

# Vrijwillige inzet bij eenzame ouderen

*Verwachtingen, grenzen en voorwaarden<sup>1</sup>*

Anja Machielse



Anja Machielse (© UvH)

*'Ik voel me erg eenzaam. Vreselijk eenzaam. Ik denk wel eens als ik ga slapen... ik wou dat ik maar niet meer wakker werd. Dan zie ik het helemaal niet meer zitten. Ik zou iemand willen met wie ik kan praten. Gewoon, over de dingen die me bezighouden. En dan met iemand die veel geduld heeft, want ik ben niet zo snel van doen en dergelijke. Dus iemand die heel veel geduld heeft.'*

(mevrouw De Jong, 78 jaar)

Eenzaamheid staat de laatste jaren hoog op de politieke agenda. Omdat de negatieve gevolgen voor welzijn en gezondheid steeds duidelijker zijn, vraagt de overheid aandacht voor het tegengaan en terugdringen ervan (Van Rijn, 2014; De Jonge, 2017). De verantwoordelijkheid ligt in eerste instantie bij gemeen-

ten en organisaties voor zorg en welzijn, maar in de beleidsplannen wordt uitdrukkelijk ook een grote rol toebedeeld aan vrijwilligersorganisaties. In het Actieprogramma 'Een tegen eenzaamheid' wordt gepleit voor een versterking van de inzet van vrijwilligerswerk, zowel ter voorkoming van eenzaamheid, als voor de aanpak ervan (VWS, 2018: 16). Deze insteek sluit aan bij het vigerende overheidsbeleid dat gericht is op een krachtige sociale gemeenschap, waarin onderlinge betrokkenheid het uitgangspunt vormt.

In dit artikel ga ik na welke bijdrage van vrijwilligers kan worden verwacht bij de aanpak van eenzaamheid onder ouderen en welke ondersteuning daarbij nodig is. Ik ga in op de toegenomen aandacht voor vrijwilligerswerk en op de rol die voor vrijwilligers is voorzien bij de aanpak van eenzaamheid. Daarna ga ik in op het verschijnsel eenzaamheid en de complexiteit ervan. Vervolgens zoom ik in op de ervaringen van vrijwilligers die eenzame ouderen begeleiden. Hoe verloopt het contact met eenzame ouderen, welke problemen ervaren ze in het contact, en welke ondersteuning hebben ze nodig om hun werk goed te kunnen doen? De bevindingen zijn ontleend aan een onderzoek dat in 2018 is uitgevoerd onder vrijwilligers die eenzame ou-

deren begeleiden in een maatjesproject van Humanitas Rotterdam.<sup>2</sup> Met vijftien vrijwilligers zijn diepte-interviews gehouden over hun ervaringen. De bevindingen zijn daarna besproken in een focusgroep met acht van deze vrijwilligers.

### **Verwachtingen van vrijwilligerswerk**

De aandacht voor vrijwilligerswerk is de laatste jaren sterk toegenomen. Deze aandacht past bij de trend in veel Westerse landen waarin een terugtrekkende beweging van de overheid zichtbaar is, met name waar het gaat om zorg en welzijn. Door de stelselwijziging in het sociale domein (de zogeheten 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp) neemt het aanbod van sociale regelingen af, waardoor mensen minder aanspraak kunnen maken op professionele zorg. De overheid gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid en de 'eigen kracht' van burgers; het vermogen om bij tegenslag en problemen in het leven zoveel mogelijk zelf naar oplossingen te zoeken, binnen het eigen netwerk en bij andere hulpvaardige burgers (Bussemaker, 2009; Verhoeven & Tonkens 2013). Het onderliggende idee is dat de inzet van het eigen netwerk de zelfredzaamheid van mensen vergroot en dat de informele uitruil van zorg en steun bijdraagt aan een grotere onderlinge betrokkenheid in de samenleving (RMO, 2014; VWS, 2014).<sup>3</sup> Tegen deze achtergrond worden aanbieders van zorg en welzijn aangespoord om meer vrijwilligers in te zetten (Van der Ham, Den Draak, Mensink, Schyns & Van den Berg, 2018). Vrijwilligerswerk wordt daarbij omschreven als 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving' (Dekker & De Hart, 2009: 17). De gedachte is dat professionele en vrijwillige vormen van hulpverlening elk een eigen dynamiek en een eigen kwaliteit hebben en elkaar goed kunnen aanvullen. Vrijwilligers kunnen persoonlijke aandacht en ondersteuning bieden, die die door beroepskrachten niet op die manier kan worden geboden (Bussemaker, 2009).

### **Het Actieprogramma 'Een tegen eenzaamheid'**

In het Actieprogramma 'Een tegen eenzaamheid' wordt een groot appel gedaan op vrijwilligers (VWS, 2018). Ten eerste wordt vrijwilligerswerk gezien als een mogelijkheid voor ouderen om eenzaamheid te voorkomen. De gedachte is dat mensen minder snel eenzaam worden als ze actief blijven, maatschappelijk nuttig zijn, onder de mensen komen, nieuwe contacten kunnen leggen en nieuwe vaardigheden kunnen aanleren.

