

## **Draaiboek Trainers Workshop: *Eenzaamheid ouderen en 75+ huisbezoeken***

Signaleren van eenzaamheid/sociaal isolement vraagt van een vrijwilliger dat deze met een brede blik kijkt naar mensen. Vrijwilligers zijn gewend om vanuit hun taak naar mensen te kijken. In plaats van alleen taakgericht, moet meer persoonsgericht worden gekeken. Als er breed zicht is op personen kunnen ook die behoeften worden gezien waar op ingespeeld kan worden en waarvoor samenwerking met anderen gezocht moet worden. Hiervoor zijn inzicht en bewustwording van het thema eenzaamheid nodig evenals gespreksvaardigheden. Deze training is tevens bedoeld voor 75+ huisbezoeken. De specifieke kenmerken en kwaliteiten die hiervoor nodig zijn, worden in deze workshop beschreven.



## **Inhoud**

Deel 1.	Inleiding
Deel 2.	Programma workshop
Deel 3.	De workshop
Deel 4.	Werkvormen
Bijlagen	Achtergrondinformatie

### **Deel 1. Inleiding**

#### **1. Doelstelling**

- a) signalering eenzaamheid, contactlegging, gespreksvoering
- b) informatie en werkwijze 75+ huisbezoeken

#### **2. Deelnemers**

- Vrijwilligers die werkzaam zijn met en in contact komen met ouderen in accentwijken

#### **3. Aantal en structuur workshop**

- De workshop bestaat uit 1 bijeenkomst van max. 4,5 uur.

#### **4. Uitvoerders en tijdsinvestering**

- 2 trainers en 1 acteur
- 1 x 15 uur totaal

#### **5. Evaluatie**

- Vrijwilligers vullen aan het eind van de workshop een evaluatieformulier in.
- Voor de 75+ huisbezoeken zal na 2 workshops door de trainers geëvalueerd worden

### **Deel 2. Programma training**

De training is informatief én interactief. Er wordt ingegaan op de signalen, risico's en effecten van eenzaamheid. Uitleg wordt gegeven over eenzaamheid; wanneer is het mogelijk om te zoeken naar activiteiten (participatie) en wanneer is er sprake van problematische eenzaamheid? Er is ruimte voor discussie, het uitwisselen van eigen ervaringen en men wordt uitgenodigd stil te staan bij de persoonlijke en 'professionele' c.q. 'vrijwillige' norm met betrekking tot eenzaamheid.

## Thema's

- Eenzaamheid en sociaal isolement
- Signaleren, risico's en effecten eenzaamheid
- Relatie met andere problemen
- Contactlegging, gespreksvaardigheden
- Persoonlijke norm
- Huisbezoeken 75+

## Doelen

- Deelnemers leren om eenzaamheid en sociaal isolement te signaleren.
- Deelnemers zijn bekend met hun eigen houding als het gaat om eenzaamheid.
- Deelnemers weten hoe contact te leggen met een eenzame oudere
- Deelnemers weten wat het doel is van de 75+ huisbezoeken, wat het vragenformulier inhoudt, hoe en wanneer zij dit formulier moeten invullen.
- Deelnemers weten hoe en waar zij met hun signalen, vragen en formulieren terecht kunnen.
- Deelnemers weten welke adressen bezocht moeten worden.
- Deelnemers weten elkaar en de ondersteuning te vinden indien nodig

## Programma, in tijd (minuten) **LET OP: oefenen met de acteurs is belangrijker dan de theorie. Deze kunnen ze in de hand-out ook nalezen!**

