



EENZAAMHEID IN DE MAROKKAANSE GEMEENSCHAP

**Een afstudeeronderzoek naar de wijze waarop de generalist de eenzame burger met een
Marokkaanse migratieachtergrond kan ondersteunen.**

Student: Max Mourmans

Studentnummer: 2497980

Profiel: Maatschappelijk Agoog

Progresscode: 78V4M-AFOZ

Docenten: L. van Dinteren en L. Rintjema

Opleiding: Sociale Studies

Onderwijsinstelling: Fontys Hogescholen

Datum: 21 juni 2018

Locatie: Eindhoven

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over eenzaamheid bij burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Door onder andere maatschappelijke veranderingen is eenzaamheid een grootschalig probleem in Nederland geworden. Burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond behoren tot een van de grootste groepen waar eenzaamheid voorkomt. Zij hebben moeite met het meedoen in de maatschappij en beschikken vaak niet over de vaardigheden om hun gewenste netwerk op te bouwen of te onderhouden. Generalisten van sociaal wijkteam V vragen zich af op welke manier zij deze eenzame burgers kunnen ondersteunen, want zij weten niet waar hun behoeften liggen. Bovendien sluit de ondersteuning van de generalisten bij deze eenzame burgers vaak onvoldoende aan, omdat eenzaamheid voor hen nog een grijs gebied is en zij weinig zicht hebben op de ondersteuningsmogelijkheden rondom dit thema.

Het doel van dit onderzoek is kennis en inzichten verzamelen over de wijze waarop de generalist van wijkteam V de eenzame burger met een Marokkaanse migratieachtergrond kan ondersteunen.

Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: “Hoe kan de generalist van wijkteam V van organisatie X de volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?”.

Het onderzoek is kwalitatief van aard. Er heeft een literatuuronderzoek plaatsgevonden en er zijn tien semigestructureerde interviews afgenomen, waarvan zes bij generalisten van sociaal wijkteam V en vier bij burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z. Deze interviews zijn geanalyseerd en vervolgens gekoppeld aan het literatuuronderzoek, waaruit de resultaten en conclusie zijn geformuleerd. De generalisten gaan verschillend te werk in de aanpak. Sommigen van hen gaan vraag- en anderen gaan aanbodgericht te werk, waarbij de valkuil is dat de aanpak onvoldoende aansluit op de eenzame burger, omdat de gehele situatie op deze manier onvoldoende onderzocht wordt. Tevens is de aanpak voornamelijk gericht op netwerkontwikkeling, ongeacht de vorm van eenzaamheid. De generalisten zien eenzaamheid namelijk als een sociaal probleem dat opgelost kan worden door burgers contactrijker te maken. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat er betere manieren zijn om eenzaamheid aan te pakken, zoals een standaardverlaging of persoonlijke activering. De eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond hebben vanwege zwakke persoonlijke eigenschappen moeite met contact maken en/of onderhouden met anderen, waardoor ze een beperkt netwerk hebben. De eenzaamheid leidt bij hen tot een negatief beeld over zichzelf en de omgeving. Tevens hebben zij een sterk familiegeoriënteerde blik, wat de kans op eenzaamheid bij hen vergroot. In het contact met de generalisten hebben deze eenzame burgers praktische, maar ook emotionele ondersteuning nodig. De generalisten kunnen hen ondersteuning bieden bij hun eenzaamheid door de negatieve beeldvorming te doorbreken en een activerende aanpak te hanteren. Tevens kunnen zij de burger ondersteunen door begrip te tonen en het netwerk te helpen vergroten, of zijn hoge verwachtingen bij te stellen. Daarnaast biedt het samenwerken met collega's en andere partijen veel voordeel voor de generalist, omdat hij zo tot een effectievere aanpak komt en de burgers beter kan doorverwijzen.

Voorwoord

Hierbij presenteer ik u mijn bachelorscriptie over eenzaamheid onder burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Het onderzoek vormt de basis van deze scriptie. In de periode februari tot en met juni 2018 heeft dit onderzoek plaatsgevonden en is de scriptie geschreven. Hiermee sluit ik de bacheloropleiding Sociale Studies aan Fontys Hogescholen te Eindhoven af.

Het afstudeeronderzoek heeft bij mijn jaarstage plaatsgevonden en deze wordt in het onderzoek geanonimiseerd. Het is een sociaal wijkteam van organisatie X dat verantwoordelijk is voor het sociaal domein in gemeente Y. In mijn jaarstage heb ik gefunctioneerd als generalist van sociaal wijkteam V, dat inwoners ondersteunt bij hun hulpvragen. Het viel me tijdens de jaarstage op dat veel burgers van het cliëntenbestand in wijk Z met eenzaamheidsklachten kampen. Dit komt met name voor bij burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Sommigen van hen maakten dit bespreekbaar, en sommigen niet. De eenzaamheidsproblematiek van burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond werd ook door het sociaal wijkteam erkend.

Door middel van een kwalitatief onderzoek heb ik antwoord kunnen geven op de onderzoeksvraag: “Hoe kan de generalist van wijkteam V van organisatie X de volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?”.

Ik heb een zestal generalisten en een viertal burgers geïnterviewd, waardoor ik een goed beeld van de praktijk heb gekregen. Aan de hand van de resultaten van de interviews is de onderzoeksvraag beantwoord en zijn praktijkgerichte aanbevelingen opgesteld. Ik dank de respondenten voor hun medewerking en openhartigheid.

Tevens wil ik de generalisten van sociaal wijkteam V bedanken voor de samenwerking en het meedenken. Mede dankzij hun support is deze afstudeerscriptie mogelijk gemaakt. Ook wil ik mijn afstudeerdocenten Lydia van Dinteren en Lisanne Rintjema bedanken voor de fijne begeleiding en de feedback, die heel leerzaam was. Tot slot wil ik graag mijn familie, vriendin en vrienden bedanken voor hun steun en oprechte interesse tijdens het afstudeerproces.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Max Mourmans

Eindhoven, juni 2018

Inhoud	
Samenvatting	2
Voorwoord	3
Inleiding	6
1.0 Context en probleemschets	7
1.1 Probleemanalyse	7
1.1.1 Eenzaamheid van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond in de participatiemaatschappij	7
1.1.2 Eenzaamheid in gemeente Y	9
1.1.3 Eenzaamheid in Wijk Z	11
1.2 Probleemstelling	12
1.2.1 Verificatie in de praktijk	12
1.3 Onderzoeksdoelstelling	13
1.4 Hoofd- en deelvragen	13
1.4.1 Hoofdvraag	13
1.4.2 Deelvragen	13
1.5 Begripsafbakening	14
2.0 Theoretisch kader	15
2.1 Eenzaamheid	15
2.1.1 Oorzaken	15
2.1.2 Gevolgen	17
2.1.3 Aanpak	17
2.1.4 De gefaseerde benadering	19
2.2 Cultureel en sociaal kapitaal	20
2.3 Valkuilen	21
2.3.1 Valkuilen van eenzaamheid	21
2.3.2 Valkuilen van eenzaamheid in de cultuur	21
3.0 Methodologie	23
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef	23
3.1.1 Onderzoekspopulatie	23
3.1.2 Steekproef	23
3.2 Dataverzamelmethode	25
3.3 Meetinstrument	27
3.4 Data-analyse	28
3.4.1 Open coderen	28
3.4.2 Axiaal coderen	28
3.4.3 Selectief coderen	28
4.0 Resultaten	29
4.1 Feitelijke steekproef	29
4.2 Resultaten	29
Deelvraag 1	29

Deelvraag 2	31
Deelvraag 3	33
5.0 Conclusie en aanbevelingen	36
5.1 Conclusie	36
5.1.1 Deelvraag 1	36
5.1.2 Deelvraag 2	36
5.1.3 Deelvraag 3	37
5.1.4 Hoofdvraag	37
5.2 Aanbevelingen	39
6.0 Discussie	41
6.1 Betekenis en bruikbaarheid	41
6.2 Sterkte-zwakteanalyse	43
Literatuurlijst.....	46
Bijlage	50
Bijlage 2.1 De gefaseerde benadering	50
Bijlage 2.2 Signalenkaart van eenzaamheid	50
Bijlage 2.3 Eenzaamheidsschaal.....	51
Bijlage 3.1 Informed consent	52
Bijlage 3.2 Topiclijst generalisten	53
Bijlage 3.3 Topiclijst burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond	55
Bijlage 3.4 Codeboom generalisten	58
Bijlage 3.5 Codeboom burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond	60

Inleiding

Eenzaamheid is een grootschalig probleem in Nederland. In 2016 gaf 43% van de Nederlandse bevolking ouder dan negentien jaar aan eenzaam te zijn (Volksgezondheidszorg.info, 2017a). De hedendaagse ontwikkelingen in de maatschappij, zoals het ontstaan van de participatiesamenleving en de individualisering, vergroten de kans op sociale uitsluiting en eenzaamheid voor kwetsbare burgers (Wilken & Van Bergen, 2016; Van de Maat & Van der Zwet, 2010). Uit onderzoek van Coalitie Erbij blijkt dat een grote groep burgers bij wie eenzaamheid voorkomt een Marokkaanse migratieachtergrond heeft. Deze burgers vinden het vanwege belemmerende factoren moeilijk om hun gewenste netwerk te behouden (Nederland & Razenberg, 2016). Het is niet gemakkelijk voor hen om mee te doen in de maatschappij. Zij voelen zich minder verbonden met de omgeving, waardoor hun eenzaamheid toeneemt (Fokkema & Klok, 2016). Deze eenzaamheidsproblematiek zou moeten worden aangepakt door de hulpverlening, maar handelingsverlegenheid van hulpverleners zorgt ervoor dat eenzame gevoelens bij deze burgers langdurig aanhouden (Jonkers & Machielse, 2012).

Het huidige onderzoek is uitgevoerd in wijk Z, in een gemeente in het zuiden van het land, waar veel burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wonen en waar eenzaamheid een sociaal probleem is (Graafsma, 2017; GGD, 2012). In het onderzoek ligt de focus op eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond, die door generalisten van organisatie X worden ondersteund bij hun kwetsbaarheden op diverse leefgebieden. Deze burgers slagen er niet in om zelfstandig in de samenleving te participeren, terwijl dit juist de basis is van de participatiemaatschappij (Wilken & Van Bergen, 2016). De geboden ondersteuning van de generalisten moet ervoor zorgen dat deze burgers kunnen blijven meedoen in de maatschappij, maar door de handelingsverlegenheid rondom eenzaamheid is dit een knelpunt. Daarom levert dit onderzoek kennis en inzichten op over de wijze waarop de generalisten van organisatie X de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond kunnen ondersteunen bij hun eenzaamheidsproblematiek.

Het onderzoeksrapport start met de probleemschets over eenzaamheid, waarbij wordt ingegaan op eenzaamheid in de participatiemaatschappij, gemeente Y en wijk Z. Vervolgens wordt het praktijkprobleem in het kort geschetst, waaruit de doelstelling en onderzoeksvragen van het onderzoek voortkomen. Het hoofdstuk eindigt met een begripsafbakening van de kernbegrippen. In hoofdstuk 2 staat het theoretisch kader, waarin verschillende theorieën en inzichten over eenzaamheid zijn uitgewerkt. Hoofdstuk 3 gaat over de methodologie en start met een beschrijving van de onderzoekspopulatie en de steekproef. Vervolgens wordt beschreven op welke manier de dataverzamelmethode en het meetinstrument tot stand zijn gekomen. Ten slotte wordt de manier van data-analyseren uitgelegd, en in hoofdstuk 4 staan de resultaten daarvan. Deze worden gekoppeld aan de theorieën en inzichten van hoofdstuk 2. Aan de hand van de resultaten worden de deelvragen van het onderzoek beantwoord en wordt uiteindelijk in hoofdstuk 5 de hoofdvraag beantwoord. Tevens worden in dit hoofdstuk aanbevelingen gegeven voor de generalisten. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 kritisch gereflecteerd op het onderzoek door de betekenis en bruikbaarheid ervan te bespreken. Ook worden daarin de sterke en zwakke punten van het onderzoek beschreven, die van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

1.0 Context en probleemschets

Dit hoofdstuk begint met de omschrijving van de context en het actuele probleem rondom eenzaamheid. Er wordt ingegaan op eenzaamheid in de participatiemaatschappij, gemeente Y en wijk Z. Op basis van deze informatie is een probleemstelling geformuleerd, waarna het doel van het onderzoek beschreven is en de onderzoeksvragen opgesteld zijn. Het hoofdstuk eindigt met een afbakening van de kernbegrippen uit de vraagstelling.

1.1 Probleemanalyse

1.1.1 Eenzaamheid van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond in de participatiemaatschappij

Het begrip participatiemaatschappij is in 2013 in Nederland geïntroduceerd. Vanaf dat moment gaat Nederland over van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij, waarin de nadruk wordt gelegd op de verantwoordelijkheid van de burger. In deze maatschappij moet iedereen zijn eigen kracht inzetten voor het nemen van de verantwoordelijkheid over zijn of haar omgeving (Wilken & Van Bergen, 2016). Een burger draagt aan deze samenleving bij door voor zichzelf en zijn omgeving te zorgen en geen beroep te doen op de staat (Pannecoucke & Saffre, 2016). Sinds 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht, die een stimulans vormt voor de participatiemaatschappij. De Wmo dient ervoor dat mensen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en volledig kunnen deelnemen aan de samenleving. In deze wet staat, net als bij de participatiemaatschappij, het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie centraal (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

De overheid doet een appel op de zelfredzaamheid, zelfregie en eigen kracht van de burger. Wat de burger zelf kan, moet hij zelf doen. De veranderingen en uitgangspunten in het zorgstelsel en de maatschappelijke context hebben ontwikkelingen in de hulpverlening beïnvloed (Wilken & Van Bergen, 2016). De belangen en het aanbod van de hulpverlening staan niet meer centraal, maar de ondersteuningsvragen en krachten van de inwoners vormen het vertrekpunt (Steketee & Spierings, in Van Ewijk, Spierings & Wijnen, 2012). Eerst wordt gekeken naar wat de burger zelf kan, vervolgens naar de mogelijkheden binnen het sociaal netwerk en pas daarna naar de eventuele inzet van professionele zorg. Deze manier van werken vraagt van burgers dat zij zelf het initiatief nemen om hulp te vragen met een duidelijke ondersteuningsvraag (Van Doorn, Van Etten & Gademan, 2013). De huidige samenleving stelt daarom hogere eisen aan de sociale capaciteiten van burgers (Van de Maat & Van der Zwet, 2010).

De ontwikkelingen en veranderingen in de maatschappij roepen vragen op als het om kwetsbare burgers gaat. Het is voor hen ingewikkeld om eigen verantwoordelijkheid te nemen en hun (eventuele) sociale netwerk in te schakelen voor ondersteuning. Tevens kunnen fysieke, psychische of communicatieve beperkingen ertoe leiden dat het voor deze burgers onmogelijk is om verantwoordelijkheid te nemen. Het lukt hen niet om op eigen kracht te participeren in de samenleving en hier volledig in mee te doen, terwijl dit juist de basis is van de participatiemaatschappij (Wilken & Van Bergen, 2016). Dat ze in de huidige samenleving minder terug kunnen vallen op traditionele en

sociale verbanden als buurtverenigingen, kerken en familierelaties speelt hierbij een rol. Er wordt verwacht dat burgers zelf hun sociale leven invullen (Van de Maat & Van der Zwet, 2010).

Kwetsbare burgers die op het gebied van sociale vaardigheden, zelfverzekerdheid en participatie beperkingen kennen, hebben in de participatiemaatschappij een verhoogd risico op eenzaamheid. Zij hebben moeite met het opbouwen en onderhouden van een netwerk, wat de kans op eenzaamheid vergroot (Van de Maat & Van der Zwet, 2010). Uit onderzoek blijkt dat de ontwikkelingen in de participatiemaatschappij een grote rol hebben gespeeld in de toename van eenzaamheid en sociaal isolement in de afgelopen jaren (Machielse, 2015).

Eenzaamheid is een grootschalig probleem in Nederland dat onder alle leeftijdsgroepen voorkomt. Het is een negatief gevoel dat zich kenmerkt door een bepaald gemis aan sociale relaties (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Eenzaamheid kent verschillende soorten, oorzaken en gevolgen, waardoor het een complex probleem is (Briels & Ploegmakers, 2010). Uit onderzoek van de GGD, het CBS en RIVM blijkt dat in 2016 43% van de Nederlandse volwassen bevolking tussen de 19 en 64 jaar eenzaam was (Volksgezondheidszorg.info, 2017a). Onder de Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond is eenzaamheid het grootst: 64% van hen geeft aan zich eenzaam te voelen (Volksgezondheidszorg.info, 2017b).

De groep burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond is een van de grootste groepen in Nederland bij wie eenzaamheid voorkomt (Nederland & Razenberg, 2016). Door gecompliceerde factoren, zoals taalproblemen, is het voor deze burgers moeilijk om mee te doen in de samenleving, waardoor ze niet aan de hoge verwachtingen van de maatschappij kunnen voldoen. Uit onderzoek van Fokkema en Klok (2016) blijkt dat beperkte participatie tot een grotere kans op eenzaamheid leidt. Deze groep burgers voelt zich minder verbonden met de samenleving en voelt zich hierdoor sneller eenzaam.

Voor deze doelgroep speelt het ook een rol dat ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving en hulpverlening botsen met de Marokkaanse cultuur. In de Marokkaanse cultuur staat de zorgcultuur centraal en wordt voor elkaar gezorgd. Uit onderzoek blijkt dat die cultuur niet op zelfredzaamheid, eigen kracht en individualisering is gebaseerd. Wat de buitenwereld (participatiemaatschappij) verwacht, sluit niet aan op de leefwereld en zorgcultuur van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond (De Gruijter & Verwijs, 2010). Deze burgers hebben moeite met de nieuwe aanpak in de hulpverlening en begrijpen niet altijd wat van hen verwacht wordt. Het is voor hen bijvoorbeeld lastig om een expliciete ondersteuningsvraag te formuleren, waardoor ze de weg naar de juiste ondersteuning vaak niet kunnen vinden (Koçak & Jonkman, 2016). Bovendien is eenzaamheid in de Nederlandse samenleving een zeker taboe, het onderwerp wordt niet snel bespreekbaar gemaakt (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). In de zorgcultuur van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wordt eenzaamheid als schaamte ervaren en als persoonlijk falen gezien (Fokkema, Welschen, Van Tilburg & Thomése, 2016). Dit taboe werkt niet mee in het opstellen van een duidelijke ondersteuningsvraag aan de omgeving of juiste hulpinstanties.

1.1.2 Eenzaamheid in gemeente Y

Het jaar 2015 stond in het teken van de invoering van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Door deze transitie en transformatie werden taken en verantwoordelijkheden van de overheid naar de gemeenten overgeheveld om burgers optimaal te kunnen ondersteunen. Het decentraliseren van zorg, werk en jeugdhulp heeft veel veranderingen met zich meegebracht. Deze overheveling betekende dat gemeenten de hulpverlening in het sociaal domein op een ander schaalniveau moesten organiseren. Zo'n 85% van de gemeenten heeft voor sociale wijkteams gekozen (Wilken & Van Bergen, 2016).

