groep mensen heeft daar moeite mee.

*'Tja, dat kan van alles zijn, het kan alcohol zijn... Of mensen die psychisch in de knoop zitten... Die zijn er heel veel. En de oorzaken daarvan... Moeilijk....!'* (R.10).

*'Mensen die met een psychiatrische stoornis te maken hebben. Mensen die niet mee kunnen doen, of mensen die ziek zijn'* (R.03).

Een laatst genoemde factor die ten grondslag ligt aan eenzaamheid en sociaal isolement zijn *ingrijpende levensgebeurtenissen*. Er zijn gebeurtenissen die negatieve gevolgen kunnen hebben voor het sociale netwerk. Voorbeelden hiervan zijn een echtscheiding, het verliezen van een partner of baan, het ouder worden en bijkomstige gezondheidsproblemen. Wanneer problemen zich opstapelen en zich tegelijkertijd voordoen, kan er sneller sprake zijn van eenzaamheid of sociaal isolement. Respondenten noemen het verliezen van de partner als belangrijke oorzaak van sociaal isolement. Wanneer een koppel een gezamenlijk netwerk had en één van de twee overlijdt, dan kan het sociale netwerk uit elkaar vallen. Eén van de twee blijft alleen over. Op dat moment hebben sommige mensen behoefte aan vriendschappen, familie of steun, anderen juist niet en die trekken zich terug.

*'Het echte persoonlijke isolement ontstaat, denk ik, toch vaak bij ouderen. Een man overlijdt en dat is vaak degene die alleen al vanwege werk bijvoorbeeld de contacten had en vooral..., ja misschien toch relatief minder lang blijven leven. Dus het zijn de vrouwen die vaker alleen overblijven'* (R.07).

*'Nou als je altijd samen dingen hebt gedaan met je man of met je vrouw en je komt ineens alleen te staan, dan... Je verdriet is nog zo ontzettend groot, dan heb je eigenlijk geen behoefte om andere mensen te zien'* (R.06).

### Gevolgen van sociaal isolement

In de interviews vertellen maatschappelijke samenwerkingspartners weinig over de gevolgen van sociaal isolement. Respondenten noemen enkel een persoonlijk gevolg van sociaal isolement, namelijk gezondheidsproblemen. Volgens respondenten kunnen gevoelens van eenzaamheid, schaamte en uitsluiting tot uitdrukking komen in lichamelijke en psychische gezondheidsklachten. Sociaal geïsoleerden kunnen vermoeidheid, hoofdpijn, stress, slapeloosheid en depressiviteit ervaren. Volgens respondenten zullen sociaal geïsoleerden niet snel naar de huisarts gaan met deze klachten. Zij denken hun problemen zelf op te kunnen



lossen. Sommige partners noemen sociaal geïsoleerden ook wel *zorgmijders*. Pas wanneer het echt fout gaat, zullen ze professionele hulp inschakelen. Sociaal geïsoleerden zijn op dat moment volledig afhankelijk van professionals. Dit brengt hoge maatschappelijke kosten met zich mee.

*'Ja, dat is volgens mij zo symptomatisch, je krijgt gewoon hoofdpijn en allerlei ongemakken, je denkt: wat heb je nou toch? Het is gewoon eenzaamheid' (R.07).*

### Signaleren en herkennen van sociaal isolement

Om de gevolgen van isolement in de perken, is het van belang dat sociaal isolement in een vroeg stadium gesignaleerd wordt. Partners van Resto VanHarte geven aan dat sociaal geïsoleerden heel moeilijk te signaleren zijn. Verschillende mensen en instanties zijn belangrijk bij het herkennen en signaleren van sociaal isolement en eenzaamheid. Wanneer deze mensen en instanties samenwerken, is het volgens partners mogelijk om eenzame en geïsoleerde mensen sneller te signaleren.

Allereerst zijn huisartsen, consultatiebureaus en de GGZ belangrijke sleutelfiguren bij het signaleren van isolement. Ondanks dat sociaal geïsoleerden zorgmijders zijn, spelen deze instanties een belangrijke rol. Uiteindelijk komen sociaal geïsoleerde en eenzame mensen in het zicht van de hulpverlening op het moment dat de (gezondheids)problemen erger worden. Ze zullen bijvoorbeeld bij een huisarts aankloppen met chronische klachten. Als ze eenmaal in het zorgcircuit zitten, dan kunnen ze doorverwezen worden naar andere instanties.

*'Dat kan een huisarts zijn, of een fysiotherapeut, ergens waar iemand naar toe móet, gewoon vanwege zijn fysieke gesteldheid. Ik denk dat die veel meer in de positie zijn om isolement te herkennen, te signaleren en er iets mee te doen' (R.07).*

Naast maatschappelijke instanties spelen volgens de respondenten vooral bureaus een belangrijke rol bij het herkennen en signaleren van sociaal isolement. Bureaus en familie zijn de degenen die kunnen zien wanneer iemand alleen maar naar buiten komt om de kinderen naar school te brengen. Vervolgens kunnen zij hulp inschakelen.

*'Ik weet wel, tijdens het brainstormen, dat je eigenlijk bureaus daarbij moet betrekken, dat bureaus signaleren en zeggen van: goh, daar zie ik nou nooit iemand naar buiten komen...'* (R.06).

Ten slotte noemen de respondenten een laatste groep die van belang is bij het signaleren en herkennen van sociaal isolement en eenzaamheid, namelijk de mensen die huisbezoeken afleggen. Frontlinieteams, vrijwilligers en coaches leggen huisbezoeken af en constateren vervolgens dat een persoon wel of geen hulp nodig heeft. Zelf zullen deze mensen de deur niet uitgaan voor hulp. Ze willen niet afhankelijk zijn van anderen. Wanneer mensen zichzelf niet laten zien, dan moeten anderen hen zoeken. Het afleggen van een huisbezoek is volgens de maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte een goede methode om eenzame mensen te signaleren.

*'Dus echt mensen die in sociaal isolement zitten, die kun je signaleren als je bijvoorbeeld een huisbezoek aflegt' (R.05).*

Om mensen te signaleren worden instanties, bewoners en comités ingezet, maar ook door middel van advertenties in buurtkrantjes, flyers, posters op bushokjes en in portieken proberen maatschappelijke samenwerkingspartners de doelgroep te bereiken. Ondanks al deze pogingen blijft het dus lastig om de juiste mensen te kunnen helpen. Wanneer bereik je de juiste mensen en hebben mensen hier wel behoefte aan? Sommige eenzame of geïsoleerde mensen die volgens maatschappelijk samenwerkingspartners hulp nodig hebben, willen geen hulp. Zij zitten liever alleen thuis en hebben geen behoefte aan veranderingen in hun leven. Volgens partners moeten eenzame en geïsoleerde mensen zelf aangeven of ze hulp nodig hebben, want anders wordt het lastig deze mensen te vinden.

*'Het blijft te allen tijde de keuze van iemand zelf om hulp te ontvangen/willen' (R.03).*

*'Zolang zij zich niet laten zien is het heel moeilijk hen te vinden' (R.14).*

#### 4.3 Sociale activering

In deze paragraaf staat de vijfde deelvraag centraal, namelijk: *Welke ideeën hebben maatschappelijke samenwerkingspartners over sociale activering en hoe geven zij daar vorm aan?*

#### Definitie

Om erachter te komen wat de samenwerkingspartners van Resto VanHarte onder sociale activering verstaan, is tijdens de interviews gevraagd naar dit onderwerp. Wat partners onder

sociale activering verstaan is moeilijk te zeggen. Sociale activering is een heel breed begrip. Wanneer is er sprake van activering? Partners denken dat dit verschilt per persoon. De ene persoon is sociaal geactiveerd wanneer hij/zij één stap buiten de deur zet. De ander is sociaal geactiveerd wanneer hij/zij deelneemt aan georganiseerde activiteiten in de wijk.

*‘Voor de ene betekent sociaal geactiveerd dat diegene één keer per week gaat dammen op de damclub bij wijze van spreken en voor de ander is dat een heel uitgebreid sociaal netwerk hebben voordat diegene het gevoel heeft dat hij/zij sociaal goed zit zeg maar. Dus het is moeilijk om vast te stellen wat sociaal geactiveerd is’ (R.14).*

Volgens de samenwerkingspartners van Resto VanHarte biedt sociale activering sociaal kwetsbare mensen in de samenleving een kans. Mensen worden geholpen bij het creëren van een netwerk en een dagbesteding. Dit is volgens hen van belang om mee te kunnen draaien in de maatschappij.

*‘Sociale activering is mensen die om wat voor reden dan ook niet meedraaien in de maatschappij zoals wenselijk is, om die te betrekken bij de samenleving door onder andere een dagbesteding te creëren’ (R.04).*

### Het doel van sociale activering

Volgens de respondenten heeft sociale activering allereerst het bevorderen van de sociale cohesie als doel. Ten tweede gaat het om het vergroten van het sociale netwerk. Ten slotte kan men aan de hand van sociale activering een dagbesteding creëren. Hieronder volgt een uitleg.

Volgens partners wordt de sociale cohesie in een wijk of buurt versterkt wanneer mensen sociaal geactiveerd worden. Mensen raken betrokken bij anderen in de (directe) omgeving, namelijk gezin, familie, straat en buurt. Mensen komen buiten, ze maken een praatje, ze leren elkaar kennen tijdens georganiseerde activiteiten, ze zien elkaar in de supermarkt, kortom, mensen weten wat er speelt in een buurt, ze weten wie de buren zijn; mensen voelen zich betrokken. Wanneer mensen niet betrokken zijn en niet sociaal participeren, is dit van invloed op de sociale cohesie met als gevolg een gebrek aan sociale kwaliteit en sociale participatie.

*‘Je wilt sociale cohesie heel graag bevorderen, je wilt heel graag dat mensen uit een sociaal isolement komen en hun eigen netwerk creëren en dat ze daardoor zichzelf kunnen ontplooien en dus minder eenzaam zijn’ (R.05).*

Het versterken van sociale cohesie in een buurt of wijk gaat hand in hand met het tweede doel van sociale activering, namelijk het vergroten van het sociale netwerk. Wanneer mensen betrokken zijn bij hun eigen wijk of buurt, dan is de kans volgens partners groter dat mensen elkaar leren kennen. Of hier daadwerkelijk een vriendschap uit voortkomt moet blijken, maar netwerken worden uitgebreid.

Ten slotte wordt door middel van sociale activering een dagbesteding gecreëerd. Volgens alle respondenten draagt een dagbesteding bij aan het tegengaan van sociaal isolement. Sociaal geïsoleerden en eenzamen hebben ritme en regelmaat nodig. 's Ochtends opstaan, de kinderen naar school brengen, 's middags een activiteit volgen en 's avonds op een normale tijd naar bed gaan. Volgens meerdere partners is het primaire doel van een dagbesteding dat je ritme en eigenwaarde creëert.

*'Een dagbesteding, ritme in hun leven [...]. En dan zie je dat het wel goed gaat. Het gaat hier om activeren en eigenwaarde kweken, zelfrespect' (R.10).*

### Soorten activiteiten

Partners van Resto VanHarte organiseren zeer uiteenlopende activiteiten. Twee samenwerkingspartners houden zich bezig met het re-integreren van mensen naar werk. Mensen worden begeleid naar regulier werk, gesubsidieerd werk of juist scholing aan de hand van activeringstrajecten. Daarnaast hebben ze ook maatschappelijk participatietrajecten. Dit zijn trajecten voor mensen die geen arbeidsverplichting hebben, die daarvan ontheven zijn, maar toch graag iets willen doen. Er bestaat een verschil in duur en doel van een project. Mensen met veel verschillende problemen hebben langer nodig om te re-integreren dan mensen die alleen een dagbesteding zoeken.

