

**Met het NIZU  
sta je er niet  
alleen voor!**

Plan van  
aanpak  
eenzaamheid





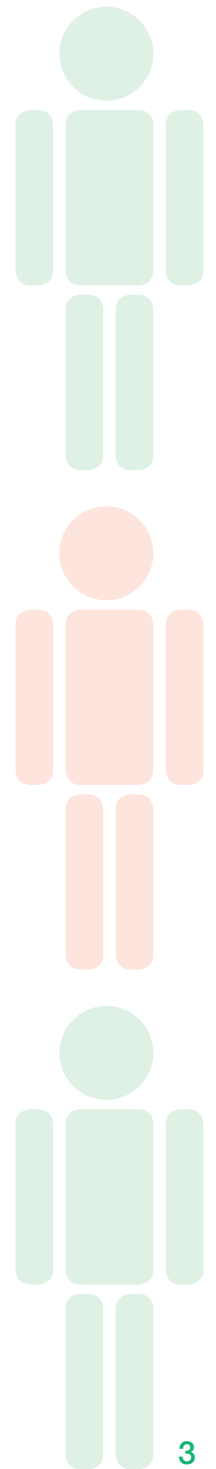
# Voorwoord

Veel Utrechters zijn betrokken bij elkaar doordat ze vrijwilligerswerk doen of mantelzorg geven. Bijna veertig procent van de inwoners is actief als vrijwilliger, en daarmee hebben we goud in handen. Omzien naar elkaar in de eigen buurt of wijk is enorm belangrijk. Een klein gebaar of een bezoekje kan al goed doen.

Vrijwilligers zijn ook van onschatbare waarde in het tegengaan van eenzaamheid. Ik zie in onze stad veel mooie initiatieven waarbij buurtbewoners samen eten, sporten of andere activiteiten ondernemen. Mensen die weer actief worden door iets te doen voor een ander.

Toch blijft eenzaamheid een belangrijk onderwerp. Ik ben dan ook blij dat alle NIZU-partners de handen ineen hebben geslagen om een gezamenlijk plan tegen eenzaamheid op te stellen. Het sluit goed aan bij de ambities van het college om eenzaamheid terug te dringen. Samen kunnen gemeente, vrijwilligersorganisaties, (zorg)professionals, de detailhandel en bedrijven écht het verschil maken en zorgen dat iedereen erbij hoort en mee kan doen.

Maarten van Ooijen, wethouder Zorg en Welzijn



# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Voorwoord</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Inleiding</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Eenzaamheid: waar hebben we het dan over?</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>Keuze voor thematische invalshoek en in gesprek met partners in de stad</b> | <b>8</b>  |
| <b>Het plan van aanpak</b>   | <b>11</b> |
| De mens centraal   | 11        |
| Werkende principes van het NIZU  | 12        |
| Ontwikkelingen in het werkveld   | 13        |
| Plan van aanpak – concrete acties  | 15        |
| <b>Partnerschap met de gemeente Utrecht</b>                                    | <b>21</b> |
| <b>Met dank aan</b>  | <b>22</b> |

# Inleiding

In Utrecht gebeurt veel als het gaat om de aanpak van eenzaamheid. Meerdere organisaties zetten zich vanuit diverse invalshoeken voor dit onderwerp in. Dit plan van aanpak benadert het thema ‘eenzaamheid’ vanuit de invalshoek van de informele zorg.

Met dit plan willen we:

- laten zien wat de kernpartners van het Netwerk Informele Zorg Utrecht (hierna NIZU) op dit moment bijdragen aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid. Maar bovenal willen we de inzet van het NIZU intensiveren. Het aantal mensen in onze stad dat zich (ernstig) eenzaam voelt, neemt namelijk toe.<sup>1</sup>
- een aanzet geven tot een nauwere samenwerking in de aanpak van eenzaamheid. Het gaat om samenwerking tussen NIZU-partners onderling, maar ook om samenwerking tussen NIZU-partners en andere partijen in de stad die aandacht hebben voor eenzaamheid. Denk aan buurtteams, de gezondheidszorg, sociaal makelaars, bewonersinitiatieven en de gemeente Utrecht.
- duidelijk maken wat nodig is om eenzaamheid in de stad te voorkomen en verminderen. We hopen dat daarmee een wisselwerking ontstaat tussen de praktijk en het beleid van de gemeente Utrecht op dit gebied. Ook hopen we op een wisselwerking tussen het gemeentelijk beleid en dat van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit laatste is vastgelegd in het actieprogramma ‘Eén tegen eenzaamheid’<sup>2</sup>.

Het NIZU heeft verschillende partijen gevraagd mee te denken over het plan van aanpak. Het gaat om bewoners(initiatieven), sociaal makelaars, buurtteams, de gezondheidszorg, organisaties met specifieke expertise en de gemeente Utrecht.

In dit plan van aanpak leggen we eerst uit wat we onder eenzaamheid verstaan. We gaan in op de verschillende vormen, de oorzaken en de gevolgen. Daarna volgt een beschrijving van de manier waarop het NIZU te werk is gegaan bij het vormgeven van dit plan. We laten zien hoe we het begrip ‘eenzaamheid’ zo concreet mogelijk hebben gemaakt. Vervolgens presenteren we het plan van aanpak op basis van de gesprekken met de partners in de stad. Het is een plan met concrete acties die bijdragen aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid in Utrecht.

Tot slot schetsen we de contouren van een partnerschap met de gemeente Utrecht.

Het NIZU pretendeert niet met dit plan volledig te zijn. Wel willen we een eerste waardevolle aanzet geven tot de intensivering van onze aanpak van eenzaamheid. Het thema heeft blijvend aandacht nodig. Voor de verdere ontwikkeling werkt het NIZU graag samen met partners in de stad.

1 [www.volksgezondheidsmonitor.nl](http://www.volksgezondheidsmonitor.nl).

2 [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/eenzaamheid/aanpak-eezaamheid](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/eenzaamheid/aanpak-eezaamheid).



# Eenzaamheid: waar hebben we het dan over?

In het dossier ‘Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid’<sup>3</sup> van Movisie krijgt het begrip ‘eenzaamheid’ handen en voeten. Ook maakt het de oorzaken en mogelijke gevolgen van eenzaamheid duidelijk.

## **Vormen van eenzaamheid:**

- Emotionele eenzaamheid: een gemis aan emotioneel hechte banden.
- Sociale eenzaamheid: een gemis aan betekenisvolle relaties.
- Existentiële eenzaamheid: een ‘verloren en zwervend gevoel’, een gevoel van zinloosheid waarbij mensen hun plaats in het leven niet weten.

## **Oorzaken van eenzaamheid:**

- Individueel, bijvoorbeeld door een gebrek aan (sociale, taal- of digitale) vaardigheden.
- Veranderingen in het sociale netwerk, bijvoorbeeld door een levensgebeurtenis.
- Maatschappelijk, bijvoorbeeld door negatieve beeldvorming over bepaalde groepen.

