



# BoodschappenPlusBus

## Op weg naar een sociaal netwerk?



Bachelorproject Algemene Sociale Wetenschappen

Universiteit Utrecht

Naam: Naomi Meys

Studentnummer: 3216543

Docente: Dr. Anja Machielse

Opdrachtgever: Nationaal Ouderenfonds

Datum: 15-07-2010



## Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie ter afsluiting van de bachelor algemene sociale wetenschappen. Er zijn een aantal mensen zonder wie deze scriptie niet tot stand was gekomen. Vanaf deze plaats wil ik hen bedanken.

Allereerst Jan Romme, directeur van het Nationaal Ouderenfonds; bedankt voor het allereerste gesprek dat heeft geleid tot het ontstaan van de scriptie.

Josine Gräfe, projectadviseur van het Nationaal Ouderenfonds; heel erg bedankt voor het begeleiden van het onderzoek, in het bijzonder het leggen van contacten met de lokale organisaties.

Bea Alma, Nico Kerkum, Geska Loeff, Ilja Rodermans, van de lokale organisaties die de BoodschappenPlusBus laten rijden; dank voor alle gegevens, het schrijven van de brieven en het selecteren van respondenten.

Arend Wesdijk en Karin Niekel; bedankt dat ik met de BoodschappenPlusBus mee mocht rijden in Utrecht en Amstelveen.

Alle ouderen die bereid waren mee te werken aan een interview; zonder jullie had ik mijn onderzoek niet kunnen uitvoeren, bedankt voor de fantastische openheid en gastvrijheid.

Mijn medestudenten; bedankt voor het delen van ervaringen en inzichten.

En natuurlijk Dr. Anja Machielse, mijn docente, voor het begeleiden en bovenal voor de goede feedback.



## Samenvatting

Sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen is een maatschappelijk probleem. In dit onderzoek wordt een specifieke interventie tegen sociaal isolement en eenzaamheid onderzocht: de BoodschappenPlusBus van het Nationaal Ouderenfonds. Ouderen kunnen met de bus boodschappen doen of uitstapjes maken.

In hoofdstuk 1 wordt de probleemstelling beschreven. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de bijdrage van de bus aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheidsgevoelens. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *Welke bijdrage levert de BoodschappenPlusBus aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid en zijn er verschillen tussen de ervaringen in de stad en op het platteland?*

Hoofdstuk 2 bevat een uitgebreide literatuurstudie naar het onderwerp sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen. Om de context van de problematiek te schetsen wordt in de eerste paragraaf ingegaan op maatschappelijke ontwikkelingen als individualisering, toenemende nadruk op participatie en de dubbele vergrijzing. In de tweede paragraaf worden netwerkverschillen tussen stad en platteland beschreven. In Nederlands onderzoek is een positief verband gevonden tussen stedelijkheid enerzijds en sociaal isolement en eenzaamheid anderzijds. De derde paragraaf gaat in op de functie van sociale netwerken en sociale steun voor mensen. Er worden verschillende soorten sociale steun genoemd en er wordt ingegaan op het gebrek van sociale steun bij ouderen. Er is een verband tussen sociaal isolement, eenzaamheid en gezondheidsproblemen. In de laatste paragraaf wordt ingegaan op interventies die sociaal isolement en eenzaamheid bestrijden en welke interventies effectief zijn.

Hoofdstuk 3 gaat over de onderzoekopzet. Gekozen is voor een kwalitatief onderzoek. Er werden 20 ouderen geïnterviewd die met de bus mee gaan. Dit gebeurde in vier gemeenten: Rotterdam, Utrecht, Huizen en Bilthoven. De interviews vonden plaats bij de ouderen thuis. De interviews waren semi-gestructureerd en er werd gebruik gemaakt van een topiclijst die sociale contacten en sociale steun als belangrijkste onderwerpen kende.

In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de analyse besproken. In de analyse is eerst gekeken naar de sociale netwerken van de ouderen. Hieruit bleek dat veel ouderen bepaalde vormen van sociale steun missen. Het gaat dan met name om emotionele en gezelschapssteun. Veel respondenten voelen zich sociaal geïsoleerd of eenzaam. Het hebben van sociale competenties blijkt belangrijk bij het opbouwen van een betekenisvol sociaal netwerk.

De tweede paragraaf gaat over sociale contacten en de BoodschappenPlusBus. Mee gaan met de BoodschappenPlusBus vinden de ouderen erg gezellig. Soms ontstaat er in de bus een vast

groepje dat ook activiteiten buiten de bus onderneemt. Kenmerkend voor deze groepjes is dat één van de ouderen het initiatief neemt, dat de ouderen bij elkaar in de buurt wonen, gedeelde interesses hebben en dat sommigen beschikken over goede sociale competenties.

De derde paragraaf gaat over de betekenis van de BoodschappenPlusBus voor de respondenten. De BoodschappenPlusBus draagt bij aan het vergroten van sociale steun. Praktische steun is het meest evident; men heeft hulp bij het boodschappen doen. Daarnaast draagt de bus bij aan het vergroten van gezelschapssteun. De ouderen voelen zich deel van een groep die sociale activiteiten onderneemt. In enkele gevallen draagt de bus ook bij aan het vergroten van emotionele steun, maar dit is meer iets voor de lange termijn. Verder draagt de bus bij aan het ontwikkelen van sociale competenties.

In hoofdstuk 5 staan de conclusies van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de probleemstelling. Geconcludeerd kan worden dat de BoodschappenPlusBus op verschillende manieren een bijdrage levert aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid. Ten eerste wordt met name de gezelschapssteun vergroot. Daarnaast worden mensen die zonder de bus hun huis niet uit komen voor een dag uit hun isolement gehaald. Ten derde is er in de bus gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties, waardoor de ouderen in de bus en ook in het algemeen makkelijker contacten aangaan. Ten slotte leggen sommige ouderen structurele contacten en bouwen zij een klein netwerk op. Het is een belangrijke stap tegen sociaal isolement. Naarmate de ouderen langer met elkaar omgaan, zal de sociale steun toenemen, en sociaal isolement en eenzaamheid verminderen.

Uit de literatuurstudie is een verband gebleken tussen sociaal isolement en eenzaamheid enerzijds en stedelijkheid anderzijds. Dit verband is in dit onderzoek niet terug gevonden. Wel zijn er aanwijzingen voor een verband met de woonvorm. Mensen in een hoge (senioren)flat lijken minder contacten te hebben dan mensen in een zelfstandig huis.

De ouderen die met de BoodschappenPlusBus mee gaan, zijn erg verschillend. Om deze verschillen te duiden, is een typologie ontwikkeld. Er zijn vier typen ouderen te onderscheiden: *verwachtingslozen*, *verwachtingsvollen*, *contacthebbenden* en *contactzoekenden*. De typologie is gemaakt om inzicht te verkrijgen in de bijdrage van de BoodschappenPlusBus aan het verminderen van sociaal isolement en eenzaamheid onder bepaalde groepen ouderen. Voor de verwachtingslozen kan de bus een signalerende functie vervullen. Als het gaat om vermindering in isolement en eenzaamheid, hebben de contactzoekenden en verwachtingsvollen het meeste profijt van de BoodschappenPlusBus.

Het onderzoek sluit af met de discussie in hoofdstuk 6. Hier wordt een koppeling gemaakt naar de theorie in de literatuurstudie van hoofdstuk 2. Daarnaast komen de beperkingen van het

onderzoek aan bod. Ten slotte zijn er aanbevelingen geformuleerd om de bijdrage van de BoodschappenPlusBus aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid te vergroten.

# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Samenvatting.....	5
Inhoudsopgave .....	8
Hoofdstuk 1: De probleemstelling .....	11
1.1 Inleiding.....	11
1.2 Doelstelling.....	12
1.3 Vraagstelling .....	12
1.4 Definities.....	13
1.5 Opdrachtgever en onderzoekslocatie .....	14
1.6 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie.....	15
1.7 ASW-invalshoek.....	15
Hoofdstuk 2: Literatuurstudie .....	17
2.1 Achtergronden van sociaal isolement en eenzaamheid .....	18
2.2 Stad en platteland .....	21
2.3 Sociale netwerken en sociale steun .....	24
2.4 Interventies .....	26
2.5 Tot slot.....	29
Hoofdstuk 3: Opzet en uitvoering van het onderzoek .....	31
3.1 Type onderzoek.....	31
3.2 Methode van dataverzameling .....	31
3.3 Instrument voor de dataverzameling.....	33
3.4 Onderzoekseenheden .....	33
3.5 Verloop van het onderzoek.....	35
3.6 Analyse van het materiaal.....	35
3.7 Betrouwbaarheid en validiteit.....	36
Hoofdstuk 4: Resultaten en analyse.....	39
4.1 Sociale netwerken .....	39
4.2 Sociale contacten en de BoodschappenPlusBus .....	45
4.3 Betekenis van de BoodschappenPlusBus .....	48
Hoofdstuk 5: Conclusies .....	53



Hoofdstuk 6: Discussie en reflectie .....	59
6.1 Koppeling naar theorie .....	59
6.2 Beperkingen van het onderzoek .....	60
6.3 Aanbevelingen .....	61
Literatuurlijst .....	65
Bijlage 1: brief.....	69
Bijlage 2: topiclijst .....	71
Bijlage 3: overige informatie .....	75
Hoe komen mensen bij de bus? .....	75
Vrijwilligers .....	75
Leuke kanten .....	75
Mannen in de bus.....	75
Verbeteringen .....	76
Ideeën voor uitjes.....	76



# Hoofdstuk 1: De probleemstelling

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat in dit onderzoek wordt onderzocht. Het begint met een inleiding over het onderwerp sociaal isolement en eenzaamheid. Daarna volgen de doel- en vraagstelling in paragraaf 1.2 en 1.3. Vervolgens worden in paragraaf 1.4 de definities weergegeven van belangrijke begrippen die in het onderzoek gebruikt worden. Verder wordt de opdrachtgever van het onderzoek aangeduid in paragraaf 1.5. Ook de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie komen aan de orde, dit gebeurt in paragraaf 1.6. Het hoofdstuk sluit af met de specifieke invalshoek vanuit de studie Algemene Sociale Wetenschappen.

## 1.1 Inleiding

Sociaal isolement en eenzaamheid vormen een ernstige problematiek. Uit onderzoek blijkt dat maar liefst 6% van de Nederlanders van achttien jaar en ouder sociaal geïsoleerd is en dat 22% gevoelens van eenzaamheid ervaart. Deze mensen ontbreekt het aan een goed functionerend sociaal netwerk waardoor zij sociale steun missen, hetgeen een belangrijke basisvoorwaarde voor de mens is (Machielse, 2006).

Problemen omtrent sociaal isolement en eenzaamheid komen bij alle bevolkingsgroepen voor. Ouderen vormen een extra kwetsbare groep omdat hun netwerk meestal kleiner is dan dat van andere leeftijdsgroepen. Dit komt doordat relatief veel mensen om hen heen overlijden. Daarnaast kunnen zij door eventuele lichamelijke beperkingen en een afnemende algemene gezondheid moeilijker deelnemen aan sociale activiteiten en arbeid. Dit geldt ook voor leeftijdsgenoten in hun sociaal netwerk. Door deze gebeurtenissen wordt het sociaal netwerk van ouderen steeds kleiner. Ook worden de relaties zwakker. De kans op sociaal isolement en eenzaamheid neemt met de leeftijd toe (Dykstra, 1990; De Jong Gierveld & Van Tilburg, 1995; zoals beschreven in Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003).

De verwachting is dat het aantal sociaal geïsoleerden en eenzamen in de toekomst nog verder zal toenemen. Het aantal ouderen groeit en men bereikt een steeds hogere leeftijd. Dit betekent dat er steeds meer mensen zullen zijn met een verhoogde kans op sociaal isolement en eenzaamheid.

Vanwege de zojuist beschreven toekomstverwachting is het van belang dat er interventies worden ontwikkeld die sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen effectief kunnen bestrijden. Er is al een aantal interventies ontwikkeld en geëvalueerd. In het algemeen worden weinig significante resultaten gevonden in de vermindering van sociaal isolement en eenzaamheid

door deze interventies (Fokkema & Van Tilburg, 2006).

In dit onderzoek zal een specifieke interventie tegen sociaal isolement en eenzaamheid onder de loep worden genomen. Het gaat om de BoodschappenPlusBus van het Nationaal Ouderenfonds. Het Ouderenfonds is een organisatie die zich actief inzet voor ouderen in Nederland die te maken hebben met sociaal isolement en eenzaamheid. De organisatie biedt zowel langlopende projecten als eenmalige activiteiten aan om ouderen met elkaar in contact te brengen. De BoodschappenPlusBus is een continuerend project dat wordt uitgevoerd in ruim 30 gemeenten. Het idee is dat ouderen samen met andere ouderen uit de buurt mee gaan met de bus om boodschappen te doen of een uitstapje te maken. In de bus zitten een chauffeur en een begeleider, beide vrijwilligers. Volgens het Ouderenfonds is de BoodschappenPlusBus een goed middel tegen sociaal isolement en eenzaamheid. Of en hoe het precies werkt, is nog nooit onderzocht. Het is van belang dat projecten als de BoodschappenPlusBus geëvalueerd worden, zodat duidelijk wordt of zij sociaal isolement en eenzaamheid verminderen en op welke punten zij verbeterd zouden kunnen worden. Op die manier kan de effectiviteit van de interventie worden vergroot.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de bijdrage van de BoodschappenPlusBus in het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen, waarbij wordt onderzocht of er verschillen zijn tussen stad en platteland. Behalve kennisgericht is dit onderzoek ook (en vooral) praktijkgericht. De opdrachtgever van het onderzoek, het Nationaal Ouderenfonds, hecht veel waarde aan de uitkomsten. Eventuele positieve resultaten kunnen worden gebruikt om meer sponsors aan te trekken en meer bussen te laten rijden. Het onderzoek is ook praktijkgericht omdat eventuele aanbevelingen tot aanpassingen of verbetering kunnen leiden. De uitkomsten zijn dus nuttig in de praktijk.

## 1.3 Vraagstelling

Voor het onderzoek is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

*Welke bijdrage levert de BoodschappenPlusBus aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid en zijn er verschillen tussen de ervaringen in de stad en op het platteland?*

De deelvragen die horen bij het empirisch onderzoek zijn de volgende:

- Leggen gebruikers van de BoodschappenPlusBus nieuwe contacten en hoe kunnen deze contacten worden omschreven?
- Krijgen zij meer sociale steun?
- Voelen ouderen zich door gebruik te maken van de BoodschappenPlusBus minder eenzaam?
- Zijn er verschillen in beleving tussen ouderen in de stad en op het platteland?

## 1.4 Definities

In dit onderzoek worden de volgende definities gehanteerd:

### *Sociaal isolement:*

‘Situatie waarin een individu weinig of geen betekenisvolle sociale contacten heeft en zich daaronder eenzaam en ongelukkig voelt’ (Machielse, 2006).

### *Eenzaamheid:*

‘Eenzaamheid is een situatie waarbij een individu bepaalde (kwaliteit van) relaties mist. Dit gaat om situaties waarbij het aantal bestaande contacten kleiner is dan gewenst, als ook om situaties waarbij de gewenste intimiteit niet wordt gerealiseerd. Dus eenzaamheid gaat om de manier waarop het individu zijn of haar isolement en gebrek aan communicatie met andere mensen waarneemt, ervaart en evalueert’ (De Jong Gierveld, 1998).

Bij sociaal isolement ligt de nadruk op het kleine sociale netwerk. Eenzaamheid verwijst vooral naar het gebrek aan betekenisvolle contacten. Dat het hier gaat om verschillende concepten, blijkt uit empirisch onderzoek waarin geen verband gevonden werd tussen de frequentie van sociale contacten en eenzaamheid, maar wel tussen eenzaamheid en verwachtingen en tevredenheid over deze contacten (Routasalo, Savikko, Tilvis, Strandberg & Pitkälä, 2006).

Het lijkt in de eerste instantie niet vanzelfsprekend om de notie van een ongelukkig gevoel op te nemen in de definitie van sociaal isolement. In dit onderzoek is dit juist wel van belang omdat het gaat om een interventie die bedoeld is sociaal isolement tegen te gaan. Aangenomen kan worden dat sociaal geïsoleerde gebruikers van de BoodschappenPlusBus zich ongelukkig voelen onder de situatie. Als zij er tevreden mee zouden zijn, zouden zij immers niet aan het project deelnemen. Dat is de reden dat ervoor gekozen is het subjectieve aspect op te nemen in de definitie.

### *Sociale steun:*

Wanneer er sprake is van eenzaamheid of sociaal isolement, is er vaak een gebrek aan sociale steun. Er zijn drie belangrijke soorten sociale steun die als volgt worden gedefinieerd (Machielse, 2006):

- Instrumentele/praktische steun: advies of concrete hulp bij het oplossen van een probleem;
- Emotionele steun: het gevoel ervaren dat anderen om je geven, dat er aandacht is voor belevenissen, gevoelens en persoonlijke problemen;
- Gezelschapsteun: het gezamenlijk ondernemen van sociale activiteiten.

### *Stedelijkheid:*

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (1992) kent een maatstaf voor de concentratie van menselijke activiteiten gebaseerd op de gemiddelde omgevingsadressendichtheid (oad); het aantal adressen binnen een cirkel met een straal van één kilometer rondom een adres, gedeeld door de oppervlakte van de cirkel.

Er is een indeling in vijf categorieën:

- zeer sterk stedelijk: gemiddelde oad van 2500 of meer adressen per km<sup>2</sup>;
- sterk stedelijk: gemiddelde oad van 1500 tot 2500 adressen per km<sup>2</sup>;
- matig stedelijk: gemiddelde oad van 1000 tot 1500 adressen per km<sup>2</sup>;
- weinig stedelijk: gemiddelde oad van 500 tot 1000 adressen per km<sup>2</sup>;
- niet stedelijk: gemiddelde oad van minder dan 500 adressen per km<sup>2</sup>.

## **1.5 Opdrachtgever en onderzoekslocatie**

De opdrachtgever van het onderzoek is het Nationaal Ouderenfonds. Dit is een goed doel dat zich actief inzet voor kwetsbare ouderen in Nederland. De missie van het Ouderenfonds is: *Het helpen van ouderen in Nederland waarvoor onvoldoende zorg en aandacht is vanuit de maatschappij en daarmee de kwaliteit van leven van deze groep bevorderen* ([www.ouderenfonds.nl](http://www.ouderenfonds.nl)).

Het bestrijden van eenzaamheid onder ouderen is een van de voornaamste doelen van het fonds. Het fonds kent een aantal diensten waaronder de BoodschappenPlusBus. Deze bus rijdt in meer dan 50 plaatsen in Nederland en bereikt 12.000 ouderen per jaar. De bus haalt mensen thuis op, brengt de groep naar hun plaats van bestemming en weer terug naar huis. De bus kan gebruikt worden voor twee verschillende doeleinden: boodschappen doen of het maken van een uitje. Sommige mensen gebruiken de bus voor beide.