Naast re-integratie trajecten organiseren samenwerkingspartners van Resto VanHarte ook activiteiten die het creëren van een dagbesteding als doel hebben. Activiteiten zoals het onderhouden van een moestuin, het organiseren van een wandeling, taallessen, knutselen, opvoedcursussen, koken, naailessen, spelletjes zoals bingo en klaverjassen, afval opruimen enzovoorts worden georganiseerd door partners.

*'Klaverjassen, bingo, het hoeft niet eens alleen over bejaarden te gaan, knippen plakken, brooddeeg maken met kinderen, whatever, the sky is the limit, dus ga d'r voor!' (R.09.2).*

### Sociaal geïsoleerde en eenzame mensen motiveren

Voordat sociaal geïsoleerde en eenzame mensen zullen deelnemen aan activiteiten, moeten zij een hoge drempel over. De reden hiervoor is dat sociaal geïsoleerden volgens partners minder competent zijn. Schaamte en angst spelen een grote rol. Sociaal geïsoleerde mensen zijn onzeker en vragen zich af of anderen wel op hen zit te wachten. Daarnaast vinden ze het moeilijk om zich in nieuwe situaties te begeven en in die nieuwe situaties zijn ook nog eens onbekende mensen. Dat is eng.

*‘Over het algemeen weten ze niet wat en hoe, daar zit ook een hoop schaamte achter, ze voelen zich niet zo waardig als ik me voel zeg maar, dus die drempel is heel hoog’ (R.09.2).*

Om sociaal geïsoleerden toch over die drempel heen te krijgen, is het volgens veel respondenten van belang dat ze aan de hand worden meegenomen. De eerste stap naar buiten is een moeilijke stap voor mensen die lang alleen thuis hebben gezeten. Hulp van instanties, familie en burens zijn van belangrijke waarde. Volgens de respondenten blijkt dat mensen daar veel behoefte aan hebben. Ze durven niet alleen.

*‘Ik denk dat als je mensen wilt helpen, dan moet je ze echt aan de hand meenemen’ (R.15).*

Wanneer ze eenmaal die eerste stap hebben gezet naar iets onbekends, dan wordt het daarna makkelijker om een tweede en derde keer te gaan. Ze weten hoe de omgeving is, ze weten wie ze tegen kunnen komen en wat er van hen verwacht wordt. Dit brengt rust en regelmaat met zich mee. Hier hebben sociaal geïsoleerden en eenzamen behoefte aan volgens veel respondenten.

### 4.4 Samenwerking met Resto VanHarte

In deze paragraaf staat de zesde deelvraag centraal, namelijk: *Waarom werken maatschappelijke partners samen met stichting Resto VanHarte en onder welke voorwaarden blijven ze samenwerken?*

#### De samenwerking

Organisaties helpen Resto VanHarte en andersom kan Resto VanHarte ook veel voor hen betekenen. Er is niet echt sprake van een investering, maar meer van een samenwerkingsverband. Wanneer partners wel iets investeren, is dit voornamelijk in menskracht, publiciteit, geld en in de locatie.

### Rol van de samenwerkingspartners binnen Resto VanHarte

Wanneer er een samenwerkingsverband bestaat, dan vervullen partners een bepaalde rol binnen Resto VanHarte, namelijk signaleren, verwijzen, monitoren of voorlichting geven. De ene rol wordt door meer organisaties vervuld dan de andere. Zo zijn ‘verwijzen’ en ‘voorlichting geven’ de meeste genoemde activiteiten binnen Resto VanHarte en ‘monitoren’ de minst genoemde. Achtereenvolgend worden de verschillende rollen beschreven.

Bijdrage	Aantal geïnterviewd
Signaleren	9
Verwijzen	16
Monitoren	4
Voorlichting geven	15

Allereerst de rol van het signaleren van sociaal isolement en eenzaamheid. Partners hebben een signaleringsfunctie om aan te geven dat mensen in een sociaal isolement verkeren, maar ze zeggen daarbij vooral hulp te krijgen van huisartsen, burens en andere welzijnsorganisaties.

*‘Sociaal isolement kun je signaleren door huisbezoeken af te leggen en door contacten met de wijkcomités, bewoners en organisaties te onderhouden’ (R.03).*

Ten tweede de rol van het verwijzen van sociaal kwetsbare mensen naar verscheidene instanties. Partners fungeren als intermediair om mensen die in sociaal isolement dreigen te raken te verwijzen naar bijvoorbeeld een Resto VanHarte of een andere organisatie. Wanneer partners mensen doorsturen naar Resto VanHarte, doen zij dit zodat mensen de kans krijgen een sociaal netwerk te creëren en gezond te eten.

*‘Een man die weduwnaar is, die niet kan koken of dat moeilijk vindt en die zegt: Ik heb ook weinig contacten. Dan verwijst ik hem naar Resto VanHarte, de perfecte plek waar je mensen ontmoet, waar je twee keer per week gezond eet en dat hij daar mensen kan leren kennen waarmee hij naast het eten bijvoorbeeld ook een keer boodschappen gaat doen’ (R.05).*

Ten derde de rol van het monitoren. De partner fungeert als een verkenner van veranderingen in het gedrag van bezoekers/vrijwilligers. De partner staat in contact met de participant voordat er een bezoek aan Resto VanHarte heeft plaatsgevonden. Tevens hebben zij contact tijdens en/of na het bezoeken van Resto VanHarte.

*‘Extern kijken of je iemand kan re-integreren. Dat betekent dat wij mensen in dienst nemen, intakegesprekken voeren en detacheren, naar bijvoorbeeld Resto VanHarte en vervolgens dus begeleiden’ (R.12).*

Ten slotte de rol van voorlichting geven aan sociaal kwetsbare mensen die hier behoefte aan hebben. Hier voorziet de partner bezoekers van een Resto van informatie over hun organisatie en de mogelijkheden die er zijn om hen eventueel te ondersteunen.

*‘Er ligt veel nadruk op het programma. Dus ze zorgen dat er iemand is die iets vertelt over... noem maar wat. Er wordt altijd wel iets aangeboden van voorlichting’ (R.07).*

### Het doel van samenwerken met Resto VanHarte

De meeste partners investeren of werken samen met Resto VanHarte omdat ze het een mooi concept vinden. De formule ‘eten, ontmoeten, activeren’ werkt volgens veel partners. De eettafel als bindmiddel is laagdrempelig. Sociaal kwetsbare mensen leren elkaar kennen en ze eten gezond.

*‘Ja, ik denk dat het werkt! Het is heel laagdrempelig binnenstappen en een maaltijd werkt volgens mij altijd goed, aangezien je toch bezig bent, maar eigenlijk ook weer niet [...]. Dus ja, ik denk dat het een heel goed concept is’ (R.14).*

Tevens zijn er volgens de respondenten nog drie redenen om samen te werken met Resto VanHarte. De eerste reden is vanwege de vele raakvlakken betreffende doelgroep ‘sociaal kwetsbare mensen in de samenleving’ en de doelstelling ‘het terugdringen van sociaal isolement en uitsluiting’. De meeste partners zeggen mensen te helpen die sociaal uitgesloten, eenzaam of arm zijn. Daarnaast zeggen de meeste partners in te zetten op dezelfde doelen. Zowel de partners als Resto VanHarte willen het welzijn van mensen verbeteren en de leefbaarheid in de wijk vergroten. Wanneer organisaties met dezelfde doelgroep en doelstellingen samenwerken, is de kans op het behalen van die doelstelling groter. Mensen en organisaties kunnen veel voor elkaar betekenen.

*‘Omdat de doelstelling van Resto van Harte bijdraagt aan een leefbare wijk of stad. We zetten beide in op dezelfde doelen’ (R.05).*

*‘Wij zitten eigenlijk heel erg in dezelfde doelgroep als Resto VanHarte. Dus ja, dat zijn de kwetsbare, sociaal uitgesloten, arme mensen’ (R.09.2).*

De tweede reden voor partners om samen te werken met Resto VanHarte is omdat zij zich ervan bewust zijn dat ze in dezelfde vijver vissen. Wanneer mensen met dezelfde doelstellingen gaan samenwerken, dan wordt de sociale kaart uitgebreid. Mensen en organisaties weten elkaar sneller te vinden. Netwerken is het sleutelwoord. Het gaat om kennen en gekend worden, zoals verschillende partners aangeven.

*‘Investeren in netwerkcontact. Dus je probeert wel te kijken van goh wat leeft er bij jullie, kunnen wij daar iets aan bijdragen en hoe kunnen jullie andersom iets voor ons betekenen’ (R.02).*

Ten slotte is het voor partners van groot belang dat zij mensen kunnen detacheren naar Resto VanHarte. Partners willen mensen graag activeren en daarmee een dagbesteding geven. Dat kunnen ze realiseren door mensen als vrijwilliger bij Resto VanHarte aan te melden. Als vrijwilliger kun je bij Resto VanHarte helpen met de boodschappen, in de keuken, in de bediening of als gastheer/gastvrouw. Dit is voor organisaties een extra reden om samen te werken met Resto VanHarte. Zij kunnen hun doelgroep een vrijwilligersplek aanbieden bij Resto VanHarte.

*‘Mensen uit de buurt kunnen bij Resto VanHarte ook aan de slag gaan. Koken, bedienen, schoonmaken enzovoorts’ (R.08).*

### Voorwaarden voor een succesvolle samenwerking

De samenwerking tussen partners en Resto VanHarte wordt als bijzonder positief beschreven door partners. Geen enkele partner geeft in de enquête aan dat er sprake is van een negatieve samenwerking. De meeste partners van Resto VanHarte kunnen het beste samenwerken met Restomanagers die een open houding hebben ten opzichte van de samenwerking en activiteiten die worden georganiseerd in de wijk. Wanneer een manager met groot enthousiasme en grote betrokkenheid de wijk in beweging probeert te krijgen, gaan partners daar in mee. Niet alleen communicatie met de Restomanager is belangrijk voor een goede samenwerking, ook het uitbreiden van de sociale kaart, betrokkenheid bij de wijk en begeleiding van gedetacheerden zijn van belang.

Wat betreft de *communicatie met de Restomanagers* zijn de respondenten heel duidelijk; wanneer managers een heldere, duidelijke en prettige manier van communiceren hebben,



werken partners graag met hen samen. Afspraken moeten nageleefd worden, de planning moet duidelijk zijn en managers moeten zichtbaar zijn in de wijk.

*'Er is sprake van een hele prettige samenwerking. Ze hebben een heldere, duidelijke, prettige manier van communiceren, ze zijn ook tijdig met de communicatie, alles wordt ruim van tevoren keurig netjes gepland' (R.11).*

Naast goede communicatie met Restomanagers vinden partners het belangrijk dat *de sociale kaart uitgebreid wordt*. Op deze manier is iedereen in een wijk bezig met het tegengaan van sociaal isolement en met het vergroten van de leefbaarheid in de wijk. Sociaal geïsoleerden worden door meer hulpverleners geholpen en er zijn meer mogelijkheden om mensen door te sturen. Om de sociale kaart uit te breiden zouden partners vaker uitgenodigd willen worden in de Resto's. Ze kunnen zich dan voorstellen aan de bezoekers, leren de problemen in de buurt kennen, leren bewoners kennen en kunnen bewoners doorverwijzen. Hoe meer inzichten en oplossingen, hoe meer ontwikkelingen in de wijk.

*'Vaak zijn er meerdere partijen betrokken, dat vind ik ook goed, dat ze niet alles zelf doen maar dat ook andere partijen meewerken' (R.03).*

Ook *betrokkenheid bij andere activiteiten in de wijk* vinden partners belangrijk. Volgens de samenwerkingspartners is het van belang dat Resto VanHarte bij andere activiteiten in de wijk betrokken is. Ze moeten niet alleen met hun eigen concept bezig zijn, maar zich coöperatief opstellen ten opzichte van partners. Bijna alle partners zijn het erover eens dat iedereen met elkaar moet samenwerken voordat een mooi resultaat bereikt wordt.