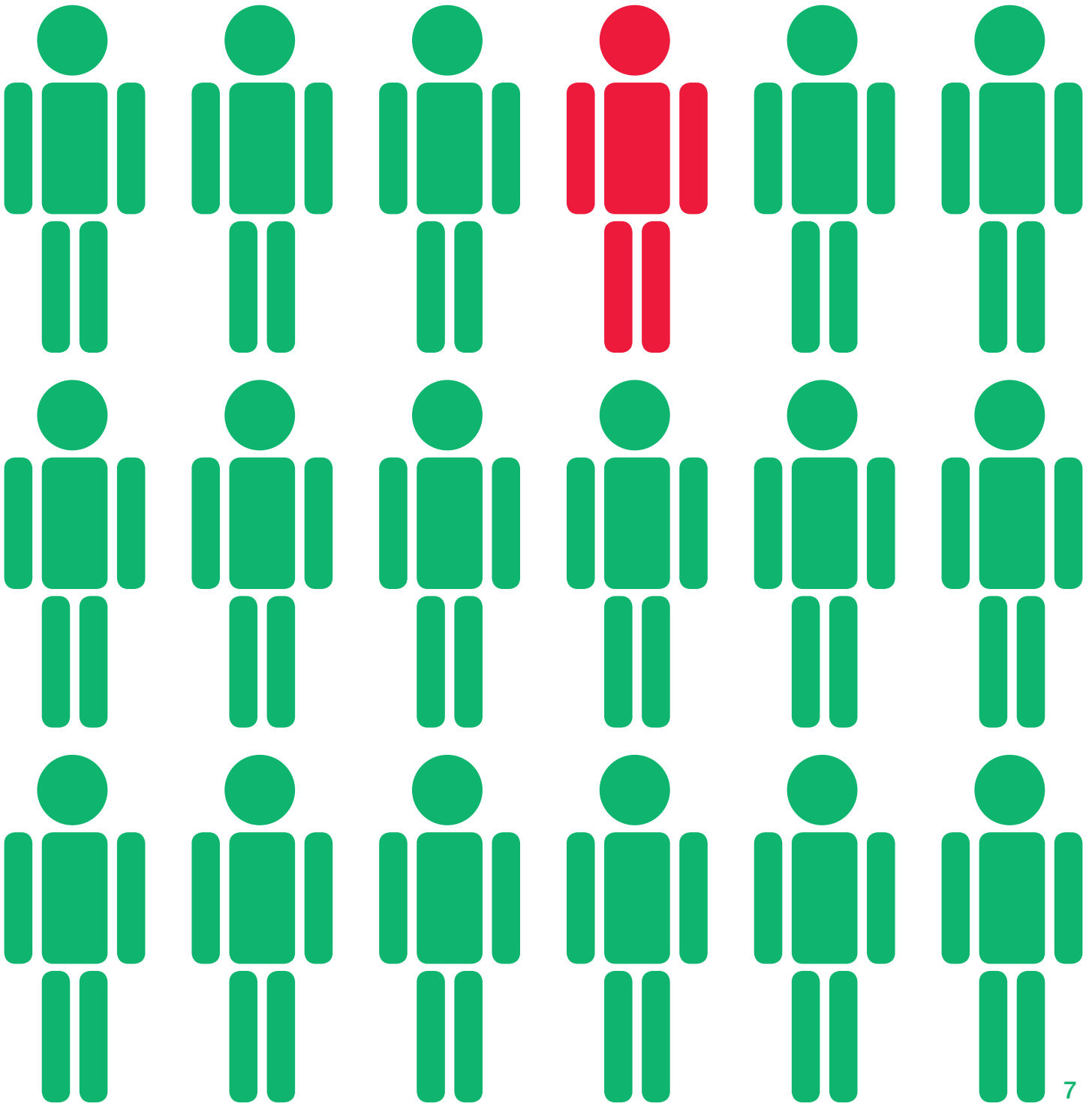
## **Mogelijke gevolgen van eenzaamheid:**

- Mensen krijgen een slechtere gezondheid door zowel psychische als fysieke klachten.
- Mensen komen in een negatieve spiraal terecht. Dit heeft gevolgen voor hun zelfwaardering en de tevredenheid met hun leven.
- Maatschappelijke consequenties: zonder sociaal vangnet doen mensen sneller een beroep op de zorgverlening. Hierdoor worden de kosten voor de samenleving hoger.

## **In het gesprek met partners in de stad kwam verder naar voren dat eenzaamheid:**

- bij het leven hoort.
- iets anders is dan alleen zijn.
- niet op te lossen is. Wel kunnen we nadenken over manieren om eenzaamheid te verlichten.
- vaak confronterend is: ‘Je ziet het, weet het en toch loop je er steeds weer tegen aan.’

<sup>3</sup> Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid. Movisie, september 2016. Dit dossier bevat ook cijfers over eenzaamheid.





# Keuze voor thematische invalshoek en in gesprek met partners in de stad

Omdat eenzaamheid een veelomvattend begrip is, hebben we dit concreter gemaakt. Immers: hoe concreter, hoe gemakkelijker we kunnen nadenken over manieren om eenzaamheid te verlichten.

Eenzaamheid ligt vaak besloten in een ander onderwerp. Dat wordt zichtbaar in het dossier 'Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid'<sup>4</sup> van Movisie. Dit kennisinstituut noemt drie globale oorzaken van eenzaamheid: een gebrek aan bepaalde vaardigheden, levensgebeurtenissen en maatschappelijke oorzaken.

Door deze drie oorzaken tegen het licht te houden van het Coalitieakkoord Utrecht 2018-2022<sup>5</sup> en de Beleidsregel Informele zorg gemeente Utrecht 2019-2020<sup>6</sup> wordt het begrip 'eenzaamheid' concreter. Dit levert vier thema's op waarbij de risico's op eenzaamheid en/of sociale uitsluiting verhoogd zijn:

1. armoede
2. een gebrek aan (sociale, taal- of digitale) vaardigheden
3. verlies
4. mobiliteit

Uiteraard realiseren we ons dat hiermee niet alle thema's rond eenzaamheid aandacht krijgen. Het NIZU kiest voor een themagerichte benadering in plaats van een doelgroepgerichte. De oorzaken van eenzaamheid liggen namelijk besloten in thema's en niet bij groepen mensen. Wel nemen we bestaande informatie mee over groepen die vaker eenzaam zijn. De special 'Eenzaamheid in Utrecht' uit de Volksgezondheidsmonitor<sup>7</sup> meldt bijvoorbeeld dat eenzaamheid vaker voorkomt bij de volgende groepen:

- volwassenen en jongeren met een lager opleidingsniveau;
- mensen die deel uitmaken van een eenoudergezin;

<sup>4</sup> Zie voetnoot 3.

<sup>5</sup> [www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/college-van-b-en-w/coalitieakkoord-2018](http://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/college-van-b-en-w/coalitieakkoord-2018).

<sup>6</sup> [zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2018-150694.html](http://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2018-150694.html).

<sup>7</sup> Zie voetnoot 1.