Door deze decentralisatie heeft gemeente Y gekozen voor een organisatie bestaande uit sociale wijkteams. Deze organisatie is verantwoordelijk voor het gehele takenpakket binnen het sociaal domein (Gemeente Eindhoven, 2013). De sociale wijkteams van organisatie X voeren binnen het sociaal domein van gemeente Y de eerstelijnszorg uit. Zij zijn verantwoordelijk voor alle burgers in een specifiek gebied. In de sociale wijkteams zijn de professionals breed generalistisch inzetbaar en ze hebben daarnaast een eigen specialisme. Zo zijn er generalisten met bijvoorbeeld ervaring en specialisme in de jeugdzorg, schuldhulpverlening, buurtwerk, woningcorporatie en GGZ. De generalisten gaan interdisciplinair te werk. Ze kijken naar de gehele situatie van een gezin, richten zich op alle leefgebieden en werken samen met het gezin, hun sociale netwerk en andere professionele partijen (WIJeindhoven, 2014). De visie en werkwijze van organisatie X en gemeente Y zijn vormgegeven volgens de uitgangspunten van de participatiemaatschappij: eigen kracht, zelfredzaamheid en maatwerk (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). De visie van organisatie X is burgers zelfredzamer maken door hun eigen kracht en (basis)vaardigheden in te zetten. Dit is ook leidend voor de werkwijze van de sociale wijkteams waarin de vraag, behoeften en mogelijkheden van de burgers centraal staan (WIJeindhoven, 2014).

Een van de thema's in de hulpverlening van organisatie X is eenzaamheid. De integrale manier van werken biedt een goed uitgangspunt voor de aanpak van eenzaamheid (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Echter, uit onderzoek blijkt dat sociale wijkteams in de praktijk moeten zoeken naar de juiste vorm en manier van werken (Oude Vrielink, Van der Kolk & Klok, 2014). Door de toename van de complexere en zwaardere problematieken in de wijken ervaren de sociale wijkteams namelijk een hoge werkdruk. Daarnaast wordt in de hulpverlening steeds meer met de zogenaamde 'stopwatchmentaliteit' gewerkt, dat betekent dat generalisten meer werk moeten verrichten in minder tijd. Dit zorgt ervoor dat generalisten van de wijkteams minder tijd hebben om eenzaamheid vroegtijdig te signaleren en hier vervolgens proactief naar te handelen (Van der Zwet & Van der Maat, 2016).

Naast de hoge werkdruk en de stopwatchmentaliteit van de sociale wijkteams, leidt de complexiteit van eenzaamheid tot een stoeve aanpak hiervan in gemeente Y. Sociale wijkteams vinden het moeilijk om eenzaamheid op een duurzame en systematische manier aan te pakken (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Het ontbreken van samenwerking tussen hulpverleners en andere partijen, zoals onder andere vrijwilligers, wijkverpleegkundigen, huisartsen en GGZ, is een behoorlijk knelpunt in de aanpak van eenzaamheid. Die samenwerking is van essentieel belang om eenzaamheid op een duurzame en consequente manier te bestrijden (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Door samen te

werken met andere partijen komen hulpverleners tot een effectievere aanpak van eenzaamheid. Samenwerking met andere partijen is dus van belang, maar in de praktijk nog altijd niet vanzelfsprekend (Wilken & Van Bergen, 2016).

Het gebrek aan kennis over eenzaamheid binnen de hulpverlening speelt ook een belangrijke rol in de moeizame aanpak ervan. Het omgaan met eenzaamheid onder cliënten komt onvoldoende aan bod in de opleiding, hierdoor ontbreekt het aan kennis en ervaring. Dit heeft tot gevolg dat de handelingsafstemming van de hulpverleners op eenzame gevoelens van de burgers vaak niet effectief genoeg is (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Tevens is uit onderzoek (Jonkers & Machielse, 2012) gebleken dat professionals vaak aarzelen bij het signaleren, bespreken en aanpakken van eenzaamheid bij burgers. Er is sprake van handelingsverlegenheid, omdat ze naast gebrek aan kennis ook bang zijn om bemoeizuchtig over te komen.

De samenwerking die onvoldoende is, het hebben van weinig kennis en de handelingsverlegenheid vergroten de kans dat in het werkveld voor interventies wordt gekozen die niet aansluiten bij de eenzaamheidsproblematiek van de burgers, waardoor deze niet effectief zijn (Wilken & Van Bergen, 2016). Een onderzoek van Fokkema en Van Tilburg (2007) naar de effectiviteit van tien verschillende eenzaamheidsinterventies toonde aan dat twee van deze interventies een licht effect op het verminderen van eenzaamheid hebben. Veel van deze interventies zijn algemeen en sluiten niet aan bij specifieke situaties van burgers. Interventies die onderscheid maken in de oorzaken, ernst en aard van de eenzaamheidsproblematiek, vergroten de kans op effectiviteit (Heessels et al., 2015).

Eenzaamheid onder burgers in gemeente Y blijft bestaan, mede doordat de generalisten van organisatie X niet optimaal toegerust zijn om eenzaamheid te helpen verminderen. In 2016 gaf 46% van de bevolking in de leeftijdscategorie 19 tot 64 jaar van die gemeente aan eenzame gevoelens te hebben (GGD, 2017).

In een grote gemeente als gemeente Y is eenzaamheid onder burgers met een niet-westerse achtergrond zorgwekkend. Deze burgers hebben vaak minder mensen in hun directe omgeving om op terug te kunnen vallen dan gewenst, en hebben volgens hen te weinig mensen die ze volledig kunnen vertrouwen (GGD, 2014).

1.1.3 Eenzaamheid in Wijk Z

Wijk Z is een kwetsbare, multiculturele woonwijk in gemeente Y. In deze wijk ligt het percentage van burgers met een niet-westerse migratieachtergrond met 33,5% duidelijk boven het gemeentelijke niveau (19,6%). Burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond maken voor 27% deel uit van de groep burgers met een niet-westerse achtergrond in deze wijk. Vergeleken met andere wijken in gemeente Y wonen in wijk Z relatief veel burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond (Graafsma, 2017). Wijkteam V van organisatie X is in deze wijk werkzaam. Cijfers van dit wijkteam van burgers met een hulpvraag wijzen op de grote sociale problematiek in deze wijk. Met in totaal 311 dossiers scoort wijk Z hoger dan andere wijken in gemeente Y. Uit onderzoek blijkt dat kenmerken van potentieel kwetsbare burgers in deze wijk een niet-westerse migratieachtergrond, werkloosheid en onvoldoende participatie zijn. Ook hebben meer burgers in wijk Z dan gemiddeld in gemeente Y moeite met bijvoorbeeld de Nederlandse taal en het meedoen in de participatiemaatschappij (Graafsma, 2017).

In 2012 gaf 54% van de volwassen bevolking wonend in wijk Z aan last te hebben van eenzaamheid (GGD, 2012). Door het taboe op eenzaamheid is sprake van vraagverlegenheid bij de eenzame burger. De stigma's van eenzaam, hulpbehoevend en zielig zijn, maakt het voor de burger moeilijker om over eenzaamheid te praten of een beroep te doen op ondersteuning (Jonkers & Machielse, 2012). Bij burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond is de verlegenheid om hulp te vragen extra groot door maatschappelijke, culturele en religieuze verwachtingen waaraan zij willen voldoen (Fokkema et al., 2016).

Wanneer een eenzame burger niet op eigen kracht uit het vereenzamingsproces kan komen en zijn eenzame gevoelens langdurig aanhouden, kan dat tot ernstige problemen leiden. De burger kan door eenzaamheid depressief raken, doordat hij in een negatieve spiraal terechtkomt en onvoldoende tevreden is over het leven. De eenzame burger is minder gemotiveerd om problemen op te pakken. Dit kan leiden tot een opeenstapeling van problemen, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, schulden, werkloosheid en zelfverwaarlozing (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Een ander gevolg van eenzaamheid is de psychosociale problematiek die voor de burger kan ontstaan. De eenzame burger kan naast problemen met zijn gedachten en gevoelens ook problemen krijgen met andere mensen of instanties (Fokkema et al., 2016). Iemand die langdurig eenzaam is, gaat zich geleidelijk terugtrekken van het sociale en maatschappelijke leven. Deze burger haakt af en kan uiteindelijk in een sociaal isolement terechtkomen (Machielse, 2015). Eenzaamheid maakt de burger ongelukkig en de kwaliteit van zijn leven verslechtert (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

In de praktijk zijn deze opgestapelde problemen uiteindelijk vaak de aanleiding voor eenzame burgers om een beroep te doen op de professionele hulpverlening. Eenzaamheid is dan niet de directe ondersteuningsvraag, maar blijkt wel de oorzaak van de problemen te zijn (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Voor ondersteuning in wijk Z kunnen deze burgers bij wijkteam V terecht.

1.2 Probleemstelling

Het is voor de generalist van wijkteam V onduidelijk hoe hij de eenzaamheidsproblematiek van een volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z kan signaleren en hoe hij bij die problematiek moet handelen. Hierdoor is de uitvoering van zijn hulpverlening vaak niet effectief en adequaat. Doordat kennis hierover ontbreekt, blijft de eenzaamheid bij de betreffende burger langdurig aanhouden, waardoor de problemen zich kunnen opstapelen en de kwaliteit van zijn leven verslechtert.

1.2.1 Verificatie in de praktijk

Het geschetste probleem is tijdens een overleg van wijkteam V toegelicht. De generalisten van dit team bevestigen het probleem. De meeste generalisten geven aan dat ze niet voldoende kennis over eenzaamheid hebben. Ze hebben moeite met het signaleren van eenzaamheid en hier vervolgens stapsgewijs naar te handelen. Wat betreft eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond, geven de generalisten aan niet goed op de hoogte te zijn van hun specifieke behoeften en wensen in de ondersteuning (persoonlijke communicatie, 06 maart 2018). Daarnaast levert de consultatie van een generalist met het specialisme eenzaamheid op dat de sociale wijkteams eenzame burgers te snel doorverwijzen naar dagbestedingsactiviteiten of maatjesprojecten. De generalisten slaan de analyse van eenzaamheid vaak over, waardoor de ondersteuning niet op maat afgestemd wordt. De geconsulteerde generalist herkent het geschetste probleem (M. N., persoonlijke communicatie, 05 maart 2018). Hulpverleners zijn onvoldoende toegerust in het aanpakken van eenzaamheid, omdat het onderwerp onvoldoende aan bod komt in opleidingen. Doordat deze kennis en ervaring ontbreken, is de handelingsafstemming van de hulpverleners op de eenzame gevoelens van burgers vaak niet effectief genoeg (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

1.3 Onderzoeksdoelstelling

Aan de hand van dit onderzoek wordt kennis en worden inzichten verzameld over de wijze waarop de generalist van wijkteam V van organisatie X de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond kan ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek. Hiermee worden in dit onderzoeksrapport aanbevelingen geschreven voor de generalist van wijkteam V van organisatie X, waarmee hij in staat is de burger te ondersteunen bij het verminderen van zijn gevoelens van eenzaamheid.

1.4 Hoofd- en deelvragen

Vanuit de probleem- en doelstelling zijn de volgende hoofdvraag en deelvragen geformuleerd.

1.4.1 Hoofdvraag

Hoe kan de generalist van wijkteam V van organisatie X de volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

1.4.2 Deelvragen

1. Hoe wordt er momenteel gehandeld door de generalist van wijkteam V bij de eenzaamheidsproblematiek van de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z?
2. Wat heeft de eenzame burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z nodig in de ondersteuning van de generalist van wijkteam V?
3. Welke mogelijkheden heeft de generalist van wijkteam V om de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z te ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

1.5 Begripsafbakening

Eenzaamheid

Eenzaamheid is een negatief en onaanvaardbaar ervaren discrepantie tussen gerealiseerde en gewenste relaties. Het is een subjectieve ervaring, wat betekent dat twee personen in een soortgelijke situatie dit op een geheel andere manier kunnen beleven. Eenzaamheid kan worden onderverdeeld in emotionele, sociale en existentiële eenzaamheid (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

Migratieachtergrond

Als iemand een migratieachtergrond heeft, betekent het dat minstens één ouder van deze persoon in het buitenland is geboren. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de eerste en tweede generatie. Iemand die in het buitenland is geboren, behoort tot de eerste generatie en een persoon die in Nederland is geboren tot de tweede generatie. Verder wordt in de migratieachtergrond gekeken naar het geboorteland van een persoon. Bij de eerste generatie is het geboorteland van de persoon bepalend voor de migratieachtergrond. Bij iemand die in Nederland is geboren, wordt de migratieachtergrond bepaald door het geboorteland van zijn ouders (Stoeldraijer, Van Duin & Huisman, 2017). In dit onderzoek wordt gesproken over een persoon met een Marokkaanse migratieachtergrond die tot de eerste generatie behoort. Deze persoon woont in Nederland, maar heeft Marokko als geboorteland.

Organisatie X

Organisatie X is een dienstverlenende organisatie van gemeente Y, die alle eerstelijns wettelijke taken in het sociaal domein uitvoert in deze gemeente. Organisatie X voert niet alleen uit, maar is hiervoor ook verantwoordelijk. De organisatie bestaat uit sociale wijkteams waarin generalistisch en vraaggericht gewerkt wordt. De generalisten van deze wijkteams bieden ambulante ondersteuning aan de burgers op het gebied van participatie, jeugd, voorzieningen en de Wmo (WIJJeindhoven, z.d.). In dit onderzoek wordt sociaal wijkteam V betrokken, dat onder andere werkzaam is in wijk Z.

Generalist

De generalist is een sociaal werker in een wijk, die over een breed arsenaal aan kennis beschikt om eerstelijnszorg te kunnen bieden op alle leefgebieden. Leefgebieden zijn bijvoorbeeld financiën, werk en opleiding, huiselijke relaties en tijdsbesteding. De generalist gaat hierbij op integrale wijze te werk in het contact met de burgers. Iedere generalist heeft kennis en ervaring op een specifiek terrein, zoals jeugdzorg, schuldhulpverlening, en GGZ. Zo beschikt elke generalist dus over een specialisme. De generalist krijgt met een grote verscheidenheid van uiteenlopende problemen te maken. Hij sluit in het hulpverleningsproces bij de eigen kracht en regie van de burger aan, en versterkt zijn zelfredzaamheid. Een generalist is de schakel tussen de leefwereld van de burgers en de institutionele maatschappij, maar ook tussen professionals en burgers onderling (Wilken & Van Bergen, 2016). Met generalist wordt de hulpverlener van sociaal wijkteam V bedoeld.

2.0 Theoretisch kader

Uit de probleemanalyse blijkt dat de aanpak van eenzaamheid vaak niet effectief is, omdat het niet aansluit op de eenzame burger. Daarom begint dit hoofdstuk met de omschrijving van de vormen van eenzaamheid en daarna worden de oorzaken, gevolgen en manieren van aanpak vermeld. Hiervoor is een model toegevoegd dat de hulpverlener helpt bij het analyseren en ondersteunen van eenzame burgers. Tevens helpt dit model bij het tegengaan van de handelingsverlegenheid van de hulpverleners. Dit zorgt ervoor dat de aanpak van de hulpverlener effectiever aansluit bij de eenzaamheidsproblematiek van de burger.

In de tweede paragraaf van dit hoofdstuk wordt ingegaan op het cultureel en sociaal kapitaal. In de probleemanalyse staat dat een beperkte participatie van de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond in de maatschappij tot een grotere kans op eenzaamheid leidt. Het cultureel en sociaal kapitaal geven inzage in wat een burger nodig heeft om beter te kunnen participeren in de dominante (Nederlandse) cultuur.

In de probleemanalyse komt ook naar voren dat eenzaamheid een verborgen problematiek is waar een taboe op heerst. Dit leidt tot misvattingen en valkuilen over eenzaamheid. Het theoretisch kader omvat daarom ook een paragraaf met inzichten over valkuilen van eenzaamheid in de praktijk en in de (collectivistische) cultuur.

2.1 Eenzaamheid

Eenzaamheid kan worden onderverdeeld in emotionele, sociale en existentiële eenzaamheid. Een persoon ervaart emotionele eenzaamheid wanneer hij een sterk gemis heeft door het ontbreken van een intieme relatie, een waardevolle band met een familielid, partner of vriend(in). De behoeften van de persoon liggen in het krijgen van een betekenisvolle relatie (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Sociale eenzaamheid is een tekort aan sociale integratie. Hierbij mist de persoon een breder sociaal netwerk met betekenisvolle relaties, zoals collega's, kennissen of mensen met dezelfde interesses. De persoon wenst een uitbreiding van het aantal contacten (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Bij existentiële eenzaamheid wordt niet naar de kwaliteit of kwantiteit van sociale contacten gekeken, maar naar het individuele gevoel van de persoon. Men heeft een gemis aan verbondenheid en ervaart afscheiding. De persoon mist een eigen plek of rol in het leven en verlangt naar een zinvol leven, dat hem het gevoel geeft dat hij ertoe doet (Jorna, 2012).

2.1.1 Oorzaken

Om eenzaamheid effectief aan te pakken, moet de aanpak afgestemd zijn op de oorzaken. De oorzaken van eenzaamheid zijn in drie categorieën in te delen, namelijk: individuele oorzaken, veranderingen in het netwerk en maatschappelijke oorzaken (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

Individuele oorzaken

Eenzaamheid kan veroorzaakt worden door persoonlijke kenmerken en capaciteiten van het individu. Hierbij kan worden gedacht aan eigenschappen als bindingsangst, een negatief zelfbeeld, een introverte persoonlijkheid, een gebrek aan zelfvertrouwen of sociale vaardigheden (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Bij emotionele eenzaamheid beïnvloeden deze persoonlijke kenmerken het

opbouwen of onderhouden van de waardevolle relaties en de kwaliteit van die contacten (Kreuger, 2011) en bij sociale eenzaamheid lukt het niet om met deze kenmerken het netwerk uit te breiden, waardoor men een tekort ervaart aan de gewenste kwantiteit van mensen om zich heen (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Emotionele eenzaamheid kan ook door de sterk familiegeoriënteerde blik van een persoon worden veroorzaakt. De persoon heeft hierin bepaalde wensen, verwachtingen en behoeften als het gaat om betekenisvolle relaties. Echter, in werkelijkheid wijken die contacten af van zijn hoge verwachtingen en wensen, waardoor zijn gevoelens van eenzaamheid toenemen (Fokkema, De Jong-Gierveld & Dykstra, 2012). Razenberg en Nederland (2016) geven aan dat een laag sociaaleconomische status en gezondheidsproblemen ook oorzaken zijn van eenzaamheid. Door de beperkte mobiliteit of het gebrek aan geld kan moeilijker aan activiteiten worden deelgenomen. Het netwerk wordt kleiner en de kans op sociale eenzaamheid neemt toe. Ook in de existentiële eenzaamheid liggen de oorzaken uitsluitend bij het individu zelf. De persoon mist doelen en zingeving in het leven en het ontbreekt hem aan verbondenheid met zichzelf, de ander en het leven (Jorna, 2012).

Veranderingen in het netwerk

Gevoelens van eenzaamheid kunnen ook veroorzaakt worden door belangrijke veranderingen in het netwerk van een persoon. Volgens Van Tilburg en De Jong-Gierveld (2007) speelt de partnerstatus een belangrijke rol in het ontstaan van emotionele eenzaamheid. Ingrijpende gebeurtenissen, zoals een echtscheiding of het overlijden van een partner hebben invloed op emotioneel eenzaam zijn. Een persoon zonder partner mist de verbondenheid, diepgang en steun, waardoor de kans op eenzaamheid toeneemt. De aanwezigheid van een partner is echter niet van belang als bescherming tegen eenzaamheid, maar vooral de kwaliteit van die relatie speelt een rol (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Sociale eenzaamheid kan onder andere door ontslag en echtscheiding veroorzaakt worden. Deze gebeurtenissen veranderen het netwerk, sociale verbanden worden minder of de persoon wordt buitengesloten door anderen (Koster & Gesthuizen, 2016; Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Daarnaast kan zowel emotionele als sociale eenzaamheid veroorzaakt worden door een verhuizing naar een ander land. De mensen laten hun familieleden en kennissen achter in het geboorteland en moeten in een onbekende cultuur een nieuw leven starten. Het missen van dierbaren en de thuiscultuur vergroten de kans op eenzaamheid (Razenberg & Nederland, 2016). Iemand kan door de verhuizing zijn betekenisvolle relaties gaan missen (emotionele eenzaamheid) en ook het sociaal netwerk wordt ingeperkt (sociale eenzaamheid).

