



## PRESENT IN VRIENDSCHAP Etten-Leur

Procesevaluatie met vrijwilligers

### Inleiding

**Eenzaamheid is een groot probleem onder ouderen. Uit de Gezondheidsmonitor Ouderen van de GGD bleek dat in 2016 landelijk bijna de helft van de ouderen eenzaam was (48%). In de regio West-Brabant en in de gemeente Etten-Leur was dit respectievelijk 52% en 49%. Een kleinere, maar ook aanzienlijke groep ouderen, is (zeer) ernstig eenzaam (Tabel 1).**

Tabel 1 Percentage eenzame ouderen in 2016

	Etten-Leur	West-Brabant	Nederland
<b>Eenzaam</b>	49%	52%	48%
<b>(Zeer) ernstig eenzaam</b>	11%	12%	9%

Sinds 2015 wordt er in Etten-Leur aandacht gegeven aan dit probleem met het programma Present in Vriendschap (PIV). Vrijwilligers (*presentwerkers*) staan daarbij klaar voor mensen die behoefte hebben aan persoonlijk contact of een luisterend oor (*presentvragers*). Ook stimuleert het programma alle inwoners van Etten-Leur om meer oog te hebben voor elkaar, want *"als ieder zijn of haar buur in de gaten houdt, is niemand meer eenzaam"*.

Na twee jaar PIV, waarbij er al 25 presentwerkers en 35 presentvragers bij het programma zijn aangesloten en nog eens 10 presentvragers op de wachtlijst staan, leefde de wens voor een evaluatie. Deze evaluatie, met als doel om de ervaringen in kaart te brengen, vast te stellen wat er goed loopt in het programma en welke verbeterpunten er zijn, is uitgevoerd door de GGD West-Brabant. Hiervoor is een groepsinterview gehouden met 11 presentwerkers, waarbij is ingegaan op de volgende aspecten:

- werving en aanmeldprocedure voor presentwerkers;
- aanmeldprocedure presentvragers
- de match tussen presentvrager en presentwerker;
- het contact tussen presentvrager en presentwerker;
- het contact tussen presentwerkers
- het contact tussen presentwerker en zorgverlener;
- de vaardigheden die een presentwerker nodig heeft;
- de punten waarop presentwerkers trots zijn;
- de toekomst van PIV.

## Resultaten

Van de elf besproken aspecten, is hieronder kort beschreven hoe het proces er uitziet, en welke positieve punten en knelpunten er door de presentwerkers zijn benoemd.

### Werving en aanmelding presentwerkers

Voor het werven van nieuwe presentwerkers, worden verschillende kanalen ingezet, namelijk: Etten-Leur Voor Elkaar, weekblad De Bode, de wijkkrant en de website [www.presentinvriendschap.nl](http://www.presentinvriendschap.nl). Uit het groepsinterview met de presentwerkers blijkt dat men vooral in aanraking is gekomen met PIV via Etten-Leur Voor Elkaar, De Bode en mond-tot-mond reclame.

Wanneer een kandidaat-vrijwilliger via een van deze kanalen in aanraking is gekomen met PIV en zich heeft aangemeld als presentwerker, volgt een intakegesprek met een lid van de werkgroep van PIV. In dit gesprek wordt het programma uitgelegd en wordt de vrijwilliger de ruimte geboden om hun wensen en verwachtingen uit te spreken. De presentwerkers geven in het groepsinterview aan het erg belangrijk te vinden dat er in het intakegesprek goed wordt uitgelegd hoe het proces eruit ziet. Na het intakegesprek levert de presentwerker een Verklaring Omtrent Gedrag in en is het wachten op de juiste match.

### Aanmelding als presentvrager

Eenzame ouderen kunnen op verschillende manieren bij PIV terecht komen. Men kan zichzelf aanmelden, of iemand kan aangemeld worden door iemand uit het sociale netwerk of bijvoorbeeld een wijkzuster. Alle ouderen die zich aanmelden of worden aangemeld, kunnen meedoen. Wanneer zij zijn aangemeld, volgt een gesprek met het lid van de werkgroep van PIV dat eveneens verantwoordelijk is voor de gesprekken met presentwerkers. Deze 'matcher' heeft zo een goed beeld van alle mensen die zijn aangesloten bij het programma.