- alleenstaanden;
- mensen met een migratieachtergrond;
- de leeftijdscategorie 40-64 jaar (deze mensen zijn vaker ernstig eenzaam) en 65 jaar of ouder.

Het hiervoor genoemde dossier van Movisie<sup>8</sup> voegt de volgende groepen toe:

- mensen met een beperking;
- mensen met gezondheidsproblemen;
- niet-westerse migranten;
- weduwen/weduwenaars;
- gescheiden mensen en laagopgeleiden.

Uit de werkpraktijk in Utrecht weten we dat ook onderstaande groepen vaker kampen met eenzaamheidsproblematiek:

- een brede groep jongeren (waaronder studenten);
- (ex-)dak- en thuislozen;
- mensen zonder (vrijwilligers)werk of studie;
- (ex-)mantelzorgers;
- de LHBTI-groep.

In de periode 24 september tot en met 1 november 2018 heeft het NIZU zes bijeenkomsten over eenzaamheid georganiseerd. Vier gingen over de genoemde thema's. Voor het thema 'verlies' hebben we ons aangesloten bij de dialoogtafels 'Kom erbij, deel je ervaringskennis over eenzaamheid en verlies'. Deze werden georganiseerd door Humanitas, de Telefonische Hulpdienst Utrecht, Trost en Utrecht in Dialoog.

Daarnaast waren er twee bijeenkomsten met de NIZU-kernpartners. Hierin zijn de opbrengsten van de vier eerdere bijeenkomsten besproken en omgevormd tot een plan van aanpak.

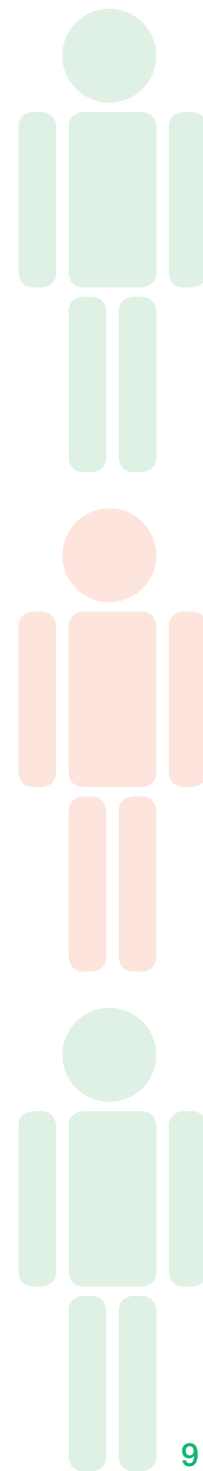
De basis voor alle sessies was: aansluiten bij wat er al is, kijken naar leemten, bepalen wat nodig is en wie daarvoor in actie kan komen.

Voor alle bijeenkomsten heeft het NIZU partners uitgenodigd om mee te denken: bewoners(initiatieven), sociaal makelaars, buurtteams, de gezondheidszorg, organisaties met expertise over een specifiek thema en de gemeente Utrecht. We waren blij verrast dat velen aanschoven en intensief hebben meegedacht. Ongeveer 55 mensen hebben input geleverd voor dit plan!

We kijken terug op mooie, heel verschillende bijeenkomsten. U kunt de verslagen opvragen bij U Centraal.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Zie voetnoot 3.

<sup>9</sup> U Centraal: j.westrik@u-centraal.nl.







# Het plan van aanpak

Onderstaand treft u het plan van aanpak met de concrete acties die het NIZU kan ondernemen om eenzaamheid te voorkomen en verminderen bij inwoners van de stad Utrecht.

Allereerst leest u over de randvoorwaarden voor ondersteuning of hulp bij eenzaamheid, de werkende principes van het NIZU en de laatste ontwikkelingen in het werkveld. Daarna volgt het plan van aanpak met concrete acties op de niveaus 'uitvoering', 'organisatie' en 'visie'. Dit plan beweegt zich vooral op het uitvoeringsniveau. Dit niveau is onderverdeeld in de schaalniveaus 'stedelijk' en 'wijk- en buurtgericht'.

Als volgende stap zal het NIZU de actielijst opstellen: wie gaat wat doen en op welke termijn? Daartoe agenderen we het plan van aanpak op de eerstvolgende NIZU-netwerkbijeenkomst op 17 januari 2019.

## De mens centraal

Wat is er nodig om hulp toe te laten of ondersteuning te bieden bij eenzaamheid? Hieronder bespreken we de belangrijkste factoren.

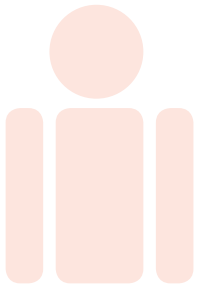
### **Ergens terecht kunnen**

Mensen die zich eenzaam voelen, moeten laagdrempelig terecht kunnen op een plek waar ze hun vraag kunnen stellen, waar iemand naar hen luistert, hen hoort en kent. Een plek waar ze – op een zo alledaags mogelijke manier – oprechte aandacht krijgen en horen dat ze ertoe doen.

### **Iemand die mensen aanspreekt, gewoon bij hen in de buurt**

Voor een eerste stap naar ondersteuning of hulp is het belangrijk dat mensen gezien worden (dat iemand signaleert), en dat ze niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Mensen moeten vertrouwen hebben in degene die hen wil ondersteunen. Deze persoon moet, soms letterlijk, hun taal spreken. Het is belangrijk samen te kijken naar eerdere ervaringen en aan te sluiten bij activiteiten die er al zijn (zoals boodschappen doen). Dit maakt de ondersteuning laagdrempeliger. Soms kan een tussenpersoon (bijvoorbeeld een familielid of mantelzorger) behulpzaam zijn bij het zetten van een eerste stap.

Mensen beslissen zelf of ze zo'n eerste stap zetten om hun eenzaamheid te doorbreken. Willen of kunnen ze dat niet, dan respecteert de ondersteuner dat. De aandachtspunten in een gesprek zijn dan de motieven en interesses van de persoon.



Verder geldt dat de ondersteuner niet trekt, duwt, oplegt of 'problemen' bespreekt. Hij of zij is present, maar erkent niet de juiste ingang te zijn. Hij of zij gaat op zoek naar de persoon die dat wel kan zijn.

### **Vaardigheden**

Eenzaamheid ontstaat vaak door een gebrek aan (sociale, taal- of digitale) vaardigheden. Deze kunnen zowel tekortschieten bij de persoon die eenzaam is als bij de ondersteuner.

### **Tijd**

Om mensen te ondersteunen bij het verminderen van hun eenzaamheid is tijd nodig. Tijd om te investeren in de relatie, om vertrouwen op te bouwen, en om mensen kennis te laten maken met mogelijkheden om hun eenzaamheid te verminderen. Sommige mensen zijn bang om stappen te zetten. Ze zijn vooral bang voor 'de eerste keer'. Het is fijn als er dan iemand mee kan gaan.