Maatschappelijke oorzaken

Maatschappelijke factoren als afnemende solidariteit tussen en binnen generaties en toenemende individualisering vergroten de kans op eenzaamheid. Het risico op eenzaamheid wordt ook groter door een beperkte participatie, die veroorzaakt wordt door de hoge eisen van de samenleving als het gaat om competenties en vaardigheden (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). De afnemende solidariteit tussen en binnen generaties kan voor emotionele eenzaamheid zorgen, omdat deze afname invloed heeft op hun betekenisvolle band (Steunenburger, 2017). De individualisering kan als een oorzaak van sociale en emotionele eenzaamheid gezien worden, omdat mensen steeds meer op zichzelf gericht zijn en het niet meer vanzelfsprekend is dat een persoon in traditionele sociale verbanden en

vangnetten opgenomen wordt. Dit maakt het voor een persoon ingewikkelder om zijn gewenste sociale netwerk uit te breiden en/of te onderhouden (Machielse, 2006). Daarnaast is het in de maatschappij niet voor iedereen even gemakkelijk om sociaal contact te kunnen leggen met anderen, vanwege stigma's en negatieve beeldvorming over een bepaalde doelgroep. Deze obstakels voor het uitbreiden van het netwerk vergroten de kans op sociale eenzaamheid (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

2.1.2 Gevolgen

Volgens Uchino (2006) heeft eenzaamheid een negatieve invloed op het mentaal en lichamelijk welbevinden. Er ontstaat een negatieve spiraal en een langdurig gevoel van verdriet. Men ervaart een gevoel van ontevredenheid over het leven, waarin weinig sprake is van geluk (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Door emotionele eenzaamheid ontstaan gevoelens als leegte, verdriet en verlatenheid. Ondanks een groot netwerk kunnen mensen eenzame gevoelens hebben, omdat ze onvoldoende steun en diepgang ervaren in de kwaliteit van de contacten (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Mensen die een klein netwerk hebben dat volgens hen niet aan de gewenste kwantiteit voldoet, lopen het risico om sociaal geïsoleerd te raken. Er wordt onderscheid gemaakt in objectieve en subjectieve isolatie. Objectieve isolatie gaat over het feitelijke netwerk, het waarneembare gebrek aan contact met anderen. Subjectieve isolatie gaat over de mate waarin een persoon zich eenzaam voelt en gemis ervaart. Een persoon met een beperkt netwerk die geen behoefte heeft aan contact met anderen, zal zich niet snel eenzaam voelen (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Een sociaal geïsoleerd persoon is iemand die zich ongelukkig en eenzaam voelt, doordat hij geen of weinig (betekenisvolle) contacten heeft. Zo'n persoon heeft een zeer beperkt sociaal netwerk, maakt geen deel uit van sociale verbanden en heeft weinig tot geen ondersteunende relaties in zijn netwerk. Het sociaal isolement leidt tot een verzwakking van sociale competenties, wat zijn situatie ingewikkelder maakt. Het langdurig aanhouden van een sociaal isolement zorgt voor problemen als psychische en fysieke klachten, zelfverwaarlozing en schulden (Machielse, 2015). Het hebben van voldoende contacten biedt niet altijd bescherming tegen een sociaal isolement. Een persoon kan ondanks de grootte van het netwerk zich toch eenzaam en ongelukkig voelen, omdat de relaties onvoldoende betekenisvol voor hem zijn. Sociaal isolement kan dus ook door emotionele eenzaamheid veroorzaakt worden (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

Bij existentiële eenzaamheid ontstaat een gevoel van leegte en verdriet dat uit het fundamenteel gescheiden zijn van de mensen voortkomt. Het kan omschreven worden als een zinloos, zwervend en verloren gevoel (Jorna, 2012).

2.1.3 Aanpak

Omdat eenzaamheid bij elk persoon verschillend wordt ervaren, is het van belang om maatwerk te leveren in de aanpak van eenzaamheid. Als die aanpak effectief moet zijn, moet hij niet alleen zijn afgestemd op de oorzaken, maar ook op de vorm(en) van eenzaamheid (Masi, Chen, Hawkey & Cacioppo, 2011).

Een manier om daarmee aan de slag te gaan, is volgens De Jong-Gierveld (1998) het gewenste relatienetwerk in kaart te brengen, met als doel te bepalen op welke manier de gewenste relaties op

peil kunnen worden gebracht en of de standaardverwachtingen moeten worden bijgesteld (Schoenmakers, 2017). Dit inzicht wordt ondersteund door onderzoek van Fokkema en Van Tilburg (2007). Zij verklaren dat gevoelens van emotionele en sociale eenzaamheid kunnen worden verminderd of opgeheven door drie oplossingsrichtingen, namelijk: netwerkontwikkeling, standaardverlaging en leren omgaan met eenzaamheid.

Netwerkontwikkeling is het uitbreiden van het netwerk door bestaande sociale relaties te herstellen of te versterken en/of door het ontwikkelen van nieuwe contacten. Als sociale of emotionele eenzaamheid bij een persoon door persoonlijkheidskenmerken ontstaat, zoals een gebrek aan zelfvertrouwen of sociale vaardigheden, ligt de focus op het verbeteren van de persoonlijke capaciteiten. Bij emotionele eenzaamheid wordt gekeken naar wat de persoon nodig heeft om zijn betekenisvolle relaties te herstellen, versterken of onderhouden. Bij sociale eenzaamheid ligt de focus op het verbeteren van de capaciteiten die de persoon helpen bij het opbouwen en onderhouden van nieuwe sociale relaties (Fokkema & Van Tilburg, 2007). Als de oorzaken van eenzaamheid komen door veranderingen in het netwerk, bijvoorbeeld door een verhuizing, dan vraagt de aanpak om uitbreiding van de gewenste kwantiteit van het sociaal netwerk. Hierbij wordt naar interventies gekeken die eenzame personen helpen bij het ontmoeten van nieuwe mensen en het uitbreiden van hun netwerk (Schoenmakers, 2017). Het uitbreiden van het netwerk voorkomt eenzaamheid, omdat een groter en divers netwerk voor meer sociale steun en bescherming zorgt (Koster & Gesthuizen, 2016). De sociaal-culturele activering is bijvoorbeeld een geschikte eenzaamheidsinterventie. Het doel ervan is eenzame personen contactrijker maken, zodat gevoelens van eenzaamheid verminderen of verdwijnen. De personen nemen deel aan sociaal-culturele activiteiten, waardoor sneller nieuwe contacten worden gelegd (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

De aanpak van standaardverlaging houdt in dat de verwachtingen, behoeften en wensen van een persoon ten opzichte van sociale relaties worden bijgesteld. De (onrealistische) verwachtingen van de eenzame persoon kunnen niet worden waargemaakt. Door het bijstellen van deze verwachtingen wordt de kans groter dat de gevoelens van eenzaamheid verminderen. Eenzaamheid kan ook langdurig en structureel van aard zijn door bijvoorbeeld partnerverlies. Leren omgaan met de gevoelens van eenzaamheid kan hierin helpen. Het verschil tussen de gewenste en feitelijke sociale relaties blijft in dit geval wel bestaan, maar de focus ligt op het terugdringen van dit gemis. De eenzame situatie krijgt een andere betekenis door bijvoorbeeld relativering, afleiding of acceptatie (Fokkema & Van Tilburg, 2007). In de aanpak van eenzaamheid is volgens Van Tilburg en De Jong-Gierveld (2007) persoonlijke activering een veelbelovende methode. In die aanpak staan de persoonlijke motivering en begeleiding centraal. De focus ligt hier op het versterken van de sociale zelfredzaamheid door aandacht en door emotionele en praktische steun te geven. Door middel van huisbezoeken wordt de gehele situatie van de eenzame persoon in kaart gebracht, zodat duidelijk wordt welke oorzaken en vorm(en) van eenzaamheid bij hem spelen. Van daaruit kan actie worden ondernomen in het veranderen van de situatie, zodat de aanpak aansluit bij de eenzame persoon.

In de aanpak van existentiële eenzaamheid ligt de focus meer op de persoon zelf dan op de sociale relaties. De aanpak is gericht op de gedachtegang en handelingen van de persoon. Hij moet bij zichzelf te rade gaan wat er precies aan de hand is en hoe hij dat kan veranderen (Jorna, 2012). Masi et al. (2011) sluiten zich hierbij aan. Het ingaan op negatieve gedachtes, verwachtingen en interpretaties van sociale situaties heeft volgens hen meer effect op eenzaamheid dan interventies die gericht zijn op het uitbreiden van het netwerk en het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Volgens hen ontwikkelt de persoon zich door eenzaamheid op een negatieve manier, hij bevindt zich namelijk in een negatieve spiraal van zelfregulering. De eenzame persoon besteedt dan meer aandacht aan de verwerking van negatieve sociale informatie en heeft sneller negatieve verwachtingen. Dit beïnvloedt het gedrag van de persoon en hij gedraagt zich vaker conform deze verwachtingen. Een voorbeeld van een passende interventie is cognitieve gedragstherapie. De basis hiervan is dat een persoon negatieve gevoelens en gedragingen heeft, doordat hij door een 'gekleurde bril' kijkt. Het zijn geen gebeurtenissen die dit veroorzaken. De cognitieve gedragstherapie ondersteunt de persoon om anders naar zichzelf, anderen en situaties te kijken, waardoor zijn gevoelens van eenzaamheid kunnen verminderen (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

2.1.4 De gefaseerde benadering

Naast de oorzaken en vorm(en) van eenzaamheid, is het voor de aanpak ook van belang om de situatie van de eenzame persoon te verkennen, omdat elk mens zich in een andere situatie bevindt. Het is voor een hulpverlener lastig om te bepalen welke aanpak geschikt is. Het oplossen of verminderen van eenzaamheid vraagt om een goede analyse van de persoon en zijn situatie, zodat achterhaald kan worden welke aanpak past bij de eenzaamheidsproblematiek van een persoon (Wilken & Van Bergen, 2016). De gefaseerde benadering van Heessels et al. (2015) is een model dat door hulpverleners gehanteerd kan worden bij het analyseren en ondersteunen van eenzame mensen (zie bijlage 2.1). Dit model kent verschillende fases:

- Fase 1: Het signaleren van eenzaamheid bij de persoon. In deze fase gaat het om het herkennen van eenzaamheidssignalen, wat voor de professional noodzakelijk is om zijn handelingen zo goed mogelijk af te stemmen op de eenzame persoon (zie bijlage 2.2 voor de signalenkaart).
- Fase 2: Het bespreekbaar maken van eenzaamheid. De professional onderzoekt of de signalen herkend worden door het bespreekbaar te maken met de persoon zelf. Hierin is het van belang dat de professional in het gesprek met de persoon durft te benoemen wat de zorgen zijn.
- Fase 3: Luisteren, toon aandacht voor het verhaal. De professional dient de tijd te nemen, aandachtig te luisteren naar het verhaal en op zoek te gaan naar aansluiting bij de situatie en vragen van de desbetreffende persoon.
- Fase 4: De mogelijkheden en behoeften van de persoon onderzoeken. In deze fase ligt de focus op het verkennen van iemands capaciteiten en verlangens. De professional spreekt de persoon aan op zijn vermogens, wat de motivatie en zelfvertrouwen van de persoon vergroot.

- Fase 5: Ondersteunen in het ondernemen van acties. Het is voor de professional van belang om alle aanknopingspunten uit de hulpbronnen (mogelijkheden, wensen en netwerk) en het verhaal (oorzaken, ernst en aard van de situatie) in te zetten bij het aanzetten tot actie. De beslissing ligt bij de persoon zelf.
- Fase 6: Het terug- en vooruitblikken. De professional blikt samen met de persoon terug op de ondernomen acties en gaat na of de persoon tevreden is met de huidige situatie. Wanneer dat niet het geval is, kan gekeken worden naar andere mogelijkheden (Heessels et al., 2015).

Het fasemodel is een hulpmiddel voor de hulpverlener om de fases van eenzaamheid te herkennen en vervolgens in te spelen op de eenzaamheid van een persoon, waardoor hij maatwerk kan leveren in de aanpak van eenzaamheid. In deze aanpak is het van belang om met andere professionele partijen samen te werken. Wanneer hulpverleners en vrijwilligers in een bepaalde wijk of gemeente met elkaar contact onderhouden, kan effectiever worden samengewerkt en doorverwezen (Heessels et al., 2015).

2.2 Cultureel en sociaal kapitaal

Zoals in de probleemanalyse staat beschreven, vinden burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond het lastig om deel te nemen aan de Nederlandse samenleving. Wat de participatiemaatschappij van de burger verwacht, komt niet overeen met de culturele opvattingen in de Marokkaanse cultuur (De Gruijter & Verwijs, 2010). De burgers die de eigen cultuur trouw blijven, behoren tot een bepaalde sociale groep en nemen hierdoor een bepaalde positie in. In Nederland bestaan verschillende sociale posities in de maatschappij. Leden van verschillende sociale lagen hebben een bepaalde levensstijl die terug te zien is in hun houding, culturele opvattingen en taalgebruik. Wanneer het erop aankomt, wordt in een samenleving de cultuur of levensstijl van de meest dominante sociale laag in het algemeen als best en meest waardevol beschouwd (Wilterdink & Van Heerikhuizen, 2012). Mensen van andere sociale lagen, zoals burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond die ervoor kiezen om hun eigen cultuur trouw te blijven, merken dat ze niet om de dominante cultuur heen kunnen om in de maatschappij mee te kunnen doen.

Bourdieu (in Wilterdink & Van Heerikhuizen, 2012) geeft aan dat het cultureel en sociaal kapitaal in verband staan met het behoren tot bepaalde sociale posities in de samenleving. Cultureel kapitaal is het beheersen van culturele competenties die bij hogere sociale posities horen, zoals opgedane kennis, attitude en opvattingen. Deze competenties heeft een persoon van huis uit meegekregen of zijn gaandeweg aangeleerd. Met deze competenties kan toegang worden verkregen tot hogere sociale posities in de maatschappij (Wilterdink & Van Heerikhuizen, 2012). Iemand die dus niet over voldoende cultureel kapitaal beschikt en niet de kennis heeft over de cultuur van de participatiesamenleving, heeft moeite met deelnemen aan die samenleving en heeft nauwelijks toegang tot hogere sociale posities.

Het sociaal kapitaal is de mate waarin iemand beschikt over voordelige relaties die als hulpbronnen dienen in zijn netwerk en bereid zijn om hem hulp te bieden. Mensen met meer sociaal kapitaal zijn beter in staat hun doelen te bereiken (Volker, Mollenhorst & Flap, 2015). Het hebben van een sterk

sociaal netwerk en het ontvangen van sociale steun zijn volgens Koster en Gesthuizen (2016) hulpbronnen die preventief werken tegen eenzaamheid. Burgers die hun eigen cultuur trouw blijven, niet meegaan met de cultuur van de participatiesamenleving en over een klein sociaal netwerk beschikken, hebben sneller kans op het ontwikkelen van eenzame gevoelens.

2.3 Valkuilen

2.3.1 Valkuilen van eenzaamheid

In de probleemanalyse wordt duidelijk dat eenzaamheid een verborgen problematiek is. Doordat een taboe rust op het bespreekbaar maken van eenzaamheid, moeten hulpverleners, onderzoekers en de omgeving indirect naar eenzaamheid vragen zonder het begrip te gebruiken. Een hulpmiddel dat hierbij gebruikt kan worden, is de eenzaamheidsschaal van De Jong-Gierveld (1998). Deze schaal bestaat uit elf uitspraken waar het woord 'eenzaamheid' niet in voorkomt (zie bijlage 2.3). De optelsom van deze uitspraken bepaalt de mate van eenzaamheid (Fokkema & Dykstra, 2009).

Door het taboe op eenzaamheid zullen misvattingen in de aanpak van eenzaamheid blijven bestaan. Zo'n misvatting is dat eenzaamheid als sociaal probleem gezien wordt. De meeste hulpverleners gaan ervanuit dat het hebben van een contactrijke omgeving de oplossing is voor het verminderen van eenzaamheid. Hulpverleners kiezen in de praktijk vaak voor interventies waarbij eenzame personen in contact komen met andere mensen. Een persoon met bijvoorbeeld emotionele eenzaamheid zal echter niet snel geholpen worden door een contactrijkere omgeving te krijgen (Fokkema & Dykstra, 2009). Er wordt te veel in algemene oplossingen gedacht en onvoldoende naar het individu zelf en zijn situatie gekeken (Jorna, 2012).

De haast waarmee de hulpverlener tot handelen wil overgaan is ook een valkuil. Hij wil vaak snel handelen zonder een goede verkenning van de eenzaamheidsproblematiek. Die verkenning is juist essentieel voor het aanpakken van het probleem. Een passende en effectieve aanpak van eenzaamheid vraagt eerst om een grondig onderzoek van de hulpverlener naar de ernst, aard en oorzaken hiervan. De aanpak dient niet alleen aan te sluiten bij de vorm van eenzaamheid, maar moet ook passen bij de kennis, mogelijkheden en motivatie van de persoon in kwestie (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

2.3.2 Valkuilen van eenzaamheid in de cultuur

Nederland is een individualistisch land, waarin veel migranten wonen die opgegroeid zijn in collectivistische culturen. De kenmerken van een individualistische en collectivistische cultuur verschillen sterk van elkaar. In individualistische landen wordt uitgegaan van het individu, de waarden zelfontplooiing, verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid staan centraal. De onderlinge relaties tussen individuen zijn vrij los en iedereen kan ongestoord zijn eigen weg uitstippelen. Mensen die in een collectivistische cultuur zijn opgegroeid en naar Nederland zijn verhuisd, komen dus in een andere cultuur terecht. In collectivistische culturen zijn individuen vanaf hun geboorte in groepen opgenomen en staan onderlinge banden centraal. De individuen richten zich op het conformeren aan de wensen en verwachtingen van de omgeving. In deze cultuur is reputatie belangrijk. Ook loyaliteit en saamhorigheid ten aanzien van de omgeving zijn van belang. Daarnaast is sprake van een

schaamtecultuur, wat inhoudt dat mensen gevoelens en gedachtes liever voor zich houden en niet zo snel de confrontatie met anderen aangaan (Hofstede, 1991). Het is mogelijk dat migranten zich niet verbonden voelen met de Nederlandse samenleving vanwege hun collectivistische cultuur, wat de kans op eenzaamheid voor deze mensen vergroot (Fokkema & Klok, 2016). Een valkuil in de aanpak van deze eenzaamheid is dat de hulpverleners zich geheel richten op de integratie van deze personen, zodat ze zich meer verbonden voelen met de Nederlandse samenleving. De nadruk in deze aanpak hoeft niet alleen op integratie te liggen, want de eenzaamheid wordt net zo goed verminderd door een interventie die op de verbondenheid met een groep burgers van dezelfde afkomst gericht is. De focus van de interventies kan dus zowel op integratie als separatie liggen (Fokkema & Klok, 2016). Een andere valkuil is dat over het algemeen gedacht wordt dat mensen van een individualistische cultuur sneller eenzaam zijn in vergelijking met mensen uit een collectivistische cultuur. Echter, in werkelijkheid komt eenzaamheid in de sterk familiegeoriënteerde culturen vaker voor (Fokkema & Dykstra, 2009). Fokkema, De Jong-Gierveld en Dykstra (2012) verklaren dat de relatieverwachtingen in deze culturen hoger en invloedrijker zijn, waardoor de kans groter wordt dat de verwachtingen en wensen ten aanzien van de relaties niet vervuld worden en de mensen uiteindelijk vereenzamen. Bovendien verwachten oudere burgers met een migratieachtergrond dat hun kinderen het vangnet zijn waarop ze terug kunnen vallen. In de praktijk blijkt echter dat de kinderen dit, mede door de individualistische samenleving waarin zij opgegroeid zijn, niet vanzelfsprekend vinden. De verwachtingen van de migranten komen dan niet overeen met contactmomenten in de werkelijkheid, waardoor zij zich eenzaam kunnen gaan voelen (Steunenburg, 2017).