## 1.6 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

De probleemstelling van dit onderzoek is wetenschappelijk relevant omdat deze bijdraagt aan de kennis over interventies tegen eenzaamheid en sociaal isolement onder ouderen. Er is wel al onderzoek gedaan naar de effectiviteit van interventies, maar nog te weinig om er concrete uitspraken over te doen. Er zijn grote verschillen in het soort interventies (denk aan het aantal personen, de plaats, vorm, frequentie en instrumenten) waardoor zij moeilijk onderling vergeleken kunnen worden. De BoodschappenPlusBus is een groot project in Nederland waar veel ouderen mee in aanraking komen. Er is nog nooit onderzoek gedaan naar de ervaringen van ouderen met deze interventie. Het onderzoek biedt inzicht in de ervaring van de deelnemers. Dit onderzoek draagt dus een steentje bij aan de oplossing van een kennisprobleem.

Naast wetenschappelijke relevantie kent dit onderzoek misschien nog wel een grotere maatschappelijke relevantie. Behalve individuele oorzaken zijn er maatschappelijke oorzaken aan te wijzen voor het ontstaan van sociaal isolement en eenzaamheid. Dit betekent dat het om een maatschappelijk probleem gaat. Toenemende individualisering en vergrijzing zorgen voor een verandering in netwerkstructuren waardoor de kans op sociaal isolement en eenzaamheid groter wordt (McPherson, Smith-Lovin & Brashears, 2006). Dit onderzoek vormt een bijdrage aan de bestrijding van dit maatschappelijk probleem.

## 1.7 ASW-invalshoek

De specifieke invalshoek van Algemene Sociale Wetenschappen komt ten eerste tot uiting in de interdisciplinariteit. In dit onderzoek wordt problematiek op individueel niveau geplaatst in een bredere context. Er wordt gevraagd naar betekenissen, belevingen en ervaringen van individuen. Deze bevindingen staan niet op zichzelf, maar worden in verband gebracht met ontwikkelingen in de maatschappij op macroniveau. Er is sprake van wederzijdse beïnvloeding tussen het individu en de maatschappij. Dat impliceert dat er niet slechts gekozen kan worden voor het individu of de maatschappij als object van studie, maar dat deze twee niveaus zodanig met elkaar verweven zijn dat er over hen samen meer te vertellen is dan over de losse onderdelen. Dit laatste is de interdisciplinariteit die in de ASW-invalshoek centraal staat. Dit houdt in dat er wordt gekeken naar problemen op individueel niveau, bijvoorbeeld het gebrek aan sociale competenties waardoor geen betekenisvol sociaal netwerk kan worden opgebouwd. Dit probleem wordt vervolgens gezien in de maatschappelijke context waarin bijvoorbeeld wordt verwacht dat je zelfredzaam bent en eerst je sociaal netwerk kan aanspreken voordat je de overheid vraagt om hulp. Er is oog voor macro- en microprocessen en hun interactie.

Het tweede kenmerk van de ASW-invalshoek is de probleemgerichtheid. Dit onderzoek is gericht op de aanpak van een specifieke problematiek. Dit wil zeggen dat het onderzoek er niet alleen is om kennis te genereren, maar ook om bij te dragen aan de totstandkoming of verbetering van beleid. Dit onderzoek komt tot stand vanuit de wens van het Ouderenfonds om een specifieke interventie tegen sociaal isolement en eenzaamheid te evalueren. In deze wens komt de probleemgerichtheid tot uiting.



## Hoofdstuk 2: Literatuurstudie

*En wat is het toch een kleine wereld  
ja dat roepen we maar al te graag  
maar waarom ken ik dan niemand  
uit Harlingen of Praag?  
En alle Menschen werden Brüder  
maar ik heb er maar één  
en die woont ergens anders  
en ik zit hier maar alleen...*

Deze songtekst, uit het lied *Alleen* van Roosbeef, geeft op treffende wijze weer hoe iemand die eenzaam en geïsoleerd is zich kan voelen. Een klein sociaal netwerk en het gevoel niemand te hebben duiden op een ernstige problematiek. De cijfers liegen er niet om; maar liefst 6% van de Nederlanders van achttien jaar en ouder is sociaal geïsoleerd en 22% ervaart gevoelens van eenzaamheid. Sociaal geïsoleerden bevinden zich in een situatie met weinig of geen betekenisvolle contacten en voelen zich eenzaam en ongelukkig (Machielse, 2006). Eenzame mensen hebben een sociaal netwerk, maar ervaren de kwaliteit van de contacten niet als bevredigend. Zij missen bepaalde contacten, sociale steun en intimiteit in hun relaties (De Jong Gierveld, 1998; Dykstra, Van Tilburg & De Jong Gierveld, 2005). Eenzaamheid verwijst vooral naar het gebrek aan betekenisvolle contacten. Bij sociaal isolement ligt de nadruk op het kleine sociale netwerk. Dat het hier gaat om twee verschillende concepten, blijkt uit onderzoek waarin geen verband gevonden wordt tussen de frequentie en omvang van sociale contacten en eenzaamheid, maar wel tussen eenzaamheid en verwachtingen en tevredenheid over deze contacten (Routasalo, Savikko, Tilvis, Strandberg & Pitkälä, 2006).

Sociaal isolement en eenzaamheid kan bij alle bevolkingsgroepen voor problemen zorgen. Ouderen vormen een extra kwetsbare groep omdat hun netwerk meestal kleiner is dan dat van andere groepen. Met het verstrijken der jaren wordt het sociale netwerk van ouderen steeds kleiner. Dit komt doordat relatief veel mensen om hen heen overlijden. Daarnaast kunnen zij door hun lichamelijke beperkingen en een afnemende algemene gezondheid moeilijker deelnemen aan sociale activiteiten en arbeid. Dit geldt ook voor mensen uit hun sociale netwerk waardoor relaties zwakker worden (Dykstra, Van Tilburg & De Jong Gierveld, 2005). De kans op sociaal isolement en eenzaamheid neemt met de leeftijd toe. Het risico van sociaal isolement en eenzaamheid is het

grootst bij 80-plussers die geen partner hebben en lichamelijke beperkingen ondervinden (Dykstra, 1990; De Jong Gierveld & Van Tilburg, 1995; zoals beschreven in Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003).

De verwachting is dat het aantal sociaal geïsoleerden en eenzamen mede als gevolg van de dubbele vergrijzing zal toenemen. Het aantal ouderen groeit (CBS, 2009). Daarnaast worden mensen steeds ouder (Wong, Kommer & Polder, 2008). Er zullen in de toekomst dus steeds meer ouderen zijn en het aantal 80-plussers zal toenemen. Het aantal eenzame en sociaal geïsoleerde ouderen zal toenemen doordat de kans voor ouderen op deze problematiek relatief hoog is en doordat er in de toekomst steeds meer (oude) ouderen zijn.

Er zijn interventies die trachten sociaal isolement en eenzaamheid te bestrijden. Van telefonische hulplijnen tot trainingen voor welzijnswerkers en van steungroepen tot activering via internet; de aard van de interventies, evenals de effectiviteit, kan enorm variëren (Findlay, 2003).

In deze literatuurscriptie zal worden ingegaan op het onderwerp sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen. Het doel is om inzicht te krijgen in de achtergronden van de problematiek, de verschillen tussen stad en platteland, de functies van sociale (steun)netwerken en de werking van interventies. De eerste paragraaf gaat over de context waarin de problematiek rondom sociaal isolement en eenzaamheid zich manifesteert. Thema's die aan de orde komen zijn individualisering, participatie en de dubbele vergrijzing. In de tweede paragraaf wordt ingegaan op verschillen tussen stad en platteland. De functies van sociale netwerken en het belang van sociale steun komen in de derde paragraaf aan bod. De vierde paragraaf gaat over interventies. Hierin wordt nagegaan wat er bekend is over de bijdragen van de interventies aan de bestrijding van sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen en welke interventies in het algemeen effectief lijken te zijn.

## **2.1 Achtergronden van sociaal isolement en eenzaamheid**

Sociaal isolement en eenzaamheid zijn niet alleen problemen van het individu, maar moeten geplaatst worden in de context van de huidige maatschappij. In deze paragraaf zal het maatschappelijk kader geschetst worden waarin de problematiek rond sociaal isolement en eenzaamheid zich voordoet. Achtereenvolgens komen individualisering, participatie en de dubbele vergrijzing aan de orde.

## Individualisering

In de afgelopen eeuw hebben westerse, geïndustrialiseerde samenlevingen een individualiseringsproces doorgemaakt. Dit houdt in dat de traditionele sociale verbanden van het individu met de kerk, buurt, familie, werk, politieke partij of vakbond zwakker zijn geworden. Hierdoor hebben zich ingrijpende veranderingen voorgedaan in sociale netwerkstructuren. De trend in westerse landen, dus ook in Nederland, is dat sociale netwerken steeds kleiner worden. Men heeft zowel binnen als buiten de familiekring steeds minder personen met wie over belangrijke zaken wordt gesproken. Banden met de buurt en de gemeenschap worden zwakker. De huidige netwerken bestaan veelal uit een hechte band met de partner en één of meerdere familieleden, met daar omheen een kennissenkring die bestaat uit zwakke relaties (McPherson, Smith-Lovin & Brashears, 2006). Mensen zijn in toenemende mate op zichzelf gericht in plaats van op de collectiviteit. Het individu kiest zelf zijn eigen weg in de sociale leefwereld. De mens van tegenwoordig heeft meer verschillende en vaak ook tijdelijke bindingen dan de mens in de traditionele (verzuilde) samenleving. Het individu geniet meer (keuze)vrijheid wat betreft sociale netwerken (Hortulanus et al., 2003; Machielse, 2006).

Individualisering brengt voor een deel van de bevolking voordelen met zich mee, zoals de toenemende mogelijkheid om zelf invloed uit te oefenen op de vorming van een sociaal netwerk en de rijkdom aan verschillende contacten. Er is echter ook een groep die zich verloren voelt in grootschalige verbanden en oppervlakkigheid. Toegenomen vrijheid ten aanzien van sociale netwerken brengt hogere eisen aan sociale competenties met zich mee. Men moet over de sociale vaardigheden en attitudes beschikken om actief deel te nemen aan relevante netwerken met betekenisvolle relaties (Machielse, 2006). Er zijn mensen die deze competenties missen met als gevolg dat zij moeite hebben met het opbouwen en onderhouden van een betekenisvol sociaal netwerk (Hortulanus et al., 2003).

Het verkeren in een sociaal isolement heeft negatieve gevolgen voor iemands functioneren. Personen die minder participeren en geen sociale steun krijgen uit hun netwerk zijn uitgesloten uit bepaalde delen van de samenleving. Zij staan langs de zijlijn en spelen nauwelijks een rol van betekenis in de maatschappij omdat zij niet meedoen aan het systeem van werk of het systeem van familie en vrienden. In deze context wordt gesproken van een nieuwe vorm van sociale ongelijkheid: de ongelijkheid in de verdeling van immateriële hulpbronnen. Volgens Beck (1986; zoals beschreven in Machielse, 2006) gaat deze sociale ongelijkheid, in tegenstelling tot materiële ongelijkheid, door sociale klassen heen. Sociaal isolement hangt samen met het individualiseringsproces. Tegen de achtergrond van het individualiseringsproces kan de problematiek rond sociaal isolement en eenzaamheid beschouwd worden als een individualiseringsrisico (Machielse, 2006).

## Participatie

Een andere ontwikkeling in de maatschappij is de omschakeling van 'bescherming' naar 'participatie' wanneer het gaat om sociale zekerheid. De verzorgingsstaat die na de Tweede Wereldoorlog is opgebouwd, heeft vanaf de jaren tachtig en negentig veel kritiek gekregen. In Nederland kwamen steeds meer ouderen, langdurig werklozen, alleenstaanden en WAO'ers. Dit maakte de verzorgingsstaat onbetaalbaar. Daarnaast was er kritiek op de effectiviteit. Burgers werden te afhankelijk van de sociale voorzieningen; een doorlopende uitkering zou de hang naar zelfstandigheid tegenwerken. Bovendien bracht het stelsel een grote bureaucratische rompslomp met zich mee. De kritiek op de verzorgingsstaat heeft geleid tot een herstructurering en een versobering van de sociale zekerheid in de jaren negentig. De uitkeringen werden verlaagd en de regels strenger toegepast. Deze afslanking van de verzorgingsstaat heeft ertoe geleid dat de verantwoordelijkheid voor het eigen welzijn meer bij het individu is komen te liggen (Hortulanus et al., 2003).

Tegen de achtergrond van de afslanking van de verzorgingsstaat is in 2007 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Het doel van de WMO is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig zijn en participeren in de samenleving. (Arbeids)participatie en actief burgerschap zijn de belangrijkste woorden wanneer het gaat om zelfredzaamheid; sociale competenties zijn hiervoor zowel een voorwaarde als een uitkomst. Om deel te nemen aan het arbeidsproces in de maatschappij in het algemeen zijn sociale competenties nodig. Door deel te nemen worden die sociale competenties weer versterkt (Machielse, 2006). Voordat de overheid wordt ingeschakeld bij problemen, is het de bedoeling dat men eerst het eigen sociaal netwerk aanspreekt voor hulp. Wanneer dit niet lukt, kan men aankloppen bij de gemeente voor ondersteuning (VWS, 2006). Er wordt dus verondersteld dat mensen over een netwerk beschikken dat sociale steun geeft. Mensen die dit netwerk missen, moeten het stellen zonder deze hulp. Het is evident dat de nadruk op participatie en eigen initiatief vooral bij ouderen problematisch kan zijn (Dykstra et al., 2005). Zij hebben vaak een klein netwerk met minder steunpotentieel (Hortulanus et al., 2003). Hier wordt duidelijk hoe de eerder genoemde nieuwe sociale ongelijkheid, de ongelijke verdeling van immateriële hulpbronnen, in de praktijk tot uiting komt.

## Dubbele vergrijzing

Het derde verschijnsel dat van belang is bij het schetsen van de context waarin sociaal isolement en eenzaamheid zich voordoen, is de vergrijzing. Het gaat om een dubbele vergrijzing; er zijn relatief steeds meer ouderen en men wordt steeds ouder. De prognose is dat er over 30 jaar 4,3 miljoen 65-plussers zijn en dat zij een kwart van de bevolking vormen (CBS, 2009). Er wordt een steeds hogere

levensverwachting voorspeld (Wong, Kommer & Polder, 2008). Nu is een op de 27 Nederlanders 80 jaar of ouder, in 2050 is dat naar verwachting een op de tien (Van Duin, 2009). Aangezien de kans op sociaal isolement en eenzaamheid met de leeftijd toeneemt en er steeds meer ouderen zijn, is de verwachting dat het aantal ouderen dat te maken krijgt met deze problematiek groeit. De verwachting is dus dat het aantal sociaal geïsoleerden en eenzamen mede als gevolg van de dubbele vergrijzing zal toenemen (McPherson et al., 2006; Machielse, 2006; Holmén & Furukawa, 2002).

Sociaal geïsoleerde en eenzame ouderen bevinden zich in een geïndividualiseerde, vergrijzende maatschappij die participatie hoog in het vaandel heeft staan. Individualisering, vergrijzing en een toenemende nadruk op participatie kunnen zorgen voor een cumulatie van problemen en een neerwaartse spiraal. Iemand met weinig sociale competenties en een zwak netwerk zal moeite hebben met functioneren in deze maatschappelijke context. Hierdoor is de kans aanwezig dat sociaal isolement voor die persoon een structureel probleem wordt (Machielse, 2006).

## 2.2 Stad en platteland

Wanneer het gaat om individualisering, participatie en vergrijzing, zijn er verschillen tussen stad en platteland. Niet elk verschijnsel heeft dezelfde invloed in de stad en op het platteland. Daarnaast zijn er in de stad en op het platteland nog andere processen waarvoor aandacht vereist is. Er is er ook enige variatie in sociale steun en het percentage sociaal geïsoleerden en eenzamen. Interessant hierbij zijn de verschillende uitkomsten van onderzoek. Bovengenoemde zaken komen in deze paragraaf aan de orde.

### Netwerkverschillen

Allereerst moet worden opgemerkt dat de samenstelling van de bevolking in steden verschilt van die in plattelandsgemeenten. In steden wonen meer jongeren, alleenstaanden, ongehuwde en gescheiden mensen dan in dorpen. Ook zijn er meer eenoudergezinnen en migranten. De verschillen in bevolkingssamenstelling hangen samen met de sociale netwerken van stads- en dorpsbewoners. De gemiddelde netwerkvang van stads- en plattelandsbewoners is ongeveer gelijk, maar in steden wonen meer mensen met een klein (steun)netwerk. Bovendien zijn netwerken van stedelingen minder stabiel. Dit komt voor een deel doordat hun netwerken minder familieleden bevatten dan de netwerken van dorpsbewoners (Hortulanus et al., 2003). In de stad wonen meer mensen die sociale steun missen en daardoor zijn aangewezen op sociale voorzieningen (Hortulanus et al., 2003; Scharf

& De Jong Gierveld, 2008).

Het belangrijkste verschil tussen de netwerken van stedelingen en dorpsbewoners moet gezocht worden in het subjectieve element van sociale contacten. Dorpsbewoners kennen aan hun netwerk een positievere waardering toe dan stedelingen. Er is een verband gevonden tussen stedelijkheid en eenzaamheid. Stedelingen geven vaker dan dorpelingen aan dat zij kwalitatief goede contacten missen. Ook is er een sterk verband tussen stedelijkheid en sociaal isolement; in steden wonen relatief meer sociaal geïsoleerden dan in plattelandsgemeenten (Hortulanus et al., 2003).

Wat betreft verschil in het aantal eenzamen en geïsoleerden in de stad en op het platteland is er geen consensus in de wetenschap. In bovengenoemd onderzoek van Hortulanus et al. (2003) werd gevonden dat het aantal eenzamen en geïsoleerden in de stad significant hoger ligt dan op het platteland. In Canadees onderzoek kwam geen significant verschil naar voren tussen stads- en plattelandsgebieden (Havens, Hall, Sylvestre & Jivan, 2004). Uit Fins onderzoek blijkt echter dat eenzaamheid juist meer voorkomt op het platteland dan in de stad (Savikko, Routasalo, Tilvis, Strandberg & Pitkälä, 2005). Over deze cijfers bestaat dus nog veel onduidelijkheid. Een deel van de verschillen zou mogelijk verklaard kunnen worden door de lokale factor. De sociale structuren per land kunnen verschillen. Ook kan de cultuur van invloed zijn. Een ander deel van de verschillen zou mogelijk verklaard kunnen worden door verschil in methoden. De definities van sociaal isolement en eenzaamheid kwamen overeen, maar de drie studies waren gericht op mensen in verschillende leeftijdscategorieën. In het Nederlandse onderzoek was dat 18 jaar en ouder, in het Canadese 65+ en in het Finse zelfs 75+. Verder is in de Nederlandse en Canadese onderzoeken gebruik gemaakt van gebruikelijke schalen om sociaal isolement en eenzaamheid te meten. Het Finse onderzoek bevatte slechts één open vraag: 'Lijdt u aan eenzaamheid?' Deze methodologische verschillen zouden de discrepanties tussen de studies voor een deel kunnen verklaren. Er blijft echter meer onderzoek nodig om eventuele netwerkverschillen tussen stad en platteland helder in kaart te brengen.