Inloop koffie en thee deelnemers

00:00	Welkom en inleiding
00:05	Kennismakingsrondje
00:25	Praktische elementen 75+ huisbezoeken door gemeente
00:45	Theorie: eenzaamheid, sociaal isolement, signalering, houding en 1 <sup>e</sup> indruk
01:25	Contactlegging en gespreksvaardigheden m.b.v. rollenspel acteur. Bellen!
02:20	Pauze
02:35	Info 75+ huisbezoeken (vragenlijst)
02:45	Rollenspel acteur gericht op 75+ huisbezoeken
03:40	Vragen & evaluatie
04:00	Afsluiting, Vrijwilligerscontract, pasje, certificaat en eerste adressen uitdelen, hapje/drankje
04.30	Einde

## Benodigdheden

## Wordt verzorgd door

❖	PowerPoint op stick	CER
❖	Laptop	Gemeente
❖	Beamer	Gemeente
❖	Projectiescherm (eventueel)	Gemeente
❖	Verlengsnoer	Gemeente
❖	Flip-over op locatie	Gemeente
❖	Naambordjes	CER
❖	Stiften en pennen	CER
❖	Hand-outs van PowerPoint	CER
❖	Formulieren 75+ huisbezoeken	Gemeente
❖	Evaluatieformulieren	CER
❖	Certificaat	CER
❖	Vrijwilligerscontract	Gemeente

❖ Adressen ouderen	Gemeente
❖ Legitimatiepasjes	Gemeente
❖ Boekjes voor de ouderen	Gemeente
❖ You tube filmpjes interview Anja Machielse	CER
❖ Bol wol	CER

### **Deel 3. De workshop**

#### **1. Inloop en koffie/thee deelnemers ( ca.15 minuten voor aanvang bijeenkomst)**

#### **2. Welkom en inleiding (5 minuten)**

Welkom door Projectleider van de gemeente. Zij vertelt het doel en stelt de trainers voor.

#### **3. Kennismakingsrondje (20 minuten)**

- Naam en inchecken.
- De rode draad. Een bol rode wol. Je gooit de bol naar iemand. Noemt zijn/haar naam. De ontvanger van de bol zegt wat hij/zij weet over eenzaamheid. Een van de trainers noteert dit. Bol wordt vast gehouden en verder gegooid, weer naam noemen (oefening in namen onthouden). Zo wordt geïnventariseerd wat de deelnemers over eenzaamheid weten.
- Bij terugrollen noemen de deelnemers hun verwachting van de training. Ook noteren en misverstanden direct bespreken. Noem weer de naam van degene naar wie de bol gegooid wordt.
- Het leuke van zo'n bol is dat je met elkaar al een netwerk vormt. En dat je de namen nog 2 keer oefent. En de rode draad in de training is Eenzaamheid!
- Eén trainer doet mee met de rode draad. De ander noteert.
- Bij de deelnemers nagaan wat zij verwachten van de training. Dit kan via een vraag aan de groep, je hoeft niet alle deelnemers individueel langs te gaan. De uitkomsten op flip-over schrijven voor terugkoppeling bij evaluatie aan einde training

#### **4. Praktische elementen 75+ huisbezoeken (20 minuten)**

- Welke adressen worden bezocht; 10 adressen per keer;
- Het achterlaten van info met de sociale kaarten wijkactiviteiten, let op: hierin staat ook uitleg over Vouchers die ouderen vanaf 75 jaar kunnen kopen voor extra huishoudelijke hulp.
- Legitimatiepasje;
- Brief wethouder;
- Brief/afsprakenkaart vrijwilliger;
- Afspraak verzetten door cliënt, nieuwe afspraak maken door cliënt;
- Niet thuis? Kaartje achterlaten, met vervolgspraak; 2<sup>de</sup> keer niet thuis, dan brief met het boekje in de brievenbus doen.
- VOG
- (Mogelijk) vrijwilligers vervolgtraject bij welzijnsorganisatie;
- Belangrijke adressen staan aan de voorzijde van de hand-out.
- Vrijwilligers krijgen een adrespakket mee: eerste 10 adressen, formulier met contact telefoonnummers, 3 keer vragenformulier, 12 invullijsten en 10 boekjes voor de ouderen.
- datum na 1 a 2 weken voor koffie ochtend wijknetwerk. LET OP: dit kan per wijk verschillen.