3.0 Methodologie

Dit hoofdstuk start met een omschrijving van de populatie en de geselecteerde respondenten van het onderzoek. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 beschreven welke dataverzamelmethode is gekozen en op welke manier de dataverzameling tot stand is gekomen. Het meetinstrument dat bij de interviews is gehanteerd, wordt in paragraaf 3.3 toegelicht. Ten slotte wordt in paragraaf 3.4 de manier van data-analyse uitgelegd.

3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef

3.1.1 Onderzoekspopulatie

De populatie van een onderzoek is de onderzoekseenheid waarover uitspraken worden gedaan (Baarda et al., 2013). In dit onderzoek bestaat de populatie uit individuele personen, opgedeeld in twee groepen: generalisten die werkzaam zijn bij organisatie X in wijk Z van gemeente Y, en burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in dezelfde wijk. De reden om voor deze populatie te kiezen, is dat eenzaamheid onder burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond in deze wijk veel voorkomt en de generalisten van het wijkteam hebben met deze eenzame burgers te maken.

De generalisten hebben verschillende studieachtergronden en specialismes. Hun studieachtergrond varieert van Sociaal Pedagogisch Hulpverlener tot Recht. Hun specialismes zijn onder andere jeugdzorg, justitie, GGZ, participatie, buurtwerk, gehandicaptenzorg en schuldhulpverlening. De populatie bestaat uit 36 generalisten, van wie 29 vrouwen en 7 mannen. De leeftijdscategorie van deze onderzoekseenheid ligt tussen de 28 en 63 jaar.

De andere onderzoekseenheid is de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond. De groep bestaat uit zowel mannen als vrouwen en van hen zijn de vrouwen in de meerderheid. Deze groep kampt met gevoelens van eenzaamheid en heeft ten tijde van het onderzoek of in het verleden ondersteuning van een generalist van organisatie X gehad. Hun leeftijdscategorie is ongeveer 40 tot 64 jaar. Voor deze categorie is in overleg met het sociale wijkteam gekozen, omdat veel burgers van deze leeftijdscategorie en migratieachtergrond werkloos zijn, weinig dagbesteding hebben en geen groot netwerk hebben. De generalisten vermoeden dat eenzaamheid onder deze leeftijdsgroep burgers relatief groot is.

3.1.2 Steekproef

Net als de onderzoekspopulatie bestaat de steekproef uit een tweedeling, namelijk generalisten van het wijkteam in wijk Z en burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond van die wijk.

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van een gerichte steekproef, omdat de keuze van de onderzoeksgroep gebaseerd is op theoretische overwegingen (Baarda et al., 2013). Het is een doelgerichte steekproef, waarbij de respondenten geselecteerd zijn op bepaalde kenmerken (Boeije, 2014). Bij de generalist is het een voorwaarde dat hij werkzaam is als hulpverlener bij organisatie X in het wijkteam V van wijk Z. Verder is in de selectie gekeken naar leeftijd, geslacht, specialisme en werkervaring. Een van hen heeft een Marokkaanse migratieachtergrond, zodat onderzocht kan worden of dit bijdraagt aan de ondersteuning van eenzaamheidsproblematiek van burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Ook is een generalist met expertise over eenzaamheid

geselecteerd. Deze respondent is coördinator van de vakgroep eenzaamheid van organisatie X geweest en kan op basis van haar deskundigheid vanuit een breed perspectief inzicht geven over de aanpak van eenzaamheid. Van deze groep generalisten van wijkteam V maken vier vrouwen en twee mannen onderdeel uit van de steekproef. Dit is representatief voor de onderzoekspopulatie, omdat in het team meer vrouwen dan mannen werken. De respondenten uit de categorie generalisten zijn in de meerderheid, omdat de onderzoeksvragen grotendeels op de generalisten afgestemd zijn en de aanbevelingen voor hen bedoeld zijn.

In samenwerking met de generalisten, een coördinator en een vertrouwenspersoon van een vrijwilligersorganisatie zijn vier respondenten geselecteerd uit de categorie burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z. Bij de burgers is gekeken naar Marokkaanse migratieachtergrond, leeftijd, geslacht en de mate van integratie. Daarnaast zijn deze burgers geselecteerd op eenzame gevoelens, wat vermoed wordt uit hun contact met de generalisten en vertrouwenspersoon. Enkele burgers hebben dit uitgesproken en bij anderen is hetesignaleerd. Bovengenoemde criteria zijn gekozen om te onderzoeken of deze verschil maken in het soort behoefte aan ondersteuning van een generalist. Alle respondenten hebben Marokko als geboorteland en zijn in de loop der jaren naar Nederland verhuisd. De respondenten krijgen ondersteuning of hebben dit gehad van een hulpverlener. Van deze groep maken drie vrouwen en één man onderdeel uit van de steekproef, wat overeenkomt met de man-vrouwverhouding in de onderzoekspopulatie. De steekproef is dus representatief.

De gegevens van de respondenten zijn anoniem verwerkt. Door de anonimiteit is het niet herkenbaar wie welke informatie heeft verstrekt (Baarda et al., 2013). De interviews hebben in een afgeschermd en betrouwbare omgeving plaatsgevonden, waar alleen de respondenten en de persoon die hen interviewden aanwezig waren. Verder zijn de interviews mondeling afgenomen, via audio opgenomen en vervolgens in transcript gezet. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, zijn in zowel de scriptie als de uitgetypte interviews de namen van de respondenten vervangen door cijfers. De audio-opnames en transcripten zijn niet openbaar beschikbaar, maar alleen beschikbaar voor onderzoeksdoeleinden.

3.2 Dataverzamelmethode

Het onderzoek is kwalitatief van aard. Het doel is via de verschillende perspectieven, ervaringen en opvattingen van de respondenten, kennis en inzichten op te doen over eenzaamheid. Het onderzoek vindt in een alledaagse situatie plaats, namelijk de werklocatie van sociaal wijkteam V in wijk Z. Hiervoor is gekozen, omdat de bestaande situatie van de respondenten een goed beeld van de alledaagse praktijk geeft (Baarda et al., 2013).

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is het van belang om te onderzoeken wat de respondenten denken en voelen als het om eenzaamheid gaat en welke kennis ze hierover hebben. Interviewen is hiervoor de aangewezen dataverzamelmethode (Baarda et al., 2013). Er is gekozen voor semigestructureerde interviews, waarin de interviews grondig zijn voorbereid door een lijst van topics en vragen op te stellen (Boeije, 2014). De topiclijst (zie bijlagen 3.2 en 3.3) is de leidraad van het interview, wat houvast biedt en de zekerheid geeft dat alle topics aan bod komen. Deze topiclijst is gebaseerd op thema's in het literatuuronderzoek die leidend zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Het afnemen van semigestructureerde interviews vergemakkelijkt het vergelijken van de antwoorden van de respondenten, wat goed is voor de betrouwbaarheid van het onderzoek (Baarda et al., 2013). Deze interviewvorm geeft ruimte om op belangrijke thema's rondom eenzaamheid te sturen en door te vragen op antwoorden van de respondenten (Boeije, 2014). Zo is diepgaande informatie verkregen over kennis, handelingen, gevoelens, perspectieven en behoeften van de respondenten. Deze interviews geven inzicht in wat eenzame burgers nodig hebben van de generalist van sociaal wijkteam V en leveren informatie op over de manier waarop de generalist de eenzame burger kan ondersteunen. Dit helpt de onderzoeksvragen te beantwoorden en praktijkgerichte aanbevelingen op te stellen voor de generalisten.

De interviews zijn opgenomen met een opnamerecorder en vervolgens in transcript uitgewerkt. Deze transcripten zijn systematisch geanalyseerd. Het nauwkeurig en zorgvuldig uitwerken van de interviews verkleint de kans op misvattingen. Bovendien verkleint dit de kans dat het onderzoek een vertekend beeld oplevert.

De interviews zijn afgenomen door iemand die voor de start van het onderzoek een jaar stagegelopen heeft bij wijkteam V en tijdens het onderzoek veel tijd doorgebracht heeft op de werklocatie van dit wijkteam. De generalisten en drie van de vier burgers waren daardoor al met hem bekend. Deze factoren zijn van invloed geweest op de interactie met de respondenten. Zij waren tijdens de interviews minder terughoudend en voelden zich meer op hun gemak, waardoor zij zich opener opstelden. Dit verkleint de kans op het ontvangen van sociaalwenselijke antwoorden. Dit betekent dat generalisten eerlijk waren over hun handelingen en dat burgers zich opener over hun gevoelens en behoeften opstelden. Voorafgaand aan het interview is minstens één keer samen gezeten met de groep burgers, omdat het onderzoeksthema wellicht een gevoelig onderwerp voor hen is. Deze respondenten zijn toen geïnformeerd over het doel en de aanpak van het interview. Het was niet nodig om van tevoren met de generalisten samen te zitten, maar ze zijn vooraf wel ingelicht over het doel van het interview.

De interviews van de categorie generalisten als respondenten zijn in een rustige omgeving op hun werk afgenomen, waardoor de kans op afleiding klein is. De interviews met de burgers hebben in een

omgeving plaatsgevonden waar de respondenten zich op hun gemak voelden. Twee respondenten wilden graag buitenshuis geïnterviewd worden. Daarom hebben deze plaatsgevonden in dezelfde ruimte als de interviews van de generalisten.

Een proefinterview heeft plaatsgevonden met een kennis die zich als generalist van wijkteam V voordeed. Dit proefinterview diende als check of de tijdsduur voldoende was, alle topics aan bod kwamen, de vragen duidelijk waren en de antwoorden voldoende input opleverden voor de opgestelde onderzoeksvragen. Het proefinterview bevestigde dit allemaal.

Iedere respondent heeft twee uur gereserveerd voor het interview. Elk interview kende een social talk aan het begin om de stemming van de respondent te peilen. Een negatieve stemming kan namelijk van invloed zijn op de waarnemingen. Het is goed om het interview dan te verplaatsen (Baarda et al., 2013). Het stellen van de onderzoeksvragen nam ongeveer één uur in beslag. Door de tijd ruim in te plannen voor het interview is tijdsgebrek voorkomen. Een gebrek aan tijd kan namelijk de kwaliteit van het interview beïnvloeden (Baarda et al., 2013).

Het onderzoek is ethisch verantwoord, omdat het aan een aantal voorwaarden voldoet. De respondenten werken vrijwillig mee aan het onderzoek en hebben expliciet toestemming gegeven door middel van een informed consent (Baarda et al., 2013). In deze toestemmingsbrief staan de doelen van het onderzoek beschreven. De respondenten hebben hierover een mondelinge voorlichting gekregen, waarbij ze geïnformeerd zijn over de aard en de doestellingen van het onderzoek. De respondent bevestigt deel te nemen aan het interview door de toestemmingsbrief te ondertekenen (zie bijlage 3.1). In deze toestemmingsbrief staat verder vermeld dat de privacy en anonimiteit van de respondenten in het onderzoek wordt gewaarborgd. De gegevens van de respondenten zijn anoniem verwerkt en de uitkomsten van het onderzoek hebben geen nadelige gevolgen voor hen. Na een vooraf afgesproken periode worden de data van de audio-opnames en transcripten door de opleiding vernietigd. In de interviews zijn de respondenten geïnformeerd over de manier waarop de data worden opgeslagen en teruggekoppeld en voor wie ze beschikbaar zijn. De organisatie heeft toestemming gegeven om onderzoek te doen, zonder invloed uit te kunnen oefenen op methodologische keuzes die gemaakt zijn of beïnvloeding van resultaten en conclusies. Door onafhankelijk onderzoek te doen, kan de werkelijke situatie zo dicht mogelijk benaderd worden.

3.3 Meetinstrument

Het onderzoek vindt plaats onder twee verschillende groepen respondenten en voor beide groepen is een topiclijst gemaakt. Deze lijsten staan in bijlage 3. Aan de respondenten is van tevoren gevraagd of ze de topiclijsten wilden inzien, zodat ze een beter beeld konden krijgen van het interview. Alleen enkele generalisten hadden hiervoor belangstelling.

De topiclijsten beginnen allebei met een introductie van het onderzoek en informatie over de respondent. Verder hebben beide topiclijsten eenzelfde chronologische structuur, namelijk: eenzaamheid, oorzaken en gevolgen en de aanpak van eenzaamheid.

Voor de generalisten gaat het onderwerp eenzaamheid in op kennis en beeldvorming over eenzaamheid. Indien nodig werd hierbij uitgelegd wat het begrip eenzaamheid in de context van het onderzoek betekent om miscommunicatie en andere interpretaties van het begrip te voorkomen. Bij de categorie burgers werd bij eenzaamheid onderzocht welke vorm van eenzaamheid bij hen speelt door vragen te stellen over de kenmerken van deze vormen die in het theoretisch kader staan beschreven. Door deze vormen van eenzaamheid op te splitsen naar kwantiteit, zingeving en kwaliteit van het sociaal netwerk, wordt de lading van het begrip eenzaamheid voldoende gedekt, wat de validiteit bevordert. Beide topiclijsten leveren een helder beeld op van het hoofdbegrip eenzaamheid.

Vervolgens is bij beide groepen gevraagd naar de oorzaken, gevolgen en aanpak van eenzaamheid. In deze topics wordt onderzocht welke theorieën in de praktijk terugkomen. De topics zijn bij beide categorieën respondenten dus vrijwel hetzelfde, maar het doorvragen op deze topics verschilt. Bij de generalisten is ingegaan op het signaleren, bespreekbaar maken en aanpakken van eenzaamheid die volgens de theorie belangrijke instrumenten zijn om burgers met eenzaamheidsproblematiek effectief te kunnen ondersteunen. Zo wordt een helder beeld geschetst van hun handelen bij eenzaamheid, en wat de achterliggende gedachten van die handelingen zijn. Bij de burgers ligt de focus in de topics op de persoonlijke situatie. Er is vooral gevraagd naar hun ervaringen, gevoelens en gedachten, en wat ze in de ondersteuning van de generalist nodig hebben.

De topiclijsten zijn gebaseerd op thema's uit het literatuuronderzoek en dragen bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Betrouwbaarheid is de mate waarin een herhaalde meting tot hetzelfde resultaat leidt (Baarda et al., 2013). Door de topiclijsten als leidraad te nemen in de interviews is geen sprake van toeval en dit resulteert in een hogere betrouwbaarheid. De topiclijsten bieden namelijk houvast: de volgorde van de onderwerpen worden op dezelfde wijze gehanteerd en de lijsten zorgen ervoor dat alle topics aan bod komen. Validiteit gaat over de kwaliteitsgegevens van de resultaten ('meten wat je wilt weten') en of deze een afspiegeling zijn van de werkelijkheid (Baarda et al., 2013). In het onderzoek is de validiteit gewaarborgd, omdat de topics zijn afgeleid van de onderzoeksvragen, waardoor in de semigestructureerde interviews gemeten wordt wat beoogd wordt. De onderwerpen van de topiclijsten passen binnen het referentiekader van dit onderzoek en leveren relevante informatie op voor het verwerken van de resultaten. De topics vragen de respondenten hun kennis en ervaringen te delen en bieden de mogelijkheid om bij relevante onderwerpen door te vragen (Boeije, 2014).

3.4 Data-analyse

De interviews zijn in een transcript uitgeschreven en vervolgens in drie stappen geanalyseerd, namelijk door open, axiaal en selectief te coderen. Deze manier van analyseren helpt bij het betekenis geven aan de gegevens en het samenvoegen van de bevindingen (Boeije, 2014).

3.4.1 Open coderen

Eerst zijn de transcripten zorgvuldig doorgelezen. Vervolgens zijn de verzamelde gegevens onderverdeeld in relevante en irrelevante fragmenten. De relevante fragmenten, die bij kunnen dragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen, zijn handmatig in tabellen geplaatst. De irrelevante fragmenten zijn in een ander document geplaatst. Het wegzetten van de irrelevante fragmenten zorgt voor een beter overzicht van de relevante inhoud (Boeije, 2014). Aan de rechterkant van relevante fragmenten zijn codes toegekend die samenvattende begrippen vormen voor de betreffende fragmenten. Deze codes geven de inhoud van het fragment zo goed mogelijk weer. In het open coderen is gebruikgemaakt van de vormen dagelijks taalgebruik en theoretische begrippen. Bij de vorm dagelijks taalgebruik worden codes geformuleerd aan de hand van het eigen taalgebruik en bij theoretische begrippen worden de codes gebaseerd op theorieën en begrippen uit het theoretisch kader (Boeije, 2014). Bij een vraag voor de generalisten over de definitie van eenzaamheid resulteerde dit in codes als 'negatief gevoel, weinig contacten, geen aansluiting en intiem contact'. De codes bestaan uit een plus- en minteken om gemakkelijker te kunnen zien of de fragmenten negatief of positief zijn.

3.4.2 Axiaal coderen

Tijdens het axiaal coderen is het aantal codes gereduceerd door na te gaan of de termen op dezelfde manier zijn geformuleerd. Hierdoor wordt overzichtelijker waar de tekst over gaat. Vervolgens is achterhaald welke codes belangrijk en minder belangrijk zijn. Ten slotte zijn de codes in categorieën verdeeld en is een ordening in deze categorieën gemaakt (Boeije, 2014). De open codes van het voorbeeld, negatief gevoel, weinig contacten, geen aansluiting en intiem contact, zijn gecategoriseerd onder de axiale code 'definitie'. De axiale codes zijn vervolgens in een codeboom geplaatst. In dit onderzoek zijn twee codebomen gemaakt, één voor de generalisten en één voor de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Tijdens het axiaal coderen zijn hoofd- en subcodes opgesteld om meer overzicht te creëren. Ook is een logische structuur gemaakt in de codebomen.

3.4.3 Selectief coderen

Selectief coderen is de laatste stap van de data-analyse. Na het structureren van de relevante informatie zijn verbanden gelegd tussen de verschillende fragmenten en codes. Door het selectief coderen werd zichtbaar welke begrippen de kern vormen voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. In de codeboom van de generalisten is de axiale code 'definitie' onder de titel 'eenzaamheid' toegevoegd, net als de codes 'praktijk, frequentie in de maatschappij en problemen'. In bijlagen 3.4 en 3.5 zijn de codebomen terug te vinden.

4.0 Resultaten

Dit hoofdstuk start met een omschrijving van de feitelijke steekproef. Vervolgens worden in paragraaf 4.2 de resultaten beschreven die uit de interviews zijn voortgekomen. Deze resultaten worden ondersteund met citaten van respondenten en vergeleken met het theoretisch kader.