### Leefomgeving en sociale netwerkstructuren

Het individualiseringsproces heeft niet alle mensen in gelijke mate beïnvloed. De traditionele banden lijken in dorpen vaak nog aanwezig te zijn; in tegenstelling tot stedelingen zijn veel dorpsbewoners lid van een club, vereniging of kerk. Zij ontmoeten elkaar op de vereniging en gaan veel met de mensen daar om. Stedelingen hebben meer contact met collega's of vrienden die ze via een hobby hebben leren kennen. Zij ontmoeten elkaar in uitgaansgelegenheden. Deze constatering hangen samen met de mate waarin mensen gericht zijn op hun woonomgeving. Dorpelingen hechten erg aan hun woonomgeving; zij vinden het belangrijk om dicht bij hun familie te wonen en hebben vaak

intensieve buurtcontacten. Een grote afstand in woonplaats tussen familieleden blijkt voor dorpelingen de kans op een klein netwerk met een factor drie te vergroten (Havens, Hall, Sylvestre & Jivan, 2004). Voor stedelingen geldt dit veel minder. Er is een positief verband gevonden tussen een lage sociale lokale oriëntatie en het aantal contactarmen, eenzamen en sociaal geïsoleerden (Hortulanus et al., 2003).

Ook Gray (2008) heeft een verband gevonden tussen buurtkwaliteit en sociale steun. Een interessant detail hierbij is dat er ook een verband was tussen sociale steun en sociale klasse. Mensen uit lage sociale klassen ervaren minder positieve buurtcontacten en sociale steun dan mensen uit hogere klassen.

Volgens Scharf en De Jong Gierveld (2008) is de subjectieve waardering van de buurt een mediërende factor in het verband tussen stad/platteland en het percentage eenzamen en geïsoleerden. Na controle voor subjectieve waardering van de buurt was het verband tussen urbanisatiegraad en eenzaamheid/sociaal isolement in hun onderzoek niet langer significant. Een positieve attitude tegenover de buurt hangt samen met een lager percentage geïsoleerden en eenzamen. Dit komt overeen met de bevindingen van Hortulanus et al. (2003) dat de lokale buurtorientatie in plattelandsgebieden hoger is dan in stedelijke gebieden.

### **De nieuwe groei heet krimp**

Op het platteland is een ontwikkeling van ontvolking gaande. Hiermee wordt bedoeld dat de bevolking in een bepaald gebied afneemt. De trend is dat jonge mensen wegtrekken uit plattelandsgemeenten en verhuizen naar de stad. Dit leidt tot dunbevolkte plattelandsgemeenten die vooral uit ouderen bestaan. Wanneer deze ouderen lichamelijke beperkingen krijgen, wordt het onderhouden van een sociaal netwerk erg moeilijk en neemt de kans op sociaal isolement of eenzaamheid toe (Dykstra et al., 2005).

De trend van ontvolking is ook in Nederland zichtbaar en houdt verband met de ontwikkelingen in de bevolkingsgroei. Bevolkingsgroei zal de komende jaren vooral plaatsvinden in steden, terwijl in plattelandsgemeenten sprake zal zijn van bevolkingskrimp. De verwachting is dat er in 2025 maar liefst 21% minder jongeren (0-20 jaar) zijn in plattelandsgemeenten in vergelijking met nu. Dit betekent een aanzienlijke mate van vergrijzing en ontgroening op het platteland, hetgeen een risicofactor vormt voor sociaal isolement en gevoelens van eenzaamheid (CBS, 2007). Vandaar dat er in beleidsplannen in toenemende mate rekening gehouden wordt met bevolkingskrimp. Het gaat dan met name om ruimtelijke vraagstukken, maar ook om economisch en sociaal beleid (Van Nimwegen & Heering, 2009). Voorzieningen als scholen moeten gesloopt worden en er moeten meer seniorenwoningen en zorgvoorzieningen komen. Hierdoor wordt een gemeente echter nog minder

aantrekkelijk voor mensen jonger dan 65 jaar, waardoor het gevaar van een zichzelf versterkende bevolkingskrimp ontstaat; nog meer (jonge) mensen zullen het gebied verlaten (VROM, 2009).

Duidelijk is dat de resultaten van de besproken wetenschappelijke studies niet op één lijn liggen. Omdat een van de studies in Nederland zelf is uitgevoerd, ligt het voor de hand om voorlopig op deze cijfers te vertrouwen en ervan uit te gaan dat het verband er is. Feit is dat er in de stad meer mensen zijn die gebruik maken van sociale voorzieningen. Dit hangt mogelijk samen met de bevolkingssamenstelling en de grote mate van individualisering. Ook is er een verband tussen sociaal isolement, eenzaamheid en lokale sociale oriëntatie gevonden. Op het platteland voltrekt zich echter een proces van vergrijzing, ontgroening en ontvolking, wat het risico van sociaal isolement en eenzaamheid daar verhoogt. Verschillen tussen stad en platteland met betrekking tot de problematiek rond eenzaamheid en sociaal isolement zijn moeilijk te duiden. Wellicht kan meer onderzoek op dit gebied in de toekomst verheldering brengen.

### 2.3 Sociale netwerken en sociale steun

Om te begrijpen waarom de aandacht voor de problematiek rond sociaal isolement en eenzaamheid belangrijk is, is het noodzakelijk om in te gaan op de functies van sociale netwerken en het belang van sociale steun in de huidige samenleving waarin participatie is vereist. Verder is het goed om te weten welke contacten sociale steun kunnen genereren. Deze onderwerpen komen in deze paragraaf aan bod.

#### Sociale steun

Sociale relaties hebben verschillende functies: de ontwikkeling van een identiteit en zelfrespect, het genereren van sociale steun en het leveren van een bijdrage aan de sociale integratie in de samenleving (Machielse, 2006). Sociale steun is een belangrijke basisvoorwaarde voor mensen, omdat zij steun nodig hebben om goed te kunnen functioneren en leven (Weiss, 1974, zoals beschreven in Machielse, 2006). Er zijn drie soorten sociale steun te onderscheiden. In de eerste plaats is er instrumentele of praktische steun. Hierbij gaat het om concrete hulp wanneer daar behoefte aan is. Daarnaast is er emotionele steun; het gevoel dat er om je gegeven wordt en dat je bij iemand terecht kunt met problemen. De derde vorm van sociale steun is gezelschapssteun. Dat houdt in dat er gezamenlijk sociale activiteiten worden ondernomen.

De drie soorten sociale steun worden gegenereerd door sociale netwerken. Voor ouderen is het soms moeilijk deze netwerken te onderhouden. Zoals al eerder besproken hebben ouderen



meestal een klein netwerk. Zij nemen vaak geen deel meer aan het arbeidsproces, relatief veel mensen om hen heen overlijden, en door een afnemende gezondheid (met als gevolg een afnemende mobiliteit) wordt deelname aan sociale activiteiten bemoeilijkt. Zij hebben steeds minder familieleden op wie zij kunnen rekenen. Dit is problematisch omdat het juist de familieleden zijn die de meeste sociale steun verschaffen. Alleenwonende ouderen zonder kinderen ervaren de minste sociale steun. Wanneer er geen familielid of partner is, is de oudere vaak afhankelijk van buurtcontacten en vrienden. Deze personen zijn echter minder geneigd om niet-wederzijdse hulp te verlenen dan familieleden (Gray, 2008). Bovendien is de lokale sociale oriëntatie in stedelijke gebieden lager dan in plattelandsgemeenten waardoor mensen in steden waarschijnlijk minder sociale steun ontvangen van buurtgenoten dan plattelandsbewoners. Het mag duidelijk zijn dat met name ouderen in steden daardoor een risicogroep vormen voor problemen rond sociaal isolement en eenzaamheid (Hortulanus et al., 2003).

### Gezondheid en welzijn

In wetenschappelijk onderzoek worden vaak verbanden gevonden tussen sociaal isolement en eenzaamheid enerzijds en een verminderd welbevinden met veel gezondheidsproblemen anderzijds.

In het algemeen kan gezegd worden dat mensen die sociale steun krijgen gezonder zijn dan sociaal geïsoleerden en eenzamen. Sociale steun is een beschermende factor tegen diabetes, hoge bloeddruk, artritis en emfyseem. De vraag is of er in deze verbanden ook causaliteit te ontdekken valt. Dit is onderzocht door te kijken naar het ondernemen van sociale activiteiten als mediërende factor. Voor diabetes en artritis lijkt er inderdaad een causaal verband te gelden: mensen met deze ziekten ondernemen minder sociale activiteiten waardoor de kans op sociaal isolement en eenzaamheid groter wordt (Thomaka, Thompson & Palacios, 2006).

Er is een sterk verband tussen depressie enerzijds en sociaal isolement en eenzaamheid anderzijds (Tiikainen & Heikkinen, 2005). Sociaal isolement en een gebrek aan sociale steun worden geassocieerd met matig tot sterke symptomen van depressie onder ouderen (Bruce, 2002; Chi & Chou, 2001; George et.al., 1989; zoals beschreven in Blazer, 2005). Depressieve mensen worden eerder eenzaam dan niet depressieven, en eenzame mensen worden eerder depressief dan niet eenzamen. Het gaat dus om twee factoren die elkaar versterken en de situatie waarin het individu zich bevindt, verergeren (Cacioppo, Hughes, Waite, Hawkley & Thisted, 2006). Dat geldt ook voor mensen in een sociaal isolement (Hawthorne, 2008).

Sociale steun is een belangrijke basisvoorwaarde voor de mens en wordt gegenereerd door een sociaal netwerk. Het ontbreken hiervan kan op individueel niveau leiden tot een slechtere

gezondheid. Vooral het verband tussen depressie en eenzaamheid is erg sterk. Sociaal isolement en eenzaamheid zijn niet alleen privékwesaties. Sociale problemen zijn verbonden met onderliggende maatschappelijke processen en vraagstukken die in paragraaf 1 geschetst zijn. De problematiek raakt de doelstellingen van het huidige sociale beleid: zelfredzaamheid, participatie en sociale cohesie. Vanwege de verwevenheid van maatschappelijke en individuele problematiek zijn sociaal isolement en eenzaamheid belangrijke beleidsthema's (Hortunanus et al., 2003). Interventies die sociaal isolement en eenzaamheid trachten te bestrijden, komen aan de orde in de volgende paragraaf.

## 2.4 Interventies

In de voorgaande paragrafen is de problematiek rond sociaal isolement en eenzaamheid geschetst. Duidelijk is dat het aantal sociaal geïsoleerden en eenzamen zal toenemen de komende jaren en dat dit negatieve consequenties heeft voor zowel het individu als de gehele samenleving. In deze paragraaf zal worden ingegaan op de interventies die de problematiek aanpakken.

### Context van interventies

Sociaal isolement en eenzaamheid zijn moeilijke beleidsthema's. Sociaal geïsoleerden en eenzamen zijn tamelijk onzichtbaar omdat zij in de maatschappij veelal een buitengesloten positie innemen. Bovendien is de groep heterogeen: sociaal geïsoleerden en eenzamen bevinden zich niet alleen binnen de bekende beleidscategorieën, maar ook daarbuiten. Een andere factor die beleid bemoeilijkt, is dat het gaat om een gevoelige kwestie. De problematiek is erg persoonlijk en schaamtevol, waardoor een aantal mensen niet snel hulp zal aannemen, zelf niet om hulp vraagt of het probleem ontkent (Machielse, 2006).

Met betrekking tot interventies zijn er drie niveaus te onderscheiden: algemene preventie, risicosignalering en probleemreductie. De laatste twee niveaus hebben een lokaal karakter, algemene preventie is voornamelijk een taak van de nationale overheid. Er is in Nederland geen uitgewerkte interventiestrategie specifiek voor sociaal isolement en eenzaamheid. De aandacht is veelal gericht op maatregelen die (arbeids)participatie bevorderen en op groepsactiviteiten (Hortunanus et al., 2003). Dit is echter niet voldoende; er wordt niet ingegaan op de achterliggende problematiek, het slechte sociaal functioneren, waardoor sociaal isolement en eenzaamheid vaak niet adequaat worden aangepakt (Machielse, 2006). Sociaal geïsoleerden en eenzamen moeten het vooral hebben van lokale initiatieven. De kracht van deze initiatieven ligt in de persoonlijke betrokkenheid van burgers; actieve, participerende burgers die zelf iets organiseren voor geïsoleerde en eenzame ouderen. De overheid speelt een faciliterende rol; zij is zelf geen actieve actor maar

geeft burgers de kans iets te ondernemen. Zwaktes zijn het vaak beperkte bereik en de afhankelijkheid van middelen (tijd en geld). Ook de aansluiting bij de professionele hulpverlening ontbreekt vaak (Hortulanus et al., 2003).

### Maatwerk

Bij interventies is het belangrijk dat zij aansluiten bij de behoeften van het individu. Zeker bij sociaal isolement en eenzaamheid is dit noodzakelijk. Interventies moeten niet alleen gericht zijn op de vergroting van (arbeids)participatie en zelfredzaamheid, maar ook op de achterliggende problematiek: het verminderde sociaal functioneren van een persoon. De typologie van sociaal geïsoleerden en eenzamen van Machielse (2006) zou een aanknopingspunt kunnen bieden voor interventies op individueel niveau. Zij onderscheidt zes categorieën sociaal geïsoleerden: zelfredzamen, afhankelijken, eenzamen, hoopvollen, buitenstaanders en overlevers. De indeling is gemaakt op basis van maatschappelijke participatie, sociale competenties en de mate waarin aansluiting wordt gezocht bij de samenleving. De typologie is behalve theoretisch ook gebaseerd op ervaringen van sociaal geïsoleerden zelf. Dit maakt het mogelijk om interventies af te stemmen op specifieke behoeften en hulpvragen.

### Evaluaties

Van de lokale interventies die eenzaamheid en sociaal isolement trachten te bestrijden, is er een aantal geëvalueerd. Het lastige bij de evaluatie van interventies is het feit dat veel interventies in hun soort uniek zijn. Dit maakt generalisatie moeilijk (Findlay, 2003). Interventies verschillen naar doelgroep, vorm en inhoud.

Er zijn interventies voor algemene doelgroepen, zoals ouderen, en er zijn ook interventies voor hele specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld oudere vrouwen zonder partner of mensen in een wooncomplex die een lichamelijke beperking hebben.

Een tweede punt is dat de interventies concreet heel erg van elkaar verschillen, daardoor zijn ze moeilijk te categoriseren. Telefooncontact met een professional die een luisterend oor biedt valt bijvoorbeeld in de categorie communicatie, maar tele-conferencing en internetgebruik behoren ook tot die categorie. Als je kijkt naar groepsbijeenkomsten, kunnen deze verschillende doelen hebben, variërend van educatie tot discussie tot activering. Daardoor is het lastig om interventies in categorieën in te delen en er in het algemeen iets over te zeggen.

Een onderscheid dat wel gemaakt kan worden, is het onderscheid tussen groepsinterventies en individuele interventies ('one-on-one interventions'). Vooral groepsinterventies blijken effectief,

er worden bij de meerderheid van individuele interventies weinig tot geen significante resultaten gevonden (Cattan, White, Bond & Learmouth, 2005). Telefooncontact met een professional of iemand die sociale steun geeft bijvoorbeeld, blijkt gevoelens van sociaal isolement en eenzaamheid niet te verminderen. Wel brengt het mensen die risico lopen in contact met hulpverleners. De effectiviteit bij individuele interventies moet vooral gezocht worden in het signaleren en doorverwijzen van eenzamen en sociaal geïsoleerden (Findlay, 2003).

Er is een aantal effectieve groepsinterventies aan te wijzen. Groepsbijeenkomsten waarbij wordt gewerkt aan sociale competenties verminderen gevoelens van eenzaamheid en sociaal isolement. Bij deze interventies wordt geleerd en vindt een gedragsverandering plaats (Stevens, 2001; Winningham & Pike, 2007). Uit onderzoek blijkt dat inbreng en controle van de participanten een positieve bijdrage leveren aan het succes van de interventie. Wellicht speelt dit aspect een grote rol bij bovengenoemde groepsbijeenkomsten (Cattan, White, Bond & Learmouth, 2005).

Verder blijken interventies gericht op een specifieke doelgroep het effectiefst (Cattan & White, 1998; zoals beschreven in Findlay, 2003). De verbondenheid van een groep mensen door een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld weduwen, mensen met een lichamelijke beperking of depressieve ouderen) kan een goed uitgangspunt vormen voor een interventiestrategie (Hortulanus et al., 2003). Dit is een punt waar een typologie als handvat kan dienen (Machielse, 2006).

Het probleem met interventies voor een specifieke groep is dat zij waarschijnlijk alleen voor die specifieke groep werken. Dit betekent dat er een zeer gefragmenteerd aanbod aan interventies ontstaat wat kan leiden tot een onoverzichtelijk hulpaanbod. Verder worden er bij groepsinterventies vaak meer positieve uitkomsten gevonden dan bij one-on-one interventies doordat de deelnemers aan one-on-one interventies te maken hebben met een ernstigere problematiek. De 'overlevers' bijvoorbeeld, zullen niet snel meedoen aan een groepsinterventie. Zij hebben geen goede sociale competenties en participeren nauwelijks tot niet in de maatschappij. Voor hen is individuele hulp vereist, maar tegelijkertijd heeft die hulp minder kans van slagen omdat de 'overlevers' zeer ernstige problemen hebben. Deelnemers aan groepsinterventies hebben sowieso meer kans op verbetering van hun situatie omdat zij niet tot de categorie met de meeste problemen behoren. Dit gegeven moet in gedachte worden gehouden bij het bestuderen van evaluaties van interventies. Wanneer je je hiervan niet bewust bent, kunnen zij een vertekend beeld van de werkelijkheid geven (Machielse, 2006).

### Interventies in Nederland

De enige studie naar Nederlandse interventies is die van Fokkema en Van Tilburg (2006). Zij hebben 17 interventieprojecten onderzocht. Deze projecten waren onderdeel van het programma

*Eenzaamheid onder ouderen.* Er is gekeken naar de effecten van interventies. Daarnaast is er een procesevaluatie gedaan. De bestudeerde interventies waren erg divers van karakter. Er waren individuele en groepsinterventies, verschillende doelgroepen, verschillende uitvoerders en er was een verschillende duur. De overeenkomst tussen de interventies is dat zij alle probeerden eenzaamheid onder ouderen te verminderen door netwerkuitbreiding via participatie.

Er zijn tien interventies nader onderzocht op hun effectiviteit. Slechts twee daarvan bleken succesvol in het verminderen van eenzaamheid onder ouderen. Internet aan huis voor aan huis gebonden ouderen en het aanbieden van twee groepsactiviteiten binnen een woonzorgcentrum bleken effectieve middelen tegen eenzaamheid. De andere interventies bewerkstelligden geen significante verschillen tussen de experimentele groep en controlegroep. Er wordt in het rapport wel opgemerkt dat sommige conclusies op methodologische gronden kunnen worden weerlegd. Bovendien speelt de ernst van de problematiek aan het beginpunt ook een rol. Zoals al eerder besproken hebben deelnemers aan groepsinterventies over het algemeen een minder ernstige problematiek dan deelnemers aan individuele interventies. Toch geeft de studie van Fokkema en Van Tilburg geen rooskleurig beeld van de interventiepraktijk in Nederland.