## **Beeldvorming**

Het beeld dat mensen hebben ten aanzien van eenzaamheid heeft invloed op hoe je hierover in contact gaat met degene die eenzaam is/in sociaal isolement verkeert. In gesprek hierover is het belangrijk dat je je van je eigen norm bewust bent, en ook waar die op gebaseerd is (bijvoorbeeld feiten, ervaring of gebrek aan ervaring). Bijvoorbeeld: wanneer eenzaamheid in eerste instantie weerstand bij je oproept, of als je meteen denkt aan vragen om aandacht/slachtofferrol/dat is toch zo opgelost, dan is het moeilijker je in te leven in een ander die zich zo voelt. Om je in het contact te kunnen inleven en het gedrag te kunnen beïnvloeden is het belangrijk dat je de ander kunt volgen, dat je nieuwsgierig bent naar en aansluit bij de belevingswereld van de ander.

### **5. Theorie: eenzaamheid, sociaal isolement, signaleren, contactlegging eenzame ouderen (35 minuten)**

Start met een filmpje van meneer van der Vorst (interview door Anja Machielse) om eenzaamheid beeldend te maken.

Er wordt informatie gegeven over wat eenzaamheid is en wat het verschil is tussen eenzaamheid en sociaal isolement. Gevoelens van eenzaamheid hebben nadelige effecten en brengen risico's met zich mee. Sociaal contact verhoogt de sociale en maatschappelijke participatie. De relatie tussen eenzaamheid/sociaal isolement en problemen als hoge bloeddruk, moeheid, angsten, somberheid, depressie, desoriëntatie, vergeetachtigheid en evenwichtsstoornissen is aantoonbaar bewezen. Ook te veel medicijnen (slaapmedicatie om gevoel te onderdrukken) komt voor en kan riskant zijn.

Contact leggen: hoe doe je dit als vrijwilliger? Hoe is dit voor de oudere? Waar moet je op letten? Hoe maak je het thema eenzaamheid bespreekbaar? Wanneer moet je dat juist niet doen? Non verbale houding oudere/ vrijwilliger, 1<sup>e</sup> indruk.

### **6. Gespreksvaardigheden (55 minuten, waarvan 30 minuten met acteur oefenen)**

Korte info over contactleggen en gespreksvaardigheden, oefenen met acteur:

- **Hoe maak je contact?**

Je belt aan en dan?

Hoe begin je het interview?

Op welke manier zorg je ervoor dat je alle punten kunt bespreken?

Grenzen stellen. Op welke manier en wanneer besluit je weg te gaan.

- **Welke vragen kun je stellen?**

- ✓ **Openvragen stellen:**

Dit zijn vragen die uitnodigen om informatie te geven. Open vragen beginnen met vraagwoorden zoals: wie, wat, waar, wanneer of hoe. Geen 'waarom'-vraag, want een 'waarom'-vraag geeft een oordeel. Open vragen zijn een vereiste bij contact leggen en het op gang brengen van een gesprek of discussie. Door het stellen van open vragen wordt de oudere uitgenodigd om zijn situatie te exploreren en zijn/haar eigen ambivalentie onder de loep te nemen. Gesloten vragen remmen een gesprek af en nodigen niet uit tot verdere exploratie.