4.1 Feitelijke steekproef

De feitelijke steekproef van dit onderzoek bestaat uit zes generalisten en vier burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. De generalisten zijn vier vrouwen en twee mannen die allemaal werkzaam zijn in sociaal wijkteam V. Hun specialismes zijn jeugdzorg, forensische psychiatrie, justitie, lifestyle coaching, participatie en gehandicaptenzorg. De generalisten zijn tussen de een en vier jaar werkzaam bij organisatie X. De burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond bestaan uit drie vrouwen en één man. Alle burgers ontvangen ondersteuning van de generalisten en wonen in wijk Z.

4.2 Resultaten

Deelvraag 1

Hoe wordt er momenteel gehandeld door de generalist bij de eenzaamheidsproblematiek van de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond?

De meeste generalisten omschrijven eenzaamheid als een negatief gevoel dat ontstaat door het hebben van weinig sociale contacten, terwijl daar wel behoefte aan is, of door het missen van aansluiting in de omgeving. Volgens de generalisten is het probleem bij eenzaamheid dat mensen in de hedendaagse maatschappij steeds meer op zichzelf zijn en dat er minder ruimte en tijd voor anderen wordt gemaakt, wat de eenzaamheid vergroot. In het theoretisch kader wordt deze visie onderbouwd met het inzicht dat door de individualisering de sociale verbanden en vangnetten losser zijn geworden en het niet meer vanzelfsprekend is dat burgers hierin worden opgenomen (Machielse, 2006). De generalisten zijn van mening dat dit gevoelig ligt bij burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond, vanwege hun collectivistische cultuur. Respondent 5 zegt hierover het volgende: *“Als jij gewend bent om op die wij-cultuur terug te vallen. Dat je vasthoudt aan je eigen principes, waarden en normen. En als je daar dan tegen aanloopt hier met name in Nederland, dan kan dat heel hard aankomen”*.

De collectivistische cultuur staat haaks op de cultuur in de Nederlandse maatschappij. In de collectivistische culturen staan de onderlinge banden centraal, terwijl in de individualistische culturen wordt uitgegaan van het individu (Hofstede, 1991).

Bij eenzame burgers ontbreekt de band met de maatschappij of directe omgeving, waardoor de generalisten het extra van belang vinden om een goede verbinding met deze burgers te hebben. In de interviews geven enkele generalisten aan dat kennis van de Marokkaanse cultuur hen helpt om deze eenzame burgers te benaderen en een vertrouwensband op te bouwen. Volgens hen worden herkenningspunten van de cultuur dan beter gesignaleerd en kunnen ze meer interesse in hun cultuur tonen, waardoor ze uiteindelijk sneller in contact komen met deze burgers. Door dit contact zeggen de generalisten eenzaamheid te kunnen signaleren. Dit gebeurt op verschillende manieren. Enerzijds wordt eenzaamheid gesignaleerd door het observeren van de lichaamshouding en de omgeving van een persoon, anderzijds door het voeren van gesprekken. Het is volgens de generalisten daarbij van

belang om iemand aandacht te geven door naar zijn verhaal te luisteren, waardoor je de signalen van eenzaamheid kan oppikken. Respondent 8 vertelt hierover: *“Iedereen wil eigenlijk gehoord worden en dat is ook een beetje de clue bij eenzaamheid. Zolang je iemand niet hoort [...] dan kom je ook niet ver. En als je iemand echt hoort, dan komt die echt wel los”*.

De generalisten vertellen de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) te hanteren als hulpmiddel bij het signaleren en onderzoeken van eenzaamheid. Dit is een instrument waarmee generalisten kunnen meten hoe zelfredzaam iemand is aan de hand van twaalf leefgebieden, zoals sociaal netwerk en dag- en tijdsbesteding.

Volgens de generalisten heeft de ondersteuningsvraag van de burger vaak niet direct met eenzaamheid te maken. Het merendeel geeft aan moeite te hebben met het bewust blijven van eenzaamheid, omdat ze vraaggericht te werk gaan en een breed takenpakket hebben. Hierdoor herkennen of onderzoeken ze de onderliggende vraag vaak niet. In het theoretisch kader wordt beschreven dat het herkennen van eenzaamheidssignalen noodzakelijk is om de handelingen zo goed mogelijk af te stemmen op de eenzame burger. De signalenkaart (bijlage 2.2) is hierbij een hulpmiddel (Heessels et al., 2015). Respondent 9 vindt het niet nodig om de onderliggende vraag te onderzoeken en zegt hierover het volgende: *“Ik ben wel vraaggericht en wil er best in een gesprek bij stilstaan, maar als mensen daar niets in aangeven, ga ik dat ook niet doen. Ik ben geen psycholoog die een vraag achter de vraag zelf gaat uitvogelen”*.

Vanwege de schaamtecultuur proberen de meeste generalisten eenzaamheid vervolgens bewust op een indirecte manier bespreekbaar te maken door het netwerk in kaart te brengen en hierop door te vragen. Ze praten om het onderwerp heen en proberen op het juiste moment tot het onderwerp te komen. In het theoretisch kader geven Heessels et al. (2015) aan dat het van belang is om in het gesprek direct de zorgen om de eenzame persoon te benoemen. Echter, door het taboe op eenzaamheid en door de schaamtecultuur van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond is het effectiever om er indirect over te praten en het gesprek meer vanuit de burger proberen te laten komen (Fokkema & Dykstra, 2009; Hofstede, 1991). Enkele generalisten vertellen soms zoekende te zijn naar het bespreekbaar maken van de eenzaamheidssignalen, omdat het zo'n gevoelig thema is. Zij maken deze signalen dan verder niet bespreekbaar, omdat ze niet weten hoe te handelen in zulke situaties. In het theoretisch kader staat dat vanwege het taboe de eenzaamheidsschaal van De Jong-Gierveld (1998) in de praktijk vaak gebruikt wordt bij het bespreken en meten van eenzaamheid zonder het begrip te benoemen (bijlage 2.3). De eenzaamheidsschaal bestaat uit elf uitspraken waarin het woord 'eenzaamheid' niet voorkomt (Fokkema & Dykstra, 2009).

Uit de interviews blijkt dat de generalisten verschillend te werk gaan in de aanpak van eenzaamheid. Sommige generalisten onderzoeken eerst wat de oorzaken, mogelijkheden en behoeften van de burgers zijn en gaan meer vraaggericht te werk. Andere generalisten daarentegen werken meer aanbodgericht en bieden burgers bepaalde mogelijkheden aan zonder een grondige verkenning. Respondent 6 vertelt hierover: *“Ik ben meer van de praktische dingen dus ik reik gelijk praktische dingen aan van goh ik heb bepaalde opties voor jou”*. Deze werkwijze kan ertoe leiden dat de aanpak niet aansluit op de eenzaamheidsproblematiek van een persoon, omdat de situatie onvoldoende onderzocht is. In het theoretisch kader wordt beschreven dat een passende en effectieve aanpak van

eenzaamheid volgt uit een grondig onderzoek naar de ernst, aard en oorzaken hiervan. De aanpak moet ook passen bij de kennis, mogelijkheden en motivatie van de eenzame persoon (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). De generalisten ondersteunen de burgers door middel van huisbezoeken en richten zich in de aanpak voornamelijk op uitbreiding van het netwerk, zowel in de vorm van integratie als segregatie. Voorbeelden hiervan zijn sociaal-culturele activering of dagbestedingsactiviteiten. Dit heeft te maken met hun visie op eenzaamheid, een bepaald tekort in het contact met anderen, waardoor ze eenzaamheid als een sociaal probleem zien. Hun gedachten komen overeen met een valkuil die in het theoretisch kader staat beschreven, namelijk dat hulpverleners vaak op netwerkvergroting gericht zijn vanwege de gedachte dat een contactrijkere omgeving de oplossing is voor het verminderen van eenzaamheid. Echter, iemand kan zich eenzaam voelen ondanks de grootte van zijn netwerk (Fokkema & Dykstra, 2009). Ongeacht de vorm van eenzaamheid hanteren de meeste generalisten netwerkontwikkeling in de aanpak. Respondent 7 zegt het volgende hierover: *“Als je die twee vormen door elkaar gaat halen, door het alleen maar eenzaamheid te noemen, dan kan je in mijn optiek soms wel eens verkeerde keuzes maken in datgene dat je de burger wilt aanbieden”*. Een effectieve aanpak moet afgestemd zijn op de vorm(en) van eenzaamheid (Masi et al., 2011).

Eén generalist focust zich in de aanpak op de persoonlijke ontwikkeling van de eenzame burger. Hij probeert de burger terug in zijn kracht te zetten door de zichtbare gedragspatronen terug te geven, zodat de burger beter tot zichzelf kan komen. Vervolgens kijkt deze generalist samen met de burger op welke manier de burger deze patronen kan veranderen. Deze generalist is ervan overtuigd dat generalisten zich beter bij de eenzame burger kunnen aansluiten en kunnen handelen wanneer ze zich meer bewust zijn van eenzaamheid en hoe je die als persoon kunt ervaren. Deze aanpak komt overeen met de aanpak van Jorna (2012) die in het theoretisch kader staat beschreven. Die aanpak is gericht op de gedachtegang en handelingen van de eenzame persoon, waarbij hij bij zichzelf te rade moet gaan wat er precies aan de hand is en hoe hij dat kan veranderen.

Deelvraag 2

Wat heeft de eenzame burger met een Marokkaanse migratieachtergrond nodig in de ondersteuning van de generalist?

Uit de interviews blijkt dat de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond voldoende mensen kennen, maar dit niet als betekenisvolle contacten ervaren. Zij ervaren een tekort aan het aantal gewenste contacten. Dit valt onder de vorm sociale eenzaamheid, dat wil zeggen dat de burger een breder sociaal netwerk met betekenisvolle relaties mist (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Uit de interviews blijkt dat de meeste burgers het moeilijk vinden om contact te leggen met anderen en dit contact te onderhouden. Met name persoonlijke kenmerken en eigenschappen zoals een gebrek aan sociale vaardigheden en zelfvertrouwen, taalbarrières en een negatief zelfbeeld, zijn oorzaken van hun eenzame gevoelens. In het theoretisch kader staat dat deze persoonlijke kenmerken het opbouwen en onderhouden van gewenste betekenisvolle relaties beïnvloedt, waardoor een tekort wordt ervaren aan gewenste kwantiteit of kwaliteit in relaties (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). In de interviews komt naar voren dat burgers zichzelf vaak de schuld geven wanneer het contact

maken mislukt en dat ze bang zijn om hierin te falen. Om teleurstellingen te voorkomen, stellen de meeste burgers zich naar de omgeving meer gesloten op en vermijden ze het contact met anderen, wat de kans op sociale isolatie vergroot. Het gemis aan sociale relaties zorgt voor negatieve gevoelens bij de burgers. Sommigen hebben vanwege het gemis een negatief beeld over de omgeving en creëren negatieve gedachten en verwachtingen over de omgeving en zichzelf.

Respondent 2 vertelt hierover het volgende: *“Ik vertrouw hen niet. Als zij niet 100% te vertrouwen zijn, dan ik heb geen gesprek met hen. Je weet: minder praten, minder contacten. Minder open, eigenlijk”*.

In het theoretisch kader wordt deze negatieve beeldvorming omschreven als een negatieve spiraal van zelfregulering. De burgers ontwikkelen zich dan op een negatieve manier. Dit betekent dat de eenzame burger dan meer aandacht aan de verwerking van negatieve sociale informatie besteedt, sneller negatieve verwachtingen heeft en zich conform deze verwachtingen gaat gedragen (Masi et al., 2011). De geïnterviewde burgers ervaren inderdaad sneller negatieve verwachtingen, maar gaan zich niet zozeer conform deze verwachtingen gedragen.

Uit de interviews blijkt dat de meeste burgers sterk gericht zijn op hun familie door de familiegeoriënteerde blik. Tot nu toe voldoen de familieleden nog aan de wensen en verwachtingen van deze burgers, maar in het theoretisch kader staat dat de kans groter wordt dat door de hoge relatieverwachtingen de verwachtingen en behoeften ten aanzien van de relaties niet vervuld worden en de (emotionele) eenzame gevoelens toenemen (Fokkema et al., 2012). Eén burger vertelt het intieme contact te missen met haar familieleden die in Marokko wonen, wat haar veel verdriet bezorgt. In het theoretisch kader wordt beschreven dat het missen van dierbaren en de thuiscultuur de kans op (emotionele) eenzaamheid vergroot (Razenberg & Nederland, 2016).

De meeste burgers geven aan het fijn te vinden om bij negatieve gevoelens ondersteund te worden door de generalist, omdat ze weten dat een generalist iets voor hen kan betekenen in de ondersteuning en dat er dan meer gebeurt dan dat alleen geluisterd wordt. Respondent 3 vertelt: *“Kijk ik heb geen contact met andere mensen, ik wil niet over mijn problemen met andere mensen vertellen. Maar moet eigenlijk iemand zijn, dan echt jou mijn problemen vertellen dan kan die iemand mij helpen en niet alleen horen”*.

De burgers vinden het van belang dat ze zich in de ondersteuning door de generalisten geaccepteerd voelen en dat zij hun situatie begrijpen. Bij het ontvangen van emotionele ondersteuning kunnen de burgers hun verhaal doen. Ze vertellen dat ze dan het gevoel hebben echt gehoord te worden. Het verschil tussen de mannelijke en vrouwelijke respondenten is dat de vrouwelijke burgers de vertrouwensband tussen hen en de generalisten belangrijk vinden.

De burgers geven aan geen probleem te hebben met Nederlanders en neigen in het contact met anderen zowel naar segregatie als integratie. Eén burger vertelt liever contact met Nederlanders te hebben, omdat die vrijer zijn in de omgang. Hij zegt dat burgers van dezelfde cultuur erg gericht zijn op alle details rondom een persoon en sneller oordelen over jou als persoon. Deze blik op de cultuur komt terug in de theorie over het collectivisme. In collectivistische culturen staan namelijk de onderlinge banden centraal en richten individuen zich op het conformeren aan de wensen en verwachtingen van de omgeving (Hofstede, 1991). Uit de interviews blijkt dat burgers die voldoende geïntegreerd zijn in Nederland en over de culturele competenties beschikken onafhankelijk kunnen

meedoen in de maatschappij. Echter, burgers die minder zijn geïntegreerd, zijn afhankelijker van de ondersteuning van het (eventuele) netwerk en de generalist, doordat zij over beperkte culturele competenties van de Nederlandse cultuur beschikken. Deze burgers begrijpen alles minder goed en krijgen praktische zaken en/of problemen niet opgelost, waardoor negatieve symptomen zoals stress ontstaan. Dit zorgt ervoor dat ze zich sneller afsluiten, waardoor hun eenzame gevoelens toenemen. Respondent 1 zegt hierover: *“Waar moet ik naartoe om hulp te vragen? Dan denk ik: het is klaar. Er blijft zo niks over van mij”*. De burgers vertellen dat de generalist voor hen een belangrijke ondersteuning is, doordat ze een beperkt netwerk hebben dat voornamelijk uit familie bestaat. De generalist kan deze burgers praktisch ondersteunen, maar kan ook met hen naar nieuwe relaties kijken die als voordelige hulpbronnen dienen en bereid zijn hen te helpen. Deze tweede optie wordt in het theoretisch kader omschreven als een versterking van het sociaal kapitaal van de burgers, omdat zij zo over meer voordelige relaties beschikken en daardoor beter in staat zijn om hun doelen te bereiken (Volker et al., 2015). Door het vergroten en versterken van het netwerk wordt eenzaamheid bij deze burgers voorkomen of neemt de kans erop af (Koster & Gesthuizen, 2016).

Deelvraag 3

Welke mogelijkheden heeft de generalist om de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond te ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

Generalisten vertellen de eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond te kunnen ondersteunen door middel van huisbezoeken, waarbij het volgens hen van belang is om eerst een vertrouwensband op te bouwen. Volgens de theorie van Machielse en Bos (2016) is een vertrouwensband van belang bij het bespreken en aanpakken van eenzaamheid, zodat de ondersteuning uit maatwerk bestaat. De generalisten vertellen door middel van huisbezoeken deze burgers op emotioneel en praktisch gebied te ondersteunen, waarbij ze hen activeren en proberen aan te zetten tot het ondernemen van bepaalde stappen, maar door de hoge werkdruk is niet altijd tijd voor deze huisbezoeken. In het theoretisch kader wordt deze aanpak omschreven als persoonlijke activering. Het zijn activerende huisbezoeken, waarin empowerment centraal staat en de sociale zelfredzaamheid van de eenzame burger versterkt wordt door aandacht en door emotionele en praktische steun te geven. Hierbij wordt de situatie van de persoon in kaart gebracht, wat duidelijk maakt welke oorzaken en vorm(en) van eenzaamheid spelen en vervolgens kan van daaruit actie worden ondernomen (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Ook kan in deze huisbezoeken op de negatieve beeldvorming van de burger worden ingegaan, door de zichtbare gedragspatronen bij hem terug te leggen. De generalisten geven aan dat in huisbezoeken ook gekeken kan worden naar netwerkuitbreiding van de burgers door hen te verbinden met groepsactiviteiten in de omgeving, zodat hun netwerk versterkt wordt. Met het deelnemen aan sociaal-culturele activiteiten wordt sneller nieuwe contacten gelegd, dit helpt bij het verminderen van eenzaamheid (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Als dit een te hoge drempel is, kan ook gekeken worden naar verbindingen met andere burgers, wat volgens respondent 5 ook een positieve invloed heeft op de werkdruk van een generalist: *“Als je mensen met elkaar verbindt, worden zaken sneller opgepakt en komen zaken sneller in kaart, waardoor je als generalist daar minder energie in hoeft te stoppen”*.

Enkele generalisten vertellen ook een bemiddelende rol op zich te kunnen nemen in de ondersteuning bij de eenzame burger met een Marokkaanse migratieachtergrond. Enerzijds is eenzaamheid een taboeonderwerp en kan de generalist de burgers ondersteunen om het onderwerp bespreekbaar te maken naar het netwerk, en te overleggen hoe het netwerk de burgers kan helpen in het verminderen van hun eenzame gevoelens. Anderzijds geven deze generalisten aan dat de familiegeoriënteerde blik van deze burgers voor een overbelasting in het netwerk kan zorgen en dat ze dan teleurgesteld raken, omdat de omgeving niet aan hun verwachtingen voldoet. De generalist kan in zo'n situatie de omgeving ontlasten door de relatieverwachtingen van de eenzame burger te verlagen. Het bijstellen van de verwachtingen en wensen van de burger ten opzichte van zijn sociale relaties, vergroot de kans dat zijn gevoelens van eenzaamheid verminderen (Fokkema & Van Tilburg, 2007).