## 2.5 Tot slot

Sociaal isolement en eenzaamheid vormen een complexe problematiek die zich afspeelt in een dynamische context. Individualisering, een toenemende nadruk op participatie en zelfredzaamheid, dubbele vergrijzing: allerlei processen in de maatschappij hebben invloed op de sociale netwerkstructuren van mensen.

Ouderen lopen een verhoogd risico op sociaal isolement en eenzaamheid en de verwachting is dat het aantal sociaal geïsoleerde en eenzame ouderen door de dubbele vergrijzing zal toenemen. Er zijn aanwijzingen dat er in de stad relatief meer sociaal geïsoleerden en eenzamen wonen dan op het platteland. Dit heeft ook te maken met de lokale sociale oriëntatie.

Wat betreft interventies is er nog niet heel veel bekend over de effectiviteit. Interventies zijn onderling erg verschillend en werken vaak maar voor een specifieke groep. Groepsinterventies zijn succesvoller dan one-on-one interventies. Dit komt echter waarschijnlijk doordat de mensen met een minder ernstige problematiek deelnemen aan groepsinterventies en mensen met een zeer ernstige problematiek juist individuele hulp nodig hebben.

Er is al veel bekend over sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen. Maar vooral op het gebied van interventies liggen nog veel mogelijkheden open voor studie. Onderzoek op dit gebied

kan bijdragen aan het verbeteren van het hulpaanbod. Hopelijk verkleint dat de kans dat Roosbeef over zestig jaar nog steeds hetzelfde liedje zingt.

### Consequenties voor bachelorproject

In het bacheloronderzoek waar deze literatuurscriptie deel van uitmaakt, wordt een specifieke interventie onderzocht die bedoeld is om sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen (55+) te verminderen.

In deze literatuurscriptie zijn zaken naar voren gekomen waar aandacht naar uit is gegaan tijdens het onderzoek. Ten eerste is het waardevol om te weten dat er aanwijzingen zijn voor een verband tussen de problematiek en stad/platteland. Er is naar voren gekomen dat de lokale sociale oriëntatie een rol hierbij speelt. Hier is tijdens de interviews naar gevraagd.

Daarnaast is er aandacht besteed aan de verschillende vormen van sociale steun. Het ligt namelijk voor de hand dat de bus met name de instrumentele/praktische steun zal vergroten, maar is dit ook zo en hoe zit het met emotionele en gezelschapssteun? Het is dus belangrijk dat sociale steun in alle vormen is opgenomen in de topiclijst.

Verder is het onderscheid tussen sociaal isolement en eenzaamheid van belang. Welke invloed heeft de interventie op de sociale netwerkstructuur van de ouderen? Gaat het om frequentie, omvang en/of kwaliteit van contacten? Ook naar deze aspecten is gevraagd in de interviews.

Bovengenoemde zaken zijn opgenomen in de topiclijst die gebruikt werd tijdens het interview met de ouderen. De verdieping in de wetenschappelijke literatuur is erg nuttig geweest om deze onderwerpen te ontdekken.

## Hoofdstuk 3: Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet beschreven. In paragraaf 3.1 wordt uitgelegd dat het gaat om een kwalitatief onderzoek, wat dit inhoudt en waarom hiervoor gekozen is. Daarna wordt de methode van dataverzameling weergegeven in paragraaf 3.2. Vervolgens komt in de paragraaf 3.3 het instrument voor de dataverzameling aan bod. In paragraaf 3.4 wordt een beschrijving van de onderzoekseenheden gegeven. Paragraaf 3.5 gaat over het verloop van het onderzoek en 3.6 gaat in op de data-analyse. Het hoofdstuk sluit af met een paragraaf 3.7 over de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

### 3.1 Type onderzoek

De probleemstelling van dit onderzoek kan het beste beantwoord worden met behulp van een kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek heeft drie belangrijke kenmerken. Allereerst wordt ervan uitgegaan dat mensen betekenis geven aan hun omgeving en op basis van die betekenisgeving handelen. Daarnaast wordt er een open onderzoeksprocedure gehanteerd, om het perspectief van de mensen te leren kennen. De onderzoeker zelf is het instrument om data te verzamelen. Tenslotte gaat het in kwalitatief onderzoek om een inductieve analysemethode. Vanuit de gegevens wordt er gezocht naar thema's en wordt de informatie geïnterpreteerd ('t Hart, Boeije & Hox, 2005).

De bijdrage van de BoodschappenPlusBus aan de bestrijding van eenzaamheid en sociaal isolement kan om verschillende redenen het best op een kwalitatieve wijze benaderd worden. Ten eerste is er niet eerder onderzoek naar gedaan, wat betekent dat de relevante thema's niet geheel bekend zijn. Een open procedure geeft de mogelijkheid dat mensen zelf thema's aandragen die in het onderzoek kunnen worden opgenomen. Ten tweede levert een kwalitatief onderzoek veel bruikbare informatie op die in de praktijk gebruikt kan worden om een en ander te verbeteren. Waar een kwantitatief onderzoek vaak slechts vertelt of iets werkt of niet, gaat een kwalitatief onderzoek in op de achterliggende redenen waarom iets wel of niet werkt (Boeije, 2005). Het is voor de vraagstelling meer van belang *hoe* de BoodschappenPlusBus werkt, en niet alleen *of* het project effectief is. Dit zijn redenen waarom kwalitatief onderzoek in deze situatie uitkomst biedt.

### 3.2 Methode van dataverzameling

Ten eerste bestaat de methode van dataverzameling uit participierend onderzoek. De onderzoeker is twee keer mee gereden met de BoodschappenPlusBus, in Utrecht en in Amstelveen. Tijdens de ritjes

werd gepraat met de ouderen en de vrijwilligers. Verder bestaat de methode van dataverzameling uit het afnemen van interviews. Er zijn 20 diepte-interviews gehouden met ouderen die gebruik maken van de BoodschappenPlusBus. Het plan was om tien interviews af te nemen bij ouderen die in de stad leven en tien bij ouderen die op het platteland wonen. De interviews zijn verspreid over vier gemeenten: Rotterdam, Utrecht, Huizen en Bilthoven. Het Ouderenfonds heeft geprobeerd om contact te leggen met stedelijke en landelijke gemeenten, van de gemeenten die reageerden zijn deze vier uitgekozen omdat deze de grootste spreiding in stedelijkheid vertonen. Een grotere spreiding was gewenst, maar niet mogelijk.

Er zijn semi-gestructureerde interviews afgenomen. Dit wil zeggen dat er enige structurering vooraf was op het gebied van de inhoud van de vragen, de formulering, de volgorde, en de antwoordkeuze. Deze zaken lagen voor een deel vast, en hingen deels af van de interviewsituatie. Er werd gebruik gemaakt van een topiclijst; een lijst met onderwerpen en vragen die richting geeft aan het interview (Boeije, 2005).

De respondenten werden benaderd door middel van een brief waarin gevraagd werd of zij wilden meewerken aan dit onderzoek. Deze brief is terug te vinden in bijlage 1. Het benaderen van respondenten is door de lokale organisaties op verschillende manieren geregeld omdat zij niet zomaar allerlei adressen en telefoonnummers mogen doorgeven:

- Rotterdam: Stichting Vrijwilligerswerk Rotterdam. De coördinator van deze organisatie heeft zelf een brief geschreven die het onderzoek ondersteunt. Vervolgens hebben alle ouderen dus twee brieven ontvangen; een over het onderzoek en een begeleidende brief van SVR.
- Utrecht: Stichting Stade. Een medewerker van de organisatie heeft ook een begeleidende brief geschreven.
- Huizen: Versa Welzijn. De coördinator heeft geen gegevens verstrekt, maar benaderde de ouderen zelf. Een groep van tien ouderen is daarna een brief gestuurd.
- Bilthoven/De Bilt: Stichting Welzijn Ouderen. De coördinator heeft geen gegevens verstrekt en vijf kandidaten zelf benaderd.

Een paar dagen nadat de ouderen de brief ontvingen werden zij gebeld of zij mee wilden doen en werd eventueel een afspraak gemaakt voor een interview. De interviews vonden plaats bij de mensen thuis.



### 3.3 Instrument voor de dataverzameling

Het instrument dat gebruikt werd in dit onderzoek is een topiclijst voor een semi-gestructureerd interview. Dit instrument is te vinden in bijlage 1. Belangrijke thema's waren contacten en sociale steun.

Tijdens de dataverzameling is gebleken dat er nog meer interessante thema's zijn, te weten:

- Mannen in de BoodschappenPlusBus. Waarom gaan er zo weinig mannen mee? Hoe kan de bus aantrekkelijker gemaakt worden voor mannen? Wat zijn de ervaringen van de mannen die mee gaan?
- Attitude tegenover eenzaamheid en sociaal isolement. Zijn er eenzame en geïsoleerde ouderen in de bus? Hoe komt het dat sommige ouderen de hele dag thuis zitten en weinig contacten hebben? Wat doen de respondenten eraan om niet te vereenzamen?
- Spectaculaire uitjes. Welke uitjes worden spontaan genoemd? Waarom waren deze uitjes zo leuk?
- Behuizing. Zijn er verschillen tussen ouderen die in een verzorgingshuis, seniorenflat, rijtjeshuis of losstaand huis wonen?

Naar deze thema's is in verloop van het onderzoek ook gevraagd.

### 3.4 Onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden zijn 20 ouderen die gebruik maken van de BoodschappenPlusBus. Om een vergelijking te maken tussen stad en platteland is gekozen voor ouderen in vier verschillende gemeenten waarvan twee stedelijk en twee landelijk. Volgens de oad uit 2006 hebben de geselecteerde gemeenten de volgende oad en inwonersaantallen (RIVM, 2006):

- Rotterdam: 3.845, 588.500 inwoners
- Utrecht: 3.130, 281.055 inwoners
- Huizen: 1.802, 42.048 inwoners
- Bilthoven: er zijn alleen cijfers voor de hele gemeente De Bilt; 1.104, 42.082 inwoners.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat Rotterdam en Utrecht zeer sterk stedelijk zijn, Huizen sterk stedelijk is en de De Bilt matig stedelijk. Waarschijnlijk is Bilthoven minder stedelijk dan aangegeven, omdat het een deel is van De Bilt en er alleen naar de hele gemeente gekeken kan worden. Hoewel er gestreefd is naar een zo groot mogelijke spreiding in oad, is dit niet helemaal mogelijk gebleken in de praktijk. Toch zijn er zeker grote verschillen tussen de gemeenten.

Enkele achtergrondfactoren van de respondenten:

<b>Beschrijving van de deelnemers</b>			
<b>Naam</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Busgebruik</b>
RB-01	v	73	uitjes
RB-02	v	83	beide
RB-03	m	77	boodschappen
RB-04	v	80	beide
RB-05	v	80	beide
RH-01	v	74	uitjes
RH-02	v	81	uitjes
RH-03	v	84	uitjes
RH-04	v	86	beide
RH-05	v	83	uitjes
RR-01	v	73	uitjes
RR-02	v	88	uitjes
RR-03	v	81	uitjes
RR-04	v	70	beide
RR-05	v	79	beide
RU-01	v	86	beide
RU-02	v	79	uitjes
RU-03	v	76	uitjes
RU-04	v	83	uitjes
RU-05	v	80	uitjes

Om de namen van de respondenten te anonimiseren, is gebruik gemaakt van een code die staat voor de woonplaats en de nummering van de interviews. RB-01 staat voor 'respondent Bilthoven, eerste interview'. Op dezelfde manier worden de respondenten uit Huizen (RH), Rotterdam (RR) en Utrecht (RU) aangeduid.

In de tabel is te zien dat negentien van de twintig respondenten vrouw zijn, er is slechts één man geïnterviewd. Vanwege de meerderheid aan vrouwelijke respondenten is nog speciaal gevraagd en gebeld naar mannen, maar het is niet gelukt om meer dan één interview met een man te regelen.

Naast het geslacht is ook de leeftijd van de respondenten in de tabel opgenomen. Deze varieert van 70 tot 88 jaar.

De BoodschappenPlusBus kan zowel voor boodschappen als voor uitjes gebruikt worden. Uit de tabel blijkt dat twaalf ouderen de bus voor uitjes gebruiken. De meneer die mee rijdt gebruikt de

bus alleen om boodschappen te doen en er zijn zeven ouderen die de bus voor beide doeleinden benutten.

### 3.5 Verloop van het onderzoek

Om een beeld te krijgen van de gang van zaken in de BoodschappenPlusBus, ben ik zelf een paar keer mee geweest. Op 12 november 2009 ging ik mee met de BoodschappenPlusBus in Utrecht. Er waren toen weinig mensen in de bus. Daarom besloot ik nog een keer mee te gaan, dit was op 17 maart 2010 in Amstelveen. Daar heb ik zowel met de vrijwilligers als met de ouderen gepraat.

De respons om mee te doen aan het onderzoek was erg hoog; bijna iedereen die ik belde, wilde graag mee doen. Voor een deel is dit te verklaren door de selectie die in sommige gemeenten al had plaatsgevonden, maar het is opvallend dat er slechts enkelen waren die niet wilden mee doen. Helaas bestond de groep mensen die niet mee wilde doen vooral uit mannen. Zij gaven meestal geen reden waarom ze niet wilden deelnemen. Alle interviews hebben bij de ouderen thuis plaatsgevonden. Zij vonden dit allen prima en makkelijk en waren zeer gastvrij.

Op 24 maart ben ik begonnen met interviewen. De interviews in de gemeenten Bilthoven, Rotterdam en Huizen wisselden elkaar af. De laatste interviews in Utrecht lieten wat langer op zich wachten in verband met het wachten op de reactie van de organisatie. Het laatste interview vond plaats op 14 juni.

De eerste interviews verliepen nog wat onwennig. De topiclijst moest hier en daar nog wat aangescherpt worden en er kwamen gaandeweg meer vragen bij, terwijl andere minder interessant bleken te zijn. Sommige ouderen praatten honderduit en waren soms moeilijk te sturen, bij anderen was het moeilijk het gesprek op gang te houden. En enkele keer liep het interview echt niet en leek het erop dat de respondent het ook niet leuk vond. Deze interviews zijn beduidend korter. De lengte van de interviews varieert tussen de 20 minuten en 2,5 uur.

### 3.6 Analyse van het materiaal

De interviews werden opgenomen met een voicerecorder, waarna zij werden uitgetypt en geanalyseerd. Tot slot volgde het schrijven van de rapportage. Bij de analyse is gebruik gemaakt van het computerprogramma Maxqda2010.

Kenmerkend aan het onderzoek was de afwisseling van dataverzameling en data-analyse. Interviewen, uitwerken en analyseren gebeurde afwisselend. Na de eerste vier interviews werd al een begin gemaakt met de analyse. Ook het afnemen van de interviews in verschillende plaatsen wisselde elkaar af.

Tijdens de analyse vond een proces van uiteenrafeling en structurering plaats. Het uiteenrafelen van gegevens gaf inzicht in de onderwerpen en thema's die aan bod komen. Allereerst werd er open gecodeerd; stukjes tekst werden gemarkeerd en kregen een samenvattende naam. Het was nog niet van belang of de codes relevant zijn voor het beantwoorden van de probleemstelling, er werd geredeneerd van de gegevens naar de code. Het open coderen leverde een codeboom op.

Na het open coderen volgde het axiaal coderen. In deze fase werd van de codes naar de gegevens geredeneerd. Er werd bekeken of er nieuwe codes moesten komen, codes werden samengevoegd, subcodes werden onder hoofdcodes geplaatst en fragmenten die onder een code hoorden werden met elkaar vergeleken. Het aantal codes werd gereduceerd en belangrijke thema's kwamen naar voren.

Ten slotte is er selectief gecodeerd. In dit proces lag de nadruk op integratie en het leggen van verbanden om de vraagstelling te beantwoorden (Boeije, 2005).

Tijdens het schrijven van de resultaten is gebruik gemaakt van citaten uit de interviews. Soms zijn deze redactioneel bewerkt om de leesbaarheid te vergroten.

### **3.7 Betrouwbaarheid en validiteit**

De betrouwbaarheid heeft te maken met de herhaalbaarheid van een onderzoek. Als het herhaald wordt, komen er dan dezelfde resultaten uit? In dit onderzoek was er een afwisseling tussen dataverzameling en data-analyse, waardoor in feite een voortdurende herhaling van waarnemingen plaatsvond. Ook kan het afnemen van de interviews in vier gemeenten als herhaling beschouwd worden. Dit komt ten goede aan de betrouwbaarheid. Maar er werd gewerkt met een semi-gestructureerde topiclijst, waardoor de methode niet geheel gestandaardiseerd is. Bij een eventuele herhaling van het onderzoek zou het daarom kunnen dat er iets andere verhalen uit komen of andere accenten worden gelegd.

Eventuele verschillen bij een herhaling van het onderzoek kunnen ook ontstaan door de selectie van andere respondenten. De betrokken organisaties hebben in dit onderzoek veel macht gehad over de selectie van respondenten, die niet at random was. Daardoor zou het kunnen dat juist veel eenzame en geïsoleerde mensen hebben deelgenomen, of juist mensen met goede sociale competenties die makkelijk praten. In de respondentengroep is wat sociale competenties, sociaal isolement en eenzaamheidsgevoelens betreft een hoge mate van variatie aangetroffen. Dit geldt voor alle vier de gemeenten. Het is daardoor niet waarschijnlijk dat er bij een herhaling van het onderzoek heel andere mensen aan bod zouden komen.

De flexibele dataverzameling heeft juist een voordeel voor de validiteit van het onderzoek. Meet je wat je wilt weten? Door in de interviews ruimte te laten aan de ouderen, komt aan de orde wat zij op dat moment relevant vinden. Ook de betrokkenheid van de onderzoeker draagt hieraan bij. Doordat op het moment van antwoorden doorgevraagd kan worden, komt hetgeen dat je wilt weten zeker aan bod. Verder komt de afwisseling van dataverzameling en –analyse ook ten goede aan de validiteit, omdat interpretaties tussentijds getoetst kunnen worden.

Bij het onderwerp sociaal isolement en eenzaamheid is het waarschijnlijk dat sommige mensen sociaal wenselijke antwoorden geven. In een eenmalig interview is daar moeilijk doorheen te prikken en dit komt dus niet ten goede aan de validiteit. Verder is het moeilijk te stellen of de resultaten generaliseerbaar zijn. Tussen de vier gemeenten zijn geen grote verschillen aangetroffen. Dit maakt het aannemelijk dat resultaten en conclusies generaliseerbaar zijn naar andere gemeenten met dezelfde mate van stedelijkheid. Aangezien er geen ouderen in landelijke gemeenten zijn geïnterviewd, is het moeilijk iets te zeggen over de generaliseerbaarheid van conclusies naar deze gemeenten.