*'Ze hebben een heel open houding, als er andere activiteiten zijn dan zijn ze altijd bereid om mee te doen. Ze hebben zich in kort tijd heel goed ingewerkt in de wijk' (R.11).*

Ten slotte vinden de samenwerkingspartners het belangrijk *dat vrijwilligers goed begeleid worden*. Wanneer partners mensen detacheren naar Resto VanHarte, verwachten ze dat deze mensen een taak krijgen en dat de manager betrokkenheid toont. Ook hier is volgens verschillende partners sprake van.

*'Ze geven een goede begeleiding aan mensen. Ze vertelde me wat ze eraan hadden gedaan en daaraan merkte ik wel dat er een goede begeleiding op zit. Ze kon dingen goed beargumenteren, hoe de gesprekken waren verlopen enzovoorts' (R.12).*

### Samenwerking voortzetten in de toekomst

Geen enkele partner geeft aan niet meer verder te willen met de samenwerking in de toekomst. Ze vinden het allemaal wenselijk om te blijven samenwerken, vanwege voorgaande redenen: het is een mooi concept, de meesten werken met dezelfde doelgroep en doelstelling, de sociale kaart wordt uitgebreid, netwerken worden vergroot en vrijwilligers kunnen gedetacheerd worden naar Resto VanHarte.

*'Samenwerken is zeer zinvol! Wat ook leuk is, is dat zij ook andere partners hebben in de wijk met wie ze samenwerken. Dus ja, het is een hele sociale club' (R.03).*

De meeste partners zijn bereid om de samenwerking uit te breiden en meer tijd en energie te investeren in het concept. Dit beseffen ze echter pas tijdens de interviews. In de interviews is gepraat over het nut van Resto VanHarte en over de samenwerking met Resto VanHarte. Veel partners realiseren zich door het gesprek dat een nauwere samenwerking veel zou opleveren voor de wijkbewoners en voor de wijk zelf.

*'Ik zit er dan ook nu, tijdens dat ik met jou hierover praat, gewoon pas echt goed over na te denken, daar hebben wij gewoon weinig ruimte voor gehad. En wat gewoon het belangrijkste aandachtspunt is, is dat we in dezelfde vijver vissen en dat we daar iets mee moeten. Dit is volgens mij een goede reden om de samenwerking te versterken!' (R.05).*

Bijna alle samenwerkingspartners van Resto VanHarte zijn bijzonder positief over het concept. Toch geven sommige partners aan dat er meer uit het contact gehaald kan worden en dat de samenwerking meer zou moeten opleveren.

*'Kijk, nu kost het ons bijna geen investering, dat is prima, dat is nuttig. [...]. Als wij dan daarin gaan investeren, wil ik er ook meer van terug kunnen zien. Niet zozeer in geld, maar in de opbrengst van de doelstelling. Dat je ook echt gezamenlijk het gevoel hebt van dit draagt bij aan het activeren van mensen' (R.07).*

### 4.5 Knelpunten binnen het Resto VanHarte concept

In deze paragraaf staat de zevende deelvraag centraal, namelijk: *Welke knelpunten signaleren de samenwerkingspartners met betrekking tot het Resto VanHarte concept?*

Uit de interviews blijkt dat respondenten enkele knelpunten ervaren binnen het Resto VanHarte concept. Achtereenvolgend worden de volgende punten behandeld:

kleinschaligheid, laagdrempeligheid, bereik van de doelgroep, imago en variatie in de activiteiten.

### Kleinschaligheid

Bijna alle respondenten vinden het belangrijk dat Resto VanHarte haar kleinschaligheid behoudt. Sommige partners denken dat wanneer Resto VanHarte te groot wordt, ze voorbij schiet aan de doelstelling. Het moet kleinschalig blijven volgens partners en om daarvoor te zorgen zou het goed zijn om Resto VanHarte een extra avond in de week of maand te openen. Op deze manier worden extra werkplekken gecreëerd en kunnen extra mensen komen eten zonder dat het druk en grootschalig wordt. Bezoekers moeten naar binnen durven komen. Dit gaat niet lukken wanneer Resto VanHarte te groot wordt. Kleinschaligheid heeft volgens de samenwerkingspartners te maken met laagdrempeligheid. Hoe kleinschaliger, hoe laagdrempeliger.

*'Het is denk ik de schaalgrootte waarin je het organiseert, dit bepaalt voor een heel groot deel of iemand daar makkelijk naar toe gaat of niet' (R.07).*

### Laagdrempeligheid

Resto VanHarte pleit voor laagdrempeligheid door de eettafel als bindmiddel tussen mensen te gebruiken. Verschillende respondenten geven aan dat Resto VanHarte inderdaad een zeer laagdrempelig concept is. Deze respondenten verwijzen wat betreft laagdrempeligheid naar de eettafel als bindmiddel, de prijs, de locatie en de ontmoeting tussen de bezoekers van Resto VanHarte.

De meeste partners zijn het erover eens dat de *eettafel als bindmiddel* zeer laagdrempelig is. Mensen willen graag hun verhaal vertellen tijdens het eten. Zodra ze niets meer te vertellen hebben, dan kun je het over het eten zelf hebben. Bovendien zitten mensen niet met zijn tweeën aan tafel, maar met meerdere personen. Daarnaast eten mensen gezond wanneer ze bij Resto VanHarte eten. Dit kan een reden zijn voor mensen om langs te komen.

*'Nou kijk, je hebt niet je tafeltje voor twee, je zit met z'n vieren of met z'n achten en iedereen schuift gewoon bij elkaar aan. En dat maakt het laagdrempelig' (R.02).*

Daarnaast is ook de *prijs* laagdrempelig. Wanneer mensen niet veel geld te besteden hebben, zullen ze niet snel buiten de deur gaan eten. Omdat de prijs laag is, wordt het makkelijker

voor mensen om naar Resto VanHarte te gaan. Resto VanHarte vraagt € 5,- voor een driegangenmaaltijd. Dit is voor veel mensen betaalbaar. Ook de prijs maakt Resto VanHarte dus laagdrempelig.

*'Als je voor 6 euro een drie gangen menu kunt bestellen, je komt binnen en je gaat eten, ik vind het zeker niet hoogdrempelig... Als je de Rotterdam-pas hebt, is het zelfs nog goedkoper...'* (R.08).

Ook de *locatie* van Resto VanHarte draagt volgens sommige respondenten bij aan de laagdrempeligheid. Resto VanHarte is gevestigd in scholen, buurthuizen en wijksteunpunten. Wanneer mensen een luxe restaurant binnen stappen, is dit veel hoogdrempeliger. Daarnaast bevinden zich in de gebouwen waarin een Resto VanHarte is gevestigd, vaak veel andere organisaties. Er komen veel mensen met verschillende doeleinden.

*'Dit gebouw is laagdrempelig, je kunt hier naar binnen lopen om te gaan eten bij Resto VanHarte of je kunt komen voor een taalcursus of voor een dagbesteding. Dus ik denk als je kijkt naar het gebouw en naar de plek, dat er zeker sprake is van laagdrempeligheid'* (R.11).

Ten slotte vinden sommige respondenten de *ontmoeting tussen de bezoekers* laagdrempelig. Bezoekers van Resto VanHarte komen tijdens het eten hun buurvrouw en buurkinderen tegen, de burgemeester zit soms aan tafel, evenals verschillende hulpverleners. Wanneer er bekende gezichten aan tafel zitten, wordt het voor mensen makkelijker om naar binnen te stappen. Mensen herkennen elkaar.

*'Het is heel laagdrempelig, mensen zien hier hun buurvrouw, buurkinderen...'* (R.13).

Niet alle respondenten vinden Resto VanHarte echter laagdrempelig. Vooral over de locatie hebben bepaalde partners hun twijfels. Wanneer Resto VanHarte in een school gevestigd is, lopen daar veel kinderen rond. Volgens de meeste respondenten ervaren sociaal geïsoleerden dit als een extra drempel. Ook de grootschaligheid kan een probleem zijn voor mensen om alleen te komen.

*'Maar ook gewoon de grootschaligheid. Ik denk dat dat voor heel veel mensen een hoge drempel is, je moet met een club komen, met z'n tienen of zo, dan voel je je daar prettig. Maar alleen? Daar? Voor het eerst?'* (R.07).

Het grootste knelpunt volgens bepaalde partners is de doelgroep die bij Resto VanHarte komt. Het gaat niet om het soort mensen, maar om het feit dat er een vaste kern ontstaat. Wanneer er sprake is van een vaste kern durven nieuwkomers niet meer naar binnen, omdat er groepjes zijn gevormd. Het kan ook zijn dat er geen plek meer is voor nieuwkomers, aangezien alles al gereserveerd is. Bezoekers die wekelijks komen, staan direct met de telefoon in de hand om te reserveren wanneer ze na het eten weer naar huis gaan. Op deze manier weten zij zeker dat ze een plekje hebben op de volgende Resto VanHarte avond.

*‘Wanneer er een vaste kern zit, kunnen andere mensen soms niet, omdat het vol zit. Je hebt altijd hetzelfde clubje’ (R.15).*

*‘Nou als je altijd dezelfde groep bezoekers hebt en je komt er als nieuw persoon bij, dan is dat gewoon niet zo leuk’ (R.03).*

Toch zit er volgens sommige partners ook een voordeel aan een vaste kern. Managers kunnen deze mensen gebruiken als wandelende advertentie van Resto VanHarte.

*‘Maar goed, het kan een meerwaarde zijn als je die vaste kern in kan zetten om meer mensen mee te krijgen. [...]. Je geeft ze het gevoel dat ze een gezicht naar buiten moeten geven van Resto VanHarte. Dat ze een wandelende advertentie kunnen zijn en dan heeft zo’n vaste club denk ik wel een meerwaarde’ (R.14).*

Buiten het idee dat de vaste kern als advertentie kan dienen, vinden verschillende partners het geen probleem dat er een vaste kern ontstaat. Zolang het restaurant vol zit, is het al goed. Mensen zien elkaar weer, ze zijn niet alleen, ze eten gezond en ze krijgen interessante informatie te horen.

*‘Nee het is geen nadeel. Ik vind het prima zo, als er genoeg bezoekers/kinderen komen vind ik het goed’ (R.13).*

### Bereik van de doelgroep

Binnen Resto VanHarte bestaat volgens de meeste partners een vaste kern van bezoekers. De vraag is volgens partners of deze kern bestaat uit de doelgroep die Resto VanHarte voor ogen heeft, namelijk: mensen die in een sociaal isolement zijn geraakt. Volgens partners is deze doelgroep moeilijk te bereiken. Mensen uit deze doelgroep moeten een grote drempel over voordat ze aanschuiven en nieuwe mensen willen leren kennen bij Resto VanHarte. Sociaal

geïsoleerden en eenzamen zijn onzeker en vragen zich af of Resto VanHarte wel op hen zit te wachten.

*'Het is lastig de juiste doelgroep binnen te krijgen. Toch de angst van: nee dit is niks voor mij, of, ze zitten niet op me te wachten' (R.10).*

De meeste partners denken dat de juiste doelgroep niet bereikt wordt. Volgens sommige partners zijn het vooral ouderen die al hulp krijgen en mensen die goedkoop willen eten die aanschuiven bij Resto VanHarte.

