



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Evaluatie *project Ouderen in de Wijk*



Samenvatting

In 2015 is het project Ouderen in de Wijk (OIDW) gestart met als doel om (dreigend) sociaal isolement bij ouderen uit kwetsbare groepen tegen te gaan. Vanuit de bibliotheken in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht wordt een breed aanbod aan activiteiten georganiseerd voor deze ouderen. Enkele voorbeelden zijn filmavonden, lezingen, koffiemiddagen en cursussen digitale vaardigheden. Deze activiteiten worden georganiseerd vanuit de bibliotheken zelf, maar ook in samenwerking met lokale partijen. Het project is gefinancierd vanuit het Europees fonds voor de meest behoeftigen (EFMB). Het overkoepelende doel van OIDW was om AOW-gerechtigde ouderen met een laag besteedbaar inkomen, die tevens sociaal uitgesloten zijn of dreigen te raken, te bereiken en te ondersteunen in het zelfredzaam worden in hun eigen leefomgeving.

Het RIVM heeft, in opdracht van de bibliotheek, kwalitatief onderzoek gedaan naar de 'werkzame' elementen van het project OIDW. In dit onderzoek is er specifiek aandacht voor drie subdoelen van het project die betrekking hebben op het activeren van de ouderen; 1) het verbreden van hun sociale netwerk, 2) het bevorderen van hun bewustwording van lokale activerings- en ondersteuningsactiviteiten en 3) het versterken van hun competenties.

Zowel de ouderen, professionals als de externe organisaties die betrokken zijn bij de organisatie en uitvoering van OIDW zijn positief over de interventie. De gastvrouwen¹ hebben een belangrijke rol in het leggen van de verbinding met de ouderen. Zij zorgen voor een veilige en vertrouwde omgeving, waardoor de ouderen bereid zijn deel te nemen en zich durven open te stellen. Ook geeft het ouderen beter zicht op het lokale activiteitsaanbod en maken ze hier ook gebruik van. Verder vormen de activiteiten een ontmoetingsplek waar ouderen sociale contacten opbouwen. Bovendien zijn er waardevolle samenwerkingen ontstaan tussen de bibliotheek en organisaties in de wijk, waarbij er sprake is van een win-win situatie.

Deze factsheet is gebaseerd op de ervaringen en inzichten van ouderen die deel hebben genomen aan het project OIDW, professionals (waaronder de gastvrouwen, netwerkers en projectleiders van het project OIDW) en medewerkers van organisaties in de wijk die samenwerken met de bibliotheek. Op basis van de ervaringen van alle betrokkenen heeft het RIVM vijf elementen geïdentificeerd die karakteriserend zijn voor de OIDW interventie en tevens een belangrijke rol spelen bij het activeren van ouderen. Deze elementen zijn; 1. De inzet van de gastvrouwen, 2. Elkaar leren kennen en vertrouwen, 3. Het activiteitsaanbod toegankelijk maken, 4. Hulp op maat bieden en 5. Doorverwijzen en warme overdracht.

Inleiding

In de G4-steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) wonen ongeveer 300.000 mensen met de AOW-gerechtigde leeftijd. Zo'n 36.000 daarvan behoren tot een kwetsbare groep. Zij zitten in sociaal isolement, hebben onvoldoende zicht op het lokale activiteitsaanbod en/of hebben te maken met enige vorm van armoede. In 2015 is het project Ouderen in de Wijk (OIDW) gestart. Hiermee wordt beoogd om in de programmaperiode (2015-2022) 5.000 ouderen sociaal te activeren binnen de G4-steden door: 1) het verbreden van hun sociale netwerk, 2) het bevorderen van hun bewustwording van lokale activerings- en ondersteuningsactiviteiten en 3) het versterken van hun competenties.

Met subsidie van het Europees Fonds voor de Meest Behoeftigen (EFMB) bieden bibliotheken in de G4-steden vanuit het project OIDW een breed aanbod aan activiteiten, met als doel om ouderen uit kwetsbare groepen sociaal te activeren. Enkele voorbeelden van activiteiten zijn filmavonden, lezingen, koffiemiddagen en cursussen digitale vaardigheden. Activiteiten zijn door de bibliotheken zelf georganiseerd alsook in samenwerkingen met lokale organisaties. In samenwerking met de bibliotheken heeft het RIVM een evaluatieonderzoek uitgevoerd betreffende het project OIDW. Hierbij is onderzocht welke elementen bijdragen aan het sociaal activeren van ouderen, wat deze elementen betekenen voor de ouderen en wat de geleerde lessen zijn van het project OIDW. Inzicht hierin geeft de

¹ Ondanks dat het niet op voorhand zo bepaald was, werd de rol van gastvrouw binnen OIDW alleen door vrouwen bekleed. Echter, kan deze rol ook door mannen worden bekleed; gastheren. Voor de leesbaarheid zal er in deze factsheet gesproken worden over gastvrouwen.

bibliotheken enerzijds de kans om van elkaars (en eigen) keuzes en strategieën te leren en anderzijds om te achterhalen welke impact het programma heeft gehad op

deelnemende ouderen. De resultaten van dit onderzoek worden in deze factsheet gepresenteerd.

Beschrijving van de evaluatie van het project OIDW

Voor de evaluatie van het project OIDW binnen de G4-steden zijn interviews gehouden met verschillende betrokkenen (ouderen, professionals en lokale organisaties) om een zo volledig mogelijk beeld te vormen van de uitvoering, uitdagingen en geleerde lessen van het project OIDW. Onder de professionals waren er ruwweg 3 rollen: de gastvrouw; medewerker of vrijwilliger van de bibliotheek die ouderen verwelkomt, contact onderhoudt en activiteiten begeleidt. De netwerkwerker; die verantwoordelijk is voor het sluiten van samenwerkingsverbanden met lokale organisaties en het werven van ouderen, en de 4 projectleiders die het project OIDW coördineren op stadsniveau. Meer informatie over de gebruikte methode is te lezen in Tekstbox 1.