## Hoofdstuk 4: Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk komen de resultaten van de analyse aan de orde. Het begint met een paragraaf over de sociale netwerken van de respondenten. Hoe zien die er uit? Ervaren de respondenten sociale steun? Voelen zij zich eenzaam of sociaal geïsoleerd? In deze paragraaf zijn de contacten die te maken hebben met de BoodschappenPlusBus niet meegenomen. Zij behelzen paragraaf twee. Hoe is het contact met de andere mensen in de bus? Worden er structurele contacten gelegd en hoe komen deze tot stand? De laatste paragraaf gaat over sociale steun en de BoodschappenPlusBus. In welke vorm van sociale steun voorziet de bus wel en niet? Wat missen de ouderen als de bus ineens zou stoppen? En voelen zij zich minder eenzaam of sociaal geïsoleerd?

Het onderzoek heeft ook veel informatie opgeleverd die niet met de vraagstelling te maken heeft, maar wel relevant is voor het Ouderenfonds en de lokale organisaties. Deze informatie is opgenomen in bijlage 3.

### 4.1 Sociale netwerken

Voordat naar de invloed van de BoodschappenPlusBus op de sociale netwerken van de respondenten wordt gekeken, komt eerst aan bod hoe hun sociale netwerken eruit zien wanneer de bus buiten beschouwing wordt gelaten.

#### Familie

Op één mevrouw na zijn alle respondenten alleenstaand. Hun partner is overleden of zij zijn gescheiden. Vanwege de hoge leeftijd komen in de rest van de familie ook veel sterfgevallen voor. Hierdoor komen de ouderen wat familie betreft snel alleen te zitten.

*Dat heb ik nu ook, dat er een heleboel mensen om je heen wegvallen. Mijn man is dood en ik heb ook al een dochter die gestorven is. Die was 56, ze had borstkanker. Ja dan word je eenzaam. Ik heb een vriendin van mijn leeftijd, [...] nou ik kan haar niet aan de telefoon hebben, of er is er weer eentje dood. Ja als je de jongste bent... Dat is ook wel akelig hoor. Maar ja dat merk ik nu dus ook, dat er vrienden en familie om je heen allemaal wegvallen. (RH-02)*

Deze mevrouw is niet de enige respondent van wie reeds kinderen zijn overleden, dit kwam tijdens de interviews vaker aan de orde. Ook is een aantal respondenten het contact met hun kinderen kwijt

geraakt omdat zij ver weg wonen of omdat zij ruzie hebben. Er zijn ook respondenten die geen kinderen hebben.

Slechts een minderheid van de respondenten heeft familieleden die steun verschaffen. Dit betreft meestal praktische steun; zij komen om iets in huis te repareren of om te helpen met de boodschappen.

### Vrienden

Wanneer de ouderen vertellen over hun sociaal netwerk, worden er opvallend weinig vriendschappen naar voren gebracht. Sommige ouderen beschouwen hun professionele thuishulp of een vrijwilliger als vriend of vriendin. De ouderen vertellen verder weinig over deze vriendschappen. Zij komen meestal voort uit praktische steun en lijken niet verder te reiken dan een praatje tijdens het werk. Verder komen vriendschappen deels overeen met de buurtcontacten die de ouderen hebben. Dit heeft te maken met hun verminderde mobiliteit. Hun vrienden wonen vaak te ver weg om ze op te zoeken. Deze vrienden zijn vaak ook weer minder mobiel, waardoor het contact beperkt blijft tot af en toe een telefoongesprek en in veel gevallen verzwakt.

### Buurt

Bij buurtcontacten gaat het om het contact dat ouderen hebben met hun burens en omwonenden. Hier is veel variatie in gevonden. Wanneer ernaar gevraagd wordt, geven sommige ouderen een uitgebreide beschrijving van alle mensen in hun straat en wat zij allemaal voor elkaar doen.

*Ze zijn ontzettend lief. De mevrouw aan de overkant haalt boeken voor me. Er kwam hier een nieuwe buurvrouw, toen ze me zag kwam ze meteen aan 'ik ben de nieuwe buurvrouw'. Ze is heel aardig. We groeten elkaar. En de vrouw daarnaast is een hele lieve vrouw met kinderen. Als er iets is kan ik haar altijd vragen. Aan de overkant is nog de boekhouder, daarnaast woont een alleenstaande vrouw die alles ziet, daarnaast een getrouwde vrouw die werkt in Laren, die brengt altijd mijn vuilnisbakken naar binnen. Als ik jarig ben, koop ik tompouces en die deel ik uit. Je kan altijd bij ze terecht als dat moet. (RH-04)*

Andere ouderen hebben helemaal geen contact met burens en omwonenden, terwijl zij dat wel zouden willen. Zij zijn hier verontwaardigd over en hebben de hoop op contact al lang opgegeven.



*Nee, nee. Helemaal niet. Ik zit altijd binnen. Het gaat niet zo best met me, met mijn voeten. [...] Het interesseert ze niet. Ze lopen gewoon langs je. Als je neervalt, laten ze je liggen. Het interesseert ze gewoon niets. (RR-01)*

## Sociale steun

Er zijn drie soorten sociale steun te onderscheiden: praktische/instrumentele, emotionele en gezelschapssteun. Bij praktische steun gaat het om concrete hulp wanneer daar behoefte aan is. Daarnaast is er emotionele steun; het gevoel dat er om je gegeven wordt en dat je bij iemand terecht kunt met problemen. De derde vorm van sociale steun is gezelschapssteun. Dat houdt in dat er gezamenlijk sociale activiteiten worden ondernomen. In de interviews is naar deze typen van sociale steun gevraagd.

De vragen naar de praktische steun werden het meest uitgebreid beantwoord. Opvallend is dat de meeste ouderen voor hun praktische steun afhankelijk zijn van organisaties die hen helpen met schoonmaken, klussen, het vervoer, of boodschappen doen.

Bijna alle respondenten hebben een professionele hulp, bijvoorbeeld van de Thuiszorg, die hen voornamelijk helpt met schoonmaakarweitjes die zij zelf niet meer kunnen, zoals ramen zemen, vloeren dweilen en stofzuigen. Voor reparaties in huis huren zij een klusjesman in. Voor vervoer zijn veel ouderen afhankelijk van de Regiotaxi en de Valys, omdat zij niet meer met de reguliere bus of trein mee kunnen vanwege hun verminderde mobiliteit of angst voor drukte en problemen met elektronische kaartsystemen.

Sommige ouderen krijgen wel veel praktische steun van hun familie en burens. Zij helpen hen met klusjes, vervoer of boodschappen doen. Schoonmaken wordt echter altijd overgelaten aan een professionele hulp.

Voor een aantal ouderen zijn hun sociale contacten echter niet toereikend. Een deel van hen wil ook niet afhankelijk zijn van deze contacten. Zij willen andere mensen niet teveel belasten met hun hulpvragen. De ouderen die praktische steun missen of niet afhankelijk willen zijn van hun sociale netwerk, gaan mee met de BoodschappenPlusBus naar een supermarkt. De mensen die nog zelf boodschappen kunnen doen of regelen, gaan alleen mee met de uitjes.

Om zicht te krijgen op de mate waarin de ouderen gezelschapssteun hebben, is gevraagd naar de activiteiten die ouderen nog meer ondernemen behalve mee gaan met de BoodschappenPlusBus. Er worden veel hobby's en bezigheden genoemd die de ouderen aan een vast groepje binden, zoals spelletjes, ouderenfitness, creatieve middagen of lidmaatschap in ouderenraden. Er is ook een aantal

ouderen dat regelmatig naar een buurthuis gaat om andere ouderen te ontmoeten. Opvallend is dat de ouderen die deelnemen aan sociale activiteiten, het vaak niet bij één activiteit houden; zij noemen meteen twee of drie dingen die zij door de week ondernemen. Een aantal ouderen is ook lid van andere organisaties die busreisjes voor hen organiseren, zoals de Anbo, de Zonnebloem, de U-pas of Vier 't Leven.

Een meerderheid van de ouderen is echter helemaal niet actief in het ondernemen van sociale activiteiten. Zij zijn de hele week thuis en doen dingen alleen, zoals puzzelen, lezen en kaarten maken. Ook huishoudelijke activiteiten zoals boodschappen doen en koken worden als activiteit genoemd. De ouderen die geen sociale activiteiten ondernemen, geven daar een aantal redenen voor. Er is een groep die wel graag andere mensen wil ontmoeten, maar geen aansluiting kan vinden. Daarnaast wordt vaak genoemd dat clubjes worden opgeheven en dat er niets voor in de plaats komt. Ten slotte is er een groep ouderen voor wie de drempel te hoog is om zich ergens aan te melden, zij durven alleen niet veel te ondernemen. Deze problemen hebben te maken met het missen van sociale competenties; bepaalde vaardigheden en attituden die nodig zijn om een betekenisvol sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden. Deze komen later aan de orde.

Tijdens de interviews is de beleving van emotionele steun het minst naar voren gekomen. Het was erg lastig om hier informatie over te krijgen want weinig ouderen praten openlijk over de emotionele steun die zij krijgen of missen. Zij zijn geneigd om de vraag te ontwijken of eromheen te draaien. Het is een moeilijk bespreekbaar onderwerp omdat het gevoelig ligt. Vrijwel alle respondenten zijn hun partner verloren en zijn daarmee degene die de meeste emotionele steun gaf kwijt geraakt:

*Ja ik ben altijd de boom die steun geeft. Eigenlijk denk ik ook wel eens: 'Wie slaat er nou een arm om mij heen?' [...] Ja... dat merk je dan. Als je dochter sterft, dan merk je pas dat je je man mist. Dan heb je echt niemand om steun te zoeken. (RH-02)*

Het zoeken van emotionele steun bij andere personen dan de partner blijkt vaak lastig:

*Als er iets is... Ja hoe moet ik dat nu zeggen. Ik kon mijn verhaal altijd kwijt bij mijn nichtje dan in Delft, maar zoals ik zei toen is haar zoon overleden en toen is ze heel anders geworden. [...] Dan wil ik niet met mijn zorgen aankomen. Maar in het begin was dat wel. Dan zei ze: 'Als er iets is, of als je verdrietig bent, bel maar hoor.' Maar dat zegt ze niet meer en dat wil ik ook niet meer. Dan moet je wel eens veel inslikken. [...] Dan denk je: ik ben alleen en laat ik maar niks zeggen, want je kan je*

*verhaal dan niet altijd kwijt. Dan lig ik wel eens nachtjes wakker, trouwens ik kan toch slecht slapen.*(RR-03)

### **Sociaal isolement en eenzaamheid**

Het is duidelijk dat veel respondenten bepaalde vormen van sociale steun missen. Praktische steun is vaak nog wel op te vangen door organisaties in te schakelen, maar voor gezelschaps- en emotionele steun geldt dit niet. Hiervoor is een sociaal netwerk nodig en dat is nu juist waar het een grote groep van de respondenten aan ontbreekt. Daardoor zitten zij vaak alleen thuis. Er is onder de respondenten duidelijk een groep sociaal geïsoleerden aanwezig. Zij vertellen – vaak letterlijk op die manier – dat ze niemand hebben en dat ze zich daar ongelukkig bij voelen:

*Nou ja, ik zit alleen. Ik vind het verschrikkelijk. [...] Ja de zondag hè, dat is het ergste. Vreselijk is dat, echt hoor. [...] Als het mooi weer is, dan zie je de mensen weg gaan, en jij zit alleen. En dan kan je wel zeggen 'ik ga even een blokje om', en dan ga je een blokje om, maar je ziet niemand.* (RU-02)

Er zijn sociaal geïsoleerde mensen bij die wel proberen om ergens aansluiting te vinden. Zij zien zelf in dat het niet goed is om de hele dag thuis te zitten en gaan wel de deur uit. De activiteiten die zij ondernemen zijn echter niet altijd bevorderlijk voor het opdoen van sociale contacten.

*Je moet ook gewoon elke dag even eruit en dan moet je een doel hebben. Dus dan heb ik een doel voor een pak beschuit of zo.*(RR-02)

Sommigen hebben de hoop op contact opgegeven. Dit gaat gepaard met een sterk gevoel van hopeloosheid. De volgende mevrouw is hier een voorbeeld van. Deze mevrouw zou wel graag contacten willen, maar heeft keer op keer te maken met teleurstellingen. Zij komt nooit meer buiten behalve met de BoodschappenPlusBus. Op den duur is de drempel om naar buiten te gaan ook steeds hoger geworden. Zij maakt zich druk om haar veiligheid als ze ergens naar toe wil:

*Ik zit hier maar alleen. Dat moet, dat is niet anders. Ik dacht altijd bij mijn eigen: 'Ik zal wel een leuk meisje tegenkomen dat bij mij past, dat we samen iets kunnen doen'. Nou vergeet het maar.*

*[...]*

*Hier worden mensen in elkaar geslagen en weet ik het allemaal, dat moet je niet opzoeken. Dan denk ik de hele week 's morgens als ik wakker word: 'Oh ik moet dan daar naar toe.'* (RB-04)

Gevoelens van eenzaamheid worden vaak geuit tijdens de interviews. Het overlijden van de partner vormt meestal het startpunt van deze gevoelens. Respondenten spreken over een ommekeer in hun leven. Vaak trok men er samen op uit; men ging samen op vakantie en maakte allerlei uitstapjes. Alleen doet men dat niet meer, want daar is niks aan. De volgende mevrouw, die nog wel een sociaal netwerk heeft, maakt duidelijk dat zij zich eenzaam voelt omdat dit netwerk niet genoeg betekenisvolle contacten bevat:

*En dan komt er ineens een ommekeer, en is het heel eenzaam. [...] Dus ik sta niet helemaal eenzaam. Ja, je bent wel eenzaam want 's avonds zit je altijd eenzaam alleen. Maar ik heb toch nog familie waar ik een goede band mee heb.*(RR-03)

Deze mevrouw heeft in het interview juist verteld dat ze haar verhaal niet altijd bij haar familie kwijt kan. Zij lijkt zelf in verwarring over hoe het kan dat zij zich eenzaam voelt terwijl ze nog wel familiecontacten heeft. De meneer weet het verschil tussen sociaal isolement en eenzaamheid treffend te verwoorden:

*Alleen en eenzaam is toch anders. Ik vergelijk het altijd maar met: je loopt door de Kalverstraat, alleen. Maar je bent niet alleen, er lopen tientallen mensen bij je, je bent eenzaam.*(RB-03)

Er is ook een aantal ouderen dat zich niet eenzaam of geïsoleerd voelt. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat dit samenhangt met hun sociale competenties.

### Sociale competenties

Voor het ontwikkelen van een betekenisvol sociaal netwerk zijn bepaalde attitudes en vaardigheden vereist. Er is een duidelijke samenhang tussen het missen van sociale steun, gevoelens van sociaal isolement en eenzaamheid enerzijds en het ontbreken van sociale competenties anderzijds. De ouderen die een betekenisvol sociaal netwerk missen, hebben vaak een afstandelijke houding tegenover anderen en durven weinig te ondernemen in hun eentje. Het vinden van aansluiting bij een nieuwe groep blijkt een lastige klus:

*Vroeger zat ik overal in; de sportvereniging, toneel, dat is het dorpsleven dan hè. Anders heb je ook niks in een dorp. Ik was altijd haantje de voorste als er iets te doen was. Maar mijn man hield daar niet van, van zulke dingen. Toen ik pas getrouwd was, heb ik dat allemaal wel gemist. Maar je groeit naar elkaar en hij hield er nooit van, dus ik heb me er ook niet druk om gemaakt. En nu ik alleen ben,*

*heb ik eigenlijk ook geen zin meer om dat te doen. Ik ben wel eens op een schippersvereniging hier geweest, die bestaat al zoveel jaren. Een kennis van ons, die gaat er dan wel naar toe, en daar ben ik wel eens mee naar toe geweest, maar ik voelde me daar niet thuis. Het waren wel schippers maar ik vond het niet leuk, helemaal niet. Het waren allemaal schippers onder elkaar, die kenden elkaar al jaren. Ik kende er geen een van, want schippers of sleepboot, dat is toch weer anders. Ik ben een paar keer geweest en op den duur, nee, ik heb dat afgekapt. (RR-03)*

Respondenten geven zelf aan dat sociaal isolement te maken heeft met een gebrek aan sociale competenties:

*Ja maar daar gaat ook niks vanuit denk ik. Ik weet niet hoe ik het zeggen moet, maar mijn moeder had een hotel en je ging altijd met mensen om. Je kent er zo ontzettend veel, dat is nou eenmaal zo. Die mensen kunnen zich ook niet aansluiten. Een paar jaar geleden vertelde iemand mij uit mijn geboorteplaats over mijn vroegere vriendin met wie ik alles samen deed, dat ze zo zielig was en zo. Toen heb ik haar opgebeld. Ja, ze was zo alleen. Ik zei: Je moet naar een club gaan, je ergens bij aansluiten'. Ik heb de Plusbus, de Zonnebloem, Vier 't Leven, zo leer je toch overal mensen kennen. Maar dat doen ze niet: 'Ja maar dat durf ik niet', en dan blijven ze maar zitten. Ik vind het dom hoor, heel dom. (RH-05)*

## 4.2 Sociale contacten en de BoodschappenPlusBus

In deze paragraaf komt aan bod hoe het sociale netwerk van de respondenten eruit ziet wanneer ook naar de contacten van BoodschappenPlusBus wordt gekeken. Eerst wordt gekeken hoe de ouderen zich gedragen in de bus. Hoe gaan zij om met de andere mensen, de chauffeurs en begeleiders? Daarna komen enkele voorbeelden aan bod van deelnemers die structurele contacten hebben opgebouwd; frequente en betekenisvolle contacten via de bus. Hoe komen deze tot stand? Dragen de contacten in de BoodschappenPlusBus bij aan het vergroten van sociale steun en het verminderen van sociaal isolement en eenzaamheid?

### In de bus

Vrijwel alle respondenten zijn enthousiast over de andere mensen in de bus, met name wanneer de mensen elkaar vaker tegenkomen en een beetje leren kennen. Dit is het vaakst het geval bij de ouderen die mee gaan met boodschappen doen, omdat dit meestal een vast groepje is.

*Prima. Je gaat aan elkaar wennen, je kent elkaar een beetje. Naar het winkelcentrum gingen altijd dezelfde mee. Je kent elkaar een beetje. (RU-01)*

Ook de mensen die alleen met uitstapjes mee gaan, vertellen dat ze de andere mensen in de bus hebben leren kennen. Dit komt doordat iedereen een bepaalde smaak heeft wat uitjes betreft en de uitjes uitkiest die het best bij de eigen interesse passen. Zo zijn er respondenten die zich altijd aanmelden als er een ritje naar een museum is en zijn er liefhebbers van de natuur of de schouwburg. Deze mensen hebben een gemeenschappelijke belangstelling waardoor ze elkaar steeds weer tegenkomen.