Vrijwilligerswerk wordt – ten tweede – gezien als belangrijk middel in de aanpak van eenzaamheid. Om dit te stimuleren heeft de overheid verschillende maatregelen genomen. Zo heeft VWS samen met de Vrijwilligerskoepel NOV het programma 'Vrijwillig Dichtbij' opgezet om de samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties, beroepsmatige zorg en gemeenten te verbeteren.<sup>4</sup> In het actieprogramma is ook aandacht voor de risico's van vrijwilligerswerk. De overheid stelt zeven miljoen euro beschikbaar om te zorgen dat organisaties die vrijwilligers inzetten voor kwetsbare mensen gratis een zogenaamde 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) voor hun vrijwilligers kunnen aanvragen. Op die manier wil men mogelijke risico's op grensoverschrijdend gedrag van vrijwilligers tegengaan, bijvoorbeeld risico's op fysieke mishandeling, financieel misbruik en het misbruiken van vertrouwelijke informatie.

### **Wat is eenzaamheid?**

Hoewel iedereen wel eens te maken heeft met eenzaamheid – bij zichzelf of bij mensen in de omgeving – is eenzaamheid geen eenduidig begrip. Volgens Van Dale betekent eenzaam: 'zonder gezelschap, alleen' (Van Dale, 2018). Toch is eenzaamheid niet hetzelfde als 'alleen zijn'. Iemand kan veel mensen om zich heen hebben, maar zich toch eenzaam voelen. Anderzijds kan het zijn dat mensen met weinig contacten zich niet eenzaam voelen omdat ze tevreden zijn over hun netwerk. Eenzaamheid is dus een persoon-

lijke ervaring die samenhangt met iemands sociale behoeften. In de literatuur zijn er talloze voorbeelden van mensen die er bewust voor kiezen om langdurig alleen te zijn (zie bijvoorbeeld Maitland, 2016). De Engelse taal heeft zelfs verschillende woorden voor eenzaamheid: 'solitude' (plezierig alleen zijn), 'aleness' (neutrale situatie), en 'loneliness' (een ongewenste situatie).

De meeste mensen ervaren eenzaamheid als een ongewenste situatie die bijvoorbeeld samenhangt met: je alleen voelen, het gemis van een dierbaar iemand, maatschappelijk niet meedoen, tot een andere cultuur behoren, geen aansluiting vinden bij anderen. In al deze gevallen is eenzaamheid het gevolg van een gemis aan verbinding, een fundamentele voorwaarde van het menselijke bestaan (Stillman, Baumeister, Lambert, Crescioni, DeWall & Fincham, 2009). Mensen zijn sociale wezens die betekenisvolle relaties met anderen nodig hebben om zich gelukkig te voelen. Verbindingen met anderen zorgen voor: hechting, het gevoel van veiligheid en nabijheid; sociale integratie, het gevoel erbij te horen in een netwerk van gelijkgestemde individuen; de ontwikkeling van zelfvertrouwen en zelfrespect door anderen die ons het gevoel geven dat we ertoe doen; mogelijkheden om gekoesterd en verzorgd te worden en je verantwoordelijk te voelen voor het welzijn van anderen; het kunnen vertrouwen op anderen voor wederzijdse hulp en steun; de mogelijkheid om begeleiding, adviezen en informatie te krijgen bij het omgaan met stressvolle gebeurtenissen (Thoits, 1985; Machielse, 2006).

Een gemis aan sociale verbindingen tast de fundamentele basis van het menselijk bestaan aan. Geen wonder dat mensen die langdurig eenzaam zijn, zich ongelukkig en soms zelfs wanhopig voelen. Om te weten wat we aan eenzaamheid kunnen doen, is inzicht in de achtergronden van eenzaamheid vereist. Zo maakt het uit of iemand te maken heeft met sociale of emotionele eenzaamheid (Weiss, 1973). *Sociale* eenzaamheid ontstaat door het

gemis aan relaties met een bredere groep mensen zoals vrienden, kennissen, collega's, buurtgenoten of mensen met dezelfde belangstelling; door een verhuizing, het verlies van werk, gezondheidsproblemen, het niet spreken van de taal, of een beperkte mobiliteit. *Emotionele* eenzaamheid ontstaat door het wegvallen van een hechte/intieme relatie, bijvoorbeeld door het overlijden van de partner, een broer of zus, of een goede vriend of vriendin. Het gemis betreft dan vooral de emotioneel hechte band met iemand voor wie je heel belangrijk bent (Weiss, 1973).