*'Ik denk nu niet dat de juiste doelgroep binnen zit. Want ja, de bejaarden die er zitten die hebben of allemaal een partner en als ze dan al hulp nodig hebben, dan is dat allemaal al geregeld. Zij hebben al allemaal thuishulp, of familie of elkaar' (R.10).*

*'Kijk ik heb ook vrienden van mij van de tennis gaan daar eten en dan denk ik bij mezelf: ik vind dat niks, je hebt geld genoeg om ergens anders te gaan eten, waarom moet je dan daar, wat zwaar gesubsidieerd is?! En die mensen komen iedere week daar!!' (R.06).*

Sommige respondenten komen met oplossingen om wel de juiste mensen binnen te krijgen. Om sociaal geïsoleerden over hun angst en schaamte heen te helpen, kunnen organisaties mogelijkheden bedenken waardoor gestimuleerd wordt dat een tweede persoon meegaat. Op deze manier wordt de drempel om een stap buiten de deur te zetten verlaagd.

*'Angst, dat zal absoluut meespelen. Dat hebben we met de barbecue ook afgesproken [...] we hebben gezegd: wij gaan het betalen, maar we willen wel graag dat jullie je best doen één iemand mee te nemen die hier anders nooit komt. Dus iemand aan de hand meenemen' (R.11).*

*'Mensen nemen hun burens mee, of we doen een actie van: tweede persoon kan gratis mee eten, dat soort dingen' (R.11).*

### Imagovraagstuk

Het is positief wanneer de juiste doelgroep (sociaal geïsoleerden en eenzamen) bereikt wordt, maar er zit ook een negatieve kant aan. Die kant heeft te maken met imago van Resto VanHarte. Wanneer er alleen maar sociaal geïsoleerde en eenzame mensen aan tafel zitten, komt er een soort taboe op het concept te rusten. Mensen willen niet gezien worden als eenzamen zonder netwerk en zullen daarom niet komen eten.

*'Resto VanHarte is hier wel een beetje opgezet, dat het echt voor de mensen is met een kleine portemonnee. Er al naartoe gaan is toch het idee van dat je dan of geen geld zou hebben of eenzaam bent, of dat je zelf je netwerken niet hebt...'* (R.05).

Om te voorkomen dat er een taboe op het concept komt te rusten, is het volgens sommige partners van belang dat er een gevarieerde doelgroep aan tafel zit. Het is volgens partners enerzijds van belang dat de juiste doelgroep terug de maatschappij in geholpen wordt. Anderzijds is het van belang dat er een gevarieerde doelgroep binnenkomt, zodat er geen stempel op de doelgroep wordt geplakt van een hoopje zielige, eenzame mensen zonder netwerk.

*'Het moet van de buitenkant niet een plek zijn met een hoopje zielige, ellendige mensen die als enige het hier nog een beetje redden, volgens mij is het heel goed om ook hier een beetje een mix van mensen te hebben'* (R.11).

Voorgaande opvattingen worden niet door alle samenwerkingspartners van Resto VanHarte gedeeld. Sommige partners zeggen dat er al een heel gevarieerde doelgroep aan tafel zit.

*'Gewoon lekker makkelijk, gezellig en goedkoop. Het is niet allemaal ziek zwak en misselijk wat hier komt'* (R.11).

*'Ik denk dat het publiek van hier heel gevarieerd is. Je ziet het soort mensen als vrouwen en kinderen hier komen, maar ook de burgemeester... Ik zie hier van alles!'* (R.08).

### Variatie in activiteiten

Tot slot zien verschillende partners graag dat Resto VanHarte haar activiteiten uitbreidt. Wanneer het budget uitbreiding toelaat, wordt door een aantal partners het organiseren van een lunch geopperd. Dit is voor samenwerkingspartners ideaal, aangezien dit niet na werktijd wordt georganiseerd. Als partners de hele dag met hun doelgroep bezig zijn, hebben ze daarna de behoefte om thuis te zijn en te eten met hun eigen gezin. Wanneer er bijvoorbeeld een lunch wordt georganiseerd, kunnen partners hun doelgroep meenemen naar Resto VanHarte. Daarna is de stap voor bezoekers om alleen te gaan gemakkelijker. De eerste stap is gezet.

*'Ik heb daar eigenlijk weinig zin in, omdat ik gewoon thuis wil eten. Ik heb het gewoon na m'n werk wel gehad, dan wil ik ook eigenlijk helemaal niet met mijn doelgroep eten... Vervelend, maar eigenlijk zou ik ze allemaal een keertje moeten uitnodigen om*

*samen bij Resto VanHarte te gaan eten. Kijken of dat leuk is en met het doel dat ze dan misschien ook een keer zelf zullen gaan' (R.03).*

Uitbreiding van activiteiten binnen Resto VanHarte heeft als doel 'mensen een dagbesteding geven'. Dit hebben sommige mensen nodig om uit een sociaal isolement te komen. Daarnaast wordt de samenwerking tussen partners en Resto VanHarte intensiever, aangezien ze samen meer activiteiten organiseren. Dit is goed voor zowel het uitbreiden van de sociale kaart als voor de mensen die behoefte hebben aan een dagbesteding.



## Hoofdstuk 5: Conclusies

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek weergegeven. Dit wordt gedaan in de vorm van een antwoord op de probleemstelling. Allereerst komen de antwoorden op de deelvragen aan bod. Tot slot wordt een antwoord gegeven op de hoofdvraag.

### 5.2 Antwoord op de deelvragen

- 1. Wat is sociaal isolement en wat is er in wetenschappelijk onderzoek bekend over de oorzaken en de gevolgen?*

Uit de literatuur blijkt dat iemand sociaal geïsoleerd is wanneer hij/zij weinig of geen betekenisvolle contacten heeft en zich daar eenzaam en ongelukkig door voelt. Sociaal isolement omvat twee aspecten, namelijk een objectief en een subjectief aspect. Het eerste aspect betreft de omvang van het netwerk. Het tweede aspect heeft betrekking op de gevoelens van eenzaamheid. In de meeste wetenschappelijk literatuur met betrekking tot sociaal isolement komt deze tweedeling naar voren.

Uit verschillende wetenschappelijke artikelen blijkt dat sociaal geïsoleerde mensen doorgaans weinig participeren aan de samenleving. Er is vaak geen sprake van maatschappelijke betrokkenheid en sociale participatie. De oorzaken die hieraan ten grondslag liggen kunnen worden verdeeld in maatschappelijke en persoonlijke factoren. Belangrijke maatschappelijke oorzaken zijn 'individualisering', 'nadruk op zelfredzaamheid/autonomie' en 'verhoogde arbeidsparticipatie'. Belangrijke persoonlijke oorzaken zijn 'een gebrek aan sociale competenties' en 'ingrijpende levensgebeurtenissen' zoals een echtscheiding, het verliezen van een partner of baan, het ouder worden en bijkomstige gezondheidsproblemen.

Naast maatschappelijke en persoonlijke oorzaken worden in de literatuur ook maatschappelijke en persoonlijke gevolgen beschreven. Maatschappelijke gevolgen van sociaal isolement zijn 'aantasting van de sociale cohesie', 'een groter beroep op de gezondheidszorg' en 'sociale uitsluiting'. De belangrijkste persoonlijke gevolgen zijn het 'ontbreken van sociale steun', 'geringe participatie' en 'een slechte gezondheid'.

2. *Wat wordt er in wetenschappelijke literatuur geschreven over het overheidsbeleid met betrekking tot sociaal isolement en sociale participatie?*

Uit wetenschappelijke literatuur blijkt dat de overheid wil dat mensen *meedoen* in de samenleving en erbij horen. Om deze reden legt de overheid sterke nadruk op actief burgerschap en zelfredzaamheid. Mensen moeten bereid en in staat zijn te participeren in economische en sociale verbanden. Niet iedereen is hiertoe bereid of in staat. Om actief burgerschap, zelfredzaamheid en participatie te bevorderen heeft de overheid op 1 januari 2007 de Wet maatschappelijke ondersteuning ingevoerd. Door middel van deze wet wordt getracht de sociale kwaliteit van de Nederlandse samenleving te verbeteren. Het doel is sociale participatie van alle Nederlanders te bevorderen.

Uit verschillende bronnen blijkt dat ook de ministeries van SZW en VWS zich richten op het stimuleren van maatschappelijke en sociale participatie. Zij geven vorm aan het arbeidsmarktbeleid en het welzijnsbeleid. Het arbeidsmarktbeleid is gericht op sociale zaken en werkgelegenheid. Welzijnsbeleid is gericht op mensen die niet mee kunnen komen in de samenleving en daarom is het bevorderen van stabiliteit, sociale cohesie en solidariteit van groot belang.

3. *Wat is sociale activering en welke rol kan sociale activering spelen bij het tegengaan van isolement?*

Uit voorgaande literatuurstudie blijkt dat sociale activering sociaal kwetsbare mensen in de samenleving een kans biedt. Wat sociale activering betekent, wordt in veel wetenschappelijke literatuur onduidelijk beschreven. Volgens Pennen en Hoff (2003) betekent sociale activering 'het verhogen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten te ondernemen, die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen zijn'. Sociale activering is gericht op het vergroten van participatie. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat sociale activering een bijdrage levert aan economische, sociaal-culturele en maatschappelijke participatie.

Om sociale activering te bevorderen, worden activeringstrajecten georganiseerd. Wanneer mensen deelnemen aan een activeringstraject leggen ze nieuwe contacten en krijgen ze maatschappelijke waardering. Deelnemers leren orde en structuur aan te brengen in hun leven. Ook kunnen activeringstrajecten een positieve invloed hebben op het persoonlijk welbevinden van iemand. Daarnaast leidt sociale activering in een aantal gevallen tot het

vinden van betaalde arbeid, vrijwilligerswerk of een studie, hetgeen een positief effect heeft op de gehele samenleving. Wanneer mensen meer deelnemen aan de samenleving hebben ze minder kans om in een sociaal isolement te raken.

*4. Over welke kennis beschikken maatschappelijke samenwerkingspartners met betrekking tot sociaal isolement?*

Maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte hebben dagelijks te maken met mensen die in een sociaal isolement verkeren. Uit het onderzoek blijkt echter dat zij geen precieze definitie kunnen geven van sociaal isolement. Volgens partners gaat het om het ongewild alleen thuis zitten. De meest gehoorde associaties met sociaal isolement zijn ‘geen contacten’, ‘de deur niet uitkomen’ en ‘geen bezigheden hebben’.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de samenwerkingspartners bepaalde risicogroepen noemen die een verhoogde kans hebben om in een sociaal isolement te raken. Het gaat om *ouderen, allochtonen en probleemgezinnen*. ‘Eenzame ouderen’ zijn mensen die weinig bewegingsmogelijkheden hebben. Ze komen niet buiten en ontmoeten dus weinig nieuwe mensen. Volgens verschillen samenwerkingspartners hebben vooral ‘(niet-westerse) allochtonen’ een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken. De reden hiervoor is de taalbarrière en het verschil in cultuur. De meningen hierover zijn echter verdeeld. Een aantal respondenten zegt juist dat (niet-westerse) allochtonen geen risicogroep vormen vanwege de sterke familieband die zij hebben. De sociale controle (mensen letten op elkaar) is groot en daarom komt isolement volgens hen onder (niet-westerse) allochtonen weinig voor. Een derde en laatst genoemde risicogroep zijn ‘probleemgezinnen’. Volgens respondenten is er bij probleemgezinnen vaak sprake van schaamte. Vanwege de vele problemen komen ouders de deur niet meer uit. Ze raken geïsoleerd. Volgens sommige partners wordt het isolement van de ouders doorgegeven aan de kinderen. Er bestaan echter ook uitzonderingen met betrekking tot voorgaande opvatting. Niet alle respondenten noemen probleemgezinnen een risicogroep. Volgens enkele respondenten hebben gezinnen contact met instanties zoals het consultatiebureau, scholen en het centrum voor jeugd en gezin. Op deze manier komen ze in contact met andere mensen. Ze hebben ‘feeling’ met de buitenwereld.