De meeste mensen praten met iedereen, ook met de chauffeurs en begeleiders. Er zijn mensen die alleen mee gaan, maar ook groepjes die zich samen aanmelden voor bepaalde ritjes. Deze groepjes bestaan soms al voordat er is deelgenomen aan de BoodschappenPlusBus, maar ontstaan ook via de bus. Toch zijn er ook ouderen die minder goed aansluiting kunnen vinden bij de rest van de groep:

*Nee ik praat wel met de mensen en ik loop wel met ze mee. Er zijn mensen die kennen elkaar goed en noemen elkaar bij de voornaam, dat is echt wel gezellig hoor. Maar daar kan je mij niet bij rekenen. (RR-02)*

*Je zegt goedemorgen en maakt een praatje. Meestal gaan mensen samen. Mij interesseert het niet of ik alleen ben, ik heb altijd wel contact met de mensen. Ik geef ze een arm en neem ze mee. Er zijn ook mensen die echt op zichzelf zijn. Die toch niet zo veel zeggen. Die gaan hun eigen gang. Wij blijven bij de groep. Die mensen ook wel, maar die zeggen niet veel. (RH-01)*

Vanzelfsprekend kunnen niet alle ouderen even goed met elkaar opschieten. Er zitten in een busje soms erg verschillende mensen. Vaak genoemd worden mensen met zure gezichten, mensen die klagen of zeuren en teveel kletsen. Ook zijn er verschillen in opleidingsniveau en interesses; de hoger opgeleide ouderen zijn in de minderheid en ondervinden daar soms hinder van. De laagopgeleide ouderen snappen niet goed wat een hoogopgeleide vrouw in de bus doet en de hoogopgeleide vrouw vindt de andere mensen soms ordinair.

## Buiten de bus

Veel respondenten zien de contacten die zij leggen in de BoodschappenPlusBus alleen in het busje en niet er buiten. Dit komt volgens hen doordat de mensen erg ver uit elkaar wonen en elkaar daardoor niet tegenkomen of opzoeken.

Er zijn ook mensen die elkaar wel zien buiten de uitjes met de bus om. Dit zijn soms mensen die elkaar al kenden en samen hebben besloten mee te gaan met de bus, of mensen die in dezelfde flat wonen.

Het meest opmerkelijk is een vriendinnengroepje dat via de BoodschappenPlusBus is ontstaan. Hierbij gaat het om een groepje van vier dames uit Huizen, van wie ik er twee heb geïnterviewd. Zij gaan wel eens bij elkaar op bezoek, gaan samen uit eten en lenen elkaars museumjaarkaart. Dit contact is structureel van aard en wordt door de dames als zeer prettig ervaren:

*Gisteravond ben ik wezen eten met een paar mensen die ik heb leren kennen via die bus. En nu gaan we wel eens naar zo'n bejaardencentrum, voor tien euro kun je daar eten. Dat is heel gezellig. [...] Dan gaan we gewoon met de gewone bus of naar het bejaardenhuis gaan we lopend. [...] Ja die heb ik in de bus leren kennen. Toen ik hier kwam wonen, kende ik hier niemand. Via de PlusBus heb ik mensen leren kennen. [...] Voor de rest... erg veel mensen ken ik niet in de buurt. De mensen die ik ken, ken ik van de BoodschappenPlusBus.*(RH-02)

Deze groep kent een aantal kenmerken. De dames wonen dicht bij elkaar in de buurt; dat maakt het makkelijk om af te spreken aangezien zij te maken hebben met een verminderde mobiliteit. Verder delen zij interesses; zij gaven zich toevallig steeds op voor dezelfde uitjes zoals het bezoeken van een museum, en na een tijdje spraken ze met elkaar af aan welke uitjes ze zouden deelnemen. Deze respondenten waren makkelijk in de omgang; het was makkelijk om met hen een lang en diepgaand gesprek te houden. Deze eigenschappen helpen hen om contact te leggen met anderen.

Er is nog een ander vriendinnengroepje ontstaan, niet tijdens een uitje met de BoodschappenPlusBus, maar met de U-pas. Tijdens een uitje kwam het onderwerp 'vakantie' ter sprake in de bus. Een mevrouw vertelde dat ze niet ging omdat ze alleen was, en toen heeft een andere mevrouw haar gevraagd of ze het leuk vond als ze met z'n tweeën gingen. Deze twee dames hebben later nog een derde mevrouw aan hun groepje toegevoegd door te reageren op een oproepje van haar in een boekje van Stade Utrecht. Nu nemen zij samen deel aan uitjes met de BoodschappenPlusBus, de U-pas, en ondernemen zij samen dingen zoals spelletjesmiddagen. Wat in

dit groepje belangrijk is, is dat er iemand is die het initiatief neemt en mensen activeert. Dat is in dit geval de mevrouw die makkelijk praat, degene die om alles lacht en andere mensen vraagt om mee te doen.

### 4.3 Betekenis van de BoodschappenPlusBus

In deze paragraaf wordt bekeken of en hoe de BoodschappenPlusBus bijdraagt aan het vergroten van de sociale steun die de ouderen ervaren en de ontwikkeling van hun sociale competenties. Vervolgens wordt bezien of er ook een bijdrage is in het verminderen van gevoelens van sociaal isolement en eenzaamheid. En wat missen de ouderen het meest wanneer de bus zou stoppen?

#### Bijdrage aan sociale steun

Het is interessant om te zien hoe het deelnemen aan de BoodschappenPlusBus bijdraagt aan de sociale steun die de respondenten ervaren. Praktische steun is het meest evident: de ouderen hebben een manier gevonden om boodschappen te doen. Hierbij gaat het erom dat de ouderen nog steeds zelf kunnen pakken en uitkiezen wat zij willen kopen. De bijdragen aan gezelschapssteun en emotionele steun zitten wat complexer in elkaar.

Veel mensen vinden het mee gaan met de bus erg gezellig. Zij vinden het leuk om –vooral tijdens de koffiemomenten – met de andere ouderen een praatje te maken:

*Voor gezelligheid. Ik kan ook wel naar beneden koffie drinken en eten, maar ik vind die uitjes altijd heel gezellig. [...] Zo leer je ook meer mensen kennen. Dat heb je ook. Je bent weer een beetje in de gemeenschap. Dat scheelt natuurlijk wel. (RH-03)*

De respondenten vinden het fijn om bij een min of meer vaste groep te horen en samen dingen te ondernemen. Zij maken als oudere veel dezelfde dingen mee en kunnen dat met elkaar delen. Zij helpen elkaar ook als iemand een arm nodig heeft. Er is zelfs sprake van enige sociale controle in de bus. Men vraagt naar elkaars familie en het valt op als er iemand een keer niet mee gaat.

Verder vinden veel mensen het prettig om een dagje weg van huis te zijn. In hun eentje vinden zij dit niet leuk of durven zij het niet, en de BoodschappenPlusBus biedt hen de mogelijkheid om met een groepje ergens naartoe te gaan. Mensen vinden het prettig om dingen te zien die zij nog nooit gezien hebben. Twee vrouwen vatten dit alles goed samen:



*Ik vind de gezelligheid altijd leuk, met mensen praten, de aandacht. Er wordt heel veel aandacht aan je besteed en dat is leuk. En ook gezellig met elkaar koffie drinken. Dan ken je elkaar een beetje meer. Ik ken ze onderhand wel. Ze laten je ook wel vrij. Ik heb de hele dag nodig om leuke dingen te zien hoor. (RH-01)*

*De goede dingen: je leert mensen kennen, je leert met elkaar praten, je gaat soms ook een beetje dieper door in het gesprek, je ziet meer van het voorjaar, je leert het dorp beter kennen en je hebt vaak weer groepjes zoals wij nu, dat je samen gaat eten met elkaar. Je zit vaak in je eentje te eten, dus dan zeggen we: 'We gaan eens met elkaar eten.' Via de bus leer je weer kennissen kennen. Dat is het wel zo'n beetje. [...] Maar zoals ik nou met jou praat, zo praat ik niet met die mensen in de bus. (RH-02)*

Uit het laatste blijkt dat de gesprekken niet altijd diepgaand zijn, terwijl deze mevrouw er nu juist in was geslaagd structurele contacten op te bouwen. Misschien mist zij de competenties om diepgaande gesprekken te voeren of kennen de ouderen elkaar nog niet lang genoeg.

Emotionele steun via de BoodschappenPlusBus is in mindere mate aanwezig, maar waar het wordt genoemd, is men er echt heel gelukkig mee. Een mevrouw vertelt hoe het gaat:

*Absoluut! Niet alleen tegen vereenzaming, maar die bus haalt het beste in je naar buiten. Want jij weet ook hoe eenzaam zij is. Je ziet ook het verdriet als die kinderen weg gaan. Dat arme vrouwtje van 92 had haar dochter op bezoek uit Amerika. Die was zo blij! Toen dat kind weg was, zei ze: 'Ik hoef niet meer.' Dan proberen we haar weer op te peppen en als ze dan weer lacht, dan zijn we zo trots. Als we dan naar huis gaan, dan zeggen we: 'Tot over twee weken.' Dus je helpt elkaar. En zoals nu... mijn drie kinderen waren allemaal weg, dan vragen ze: 'Hoe gaat het vandaag?' Zo is het met allemaal. Stuk voor stuk bijzondere mensen. (RH-04)*

De ouderen in de bus delen veel en hebben steun aan elkaar, maar structurele emotionele steun komt het minst voor. Dit komt waarschijnlijk doordat het contact meestal oppervlakkig blijft. Waar de bus wel in grote mate aan bijdraagt is de gezelschapssteun.

### **Ontwikkeling van sociale competenties**

Mee gaan met de BoodschappenPlusBus blijkt bij enkele mensen voor een duidelijke ontwikkeling in sociale competenties te zorgen. Jezelf redden in een groepje vreemde mensen zorgt voor meer

zelfvertrouwen en een andere attitude wanneer het gaat om sociale contacten. De volgende mevrouw is hier een goed voorbeeld van. Deze mevrouw zorgde lange tijd voor haar zieke man en had verder weinig sociale activiteiten. Van haar man moest zij toen een keertje mee met een busuitje. Dit vond zij heel erg leuk en zij heeft zich later zelf aangemeld voor nog meer uitjes, ook met de BoodschappenPlusBus. Zij heeft geleerd hoe je een gesprek met een vreemde aanknoopt en durft dat nu ook:

*Van mijn man moest ik mee met Vier 't Leven. Ik durfde eerst niet maar hij zei: 'Nou je spreekt toch Nederlands en Engels, doe niet zo raar.' Dat was een soort minderwaardigheidscomplex. Maar nu: ik vind het heerlijk. [...] Gisteren kwam ik [naam] tegen toen ik met Vier 't Leven mee was. Ik was daarvoor met iemand anders aan het praten. Toen zei ze: 'Ken je die?' Maar nee je moet gewoon een praatje maken. Die mensen zijn ook allemaal een beetje verlegen. [...] Als je een klein beetje buiten jezelf gaat en iets durft, dan staat er zoveel voor je open. (RH-04)*

Ook een andere vrouw vertelt dat toen zij eenmaal de drempel over ging, het daarna steeds makkelijker werd om zich in onzekere situaties te begeven. Het ontmoeten van andere alleenstaande ouderen geeft haar het gevoel dat ze niet de enige is en zorgt voor meer zelfvertrouwen:

*In het begin was ik zo bang om ergens naar toe te gaan. Ik weet niet of je [naam organisatie] kent? Ik wou daar graag naar toe. Toen zei mijn dochter: 'Ik ga met je mee.' En wat blijkt; dat ik een paar bekenden zag die hier in de omgeving wonen. Dan voel je ook weer... je hoort bij elkaar. En dan krijg je natuurlijk meer lef, ja zeker. In het begin ook... alleen dit, alleen dat... toen dacht ik: 'Ik trek me op aan de dames die ook alleen zijn, want als zij het kunnen dan kan ik dat ook.' (RU-04)*

Niet alle respondenten hebben zulke ontwikkelingen doorgemaakt. Sommigen hebben in hun leven nooit een betekenisvol sociaal netwerk gehad. Bij een aantal respondenten is het sociaal netwerk een beetje verwaterd toen zij trouwden en kinderen kregen. Er zijn ook ouderen die maar één goede relatie onderhielden, dit was meestal met de partner die nu overleden is waardoor ze helemaal alleen staan. Voor deze mensen is het erg moeilijk om structurele contacten te leggen en hun sociale competenties te ontwikkelen. Dat is ook niet iets wat zij verwachten. Dit komt later aan de orde bij de typologie van de ouderen die mee gaan met de BoodschappenPlusBus.

### Vermindering van sociaal isolement en eenzaamheid

Er zijn sterke aanwijzingen dat het deelnemen aan de BoodschappenPlusBus mensen op een bepaalde manier uit hun sociaal isolement haalt. Voor een aanzienlijke groep van de respondenten is het de enige manier om ergens heen te gaan en andere mensen te ontmoeten.

*Het is het enige wat ik heb. Er zijn hele dagen dat ik hier alleen in huis zit en niemand zie. Dus ik ben gek op dat busje. (RU-01)*

*Voor een heleboel mensen is het de enige manier om de deur uit te komen. (RU-03)*

Het probleem is dat de mensen die het sterkst geïsoleerd en het eenzaamst zijn in de meeste gevallen het minst goed aansluiting bij de groep kunnen vinden en weinig zicht hebben op structurele contacten. Dit zou juist weer voor een teleurstelling kunnen zorgen; men probeert aansluiting te zoeken maar ook bij de BoodschappenPlusBus lukt het niet. Hierdoor zou het gevoel van sociaal isolement juist bevestigd of versterkt kunnen worden. Hoewel uit de interviews blijkt dat er mensen zijn die geen aansluiting vinden, zijn er geen aanwijzingen voor een versterkt isolement. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de verwachtingen die de respondenten hebben van het mee gaan met de bus. De eenzaamsten en sterkst sociaal geïsoleerden hebben vaak ook niet de verwachting dat zij structurele contacten zullen leggen. Zij gaan in de eerste plaats met het busje mee om uit hun huis te komen, iets te zien en tussen mensen te lopen. Voor praatjes zijn deze mensen afhankelijk van de ouderen die meer initiatief durven nemen. Uit de interviews blijkt echter dat er altijd mensen zijn die niets terugzeggen en met wie geen gesprek aan te knopen valt.

Met name de ouderen die zich eenzaam en geïsoleerd voelen maar wel competenties bezitten, varen wel bij het mee gaan met de bus. Voor hen is de bus een laagdrempelige manier om contacten te leggen en mensen te leren kennen. Deze mensen hebben de potentie om structurele contacten en vriendinnengroepjes te ontwikkelen, waardoor de sociale steun toeneemt. Vooral de mensen die het voortouw nemen om mensen aan te spreken en activiteiten te organiseren, vormen een belangrijke factor in het verminderen van sociaal isolement en eenzaamheid. Deze mensen kunnen de mensen die wat minder durven soms over de streep trekken om mee te doen.

### Missen bij ontbreken bus

Om inzicht te krijgen welke aspecten van de BoodschappenPlusBus het belangrijkste zijn voor de respondenten, is hen gevraagd of zij iets zouden missen als de bus zou stoppen en wat dat dan is. Hier komt naar voren dat er een categorie mensen is die zonder de BoodschappenPlusBus zichzelf

makkelijk zou redden door andere uitjes te zoeken. Verder zijn er mensen die de praktische steun van het boodschappen doen zouden missen:

*Dan mis ik het feit dat ik hier opgehaald word, dat ze me door de supermarkt rijden en dingen van de schappen halen als ik er niet bij kom, dat ze voor mij betalen. (RB-03)*

Daarnaast is er een categorie mensen voor wie het mee rijden met de BoodschappenPlusBus op dit moment de enige manier is om uitjes te maken en mensen te ontmoeten:

*De mensen. Dan ben ik helemaal alleen, heb ik niemand meer. (RB-01)*

*Dan heb ik verder niets meer. Dan zit ik hier alsmaar. Ik heb echt niemand, niemand die me meeneemt. (RR-02)*

*Als de bus afgeschaft wordt? Dan ben ik nergens meer. (RB-04)*

Voor deze mensen is de BoodschappenPlusBus iets waar zij zich aan vasthouden en het enige wat zij in het vooruitzicht hebben en zich op kunnen verheugen. Het is voor deze mensen soms het enige contact met de buitenwereld.

## Hoofdstuk 5: Conclusies

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 deelvragen aan bod. Tot slot wordt een antwoord gegeven op de hoofdvraag.

### Leggen gebruikers van de BoodschappenPlusBus nieuwe contacten en hoe kunnen deze contacten worden omschreven?

De respondenten vertellen uitvoerig over het contact met de andere mensen in de bus. De meeste mensen maken met iedereen een praatje en vinden dat gezellig.

Er zijn echter ook mensen die zich aan de groep onttrekken en maar weinig contact hebben met de rest van de groep. Deze mensen hebben de sociale competenties niet om op een goede manier met anderen om te gaan en kunnen geen aansluiting vinden bij de andere ouderen.

Er zijn ouderen die erin slagen structurele contacten op te bouwen. Zij hebben tijdens de uitjes met de BoodschappenPlusBus een groepje gevormd en zien elkaar ook buiten de bus.

### Krijgen zij meer sociale steun?

Wat praktische steun betreft is het antwoord op deze vraag eenvoudig: ja, voor de respondenten die mee gaan met boodschappen doen vormt dit een bijdrage aan de praktische steun die zij krijgen. Zij vinden het prettig dat zij op maat geholpen worden: wat ze zelf kunnen dat doen ze zelf en als ze hulp nodig hebben dan krijgen ze die. Het prettigst vinden zij dat ze nog zelf hun boodschappen doen; dat bij wijze van spreken kunnen kiezen welke paprika zij pakken en welke niet.

Over gezelschapssteun is het meest gesproken tijdens de interviews. Dankzij de BoodschappenPlusBus is het mogelijk deel te nemen aan sociale activiteiten. Voor veel mensen is het zelfs de enige sociale activiteit die zij hebben. De ouderen krijgen het gevoel dat zij bij een groepje horen. De BoodschappenPlusBus draagt op een aanzienlijke manier bij aan de gezelschapssteun die de ouderen ervaren.

De bijdrage aan emotionele steun is het lastigst op waarde te schatten. Hier praten de respondenten niet makkelijk over. Wel kan geconcludeerd worden dat veel ouderen emotionele steun missen. Wanneer deze geboden wordt, vinden zij dit fantastisch.

### Voelen ouderen zich door gebruik te maken van de BoodschappenPlusBus minder eenzaam?

Voor sommige eenzame mensen is de BoodschappenPlusBus de enige sociale activiteit en manier om de deur uit te geraken. In feite worden deze mensen voor een dag uit hun isolement gehaald. Hierdoor krijgen zij - mits zij enige aansluiting vinden bij de groep - een klein sociaal netwerk, maar of dit ook hun eenzaamheidsgevoelens vermindert, valt te betwijfelen.