Een andere mogelijkheid in de ondersteuning is het samenwerken met andere partijen. Volgens de generalisten kan door samenwerking met andere partijen vanuit verschillende visies naar eenzame burgers gekeken worden. Ook zijn ze van mening dat de samenwerking duidelijkheid oplevert over de manier waarop deze burgers het best ondersteund kunnen worden. De generalisten geven aan onvoldoende zicht te hebben op het aanbod in gemeente Y (sociale kaart) van zowel professionele als vrijwillige organisaties. Zij vertellen het fijn te vinden om een beter overzicht van de sociale kaart te hebben, zodat zij op de hoogte zijn van de verschillende opties als het gaat om doorverwijzen en samenwerken rondom eenzame burgers. Op wijk- en gemeenteniveau wordt volgens hen nog te veel langs elkaar heen gewerkt en er is geen duidelijke samenwerking rondom eenzaamheid. Respondent 10 zegt hierover het volgende: *“Je hebt die partijen wel nodig om het bijvoorbeeld in de wijk voor elkaar te krijgen. En als je het in de wijk voor elkaar krijgt, en vervolgens ook in de stad, dan heb je de ideale situatie”*. Wanneer professionele en vrijwillige organisaties in een bepaald gebied contact onderhouden, kan in de aanpak van eenzaamheid efficiënter worden samengewerkt en doorverwezen (Heessels et al., 2015). Enkele generalisten vertellen dat het benutten van andere partijen hen kan helpen in het contact met deze burgers, omdat onder andere het cultuurverschil soms te groot is. Een medewerker met een migratieachtergrond van een multiculturele organisatie kan de generalist dan helpen, doordat hij bijvoorbeeld dezelfde taal spreekt of meer oog heeft voor culturele aspecten. Respondent 9 vertelt: *“Als ik zo'n partij inzet, dan kan het ertoe leiden dat ik meer informatie krijg, of dat ik meer openheid heb over de informatie dan dat ik daar zelf naar ga vragen”*.

Nog een andere mogelijkheid volgens de generalisten is het bespreken van casussen met elkaar, wat tot nieuwe inzichten en ideeën leidt over het aanpakken van eenzaamheid. Ook kunnen eenzame burgers sneller met elkaar of met andere organisaties in contact worden gebracht wanneer collega's met elkaar samenwerken. Echter, de meeste generalisten geven aan dat binnen het team tot nu toe onvoldoende aandacht voor eenzaamheid is. Het brede takenpakket van een generalist zorgt ervoor dat dit thema naar de achtergrond verdwijnt en dat hier minder snel naar gehandeld wordt. Respondent 7 zegt: *“Eenzaamheid is gewoon nog een ondergeschoven kindje”*. Doordat dit thema niet met elkaar gedeeld wordt, hebben de generalisten onvoldoende zicht op elkaars werkwijze bij eenzaamheid. Ze geven aan hiervoor belangstelling te hebben. Eén generalist vertelt dat het tot op heden niet onder de aandacht is, omdat eenzaamheid geen concreet onderwerp is, waardoor het geen concrete aanleiding geeft om erover te praten. Een andere generalist denkt dat eenzaamheid

wel de aandacht van generalisten heeft, maar dat dit onderwerp in de casuïstiek en overleggen niet direct benoemd wordt.

5.0 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 5.1 de conclusie geschreven, die uit de beantwoording van de deelvragen en hoofdvraag voortkomt. Volgend op deze conclusie worden in paragraaf 5.2 aanbevelingen gedaan aan de generalisten van sociaal wijkteam V.

5.1 Conclusie

5.1.1 Deelvraag 1

Hoe wordt er momenteel gehandeld door de generalist van wijkteam V bij de eenzaamheidsproblematiek van de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond?

De generalisten gaan verschillend te werk bij eenzaamheidsproblematiek van deze burgers. Zij vinden allemaal een goede verbinding met hen belangrijk. Daarbij helpt kennis van de Marokkaanse cultuur om goed contact met deze burgers te leggen. Sommige generalisten signaleren eenzaamheid door observatie, andere generalisten pikken de signalen op aan de hand van gespreksvoering. De zelfredzaamheidsmatrix wordt hierbij vaak gebruikt. Een aantal van hen vindt het lastig om de onderliggende vraag achter de ondersteuningsvraag te onderzoeken, omdat hij zich niet altijd bewust is van eenzaamheidssignalen. Eén generalist vindt het bovendien niet zijn taak om de onderliggende vraag te onderzoeken, omdat de burger dit zelf volgens hem aan moet dragen. In sommige gevallen worden opgepikte signalen niet bespreekbaar gemaakt, doordat ze niet weten op welke manier ze moeten handelen. In de aanpak van eenzaamheid wordt vraag- en aanbodgericht gewerkt. De eenzaamheidssituatie wordt door de generalisten niet altijd voldoende onderzocht, waardoor de kans aanwezig is dat de aanpak niet aansluit op de behoeften van de eenzame burger. Bovendien richten de generalisten zich in hun aanpak met name op netwerkontwikkeling van deze burgers, ongeacht de vorm van eenzaamheid. Eenzaamheid wordt door hen namelijk als een sociaal probleem gezien, waarin de burgers niet het gewenste contact met anderen hebben en dit proberen zij op te lossen door de burgers contactrijker te maken. Voor een effectieve aanpak moet deze zowel op de situatie als de vorm(en) van eenzaamheid afgestemd zijn (Van der Zwet & Van de Maat, 2016).

5.1.2 Deelvraag 2

Wat heeft de eenzame burger met een Marokkaanse migratieachtergrond nodig in de ondersteuning van de generalist van wijkteam V?

De eenzame burger ervaart voornamelijk sociale eenzaamheid. Door persoonlijke eigenschappen en kenmerken als een taalbarrière, negatief zelfbeeld, beperkte sociale vaardigheden en weinig zelfvertrouwen, lukt het hem niet om een gewenst aantal betekenisvolle relaties op te bouwen of te onderhouden. Het ervaren van deze negatieve gevoelens uit zich in het terugtrekken van de omgeving, met als gevolg dat hij een negatieve beeldvorming over de omgeving en zichzelf creëert. Het netwerk van de burger is beperkt en bestaat vooral uit familie. Mede dankzij de collectivistische cultuur heeft hij een sterk familiegeoriënteerde blik, wat de kans op eenzaamheid vergroot vanwege de hoge relatieverwachtingen (Fokkema et al., 2012).

De burger heeft behoefte aan emotionele ondersteuning van de generalist, omdat deze voor hem vertrouwd is en meer voor hem kan betekenen dan alleen een luisterend oor zijn.

De minder geïntegreerde burger is in het dagelijks leven afhankelijk van anderen, omdat hij anders vastloopt met bepaalde zaken, waardoor negatieve gevoelens en afzondering kunnen ontstaan. De generalist kan deze praktische ondersteuning op zich nemen of kan samen met de burger naar nieuwe contacten kijken die bereid zijn hem te helpen.

5.1.3 Deelvraag 3

Welke mogelijkheden heeft de generalist van wijkteam V om de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond te ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

De generalist kan de eenzame burger ondersteunen middels huisbezoeken. Het is van belang om eerst een vertrouwensband op te bouwen, waardoor de generalist beter bij de burger aansluit. Aan de hand van huisbezoeken kan de aanpak worden bepaald. Dit kan netwerkuitbreiding zijn of de focus kan liggen op persoonlijke activering bij deze burger. Hierbij wordt de sociale zelfredzaamheid van de burger versterkt door hem aandacht en door emotionele en praktische steun te geven (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Tevens kan in deze huisbezoeken op de negatieve gedachtegang van de eenzame burger worden ingegaan. Echter, door de hoge werkdruk heeft de generalist niet altijd de benodigde tijd voor zulke huisbezoeken. Een andere optie is de bemiddelende rol, waarbij enerzijds de generalist de burger kan ondersteunen met het bespreekbaar maken van de eenzame gevoelens richting de omgeving. Anderzijds kan de generalist als bemiddelaar het netwerk ontlasten door de hoge relatieverwachtingen van de burger bij te stellen. Samenwerken met andere partijen is ook een mogelijkheid in de ondersteuning, omdat de burger zo efficiënter kan worden doorverwezen en de samenwerking duidelijkheid oplevert over de manier waarop deze burger het best ondersteund kan worden. Echter, deze samenwerking komt tot op heden nog beperkt voor. De generalisten hebben behoefte aan een duidelijker overzicht van de sociale kaart. Het samenwerken met collega's leidt tot nieuwe inzichten en ideeën rondom het aanpakken van eenzaamheid, maar deze mogelijkheid komt nog onvoldoende aan bod. Bijkomend voordeel is dat de eenzame burger sneller met andere burgers of met andere organisaties in contact kan worden gebracht als collega's met elkaar samenwerken.

5.1.4 Hoofdvraag

Hoe kan de generalist van wijkteam V van organisatie X de volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

In het contact met deze burger is het belangrijk dat de generalist een handelwijze gebruikt waarbij de onderliggende vraag wordt onderzocht. Het blijkt namelijk dat deze burgers vaak voor een andere ondersteuningsvraag in contact zijn met de generalist. De ZRM is een hulpmiddel bij het indirect doorvragen op eenzaamheid. Dit instrument geeft ook inzicht in de eenzaamheidsproblematiek van de burger en helpt bij het in kaart brengen van zijn gewenste relatienetwerk. Hiermee kan de generalist bepalen welke aanpak moet worden gehanteerd om de eenzaamheid te verminderen. In de vorm van huisbezoeken kan de generalist eerst de oorzaken, ernst en vorm(en) van eenzaamheid onderzoeken en de kennis, mogelijkheden en motivatie van de burger achterhalen om vervolgens de ondersteuning op zijn situatie af te stemmen. Een dergelijke aanpak vergroot de kans op effectiviteit (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Echter, vaak is niet de gewenste tijd en ruimte aanwezig om dit te realiseren.

Persoonlijke eigenschappen en kenmerken zijn voornamelijk de oorzaken van eenzaamheid bij de burger. Hij geeft zichzelf vaak de schuld wanneer het contact maken mislukt en hij is bang om hierin te falen. De generalist kan de burger hierbij ondersteunen door activerende huisbezoeken waarin empowerment centraal staat en zijn sociale zelfredzaamheid versterkt wordt door hem aandacht en door emotionele en praktische steun te geven (Van Tilburg & De-Jong Gierveld, 2007). Ook kan tijdens deze huisbezoeken op de negatieve gedachtegang van de burger worden ingegaan, waarbij hij bij zichzelf te rade moet gaan wat er precies aan de hand is en hoe hij dat kan veranderen (Jorna, 2012).

De burger vindt het belangrijk dat de generalist begrip toont, een luisterend oor biedt en dat er een vertrouwensband is. Doordat het netwerk van de burger beperkt is, kan de generalist met de burger naar nieuwe contacten kijken die bereid zijn hem te ondersteunen, waardoor het sociaal kapitaal van de burger vergroot en zijn sociaal netwerk versterkt wordt.

De burger heeft een sterk familiegeoriënteerde blik, wat de kans op teleurstellingen en eenzaamheid vergroot. De generalist kan als bemiddelaar enerzijds de burger ondersteunen door het bespreekbaar maken van de eenzame gevoelens naar zijn omgeving en anderzijds zijn netwerk ontlasten door met de burger in gesprek te gaan en zijn hoge relatieverwachtingen bij te stellen. Hierdoor vermindert de kans op eenzaamheid (Fokkema & Van Tilburg, 2007). Daarnaast kan de burger geholpen worden met netwerkontwikkeling door hem bijvoorbeeld te laten deelnemen aan groepsactiviteiten die zich focussen op het versterken van sociale vaardigheden, waardoor hij leert om betekenisvolle relaties op te bouwen of te onderhouden. Echter, de generalist geeft aan onvoldoende overzicht te hebben van de sociale kaart in gemeente Y en bovendien is er geen duidelijke samenwerking met andere partijen rondom eenzaamheid. De generalist kan de burger effectiever ondersteunen wanneer hij een beter overzicht van de sociale kaart heeft en met andere partijen kan brainstormen over de aanpak van eenzaamheid. Tevens bespaart dit de generalist tijd, omdat hij dan minder tijd hoeft te stoppen in het zoeken naar of bedenken van oplossingen. De generalisten kunnen door onderlinge samenwerking eenzame burgers aan elkaar verbinden, waardoor zij contactrijker worden. De generalisten doen zo ook nieuwe inzichten en ideeën rondom het aanpakken van eenzaamheid op. Het onderwerp eenzaamheid komt op dit moment onvoldoende aan bod in het overleg van wijkteam V, waardoor de generalisten weinig inzicht in elkaars werkwijze hebben.

5.2 Aanbevelingen

Aan de hand van de resultaten en conclusie zijn de volgende aanbevelingen opgesteld voor de generalisten van sociaal wijkteam V.

De vraag achter de ondersteuningsvraag onderzoeken

Uit de resultaten blijkt dat de eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond vaak voor een andere ondersteuningsvraag in contact zijn met de generalisten. Echter, de generalisten gaan vraaggericht te werk en onderzoeken niet altijd de onderliggende vraag. Het onderzoeken of een onderliggende vraag bij deze burgers aanwezig is, is noodzakelijk. Uit de probleemanalyse blijkt namelijk dat eenzame burgers vaak een beroep doen op de hulpverlening vanwege andere problemen. Eenzaamheid is dan niet de directe ondersteuningsvraag, maar heeft wel invloed op deze problemen (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Het is van belang in de ondersteuning op zoek te gaan naar de onderliggende vraag en te onderzoeken of eenzaamheid hieraan ten grondslag kan liggen, in plaats van direct met de ondersteuningsvraag aan de slag te gaan. Deze benadering helpt bij het signaleren van eenzaamheid en het afstemmen van de ondersteuning. Hulpmiddelen om eenzaamheid beter te signaleren zijn de ZRM en signalenkaart (bijlage 2.2). Deze helpen ook bij het bewust blijven van eenzaamheidssignalen.

De eenzaamheidsschaal hanteren

Generalisten zijn soms zoekende naar het bespreekbaar maken van eenzaamheid, waardoor opgepikte signalen niet altijd bespreekbaar worden gemaakt. Een hulpmiddel om hierover met de burger in gesprek te gaan, is de eenzaamheidsschaal (bijlage 2.3) van De Jong-Gierveld (1998), waarbij eenzaamheid op een indirecte manier ter sprake wordt gebracht. Met de eenzaamheidsschaal krijgen de generalisten meer zicht op de situatie van de burger en kan de ondersteuning beter op hem worden afgestemd.

Kennis rondom de aanpak van eenzaamheid vergroten

De resultaten laten zien dat de aanpak van de generalisten niet altijd effectief is. Door de kennis over de aanpak van eenzaamheid te vergroten, kunnen de generalisten hun aanpak effectiever afstemmen op de burger. Het model van de 'gefaseerde benadering' (beschreven in hoofdstuk 2.4) kan hierbij helpen. Dit model geeft de generalist handvatten om de burger en zijn situatie te analyseren en te onderzoeken hoe hij de burger effectief kan ondersteunen. Dit model helpt ook bij het tegengaan van de handelingsverlegenheid van de hulpverleners. Zoals in de probleemanalyse staat beschreven, bemoeilijkt handelingsverlegenheid de aanpak van eenzaamheid.

Kennis van de Marokkaanse cultuur uitbreiden

Uit de resultaten blijkt dat de kennis van de Marokkaanse cultuur bijdraagt aan het maken van betekenisvol contact en het opbouwen van een vertrouwensband. Door zich meer te verdiepen in de collectivistische cultuur weten de generalisten beter aan te sluiten tot de eenzame burger. Deze kennis draagt bij aan de aanpak van zijn eenzaamheid. Door interculturele communicatietrainingen kunnen generalisten kennis opdoen om andere culturen te leren begrijpen. Deze trainingen richten zich op communicatie, sociale eigenschappen, denkpatronen en kenmerken van verschillende

culturen. Met die kennis kunnen de generalisten effectiever contact maken met eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond.

Op empowerment van de eenzame burger focussen

Uit de resultaten blijkt dat de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond vanwege zwakke persoonlijke eigenschappen moeite heeft met het opbouwen en onderhouden van zijn sociale relaties. In de probleemanalyse wordt vermeld dat de huidige samenleving hoge eisen stelt aan de sociale capaciteiten van burgers. Verwacht wordt dat burgers zelf hun sociale leven invullen (Van de Maat & Van der Zwet, 2010). De generalisten kunnen middels huisbezoeken de burger helpen door zijn zwakke eigenschappen te versterken. De persoonlijke activering is hierbij een passende methode waarin empowerment centraal staat (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007). Generalisten kunnen dit zelf oppakken of kunnen vanwege werkdruk ervoor kiezen andere professionele partijen in te schakelen die met de zwakke eigenschappen van de eenzame burger aan de slag gaan.

Overzicht van de sociale kaart in gemeente Y krijgen

Zorg voor een actueel overzicht van de sociale kaart, zodat beter samengewerkt kan worden met andere partijen in de omgeving en de generalist meer zicht krijgt op mogelijkheden van interventies en doorverwijzingen in gemeente Y. Dit komt ten goede aan de hoge werkdruk en beperkte tijd van de generalist, zoals op mesoniveau in de probleemanalyse staat beschreven. Zo hoeft hij namelijk minder tijd te steken in het vinden van mogelijke oplossingen en kan hij sneller doorverwijzen. Door samen te werken met andere partijen wordt vanuit verschillende visies naar het probleem gekeken en komt de generalist tot een effectievere aanpak. Ook kan de samenwerking ertoe leiden dat eenzaamheid vroegtijdig of sneller gesignaleerd wordt bij de burger, wat betekent dat de generalist hier preventief naar kan handelen.

Het thema eenzaamheid vaker in het teamoverleg bespreken

Een andere aanbeveling is het thema eenzaamheid vaker terug laten komen door middel van bijvoorbeeld casuïstiekbesprekingen. De generalisten hebben namelijk verschillende ideeën, inzichten en werkwijzen rondom de aanpak van eenzaamheid bij burgers. Het delen van deze informatie kan resulteren in een effectievere ondersteuning.

Aanbeveling gemeente Y

In de resultaten komt naar voren dat in gemeente Y nog te veel langs elkaar heen wordt gewerkt door partijen. In de probleemanalyse staat beschreven dat het samenwerken met andere partijen van belang is bij de aanpak van eenzaamheid, maar dat het in de praktijk nog niet vanzelfsprekend is (Wilken & Van Bergen, 2016). Aanbevolen wordt een coördinator verantwoordelijk te maken voor de samenwerking met betrekking tot eenzaamheid van alle organisaties binnen het sociaal domein in gemeente Y. Deze coördinator moet ervoor zorgen dat de organisaties beter op de hoogte zijn van alle externe partijen die iets kunnen betekenen in de aanpak van eenzaamheid en dat bijvoorbeeld een structureel overleg plaatsvindt tussen deze partijen. Op deze manier werken organisaties minder langs elkaar heen en weten deze elkaar beter te vinden in de samenwerking rondom eenzaamheid.

6.0 Discussie

Paragraaf 6.1 is een reflectie over de betekenis en bruikbaarheid van dit onderzoek in de praktijk. Hierin worden verbanden gelegd tussen de probleemanalyse en de conclusies van het onderzoek. Ten slotte worden in paragraaf 6.2 de sterke en zwakke punten van het onderzoek beschreven en wordt aangegeven in welke mate het onderzoek betrouwbaar en valide is.