### **Het taboe op eenzaamheid doorbreken**

Eenzaamheid zou meer bespreekbaar moeten zijn. Veel mensen schamen zich ervoor. Omdat eenzaamheid in veel gevallen in relatie staat tot een ander thema (bijvoorbeeld armoede) is er vaak een dubbel taboe. Dat maakt het des te moeilijker erover te praten.

### **Geen waardeoordelen**

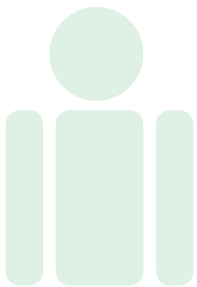
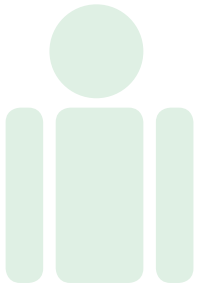
Ondersteuners hebben vaak waardeoordelen, zeker als het om armoede gaat. Het is belangrijk dat zij kennis opdoen over armoede en de andere thema's die een relatie hebben met eenzaamheid. Dit helpt voorkomen dat hun waardeoordelen de weg versperren die iemand te gaan heeft.

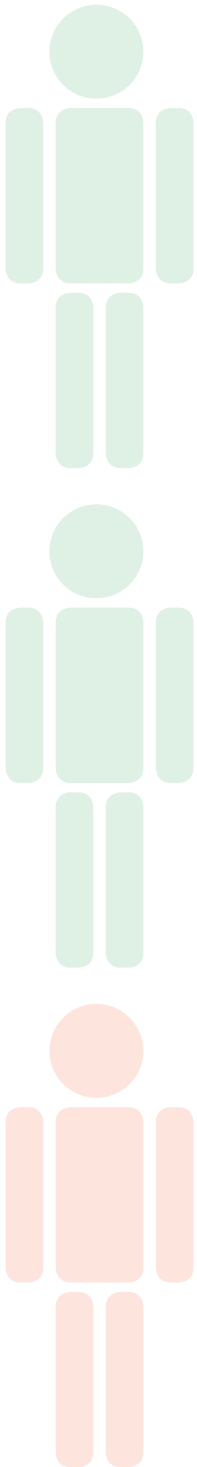
## **Werkende principes van het NIZU**

De inzet van het NIZU kenmerkt zich door een aantal werkende principes. Deze tonen de toegevoegde waarde van het NIZU aan. Hieronder volgen de belangrijkste werkende principes.

### **Tijd**

De vrijwilligers van organisaties voor informele zorg in de stad werken altijd in het spanningsveld tussen continuïteit en kwaliteit. Professionals bieden zowel continuïteit als kwaliteit. Dit probeert het NIZU met de inzet van vrijwilligers ook te bieden. Dit vraagt veel van de vrijwilligers, onder meer een tijdsinvestering in training en scholing. Vrijwilligers bieden tijd en intrinsieke motivatie. Vrijwilligers kunnen meestal meer tijd vrijmaken dan professionals. Zo kunnen zij tegemoetkomen aan de behoeften van mensen die tijdelijk of langduriger een steuntje in de rug nodig hebben. Continuïteit en kwaliteit vragen om financiële ondersteuning.





### Vrijwilligheid

Vrijwilligers zijn geen betaalde krachten en hebben een intrinsieke motivatie. Daardoor kunnen ze laagdrempeliger en gelijkwaardiger naast mensen staan. Ook hebben ze meer vrijheid om aan te geven hoeveel tijd ze in een relatie willen en kunnen investeren. Een randvoorwaarde is dat de motivatie van de vrijwilliger en deelnemer goed op elkaar zijn afgestemd.

Gelijkwaardigheid biedt ruimte voor wederkerigheid. Vragen om een bijdrage of wederdienst maakt dat beide partijen zich betekenisvol kunnen voelen. Mensen die vrijwilliger zijn of een wederdienst leveren, kunnen zich alleen daardoor al minder eenzaam voelen.

### Aanvullend op formele zorg

Het eerder aangehaalde spanningsveld tussen professionals en vrijwilligers ontstaat deels ook doordat vrijwillige inzet – veel meer dan in het verleden – een aanvulling is op de formele zorg.

Vrijwilligers krijgen vaker te maken met complexere problematiek van mensen. Als zij de mogelijkheid hebben om informatie uit te wisselen en casuïstiek te bespreken met medewerkers uit de formele zorg, zal dat bijdragen aan een accurate begeleiding en versterking van het onderlinge vertrouwen. Deze samenwerking is ook belangrijk om de groep eenzame mensen te bereiken die niet zichtbaar is.

Niet alleen de samenwerking met de formele zorg is belangrijk. Om signalen op te vangen is ook samenwerking met andere partners nodig. Denk aan de detailhandel, bedrijven, huishoudelijke hulpen en woningbouwverenigingen.

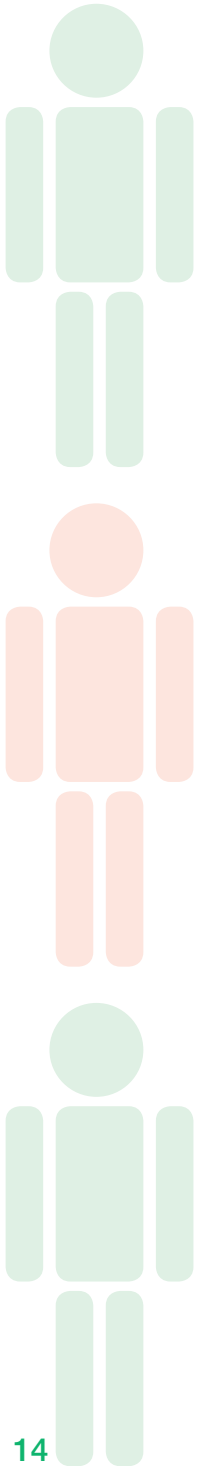
## Ontwikkelingen in het werkveld

### Behoefte, potentieel en schaalniveau

Een aantal jaren geleden stond een goede balans tussen vraag en aanbod centraal bij hulpvragen en informele zorg. Inmiddels gaat het veel meer om het spanningsveld tussen behoefte, potentieel en schaalniveau.

Vrijwillige inzet (medemenselijkheid) is historisch gezien een vertrouwde beweging in de samenleving. In het ideale geval kijken bewoners naar elkaar om en zorgen ze voor elkaar. Heel veel bewoners (initiatieven) in Utrechtse wijken bieden informele zorg. Deze vorm van zorg is voorliggend aan de informele zorg die organisaties in de stad bieden. De informele zorg van organisaties is weer voorliggend aan en aanvullend op de formele zorg.

De **behoefte** van degene die ondersteuning of hulp nodig heeft, vraagt blijvende aandacht. Het blijkt lang niet altijd succesvol om mensen te informeren over activiteiten. Het werkt beter om te zoeken naar mogelijkheden op basis van eerdere ervaringen of interesses, en dan eens



mee te gaan naar zo'n activiteit. Met andere woorden: zoeken naar de verbinding tussen de mens en datgene wat er al is, is van grotere waarde dan het ontplooiën van nieuwe activiteiten.