Daarnaast zijn er meer *existentiële* vormen van eenzaamheid die niet zozeer samenhangen met een tekort in het aantal of de kwaliteit van sociale relaties, maar met een innerlijke ervaring of realiteit van eenzaamheid die de betrokkenen diep raakt en die (als hij langer aanhoudt) als negatief wordt ervaren (Jorna, 2014). Existentiële eenzaamheid is een gevoel van ondraaglijke leegheid, droefheid en verlangen, die voorkomt uit het besef dat de mens fundamenteel gescheiden is van anderen (Ettema et al., 2014, 142). Deze vorm van eenzaamheid kan als een rode draad door iemands leven lopen, maar hij kan ook ontstaan bij ingrijpende levensgebeurtenissen, zoals situaties van ziekte, verlies, of angst. Gebeurtenissen die breukmomenten vormen waardoor het leven dat iemand tot dan toe heeft geleid, wordt bedreigd en waardoor men op zichzelf wordt teruggeworpen. Een extreme vorm hiervan treffen we aan in het dagboek van de joodse schrijfster Etty Hillesum (1914-1943) die in 1943 in Auschwitz werd vermoord. Zij schrijft over de existentiële eenzaamheid die zij ervoer doordat anderen haar als minderwaardig mens zagen. Existentiële eenzaamheid kan ook ontstaan als mensen het gevoel hebben dat ze er niet meer toe doen omdat ze geen duidelijke maatschappelijke rol meer vervullen en 'overbodig' zijn. Beeldvorming rondom bepaalde groepen in de bevolking kan hieraan bijdragen, bijvoorbeeld het maatschappelijke debat over hoge zorgkosten van ouderen. Eenzaamheid heeft dus niet alleen te maken met privé-ervarin-

gen, maar ook met de maatschappelijke en culturele context waarin mensen hun leven leiden (Rosa, 2016).

De gevolgen van eenzaamheid kunnen zodanig groot zijn dat ondersteuning nodig is. Dat is vooral zo wanneer gevoelens van eenzaamheid lang aanhouden en iemand in een neerwaartse spiraal dreigt te komen en problemen op meerdere gebieden zich opstapelen (Machielse, 2011). Mensen die eenzaam zijn, zijn niet alleen minder gelukkig en tevreden met hun leven, maar ook minder gezond. Ernstige, langdurige eenzaamheid is bijna dodelijk, zo blijkt uit diverse recente onderzoeken (Holt-Lunstad, Smith & Layton, 2010).

### **De rol van vrijwilligers**

Nederland kent van oudsher een hoog aantal vrijwilligers (Schmeets & Arends, 2018; De Wit, Bekkers & Broese van Groenou, 2017). De belangrijkste motivatie voor vrijwilligers die zich aanmelden om eenzame mensen te begeleiden, is dat ze 'iets willen doen voor anderen' of 'iets willen betekenen voor iemand die kwetsbaar is'. Ze zien hun inzet voor eenzame mensen als een zinvolle tijdsbesteding die hen een goed gevoel geeft. Ze halen voldoening uit het feit dat ze mensen blij achterlaten, of als iemand zijn hart heeft kunnen luchten (Machielse & Bos, 2016, 2018). Soms weten ze uit eigen ervaring hoe het is om eenzaam te zijn en willen ze zich graag inzetten om anderen daarbij te helpen.

De rol van vrijwilligers is afhankelijk van de doelstellingen van de organisatie waarvoor ze werken. De vrijwilliger kan meehelpen bij het organiseren van activiteiten voor eenzame ouderen. Een voorbeeld daarvan zijn de middagen die Humanitas Rotterdam regelmatig voor ouderen organiseert. Er komen per keer zo'n veertig ouderen die met elkaar in gesprek gaan onder het genot van koffie en thee, meezingen met een orkest of een koor en soms zelfs een polonaise lopen. Dit soort middagen draait vrijwel geheel op vrijwilligers; die organiseren de bijeenkomst, nodigen de gasten uit, halen mensen zo no-

dig thuis op, bakken cake en koekjes, enzovoorts. Zowel de ouderen als de vrijwilligers genieten er volop van. Meedoen aan dit soort activiteiten werkt vooral voor mensen die te maken hebben met *sociale* eenzaamheid. Het biedt eenzame ouderen de mogelijkheid om anderen te ontmoeten, nieuwe contacten te leggen en vriendschappen te sluiten (zie Machielse & Bos, 2016). Voor mensen die kampen met *emotionele* of *existentiële* eenzaamheid zijn dergelijke activiteiten geen oplossing. Deze vormen van eenzaamheid vereisen geen afleiding, maar juist aandacht voor het gemis waar iemand mee worstelt.

Veel vrijwilligers zijn bereid om tijd te investeren en persoonlijke aandacht te geven aan eenzame mensen. Persoonlijke begeleiding kan allerlei vormen hebben. Vrijwilligers kunnen een mentor of een rolmodel zijn (bijvoorbeeld bij jongeren), een langdurige vriendschapsrelatie aangaan (bijvoorbeeld bij mensen met psychische problematiek), een buddy zijn (bijvoorbeeld in de palliatieve zorg), of als belangenbehartiger fungeren (bijvoorbeeld bij mensen met dementie) (Mead, Lester, Chew-Graham, Gask & Bower, 2010). De meeste vrijwilligers zijn vooral een bondgenoot die als steun en toeverlaat fungeert, emotionele steun biedt door te luisteren, te bemoedigen en op te komen voor iemands belangen (Van der Tier & Potting, 2015).