Doelgroep en werving

Er was een aantal criteria waar ouderen aan moesten voldoen om deel te kunnen nemen aan het project OIDW. De ouderen dienden de AOW-gerechtigde leeftijd te hebben bereikt en een minimum inkomen (oudere ontvangt alleen AOW, of AOW plus AIO, of huurtoeslag) te hebben. De inkomensgrens was opgesteld om zo de meest hulpbehoevende ouderen te bereiken. Echter bleek al snel dat eenzaamheid en dreigend sociaal isolement onder ouderen inkomensoverstijgend is. De professionals ervaarden de inkomensgrens dan ook als een barrière. Ook ouderen met een hoger inkomen kunnen eenzaam zijn en baat hebben bij deelname aan het project OIDW. Tevens gaven de professionals aan dat niet alle ouderen inzicht wilden geven in hun inkomen en ervaarden de professionals het als ongemakkelijk om naar het inkomen te vragen. De professionals merkten tegelijkertijd wel op dat de inkomensgrens er mogelijk voor heeft gezorgd dat er extra aandacht is besteed aan de werving van de meest hulpbehoevende ouderen. Waardoor niet alleen “het laaghangend fruit” bij het project is aangehaakt; ouderen die makkelijker te bereiken zijn.

“Nou, mensen willen het niet aangeven, maar wij vinden het ook gênant om te vragen. Ik ga toch ook aan jou niet vragen: wat is je inkomen? Ja sorry, maar dat is gewoon privé. En ik vind dat weinig te maken heeft met eenzaamheid.”
(Gastvrouw, interview 1)

In verschillende steden werd aansluiting gezocht bij de gemeente om in contact te komen met ouderen met een minimum inkomen. Ouderen kunnen vanuit de gemeente bij een minimum inkomen gebruik maken van een stadspas (in Utrecht is dit de zogenaamde U-pas; in Den Haag de Ooievaarspas; in Amsterdam de stadspas met een groene stip; in Rotterdam de reductiepas) waarmee ze toegang of korting krijgen bij onder andere films, musea, attracties etc. Doordat de doelgroep van de gemeentelijke stadspas overeenkomt met die van het project OIDW konden de ouderen met een stadspas benaderd worden om deel te nemen. Dit bracht als bijkomend voordeel dat er geen inkomensvragen gesteld hoefden te worden aan deze ouderen. Naast de gemeenten werd er ook samengewerkt met lokale partners (zoals een migrantenorganisatie, huisartsen, ouderenvervoersbedrijven, gemeenschapshuizen, kerken en andere externe belanghebbenden) die op dezelfde doelgroep gericht zijn als die van het project OIDW. Dit gebeurde door contacten te delen en door te verwijzen naar elkaar. Deze samenwerking werd als waardevol ervaren door de verschillende partijen.

Naast de samenwerking met de gemeente en lokale organisaties voor de werving speelden de gastvrouwen een actieve rol in de werving door het aanspreken en informeren van ouderen. Dit gebeurde zowel binnen als buiten de bibliotheek. Dit werkte volgens de ouderen en gastvrouwen goed doordat men meteen geïnformeerd kon worden over het aanbod aan activiteiten binnen het project OIDW. Ook werden ouderen geworven door het verspreiden van flyers en het aanbieden van activiteitenkalenders in gebieden zoals winkelcentra, gemeenschapshuizen, supermarkten en huisartsenpraktijken. En door mond-tot-mondreclame: deelnemers van de OIDW-interventie die andere (niet deelnemende) ouderen in hun eigen sociale kring/ omgeving informeerden over het programma.

“Maar wat we ook doen, dat is via-via. Ik denk dat onze collega’s daar heel goed in zijn om aan iemand te vragen: kent u iemand in de omgeving die bij ons binnenkomt? En dat we op die manier via mensen binnenkomen die het eigenlijk heel eng vinden om in de bibliotheek te komen. Dus je bent altijd via sleutelfiguren aan het zoeken, zoeken, zoeken om te kijken van: hoe kun je de hardcore groep bereiken?”
(Projectleider, interview 12)

Activiteitsaanbod

De bibliotheken bieden een verscheidenheid aan activiteiten aan de ouderen; Klik&Tik (digitale vaardigheden cursus), Breicafé, Filmochtend en verschillende interactieve colleges. Deze activiteiten worden zowel binnen als buiten de bibliotheek aangeboden. Ondanks dat er een aantal terugkerende activiteiten is, zoals een koffie-uurtje, zijn de activiteiten per bibliotheek verschillend. Het aanbod van activiteiten wordt zo veel mogelijk gebaseerd op de behoefte van de ouderen in die wijk en op het aanbod dat er al is bij lokale organisaties. Dit is gedaan door regelmatig te inventariseren wat de ouderen graag als activiteit zouden willen en door samenwerkingen aan te gaan met lokale organisaties.



Impact van coronapandemie

In het afgelopen jaar heeft de coronapandemie invloed gehad op het project OIDW. Een groot deel van de activiteiten konden niet (of op een aanpaste manier) doorgaan. De bibliotheken en daarmee ook de professionals en ouderen werden hierdoor beperkt in de mogelijkheden. Ondanks de beperkingen wisten de bibliotheken hun activiteitenaanbod, in een uitgedunde vorm, te behouden. Zo gingen gastvrouwen actief aan de slag met het bellen van ouderen om zo toch in contact te blijven tijdens de lockdown. Voor enkele ouderen was het contact met de gastvrouwen het enige dat ze in dagen hadden gehad en werd daarom extra gewaardeerd. Verder werden er (telefonisch) groeps gesprekken met ouderen georganiseerd, werden er op gepaste afstand wandelingen in de buitenlucht georganiseerd en vonden er enkele online cursussen plaats. De ouderen gaven tijdens dit onderzoek herhaaldelijk aan dat zij tijdens de coronapandemie de activiteiten vanuit de bibliotheken erg hebben gemist en niet konden wachten tot ze er weer terecht konden. De digitale vaardigheden en sociale contacten die een aantal van de ouderen in eerdere cursussen hadden opgedaan werden tijdens de coronapandemie ingezet. Ouderen gingen aan de slag met beeldbellen en hielden (o.a.) zo onderling contact met elkaar.