De NIZU-partijen hebben veel **potentieel**. Toch is de werving van nieuwe vrijwilligers belangrijk. Op dit moment zijn er namelijk onvoldoende vrijwilligers die het potentieel hebben 'verlichting' te brengen bij mensen die zich eenzaam voelen.

Mensen die zich vrijwillig inzetten, moeten de juiste bagage krijgen. Het is belangrijk dat zij:

- vormen, oorzaken en gevolgen van eenzaamheid (h)erkennen;
- zich bewust worden van de thema's die het risico op eenzaamheid vergroten;
- eenzaamheid kunnen signaleren en weten waar zij met deze signalen terecht kunnen;
- benaderingswijzen leren kennen;
- zich gespreks- en luistervaardigheden eigen maken.

Het is daarnaast belangrijk dat vrijwilligers op een goede begeleiding kunnen terugvallen. Ook voor die begeleiding is voldoende bagage nodig.

De mens met een hulpvraag staat centraal. In het ideale geval helpen mensen elkaar. Dat vraagt om nabijheid. Het **schaalniveau** wijst daarbij naar de wijk. Dat is immers de directe geografische leefwereld van de inwoner.<sup>10</sup> Van het NIZU vraagt dat een goed inzicht in haar potentieel. Het NIZU-netwerk, dat sinds september 2017 regelmatig bijeenkomt, kan daarbij behulpzaam zijn.

### **Samenwerkende NIZU-partners**

In de afgelopen jaren zijn de NIZU-partners steeds nauwer gaan samenwerken. Die intensievere samenwerking is een randvoorwaarde voor vernieuwing en verbetering van de informele zorg. NIZU-partners zijn allemaal bevlogen om de eenzaamheid in de stad te helpen voorkomen en verminderen. Met een goede onderlinge afstemming kunnen zij de inwoners van Utrecht optimaal ondersteunen. Kennis van elkaars expertise en inzet is nodig om tijdig vragen om ondersteuning te kunnen doorspelen naar partners in het netwerk. Zo levert het NIZU maatwerk.

Sinds september 2017 groeit het NIZU-netwerk. De kernpartners hebben alle partners in de informele zorg uitgenodigd om in het netwerk te participeren. Eens in de twee maanden ontmoeten we elkaar. Zo leren we elkaar kennen en blijven we op de hoogte van wat de verschillende organisaties doen. Door de bijeenkomsten is er een openheid ontstaan om vragen om ondersteuning door te geven. Er is sprake van gunnen en gegund krijgen, daar waar de juiste expertise is.

<sup>10</sup> Het NIZU erkent dat er ook niet-geografische leefwerelden zijn. Hierin verbinden mensen zich met elkaar via gedeelde waarden (zoals bij een religie), interesses, hobby's (zoals digitale spelletjes) en talenten.



## Plan van aanpak – concrete acties

We gaan dit plan van aanpak het komende jaar uitvoeren. Het plan is geagendeerd voor de eerstvolgende NIZU-netwerkbijeenkomst op 17 januari 2019. Op die bijeenkomst maken we afspraken over wie welke actie uitvoert en het tijdpad dat daarbij hoort.

Op meerdere niveaus doen we inspanningen om alle inwoners mee te laten doen en zo de risico's op eenzaamheid te verminderen. De gemeente Utrecht ontwikkelt een plan van aanpak vanuit Maatschappelijke Ontwikkeling. Het NIZU hoopt dat dit plan aansluit bij alle beleidsterreinen die een raakvlak hebben met het onderwerp 'eenzaamheid'. Naast de gemeente Utrecht buigen ook andere partners in de stad zich over de vraag hoe zij eenzaamheid kunnen verminderen, waaronder buurtteams en bewonersinitiatieven. Het NIZU hoopt op een samenwerking die gericht is op ieders kwaliteiten en mogelijkheden. Een samenwerking waarbij we ons – ieder vanuit de eigen rol – inzetten voor een gezamenlijk doel: een grotere alertheid op eenzaamheid, waardoor signalen sneller op de juiste plek komen.

Hieronder volgt het actieplan dat het NIZU voor zichzelf ziet, met dank aan de input van partners uit de stad.

### Niveau uitvoering - Stedelijk

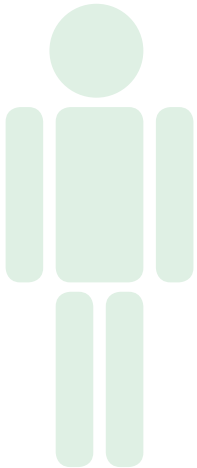
#### 1. Communicatie

**Actie:** Organiseer voortdurende communicatie over de mogelijkheden van informele zorg. Heb aandacht voor de volgende vormen van communicatie: huis aan huis, via tussenpersonen en sleutelfiguren, social media, een-op-eencontact en via via.

#### Wat doet het NIZU op dit moment al?

Het NIZU brengt de mogelijkheden van informele zorg onder de aandacht. Dit gebeurt op verschillende manieren:

- *Inzet van Ambassadeurs Informele Zorg in de wijken* - Sinds eind 2017 werken Ambassadeurs Informele Zorg in zes Utrechtse wijken. Zij vertegenwoordigen het hele palet aan informele zorg in stad en wijk. De ambassadeurs zijn professionals van meerdere organisaties voor informele zorg in de stad. Zij informeren zowel bewoners als organisaties voor informele zorg en formele zorg over de mogelijkheden van informele zorg. Ook zorgen zij dat een vraag om ondersteuning bij de juiste bewoners (of een bewonersinitiatief) of organisatie terechtkomt. Op deze manier worden mensen sneller geholpen.



In 2019 zijn in alle wijken Ambassadeurs Informele Zorg beschikbaar. In verband met de veranderende rol en taken van de ambassadeurs, krijgen zij begeleiding en training om wijkgericht te denken en breder te werken. Vanaf 2019 heeft de ambassadeur namelijk niet langer alleen de taak om te informeren over vrijwillige inzet, maar ook over mantelzorgondersteuning.

- **Infopunt Informele Zorg Utrecht** - Er is een Infopunt Informele Zorg in Utrecht voor alle vragen over vrijwilligerswerk en de inzet van vrijwilligers. Het Infopunt is bereikbaar via telefoonnummer (030) 236 17 45 of per mail via [infopuntiz@nizu.nl](mailto:infopuntiz@nizu.nl). Wie contact opneemt met het Infopunt, krijgt een reactie van een van de Ambassadeurs Informele Zorg in de stad.
- **Website NIZU.nl** - Er wordt gewerkt aan de website NIZU.nl. Deze site bundelt het aanbod van informele zorg in Utrecht in bestaande databases, en toont dat op een manier die aansluit bij de gebruiker. De website wil in de eerste plaats medewerkers uit de formele zorg (eerstelijns en tweedelijns) een overzicht (met zoekfunctie) bieden van het aanbod van informele zorg in Utrecht. De website is openbaar, dus ook burgers en organisaties voor informele zorg kunnen op de site terecht. De website komt in de eerste helft van 2019 beschikbaar.