Gemeenschappelijk aan de verschillende rollen die vrijwilligers kunnen hebben, is dat ze een relatie (of 'klik') tussen de vrijwilliger en de hulpvrager impliceren (Machielse & Runia, 2013; Machielse & Bos, 2016, 2018). Alleen als er sprake is van een relatie met wederzijds vertrouwen is hulp en ondersteuning mogelijk. Het opbouwen van een relatie vereist empathie, het vermogen om zich gevoelsmatig in te leven in de belevingen en de gevoelens van anderen (Duyndam, 1998). Voor vrijwilligers die eenzame ouderen ondersteunen, is dit empathisch vermogen cruciaal. Empathie verhoogt bovendien de motivatie van de vrijwilliger. Hoe meer we ons inleven in iemand, hoe sterker we geneigd zijn die

persoon te helpen. De Amerikaanse psycholoog Daniel Batson noemt dit de 'empathie-altruïsme'-hypothese (Batson, 2012).

### Aftasten wat mogelijk is

Eenzaamheid is een thema dat niet gemakkelijk bespreekbaar is. Veel ouderen willen hun eenzaamheid verbergen omdat ze het thema te beladen vinden en zich schamen voor hun situatie. Ze kampen met schuldgevoelens, zijn bang dat anderen hen zielig of gek vinden, en zijn terughoudend in het delen van hun emoties en wensen. Vaak houden ze bewust afstand, ook in het contact met de vrijwilliger. Voor vrijwilligers is dat vaak een teleurstelling. Ze verwachten dat de ouderen blij zijn met hun inzet en vinden het ingewikkeld als ze merken dat de cliënt die ze gaan begeleiden geen duidelijke wensen heeft. De vrijwilliger moet dan veel moeite doen om te achterhalen waar de oudere mee geholpen is. Een van de geïnterviewde vrijwilligers legt uit hoe moeizaam dat proces kan verlopen.

'In het begin was het wel even aftasten, want hij is een gesloten iemand, niet echt een prater. Het is moeilijk om door te hebben wat hij echt wil. Hij heeft een beetje de houding dat hij anderen niet wil lastigvallen met zijn problemen. Ik stel dan de vraag 'wat kan ik voor je doen'. Dan zegt hij: 'We zien wel. Kom maar langs en dan kijken we wel'. Als iemand geen duidelijk beeld heeft van wat hij wil, dan is het lastig om te bedenken wat je in dat contact gaat doen. Ik ken deze man intussen anderhalf jaar en ik heb nu wel een beetje een connectie met hem. Maar het heeft lang geduurd.'

De invulling van het contact kan allerlei vormen aannemen. Sommige ouderen verwachten dat de vrijwilliger gezelligheid en afleiding brengt, zodat ze hun zorgen even kunnen vergeten. Ze gaan samen naar buiten, drin-

ken ergens koffie of maken een wandeling. Anderen willen juist diepgaande gesprekken voeren over zaken die hen bezighouden, hun verdriet en hun dagelijkse besommeringen; gesprekken over verlieservaringen, afhankelijkheid en zingeving. De vrijwilliger biedt dan een luisterend oor, zoals deze vrijwilliger aangeeft.

'Hij vertelde dat hij altijd een hoofd vol heeft met gedachten. Die wil hij graag met mij delen dan krijgt hij weer ruimte in zijn hoofd voor andere dingen.'

De vrijwilligers willen de eenzame oudere die ze begeleiden graag vooruit helpen en hopen dat hun inzet resultaat heeft. Ze merken echter dat het om kleine veranderingen gaat.

Een vrijwilliger beschrijft de stappen die hij heeft gezet met een vrouw die eenzaam is geworden na het overlijden van haar man.

'Ze zit graag in de tuin, maar daar zat ze altijd met haar man. Dus na zijn overlijden ging ze niet meer in de tuin zitten.

Maar langzamerhand heb ik haar toch een beetje kunnen helpen. Eerst door boodschapjes met haar te doen, en toen zijn we samen in de tuin gaan snoeien. En nu zitten we ook in de tuin. Wat een hele grote stap voor haar was.'

In dit geval is het gelukt om een verandering te bewerkstelligen, maar vaak is het lastig om de ouderen in beweging te krijgen. Zo vertelt een jonge vrijwilliger dat ze de systematische aanpak die ze tijdens haar maatschappelijk-werkopleiding heeft geleerd, probeert toe te passen. In de praktijk blijkt het toch moeilijker dan ze had verwacht.

'Het eerste gesprek maken we kennis. In het tweede gesprek maken we een lijst van dingen om te doen. In overleg kiezen we daar een

Veel ouderen willen hun  
eenzaamheid verbergen  
omdat ze het thema te beladen  
vinden en zich schamen  
voor hun situatie.

aantal dingen uit die we allebei leuk vinden, zoals bijvoorbeeld lekker eten en koken. Maar als we afspreken om iets te gaan doen, zegt ze steeds dat ze geen zin (meer) heeft en dan moet ik haar 'stimuleren', bijvoorbeeld door te zeggen dat ik zelf graag naar buiten wil.'