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste respondenten belangrijke oorzaken van sociaal isolement weten te noemen. Een eerste oorzaak die de partners noemen is een gebrek aan sociale vaardigheden. Wanneer iemand niet de benodigde competenties bezit om

betekenisvolle contacten aan te gaan, heeft diegene een verhoogde kans om in een sociaal isolement te raken. Volgens de meeste respondenten speelt opvoeding hierbij een belangrijke rol. Een tweede oorzaak is dat mensen 'de weg in de maatschappij niet kennen'. Bijna alle respondenten geven aan dat de veranderingen in de maatschappij van invloed zijn op het wel of niet verkeren in een sociaal isolement. Mensen moeten om kunnen gaan met deze veranderingen. Ook 'financiële problemen' kunnen een oorzaak zijn van sociaal isolement. Volgens verschillende partners schamen mensen zich wanneer ze weinig geld te besteden hebben. Mensen zijn aan huis gekluisterd en komen dus weinig buiten. Hun sociale netwerk lijdt hieronder. Daarnaast hebben 'mensen met een verslaving of een psychische aandoening' volgens partners eerder de kans om in een isolement terecht te komen dan mensen die dit niet hebben. Iemand moet beschikken over voldoende sociale competenties om een netwerk te kunnen opbouwen. Mensen met een verslaving of psychische aandoeningen hebben hier moeite mee. Ten slotte noemen respondenten 'het verliezen van de partner' als belangrijke oorzaak van sociaal isolement. Wanneer een echtpaar een gezamenlijk netwerk had en één van de twee overlijdt, dan kan het sociale netwerk afbrokkelen of uit elkaar vallen. Eén van de twee blijft alleen over. Over deze vijf oorzaken zijn alle respondenten het eens. Allen vinden dat mensen met deze problemen een verhoogde kans hebben om in een sociaal isolement terecht te komen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat maatschappelijke samenwerkingspartners weinig inzicht hebben in de gevolgen van sociaal isolement. Er wordt enkel een persoonlijk gevolg genoemd, namelijk 'gezondheidsproblemen'. Volgens respondenten kunnen gevoelens van eenzaamheid, schaamte en uitsluiting tot uitdrukking komen in lichamelijke en psychische gezondheidsklachten.

Om de gevolgen van isolement in de perken, blijkt het van groot belang dat sociaal isolement in een vroeg stadium gesignaleerd wordt. Alle partners van Resto VanHarte geven aan dat sociaal geïsoleerden heel moeilijk te signaleren zijn. Vaak zijn het mensen die helemaal geen hulp of aandacht willen. Om sociaal geïsoleerde mensen te kunnen signaleren is het volgens partners van belang dat organisaties met elkaar samenwerken. Hierbij zijn verschillende instanties en partijen zoals huisartsen, consultatiebureaus en de GGZ van belang. Ook blijkt uit het onderzoek dat bureaus en mensen die huisbezoeken afleggen een belangrijke rol spelen bij het signaleren en herkennen van sociaal isolement.

*5. Welke ideeën hebben maatschappelijke samenwerkingspartners over sociale activering en hoe geven zij daar vorm aan?*

Wanneer sociaal geïsoleerde mensen eenmaal gesignaleerd zijn kunnen ze sociaal geactiveerd worden. Uit het onderzoek komt naar voren dat sociale activering een moeilijk te beschrijven begrip is. Respondenten geven aan dat sociale activering bij de ene persoon iets anders impliceert dan bij een ander. De ene persoon is sociaal geactiveerd wanneer hij/zij één stap buiten de deur zet. De ander is sociaal geactiveerd wanneer hij/zij deelneemt aan georganiseerde activiteiten in de wijk.

Sociale activering heeft volgens de meeste respondenten drie doelen, namelijk: ‘het bevorderen van de sociale cohesie’, ‘het vergroten van het sociale netwerk’ en ‘het creëren van een dagbesteding’. Wanneer de sociale cohesie bevorderd wordt, voelen mensen zich betrokken. Wanneer mensen betrokken zijn bij hun eigen wijk of buurt, dan is de kans volgens partners groter dat mensen elkaar leren kennen en netwerken worden uitgebreid. Ten slotte wordt door middel van sociale activering een dagbesteding gecreëerd. Uit het onderzoek blijkt dat een dagbesteding bijdraagt aan het tegengaan van sociaal isolement. Ritme en regelmaat werken positief uit voor mensen die eenzaam of sociaal geïsoleerd zijn.

Om deze doelen te bereiken, organiseren partners van Resto VanHarte zeer uiteenlopende activiteiten. Activiteiten zoals het onderhouden van een moestuin, het organiseren van een wandeling, taallessen, knutselen, opvoedcursussen, koken, naailessen, spelletjes zoals bingo en klaverjassen, afval opruimen enzovoorts worden georganiseerd door de partners. Uit de resultaten blijkt dat voordat sociaal geïsoleerde en eenzame mensen zullen deelnemen aan activiteiten, zij een hoge drempel over moeten. De reden hiervoor is dat sociaal geïsoleerden volgens partners minder competent zijn. Bovendien spelen schaamte en angst een grote rol. Om sociaal geïsoleerden toch over die drempel heen te krijgen, is het volgens veel respondenten van belang dat ze aan de hand worden meegenomen.

*6. Waarom werken maatschappelijke samenwerkingspartners samen met stichting Resto VanHarte en onder welke voorwaarden blijven ze samenwerken?*

Uit het onderzoek komt naar voren dat maatschappelijk samenwerkingspartners vier redenen hebben om samen te werken met Resto VanHarte. Allereerst vinden partners het een mooi concept. De formule ‘eten, ontmoeten, activeren’ werkt volgens veel partners goed. De eettafel is laagdrempelig en werkt ook daadwerkelijk als bindmiddel. Sociaal kwetsbare

mensen leren elkaar kennen en daarnaast eten ze gezond. Een tweede reden zijn de vele raakvlakken betreffende doelgroep en doelstelling. Zowel partners als Resto VanHarte zijn gericht op hulp en ondersteuning voor mensen die sociaal uitgesloten, eenzaam of arm zijn. Daarnaast willen zowel de partners als Resto VanHarte het welzijn van mensen verbeteren en de leefbaarheid in de wijk vergroten. Een derde reden om samen te werken is om de sociale kaart uit te breiden, dat wil zeggen dat organisaties weten welke vormen van hulp en ondersteuning mogelijk zijn en waar ze mensen naar toe kunnen verwijzen. Het gaat daarbij om netwerken, kennen en gekend worden, zoals verschillende partners aangeven. Tevens blijkt dat het voor partners belangrijk is dat zij mensen kunnen detacheren naar Resto VanHarte. Partners willen mensen graag activeren en daarmee een dagbesteding geven. Dat kunnen ze realiseren door mensen als vrijwilliger bij Resto VanHarte aan te melden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat alle partners de samenwerking met Resto VanHarte in de toekomst willen voortzetten. Sommige partners willen de samenwerking zelfs nog verder uitbreiden en meer tijd en energie investeren in het concept. Ze stellen echter wel bepaalde voorwaarden aan de samenwerking. Punten als ‘open communicatie met de Restomanager’, mogelijkheden om ‘de sociale kaart uit te breiden’, ‘betrokkenheid bij de wijk’ en ‘goede begeleiding van gedetacheerden’ zijn van belang. Wanneer deze punten nagestreefd worden, is volgens partners een goede samenwerking mogelijk.

#### *7. Welke knelpunten signaleren samenwerkingspartners met betrekking tot het Resto VanHarte concept?*

Uit het onderzoek blijkt dat samenwerkingspartners van Resto VanHarte een aantal aandachtspunten noemen. Deze hebben betrekking op kleinschaligheid, laagdrempeligheid, het bereik van de doelgroep, het imago en het organiseren van extra activiteiten.

Wanneer Resto VanHarte te *grootschalig* wordt, zal ze voorbij schieten aan haar doelstelling. Wanneer Resto VanHarte meer mensen aantrekt, wordt het grootschaliger en minder aantrekkelijk voor de doelgroep. Volgens partners heeft dat te maken met het aantal mensen en de grootte van de ruimte die nodig is om gasten te ontvangen. Naarmate er meer mensen binnen zijn, zullen nieuwe bezoekers het moeilijker vinden om naar binnen te stappen. Om de kleinschaligheid van Resto VanHarte te behouden, is het volgens partners van belang dat Resto VanHarte een extra avond open gaat of extra activiteiten gaat organiseren. Op deze manier worden de bezoekers over verschillende avonden verspreid waardoor per keer

minder mensen aanwezig zijn en de kleinschaligheid behouden wordt. Alleen dan durven mensen de drempel over om bij Resto VanHarte te gaan eten.

Een tweede aandachtspunt hangt hiermee samen en heeft betrekking op de laagdrempeligheid van het concept van Resto VanHarte. Veel partners vinden Resto VanHarte een zeer *laagdrempelig* concept. Die laagdrempeligheid heeft betrekking op het feit dat de eettafel als bindmiddel fungeert, en verder op de prijs en de locatie van de Resto's. De meningen hierover zijn echter verdeeld. Sommige partners hebben vooral twijfels over de locatie en het feit dat de meeste Resto's een vaste kern bezoekers hebben. Zij denken dat het voor sociaal geïsoleerden bijvoorbeeld een extra drempel is om een schoolgebouw in te stappen vanwege de kinderen die daar rondlopen. Tevens blijkt het ontstaan van een vaste kern bezoekers knelpunten op te leveren. Het gevolg hiervan kan zijn dat er geen plek meer is voor nieuwkomers. Daarnaast kunnen nieuwe bezoekers het als extra drempel ervaren wanneer er vaste groepjes gevormd zijn, omdat het dan moeilijker is om aansluiting te vinden.

Ten derde wordt *het bereik van de juiste doelgroep* (sociaal geïsoleerden en eenzamen) als knelpunt ervaren. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste partners denken dat de juiste doelgroep niet bereikt wordt. Sociaal geïsoleerden en eenzamen moeten een grote drempel over voordat ze aanschuiven en nieuwe mensen willen leren kennen bij Resto VanHarte. Zij zijn onzeker en vragen zich af of Resto VanHarte wel op hen zit te wachten. De groep mensen die er wel zit, zijn volgens deze partners vooral ouderen die al hulp krijgen en mensen die goedkoop willen eten.

Het vierde knelpunt is volgens de meeste respondenten *het imago van Resto VanHarte*. De meeste mensen die in een sociaal isolement verkeren of eenzaamheidsgevoelens ervaren, schamen zich daarvoor. Als ze hulp zoeken bij Resto VanHarte, weet iedereen dat ze geen sociaal netwerk hebben. Dit kan een reden zijn voor bezoekers om niet te komen. Uit het onderzoek komt naar voren dat deze schaamte weggenomen kan worden wanneer een meer gevarieerde groep bezoekers komt eten bij Resto VanHarte. De vraag blijft dan wel of de juiste doelgroep geholpen wordt.

Ten slotte is het *organiseren van extra activiteiten* van belang. Verschillende respondenten geven het organiseren van een lunch als voorbeeld. Het voordeel hiervan is dat medewerkers van de partnerorganisaties bezoekers aan de hand mee kunnen nemen tijdens werktijd. Dat maakt de drempel veel lager. Veel respondenten geven aan dat zij na een lange werkdag geen zin meer hebben om ook nog met hun doelgroep te gaan eten. Een lunch biedt

die mogelijkheid wel. Bovendien zijn extra activiteiten die overdag plaatsvinden goed voor de onderlinge samenwerking tussen organisaties en voor de dagbesteding van sociaal geïsoleerden en eenzamen.

### 5.3 Antwoord op de hoofdvraag

**Hoofdvraag:** *Welke rol spelen de maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte bij het activeren van sociaal kwetsbare burgers en hoe ervaren ze de samenwerking?*

Uit het onderzoek is gebleken dat partnerorganisaties de samenwerking met Resto VanHarte positief waarderen. Wanneer partners overeenkomsten zien in de doelstellingen die zij nastreven en in het concept van Resto VanHarte, zijn zij bereid om samen te werken. Ze werken dan aan hetzelfde doel. Samen helpen ze kwetsbare burgers sociaal te activeren en de leefbaarheid in de wijk te vergroten.