- ✓ **Oefening openvragen stellen (zie Deel 3. Werkvormen)**

- ✓ **Geen suggestieve vragen gebruiken:**  
Suggestieve vragen zijn vragen waarin de vraagsteller een antwoord suggereert. In dit antwoord is de mening van de vraagsteller duidelijk aanwezig. Dit leidt meestal tot irritatie bij de ander. Er is dan ook vaak sprake van beïnvloeding of zelfs manipulatie
- **Actief luisteren**
  - ✓ **Reflecterende vragen:**  
Dit zijn controlerende vragen. zoiets als: “Begrijp ik goed dat je koffie wilt?” Reflecterende vragen werken! Het belangrijkste doel van reflectie is mensen tot persoonlijk onderzoek aan te zetten. Een reflectief luisterende reactie is beredeneerd raden wat de ander bedoelt. Mensen brengen hun gedachten en gevoelens over in woorden, vaak gebrekkig en onvolmaakt.
  - ✓ **Bevestigen en ondersteunen:**  
Door direct te bevestigen, voelt iemand dat er contact is. Daarbij voelt iemand dat zijn sterke kanten worden opgemerkt, hij/zij mag er zijn.
  - ✓ **Samenvatten:**  
Door in je eigen woorden kort samen te vatten wat de ander heeft gezegd, check je of je hem/haar goed hebt begrepen.
  - ✓ **Non verbale communicatie**  
Aansluiten bij de ander zonder verbale communicatie.  
De communicatie bij de ander opmerken zonder verbale communicatie

### **Voorbeelden oefening openvragen stellen**

Oefening: Ieder stelt elkaar tien open vragen. De spelregels zijn dat degene die een goede open vraag gesteld krijgt, dit aangeeft door te zeggen dat het een goede open vraag is. Is de vraag toch gesloten, dan kan een duidelijk ja of nee volstaan en moet er een nieuwe vraag bedacht worden.

Oefening: Maak de gesloten vraag open.

Iemand in de kring stelt een gesloten vraag, bijv. wil je koffie? Zijn/haar buur maakt deze zin open: Wat wil je drinken? En die stelt vervolgens een gesloten vraag die zijn/haar buur weer open maakt. (Voelt u zich eenzaam? wordt bijvoorbeeld: Hoe voelt u zich?)

Resultaat: geen antwoord geven op gesloten vraag, maar wordt je bewust dat een open vraag veel meer ruimte geeft voor een reactie.

Eventueel andere oefening: iemand zegt op iedere vraag 'ja'. Kijken wat er gebeurt.

Vervolgens zegt iemand op iedere vraag 'nee'. Kijken wat er gebeurt. In beide gevallen ben je namelijk snel klaar. Als vragensteller moet je dan heel hard werken.

**Rollenspel met acteur, gespreksvaardigheden, contactlegging, signaleren, non-verbaal. Aandacht voor bellen!**

## **Verschillende rollenspelen met acteur**

De volgende rollenspelen m.b.v. een acteur:

1. Gericht op het oefenen van gespreksvaardigheden. Ook telefonisch!
2. Gericht op het oefenen invullen van formulieren 75+ huisbezoeken (na pauze)

*Belangrijk is de feedback die de acteur geeft. Hier leert iedereen van.*

*Ga in een U-vorm zitten en laat de vrijwilligers samen in gesprek gaan.*

*De volgende punten moeten zeker onder de aandacht worden gebracht:*

- Hoe begin je telefonisch een gesprek, voorstellen, vragen of het duidelijk is.
- Hoe lang wacht je na het aanbellen? (vanuit SOL: kan soms 10 minuten duren voordat een oudere open doet)
- Wat is je houding? Stemintonatie.
- Oudere begrijpt niks van de vragen.
- Oudere wil niet meewerken, maar wil wel dat je blijft.
- 'Niet pluis-gevoel'; kan bijvoorbeeld met financiën te maken hebben; iemand die het beheert en waar de oudere niet blij mee is.
- Heel vies huis
- Gevaarlijk huis, bijna geen plek om je te bewegen. Staat overvol.
- Oudere geeft sociaal wenselijke antwoorden, maar je voelt aan dat het niet klopt. Kun je dit doorbreken? Kun je achter de waarheid komen?
- Ouderen die heel emotioneel is.
- Oudere die heel zielig doet. Lijkt net of de oudere totaal geen contacten heeft. Dit om er maar voor te zorgen dat je zo lang mogelijk blijft.
- Agressie aan de deur; hoe ga je hier mee om.
- Telefonisch afspraken maken
- Communicatie via intercom
- Een echtpaar. Vaak 1 iemand die antwoorden geeft. Je moet 2 formulieren invullen.
- Er is iemand aanwezig tijdens het interview (een familielid, een hulp, een buurman of buurvrouw)
- Oudere wil niet dat je iets doorgeeft aan de gemeente.
- Oudere vertelt een geheim