“Ja, en zij heeft ook deelgenomen aan de wandeling, en ze zei echt dat haar dag die dag niet meer stuk kon, en dat ze echt iets goeds heeft gedaan voor zichzelf. Het was zó lang geleden voor haar dat ze zo iets leuks had gedaan.”
(Gastvrouw, interview 1)

Resultaten

Werkzame elementen

In het onderzoek is er gekeken naar de elementen die hebben bijgedragen aan het verwezenlijken van de OIDW doelen. Hierbij is gekeken naar wat deze elementen opleveren voor de ouderen en wat er gedaan is om dit te bereiken en dat wordt hieronder besproken. Op basis van de interviews zijn er 5 ‘werkzame’ elementen geïdentificeerd die bijdragen aan het succes van het project OIDW: 1. De inzet van de gastvrouwen, 2. Elkaar leren kennen en vertrouwen, 3. Het activiteitenaanbod toegankelijk maken, 4. Hulp op maat bieden en 5. Doorverwijzing en warme overdracht.

1. De inzet van de gastvrouwen

Wat levert het op?

De inzet van de gastvrouwen wordt door zowel ouderen als professionals als essentieel ervaren bij het creëren van een vertrouwde en veilige setting in de bibliotheek. Door de vriendelijkheid en een warm welkom waarmee deelnemers worden ontvangen voelen de ouderen zich op hun gemak en stellen ze zich open naar zowel de gastvrouw als de andere deelnemers. Door de gastvrouwen durven ouderen de drempel over te stappen en aan te sluiten bij een activiteit.

“Als je komt word je met open armen ontvangen. Ik ben altijd van harte welkom en dat is toch altijd het leukste.”
(Oudere, interview 6)

De veilige, vertrouwde en warme sfeer creëert naar eigen zeggen een familieband waarbij de gastvrouwen en de ouderen onderling naar elkaar omkijken en er een vertrouwensband ontstaat. Dit geeft de gastvrouwen inzicht in de behoeften van de ouderen waardoor zij de ouderen vervolgens doelgericht kunnen attenderen op activiteiten, elders naar door kunnen verwijzen of zelf kunnen ondersteunen. Daarnaast zorgt de fijne sfeer ervoor dat ouderen sneller contacten leggen met anderen. De opgedane contacten worden in sommige gevallen ook buiten de bibliotheek om behouden, waarbij zelfs vriendschappen ontstaan.

“Dus ik merk dat er een aantal ouderen die voorheen elkaar niet kenden, niet eens weten dat ze in hun eigen wijk wonen, nu toch elkaar kennen, groeten en ook met elkaar praten en elkaar wijzen op activiteiten in de wijk. Daarvoor doen we het.”
(Gastvrouw, interview 7)

Wat is er gedaan?

De professionals noemden verschillende manieren waarmee de gastvrouwen een warme, vriendelijke sfeer creëren waardoor onderling vertrouwen ontstaat. Zo voeren de gastvrouwen intake-, voortgangs- en exit-gesprekken met de ouderen. Hierbij wordt de tijd genomen om elkaar te leren kennen en in kaart te brengen wat de situatie van de deelnemer is. De gastvrouwen zorgen ervoor dat alle relevante informatie genoteerd wordt zodat zij op een later tijdstip met de ouderen kunnen reflecteren of en welke veranderingen er zijn geweest. Ook zorgen de gastvrouwen ervoor dat zijzelf aanwezig zijn bij de activiteiten waardoor er voor de ouderen altijd een bekend gezicht aanwezig is. Indien nodig kan een gastvrouw zelfs fysiek meegaan of helpen met het contacteren van instanties of de gemeente om de oudere te helpen of te ondersteunen.

“Ja. Het is niet iets waar je even een pot koffie neerzet en dan je omdraait en verder gaat met je andere werkzaamheden. Je zit er tot aan je kruin in. En eigenlijk moet ik zeggen, als (naam gastvrouw) bijvoorbeeld niet kan komen op de bijeenkomst dan wordt er naar haar gevraagd. Ze wordt gemist.”
(Gastvrouw, interview 12)

2. Elkaar leren kennen en vertrouwen

Wat levert het op?

Tijdens de activiteiten leren de ouderen elkaar kennen, waardoor ze ook buiten de bibliotheek een praatje met elkaar maken. De ouderen komen te weten met wie ze overeenkomende interesses hebben en leggen zo nieuwe contacten, die soms langdurige vriendschappen teweeg brengen. De ouderen geven aan dat zij zich hierdoor minder eenzaam en meer gemotiveerd voelen om naar de activiteiten te blijven komen. Daarnaast zorgt het elkaar kennen ervoor dat de ouderen elkaar onderling helpen en op de hoogte houden van nieuwtjes en weetjes, waaronder het aanbod aan activiteiten in de wijk. Verder zorgt het elkaar leren kennen tijdens het project OIDW er ook voor dat de ouderen hun sociale vaardigheden verder ontwikkelen.

“Het is de vaardigheden om met elkaar te praten – nou misschien dat een ander daar helemaal geen moeite mee heeft. Maar ik vind: ik heb meer, beter om leren gaan met andere mensen. Mijn kringetje was nogal klein. Dus sociale vaardigheden, die leer je daar echt. En daar ben ik heel blij mee, eerlijk gezegd.”
(Oudere, interview 2)

Ook de professionals leren de ouderen steeds beter kennen waardoor er een vertrouwensband en een gevoel van gelijkwaardigheid ontstaat. Ouderen hebben hierdoor het gevoel dat zij bij de bibliotheek terecht kunnen met al hun vragen.

“Wat ik bij ons zie wat ze waardevol maakt is dat we een familie hebben gecreëerd, en dat we ja... En dat we bij elkaar komen. We kennen elkaar. We beschermen elkaar. We weten wie wie is, enzovoorts. En dat maakt ook een buurt levendig.”
(Oudere, interview 13)

Wat is er gedaan?