### Match presentwerker en -vrager

De matching tussen presentwerker en -vrager wordt gefaciliteerd door de matcher. Er wordt geprobeerd zo snel mogelijk een match te vinden voor presentvragers, maar tot nu toe is er altijd sprake geweest van een wachtlijst. Dit heeft te maken met een te kort aan presentwerkers. De presentwerkers benoemen in het groepsinterview dat presentvragers hier begrip voor hebben, als dit maar duidelijk wordt gemaakt bij de aanmelding.

Bij het matchen is niet alleen de wachttijd van belang, maar ook of er een goede klik is tussen vrager en presentwerker. Meestal wordt er een goede match gemaakt, maar soms is dit niet het geval. PIV biedt aan zowel de presentwerker als de presentvrager de mogelijkheid om aan te geven niet tevreden te zijn over een match. In het groepsinterview met de presentwerkers komt naar voren dat die mogelijkheid voor hen belangrijk is, maar dat ze niet altijd de vrijheid voelen dit daadwerkelijk aan te geven.

Het eerste contact tussen presentvrager en presentwerker, wordt bijgestaan door de matcher. De presentwerkers geven in het groepsinterview aan dit erg prettig te vinden. Voor hen is het belangrijk dat, wanneer de matcher niet in de mogelijkheid is om mee te gaan, zowel presentvrager als presentwerker hierover worden geïnformeerd.

### **Contact tussen de werker en de vrager**

De mate van contact tussen werker en vrager, is afhankelijk van de wens van de vrager. In de meeste gevallen gaat het om iedere week contact, een enkele keer is dat één keer per twee maanden. Uit het groepsinterview blijkt dat presentvragers van mening zijn dat één keer per twee maanden minimaal noodzakelijk is om een goede band op te kunnen bouwen.

De manier waarop werker en vrager contact hebben, varieert eveneens. Meestal gaat het om een ontmoeting in de thuissituatie van de vrager, maar in sommige gevallen is het contact ook telefonisch. Naast het één-op-één contact bij de vrager thuis, gaan werker en vrager regelmatig naar activiteiten van PIV. In het groepsinterview benoemen de presentwerkers dat het belangrijk is om bij deze activiteiten rekening te houden met de rolstoeltoegankelijkheid. Het komt nu voor dat personen in een rolstoel niet kunnen deelnemen aan de activiteiten. In sommige gevallen ondernemen werker en vrager samen een activiteit die niet is georganiseerd door PIV. Hierbij kan gedacht worden aan een museumbezoek, uiteten of breien.



Wanneer presentwerker of presentvrager ergens tegenaan lopen, kan daarover contact worden gezocht met de werkgroep van PIV. Zo komt het voor dat presentwerkers het als onprettig ervaren altijd te worden getraakteerd door de presentvrager. Dit is een thema dat regelmatig terugkomt op dilemmabesprekingen, die speciaal zijn bedoeld om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

### **Contact tussen presentwerkers**

Naast het contact tussen werker en vrager, is er regelmatig contact tussen presentwerkers onderling. Men ziet elkaar bij PIV-activiteiten, de teamdag en op de dilemmabesprekingen. In het groepsinterview geven de presentwerkers aan dit contact erg prettig en belangrijk te vinden. Indien daar behoefte aan is, kunnen presentwerkers ook contact met elkaar zoeken via mail of telefoon. Hiervoor is een lijst met contactgegevens beschikbaar.

## Contact met zorgverleners

Soms komt het voor dat presentwerkers behoefte hebben om een professional te raadplegen, bijvoorbeeld omdat ze zich zorgen maken over de gezondheid van de presentvrager. Hiervoor kan contact worden gezocht met de wijkzuster. De presentwerkers geven in het groepsinterview aan dit contact als laagdrempelig en erg prettig te ervaren. In een enkel geval komt het voor dat er contact wordt gezocht met de werkgroep van PIV in plaats van de wijkzuster.