## **Inleidende tekst voor het huisbezoek**

### **Bij de deur**

Goedemorgen, wij zijn ... en .... (legitimatiepas laten zien). We hebben u namens de gemeente Rotterdam een brief gestuurd dat wij vandaag langs zouden komen. We willen graag met u in gesprek gaan over wat u zoals doet, wat u bezig houdt en waar uw wensen liggen. Zouden wij binnen mogen komen?

### **Zittend, inleiding voor het gesprek**

Wij zijn hier om met u te praten over wat u zoal bezighoudt en of u de weg weet te vinden naar activiteiten in uw wijk en eventuele zorg. Wij doen dit huisbezoek voor de gemeente Rotterdam. Zij vinden het belangrijk om te weten wat de 75-plussers bezighoudt en om te zien waar hun wensen liggen. Daarom willen wij vandaag het gesprek met u aangaan. Ik zal voornamelijk het gesprek voeren en mijn mede vrijwilliger zal het een en ander noteren.

### Afsluitende tekst

Dank u wel voor het gesprek! Wij vinden het erg fijn dat u hieraan meegewerkt heeft. We laten bij u een gidsje achter waarin u kunt vinden wat er in uw wijk zoal te doen is voor u.

Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.

Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de welzijnswerkers daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de welzijnswerkers doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk.

<input type="checkbox"/>	U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk.
<input type="checkbox"/>	U wilt graag dat iemand een welzijnswerker contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn: - Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): .....
<input type="checkbox"/>	U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage.
<input type="checkbox"/>	U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter.

### Check na het gesprek

- zijn alle onderwerpen van de checklist besproken
- akkoord voor het delen van de gegevens?
- boekje achter gelaten?

## PAUZE (15 minuten)

### 7. Info 75+ huisbezoeken (30 minuten) Belang van de vragenlijst uitleggen

Uitleg over de 75+ huisbezoeken. Doel van de bezoeken is (potentieel) kwetsbare doelgroep in beeld te krijgen en te inventariseren wat hun behoefte is. Daarbij is de veronderstelling dat een groot deel van de doelgroep zich nog goed kan redden, maar wellicht behoefte heeft aan meer contact met anderen.(participatie) Een ander deel van de doelgroep heeft wellicht meer nodig en daarvoor zal professionele hulp nodig zijn.(problematische eenzaamheid) De huisbezoeken zijn een zgn. quick scan met behulp van een formulier. Daarna volgt opvolging, over een jaar weer een huisbezoek door vrijwilligers, of indien noodzakelijk wordt een beroep gedaan op wijknetwerk professionals, vrijwilligersinitiatieven en bewonersinitiatieven en als er meer zorg nodig is op Vraagwijzer en Wijkteam.

Informatie hoe het formulier 75+ huisbezoeken te gebruiken, wanneer en waar in te vullen, vervolgens waar je dit formulier in dient te leveren of af dient te geven. Daarna wordt besproken waar deelnemers terecht kunnen als zij zich grote zorgen maken om iemand die zij hebben bezocht. Daarnaast is er aandacht voor hoe je omgaat met grenzen en crisissituaties.