De samenwerking moet volgens partnerorganisaties echter wel iets opleveren. Allereerst blijkt uit het onderzoek dat partners ‘netwerken’ belangrijk vinden, dat wil zeggen dat ze contact willen leggen met zoveel mogelijke relevante organisaties en partijen die een rol kunnen spelen bij de activering en hulpverlening van de doelgroep. Wanneer organisaties en wijkbewoners elkaar kennen, is hulp vragen en hulp bieden gemakkelijker omdat men weet wat de organisaties doen en waar iemand terecht kan voor bepaalde soorten hulp of ondersteuning. Op die manier wordt de sociale kaart uitgebreid. Daarnaast vinden partnerorganisaties het belangrijk dat ze zelf mensen kunnen detacheren naar Resto VanHarte. Op die manier werken zij aan hun eigen doelstellingen en helpen ze Resto VanHarte door kwetsbare burgers te verwijzen.

Uit het onderzoek blijkt dat de samenwerkingspartners van Resto VanHarte een belangrijke rol spelen bij het activeren van sociaal kwetsbare burgers. Partners van Resto VanHarte *signaleren* sociaal isolement, ze *verwijzen* sociaal kwetsbare mensen door, ze *begeleiden* deze mensen en ze geven *voorlichting*. Partners hebben een *signaleringsfunctie* om te herkennen en aan te geven dat mensen in een sociaal isolement verkeren. Hierbij krijgen zij hulp van verschillende instanties en partijen zoals huisartsen, bureaus en andere welzijnsorganisaties. Sociaal geïsoleerden zijn moeilijk te bereiken. Wanneer de sociale kaart



uitgebreid wordt en meer mensen en organisaties samenwerken, kunnen sociaal geïsoleerde mensen eerder gesignaleerd worden. Tevens fungeren partners als intermediair om mensen die in sociaal isolement dreigen te raken *te verwijzen* naar bijvoorbeeld een Resto VanHarte of een andere organisatie met als doel het creëren van een sociaal netwerk, activering en gezond eten. Daarnaast kunnen mensen ook worden doorverwezen naar Resto VanHarte vanwege het vrijwilligerswerk dat wordt aangeboden. Partners detacheren mensen met als doel een dagbesteding voor hen te creëren. Naast het signaleren en doorverwijzen fungeert de partner als *verkenners van veranderingen* in het gedrag van bezoekers en vrijwilligers. De partner begeleidt de participant voordat er een bezoek aan Resto VanHarte heeft plaatsgevonden. Tevens hebben zij contact tijdens en/of na het bezoeken van Resto VanHarte. Ten slotte voorziet de partner bezoekers van een Resto van *informatie* over hun organisatie en de mogelijkheden die er zijn om hen eventueel te ondersteunen. Op deze manier zijn bezoekers op de hoogte van de activiteiten en welzijnsorganisaties in de wijk en kunnen ze, al dan niet alleen, om hulp vragen.

Uit de enquêtes en interviews blijkt dat partnerorganisaties hun rol binnen Resto VanHarte waarderen. Ze spreken van een positieve samenwerking. Sommige partners willen de samenwerking verder uitbreiden en meer tijd en energie investeren in het concept. Daarbij stellen partnerorganisaties voorwaarden aan Resto VanHarte. Allereerst vinden partnerorganisaties dat er sprake moet zijn van goede communicatie met de Restomanager. Ten tweede moet bijgedragen worden aan de uitbreiding van de sociale kaart. Ten derde zal Resto VanHarte betrokkenheid moeten tonen bij andere activiteiten in de wijk. Ten slotte vinden partners het belangrijk dat Resto VanHarte goede begeleiding biedt aan vrijwilligers.

Tevens blijkt uit het onderzoek dat partnerorganisaties het van belang achten dat Resto VanHarte haar doelstellingen blijft nastreven. Partners vinden het belangrijk dat Resto VanHarte investeert in kleinschaligheid, laagdrempeligheid, het bereiken van de juiste doelgroep, het imago en het organiseren van extra activiteiten. Alleen dan denken partnerorganisaties dat Resto VanHarte haar doelstellingen kan behalen en succesvol zal blijven.

## **Hoofdstuk 6: Discussie en reflectie**

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgt een terugblik op het onderzoek. Het begint met een koppeling naar de theorie in de literatuurstudie. Welke bevindingen komen overeen en welke niet? Daarna wordt in paragraaf 6.2 bekeken welke beperkingen dit onderzoek kent.

### 6.2 Koppelingen naar de theorie

Een groot deel van de bevindingen in dit onderzoek komt overeen met eerdere bevindingen in wetenschappelijke studies. In de literatuur worden verschillende oorzaken genoemd van sociaal isolement op zowel maatschappelijk als persoonlijk gebied. Maatschappelijke oorzaken zijn individualisering, nadruk op zelfredzaamheid/autonomie en verhoogde arbeidsparticipatie. Partnerorganisaties van Resto VanHarte noemen in de interviews een vergelijkbare maatschappelijke oorzaak, namelijk: de weg in de maatschappij niet kennen. Partners geven aan dat de veranderingen in de maatschappij van invloed zijn op het wel of niet verkeren in een sociaal isolement. Ze refereren met name aan het individualiseringsproces waar de laatste decennia sprake van is. Het individualiseringsproces maakt deel uit van een breder cultureel proces waarin de aandacht geleidelijk verschuift van het collectief naar het individu. Mensen hebben meer vrijheid om zichzelf te ontplooien en hun eigen weg te kiezen en daar hebben sommige mensen moeite mee. Zij zijn niet in staat om zichzelf te redden.

Naast de maatschappelijke oorzaken van isolement worden in de literatuur ook persoonlijke oorzaken genoemd. Een belangrijke individuele factor die ten grondslag ligt aan eenzaamheid en sociaal isolement zijn persoonlijkheidskenmerken, zoals sociale competenties. Wanneer mensen de vaardigheid missen om goed te communiceren met anderen, raken ze geïsoleerd. Een tweede factor is een ingrijpende levensgebeurtenis, zoals een echtscheiding, het verliezen van een partner of baan, het ouder worden en bijkomstige gezondheidsproblemen. Partners noemen in de interviews overeenkomstige oorzaken, namelijk een gebrek aan sociale vaardigheden, psychische problemen (incl. verslaving) en het overlijden van een partner. Daarnaast noemen partners nog de oorzaak ‘financiële problemen’. Mensen zijn aan huis gekluisterd omdat ze geen geld hebben om een uitstapje te maken. Om die reden komen ze weinig buiten. Hun sociale netwerk lijdt hieronder.

Om sociaal isolement tegen te gaan proberen de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met behulp van wetgeving en beleid burgers maatschappelijk te activeren. Dit doen zij door middel van het arbeidsmarktbeleid en het welzijnsbeleid (zie hoofdstuk 2.3). Uit dit onderzoek blijkt dat Resto VanHarte dit beleid nastreeft door samen te werken met verschillende organisaties zodat bezoekers op zowel economisch als welzijnsgebied leren participeren. Bezoekers kunnen geholpen worden met het vinden van regulier werk, gesubsidieerd werk of juist scholing. Daarnaast krijgen bezoekers hulp bij het opbouwen van een waardig bestaan, waarbij vooralsnog geen positie op de arbeidsmarkt wordt verkregen.

Uit de resultaten van dit onderzoek wordt niet duidelijk wat partners onder sociale activering verstaan. Wel is duidelijk welke doelgroep de samenwerkingspartners en Resto VanHarte proberen te activeren. Samenwerkingspartners proberen de mensen te activeren die een vergrote kans hebben om in een isolement te komen. Dit zijn mensen met een gebrek aan sociale competenties, mensen die de weg niet kennen in de maatschappij, mensen met psychische problemen (incl. verslaving), mensen met financiële problemen en mensen waarvan de partner is overleden. Uit de literatuurstudie komt naar voren dat vooral mensen die behoefte hebben aan een zinvolle dagbesteding, structuur en sociale contacten worden geactiveerd. Het gaat veelal om mensen met persoonlijke problemen en belemmeringen. Een slechte gezondheid, eenzaamheidsgevoelens, schulden of psychische aandoeningen zijn veelvoorkomende situaties van mensen die hulp nodig hebben. Dit komt overeen met de resultaten uit dit onderzoek.

Om sociaal isolement te bestrijden of te verminderen, kunnen mensen meedoen aan sociale activeringstrajecten. Een sociaal activeringstraject is een aan tijd gebonden interventieprogramma met als doel maatschappelijke- en/ of arbeids(re)integratie van personen of groepen die in een isolement verkeren. Geen enkel activeringstraject is hetzelfde, aangezien ieder mens anders is. Ondanks het verschil in sociale activeringstrajecten is er sprake van een standaardfasering (zie hoofdstuk 3.3). Resto VanHarte is in feite een soort activeringstraject. Ook Resto VanHarte werkt met fasen. Bij Resto VanHarte komen mensen binnen en wordt er contact gelegd. Vervolgens wordt er een driegangenmaaltijd aangeboden. Mensen komen met elkaar in contact en bouwen een netwerk op. Tijdens het eten worden bezoekers op de hoogte gesteld door maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto

VanHarte wat betreft de mogelijkheden in de wijk. Ze kunnen nu zelf hulp zoeken of ze worden door partners aan de hand meegenomen. Partners van Resto VanHarte begeleiden de mensen verder door ze te laten deelnemen aan re-integratietrajecten voor regulier werk, gesubsidieerd werk of naar bijvoorbeeld scholing. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om bijvoorbeeld een cursus financiële administratie te volgen of mee te praten over verbeteringen in de wijk. Ten slotte organiseren partners en Resto VanHarte activiteiten zoals het onderhouden van een moestuin, het organiseren van een wandeling, taallessen, knutselen, opvoedcursussen, koken, naailessen, spelletjes zoals bingo en klaverjassen, afval opruimen enzovoorts. Inzet hierbij is om mensen weerbaarder te maken en zo een eventueel isolement te doorbreken (Stichting VanHarte, 2009).

Eerder onderzoek laat zien dat sociale activering *het aangaan van sociale contacten, verwerven van maatschappelijke waardering, meer maatschappelijke participatie, verbetering van de tijdsstructurering en vergroting van persoonlijke ontplooiing en welbevinden* als doel heeft. Uit dit onderzoek blijkt dat partners hier hetzelfde over denken. Zij geven aan dat sociale activering niet alleen van belang is op maatschappelijk gebied, maar ook op persoonlijk gebied. Partners van Resto VanHarte willen mensen activeren zodat de sociale cohesie in een buurt wordt versterkt, mensen een netwerk op kunnen bouwen, een dagbesteding hebben en zichzelf weer de moeite waard vinden. Kortom, Resto VanHarte draagt bij aan de sociaal-culturele en persoonlijke activering zoals beschreven in hoofdstuk 3.5.

### 6.3 Beperkingen van het onderzoek

Beperkingen van dit onderzoek moeten vooral gezocht worden in de generaliseerbaarheid van bevindingen. In dit onderzoek zijn vijftien partners van Resto VanHarte geïnterviewd. Voor een volledig beeld, zullen alle belangrijke partners van Resto VanHarte benaderd moeten worden. De samenwerkingsrelaties op lokaal niveau zullen veel van elkaar verschillen. Om deze reden zijn verschillende partnerorganisaties uit verschillende delen van Nederland geïnterviewd. Desondanks blijft dit een beperking van het onderzoek.

Een tweede beperking is dat er geen onderzoek is gedaan naar de bezoekers van Resto VanHarte. In dit onderzoek is het niet duidelijk of verschillende Resto's dezelfde doelgroep bereiken. Het bereiken van de juiste doelgroep is van belang voor de mate van tevredenheid van samenwerkingspartners. Hier zou vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden.