6.1 Betekenis en bruikbaarheid

Macro

Op het macroniveau van de probleemanalyse wordt beschreven dat de ontwikkelingen van de participatiemaatschappij een grote rol spelen bij de eenzaamheidsproblematiek in Nederland. In deze maatschappij moeten burgers zelfredzaam zijn en kunnen zij minder terugvallen op sociale verbanden (Wilken & Van Bergen, 2016; Van de Maat & Van der Zwet, 2010). Uit de resultaten blijkt dat de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond met deze ontwikkelingen moeite hebben. Het is volgens deze respondenten moeilijk om in sociale verbanden te worden opgenomen, wat het lastiger maakt voor hen om aan te sluiten bij anderen. Door kwetsbare persoonlijke eigenschappen als taalbarrières, een negatief zelfbeeld, beperkte sociale vaardigheden en weinig zelfvertrouwen ervaren ze dat het opbouwen en onderhouden van hun gewenste netwerk moeilijk is. In de probleemanalyse staat dat deze burgers vanwege hun beperkte participatie zich minder met de samenleving verbonden voelen (Fokkema & Klok, 2016). Uit de resultaten blijkt dat het burgers door kwetsbare eigenschappen inderdaad niet lukt om volledig mee te doen in de samenleving, wat onder andere voor eenzame gevoelens zorgt. Desondanks blijkt ook dat ze zich nog altijd verbonden voelen met de Nederlandse samenleving. Een conclusie van dit onderzoek is dat zij gemakkelijker hun contacten kunnen onderhouden en kunnen meedoen in deze samenleving, als zij geholpen worden bij het zoeken naar nieuwe sociale contacten of bij het versterken van hun persoonlijke eigenschappen.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt ook dat kennis van de Marokkaanse cultuur bijdraagt in de hulpverlening aan de eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Zoals in de probleemanalyse wordt beschreven, is in de Marokkaanse cultuur sprake van een zorgcultuur die niet gebaseerd is op zelfredzaamheid en individualisering. De ontwikkelingen in de maatschappij en hulpverlening sluiten niet aan op de leefwereld en zorgcultuur van deze burgers (De Gruijter & Verwijs, 2010). Kennis van de Marokkaanse cultuur helpt bij het aanpakken van dit probleem. Hierdoor kan de hulpverlener de ondersteuning beter laten aansluiten op deze burgers en in de ondersteuning maatwerk leveren.

Meso

Uit de resultaten blijkt dat de focus van de generalisten onvoldoende op eenzaamheid ligt. Door de werkdruk, het brede takenpakket en de complexiteit zijn zij genooddaakt om andere keuzes te maken. Hierdoor zijn generalisten zich in sommige gevallen minder bewust van eenzaamheidssignalen en handelen ze hier minder snel naar. In de probleemanalyse staat ook dat de sociale wijkteams door de hogere werkdruk en stopwatchmentaliteit minder tijd hebben om eenzaamheid vroegtijdig te signaleren en hier proactief naar te handelen (Van der Zwet & Van der Maat, 2016). Dit onderzoek

suggereert dat niet alleen de werkdruk en stopwatchmentaliteit, maar ook het bewustzijn rondom eenzaamheid ten koste kan gaan van het vroegtijdig signaleren en preventief hiernaar te werken. In dit onderzoek komt naar voren dat de generalisten een onduidelijke samenwerking ervaren rondom eenzaamheid op wijk- en gemeenteniveau en geen duidelijk overzicht hebben van de organisaties die zich hiermee bezighouden. In de probleemanalyse wordt ook benoemd dat een samenwerking met anderen partijen rondom de aanpak van eenzaamheid ontbreekt in de praktijk (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Wanneer dit verbeterd wordt, zal dat niet alleen voor de aanpak effectief zijn, maar ook voor de stopwatchmentaliteit en werkdruk. Generalisten weten de burgers zo sneller door te verwijzen, en hoeven niet zelfstandig een oplossing te verzinnen.

Verder is een conclusie in dit onderzoek dat de generalisten zich in de aanpak meer op empowerment of standaardverlaging moeten richten en de negatieve gedachtegang van deze burgers moeten doorbreken. Echter, in de probleemanalyse wordt vermeld dat in de hulpverlening een gebrek is aan kennis over eenzaamheid, wat invloed heeft op de handelingsafstemming en -verlegenheid van de hulpverlener (Van der Zwet & Van de Maat, 2016; Jonkers & Machielse, 2012). Dit vergroot de kans dat hulpverleners kiezen voor interventies die niet aansluiten bij de eenzaamheidsproblematiek, waardoor deze interventies niet effectief zijn (Wilken & Van Bergen, 2016). De kennis moet wellicht eerst uitgebreid worden, zodat de generalisten hier effectief mee aan de slag kunnen. Overigens blijkt uit de resultaten dat de generalisten niet zozeer handelingsverlegenheid ervaren in het bieden van ondersteuning, maar dat het vooral aan de handelingsafstemming ligt. Hun aanpak richt zich tot nu toe te veel op netwerkvergroting. Het is in de aanpak belangrijk om eerst de gehele situatie van de eenzame persoon te onderzoeken, zodat de ondersteuning op maat kan worden geleverd. Dit vergroot namelijk de kans op een effectieve aanpak.

Micro

Uit het onderzoek blijkt, net zoals uit de probleemanalyse, dat onvoldoende participatie van de burger met een Marokkaanse migratieachtergrond hem kwetsbaarder maakt. Burgers die moeite hebben met het (zelfstandig) participeren in de samenleving en afhankelijk zijn van het netwerk, hebben een grotere kans op eenzaamheid.

In de probleemanalyse komt naar voren dat eenzaamheid groot is in wijk Z. Dit wordt door de generalisten beaamd. Echter, uit het onderzoek blijkt dat dit in wijk Z ook een onzichtbaar probleem is. De eenzame burgers zijn namelijk vaak vanwege andere ondersteuningsvragen in contact met de generalisten. In de probleemanalyse wordt ook benoemd dat de opgestapelde problemen uiteindelijk vaak de aanleiding zijn voor eenzame burgers om een beroep te doen op hulpverlening (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). In dit onderzoek wordt geconcludeerd dat in het hulpverleningsproces van de eenzame burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond eerst onderzocht moet worden of hun ondersteuningsvragen een onderliggende problematiek hebben. Eenzaamheid is namelijk vaak niet hun directe ondersteuningsvraag, maar kan wel een oorzaak van hun problemen zijn. Net zoals uit de probleemanalyse blijkt ook uit dit onderzoek dat eenzaamheid een taboeonderwerp is bij de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Door stigma's is het voor hen moeilijk om over eenzaamheid te praten of een beroep te doen op ondersteuning (Jonkers & Machielse, 2012). Uit de resultaten blijkt dat het effectiever is om het onderwerp op een indirecte manier bespreekbaar te

maken, dan het direct te benoemen. Generalisten moeten zich dan wel bewust blijven van de eenzaamheidssignalen wanneer het niet door de burgers bespreekbaar wordt gemaakt. Dit wordt als een lastig punt ervaren.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt daarnaast dat de eenzame burgers vaak een negatieve beeldvorming over zichzelf en hun omgeving hebben. In de probleemanalyse wordt dit onderbouwd doordat eenzame burgers in een negatieve spiraal terecht kunnen komen en onvoldoende tevreden zijn over het leven (Van der Zwet & Van de Maat, 2016). Een conclusie van dit onderzoek is dat dit kan worden tegengegaan door hen meer te activeren en op hun negatieve gedachtegang in te gaan.

6.2 Sterkte-zwakteanalyse

Betrouwbaarheid

Een betrouwbare dataverzameling leidt bij een herhaling van het onderzoek tot een vergelijkbaar resultaat. Doordat ervoor is gekozen om een kwalitatief onderzoek te verrichten, wordt de betrouwbaarheid negatief beïnvloed. Het is namelijk onwaarschijnlijk dat bijvoorbeeld verschillende onderzoekers de topiclijst op exact dezelfde manier zullen gebruiken of bijvoorbeeld op dezelfde momenten tijdens de interviews doorvragen (Boeije, 2014). Bovendien zijn de resultaten van dit onderzoek gebaseerd op ervaringen, perspectieven en gevoelens, die bij iedere respondent verschillend kunnen zijn, en zich in verschillende situaties anders kunnen voordoen. Ook kan iemand zijn mening gedurende de tijd veranderen. Om de betrouwbaarheid toch te beschermen, heeft naast kwalitatief onderzoek ook een literatuuronderzoek plaatsgevonden waarin relevante, wetenschappelijke bronnen staan vermeld.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is ook gewaarborgd, doordat alle methodologische keuzes zijn gerealiseerd. Het is gelukt om tien respondenten te interviewen, waarin een goede afweging gemaakt is van de man-vrouwverhouding bij beide categorieën respondenten: generalisten en burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Het zou nog betrouwbaarder zijn geweest als meer respondenten waren geïnterviewd, maar door de beperkte tijd was dat niet haalbaar. Tijdens de interviews is voldoende tijd gereserveerd, iedere respondent blokte hiervoor twee uur. Dit heeft gunstig uitgepakt. Zo kon aan het begin van de ontmoeting gecontroleerd worden of sprake was van een negatieve stemming bij de respondent, wat niet het geval is geweest. Tevens bleek er zo genoeg tijd te zijn om tijdens de interviews goed en uitvoerig op de vragen en antwoorden in te gaan. Een gebrek aan tijd of een negatieve stemming kunnen de kwaliteit van het interview beïnvloeden (Baarda et al., 2013).

Bij het uittypen van de transcripten was het effectiever geweest om transcriptsoftware in te schakelen. Het uittypen ervan nam namelijk veel tijd in beslag, waardoor het aantal interviews niet groter dan tien kon zijn. Dit had ook effect op het tijdsbestek van de uitwerking van het onderzoek.

Validiteit

Validiteit wordt onderverdeeld in interne en externe validiteit. Interne validiteit gaat over het vermijden van systematische fouten, zodat er gemeten wordt wat men beoogt te meten en de juiste conclusies getrokken kunnen worden (Baarda et al., 2013). Externe validiteit gaat over de mate waarin de resultaten en conclusies van het onderzoek te generaliseren zijn naar de gehele populatie of personen, situaties of organisaties die niet onderzocht zijn (Boeije, 2014).

Interne validiteit

Een sterktepunt van dit onderzoek is verwant aan een zwaktepunt hiervan, namelijk: de keuze voor een kwalitatief onderzoek door middel van semigestructureerde interviews heeft ertoe geleid dat de dataverzameling op een flexibele manier gehanteerd kon worden. Met deze flexibele methode is het mogelijk om beter in te spelen op de situatie van de respondenten, waardoor tijdens de interviews informatie verkregen kon worden die relevant is voor het onderzoek. Dit stimuleert de validiteit van het onderzoek (Boeije, 2014). De semigestructureerde interviews gaven voldoende ruimte om door te vragen op belangrijke onderwerpen, gezien de onderzoeksvraagstellingen. Tijdens de interviews waren de respondenten minder terughoudend, omdat degene die de interviews afnam veel tijd heeft doorgebracht op de werklocatie van sociaal wijkteam V en het voor de meeste respondenten een bekend gezicht was. Dit heeft tot een ontspannen sfeer in de interviews geleid, de respondenten stelden zich opener op en gaven eerlijke informatie. De betrokkenheid heeft dus een positief effect op de validiteit.

Echter, deze betrokkenheid kan ook kanttekeningen hebben. Dit kan er namelijk toe leiden dat de persoon opgaat in de situaties die hij onderzoekt. Wanneer waarnemingen hierdoor systematisch in een bepaalde richting wijzen, bedreigt dat de validiteit (Boeije, 2014). Het kan zo zijn dat de betrokkenheid onbewust tot vooroordelen heeft geleid, wat invloed kan hebben op de opgedane interpretaties. Dit is zoveel mogelijk geprobeerd te voorkomen door enkele keren anderen te raadplegen in de vorm van een debriefing (Baarda et al., 2013). Onderzoeksdocenten, de stagebegeleider en betrokkenen uit de privéomgeving hebben gedurende het onderzoek feedback gegeven op onderdelen van dit onderzoek. Ook heeft een membercheck plaatsgevonden tijdens het formuleren van de probleemstelling. Er is namelijk in de praktijk bij verschillende groepen geverifieerd of de probleemstelling herkenbaar was. Verder heeft een membercheck plaatsgevonden waarbij het onderzoek in de praktijk is gepresenteerd aan de betrokken respondenten van sociaal wijkteam V. De generalisten gaven tijdens die presentatie aan dat de resultaten herkenbaar zijn in de praktijk. In dit onderzoek had meer gebruikgemaakt kunnen worden van memberchecks, door de uitgewerkte interviews aan alle respondenten voor te leggen, zodat gecontroleerd kon worden of alle waarnemingen klopten. Dit zou positief zijn geweest voor de validiteit van het onderzoek, maar door tijdsgebrek was dit niet haalbaar. Een ander zwaktepunt is dat het onderzoek individueel is uitgevoerd, waardoor moeilijk met anderen overlegd kon worden en het onderzoek van één perspectief afhankelijk is. Wanneer een team het onderzoek uitgevoerd had, zou dat wellicht meer kennis en inzichten hebben kunnen opleveren.

Externe validiteit

In dit onderzoek is gekozen voor een geringe steekproef en onderzoekspopulatie begrensd tot generalisten van wijkteam V en burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond wonend in wijk Z, waardoor het onderzoek gemakkelijk te generaliseren is. Er is sprake van een representatieve steekproef, gezien de onderzoekspopulatie, waardoor het in zekere mate waarschijnlijk is dat de resultaten en conclusies gelden voor de gekozen populatie (Boeijs, 2014). Dit was anders geweest wanneer alle sociale wijkteams binnen organisatie X of al deze burgers wonend in gemeente Y tot de gekozen onderzoekspopulatie zouden behoren. Achteraf gezien had de onderzoekspopulatie nog meer afgebakend kunnen worden door het onderzoek bijvoorbeeld alleen te richten op vrouwelijke burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond. Dan had nog duidelijker geconstateerd kunnen worden of de resultaten en conclusies valide zijn voor de populatie. Wanneer gekeken wordt naar generalisatie buiten de vastgestelde onderzoekspopulatie, spreekt men van generalisatie naar vergelijkbaarheid of analogie (Boeijs, 2014). Dit onderzoek kan in mindere mate met groepen hulpverleners buiten de onderzoekspopulatie worden vergeleken, omdat geen kennis is verkregen van andere onderzoekssituaties. Het is onduidelijk of de resultaten en conclusies binnen dit onderzoek voor zulke populaties gelden, omdat bijvoorbeeld hun handelswijze niet onderzocht is. Echter, de eenzaamheidsproblematiek en behoeften van de eenzame burgers kunnen wel enigszins gegeneraliseerd worden als het gaat om eenzaamheid in de Nederlandse maatschappij. Ondanks dat eenzame gevoelens per persoon verschillend kunnen zijn, kunnen de ervaring van deze gevoelens en de behoeften aan ondersteuning in de samenleving overeenkomen met die van de burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond.

Literatuurlijst

- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Juising, M., De Goede, M., Peters, V., & Van der Velden, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen* (2^e druk). Amsterdam: Boom.
- Briels, B., & Ploegmakers, M. (2010). *Soms is er geen oplossing voor: Frontliniepanel over eenzaamheid*. Utrecht: Movisie.
- De Gruijter, M., & Verwijs, R. (2010). *Praktijken voor de aanpak van eenzaamheid bij oudere migranten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- De Jong-Gierveld, J. (1998). A review of loneliness: Concept and definitions, determinants and consequences. *Reviews in Clinical Gerontology*, 8(1), 73-80.
- Fokkema, T., & Dykstra, P. (2009). De aanpak van eenzaamheid. *Demos*, 25(3), 5-8.
- Fokkema, T., & Klok, J. (2016). Verbondenheid beschermt oudere migranten tegen ernstige eenzaamheid. *Demos*, 32(6), 8.
- Fokkema, T., & Van Tilburg, T. G. (2007). Zin en onzin van eenzaamheidsinterventies bij ouderen. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 38(4), 161-177.
- Fokkema, T., De Jong-Gierveld, J., & Dijkstra, P. A. (2012). Cross-national differences in older adult loneliness. *Journal of Psychology*, 146(1-2), 201-228.
- Fokkema, T., Welschen, S. I., Van Tilburg, T. G., & Thomése, G. C. F. (2016). *Eenzaamheid onder oudere migranten: literatuuronderzoek en interviews*. Geraadpleegd op 18 februari 2018, van <http://www.bensajetcentrum.nl/assets/wbb-publications/314/160223Eenzaamheid%20onder%20oudere%20migranten%20literatuuroverzicht%20en%20interviews.pdf>
- Gemeente Eindhoven. (2013). *Raadsvoorstel WIJ Eindhoven, transformatie van het sociaal domein: Stand van zaken en vervolgagenda*. Geraadpleegd op 23 februari 2018, via <https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/1098664/3/type%3Dpdf>
- GGD. (2012). *Gezondheid in cijfers in de actiebuurt: Eindhoven Woensel-Noord*. Geraadpleegd op 01 maart 2018, via https://ggd-bzo.buurtmonitor.nl/Jive/jive?cat_open=GGD-Monitors%20en%20registraties/Gezondheidsmonitor%20Volwassenen%2019-64%20jaar%202016

- GGD. (2014). *Eenzaamheid: Gezondheidsmonitor 2012-2013*. Geraadpleegd op 23 februari 2018, van <https://www.ggdbzo.nl/overons/Publicaties/Documents/Factsheet%20Eenzaamheid%20-%20Gezondheidsmonitor%202012-2013.pdf>
- GGD. (2017). *Volwassenmonitor: 19 t/m 64 jarigen 2016-2017*. Geraadpleegd op 28 februari 2018, van <https://www.ggdbzo.nl/ggdkompas/Eindhoven/Documents/Eindhoven%20VM%202016%20tabellenboek.pdf>
- Graafsma, J. (2017). *Gebiedsanalyse Vlokhoven*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven.
- Heessels, M., Braun, M., Kroes, J., Dankers, T., Roozendaal, K., Ouwerkerk, A., Damouiseux, D., & Van Biene, M. (2015). *Eenzaam ben je niet alleen: Samen werken aan een nieuwe blik op eenzaamheid en sociaal isolement*. Geraadpleegd op 26 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Eenzaam-ben-je-niet-alleen%20%5BMOV-7623496-1.0%5D.pdf>
- Hofstede, G. (1991). *Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.
- Jonkers, M., & Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: LESI.
- Jorna, A. A. M. (2012). *Mag een mens eenzaam zijn? Studies naar existentiële eenzaamheid en zingeving*. Amsterdam: SWP.
- Koçak, S., & Jonkman, H. (2016). *Een verkenning over sociale wijkteams en diversiteit*. Utrecht: Movisie.
- Koster, T., & Gesthuizen, M. (2016). Werkloosheid doorstaan?. *Mens en maatschappij*, 91(3), 183-210.
- Kreuger, F. A. F. (2011). *Echte aandacht voor eenzaamheid: Wat Sensoor Zuid-Holland zuid en midden nog meer kan doen*. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van <http://www.cephir.nl/files/pdf/Echte%20aandacht%20voor%20eenzaamheid,%20Wat%20Sensoor%20ZHVM%20nog%20meer%20kan%20doen.pdf>
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Van Arkel.
- Machielse, A. (2015). *Ouderen in sociaal isolement*. Geraadpleegd op 16 maart 2018, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Onderzoeksrapport-NO20-Ouderen-in-sociaal-isolement%20%5BMOV-6802485-1.0%5D.pdf>

- Machielse, A., & Bos, G. (2016). *Complexe verwachtingen. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen*. Utrecht: Movisie.
- Masi, C. M., Chen, H. Y., Hawkley, L. C., & Cacioppo, J. T. (2011). A meta-analysis of interventions to reduce loneliness. *Personality and Social Psychology Review. An Official Journal of the Society for Personality and Social Psychology*, 15(3), 219-266.
- Nederland, T., & Razenberg, I. (2016). *Eenzaamheid onder ouderen van Turkse of Marokkaanse komaf*. Geraadpleegd op 05 maart 2018, van <https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/eenzaamheid-onder-ouderen-turkse-marokkaanse-komaf.pdf>
- Oude Vrielink, M., Van der Kolk, H., & Klok, P. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams. Inrichting, organisatie en vraagstukken*. Den Haag: Platform31.
- Pannecoucke, I., & Saffre, S. (2016). *Helpt de participatiesamenleving in de strijd tegen de armoede?*. Geraadpleegd op 16 februari 2018, van <https://biblio.ugent.be/publication/7203145/file/7203160>
- Schoenmakers, E. (2017). Kloppen theorie en praktijk in de aanpak van eenzaamheid?. *Geron*, 19(3), 49-52.
- Steunenburg, B. (2017). Eenzaamheid bij oudere migranten. *AS-Maandblad voor de activiteitensector*, 38(5), 24-27.
- Stoeldraijer, L., Van Duin, C., & Huisman, C. (2017). *Bevolkingsprognose 2017–2060: 18,4 miljoen inwoners in 2060*. Geraadpleegd op 24 februari 2018, van https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2017/51/bevolkingsprognose-2017-2060-18-4-miljoen-inwoners-in-2060.pdf
- Uchino, B. N. (2006). Social support and health. A review of physiological processes potentially underlying links to disease outcomes. *Journal of Behavioral Medicine*, 29(4), 377-387.
- Van de Maat, J. W., & Van der Zwet, R. (2010). *Verkenning eenzaamheid*. Utrecht: Movisie.
- Van der Zwet, R., & Van de Maat, J. W. (2016). *Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid*. Geraadpleegd op 26 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Wat-werkt-bij-eenzaamheid%20%5BMOV-10927840-1.2%5D.pdf>
- Van Doorn, L., Van Etten, Y., & Gademan, M. (2013). *Outreachend werken: Basisboek voor werkers in de eerste lijn* (2^e druk). Bussum: Coutinho.
- Van Ewijk, H., Spierings, F., & Wijnen, R. (2012). *Basisboek sociaal werk: Activeren en verbinden* (2^e druk). Den Haag: Boom Lemma.