Structurele contacten en netwerkuitbreidingen zijn vooral te vinden bij de ouderen met goede sociale competenties, die bij elkaar in de buurt wonen en bepaalde interesses delen. Deze ouderen worden minder eenzaam, mits het groepje ook de sociale steun verleent waar behoefte aan is. Bij gevoelens van eenzaamheid lijkt het dan het meest om emotionele steun te gaan en daaraan ontbreekt het veel ouderen, ook degenen die wel structurele contacten leggen. Het waarschijnlijk dat naarmate men elkaar langer kent, de vriendschap dieper wordt en de steun toeneemt, maar dat is in dit onderzoek niet aan bod gekomen.

Geconcludeerd kan worden dat de BoodschappenPlusBus bijdraagt aan het leggen van nieuwe contacten en netwerkuitbreiding, maar dat het verminderen van eenzaamheidsgevoelens iets is wat pas op langere termijn plaats kan vinden.

### Zijn er verschillen in beleving tussen ouderen in de stad en op het platteland?

Uit literatuurstudie blijkt er een verband te zijn tussen sociaal isolement en eenzaamheid enerzijds en stedelijkheid anderzijds. In dit onderzoek is gekeken naar de verschillen tussen de gemeenten Rotterdam, Utrecht, Huizen en Bilthoven. Er zijn geen duidelijke verschillen in sociaal isolement en eenzaamheid aangetroffen. Elke groep kent ongeveer dezelfde samenstelling: een persoon die goede sociale contacten heeft en zich nauwelijks eenzaam voelt, iemand die volledig sociaal geïsoleerd leeft en afhankelijk is van de BoodschappenPlusBus en andere organisaties, en een paar mensen die tussen deze extremen in zitten.

Er zijn wel aanwijzingen gevonden voor een verband tussen woonvorm en de mate waarin iemand eenzaam of geïsoleerd is. Mensen die in een hoge (senioren)flat wonen lijken veel minder contacten te hebben in hun buurt/flat, dan mensen die in een zelfstandig huis wonen. Een flatgebouw is anoniemer, en mensen komen elkaar vanzelfsprekend minder vaak tegen. Dit stemt overeen met het verband tussen lokale buurtoriëntatie en sociaal isolement en eenzaamheid dat in de literatuur gevonden is.

## Hoofdvraag: Welke bijdrage levert de BoodschappenPlusBus aan het bestrijden van sociaal isolement en eenzaamheid en zijn er verschillen tussen de ervaringen in de stad en op het platteland?

De BoodschappenPlusBus levert op verschillende manieren een bijdrage aan het bestrijden van eenzaamheid en sociaal isolement:

- Tijdens de uitjes met de bus krijgt men praktische, gezelschaps- en soms ook emotionele steun. Mee gaan met de bus draagt het meest bij aan gezelschapssteun. De ouderen voelen zich deel van een groep die samen sociale activiteiten onderneemt;
- Ouderen voor wie het mee rijden met de BoodschappenPlusBus de enige manier is om buiten te komen en mensen te zien, worden voor een dag uit hun isolement gehaald;
- Sommige ouderen ontwikkelen op den duur hun sociale competenties waardoor het in het algemeen makkelijker wordt om contacten te leggen met andere mensen en ook in de BoodschappenPlusBus;
- Sommige ouderen leggen structurele contacten waardoor zij een klein sociaal netwerk opbouwen. Dit betekent dat zij niet langer helemaal alleen zijn. Het is een belangrijke stap om uit hun sociaal isolement te komen. Het verkregen sociaal netwerk kan mogelijk op langere termijn ook emotionele steun verschaffen en eenzaamheidsgevoelens verminderen.

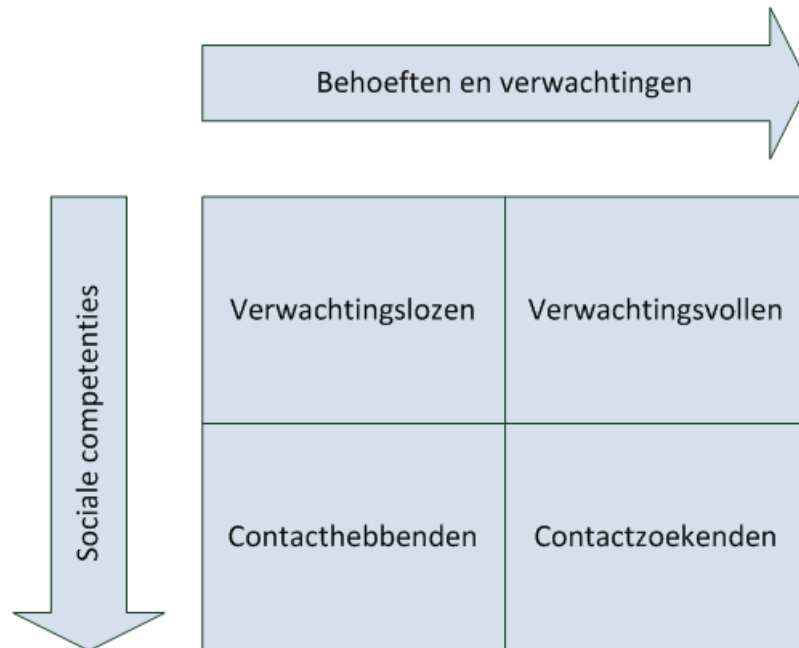
De ouderen die erin slagen om uit hun sociaal isolement te komen, hebben tegelijkertijd veel kans dat hun gevoelens van eenzaamheid verminderen. Dit als een logisch gevolg van het opbouwen van een betekenisvol sociaal netwerk. Naarmate de ouderen langer met elkaar omgaan, zal de sociale steun toenemen, en sociaal isolement en eenzaamheid verminderen.

Het probleem is dat de BoodschappenPlusBus moeilijk maatwerk kan bieden voor de ouderen die sterk sociaal geïsoleerd zijn en zich heel eenzaam voelen. Deze mensen vinden ook bij de groep in de BoodschappenPlusBus geen aansluiting. Het zijn mensen die eigenlijk op een andere manier geholpen moeten worden, bijvoorbeeld door wekelijks een vrijwilliger thuis over de vloer te krijgen met wie zij een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen. Mogelijk zouden de chauffeurs en begeleiders hier een signalerende functie kunnen vervullen om meer hulp in te schakelen.

Dat er ook mensen in de bus zitten die wel goede sociale competenties en een betekenisvol netwerk bezitten, is een voordeel voor de mensen die deze competenties missen. Door met elkaar om te gaan wordt er van elkaar geleerd en de competente ouderen die het initiatief durven nemen, kunnen veel betekenen voor degenen die dit niet durven. Vanuit dit perspectief vormen de competente ouderen een instrument om sociaal isolement en eenzaamheid tegen te gaan. Als de

hele bus vol zit met sterk sociaal geïsoleerde mensen, komt er waarschijnlijk niets terecht van enig structureel contact.

Om een overzicht te geven van de verschillen tussen de ouderen, is de volgende typologie van deelnemers aan de BoodschappenPlusBus ontwikkeld:



Langs de assen staan de behoeften en verwachtingen aan de ene kant en de sociale competenties aan de andere kant. Hierdoor ontstaan er vier categorieën. De eerste categorie, de *verwachtingslozen*, bestaat uit ouderen met weinig sociale competenties die de hoop op een betekenisvol sociaal netwerk min of meer hebben opgegeven. In deze categorie vallen sterk sociaal geïsoleerde mensen. Zij vinden nergens aansluiting, ook bij de groep van de BoodschappenPlusBus niet, en gaan in de eerste instantie mee om hun huis uit te komen en iets te zien.

De *verwachtingsvollen* gaan juist mee om mensen te ontmoeten. Zij hebben ook weinig sociale competenties, maar staan open voor contact en hebben de verwachting dat zij in de bus mensen leren kennen.

De derde categorie, de *contacthebbenden*, bestaat uit mensen die nauwelijks eenzaam of geïsoleerd zijn en ook geen behoefte voelen om hun netwerk uit te breiden. Zij gaan mee voor de uitjes en de gezelligheid, maar zijn niet direct op zoek naar een groepje om buiten de bus mee af te spreken.

Dit zijn de *contactzoekenden* juist wel. Zij vinden hun netwerk niet groot genoeg of voelen zich eenzaam en vinden het leuk om in de bus contacten te leggen. De contactzoekenden beschikken



over goede sociale competenties. De initiatiefnemers tot structurele contacten of contacten buiten de bus behoren tot deze categorie.

In de respondentengroep zijn enkele contacthebbenden te vinden, maar dit is de categorie mensen die het minst voorkomt. Contactzoekenden, verwachtingsvollen en verwachtingslozen zijn duidelijk in de respondentengroep te onderscheiden. De groepjes die ontstaan in de bus of al eerder bestonden, bestaan uit verwachtingsvollen en contactzoekenden. Het initiatief wordt genomen door de contactzoekenden, die de anderen activeren en activiteiten regelen. De groepjes die samen uitjes uitkiezen, hebben vaak ook een persoon aangewezen die hen allen in één keer aanmeldt. De verwachtingslozen hebben keer op keer te maken met teleurstellingen en kunnen bij de groep van de BoodschappenPlusBus ook weinig aansluiting vinden. Zij hebben geen hoop meer dat zij structurele contacten opbouwen of zeggen dit niet te willen. Hun reden om mee te gaan met de bus is om het huis uit te komen en iets te zien.

Als het gaat om een vermindering in isolement en eenzaamheid, hebben vooral de contactzoekenden en verwachtingsvollen profijt van de BoodschappenPlusBus. Zij hebben de meeste kans om uit hun sociaal isolement te komen. Eenzaamheid blijft echter een probleem dat alleen op lange termijn verminderd kan worden door structurele contacten op te bouwen die sociale steun geven, en dan met name emotionele steun want dat is waar het veel ouderen aan ontbreekt.



## Hoofdstuk 6: Discussie en reflectie

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. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele aanbevelingen om de bijdrage van de BoodschappenPlusBus aan het verminderen van sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen te vergroten.

### 6.1 Koppeling naar theorie

Een groot deel van de bevindingen in dit onderzoek komt overeen met eerdere bevindingen in wetenschappelijke studies. In de literatuur wordt een onderscheid gemaakt tussen eenzaamheid en sociaal isolement, waarbij eenzaamheid te maken heeft met een gebrek aan kwaliteit van contacten en sociaal isolement met de geringe omvang van het sociaal netwerk (zie hoofdstuk 2). In dit onderzoek is gebleken dat ouderen zelf het onderscheid tussen sociaal isolement en eenzaamheid onderkennen. Zij vertelden dat het gaat om de kwaliteit van contacten en dat je je eenzaam kan voelen terwijl je toch een netwerk hebt.

In de literatuur wordt een relatie gelegd tussen maatschappelijke ontwikkelingsprocessen zoals individualisering en sociale netwerken van mensen (zie paragraaf 2.1). Traditionele banden met de kerk, buurt, familie, werk, politieke partij of vakbond zijn zwakker geworden. Daardoor zijn veel relaties niet meer vanzelfsprekend en is er meer vrijheid om je eigen netwerk op te bouwen. Hiervoor zijn sociale competenties vereist. Uit het onderzoek blijkt dat veel ouderen inderdaad weinig traditionele banden hebben. Mensen die sociale competenties missen, hebben daardoor moeite met het opbouwen en onderhouden van een betekenisvol sociaal netwerk.

Sociale steun is een belangrijke basisvoorwaarde voor mensen om goed te functioneren en te leven. In de literatuur worden enkele oorzaken gegeven hoe het komt dat sociale steun ontbreekt (paragraaf 2.3). Deze stemmen overeen met bevindingen in dit onderzoek. Sociale netwerken van ouderen worden kleiner doordat relatief veel mensen om hen heen overlijden. Zij nemen meestal niet meer deel aan het arbeidsproces en hebben te maken met een afnemende gezondheid waardoor deelnemen aan sociale activiteiten wordt bemoeilijkt. Uit de literatuur blijkt dat familieleden de meeste sociale steun verschaffen. Het wegvallen van familieleden zou kunnen verklaren waarom veel respondenten sociale steun missen. Dat alleenwonende ouderen zonder kinderen de minste sociale steun ervaren, is in het onderzoek ook naar voren gekomen.

In de literatuurstudie zijn een aantal kenmerken van effectieve interventies genoemd (paragraaf 2.4). Groepsinterventies blijken het effectiefst. Ook interventies waarbij aan sociale competenties wordt gewerkt zijn vaak succesvol. Inbreng en controle van participanten verhoogt de kans op succes en interventies gericht op een specifieke doelgroep blijken het effectiefst. Sommige kenmerken zijn terug te herkennen in de BoodschappenPlusBus. Het gaat om een groepsinterventie, waarbij de ouderen zelf controle en inbreng hebben. Zij kiezen voor ritjes die aansluiten bij hun eigen interesse. Het mee gaan met de bus draagt bij aan de ontwikkeling van sociale competenties. Dit is ook een succesfactor die in de literatuur wordt genoemd.

In de literatuur wordt een kanttekening gemaakt bij de effectiviteit van groepsinterventies. Groepsinterventies zijn vaak effectief omdat de deelnemers niet tot de categorie sociaal geïsoleerden of eenzamen met de ergste problemen behoren. Dit geldt gedeeltelijk ook voor de BoodschappenPlusBus. De bus is het succesvolst voor de ouderen met sociale competenties en de verwachting contacten te leggen. Er zijn in de bus echter ook ernstig sociaal geïsoleerden aanwezig die de hoop op contact in feite hebben opgegeven. Hier kan de bus succesvol zijn in het signaleren van problematiek en doorverwijzen naar andere vormen van hulpverlening.

Er is in de literatuur geen eenduidig verband gevonden tussen stedelijkheid enerzijds en sociaal isolement en eenzaamheid anderzijds. In een Nederlands onderzoek is dit verband echter wel gevonden. Volgens dit onderzoek missen stedelingen vaker kwalitatief goede contacten dan plattelandbewoners (zie paragraaf 2.2). In dit onderzoek is het verband niet gevonden. Dit kan liggen aan de gemeenten waar het onderzoek is uitgevoerd. De minst stedelijke gemeente is nog steeds te typeren als matig stedelijk. Als er een grotere spreiding in stedelijkheid was geweest, was het verband misschien wel gevonden. Wel zijn er aanwijzingen voor een verband tussen sociaal isolement en eenzaamheid enerzijds en woonvorm anderzijds. De mensen die zelfstandig in een woonwijk wonen hebben een hogere lokale buurtorientatie en zijn minder vaak sociaal geïsoleerd of eenzaam dan mensen in een hoge (senioren)flat.

## **6.2 Beperkingen van het onderzoek**

Beperkingen van dit onderzoek moeten vooral gezocht worden in de selectie van respondenten. In de gemeente Huizen en Bilthoven zijn de respondenten persoonlijk benaderd door de coördinatoren. Zij zijn dus niet at random geselecteerd. Hierdoor zou het kunnen dat juist hele eenzame mensen geselecteerd zijn of mensen die erg veel profijt hebben gehad van de BoodschappenPlusBus. Het zou de resultaten kunnen vertekenen.

Een andere beperking is het eerder beschreven verschil tussen stad en platteland, wat eigenlijk groter had moeten zijn om goede uitspraken te doen over de verschillen tussen de gemeenten.

### 6.3 Aanbevelingen

Op grond van het onderzoek kunnen enige aanbevelingen worden geformuleerd. Deze kunnen dienen om de bijdrage van de BoodschappenPlusBus aan het verminderen van sociaal isolement en eenzaamheid te vergroten.

De belangrijkste aanbeveling is dat de coördinatoren en vrijwilligers een gedegen training moeten krijgen. Momenteel hangt het af van de lokale organisatie of er een training wordt gegeven. Het is belangrijk omdat er kansen liggen voor de BoodschappenPlusBus om een signalerende functie te vervullen. Gebleken is dat de bus voor de *verwachtingslozen*, zoals in de typologie van hoofdstuk 5 beschreven, niet de oplossing is om uit hun sociaal isolement te komen en eenzaamheidsgevoelens te verminderen. Het zijn vaak personen die hun hele leven al moeite hebben met het opbouwen en onderhouden van een betekenisvol sociaal netwerk. Zij hebben de verwachting niet meer dat dit zal lukken. Deze groep wordt echter wel bereikt door de BoodschappenPlusBus. Het herkennen van deze groep en het doorverwijzen naar andere vormen van hulpverlening, zoals de ouderenadviseur, zou een taak van de vrijwilligers en coördinatoren kunnen worden. Om die taak te vervullen is een training vereist. In deze training zou het accent moeten liggen op informatieverstrekking over het onderwerp sociaal isolement en eenzaamheid, de verschijningsvormen en hoe je de problematiek bij de ouderen kunt herkennen. Verder moeten met name de coördinatoren de sociale kaart van hun gemeente leren kennen, zodat zij weten naar welke organisaties zij kunnen doorverwijzen.

In de training kan ook naar voren worden gebracht dat de vrijwilligers een grotere rol kunnen spelen in het bevorderen van contacten in de bus. Uit de interviews blijkt dat er erg veel variatie is in de mate van contact tussen de ouderen en de vrijwilligers. Sommige vrijwilligers zijn er puur om de bus te besturen en houden zich relatief afzijdig van de ouderen. Anderen zetten muziek op, geven onderweg uitleg over de omgeving en zitten tijdens de koffiepauze bij de ouderen aan tafel om een praatje te maken. Deze laatste groep vrijwilligers wordt door de ouderen erg gewaardeerd. Het maakt de bustochtjes gezelliger en interessanter. Het draaien van muziek en uitleg geven over de omgeving geeft mensen een gespreksonderwerp. Zij maken gezamenlijk iets mee waar ze over kunnen praten. Tijdens de koffiepauze kunnen de vrijwilligers hun eigen sociale competenties inzetten om te vragen hoe het met de ouderen gaat, het gesprek op gang te houden en contacten

tussen de ouderen te stimuleren. In de training kan aandacht worden besteed aan gesprekstechnieken om dit te bereiken. Verder is het van belang dat de vrijwilligers en coördinatoren regelmatig hun ervaringen delen om een beter beeld te krijgen van de situatie van de ouderen.

Het is in de praktijk lastig gebleken om de coördinatoren en vrijwilligers bij elkaar te krijgen, want zij wonen verspreid over heel Nederland en hebben vaak te weinig tijd om de hele dag te reizen. Het organiseren van trainingen in verschillende delen van Nederland zou hiervoor een oplossing kunnen zijn. Ook is het van belang het Ouderenfonds Platform - een website die dient als ontmoetingspunt en kenniscentrum voor betrokkenen - uit te breiden en meer onder de aandacht te brengen, zodat de mensen die niet fysiek bij trainingen betrokken zijn via deze weg aan informatie kunnen komen en ervaringen kunnen delen.

De tweede aanbeveling heeft te maken met de selectie van ouderen voor bepaalde ritjes met de bus. In de meeste gemeenten is het zo dat de ouderen die zich het eerst aanmelden, mee mogen met de bus. Dit gaat net zo lang door totdat de bus vol is. Bij ritjes die zeer populair zijn, zoals ritjes georganiseerd door Shell, worden de ouderen wel eens specifiek door de coördinatoren geselecteerd. Hierbij moet in de gaten worden gehouden dat er in de bus wat betreft behoeften, verwachtingen en sociale competenties een gemengde groep zit. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat de ouderen elkaar activeren en dat er dus initiatiefnemers nodig zijn die beschikken over goede sociale competenties. De neiging bestaat om de mensen met de ernstigste problematiek te selecteren, maar wanneer de bus vol zit met louter *verwachtingslozen* en *verwachtingsvollen*, zal er weinig terecht komen van het leggen van contact. Daarom moet er niet naar gestreefd worden om alleen de mensen met de ernstigste problemen in de bus te krijgen, maar een gemengde groep te selecteren.