Sommige vrijwilligers zijn pas tevreden als ze concrete resultaten zien. Ze vinden het niet genoeg om gesprekken te voeren en willen echt iets bereiken bij de persoon die ze begeleiden. Zo vertelt deze vrijwilliger waar hij op aanstuurt.

*'Als vrijwilliger moet je ervoor zorgen dat iemand de drank laat staan, of het huis weer opruimt. Dan heb je een resultaat.'*

### **Zware problematiek**

Door de stelselherziening in het sociale domein is de complexiteit van de vragen die bij vrijwilligers worden belegd groter geworden (Grootegoed, Machielse, Tonkens, Blonk & Wouters, 2018; Van der Ham et al., 2018). Door de aangescherpte indicatiecriteria komen alleen de meest kwetsbare burgers nog in aanmerking voor professionele zorg- en dienstverlening (TK, 2015/2016). Dat heeft gevolgen voor de zwaarte van de problematiek waar vrijwilligers mee worden geconfronteerd. Ze krijgen te maken met mensen die naast eenzaamheid ook andere problemen hebben, bijvoorbeeld fysieke klachten die hun bewegingsvrijheid beperken, of psychische problemen, angsten, verslavingen, beginnende dementie, straatvrees, vervuilde woningen, enzovoorts (De Boer & De Klerk, 2013; Machielse & Bos, 2018). De begeleiding van deze mensen vraagt vrijwilligers die meer kunnen en willen bieden dan sociaal contact of een luisterend oor. Zo vertelt een vrijwilliger hoe zij een eenzame man die zij begeleidt, adviseert over zijn omgang met anderen.

'Hij wil graag mensen leren kennen in de omgeving, maar zegt dat het moeilijk is om vrienden te maken als ze weten dat hij een

psychiatrische aandoening heeft. Hij vertelde dat hij mensen bij de eerste kennismaking al vertelt wat hij mankeert. Dan merkt hij dat mensen contact afhouden. Ik heb hem aangeraden niet de eerste keer al zo openhartig te zijn. Sommige mensen schrikken ervan en weten niet hoe ze hier mee om moeten gaan.'

De vrijwilligers worden regelmatig geconfronteerd met problemen waar eigenlijk een professional voor nodig is. Ze geven adviezen, of proberen hun cliënt te behoeden voor nieuwe problemen. Zo vertelt een vrijwilliger dat ze haar cliënt naar een beroepskracht heeft verwezen.

'Deze man is bekend met depressiviteit. Hij gebruikt daar medicijnen voor. Te veel naar zijn zin en daarom slaat hij wel eens een paar dagen over. Daarnaast gebruikt hij natuurlijke medicijnen die hij zelf aanschaft. Hij denkt zijn medicatie te kunnen afbouwen, wil niet blijven slikken. Ik heb hem aangeraden dit goed te overleggen met zijn psychiater.'

Vrijwilligers die eenzame ouderen begeleiden, krijgen geregeld te maken met gedragsproblemen, claimedrag, agressie en achterdocht. Dat vraagt veel geduld en incasseringsvermogen van de vrijwilliger. Ook komen ze soms voor morele dilemma's te staan. Bijvoorbeeld als hun cliënten willen praten over financiële besluiten die ze willen nemen, of over zelfdoding, omdat ze het leven niet meer aankunnen. Vaak worden dergelijke zaken in vertrouwelijkheid gedeeld, waardoor de vrijwilliger in een lastige positie komt. Kan hij zijn zorgen delen met de beroepskrachten? Of moet hij ze juist voor zich houden om het vertrouwen van de oudere niet te beschamen? Ingewikkelde situaties die voor vrijwilligers vaak slapeloze nachten opleveren. De vrijwilligers verrichten soms ook taken die ze eigenlijk niet mogen verrichten omdat het taken voor professionals zijn. Vooral bij complexe problematiek moeten ze steeds afwegen wat ze wel en niet doen.

'Je komt bij mensen thuis waar het nodige te doen is. En je signaleert daar dingen, en mijn handen jeuken, maar van sommige dingen moet ik afblijven. Er zijn dingen die kun je gewoon niet doen, dat mag niet als je vrijwilliger bent. Ik ga bijvoorbeeld niet samen met iemand naar een arts. Dat is betaald werk en dat mag ik dus niet. Als vrijwilliger heb je minder verantwoordelijkheid, maar je signaleert ook dingen, en dat is lastig.'