Er zijn verschillende groepsactiviteiten georganiseerd waar de ouderen elkaar ontmoeten en elkaar leren kennen. De professionals geven aan dat de laagdrempeligheid en vrijblijvendheid van een activiteit belangrijk is bij het leren kennen van nieuwe mensen. Activiteiten die puur zijn gericht op het leggen van sociale contacten kunnen afschrikken. Daarom is ervoor gekozen om activiteiten te organiseren waarbij er een centrale bezigheid is en waar sociale interactie gefaciliteerd kan worden op een laagdrempelige wijze. Zoals een filmmiddag; ouderen kunnen ervoor kiezen om alleen naar de film te kijken, maar kunnen ook voor of na de film een praatje met elkaar maken. Deze mogelijkheden voor sociale interactie werden overigens gefaciliteerd door de gastvrouwen die zowel voor als na de film koffie en een hapje aanboden.

“Ik denk dat het wel goed is als het een activiteit is waar ‘het sociale’ misschien niet per se de hoofdfactor is. Als het echt zo is: ‘dit is een koffieochtend, we gaan met elkaar kletsen’, dat dat mensen eventueel kan afschrikken. Maar bij de film hebben we bijvoorbeeld: als de film om twee uur begint, dan zitten de eersten om één uur al te wachten op de koffie, en die zijn dan gewoon een uur met elkaar aan het kletsen, als het even kan. En daarna wordt er altijd nog even nagepraat, willen ze eigenlijk nóg een kopje koffie en nog een koekje. En dan zijn ze zo twee uur aan het kletsen met elkaar, terwijl de film maar anderhalf uur duurt, eigenlijk.”
(Gastvrouw, interview 1)

Tevens wordt elkaar leren kennen gefaciliteerd door activiteiten op vaste momenten en herhaaldelijk plaats te laten vinden. Ouderen zien en spreken elkaar op deze manier regelmatig.

“Ja, ik denk bijna al twee jaar hè, dat ik elke woensdag daar naartoe ga, en het is heel leuk. En onder elkaar doen we ook veel – de dames die daar zijn – doen we ook veel leuke dingen.”
(Oudere, interview 3)

3. Het activiteitenaanbod toegankelijk maken

Wat levert het op?

Door een activiteitenkalender te delen met de ouderen zijn zij zich bewust van het lokale activiteitenaanbod. Ouderen ervaren de activiteitenkalender als zeer nuttig en maken hier dan ook actief gebruik van. Ouderen hoeven op deze manier niet alle verschillende organisaties, verenigingen af te gaan om erachter te komen of er wellicht een voor hen interessante activiteit wordt georganiseerd. Verder gebruiken de ouderen de activiteitenkalender om met elkaar te bespreken in welke activiteiten ze geïnteresseerd zijn en waar ze samen heen kunnen gaan. Daarnaast biedt de activiteitenkalender vaak informatie over activiteiten uit verschillende buurten. Hierdoor verbreden de ouderen hun horizon, ontdekken nieuwe plekken en komen in contact met verschillende activiteiten waar ze zowel nieuwe kennis als contacten opdoen. De professionals gaven aan het mooi te vinden wanneer ze zien dat ouderen die normaal niet of nauwelijks elkaar spreken (vanwege verschillende achtergronden of interesses) door de activiteiten met elkaar in contact komen. Het geeft hen naar eigen zeggen voldoening. De ouderen ervaren de activiteiten als zeer leuk en zijn over het algemeen tevreden over het aanbod aan activiteiten. De ouderen gaven aan dat ze tijdens de coronapandemie graag meer mogelijkheden hadden willen hebben om aan activiteiten deel te nemen. Echter, de ouderen geven ook aan dat ze snappen dat het vanwege de omstandigheden en alle landelijke maatregelen niet mogelijk was.

“Maar dan ook met elkaar aan tafel zitten en praten over dingen. En het waren zoveel verschillende mensen, en dat vind ik juist zo leuk; verschillende mensen, verschillende meningen horen. Je kan dan weleens je eigen mening bijstellen, of denken: nou, zo heb ik het nooit bekeken.”
(Oudere, interview 2)

Wat is er gedaan?

De bibliotheek maakt een overzicht (activiteitenkalender) van activiteiten die aangeboden worden binnen de wijk. Deze activiteitenkalender wordt persoonlijk overhandigd aan de ouderen of via de post verstuurd. Daarnaast brengen de professionals de ouderen ook actief op de hoogte van activiteiten, dit gebeurt zowel in persoon als telefonisch. Doordat de gastvrouwen op de hoogte zijn van de interesses van de ouderen en het activiteitenaanbod kunnen zij de ouderen gericht wijzen op activiteiten.

“Bij ons wordt er altijd vooraf de activiteiten een soort praatje gemaakt door de bibliothecaresse. En die heeft dan folders bij zich van andere activiteiten in de wijk. En daar vertelt ze dan wat over en zegt ze: ben je geïnteresseerd? Kom dan een foldertje na afloop halen. En de folders kunnen gaan over de zorg in de wijk, over beweging in de wijk, nou noem maar op.”
(Oudere, interview 13)

“En ook andere gastvrouwen hebben vaak suggesties voor de activiteitenkalender. Om daar gewoon een goed aanbod neer te zetten. En als ook iemand aangeeft: ik heb moeite met WhatsApp-bellen of ik heb moeite met mijn iPad opstarten, of weet ik veel wat, dan weten wij altijd wel iets. Dus dan kijken we heel erg wat speelt bij de ouderen. En omdat die gastvrouwen natuurlijk zó veel ouderen spreken horen ze ook waar ze behoefte aan hebben. Nou, dát proberen wij altijd, dat vraag en aanbod, heel erg strak te houden.”
(Netwerker, interview 1)

Professionals zetten actief samenwerkingen op met lokale organisaties die activiteiten aanbieden. De samenwerkingen worden door zowel de professionals als de externe organisaties als een voordeel gezien. Professionals krijgen inzicht in het aanbod van activiteiten en de organisaties kunnen gebruik maken van de bibliotheeklocaties om hun activiteiten uit te voeren. Doordat de bibliotheek vaak centraal gelegen is in een wijk kunnen ouderen relatief gemakkelijk de bibliotheek bereiken. Dit is vooral belangrijk omdat ouderen vaak beperkt zijn in hun mobiliteit vanwege fysieke (of andere) beperkingen. Ouderen benadrukken dat de locatie waar de activiteiten worden gehouden niet te ver voor hen moet zijn. Indien activiteiten ergens anders plaatsvinden is het belangrijk dat het vervoer geregeld wordt.