## Vaardigheden

In het gesprek met de presentwerkers, is ook ingegaan op de vaardigheden die van belang zijn voor een presentwerker. Hierbij kwamen de volgende aspecten naar voren:

- Een luisterend oor bieden
- De presentvrager in zijn of haar waarde laten en niet oordelen
- Aandacht, interesse en inlevingsvermogen tonen
- Prettig en respectvol zijn in de omgang
- Geduld hebben
- Eigen grenzen kennen en kunnen aangeven
- Hulp vragen indien nodig

## Trots

Zoals blijkt uit het groepsinterview, is PIV niet alleen van meerwaarde voor de presentvragers, maar brengt het ook de presentwerkers veel plezier en voldoening: "we maken voor hen echt een verschil en dat is onbetaalbaar!". Presentwerkers zijn er trots op de familie van de presentvragers te kunnen ontlasten en de ouderen zelf aandacht en zingeving te bieden. Ze benoemen de blijheid van de presentvrager als blijk van waardering: "eenzaamheid wordt dan tenminste tweezaamheid!". Allen zijn van mening dat aandacht voor elkaar van wezenlijk belang is in het leven en dat als iedereen iemand onder de arm zou nemen, er minder eenzaamheid zou zijn.

## Toekomst PIV

Met de interviewdeelnemers is ook gesproken over de toekomst van PIV. Alle presentwerkers geven aan graag op deze voet verder te gaan, maar er worden ook nog een aantal aandachtspunten benoemd. Men zou graag zien dat er meer aandacht wordt gegeven aan het programma, dat er meer presentwerkers worden geworven en dat er nog meer eenzame ouderen worden bereikt met het programma. De zorg wordt geuit dat de meest eenzame ouderen nu nog niet in beeld zijn bij PIV. Naast deze aandachtspunten wordt voorgesteld om ook aan andere vormen van contact te denken. Groepsbijeenkomst zouden bijvoorbeeld een aanvulling kunnen zijn. In welke vorm van contact ook, moet de behoefte van de presentvrager echter voorop staan.

## Conclusie en aanbevelingen

In deze rapportage zijn de verschillende aspecten besproken uit het proces van PIV. Het blijkt dat presentwerkers veel voldoening ervaren in hun werk voor PIV en trots zijn op het programma dat de afgelopen jaren is neergezet. Er zijn een aantal punten waar in de doorontwikkeling van PIV aandacht aan moet worden besteed:

- Meer bekendheid geven aan het programma, zodat er én meer presentwerkers worden aangetrokken én meer eenzame ouderen worden bereikt. Hierbij moet in het bijzonder aandacht zijn voor de meest eenzamen, die nu mogelijk niet in beeld zijn. Ook kan hierbij oog zijn voor eenzaamheid bij andere groepen zoals jongeren.
- In het matchingproces tussen presentvrager en presentwerker moet er voldoende oog zijn voor de klik tussen beide partijen. In sommige gevallen ervaren presentwerkers niet de vrijheid om aan te geven geen klik te ervaren. Hier kan bijvoorbeeld in dilemmabesprekingen aandacht aan worden geschonken.
- De rolstoeltoegankelijkheid is een belangrijk aspect om in acht te nemen bij PIV-activiteiten.

Wanneer PIV aan de slag gaat met deze ontwikkelpunten, het programma meer bekendheid krijgt, en er ook oog is voor de ervaringen van de ouderen zelf, biedt het programma een goede start in de aanpak van eenzaamheid bij ouderen.

## Colofon

**Uitgave:** GGD West-Brabant

**Datum:** Maart 2018

**Tekst:** Anne Meerdink en Noor Pleging

**Lay-out:** Karin de Vries

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Noor Pleging:

☎: 0622935586

✉: [n.pleging@ggdwestbrabant.nl](mailto:n.pleging@ggdwestbrabant.nl)

🌐: [www.ggdwestbrabant.nl](http://www.ggdwestbrabant.nl)