De vrijwilligers vinden het niet gemakkelijk om 'nee' te zeggen als hun cliënt iets vraagt. Ze willen de ouderen graag helpen en gaan regelmatig over hun grenzen. Zo vertelt een vrijwilliger het volgende:

*'Na een tijd merkte ik dat meneer eigenlijk veel kwetsbaarder was dan hij zich voordeed; hij opende geen brieven, at soms dagen niets, werd erg mager. Ik ging me steeds meer zorgen maken, voelde me verantwoordelijk en ging langzaam steeds meer voor meneer doen. Ik hield me niet meer aan de regels om meneer zo goed mogelijk te kunnen helpen; ik ging kleding voor hem kopen, bemoeide me met het zorgdossier.'*

### **Betrokkenheid en afstand**

Veel vrijwilligers vinden het moeilijk om een goede balans te vinden tussen betrokkenheid en afstand houden, juist bij mensen die eenzaam zijn en behoefte aan sociaal contact hebben. Ze realiseren zich dat ze alleen iets kunnen bereiken als ze investeren in de relatie met de oudere. Een te grote persoonlijke betrokkenheid kan er echter ook toe leiden dat iemand afhankelijk van hen wordt. Juist bij mensen die eenzaam zijn, is dat laatste een risico. Een vrijwilliger vertelt hoe zij de grenzen bewaakt:

*'Ik houd privé en werk heel sterk gescheiden. Dat ik dus zo weinig mogelijk over mezelf vertel. Wel iets, zo van 'ik ben bij mijn kinderen op visite geweest en ik heb gebarbecued', dat vertel ik wel, maar dat zijn allemaal van die luchtige dingen.*

*Maar sommige vrijwilligers raken steeds closer met hun klanten, wat ik zelf heel fout vind. Ik vind dat er eigenlijk een bepaalde regel gesteld moet worden. Niet te close met de mensen. Ga er niet meer heen dan afgesproken. Vertel niet alles van jezelf. Tuurlijk je kan wel zeggen: moet ik zelf weten. Maar deze mensen zijn alleen op jou gericht en ze hebben steeds meer het gevoel dat je een soort familielid bent.'*

De vrijwilligers gaan hier heel verschillend mee om. Zo stelt een van de vrijwilligers dat hij altijd bereikbaar is voor zijn cliënten, maar dat hij zijn aandacht wel over meerdere cliënten verdeelt.

'Mensen mogen mij altijd privé bellen, ze hebben mijn nummer. Maar het is voor mij wel 'werk'. Dat betekent dat ik niet stante pede kom opdruven als ze bellen, want er zijn ook andere cliënten.'

Bij Humanitas is het vrijwilligerscontact in principe tijdelijk; de vrijwilliger blijft maximaal een jaar bij dezelfde oudere. Dat geeft vrijwilligers de kans om te stoppen met het contact als ze het te belastend of te saai vinden. Bovendien is er dan weer ruimte om nieuwe ouderen te helpen. Toch is die tijdelijkheid niet altijd wenselijk. Veel vrijwilligers vinden dat je iemand die heel oud is en geen contacten heeft, niet meer in de steek kunt laten.

'Als je 92 bent en je moet dan weer afscheid nemen van een vrijwilliger waar het gewoon mee klikt. Je krijgt een band met iemand, er ontstaat een soort intimiteit. Het wordt heel persoonlijk. En als je een band op hebt gebouwd, ga je niet weg. Nee, ik ga door tot haar dood... als ik het zelf vol houd, natuurlijk.'

### **Ondersteuning**

Hoewel vrijwilligers in principe altijd 'nee' kunnen zeggen of kunnen stoppen, vinden ze dat lastig bij ouderen die eenzaam zijn. Ze voelen zich verantwoordelijk en blijven vaak volhouden, ook als het werk eigenlijk te

zwaar of te belastend voor hen is. Ze willen de ouderen niet in de steek laten. Als zij het niet meer doen, wie doet het dan wel? Regelmatig gaan ze over functionele grenzen heen door taken op zich te nemen die eigenlijk het werk van professionals zijn. Soms overschrijden ze ook de grenzen van hun eigen draagkracht. Daarom vinden vrijwilligers het belangrijk dat ze hun ervaringen in het ondersteuningstraject kunnen delen en steun en feedback krijgen van de vrijwilligerscoördinator.

Vrijwilligers die een-op-een-begeleiding bieden, vullen het contact met de mensen die ze begeleiden grotendeels zelf in. Ze gaan naar mensen thuis en doen hun werk buiten het zicht van de organisatie. Als het contact goed verloopt, vinden ze het fijn om dat met anderen te delen. Maar ook als het contact moeizaam gaat, of als ze tegen problemen aanlopen waar ze geen raad mee weten, is het belangrijk dat ze terecht kunnen bij de vrijwilligerscoördinator. Ondersteuning vanuit de organisatie is vooral belangrijk als vrijwilligers tegen hun grenzen aanlopen. Dat kunnen functionele grenzen zijn, omdat de persoon die ze begeleiden bijvoorbeeld dingen van hen vraagt die ze niet kunnen of mogen doen, zoals geld pinnen, huishoudelijk werk of medicijnen sorteren. Het kan ook gaan om het overschrijden van emotionele grenzen: door claimedrag, voortdurend bellen of agressie.