- Van Tilburg, T., & De Jong-Gierveld, J. (2007). *Zicht op eenzaamheid: Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum.
- Volker, B., Mollenhorst, G., & Flap, H. (2015). Reproductie van ongelijkheid als gevolg van de verdeling en opbrengsten van sociaal kapitaal?. *Sociologie*, 11(3), 402-423.
- Volksgezondheidszorg.info. (2017a). *Eenzaamheid naar geslacht*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/eenzaamheid/cijfers-context/huidige-situatie#node-eenzaamheid-naar-geslacht>
- Volksgezondheidszorg.info. (2017b). *Eenzaamheid naar herkomst*. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/eenzaamheid/cijfers-context/huidige-situatie#node-eenzaamheid-naar-herkomst>
- WIJeindhoven. (2014). *Werkkader WIJeindhoven*. Eindhoven: WIJeindhoven.
- WIJeindhoven. (z.d.). *WIJeindhoven, de organisatie*. Geraadpleegd op 24 februari 2018, van <https://wijeindhoven.nl/nl/over-ons/organisatie>
- Wilken, J. P., & van Bergen, A. M. (2016). *Handboek werken in de wijk*. Amsterdam: SWP.
- Wilterdink, N., & Van Heerikhuizen, B. (2012). *Samenlevingen: Inleiding in de sociologie* (7^e druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Bijlage

Bijlage 2.1 De gefaseerde benadering



(Heessels et al., 2015)

Bijlage 2.2 Signalenkaart van eenzaamheid

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

Onderstaande punten zijn niet om af te vinken, maar zijn aanleiding voor gesprek. Bespreek uw vermoedens altijd met de persoon. Aarzel niet om bij een 'niet-pluis-gevoel', waarbij nog niet goed duidelijk is wat er precies aan de hand is, ook het gesprek aan te gaan met de persoon die het betreft.

Als u om wat voor reden dan ook niet hierover in gesprek kunt of wilt gaan, zorg dan dat u het signaal aan iemand doorgeeft.

Lichamelijke signalen – verslechterde zelfzorg – vermoeidheid – slaapproblemen – hoofdpijn – verhoogde spierspanning – gebrek aan eetlust – last van maag/darmen – ademhalingsklachten Psychische signalen – negatief zelfbeeld – weinig zelfvertrouwen – gevoelens van zinloosheid en uitzichtloosheid – gevoelens van verlatenheid – angststoornissen – rusteloosheid – moeilijk kunnen concentreren – teleurstelling en verdriet – verlies van vertrouwen in andere mensen – boosheid en bitterheid Sociale signalen – weinig sociale contacten – missen van sociale steun	Gedragmatige signalen – verwaarlozing van zelfzorg en woning – gebrek aan sociale vaardigheden – mensen op afstand houden – claimgedrag – op zichzelf gericht zijn – overmatig gebruik of verslaving – leven in het verleden – moeite met alleen zijn Levensgebeurtenissen – overlijden van naaste(n) – scheiding – ziekte of beperking – ziekte of beperking van naaste(n) – verhuizing/migratie/sterk veranderde woonomgeving – verlies baan/financiële problemen Andere signalen en notities – – – – – –
---	---

(Heessels et al., 2015)

Bijlage 2.3 Eenzaamheidsschaal

DE EENZAAMHEIDSSCHAAL

Er volgen nu enkele uitspraken. Deze uitspraken zijn opgetekend uit de mond van een groot aantal mensen met wie eerder uitgebreid over hun situatie is gesproken. Wilt u van elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre die op u, zoals u de laatste tijd bent, van toepassing is? U kunt antwoorden met 'nee', 'min of meer' en 'ja'.

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

Het niet instemmen met de vijf positief geformuleerde uitspraken (de antwoorden 'nee' en 'min of meer' op de uitspraken 1, 4, 7, 8 en 11) en het instemmen met de zes negatief geformuleerde uitspraken (de antwoorden 'ja' en 'min of meer' op de uitspraken 2, 3, 5, 6, 9 en 10) wordt opgevat als indicatief voor eenzaamheid.

(De Jong-Gierveld, 1998).

Toestemmingsformulier interview

Hoe kan de generalist van wijkteam V de volwassen burger met een Marokkaanse migratieachtergrond ondersteunen bij zijn eenzaamheidsproblematiek?

Hierbij geef ik toestemming voor deelname aan een interview, waarbij ik te allen tijde mee kan stoppen. Het interview wordt opgenomen met een audiorecorder en wordt vervolgens in een verslag uitgewerkt. De gegevens zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden. Privacy wordt gewaarborgd door de namen te anonimiseren. Na afloop heb ik het recht om het transcript en het onderzoek in te zien. Ik ben door de onderzoeker op een duidelijke manier ingelicht over het doel van dit interview.

Eindhoven,

2018

Dhr. / Mevr.

Student:

Naam:

Handtekening:

Bijlage 3.2 Topiclijst generalisten

1. Inleiding onderwerp

Het onderwerp van dit interview is eenzaamheid. De laatste jaren horen we het steeds vaker terugkomen in de hulpverlening. De reden dat u gevraagd bent om deel te nemen aan dit interview is dat ik nieuwsgierig ben naar de visie van de generalisten op eenzaamheid en hoe zij met deze problematiek te werk gaan, gerelateerd aan de doelgroep. Het interview duurt ca. zestig minuten en u heeft de mogelijkheid om te allen tijde te stoppen. Dit interview wordt aan de hand van een opnamerecorder opgenomen, alles wordt anoniem uitgewerkt en u heeft het recht op inzage in resultaten. Voorstellen. Burger met een Marokkaanse migratieachtergrond wordt inwoner genoemd.

2. Algemene informatie

- 2.1 Naam.
- 2.2 Leeftijd.
- 2.3 Omschrijving van functie.
- 2.4 Hoelang al werkzaam bij de organisatie.
- 2.4 Specialisme.
- 2.5 Studieachtergrond.
- 2.6 Beroepsachtergrond.

3. Eenzaamheid (perspectief en kennis)

In deze topic worden er vragen gesteld over uw beeldvorming op eenzaamheid in de maatschappij. En wordt er uitgelegd wat de betekenis van eenzaamheid in dit onderzoek is.

- 3.1 Kunt u vertellen wat u onder eenzaamheid verstaat?
- 3.2 Bent u eenzaamheid wel eens tegengekomen in de praktijk?
- 3.3 In welke groepen komt eenzaamheid het vaakst voor volgens u?
- 3.5 Wat ziet u als het probleem van eenzaamheid?
 - Is eenzaamheid bij de doelgroep een zware problematiek volgens u?

Kunt u iets vertellen over de eenzaamheid bij de doelgroep. Heeft u een casusvoorbeeld?

(Heeft u ook een andere casus voorbeeld of is dit een vast patroon wat u tegenkomt.)

- Kunt u vertellen hoe u eenzaamheid in de praktijk terug ziet komen bij de inwoners?

4. Oorzaken

- 4.1 Wat waren de oorzaken in deze casus?

5. Gevolgen

- 5.1 Welke problemen ontstonden er bij hen?

6. Handelen

Signaleren

- 6.1 Hoe signaleerde u de eenzaamheid in deze casus?

- Welke tools/instrumenten gebruikte u hierbij?
- Heeft u ook een casus meegemaakt waarbij u signalen van eenzaamheid opmerkte, maar de inwoner het niet bespreekbaar maakte? (Nee: Hoe komt dat? Ja: Hoe signaleert u dat?)

Bespreekbaar maken

6.2 In het voorbeeld dat u gaf, hoe maakte u daar eenzaamheid bespreekbaar?

- Misschien heeft u weleens een casus gehad waarbij u eenzaamheid bespreekbaar maakte? Zo ja, hoe?
- Is het ook al eens voorgekomen dat u eenzaamheid bespreekbaar heeft gemaakt zonder dat de inwoner het bespreekbaar maakte?

Aanpak van eenzaamheid

6.3 Hoe heeft u deze burger ondersteunt met zijn eenzaamheidsproblematiek?

6.4 Hoe bent u te werk gegaan in deze casus?

- Welke acties heeft u ondernomen? (Welke interventies zou u nog meer hanteren?)
- Welke andere acties zou u nog meer kunnen ondernemen?
- (Los van de casus) Zet u instrumenten/tools van uzelf in bij het verminderen van eenzaamheid? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?

Ik ga nu verder met algemene vragen, niet specifiek op uw casus gericht.

6.5 Hoe werkt u samen met andere partijen in het verminderen van eenzaamheid bij de inwoners?

- Hoe verloopt deze samenwerking? (ook in de wijk).

6.6 Wat wordt er met eenzaamheid in het wijkteam of in Vlokhoven gedaan?

6.7 Is eenzaamheid voldoende onder de aandacht bij de generalisten van wijkteam V? Wordt het voldoende besproken?

6.8 Hanteert u een model of methodiek bij het verminderen van eenzaamheid? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

6.9 Bent u op de hoogte van alle interventiemogelijkheden rondom eenzaamheid?

Mogelijkheden

6.10 Ik zou het fijn vinden als u me kunt vertellen welke mogelijkheden een generalist volgens u heeft in het ondersteunen van de eenzaamheidsproblematiek bij de doelgroep?

Nu heb ik nog een laatste vraag voor u.

6.11 Als u tienduizend euro van de gemeente kreeg om aan de slag te gaan met de eenzaamheidsproblematiek van de doelgroep, wat zou u dan met dit bedrag doen?

- Wat zou u met dit bedrag in de organisatie willen verbeteren rondom eenzaamheid?

8. Afsluiting

8.1 Ben ik nog iets vergeten te vragen?

8.2 Heeft u nog vragen of wilt u nog iets delen?

8.3 Heeft u aan of opmerkingen?

8.4 ik dank u zeer voor uw deelname.

Bijlage 3.3 Topiclijst burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond

1. Intro

In dit gesprek gaan we het hebben over uw situatie. Ik ga u vragen stellen over uw contacten of netwerk, uw behoeften rondom het netwerk, het contact met de generalist en wat uw wensen zijn in de ondersteuning van de generalist. Het interview duurt ca. zestig minuten en u heeft de mogelijkheid om te allen tijde te stoppen. Dit interview wordt aan de hand van een opnamerecorder opgenomen, alles wordt anoniem uitgewerkt en u heeft het recht op inzage in de resultaten. Voorstellen.

2. Algemene informatie

- 2.1 Naam.
- 2.2 Leeftijd.
- 2.3 Migratieachtergrond.
- 2.4 Wijk.
- 2.5 Contact met generalist.
- 2.6 Ondersteuningsvragen.

3. Eenzaamheid

Ik begin met vragen te stellen over u en uw omgeving. Het doel hiervan is om een helder beeld te krijgen van uw netwerk.

Sociale eenzaamheid

3.1 Allereerst wil ik graag wat weten over uw contacten. Kunt u iets vertellen over de contacten die u heeft? (familie, kennissen, werk, vereniging, buurt)

- Hoeveel sociale contacten heeft u?
- Met welke 10 personen heeft u het meest contact?
- Bent u tevreden met het aantal contacten en hoe vaak u contact met ze heeft?
- Zijn er genoeg mensen waar u op terug kan vallen als het nodig is? Wie zijn dat?
- Voelt u zich voldoende geaccepteerd door anderen?
- Wat vindt u moeilijk bij het contact maken met anderen?
- Wat mist u in uw contacten? (frequentie)

Emotionele eenzaamheid

3.2 Ik ga nu wat meer in op wat de contacten voor u betekenen. Welke steun krijgt u van de contacten? (van wie)

- Hoe ervaart u dit?
- Voelt u zich sterk verbonden met de contacten?
- Vertrouwt u voldoende mensen in uw netwerk?
- Krijgt u genoeg persoonlijke aandacht in uw netwerk/contacten?
- Wat mist u in uw persoonlijke relaties?

Existentiële eenzaamheid

3.3 We gaan het nu hebben over wat u belangrijk vindt in het leven. Kunt u dat eens beschrijven?

- Wat is voor u de zin van het leven?
- Ervaart u afstand van de maatschappij?

4. Oorzaken

Er gaan nu vragen gesteld worden over persoonlijke eigenschappen, belangrijke gebeurtenissen en veranderingen in uw omgeving en de maatschappij.

Individu

4.1. Laten we het eens gaan hebben over uw persoonlijke situatie. Kunt u me daar iets over vertellen?

- Wat doet u zo al op een dag?
- Welke dagelijkse activiteiten onderneemt u?
- Bent u veel thuis of bent u veel buiten de deur?
- Maakt u makkelijk contact met anderen? Met burgers van dezelfde afkomst en met autochtonen?
- Krijgt u wel eens gevoelens van angst bij het maken van contact?
- Kunt u gemakkelijk problemen oplossen? In welke situaties gaat dat moeilijker?
- Heeft u moeite met de Nederlandse cultuur? Zo ja, waar heeft u moeite mee?
- Wat deed het opstarten in een nieuw land met u?
- Heeft u het gevoel dat mensen een vooroordeel over (u en uw cultuur) hebben?
- Wat doen deze obstakels met u?

Veranderingen in het netwerk

4.2 Nu stel ik een aantal vragen die over momenten van uw netwerk gaan.

- Zijn er gebeurtenissen geweest die voor veranderingen hebben gezorgd in uw contactenkring?
- Hoe voelt u zich hierbij?

Maatschappij

Uitleggen over de veranderingen op maatschappelijk niveau. Zelf meer moeten ondernemen, minder op hulpverlening terugvallen en het sociaal netwerk meer betrekken voor ondersteuning.

4.3 Wat betekenen die maatschappelijke veranderingen voor u?

- Vraagt u hulp van uw contacten bij problemen of doet u dat bij de generalist?

De veranderingen in de maatschappij zorgen er ook voor dat jongeren steeds meer individueel leven en minder op familie en contacten terugvallen.

4.4 Ervaart u dat ook in uw omgeving?

5. Gevolgen

We gaan nu verder in op hoe u een en ander ervaart.

5.1 Kunt u beschrijven van welke gevoelens u vaak last heeft?

- Wat zijn de gevolgen van deze gevoelens?

- Bent u zich meer gaan terugtrekken door deze gevoelens? Zo ja, op welke manier?
- Welke problemen zijn er ontstaan? (hoe helpt de generalist hierin?)
- Als u kijkt naar de gevoelens die u wilt verminderen, wat is voor u hierin lastig?

6. Aanpak

6.1 Kunt u iets vertellen over het contact met de generalist?

- Hoe vindt u de samenwerking met de generalist?
- Wat gaat goed en wat is minder?
- Wat heeft u nodig in de ondersteuning?
- Wat is voor u belangrijk in het contact met de generalist?

6.2 Als we naar uw ervaringen/problemen/situatie kijken, wat heeft u dan van de generalist nodig (wensen)?

- Wat zijn uw verwachtingen van de generalist in uw situatie?
- Hoe helpt hij u het beste in uw situatie? (Met uw gevoelens te verbeteren?)

7. Afsluiting

7.1 Ben ik nog iets vergeten te vragen?

7.2 Hoe ervaarde u dit gesprek?

7.3 Heeft u aan of opmerkingen?

7.4 ik dank u zeer voor uw deelname.

Bijlage 3.4 Codeboom generalisten

- **Eenzaamheid**

- Definitie
 - Negatief gevoel
 - Weinig contacten
 - Geen aansluiting
 - Intiem contact
- Praktijk
- Frequentie in de maatschappij
 - Frequentie doelgroep
- Probleem van eenzaamheid
- Probleem bij doelgroep
 - Cultuurverschil
 - Individualisering
 - Isolatie

- **Casusvoorbeelden**

- **Oorzaken**

- Individuele oorzaken
 - Persoonlijke eigenschappen en kenmerken
 - Taalbarrière
 - Beperkte participatie
 - Familiegeoriënteerde blik
- Veranderingen in netwerk
 - Migratie
 - Werkloosheid
- Maatschappelijke oorzaken
 - Individualisering
 - Generatiekloof

- **Signaleren**

- Tools
 - Zelfredzaamheidsmatrix
 - Observatie
- Obstakels
- Verbeterpunten

- **Bespreken**

- Manier van bespreken
 - Indirect
 - Vertrouwen
 - Verbeterpunten
- Obstakels

- **Aanpak**

- Manier van werken
 - Vraaggericht
 - Aanbodgericht
- Oplossingsrichting
 - Netwerkvergroting
 - Integratie
 - Segregatie
- Andere acties
 - Persoonlijke ontwikkeling
- Mogelijkheden in de ondersteuning
 - Huisbezoeken
 - Bemiddelaar
 - Verbinder
- Samenwerking met andere partijen
 - Beperkt overzicht
- Aandacht binnen het team
 - Breed takenpakket
 - Ondergeschoven kindje
 - Behoeften

- **Visievraag**

- Doelgroepgericht
 - Netwerkvergroting
- Organisatiegericht

Bijlage 3.5 Codeboom burgers met een Marokkaanse migratieachtergrond

- **Netwerk**

- Grootte van netwerk
 - Contactmomenten
 - Familie
 - Obstakels
 - Gemis
- Steun van netwerk
 - Emotionele steun
 - Praktische steun
 - Vertrouwen in andere
 - Geaccepteerd voelen
 - Wensen
- Belangrijk in het leven
 - Zingeving
 - Familie
 - Afstand van maatschappij

- **Oorzaken**

- Individuele oorzaken
 - Persoonlijke kenmerken en eigenschappen
 - Taalbarrière
 - Familiegeoriënteerde blik
 - Verwachtingspatroon
 - Cultuur
- Veranderingen in het netwerk
 - Levensgebeurtenissen
- Maatschappelijke veranderingen
 - Afhankelijk van netwerk
 - Generatiekloof

- **Gevolgen**

- Negatieve gevoelens
 - Depressie
 - Verdriet
- Negatieve beeldvorming
- Isolatie

- **Contact met generalist**

- Samenwerking
- Verwachtingen
 - Praktische ondersteuning
 - Emotionele ondersteuning

- Belangrijk in het contact
 - Begrip
 - Vertrouwen
 - Persoonlijke aandacht