“We horen ook vaak van partners terug dat er ouderen bij hun activiteit zijn geweest door de activiteitenkalender. Dus dat is precies wat je wilt. Je moet het met elkaar doen, je kunt niet als bibliotheek alles doen. Je moet het met de samenwerkende partners doen.”
(Netwerker, interview 1)

“Ik loop ook wel eens binnen, dat vinden ze dan gezellig, dan kijk ik of er iemand is, ik ga op donderdag, want dan is hier markt. Je doet meteen wat boodschappen. Ik heb ook wel eens even iets meegenomen voor bij de koffie. En dan maak je een praatje. Heb je verder geen vragen en dan ben je weer weg. En dat is voor heel veel mensen heel belangrijk. Dat ze ook binnen kunnen lopen voor een kopje koffie.”
(Oudere, interview 9)

4. Hulp op maat bieden

Wat levert het op?

Ouderen zijn erg te spreken over de hulp die zij geboden krijgen in de bibliotheek. Doordat de ouderen op een geduldige en rustige manier te woord worden gestaan en er niet meteen vanuit gegaan wordt dat de ouderen na één keer uitleg gehad te hebben het meteen snappen, leren de ouderen op termijn meer. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van de tablet of telefoon. Door de rustige en herhaaldelijke uitleg van de professionals kunnen de ouderen steeds meer zelf en doen ze zo digitale competenties op; zoals whatsappen en e-mails beantwoorden.

“Ook als je een mail krijgt om die te lezen en hoe je weer terug moet reageren als je een mail krijgt. Want dat kon ik ook niet. Dan kreeg ik een mail en kon ik hem uitlezen, maar ik kon niet terug reageren. Dat kon ik eerst ook niet, maar nu kan ik ook als ik van iemand een mail krijg ook terug mailen.”
(Oudere, interview 10)

“Bij digitale buddy's, wij zeggen altijd van die digitale vaardigheden is geen doel op zich maar is eigenlijk een middel voor verbinding en interactie.”
(Externe organisatie, interview 11)

Ouderen geven aan dat hun nieuwsgierigheid wordt gewekt om meer te leren over de digitale wereld. De hulp die aan de ouderen wordt geboden, wordt zoveel mogelijk op maat aangeboden. Hiermee wordt bedoeld dat de behoefte van de ouderen leidend is voor het bepalen van de manier waarop de hulp geboden wordt. Hierbij wordt getracht verbinding te zoeken tussen wat de ouderen leuk en fijn vinden en hoe deze hulp de ouderen verder kan helpen. Hierdoor staan ouderen open om nieuwe dingen te leren waarmee ze praktisch mee uit de voeten kunnen. Een voorbeeld hiervan is dat er ouderen waren die niet meteen interesse hadden om digitale vaardigheden op te doen. Toen de ouderen tijdens één van de activiteiten waarbij ze op zoek gingen naar hun favoriete muziek YouTube ontdekten kregen ze vervolgens interesse om meer te leren over hoe ze dingen online konden opzoeken. Verder is het door de hulp op maat mogelijk dat dat ouderen die de Nederlandse taal niet helemaal machtig zijn extra hulp krijgen en betrokken worden bij de activiteiten. Daarnaast zorgt een geduldige en persoonlijke aanpak ertoe dat ouderen zich niet bezwaard voelen om vragen te stellen.

“Daar was ook een meneer die bijvoorbeeld helemaal niet wist dat al zijn favoriete muziek van vroeger, dat je dat kon terugvinden op het internet. Dus toen hij eenmaal YouTube ontdekt had was hij niet meer weg te slaan bij de muziek bij wijze van spreken. Zo hebben we echt tig voorbeelden.”
(Externe organisatie, interview 11)

Wat is er gedaan?

Door het bieden van spreekuren in de bibliotheek waarbij ouderen terecht kunnen met hun vragen kunnen de ouderen de benodigde hulp krijgen. Het op maat leveren van hulp lukt volgens de professionals omdat er vraaggericht gewerkt wordt. De ouderen wordt gevraagd wat zij graag terug zouden willen zien in een activiteit en waar zij in hun dagelijks leven het meeste behoefte aan hebben. Verder bieden de intakegesprekken die de gastvrouwen voeren met de ouderen inzicht in de behoeften van de ouderen. Daarnaast wordt getracht meertalige collega's in te zetten om zo ook de ouderen te bereiken die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn. Ook tijdens groepsactiviteiten vervullen de professionals een signalerende functie waarbij er individuele uitleg wordt geboden als de groepsuitleg niet (geheel) begrepen is.

“Wat ook belangrijk is, dat we niet aanbodgericht werken maar vraaggericht werken dus dat we iedere keer vragen van, wat vinden jullie hiervan? Wat willen jullie nog meer? Hebben jullie ideeën over nieuwe activiteiten? Daardoor ontstaat verbinding en dat maakt ook dat ze vaker komen met elkaar, blijven in contact en met ons natuurlijk.”

(Externe organisatie, interview 11)

5. Doorverwijzing en warme overdracht

Wat levert het op?