Vrijwilligerscoördinatoren moeten in de gaten houden hoe het contact tussen de vrijwilliger en de cliënt verloopt en meezoeken naar oplossingen als het contact moeizaam verloopt, als er extra taken worden gevraagd, of als de vrijwilliger te betrokken of overbelast raakt. De coördinator moet voortdurend checken of de hulpvraag past binnen de ondersteuning die vrijwilligers kunnen bieden. Coördinatoren dienen er ook voor te zorgen dat vrijwilligers goed voorbereid zijn op hun taken, door het organiseren van trainingen, bijvoorbeeld over dementie, afscheid nemen, grenzen stellen, geheimhouding, integriteit, omgaan met lichamelijke problemen, gesprekstechnieken.

Op die manier zorgt de vrijwilligerscoördinator ervoor dat vrijwilligers goed kunnen functioneren en dat ze gemotiveerd blijven.

### Conclusie

In het Actieprogramma 'Een tegen eenzaamheid' wordt een belangrijke rol voorzien voor vrijwilligers in de aanpak van eenzaamheid bij ouderen. Vrijwilligerswerk wordt ten eerste gezien als een middel om eenzaamheid te voorkomen. Door een 'actieve' bijdrage te leveren aan de samenleving krijgen vrijwilligers het gevoel dat ze ertoe doen en van betekenis zijn voor anderen. De vrijwilligers in dit onderzoek geven aan dat het werk hen zelf ook veel oplevert. Ze ervaren dankbaarheid en waardering voor hun inzet en hebben het gevoel dat hun inzet ertoe doet.

Daarnaast spelen vrijwilligers een belangrijke rol in de *aanpak* van eenzaamheid. Ze bieden *aandachtstijd* (Van Houten, 1997) die een belangrijke aanvulling vormt op het werk van betaalde krachten. De ondersteuning van vrijwilligers is zoveel mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van de ouderen die ze begeleiden, zodat die zich gezien en gekend weten. Iemand kan vooral gezelschap wensen, of liever diepgaande gesprekken voeren. Het is aan de vrijwilliger en de oudere samen om te bepalen hoe ze de tijd willen benutten. Deze eigen dynamiek onderscheidt vrijwilligerswerk van professionele hulpverlening.

Om deze specifieke waarde te behouden is het zaak om te waken voor instrumentalisering van het vrijwilligerswerk (Tonkens, 2011). Instrumentalisering staat op gespannen voet met de eigen aard van vrijwilligerswerk en doet onvoldoende recht aan de persoonlijke motieven en interesses van vrijwilligers en aan de unieke waarde van vrijwilligerswerk. De tendens om beroepskrachten waar mogelijk door vrijwilligers te vervangen, leidt tot onduidelijke grenzen tussen betaald en onbetaald werk. Het leidt er ook toe dat vrijwilligers in situaties komen waarin ze taken op zich nemen die niet door hen gedaan kunnen



en mogen worden, omdat ze zich verantwoordelijk voelen en de kwetsbare ouderen die ze begeleiden niet in de steek willen laten.

De complexiteit van eenzaamheid stelt grenzen aan de inzet van vrijwilligers en aan de taken die zij op zich kunnen nemen. De problematiek van eenzame ouderen kan te zwaar zijn voor vrijwilligers. Als vrijwilligers taken uitvoeren die eigenlijk bij beroepskrachten horen, gaat dat ten koste van de aandachtstijd die juist de meerwaarde van vrijwillige inzet is. Een risico van overbelasting of overbevraging is dat vrijwilligers afhaken; daar zijn de ouderen en de vrijwilligers zelf niet mee geholpen. Vrijwilligerswerk veronderstelt altijd professionele back-up. Beroepskrachten moeten vrijwilligers ondersteunen om hun grenzen te bewaken. Vrijwilligers moeten erop kunnen vertrouwen dat signalen die ze geven worden opgepakt en dat de morele druk die ze voelen om hun eigen grenzen over te gaan, bespreekbaar is. Alleen dan kunnen vrijwilligers aandachtstijd blijven geven aan mensen die eenzaam zijn. Aandachtstijd die de negatieve spiraal van vereenzaming kan doorbreken. Dat wordt duidelijk als mevrouw De Jong (van het begincitaat) uitlegt wat de vrijwilliger die haar inmiddels een aantal maanden bezoekt voor haar betekent.

'Hij is er gewoon voor me. Hij is er. Ik ben niet iemand die veel vraagt, maar ik denk dat hij meer betrokken is dan ik vraag. Als hij de deur uitloopt, is hij mij niet vergeten. En dat is belangrijk. Hij is echt een deel van mijn leven geworden. Het wordt een beetje een broertje van je, hè.'

*Anja Machielse is bijzonder hoogleraar 'Empowerment van kwetsbare ouderen' aan de Universiteit voor Humanistiek*

## Noten

- 1 Dit artikel is een aangepaste versie van de Nationale Eenzaamheidslezing, gehouden op 27 september 2018.
- 2 Het onderzoek is gefinancierd door VWS in het kader van de Week tegen Eenzaamheid 2018.
- 3 Versterking van de sociale cohesie is een actueel thema. Zie onder andere de discussie over de opkomst van het 'dikke ik': de toenemende gerichtheid van mensen op zichzelf en het geringe omzien naar anderen in een kapitalistische consumptiemaatschappij: <https://www.trouw.nl/home/de-opmars-van-het-dikke-ik-a3e29c7d/>
- 4 Tot 2021 besteedt VWS bijna twee miljoen euro aan organisatieversterking van vrijwilligersorganisaties (VWS, 2018).