### **Wat kan het NIZU doen om de kwaliteit van de communicatie verder te ontwikkelen?**



**Actie 1:** Realiseer huis-aan-huiscommunicatie over informele zorg.

**Actie 2:** Werk aan een maximale toerusting van de Ambassadeurs Informele Zorg. De extra aandachtspunten hiervoor zijn terug te vinden bij actiepunt 16 (wijk- en buurtgerichte acties).

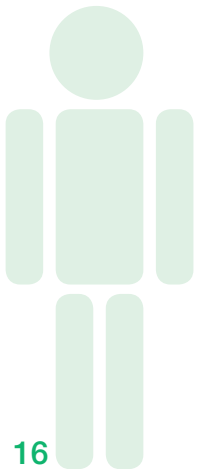
## **2. Werving**

**Actie:** Werf voortdurend vrijwilligers die het potentieel hebben 'verlichting' te brengen bij mensen in de stad die zich eenzaam voelen. Vrijwillig werken op zich voorkomt of vermindert ook eenzaamheid.

### **Wat doet het NIZU op dit moment al?**

- NIZU-partners werven gezamenlijk vrijwilligers. Hiervoor is een try-out gestart in Utrecht-West: Goede buur of verre vriend. Zie voor meer informatie: [goedebuurofverrevriend.nl](http://goedebuurofverrevriend.nl).
- De organisaties voor informele zorg werven afzonderlijk vrijwilligers voor hun activiteiten.

### **Wat kan het NIZU doen om de kwaliteit van de werving verder te ontwikkelen?**



**Actie 3:** Werf voortdurend vrijwilligers die het potentieel hebben om 'verlichting' te brengen bij mensen in de stad die zich eenzaam voelen.





### 3. Deskundigheidsbevordering

**Actie:** Zorg voor deskundigheidsbevordering bij vrijwilligers over het onderwerp 'eenzaamheid'.

#### **Wat doet het NIZU op dit moment al?**

- Tot nu toe heeft elke NIZU-partner eigen scholingsmogelijkheden. Incidenteel biedt het NIZU gezamenlijke scholing aan. Het NIZU overweegt samen met de Vrijwilligerscentrale Utrecht een Vrijwilligersacademie te starten waarin scholingsmogelijkheden worden gebundeld.

#### **Wat kan het NIZU doen om de deskundigheid van vrijwilligers verder te ontwikkelen?**

(Actie 4 tot en met 8 zouden ook in een reeks aangeboden kunnen worden, mogelijk binnen de genoemde Vrijwilligersacademie.)



**Actie 4:** Leer vrijwilligers de vormen, oorzaken en gevolgen van eenzaamheid (her)kennen.

**Actie 5:** Vergroot bij vrijwilligers de bewustwording van thema's die het risico op eenzaamheid vergroten,<sup>11</sup> waarbij de inzet van ervaringsdeskundigheid<sup>12</sup> van grote toegevoegde waarde is. Dialoogtafels zouden hiervoor een goed middel kunnen zijn.

**Actie 6:** Leer vrijwilligers hoe ze eenzaamheid kunnen signaleren en waar ze signalen door kunnen geven.

**Actie 7:** Leer vrijwilligers benaderingswijzen en gespreks- en luistervaardigheden.

**Actie 8:** Leer vrijwilligers hoe ze mensen kunnen stimuleren hun eigen netwerk te benutten. Zorg voor een goede begeleiding van vrijwilligers en voldoende toegeruste begeleiders.

**Actie 9:** Dit is een aandachtspunt voor (semi-)professionals.

### 4. Samenwerking

**Actie:** Werk samen om iedereen mee te laten doen en zo de eenzaamheid in de stad te verminderen.



#### **Wat doet het NIZU op dit moment al?**

- NIZU-partners werken intensief samen met partners in de stad. Elke organisatie heeft een eigen rol.

<sup>11</sup> Voor het thema armoede werd een op maat gemaakte training over benaderingswijzen aangeraden. Het gaat om een workshop over drie typen mensen in armoede: de vechter, de kritische en de mensen die 'zijn'.

Zie: [www.stichtingdevonk.nl/professionals/professionals-in-het-sociale-domein](http://www.stichtingdevonk.nl/professionals/professionals-in-het-sociale-domein).

<sup>12</sup> In de bijeenkomst over het thema armoede werd verwezen naar de opleiding van EDASU: Ervaringsdeskundigheid in armoede en sociale uitsluiting. <https://edasu.nl/utrecht>.



## Wat kan het NIZU doen om de kwaliteit van de samenwerking verder te ontwikkelen?

- Actie 10:** Leer elkaars expertise en inzet kennen. Casuïstiekbespreking met meerdere organisaties voor informele zorg kan daar een goed middel voor zijn.
- Actie 11:** Sluit aan bij wat bewoners al voor elkaar doen door bewoners (initiatieven) te erkennen en nauw met hen samen te werken.
- Actie 12:** Werk samen met organisaties die expertise hebben op het gebied van de thema's die het risico op eenzaamheid of sociale uitsluiting verhogen.<sup>13</sup>
- Actie 13:** Werk voor preventie (vroegsignalering) samen met onder meer de detailhandel, bedrijven en woningbouwverenigingen.
- Actie 14:** Werk samen met onder meer de wijkverpleging en huishoudelijke hulpen om de eenzame mensen die niet zichtbaar zijn te bereiken.
- Actie 15:** Werk samen om plannen voor het verminderen van eenzaamheid met elkaar te verbinden en de aanpak vanuit alle invalshoeken (beleidsterreinen) te benaderen. De gemeente, het NIZU en U Centraal zouden hieraan een bijdrage kunnen leveren.



## Niveau uitvoering - Wijk- en buurtgericht

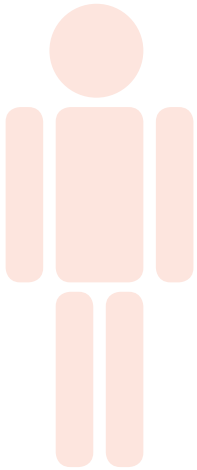
- Actie:** Wees laagdrempelig in de wijk aanwezig en ondersteun de mensen daar.

### Wat doet het NIZU op dit moment al?

- *Inzet van Ambassadeurs Informele Zorg in de wijken* - Sinds eind 2017 werken Ambassadeurs Informele Zorg in zes Utrechtse wijken. Zij vertegenwoordigen het hele palet aan informele zorg in stad en wijk. De ambassadeurs zijn professionals van meerdere organisaties voor informele zorg in de stad. Zij informeren zowel bewoners als organisaties voor informele zorg en formele zorg over de mogelijkheden van informele zorg. Ook zorgen zij dat een vraag om ondersteuning bij de juiste bewoners (of een bewonersinitiatief) of organisatie terechtkomt. Op deze manier worden mensen sneller geholpen.