Wanneer een vraag of hulp niet door de professionals binnen de bibliotheek opgepakt kan worden proberen de professionals de ouderen zo goed mogelijk door te verwijzen. Hierdoor biedt de bibliotheek voor de ouderen toegang tot diverse partijen en organisaties die op hun beurt de ouderen verder kunnen helpen. Naast de hulp van de professionals bieden de ouderen onderling hulp aan elkaar door ervaringen met elkaar te delen. Hierdoor worden de ouderen sneller verder op weg geholpen.

Hoewel het project OIDW is bedoeld om ouderen het eerste zetje te geven om vervolgens zelf hun eigen weg te vinden wordt er ook tijdens de exitgesprekken actief met ouderen meegedacht over mogelijkheden buiten het project OIDW om. Hierdoor weten de professionals dat de ouderen ook op langere termijn geholpen zijn. Ondanks dat dit soort doorverwijzingen als effectief beschouwd werden is het wel zo dat de ouderen afhankelijk en tevens gehecht zijn geraakt aan het project OIDW; zij blijven dan ook graag aanhaken indien dat mogelijk is.

Wat is er gedaan?

De professionals geven aan net de extra stap te maken die nodig is om de ouderen verder te helpen. Aan het einde van de deelname aan OIDW is het niet simpelweg doorverwijzen naar een externe organisatie maar het gaat vooral om het warm overdragen van de ouderen aan eventuele externe

organisaties. Dit wordt op verschillende manieren gedaan. Eén van de manieren is om bij de externe organisatie de ouderen alvast te introduceren en aan te geven als de oudere tegen iets aanloopt of iets lastig vindt. Een andere manier is om echt samen met de ouderen naar de externe organisatie toe te gaan en het eerste contact samen te leggen.

“ik zie dat zelf ook echt wel als een heel groot, waardevol iets van dit project, dat we gastvrouwen hebben die nu tijd hebben om die oudere persoonlijk te begeleiden, de drempel over te helpen, en ze dan een soort van los te laten. Dus niet erbij te blijven, maar echt die drempel over.”

(Projectleider, interview 2)

Het doorverwijzen bij een vraag die niet binnen de bibliotheek beantwoord kan worden gebeurt afhankelijk van de situatie op verschillende manieren; dit kan door de ouderen te wijzen op een telefoonnummer of organisatie maar ook door (wanneer mogelijk) fysiek met de oudere mee te gaan en samen op zoek te gaan naar antwoord op de vraag.

Wat kan er beter bij OIDW?

Tijdens de interviews is er gevraagd wat er op basis van (leer)ervaringen verbeterd zou kunnen worden aan het project OIDW. De ouderen zelf gaven aan dat er wellicht meer ouderen bereikt zouden kunnen worden als het activiteitsaanbod via buurtkranten en huis-aan-huisbladen zou worden verspreid. De ouderen kwamen nu in aanraking met informatie over het project OIDW wanneer ze ergens kwamen of het van iemand hoorden. Maar door de informatie aan huis te brengen zouden volgens hen mogelijk ook de ouderen bereikt kunnen worden die niet of nauwelijks buiten komen.

Professionals gaven aan dat vooral de balans vinden belangrijk is. Enerzijds willen zij in gesprek gaan met de ouderen waarbij ze hun behoeften kunnen identificeren. Anderzijds is het belangrijk om zelf (als organisatie zijnde) activiteiten uit te zetten en te kijken hoe ouderen daar op reageren. Het is volgens hen een balans van informatie verzamelen en proberen te prikkelen. Hiervoor is het nodig dat men de wijk en de doelgroep leert kennen. Verder is het volgens hen wenselijk om (een deel) van het team een afspiegeling te laten zijn van de mensen in de wijk. Dit om de communicatie en vertrouwen met de ouderen vergroten. Ook gaven de professionals aan dat de ouderen gehecht zijn geraakt aan een team of één gastvrouw binnen de bibliotheek waardoor de hulp vaak bij dezelfde persoon werd gezocht. In het vervolg zou het wenselijker zijn dat de ouderen zich hechten aan de bibliotheek als geheel en niet aan specifieke personen in de bibliotheek. De ouderen kunnen namelijk bij iedereen in de bibliotheek terecht. Wellicht kan dit volgens professionals in de toekomst gerealiseerd worden door meer te rouleren met de teams en de gastvrouwen.

Tekstbox 2: *Gedicht namens één van de deelnemers voor OIDW*

Spinnen in het web

Morgenstond heeft een poort, te vinden in onze wijken.

In de deurpost is een spinnenweb.

Spinnen bouwen een toegankelijk domein,

zoals de werkers in de bibliotheek

die ook voor ouderen te bereiken zijn.

Vanuit hun werkplek bouwen zij aan banden.

Draden met ongekeerde kracht,

banden die willen geven meer levenspracht,

bijeengebracht voor mensen uit vele landen.

*Ouderen staan niet achteraan in de rij,
als nodig zijn helpende handen,
om te helpen in de digitale maatschappij.
Dat is niet alleen in coronatijd.*

*Aangeboden mogelijkheden zijn wijdverspreid,
dat weten de mensen al vele jaren.*

In de bibliotheek vindt je mensen,

die kijken naar onze levenswensen.

Zij nemen ons daar bij de hand,

en leiden ons in het digitale land.

Leo Toussaint

Beschouwing

Deze factsheet is gebaseerd op de ervaringen van ouderen en betrokkenen bij de organisatie en uitvoering van het project OIDW. Door de ervaringen van alle verschillende betrokkenen te onderzoeken kon er een zo compleet mogelijk beeld geschetst worden van de (leer)ervaringen met het project OIDW.