## Literatuur

- Batson, C. D. (2012). The empathy-altruism hypothesis. Issues and implications. *Empathy: From bench to bedside*, 41-54.
- Boer, A. de & De Klerk, M. (2013). *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bussemaker, J. (2009). *Naast en met elkaar. Brief over de relatie tussen informele en formele zorg (27-10-2009)*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Dekker, P. & De Hart, J. (red.) (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk, deel 5*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duyndam, J. (1998). *Denken, passie en compassie. Tjandreizen naar gemeenschap*. Kampen: Kok Agora.
- Ettema, E. J., Derksen, L. D., & van Leeuwen, E. (2010). Existential loneliness and end-of-life care: A systematic review. *Theoretical medicine and bioethics*, 31(2), 141-169.
- Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Blonk, L. & Wouters, S. (2018). *Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein*. Utrecht: NOV, Universiteit voor Humanistiek.
- Ham, L., van der, Draak, M. den, Mensink, W., Schyns, P., & Berg, E. van de (2018). *De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de wet maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *PLoS medicine*, 7(7), e1000316.

- Van Houten, D.J. (1997). Zorg is aandacht is kwaliteit. *Senior* (mei), 10-12.
- Jonge, H. de (2017). *Pact voor de Ouderenzorg*. Brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer. 126909-171156-DMO.
- Jorna, T. & Voois, W. (2014). *Onmetelijke eenzaamheid. Eenzaamheid als mogelijkheid tot zelfwording en zinvinding*. Delft: Eburon.
- Machielse, A. (2006). Theories on social contacts and social isolation. In: Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L., *Social isolation in modern society*, pp. 13-36. London/New York: Routledge.
- Machielse, A. (2011). Sociaal isolement bij ouderen: een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 20 (4): 40-61.
- Machielse, A., & Bos, P. (2018). Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen. Grenzen en mogelijkheden van vrijwillige inzet bij een kwetsbare doelgroep. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 27(4), 69-90.
- Machielse, A. & Bos, P. (2016). *Complexe verwachtingen. Vrijwillige maatjes voor eenzame ouderen*. Utrecht: Movisie/Universiteit voor Humanistiek.
- Machielse, A. & Runia, A. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(4), 5-20.
- Maitland, S. (2016). *Alleen zijn*. Amsterdam; Arbeiderspers.
- Mead, N., Lester, H., Chew-Graham, C., Gask, L., & Bower, P. (2010). Effects of befriending on depressive symptoms and distress: systematic review and meta-analysis. *The British Journal of Psychiatry*, 196(2), 96-101.
- Rijn, M. van (2014). *Intensivering en verankering aanpak eenzaamheid*. Brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer. 196909-117113-DMO.
- RMO (2014). *Leren innoveren in het sociaal domein*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Rosa, H. (2016). *Leven in tijden van versnelling. Een pleidooi voor resonantie*. Amsterdam: Boom.
- Schmeets, H. & Arends, J. (2017). *Vrijwilligerswerk: wie doet het?* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Stillmann T.F., Baumeister, R.F., Lambert, N.M., Crescioni, A.W., DeWall, C.N., & Fincham, F.D. (2009). Alone and without purpose. Life loses meaning following social exclusion. *Journal of Experimental Social Psychology* 45(4), 686-694.
- Thoits, P.A. (1985b). Social support and well being. Theoretical possibilities. In: I.G. Sarason & B.R. Sarason (eds.), *Social support. Theory, research, and application* (pp. 51-72). Dordrecht: Martinus Nijhof [NATO ASI Series].
- Tier, M. van der & Potting, M. (2014). *Een maatje voor iedereen? Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Utrecht: Movisie.
- TK (2015/2016). *Voortgang en ambitie Wmo, volwaardig meedoen*. Brief van de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tweede Kamer, vergaderjaar 2015/2016, 29538, nr. 214.
- Tonkens, E. (2011). Vrijwilligerswerk 2011: 5 uitdagingen. Geraadpleegd op 1 -12-2017 via <https://www.nov.nl/documenten/00000118.pptx>.
- Van Dale (2018). *Woordenboek der Nederlandse Taal*. <https://www.vandale.nl>
- Verhoeven, I. & Tonkens, E. (2013). Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 25-40). Amsterdam: Van Gennep.
- VWS (2018). *Actieprogramma Een tegen eenzaamheid*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Weiss (1973). *Loneliness. The experience of emotional and social isolation*. Cambridge: MIT Press.
- Wit, A. de, Bekkers, R. & Broese van Groenou, M. (2017). Heterogeneity in crowding-out: when are charitable donations responsive to government support? *European Sociological Review*, 33(1), 59-71.