## Referenties

- Blauw, W. & Jans, P. & Leene, I. (2003). *Aanbesteding sociale activering: productbepaling, kostprijsberekening en offerering*. Utrecht, NIZW.
- Breedveld, K. & Broek, A. van den (2001). *Trends in de tijd, een schets van recente ontwikkelingen in tijdsbesteding en tijdsordening*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Engbersen, G. (2002). Burgerschap. In: *Open deuren*. Utrecht, NIZW.
- Evaluatie Informatie- en Servicepunt Sociale Activering (ISSA). Houten, 2001.
- Fokkema, T. & Dykstra, PA. (2009). *De aanpak van eenzaamheid*. In: Demos, Jaargang 25, Nr. 3.
- Fokkema, T. & Tilburg, T. van (2006). *Aanpak van eenzaamheid: helpt het?* Den Haag, NIDI.
- Gilsing, R. & Pennen, T. van der & Turkenburg, M. & Veldheer, V. (1999). *Onderzoek naar lokaal sociaal beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hortulanus, R., Machielse, A., Meeuwesen, L. (2000). *Eenzame naasten*. In: R.P. Hortulanus & J.E.M. Machielse (red.), *Wie is mijn naaste?* pp. 53-67. Den Haag: Elsevier Bedrijfsinformatie. Het Sociaal Debat, Nr 2.
- Hortulanus, R. & Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Hortulanus, R. (2004). *Het belang van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*. In: Tijdschrift Sociale Interventie.
- Houten, D. van (2000). *Inclusief burgerschap en sociale rechten*. In: Tijdschrift voor Humanistiek, jaargang 1, Nr. 3.
- Jehoel-Gijsbers, G. (2003). *Sociale uitsluiting. Een conceptuele en empirische verkenning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jehoel-Gijsbers, G. (2004). *Sociale uitsluiting in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jehoel-Gijsbers, G. & Vrooman, C. (2008). *Sociale uitsluiting in Nederland en Europa*. In: P. Schnabel, R. Bijl en J. de Hart (red.), *Betrekkelijke betrokkenheid; Studies in sociale cohesie*. Sociaal en Cultureel Rapport 2008 (p. 237–258). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Jong-Gierveld, J. de & Tilburg, T. van (2008). *De ingekorte schaal voor algemene, emotionele en sociale eenzaamheid*. In: Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie, jaargang 39, Nr 1, p. 4-15.
- Leene, I. (2002). Sociale activering. In: *Open deuren*. Utrecht, NIZW.
- Leeuwen-den Dekker, P. van & Bergen, AM. van (2006). *Een stap op de ladder*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW.
- Mathijssen, C. & Wildemeersch, D. & Stroobants, V. & Snick, A. (2003). *Activeren tot actief burgerschap: De casus van buurt- en nabijheidsdiensten*. In: Vaktijdschrift Vorming, 18 (2), pp. 79-102.
- Machielse, A. (2003). *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Nieborg, S. (2002). Participatie. In: *Open deuren*. Utrecht, NIZW.
- Pas, I. van de & Dagevos, J. & Serail, T. (2001). *Sociale activering in Nederland*. Tilburg: Instituut voor sociaal wetenschappelijk beleidsonderzoek en advies.
- Pennen, T. van der & Hoff, S. (2003). *Sociale activering. Een brug tussen uitkering en betaalde arbeid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Roes, T. (2002). *Sociale cohesie en sociale infrastructuur. Verkenning van beleidsmogelijkheden en bestuurlijke modellen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- *Regeerakkoord* (z.j.). Retrieved Februari 05, 2010, from: [http://www.regering.nl/Het\\_kabinet/Regeerakkoord](http://www.regering.nl/Het_kabinet/Regeerakkoord)
- Rokach, A. (2004). *Loneliness Then and Now: Reflections on Social and Emotional Alienation in Everyday Life*. In: Current Psychology, Vol. 23, pp. 24-40.
- Tonkens, E. (2002). Zelfredzaamheid. In: *Open deuren*. Utrecht, NIZW.
- Tonkens, E. (2002). *Sociale activering*. In: Duyvendak, JW. & Engbersen, R. & Tonkens, E. & Verplanke, L. & Vliet, K. van. (2002). *Open deuren, sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid*. Utrecht, nizw en verwey jonker instituut.
- Verhoeven, I. (2004). *Veranderend politiek burgerschap en democratie*. Amsterdam, University Press.

- VROM (2008). *Sociaal geïsoleerden en Ruimte voor Contact-projecten*. Utrecht: Oberon.
- VWS (1994). Welzijnsnota Naar eigen vermogen. Den Haag: ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- *Wmo in het kort* (z.j.). Retrieved November 17, 2009, from:  
<http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Algemeen/WMO.htm>

## Bijlage I: E-mail naar managers

Geachte meneer/mevrouw ...,

enige maanden terug heeft HBO student Jan Jaap Grasso een begin gemaakt met een impactonderzoek voor Resto VanHarte. Hierbij wordt onderzocht hoe de samenwerking met de verschillende landelijke en lokale samenwerkingspartners functioneert en wat deze organisaties en personen van Resto VanHarte verwachten.

Inmiddels heeft Jan Jaap zijn deel van het onderzoek afgerond en ben ik als studente Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit van Utrecht, in het kader van mijn Bacheloronderzoek, in oktober begonnen aan het vervolgonderzoek. Ik word vanuit de UvU begeleid door Dr. Anja Machielse, die een aantal jaren terug promoveerde op onderzoek naar sociaal isolement.

Jan Jaap heeft een vragenlijst verstuurd waarin u aangaf dat er een aantal belangrijke partners is voor uw Resto, namelijk:

- 
- 
- 

Om het onderzoek te kunnen voortzetten heb ik de overige *namen, email adressen en mobiele nummers* nodig van de contactpersonen van bovengenoemde partners.

Het liefst stuur ik deze contactpersonen aan het eind van deze week een email met daarin een vragenlijst. Om verder te gaan met het impactonderzoek heb ik de contactgegevens dus hard nodig!

Hopelijk kunt u meewerken, het is een kleine moeite. Bij voorbaat hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

Kim Geutjes.



## Bijlage II: E-mail naar partners

Geachte meneer/mevrouw....,

ik heb van meneer ... (manager van de Resto in ...) uw e-mailadres gekregen. Als derdejaarsstudent van de opleiding Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht voer ik een onderzoek uit in opdracht van Resto VanHarte. Doelstelling van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de samenwerking van Resto VanHarte met haar stakeholders die op verschillende manieren een bijdrage leveren aan de activiteiten van Resto VanHarte. Door middel van deze vragenlijst, die maximaal vijf minuten duurt, wordt een eerste inventarisatie gemaakt. In de tweede fase van het onderzoek zullen bij een aantal samenwerkingspartners van Resto VanHarte interviews worden afgenomen. Wij hopen dat u bereid bent deze vragenlijst zorgvuldig in te vullen. Hartelijk bedankt.

Dit is de link voor de gestructureerde vragenlijst: <http://www.thesistools.com/?id=123624>

Met vriendelijke groet,  
Kim Geutjes.

## Bijlage III: Gestructureerde vragenlijst

### Vragenlijst

Geachte meneer/mevrouw,

Als derdejaarsstudent van de opleiding Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht voer ik een onderzoek uit in opdracht van Resto VanHarte. Doelstelling van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de samenwerking van Resto VanHarte met haar stakeholders die op verschillende manieren een bijdrage leveren aan de activiteiten van Resto VanHarte. Door middel van deze vragenlijst wordt een eerste inventarisatie gemaakt. In de tweede fase van het onderzoek zullen bij een aantal samenwerkingspartners van Resto VanHarte interviews worden afgenomen. Wij hopen dat u bereid bent deze vragenlijst zorgvuldig in te vullen.

### Algemene gegevens:

1. *Naam organisatie*
2. *Adresgegevens*

Eerst een korte uitleg over het verschil in onderscheid tussen de verschillende organisaties waar Resto VanHarte contact mee heeft. Er zijn verschillende organisaties die ook op verschillende manieren handelen. Zo kan een organisatie:

- A) *Signaleren*; hier fungeert de organisatie als signaleringsfunctie om aan te geven dat er mensen in sociaal isolement verkeren.
- B) *Verwijzen*; hier fungeert de organisatie als intermediair om mensen die in sociaal isolement dreigen te raken door te sturen naar bijv. een Resto VanHarte of een andere organisatie.
- C) *Monitoren*; hier fungeert de persoon/organisatie als een verkenner van veranderingen in het gedrag van bezoekers. De persoon/organisatie staat in contact met de participant voordat er een bezoek aan Resto VanHarte heeft plaatsgevonden. Tevens hebben zij contact tijdens en of na afsluiting van het bezoeken van Resto VanHarte.
- D) *Voorlichting geven*; Hier zal een organisatie op een Resto de bezoekers van informatie voorzien over hun organisatie zodat zij de deelnemers eventueel kunnen ondersteunen.

### Soort organisatie:

3. *Bij wat voor soort organisatie bent u werkzaam?*
4. *Resto VanHarte maakt een onderscheid tussen vier functies die samenwerkingspartners vervullen, namelijk: signaleren, verwijzen, monitoren en voorlichting geven. Welke functie vervult de organisatie waarin u werkzaam bent binnen Resto VanHarte? Meerdere antwoordcategorieën zijn mogelijk.*
  - signaleren, - verwijzen, - monitoren, - voorlichting geven, - anders, namelijk...
5. *Resto VanHarte maakt een onderscheid in negen disciplines, namelijk: zorg, welzijn, wonen, werkgelegenheid, onderwijs, veiligheid, cultuur, migratie en religie. Onder welke discipline valt de organisatie waarin u werkzaam bent? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*
  - zorg, - welzijn, - wonen, - werkgelegenheid, - onderwijs, - veiligheid, - cultuur, - migratie, - religie, - anders, namelijk:

**Samenwerking met Resto VanHarte:**

6. *Hoe lang bestaat er al een samenwerkingsverband met Resto VanHarte?*
7. *Waarom investeert de organisatie waar u werkzaam bent in Resto VanHarte?*
8. *a. Hoe ervaart u de samenwerking tussen beide organisaties tot nu toe?*
  - overwegend positief
  - overwegend negatief*b. Kunt u dit toelichten?*
9. *Welke voorwaarden stelt de organisatie waarin u werkzaam bent aan een optimale samenwerking met Resto VanHarte?*

**Persoonlijke gegevens:**

10. *a. Hoe lang bent u al werkzaam bij deze organisatie?*
  - b. Wat is uw functie binnen deze organisatie?*
11. *Heeft u nog opmerkingen of suggesties?*

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête. Mogelijk benader ik u voor een persoonlijk gesprek om wat dieper op een aantal vragen in te gaan.

Kim Geutjes

## Bijlage IV: Topiclijst interview

### Topiclijst

*Interviewers:* ..... *Participant:*..... *Code:*.....  
*Datum:*..... *Tijd:*..... *Geslacht:*.....

Voor mezelf deze vier deelvragen aanhouden:

- Wat verstaan maatschappelijke samenwerkingspartners onder sociaal isolement en sociale activering en in hoeverre komen deze begrippen voor in de doelstellingen van de partners?
- Wat investeren maatschappelijke samenwerkingspartners in stichting Resto VanHarte?
- Waarom investeren maatschappelijke samenwerkingspartners in stichting Resto VanHarte en wat levert deze investering op?
- Wat verwachten maatschappelijke samenwerkingspartners van Resto VanHarte en onder welke voorwaarden blijven ze investeren?
- Welke verbeteringen kan Resto VanHarte toepassen om de samenwerking met de verschillende maatschappelijke samenwerkingspartners te versterken?