In deze evaluatie van het project OIDW zijn er 5 ‘werkzame’ elementen geïdentificeerd die bijdragen aan het verwezenlijken van de doelen van het project OIDW. Deze elementen zijn; 1. De inzet van de gastvrouwen, 2. Elkaar leren kennen en vertrouwen, 3. Het activiteiten aanbod toegankelijk maken, 4. Hulp op maat bieden en 5. Doorverwijzing en warme overdracht. Er zijn sterke aanwijzingen dat deze elementen hebben bijgedragen aan het activeren van ouderen door het verminderen van (dreigende) sociale isolatie en eenzaamheid onder de betrokken ouderen, het verbeteren van hun zicht op het lokale activiteiten aanbod en het verbeteren van hun sociale en digitale competenties. Naast een aantal verbeterpunten die werden genoemd hadden zowel de ouderen als de professionals die hebben deelgenomen aan dit onderzoek voornamelijk positieve ervaringen met de activiteiten en de organisatie van het project OIDW. De ‘werkzame’ elementen hebben betrekking op verschillende onderdelen binnen de OIDW interventie maar gaan ook over de interactie tussen de ouderen en de professionals en de interactie tussen de ouderen onderling.

Doelgroep en werving

Mogelijk is de doelgroep van ouderen met een laag besteedbaar inkomen en die (dreigen) uitgesloten te raken niet (volledig) bereikt. In een eerdere tussentijdse evaluatie van het project OIDW werden er al zorgen geuit dat er niet geselecteerd is op inkomen en sociale uitsluiting bij de werving en hierdoor niet vastgesteld kan worden of de doelgroep is bereikt.² Ondanks dat er na deze tussentijdse evaluatie verschillende manieren zijn ingezet om de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken, zoals het benaderen van ouderen met een stadspas en het inzetten van meertalige gastvrouwen, kan niet gesteld worden dat de doelgroep volledig is bereikt. Ouderen met een relatief sterk sociaal netwerk en hoger inkomen hebben ook deelgenomen aan de activiteiten van OIDW.

Inzet gastvrouwen en onderling vertrouwen

De gastvrouwen hebben binnen OIDW een centrale rol, zij creëren een veilige omgeving waarin ouderen zich durven open te stellen en er onderling vertrouwen is. Dit zijn belangrijke vereisten die de ouderen helpen om elkaar te leren kennen en op termijn sociale contacten op te bouwen. Uit de literatuur blijkt dat een goede sociale basis bij ouderen een belangrijke rol speelt in het vroegtijdig signaleren van zorg- en ondersteuningsvragen.³ Bekendheid, wederzijds vertrouwen en

² Witkamp, A en de Ruig, L. (2018). Ouderen in de wijk. Tussentijdse evaluatie Europees Fonds voor Meest Behoeftigen. Panteia

³ van Pelt, M en Repetur, L (2018). De sociale basis: terug van weggeweest. Movisie.

het gevoel dat er naar je wordt geluisterd belangrijk zijn voor ouderen om zich op hun gemak te voelen⁴. Uit andere onderzoeken is gebleken dat initiatieven voor ouderen (gericht op hun welzijn) vaak als betuttelend ervaren worden en dat ouderen een grote drempel ervaren om persoonlijke/belangrijke vragen te stellen.⁵ Hier bleek binnen het project OIDW echter geen sprake van te zijn. De ouderen hadden juist een gevoel van gelijkwaardigheid binnen de interventie. Welke eigenschappen essentieel zijn om de rol als gastvrouw te vervullen lag buiten het bestek van dit evaluatieonderzoek. Desondanks is er al een aantal belangrijke eigenschappen genoemd, zoals geduldig, open en vriendelijk zijn.

Toegankelijk activiteiten aanbod, hulp op maat en doorverwijzing

Het aanbod van activiteiten en de toegankelijkheid van de bibliotheek waren belangrijke elementen die bijdragen aan het succes van het project OIDW. Hierbij bieden de bibliotheken een centrale plek waar de ouderen kunnen samenkomen en waar ze elkaar kunnen ontmoeten. Het project OIDW heeft dus niet enkel bijgedragen aan de bewustwording van het aanbod aan activiteiten in de wijk bij ouderen, het heeft activiteiten ook naar de bibliotheken gehaald. De activiteiten vormen een plek voor de ouderen om actief te participeren waarbij ze iets nieuws te leren en daarbij geholpen te worden. Eerder onderzoek laat ook zien dat interventies bij ouderen het meest succesvol zijn wanneer de oudere wordt gestimuleerd tot actieve participatie.⁶ Doordat de bibliotheek een neutrale plek is en vaak centraal gelegen is in de buurt is het relatief gemakkelijk voor de ouderen om naar de activiteiten te gaan. Dit is belangrijk voor de ouderen omdat er soms sprake is van beperkingen in de mobiliteit waardoor grote afstanden afleggen lastig is. Ook biedt de centrale ligging van de bibliotheek de mogelijkheid voor de ouderen om hun bezoek aan de bibliotheek praktisch te combineren met het doen van boodschappen of andere taken. Zo biedt de bibliotheek ouderen toegang tot verschillende informatiebronnen en organisaties. Doordat professionals de ouderen verder kunnen doorverwijzen krijgen de ouderen toegang tot het wijdverspreide netwerk van de bibliotheek. Bovendien krijgen de ouderen ook toegang tot elkaars netwerk en kunnen de ouderen elkaar helpen en doorverwijzen.

Reflectie op de methoden

Omdat we drie groepen betrokkenen van de OIDW-interventie hebben gesproken, was het mogelijk om te onderzoeken of deze groepen vergelijkbare ervaringen rapporteerden met betrekking tot wat wel en niet werkte om de OIDW-doelen te bereiken. Hetzelfde geldt voor het interviewen van deze groepen op stadsniveau, waardoor we de 'werkzame' elementen kunnen generaliseren. Kanttekening is dat door de coronapandemie de interviews alleen telefonisch of online konden plaatsvinden waardoor enige groepsdynamiek verloren is gegaan, zeker bij de ouderen. Onze data was echter consistent; de ervaringen van de ouderen, professionals en samenwerkingspartners kwamen sterk overeen. Daarnaast waren de ervaringen in de verschillende steden ook gelijksoortig; de door ons beschreven 'werkzame' elementen waren aanwezig in alle vier de steden, dit maakt de conclusie dat deze elementen echt bijdragen aan het succes van de OIDW interventie robuust.