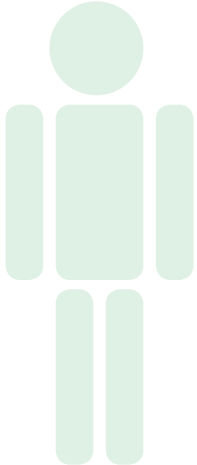
In 2019 zijn in alle wijken Ambassadeurs Informele Zorg beschikbaar. In verband met de veranderende rol en taken van de ambassadeurs, krijgen zij begeleiding en training om wijkgericht te denken en breder te werken. Vanaf 2019 heeft de ambassadeur namelijk niet langer alleen de taak om te informeren over vrijwillige inzet, maar ook over mantelzorgondersteuning.

<sup>13</sup> In de bijeenkomst over het thema armoede werd verwezen naar: <https://armoedecoalitie-utrecht.nl>.



## **Wat kan het NIZU doen om het wijk- en buurtgericht werken verder te ontwikkelen?**

- Actie 16:** Werk aan een maximale toerusting van de Ambassadeurs Informele Zorg (zie ook actie 2 op stedelijk niveau). Daarbij gelden een aantal aandachtspunten:
- Maak de ambassadeurs bewust van thema's die het risico op eenzaamheid en/of sociale uitsluiting vergroten.<sup>14</sup>
  - Zorg dat de ambassadeurs een goede relatie kunnen opbouwen met beroepsgroepen die vaak inwoners met eenzaamheidsproblematiek tegenkomen (zoals wijkverpleegkundigen en huishoudelijke hulpen).
  - Laat de ambassadeurs aanjagers van casuïstiekbespreking zijn. Het gaat om casuïstiek van formele zorgpartners, om te ontdekken waar de informele zorg van toegevoegde waarde kan zijn. Maar ook om casuïstiek van de informele zorg, om te ontdekken of de formele zorg of een andere informele zorgpartner van toegevoegde waarde kan zijn.
- Actie 17:** Werk nauw samen met bewoners(initiatieven) die ook informele zorg bieden. Ook daar waar pilots worden gestart.
- Actie 18:** Blijf steeds opnieuw vragen naar de behoefte van degene die ondersteuning nodig heeft.
- Actie 19:** Zoek de verbinding tussen de mens en datgene wat er al is. Zorg dat er eventueel iemand mee kan gaan naar activiteiten.
- Actie 20:** Vraag mensen die ondersteuning krijgen om een bijdrage of wederdienst. Dat maakt hen betekenisvol.
- Actie 21:** Werk met lotgenotengroepen.



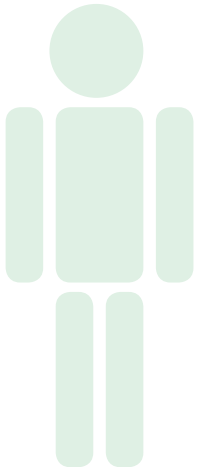
## **Niveau organisatie**

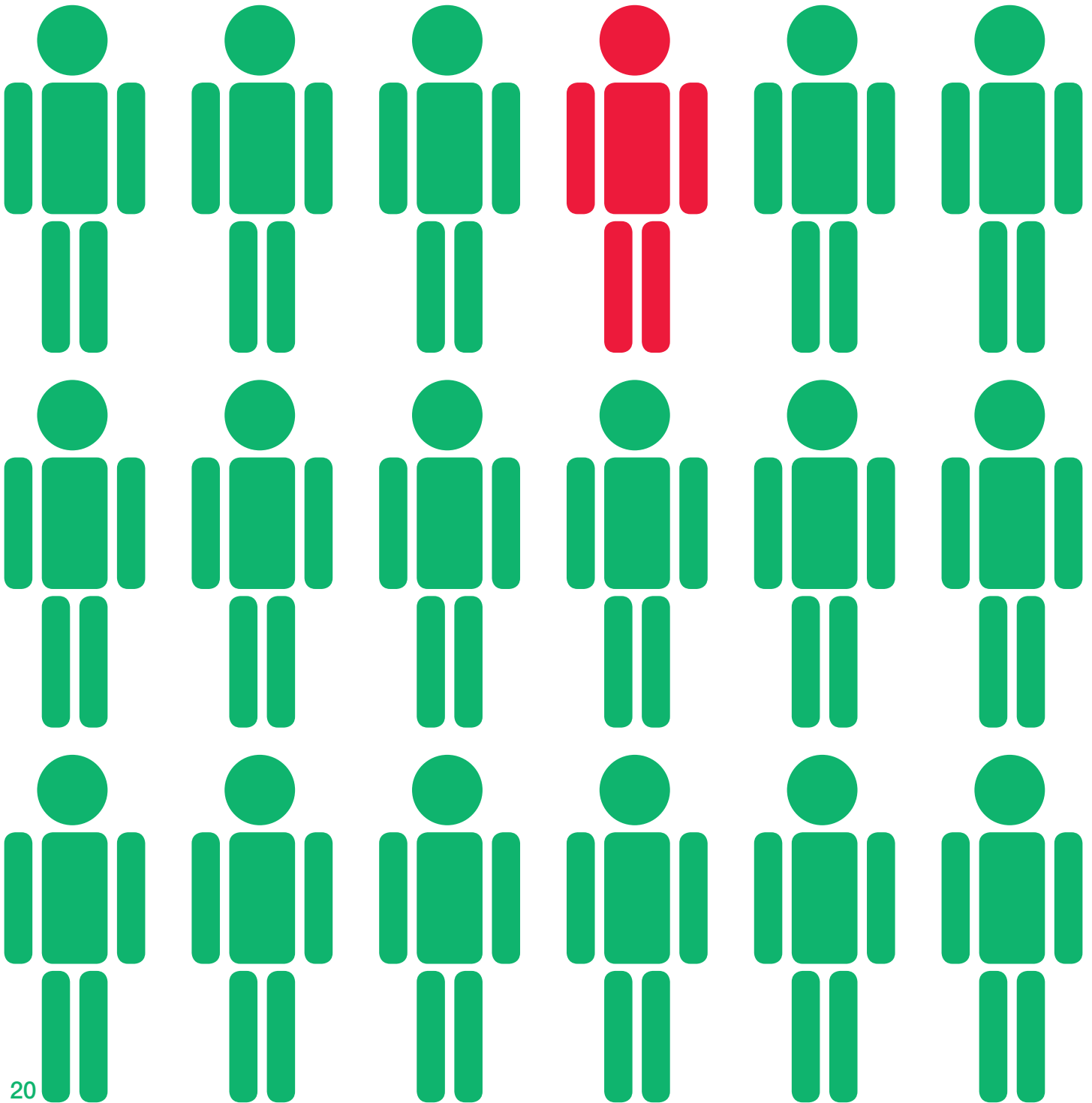
- Actie 22:** Heb als NIZU-partners voortdurend aandacht voor het onderwerp eenzaamheid. Maak afspraken op organisatieniveau over de monitoring: wat doet iedereen? Wat missen we? Wat willen we ontwikkelen?