### **Doel van de huisbezoeken**

*Ongeveer de helft van de Rotterdammers geeft aan matig tot ernstig eenzaam te zijn. Daarom is de gemeente Rotterdam het actieprogramma 'Voor Mekaar' gestart. De eenzaamheid onder ouderen van 75 jaar en ouder is nog hoger en zij zijn een kwetsbare groep. De gemeente wil voorkomen dat zij tussen wal en schip vallen. Daarom is een van de belangrijkste acties in dit programma dat alle zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder een huisbezoek krijgen. In de 21 wijken waar uit de cijfers blijkt dat het sociaal isolement van ouderen het hoogst is, organiseert de gemeente deze huisbezoeken. Dit gebeurt inmiddels in de hele stad. Tijdens de huisbezoeken wordt in kaart gebracht wat een 75-plusser voor dagbesteding heeft, wat voor contacten hij of zij onderhoudt en waar eventueel nog meer behoefte aan is. Samen met partijen in de wijk wordt zo nodig de noodzakelijke follow up van de huisbezoeken in gang gezet.*

### **8. Rollenspel met acteur gericht op formulieren 75+ huisbezoeken (60 minuten)**

De acteur speelt een oudere die de deur op verschillende manieren wel of niet opendoet. Vervolgens het gesprek/interview met verschillende invalshoeken. De deelnemers vullen aan de hand van het gesprek met de acteur het formulier 75+ huisbezoeken in. Daarna worden eventuele vragen besproken. Daarnaast wordt in het rollenspel aandacht besteed aan omgaan met weerstanden, grenzen en crisissituaties.

### **Vuistregels bij het afleggen van een huisbezoek bij een 75-plusser door een vrijwilliger**

Wanneer je op huisbezoek gaat bij een 75+er, kom je op het privé terrein van iemand. Het is daarom van belang om een paar vuistregels in acht te nemen.

- Kondig je bezoek van tevoren aan middels de afsprakenbrief die je gekregen hebt;
- Zorg ervoor dat je op het tijdstip aanwezig bent die je op de afsprakenbrief ingevuld hebt;
- Legitimeer jezelf bij de voordeur met de pas die je gekregen hebt van de gemeente Rotterdam;
- Behandel de 75+er met respect. Oftewel zoals je zelf ook behandeld zou willen worden als iemand bij jou langs komt;
- Ga niet naar binnen als de 75+er aangeeft geen bezoek te willen. De 75+er is niet verplicht om mee te werken;
- Vraag toestemming om binnen te mogen komen;
- Als de 75+er tijdens het huisbezoek aangeeft het bezoek niet meer op prijs te stellen, ga je weg;
- Oefen vooraf je intro;
- Praat in een laag tempo en articuleer goed;
- Wacht op antwoord / reactie, en als dat niet komt, herhaal je vraag / opmerking.
- Niets beloven!
- Lees na het gesprek het voorblad op over de verwerking van de informatie en laat de 75+ er aangeven waarvoor hij/zij toestemming verleent

Wanneer de 75+ er niet wil dat je iets doorgeeft aan de gemeente, dan laat je de vragenlijst + voorblad met gegevens achter bij de 75+ er.

### **9. Evaluatie en korte nabespreking (15 minuten)**

Het evaluatie formulier wordt uitgedeeld met de vraag dit formulier in te vullen.

### **10. Afsluiting, Koppels maken, certificaat en de eerste 10 adressen per koppel vrijwilligers uitdelen, pasjes, hapje & drankje (20 minuten)**

#### **Literatuurlijst**

In de workshop en draaiboek wordt verwezen naar en zullen elementen uit de literatuur van dr. Anja Machielse gebruikt worden:

Anja Machielse (2015). Ouderen in sociaal isolement. Ervaren baat van hulp. Utrecht: MOVISIE. ISBN 978-90-8869-116-4.

Marina Jonkers en Anja Machielse (2013). Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij het signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders. Utrecht: LESI/Provincie Utrecht.

Karin Runia en Anja Machielse (2012). Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. Mogelijkheden en belemmeringen voor de inzet van vrijwilligers bij structureel sociaal isolement. Utrecht: LESI/Provincie Utrecht.

Anja Machielse en Roelof Hortulanus (2011). Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak. Amsterdam: Uitgeverij SWP.