Toekomst project

Het project OIDW loopt in de huidige vorm bijna af. Het jaar 2021 is het laatste jaar dat nieuwe deelnemers worden geworven, in 2022 worden activiteiten voor deelnemers georganiseerd maar geen nieuwe deelnemers meer geworven. De bibliotheken beraden zich op een seniorenbeleid daarna.

Conclusie

Dit onderzoek heeft laten zien dat het project OIDW, zoals aangeboden binnen bibliotheken in samenwerking met lokale partners, kan bijdragen aan het verminderen van een (dreigend) sociaal isolement en eenzaamheid onder ouderen, het verbeteren van hun zicht op het lokale activiteiten aanbod en het verbeteren van hun sociale en digitale competenties. Dit wordt bewerkstelligd door de inzet van gastvrouwen, het creëren van onderling vertrouwen, een toegankelijk activiteiten aanbod, hulp op maat en goede doorverwijzing.

⁴ Lette, M. B. (2015). Initiatives on early detection and intervention to proactively identify health and social problems in older people: experiences from the Netherlands. *BMC geriatrics*, 15(1), 1-13.

⁵ van Kempen, J. A. (2012). Home visits for frail older people: a qualitative study on the needs and preferences of frail older people and their informal caregivers. *British Journal of General Practice*, 62(601), e554-e560.

⁶ Welschen, S. & Thomése, F. (2016). Sociale interventies gericht op het verminderen of uitstellen van hulpbehoefendheid bij kwetsbare ouderen. S. Smorenburg, Vernieuwing van gezondheidszorg voor kwetsbare ouderen. Amsterdam, Ben Sajat Centrum.

Tekstbox 1: **Methode van onderzoek**

Kwalitatief onderzoek

Het doel van dit onderzoek was om ervaringen te verzamelen van betrokken groepen van de OIDW-interventie om vervolgens te identificeren welke onderliggende mechanismen kenmerkend waren voor het project OIDW. Er is gekozen voor een kwalitatieve benadering; er zijn interviews gehouden met deelnemers van het project OIDW, evenals met betrokken professionals en samenwerkingspartners uit elke stad waar het project OIDW werd uitgevoerd. De realist evaluation (RE) is toegepast met als doel om het effect van interacties tussen contextuele factoren en mechanismen op interventie-uitkomsten te beschrijven.⁷

Interviews

De interviews zijn op een semigestructureerde manier gehouden en zijn afgenomen in de periode van februari 2021 tot mei 2021. Thema's die werden besproken tijdens de interviews waren: 1. Wat zijn de ervaringen met de georganiseerde activiteiten binnen het project OIDW, 2. Hoe de werving is verlopen, 3. Wat was de invloed van het project OIDW op de bewustwording van ouderen van het lokale ondersteunings- en sociale activeringsaanbod, 4. Wat was de invloed van het project OIDW op het versterken van het sociale netwerken van ouderen, 5. Wat was de invloed van het project OIDW op het versterken van de competenties. (voorbeelden van competenties zijn: digitale vaardigheden als e-mailen, internetten, sociaal media gebruiken, een probleem op de computer of mobiel kunnen oplossen, een digitaal formulier versturen, financiële zaken online regelen, bellen met familie/vrienden).

Werving respondenten

Met hulp van de projectleiders zijn verschillende betrokkenen geïdentificeerd. De onderzoekers hebben als eerst contact gelegd met de vier projectleiders om het doel en

de insteek van het evaluatieonderzoek toe te lichten. Daarnaast verzochten de onderzoekers de projectleiders om respondenten te werven voor de interviews; professionals, deelnemers en samenwerkingspartners van het project OIDW. De onderzoekers namen vervolgens door middel van een telefoon/online gesprek contact op met de respondenten, lichtte het onderzoek toe, en planden (groeps) interviews met hen.

In totaal zijn er uit de G4 steden 49 personen geïnterviewd die betrokken waren bij het project OIDW, 24 ouderen, 20 professionals en 5 samenwerkingspartners. Er zijn 12 groepsinterviews en één individueel interview gehouden. Wij hebben de respondenten op zo een manier geworven dat de G4-steden evenredig gerepresenteerd werden door de geïnterviewde groepen. De groepsgrootte van de interviews verschilde per respondentengroep; dit was ruwweg 2-3 ouderen tegelijk en 5-7 professionals tijdens één groeps gesprek. Vanwege de Coronamaatregelen is de keuze gemaakt om alle groeps gesprekken online en telefonisch uit te voeren. De voorbenoemde groepen zijn apart van elkaar benaderd en geïnterviewd zodat ieder perspectief in zijn eigen recht bleef en volledig tot uiting kon komen in de gesprekken.

Data-analyse

De interviews werden opgenomen met het GoTo-meeting programma of een digitale spraakrecorder. Toestemming om het gesprek op te nemen werd aan het begin van elk interview mondeling gevraagd. De code-structuur is ontwikkeld met de evaluatiedoelen, de ervaring van de respondenten en de werving van ouderen in gedachten. De eerste codes werden afgeleid van de interviewthema's en werden gebruikt voor de ontwikkeling van het initiële coderingskader. Wij codeerden voor alle interviewthema's de subcodes: "wat werkte" en "wat werkte niet" onder deze codes. Dit stelde ons in staat om te identificeren en te generaliseren welke keuzes in en aspecten van de OIDW-interventie werkten in de ervaring van de respondenten ('werkzame' elementen). De interviews zijn geanalyseerd in het MAXQDA 2020 programma.

⁷ De Weger, E. V. (2020). Searching for new community engagement approaches in the Netherlands: a realist qualitative study. *BMC public health*, 20, 1-13.

Contact:

Fatiha Baâdoudi
fatiha.baadoudi@rivm.nl

.....

Auteurs:

Fatiha Baâdoudi, Donny Kreuger
en Lidwien Lemmens

.....

Met dank aan:

Toon Kets, Simone de Bruin
en alle respondenten

Dit is een uitgave van:

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu**

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl

September 2021

De zorg voor morgen begint vandaag