## **Niveau visie**

De partners van het NIZU hebben gezamenlijk gewerkt aan dit plan van aanpak. We hebben hiervoor het begrip 'eenzaamheid' ontrafeld en opbrengsten omgezet naar acties. We hebben gezamenlijk werkende principes geformuleerd die kunnen bijdragen aan het terugdringen van eenzaamheid. Deze werkende principes kunnen ook een bijdrage leveren als we voor andere thema's samenwerken.

<sup>14</sup> Zie voetnoot 11.





# Partnerschap met de gemeente Utrecht

De consultatieronde met partners in de stad leverde niet alleen input voor het NIZU op. Er werden ook contouren geschetst van wat de gemeente Utrecht kan betekenen in het voorkomen en verminderen van eenzaamheid.

- De gemeente kan een taboedoorbrekende bewustwordingscampagne over eenzaamheid in de stad voeren met de verbindende ambitie: Je staat er niet alleen voor! (eventueel met het vignet 'dementievriendelijk'). Deze campagne zou ook duidelijk moeten maken wat mensen zelf kunnen doen om eenzaamheid te voorkomen en verminderen. De gemeente zou het NIZU kunnen faciliteren met bijscholing voor vrijwilligers, waarin zij leren hoe zij het voorkomen en verminderen van eenzaamheid goed vorm kunnen geven. Zo ontstaat een netwerk van mensen in de stad die het taboe op eenzaamheid verder helpen doorbreken.
- De gemeente kan de oorzaken van eenzaamheid gericht bestrijden. Daarbij moet er aandacht zijn voor de thema's die het risico op eenzaamheid vergroten. In de consultatieronde waren dat: armoede, het ontbreken van (sociale, taal- of digitale) vaardigheden, verlies en mobiliteit. De gemeente neemt soms onbewust maatregelen die eenzaamheid kunnen doen toenemen. Het advies is daar alert op te zijn. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat digitalisering geen mensen uitsluit en dat de openbare ruimte en het OV voor iedereen toegankelijk zijn.
- De gemeente kan meer de regie nemen in de financiering van nieuwe activiteiten om eenzaamheid

te voorkomen en verminderen. In de consultatieronde werd duidelijk dat het beter werkt om mensen naar bestaande activiteiten toe te leiden dan naar nieuwe. Nieuwe activiteiten moeten leemten invullen en per definitie aanvullend zijn op de bestaande. Het stroomlijnen van activiteiten helpt zowel de informele als formele zorg om door de bomen het bos te blijven zien.

- De gemeente gaat het doelgroepenvervoer in 2020 herzien. In de consultatieronde over mobiliteit werd duidelijk dat het huidige aanbestedingscontract met Regiotaxi in augustus 2020 afloopt. Daarmee komt een budget beschikbaar voor de herziening. De gemeente wil vanaf dat moment een systeem met passend vervoer voor iedereen, en heeft de volgende ideeën benoemd:
  - Een pas (voor iedereen met een beperking) met een goed reizigersprofiel. Hiermee kan de reiziger gebruikmaken van verschillende vormen van vervoer.
  - Een desk-telefoonnummer waar mensen terecht kunnen voor een passende rit. Ze krijgen hier een mens (mobiliteitsmakelaar) aan de lijn.

De gemeente krijgt de volgende tips:

- Zorg dat mensen ook zelf kunnen kiezen van welk vervoer ze gebruik willen maken.
- Zorg voor elektrische pendelbusjes in de wijk en bekijk het aanbod vanuit de vraag.
- Er zijn in de stad veel initiatieven op het gebied van mobiliteit, ook particuliere en buurtinitiatieven. Helaas zijn veel mensen niet op de hoogte van alle mogelijkheden. De gemeente kan een Vervoerswijzer maken die laat zien welk vervoer waar beschikbaar is,

en welke regelingen er zijn. De ervaring met wijzers is dat ontbrekende aanbieders zichzelf aanmelden, zodat de informatie snel compleet wordt.

- Mogelijk kunnen Wageningen University & Research (voor het verduurzamen van de pilot in Lombok) en de TU Delft (voor vervoerssystemen) van betekenis zijn voor Utrecht.
- In de bijeenkomst over het thema armoede werd duidelijk dat Werk en Inkomen hard werkt aan het optimaliseren van haar dienstverlening. Een aantal tips aan de gemeente:
  - Zorg dat instrumenten niet los van elkaar staan waar ze verbonden zouden moeten zijn.
  - Test wat iemand kan bij het aanvragen van een uitkering.
  - Zorg voor een vast persoon die meekijkt met klanten.
  - Informeer mensen over mogelijke toeslagen en hoe ze deze aan kunnen vragen.
  - Op praten over geld rust een taboe. De gemeente zou dit taboe kunnen doorbreken met bijvoorbeeld gesprekken over geld.
- De gemeente kan de app Slim Melden bekender maken. Daarnaast kan ze de grote lijnen uit de meldingen halen en deze omzetten in actie.
- Het gemeentelijk beleid op het gebied van eenzaamheid wordt sterker als alle beleidsterreinen doen wat nodig is om uitsluiting te voorkomen. Een digitale overheid is bijvoorbeeld niet voor iedereen toegankelijk. De gemeente zou daarom ook alternatieven moeten bieden.

## Met dank aan

Al Amal, Burosa, Buurtteam Jeugd en Gezin, Buurtteams Sociaal, Careyn, Centrum Sociaal Vitaal, Cliëntenraad U Centraal, Doenja Dienstverlening, Gemeente Utrecht/Maatschappelijke Ontwikkeling, Gemeente Utrecht/Volksgezondheid, Gemeente Utrecht/Werk en Inkomen, HandjeHelpen, Humanitas Utrecht, Me'kaar, Mira Media, Netwerk Informele Zorg Utrecht, Ouderen in de wijk, Protestantse Diaconie Utrecht, Present Utrecht, Schrijftuintje, Stichting Buurt Mobiel, Stichting HiP, Taal Doet Meer, Telefonische Hulpdienst Utrecht, Trost, U Centraal, Utrecht in Dialoog en de vele mensen die aanschoven bij de dialoogtafels 'Kom erbij, deel je ervaringskennis' (over eenzaamheid en verlies), Weggeefwinkel Overvecht, Zin in Utrecht en Zonnebloem.

### Colofon

#### Betrokken NIZU partners

Al Amal, HandjeHelpen, Humanitas Utrecht, Protestantse Diaconie Utrecht, Stichting HiP, Present Utrecht, Telefonische Hulpdienst Utrecht, U Centraal en Zonnebloem

#### Coördinatie

U Centraal - Jenny Westrik

#### Begeleiding bijeenkomsten

Burosa coaching & cocreatie - Rosa Lucassen

#### Eindredactie

Tekstbureau Saskia Engbers

#### Vormgeving

Avant la lettre - Hanneke Verheijke

#### Druk

Damen Drukkers

#### Contact

info@nizu.nl

Utrecht, december 2018