### Gespreksintroductie (lees op of vertel):

\* Doelstelling \* duur gesprek \* anonimiteit \* geluidsopname \* taakverdeling interviewers \* stijl van het interview \* ?

Hoi, mijn naam is Kim en ik studeer algemene sociale wetenschappen aan de universiteit van Utrecht. Ik zit in m'n derde jaar en ik ben bezig met m'n bachelorproject. Het thema van dit project is sociaal isolement en sociale activering. Via m'n begeleider, Anja Machielse, ben ik in contact gekomen met organisatie Resto VanHarte. Resto VanHarte heeft als doelstelling sociaal isolement te doorbreken door middel van sociale activering. Om dat doel te bereiken heeft Resto VanHarte samenwerkingspartners nodig: partners die geld geven en partners die sociaal geïsoleerde mensen activeren om weer terug te komen in de maatschappij. Ik wil graag een aantal dingen vragen over uw organisatie in samenhang met Resto VanHarte. Het gesprek zal ongeveer drie kwartier duren. Ik zou het gesprek graag willen opnemen als u daarmee instemt? Op deze manier verhoog ik de betrouwbaarheid van het onderzoek. De gegevens worden anoniem verwerkt.

'Eigenlijke interview' (recorder aan, rust, topics behandelen)

**Topic 1: algemene informatie over de organisatie van de geïnterviewde**

Beginvraag: *waar houdt uw organisatie zich mee bezig en wat is uw rol hierin?*

(alternatieve formulering): *Wat is het doel van de organisatie waar u werkzaam bent?*

Verder behandelen: *welke activiteiten, soort discipline (zorg, welzijn, wonen, werk, onderwijs, veiligheid, cultuur, migratie en religie), doelstelling organisatie.*

**Topic 2: sociaal isolement**

Beginvraag: *heeft uw organisatie te maken met sociaal geïsoleerde mensen?*

*Wat verstaat u onder sociaal isolement?*

(alternatieve formulering): *welke definitie van sociaal isolement hanteert de organisatie waarin u werkzaam bent?*

Verder behandelen: *oorzaken en gevolgen van isolement, verschil met eenzaamheid, bestrijden van isolement, wat doet uw organisatie aan sociaal isolement?*

**Topic 3: sociale activering**

Beginvraag: *Wat verstaat u onder sociale activering?*

(alternatieve formulering): *welke definitie van sociale activering hanteert de organisatie waarin u werkzaam bent?*

Verder behandelen: *hoe activeren, wanneer activeren, waarom activeren, wat doet uw organisatie aan sociaal isolement?*

**Topic 4: organisatie is samenhang met Resto VanHarte**

Beginvraag: *Wat doet uw organisatie binnen Resto VanHarte? Wat heeft u te maken met Resto VanHarte? Het gaat hier om tijd, geld, mensen, producten, activiteiten.*

(alternatieve formulering): *Welke functie (signalerende, verwijzende, monitorende of voorlichtinggevende functie) heeft uw organisatie binnen VanHarte?*

Verder behandelen: *hoe in contact gekomen met Resto VanHarte, hoe lange samenwerking met VanHarte, eigen functie binnen VanHarte.*

**Topic 5: wat investeren?**

Beginvraag: *Wat investeert de organisatie waar u werkzaam bent in Resto VanHarte?*

(alternatieve formulering): *Hoe helpt de organisatie waarin u werkzaam bent Resto VanHarte?*

Verder behandelen: *in de vorm van activering, mensen/middelen*

#### **Topic 6: waarom investeren?**

Beginvraag: *Waarom investeert de organisatie waar u werkzaam bent in Resto VanHarte?*

(alternatieve formulering): *Waarom helpt de organisatie waarin u werkzaam bent Resto VanHarte?*

Verder behandelen: *belang voor geïsoleerden, belang voor eigen organisatie.*

#### **Topic 7: verwachtingen en samenwerking**

Beginvraag: *Hoe is de samenwerking met VanHarte? Heeft de organisatie waarin u werkzaam bent verwachtingen van Resto VanHarte?*

(alternatieve formulering): *Uw organisatie investeert in Resto VanHarte, verwacht u iets terug?*

Verder behandelen: *soort contact, frequentie, waarover, verbetering samenwerking, hoe, wie en wat maakt dat mogelijk?*

#### **Topic 8: duur van investeren**

Beginvraag: *Vind u het nuttig om in Resto VanHarte te investeren? Zo ja, waarom dan precies? Blijft u investeren?*

(alternatieve formulering): *Wat vindt u van de investering in Resto VanHarte?*

Verder behandelen: *in de toekomst blijven investeren in VanHarte?*

#### 'Afsluiting':

\* verdere vragen \* bedanken \* informatie \* afspraken

*Heeft u nog vragen aan mij? Ik heb voldoende informatie om mee aan de slag te gaan. Heel erg bedankt voor uw openhartigheid.*

## Bijlage V: Onderzoekseenheden

### 1) Wijk in Bedrijf Utrecht - 20-04-2010 om 13.30 uur

Discipline:	Werkgelegenheid
Bijdrage:	Voorlichting geven
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van een half jaar
Activiteit:	Begeleiding van ondernemers en stimuleren wijkeconomie.
Doel investering:	Goede partner om mee samen te werken.
Plaats:	Utrecht

### 2) Sagenn Re-integratie - 21-04-2010 om 12.30 uur

Discipline:	Werkgelegenheid en welzijn. Het één (uit sociaal isolement komen) heeft voor een deel van onze kandidaten weer een positief effect op het vinden vrijwilligerswerk of een baan.
Bijdrage:	Signaleren en verwijzen. Daarnaast door samenwerking de sociale cohesie en leefbaarheid van de wijk verbeteren.
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 2,5 jaar (Sagenn Leeuwarden is sinds 1 oktober 2007 in Leeuwarden, op andere vestigingen is ook samenwerking met Resto van Harte.
Activiteit:	Arbeidsbemiddeling, activering, cultuuroverdracht en zelfredzaamheid. Inspanningen leiden tot werk, participatie en zelfredzaamheid.
Doel investering:	Samenwerking verbetert de positie van mensen in verschillende opzichten.
Plaats:	Leeuwarden

### 3) Stichting Stiel - 21-04-2010 om 15.00 uur

Discipline:	Welzijn
Bijdrage:	Signaleren, verwijzen, monitoren en voorlichting geven
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 1 jaar
Activiteit:	Activering wijkbewoners.

Doel investering: Prima plek voor vrijwilligers in de keuken en het restaurant en een goede ontmoetingsplek voor wijkbewoners die weinig of geen sociale contacten hebben en weinig geld.

Plaats: Groningen

#### **4) Ouder kind centrum - 22-04-2010 om 10.30 uur**

Discipline: Welzijn en migratie

Bijdrage: Signaleren, verwijzen en gezamenlijk activiteiten opzetten

Samenwerking: Samenwerkingsverband van 1 jaar

Activiteit: Sociale activering.

Doel investering: Overeenkomsten in doelgroep en doelstelling.

Plaats: Den Bosch

#### **5) Stichting Divers - 22-04-2010 om 13.30 uur**

Discipline: Welzijn, veiligheid en cultuur

Bijdrage: Signaleren, verwijzen, voorlichting geven en verbinden

Samenwerking: Samenwerkingsverband van 1 jaar

Activiteit: Activeren, voor en met wijkbewoners de leefbaarheid in hun wijk vergroten.

Doel investering: Omdat de doelstelling van Resto van Harte bijdraagt aan een leefbare wijk of stad. Beiden zetten in op dezelfde doelen.

Plaats: Den Bosch

#### **6) Humanitas - 17-05-2010 om 15.30 uur**

Discipline: Zorg, welzijn

Bijdrage: Voorlichting geven.

Samenwerking: Samenwerkingsverband van 2 jaar

Activiteit: Het organiseren en begeleiden van lotgenotengroepen van mensen die een dierbaar iemand hebben verloren.

Doel investering: Een prettig en betaalbaar restaurant.

Plaats: Zoetermeer



**7) Eigenwijks - 19-05-2010 om 15.00 uur**

Discipline:	Welzijn
Bijdrage:	Verwijzen en voorlichting geven
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 4 jaar
Activiteit:	Bewonersondersteuning en opbouwwerk.
Doel investering:	Een goede aanvulling op het bestaande aanbod aan voorzieningen.
Plaats:	Amsterdam

**8) Woonbron - 25-05-2010 om 13.00 uur**

Discipline:	Wonen
Bijdrage:	Verwijzen, voorlichting geven
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 3 jaar
Activiteit:	Het huisvesten en het creëren van prettige woon en leefomgeving.
Doel investering:	Van Harte draagt bij aan de leefbaarheid van de wijk.
Plaats:	Rotterdam

**9) Stichting De Katrol - 25-05-2010 om 14.30 uur**

Discipline:	Welzijn, onderwijs
Bijdrage:	Wereldarmoededag op de kaart zetten
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 2 jaar
Activiteit:	Leren leren aan huis.
Doel investering:	Beiden tegen armoede en sociale uitsluiting.
Plaats:	Rotterdam

**10) Politie Den Helder - 27-05-2010 om 13.00 uur**

Discipline:	Veiligheid
Bijdrage:	Signaleren, verwijzen, monitoren, voorlichting geven
Samenwerking:	Sinds de vestiging Den Helder open is
Activiteit:	Politiewerk (wijkagent).
Doel investering:	Netwerken en kennen en gekend worden, laagdrempelig.

Plaats: Den Helder

**11) Stichting Nijestee - 10-06-2010 om 12.00 uur**

Discipline: Wonen, veiligheid, cultuur  
Bijdrage: Verwijzen en voorlichting geven  
Samenwerking: Samenwerkingsverband van 3 jaar  
Activiteit: Signaleren en verwijzen.  
Doel investering: Cohesie in de wijk versterken, ontmoetingsplaats voor bewoners  
Plaats: Groningen

**12) Reax Re-integratie - 10-06-2010 om 15.00 uur**

Discipline: Welzijn, wonen, werkgelegenheid, onderwijs, veiligheid  
Bijdrage: Detacheren  
Samenwerking: Sinds maart 2009  
Activiteit: Re-integratie.  
Doel investering: Geven goede begeleiding aan mensen.  
Plaats: Leeuwarden

**13) Stichting Mooi - 29-06-2010 om 11.00 uur**

Discipline: Welzijn  
Bijdrage: Signaleren, verwijzen, monitoren, voorlichting geven, projecten opzetten  
Samenwerking: Samenwerkingsverband van 5 jaar  
Activiteit: Het opzetten en begeleiden van diverse activiteiten met verschillende doelgroepen.  
Doel investering: Sociale functie. Samen mensen met elkaar verbinden.  
Plaats: Den Haag

**14) Stichting Piezo - 29-06-2010 om 13.00 uur**

Discipline: Welzijn en migratie  
Bijdrage: Verwijzen en voorlichting geven  
Samenwerking: Samenwerkingsverband van 2 jaar (Goede samenwerking)

Activiteit:	Integratie en (maatschappelijke) participatie bevorderen voor mannen, vrouwen en kinderen in Zoetermeer.
Doel investering:	Veel raakvlakken doelgroep en doelstellingen (bevorderen maatschappelijke participatie, tegengaan van isolement). Ook succesvolle samenwerking als het gaat om het samen organiseren van activiteiten. Op een lijn met acties, wensen en doelstellingen.
Plaats:	Zoetermeer

**15) Politie Haaglanden – 08-07-2010 om 14.00 uur**

Discipline:	Veiligheid
Bijdrage:	Signaleren, verwijzen en voorlichting geven
Samenwerking:	Samenwerkingsverband van 1 jaar
Activiteit:	Handhaven van de openbare orde.
Doel investering:	Kennen en gekend worden. Weten wat er speelt onder de mensen en in de wijk.
Plaats:	Zoetermeer