De derde aanbeveling gaat in op de samenstelling van de groepen. Het is opvallend hoe weinig mannen er in de bus zitten. De respondenten geven aan dat zij het leuk zouden vinden als dit er meer waren. Veel uitjes zijn gericht op de interesses van de vrouw. Het plannen van meer uitjes die interessant zijn voor mannen zou kunnen helpen meer mannen aan te trekken. In het programmaboekje staat een hele agenda met allerlei uitjes in verschillende prijsklassen. Bij het uitkiezen van enkele uitjes voor mannen moet rekening worden gehouden met de prijs. De neiging bestaat om spectaculaire uitjes te verzinnen die ver weg zijn. Deze uitjes moeten niet allemaal erg duur zijn, want dan is de drempel te hoog om voor de eerste keer mee te gaan.

De laatste aanbeveling is meer praktisch van aard. De respondenten in Huizen vertelden over een opzet die een stagiaire tijdens haar stage maakte, waarbij medische gegevens van de ouderen worden verzameld. De ouderen vullen op een formulier in welke gezondheidsproblemen zij hebben en welke medicatie zij gebruiken. Dit is een goed idee, aangezien er bij de coördinatoren en

vrijwilligers vrij weinig over de gezondheid van de ouderen bekend is. In de bus zitten veel ouderen die te maken hebben met een afnemende gezondheid. Het is mogelijk dat er onderweg iets met hen gebeurt. Wanneer de vrijwilligers beschikken over hun medische gegevens, kan dit doorgegeven worden aan hulpdiensten als dat nodig is. Om de privacy van de ouderen te waarborgen, zullen zij zelf mogen beslissen of zij hun medische gegevens willen geven of niet. Het is raadzaam de verzameling van medische gegevens uit te breiden naar alle BoodschappenPlusBussen in Nederland.





## Literatuurlijst

- Blazer, D.G. (2005). Depression and social support in late life: a clear but not obvious relationship. *Aging and Mental Health*, 9(6), 497-500.
- Cacioppo, J.T., Hughes, M.E., Waite, L.J., Hawkley, L.C., Thisted, R.A. (2006). Loneliness as a specific risk factor for depressive symptoms: cross-sectional and longitudinal analyses. *Psychology and Aging*, 21, 1, 140-151.
- Cattan, M., White, M., Bond, J. & Learmouth, A. (2005). Preventing social isolation and loneliness among older people: a systematic review of health promotion interventions. *Ageing & Society*, 25, 41-67.
- CBS Statline (2009). *Bevolking; kerncijfers naar diverse kenmerken*. Retrieved from: [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,\(I-1\)-I&HD=091105-1532&HDR=G1&STB=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,(I-1)-I&HD=091105-1532&HDR=G1&STB=T)
- CBS (2008). Bevolkingskrimp vooral in landelijke gemeenten. *Webmagazine 11-12-2009*. Retrieved from: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/nederland-regionaal/publicaties/artikelen/archief/2008/2008-2621-wm.htm>
- Duin, C. van (2009). Bevolkingsprognose 2008-2050: naar 17,5 miljoen inwoners. *CBS: Bevolkingstrends 1<sup>e</sup> kwartaal 2009*. Retrieved from: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/EB986187-DFD1-4EBA-ABC2-E14A8E9B21B0/0/2009k1b15p15art.pdf>
- Dykstra, P.A., Van Tilburg, T.G., & Jong Gierveld, J. de (2005). Changes in older adult loneliness: results from a seven-year longitudinal study. *Research on Aging*, 27(6), 725-747.
- Findlay, R. (2003). Interventions to reduce social isolation amongst older people: Where is the evidence? *Ageing & Society*, 23, 647-658.
- Fokkema, T. & Tilburg, T. van (2006). Aanpak van eenzaamheid: helpt het? Een vergelijkend effect- en procesevaluatieonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen. *NIDI report nr. 68*. Den Haag: NIDI.
- Gray, A. (2008). The social capital of older people. *Ageing & Society*, 29, 5-31.
- Havens, B., Hall, M., Sylvestre, G. & Jivan, T. (2004). Social isolation and loneliness: differences between older rural and urban Manitobans. *Canadian Journal on Aging*, 23(2), 129-140.

- Hawthorne, G. (2008). Perceived social isolation in a community sample: its prevalence and correlates with aspects of people's lives. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 43 (2), 140-150.
- Holmén, K. & Furukawa, H. (2002). Loneliness, health and social network among elderly People: a follow up study. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 35, 261-274.
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement: een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Jong Gierveld, J. de (1998). Review of loneliness: concepts and definitions, determinants and consequences. *Reviews in Clinical Gerontology*, 8, 73-80.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Brashears, M.E. (2006). Social isolation in America: changes in core discussion networks over two decades. *American Sociological Review*, 71, 353-375.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2006). *WMO brochure Iedereen moet kunnen meedoen*. Retrieved from: [http://www.minvws.nl/includes/dl/openbestand.asp?File=/images/vws031-3-Wmo-brochure-web\\_tcm19-157418.pdf](http://www.minvws.nl/includes/dl/openbestand.asp?File=/images/vws031-3-Wmo-brochure-web_tcm19-157418.pdf)
- Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (2009). *Gevolgen regionale bevolkingskrimp ingrijpend*. Persbericht 11-02-2009. Retrieved from: <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=38654&term=bevolkingsdaling>
- Nimwegen, N. van & L. Heering (eds.) (2009). *Bevolkingsvraagstukken in Nederland anno 2009: van groei naar krimp; een demografische omslag in beleid*. Werkverband Periodieke Rapportage Bevolkingsvraagstukken (WPRB). NIDI report nr. 80. Amsterdam: KNAW Press.
- RIVM (2006). Omgevingsadressendichtheid 1 januari 2006 per gemeente. Retrieved from: [http://www.rivm.nl/vtv/object\\_map/o1848n21780.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_map/o1848n21780.html)
- Routasalo, P.E., Savikko, N., Tilvis, R.S., Strandberg, T.E. & Pitkälä, K.H. (2006). Social contacts and their relationship to loneliness among aged people: a population-based study. *Gerontology*, 52, 181-187.
- Savikko, N., Routasalo, P.E., Tilvis, R.S., Strandberg, T.E. & Pitkälä, K.H. (2005). Predictors and subjective causes of loneliness in an aged population. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 41(3), 223-233.

- Scharf, T. & Jong Gierveld, J. de (2008). Loneliness in urban neighbourhoods: an Anglo-Dutch comparison. *European Journal of Ageing*, 5, 103-115.
- Stevens, N. (2001). Combating loneliness: a friendship enrichment programme for older women. *Ageing & Society*, 21, 183-202.
- Thomaka, J., Thompson, S. & Palacios, R. (2006). The relation of social isolation, loneliness, and social support to disease outcomes among the elderly. *Journal of Aging and Health*, 18(3), 359-384.
- Tiikainen, P. & Heikkinen, R.L. (2005). Associations between loneliness, depressive symptoms and perceived togetherness in older people. *Aging & Mental Health*, 9(6), 526-534.
- Winningham, R.G. & Pike, N.L. (2007). A cognitive intervention to enhance institutionalized older adults' social support networks and decrease loneliness. *Aging & Mental Health*, 11(6), 716-721.
- Wong, A., Kommer G.J. & Polder, J.J. (2008). *Levensloop en zorgkosten: solidariteit en zorgkosten van de vergrijzing*. RIVM rapport 270082001. Retrieved from: <http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/270082001.pdf>



## Bijlage 1: brief

Utrecht, [datum]

Geachte heer, mevrouw,

In opdracht van het Nationaal Ouderenfonds doe ik onderzoek naar de ervaringen van ouderen met de BooschappenPlusBus. Via het Ouderenfonds en lokale organisaties die de uitjes met de BooschappenPlusBus organiseren, heb ik vernomen dat u een van de mensen bent die met de bus mee gaat. Aan u dan ook de vraag of u mij zou willen helpen met mijn onderzoek.

Ik zal mij even kort voorstellen. Ik ben Naomi, 21 jaar, en studente algemene sociale wetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Dit jaar ben ik bezig met een afstudeeronderzoek voor mijn opleiding. Voor dit onderzoek wil ik graag uw ervaringen met de BooschappenPlusBus horen, omdat u de ervaringsdeskundige bent op dit gebied. Ik zou willen weten hoe u de uitjes ervaart en wat zij voor u betekenen.

Om hier achter te komen, zou ik u graag willen interviewen. Tijdens het interview wil ik met u praten over bijvoorbeeld de vrijwilligers, contacten met mensen in de bus en dingen die u goed of slecht vindt. Hiervoor hoeft u niet de deur uit, ik kan naar u toe komen. Ook is het mogelijk om voor of na een uitje mee te werken op de locatie van de BooschappenPlusBus. Als u het prettig vindt als iemand anders erbij zit, dan mag dat.

Medewerking aan dit onderzoek is natuurlijk geheel vrijblijvend. Over ongeveer een week zult u een telefoontje van mij krijgen met de vraag of u wilt meedoen of niet. Door mee te werken zou u mij enorm helpen met mijn afstuderen. Tegelijk helpt u door het delen van uw ervaringen ook met het verbeteren van de BooschappenPlusBus!

Alvast bedankt en vriendelijke groet,



Naomi Meys



## Bijlage 2: topiclijst

Datum:

Locatie van het interview:

Aanwezig tijdens het interview:

Woonplaats respondent:

Naam:

Geslacht:

Leeftijd:

Woonsituatie:

Partner/kinderen:

### 1. Introductie

Ik ben Naomi en ik ben student Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht. In opdracht van het Nationaal Ouderenfonds (eventueel naam lokale organisatie noemen) doe ik onderzoek naar de BoodschappenPlusBus. Ik vind het fijn dat u wilt meewerken aan het interview, want uw mening draagt bij aan de verbetering van de service. Ik hoop dan ook dat u uw ervaringen met mij wilt delen. We gaan het onder andere hebben over de vrijwilligers, contacten met de mensen in de bus en goede en slechte punten. Het interview zal ongeveer een uur duren.

Graag zou ik een opname maken van het interview, zodat ik het straks kan uitwerken. Met uw gegevens en uitspraken wordt vertrouwelijk omgegaan. Vindt u het goed dat ik het interview opneem?

Heeft u tot zover vragen? Dan begin ik nu met het interview.

### 2. Algemeen/ beginvragen

Wilt u iets over u zelf vertellen?

- Hoe vaak bent u al mee geweest met de BoodschappenPlusBus?
- Hoe lang?
- Hoe in contact gekomen met de bus? / Waarom gaat u mee?
- Met welke activiteiten doet u mee (boodschappen/uitjes)?

### 3. Gang van zaken op plaats van bestemming

Wat gaat u doen als u uitstapt?

- Heeft u na het uitstappen contact met andere mensen uit de bus of mensen op de plaats van bestemming? (winkelcentrum/markt/uitje?)
- Contact in de bus? (heen/terug)

### 3. Begeleiding

Hoe ervaart u het contact met de vrijwilligers in de bus?

- Chauffeurs; wat doen zij precies?
- Begeleiders; wat doen zij voor u?
- Andere vrijwilligers?
- Praktische/emotionele/gezelschapssteun: waar helpen zij u het meest mee?

### 4. Contacten

Heeft u wel eens contact met andere mensen in de bus? Kunt u daar iets over vertellen?

- Nieuwe contacten
- Aantal contacten + hoe vaak (frequentie)
- Welke rol spelen de vrijwilligers bij het leggen van contacten?
- Buiten de bus ook contact? Zo ja, hoe vaak/lang en welke activiteit?
- (Eventueel: waarom denkt u dat anderen mee gaan met de bus?)
- Hoe zou het leggen van contact bevorderd kunnen worden?

### 5. Sociale steun

Van wie krijgt u momenteel de meeste steun?

- Contact met familie (Heeft u kinderen en heeft u daar contact mee? Wat betekenen zij voor u?)
- Vrienden/ buurtgenoten (hoe ervaart u de buurt waarin u woont?)/ mensen uit de bus?
- Kwaliteit contacten: u heeft nu een manier gevonden om boodschappen te doen, hoe zit het met...
- Hulp (in en om het huis, praktisch, medisch, eventueel voorbeeld noemen: als er een lamp stuk is, wie maakt het dan voor u?)
- Praten over emotionele problemen ('als u ergens mee zit')
- Sociale activiteiten (Wat doet u door de week nog meer behalve meegaan met de bus?)

### 6. Positieve en negatieve aspecten

Kunt u goede en slechte punten noemen aan de BoodschappenPlusBus?

- Stel dat de bus zou worden afgeschaft, wat zou u dan het meest missen?
- Is er iets wat er verbeterd kan worden?
- Aan wat voor soort uitje zou u graag deelnemen?



## 7. Afsluiting

We zijn aan het einde gekomen van het interview. Heel erg bedankt dat ik u mocht interviewen. Heeft u nog iets gemist of wilt u nog iets toevoegen? Wat vond u van het interview?



## Bijlage 3: overige informatie

In deze bijlage volgt informatie die niet relevant was voor het beantwoorden van de probleemstelling van dit onderzoek, maar dat wel is voor het Ouderenfonds en lokale organisaties.

### Hoe komen mensen bij de bus?

Een enkeling heeft de advertentie in de krant gelezen of een foldertje in de brievenbus gekregen. Ook zijn er enkelen die al bekend waren met de lokale organisatie en een keer met de bus zijn mee gegaan. Opvallend is dat veel ouderen via iemand anders aan de bus zijn gekomen. Zij zijn door iemand die al mee ging overgehaald of door een kennis geattendeerd op het bestaan van de bus.

### Vrijwilligers

Over de vrijwilligers zijn alle ouderen enthousiast. De drie sleutelwoorden zijn ‘aardig, vriendelijk en behulpzaam’. De ouderen vinden het fijn dat ze hulp krijgen bij het in- en uitstappen, het boodschappen doen, het lopen, etc. Ook voor een praatje weten de vrijwilligers en de ouderen elkaar te vinden, al is de mate van contact niet voor iedereen gelijk. Het hangt van zowel de vrijwilligers als de ouderen af hoeveel steun de ouderen ervaren.

### Leuke kanten

De ouderen noemen uit zichzelf veel positieve punten aan de bus. De prijs van drie euro om boodschappen te doen vinden zij zeer betaalbaar. Verder is het programma uitgebreid en de deelnemers verheugen zich op de uitjes. Zij vinden het fijn dat ze hun huis uitkomen en iets van Nederland zien. Ook de rit naar de bestemming toe vinden veel ouderen de moeite waard. Zij vinden het erg leuk als de vrijwilligers een leuke weg uitkiezen en iets vertellen onderweg.

Met name de Shell activiteiten vallen zeer in de smaak. De ouderen beginnen hier vaak spontaan over te vertellen. Zij vinden het leuk om te zien dat er door heel Nederland zoveel busjes rijden en dat er zoveel ouderen mee gaan. Verder zijn de Shell activiteiten erg goed geregeld en erg interessant. De ouderen genieten hier erg van.

### Mannen in de bus

Er gaan vooral vrouwen mee met de BoodschappenPlusBus. De respondenten denken dat dit komt doordat vrouwen ouder worden, het zijn vaak de vrouwen die alleen zitten. Zij vinden het wel leuk als er ook meer mannen mee zouden gaan. Uitjes speciaal op mannen gericht zouden uitkomst kunnen bieden, want de uitjes zijn veelal gericht op de interesse van de vrouw.

## Verbeteringen

De respondenten uit de verschillende gemeenten hebben verschillende punten voor verbetering aangedragen. Zo vinden de ouderen uit Utrecht dat de chauffeur een TomTom zou moeten hebben om beter de weg te vinden.

In Huizen heeft een stagiaire een opzetje gemaakt voor de verzameling van medische gegevens van de deelnemers. Als er iets gebeurt onderweg, dan kan door in de gegevens te kijken worden uitgevonden welke ziekten iemand heeft of welke medicijnen er zijn geslikt. Het is geen slecht idee om dit ook in andere gemeenten in te voeren.

De ouderen in Huizen vinden de prijzen van de uitjes soms wel erg hoog waardoor ze minder vaak mee kunnen dan ze zouden willen. In andere gemeenten is hier helemaal niets over gezegd. De uitjes in het boekje van Huizen lijken inderdaad duurder te zijn. Misschien is het raadzaam om ook naar goedkopere uitjes te zoeken.

Verder vinden sommige respondenten het vervelend dat de tijden niet helemaal kloppen. Ze worden vaak erg laat opgehaald en te vroeg weer thuis gebracht. De ouderen willen niet een uur staan te wachten, zij willen graag een hele dag uit.

De ouderen hadden het meest te vertellen over de bussen. Modernere bussen zouden zeer gewaardeerd worden. De respondenten vinden de raampjes te hoog en te klein, waardoor ze weinig kunnen zien onderweg. Ook vinden zij het niet fijn dat ze tegen de hoge rugleuningen aankijken. In de bus is het soms koud en het is lastig om met een rolstoel mee te gaan. In Utrecht rijdt al een nieuwere bus en deze wordt zeer gewaardeerd.

Er zijn af en toe problemen met het aantal aanmeldingen. In sommige wijken wonen maar weinig deelnemers. Daardoor is er soms maar één aanmelding of moet de bus helemaal omrijden voor één persoon. Dan gaat het meestal niet door en op den duur gaat de animo om zich aan te melden over. De ouderen waarderen het zeer als er ook voor één persoon wordt gereden. In de interviews is een aantal keer enthousiast over die situatie verteld. Het komt ook voor dat er te veel aanmeldingen zijn voor een uitje. Om ervoor te zorgen dat zij mee kunnen, bellen veel ouderen zo snel mogelijk. Mensen die niet mee kunnen omdat de bus vol is, balen daar soms flink van.

## Ideeën voor uitjes

Om inzicht te krijgen in welke uitjes de ouderen graag zouden willen, is hen gevraagd of ze daar ideeën over hebben. Hier volgt een opsomming:

- Bilthoven: Barneveld, Spakenburgse weken, Almere, asperges kopen.
- Huizen: tuincentra met kerst, een hele dag uit (allerlei uitjes achter elkaar), vaker naar een museum, naar de paarden in Eemnes.

- Rotterdam: Blijdorp, de Veluwe, appeltuinen bij Tiel, nog een keer naar paleis het Loo, de zwarte markt in Beverwijk, Volendam.
- Utrecht: winkelcentrum Bisonspoor, tuincentrum in Leusden, pannenkoeken eten, de natuur richting Driebergen, kersen eten, Madurodam, Volendam, paleis Soestdijk, museum van speelklok tot pierement, naar een musical, een keer per maand uiteten bij Van der Valk of een goede Chinees.