

Het belang van TijdvoorElkaar



Het principe van wederkerigheid
in contact tussen weerbare en
kwetsbare burgers

Dr. F.H. Bredewold
I.W. Malda, MA



**Gereformeerde
Hogeschool**



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Colofon

Opdrachtgever: Movisie, Effectiviteit

Auteurs: Dr. F.H. Bredewold, I.W. Malda, MA

Eindredactie: Ethiscript

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Fotografie: Zaida Oenema (de afgebeelde personen hebben geen directe relatie met het onderwerp van dit onderzoek)

Druk: Libertas

ISBN: 9789-08869-106-5

Bestellen: www.movisie.nl

© 2014 Movisie

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Gereformeerde
Hogeschool

Het belang van TijdvoorElkaar

**Het principe van wederkerigheid in contact
tussen weerbare en kwetsbare burgers**

Inzicht in sociale interventies

De sociale sector heeft als doel een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Daar besteedt men veel tijd en aandacht aan. Maar wat levert het nou eigenlijk op? En hoe kom je daar achter? Sommige beroepen uit de sociale sector bestaan al meer dan honderd jaar. Zijn we nu ook honderd jaar wijzer geworden? Deze vragen beantwoordt Movisie in 'Effectieve sociale interventies'. Een onderdeel van het project Effectieve sociale interventies is het onderzoeksprogramma 'Inzicht in sociale interventies'. In dit onderzoeksprogramma doet Movisie in samenwerking met universiteiten en andere kennisinstituten onderzoek in de sociale sector. Het doel van de onderzoeken is tweeledig. Enerzijds vergroten ze de kennis over werkbare elementen in de sociale sector. Anderzijds bieden ze inzicht in hoe passende kennis over effectiviteit kan worden verzameld. De onderzoeken starten vanuit de dagelijkse praktijk. Door observatie op de werkvloer en interviews met de professional en cliënten of burgers wordt inzicht verkregen in wat wel en niet werkt. Dit rapport is het resultaat van het achttiende onderzoek in de reeks Inzicht in sociale interventies.

Inhoudsopgave

Samenvatting	6
1 Aanleiding voor het onderzoek	10
1.1 Aandacht voor werkzame interventies in de sociale sector	10
1.2 Wederkerigheid de sleutel tot sociale integratie?	12
1.3 TijdvoorElkaar	13
1.4 Vraagstelling	15
Hoofdvraag	15
Deelvragen	15
Doelstelling	16
1.5 Leeswijzer	16
2 Wederkerigheid en andere patronen van contact	17
2.1 Maatschappelijke ontwikkelingen bij het onderzoeksthema	17
Een verschuiving in het denken over zorg en welzijn	17
Van nationaal naar lokaal niveau – en van werken op stedelijk niveau naar wijkgericht werken	18
Mensen met een beperking in de wijk	18
Burgers dienen elkaar te ondersteunen	19
Hoe organisaties binnen Zorg en Welzijn gehoor proberen te geven aan de oproep	19
Andere projecten die werken van uit het principe van wederkerigheid	20
2.2 Patronen van geven en ontvangen	21
2.3 Wederkerigheid	22
Wat zou wederkerigheid op kunnen leveren?	23
Wederkerigheid als insluitingsprincipe	23
Geven zorgt voor versterking van eigenwaarde en waardering voor elkaar	24
Krijgen en ontvangen zorgt voor steun en begrip	25
2.4 Belemmeringen voor het ontstaan en voortbestaan van wederkerige relaties	26
Uitsluiting van mensen met beperkingen	26
Geven en nemen tussen mensen met verschillende uitgangsposities	27
Regisseren van contact en (on)gelijkwaardigheid	28
(h)Erkenning van de ander	29
Waarden van onafhankelijkheid en zelfstandigheid	30

Proportionaliteit en gepastheid	31
Rol van beperkingen en ziektebeelden	32
Rol van de sociale professional	33
2.5 Sociale integratie en patronen van geven en ontvangen	33
2.6 Hypothese	35
3 Onderzoeksopzet	37
3.1 Hoofd- en deelvragen	37
Hoofdvraag	37
Deelvragen	37
3.2 Methoden en technieken	38
Procesevaluatie door middel van casestudies	38
Cases	39
Diepte-interviews	41
Focusgroep	42
Analyse van gegevens	42
Validiteit en betrouwbaarheid	42
Generaliseerbaarheid	44
4 Resultaten	45
Inleiding	45
4.1 Beschrijvingen cases	45
4.2 Wat is er nodig om wederkerig contact aan te gaan?	50
4.3 Wat is er nodig om wederkerige contacten te laten voortbestaan?	61
4.4 Wat is de betekenis van wederkerige contacten	75
5 Conclusies en aanbevelingen	84
Inleiding	84
5.1 Hypothesen	84
5.2 Praktische inbedding	84
5.3 Conclusies	85
Conclusie 1: Wederkerigheid kan in een gelijkwaardig contact zorgen voor effectieve uitwisseling	85
Conclusie 2: Mensen met een beperking leren 'geven' en worden bevrijd uit hun afhankelijke positie	86
Conclusie 3: Wederkerigheid leidt tot waardering	86
Conclusie 4: Uitwisseling leidt tot duurzaam contact	87
Conclusie 5: Duurzaam contact leidt tot sociale integratie en participatie	87
Eindconclusie	88

5.4 Aanbevelingen	89
Methode	89
Kwetsbaar – kwetsbaar	89
Kwetsbaar – weerbaar	90
6 Evaluatie onderzoeksmethodiek	92
6.1 Praktijkgericht onderzoek: welk praktijkprobleem is onderzocht?	92
6.2 Procesevaluatie	92
6.3 Ingezette methoden binnen de procesevaluatie	95
Literatuurstudie	95
Case study	95
Individuele interviews	99
Focusgroep	100
6.4 Tips voor onderzoekers bij inzet van procesevaluatie door middel van case study	100
Literatuur	102
Over de auteurs	110
Bijlagen	111
Bijlage 1: topiclijst case studies en interviews	111
Bijlage 2: topiclijst interview sociaal makelaars	113
Bijlage 3: uitnodiging deelname aan onderzoek	114
Bijlage 4: Analyseopzet	115
Bijlage 5: Definitieve lijst met codes/labels ten behoeve van analyse interviews	118

Samenvatting

TijdvoorElkaar is een wijkgerichte methode voor de activering van bewoners in een wijk, die in verschillende steden in Nederland ingezet wordt (onder andere Utrecht, Nieuwegein, Zeist, Eindhoven en Haarlem). De methode wordt veelal toegepast door welzijnsorganisaties, maar ook zorginstellingen of woningcorporaties kunnen de interventie inzetten. Het hoofddoel van TijdvoorElkaar is het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken. Via een website en een sociaal makelaar kunnen buurtbewoners elkaar informeren over wat zij voor elkaar kunnen en willen betekenen (bijvoorbeeld ramen wassen, boodschappen doen of hulp bij computer-gebruik). Alle deelnemers worden door een sociaal makelaar verzocht (maar niet verplicht) zowel iets te vragen als iets aan te bieden. Vanuit de filosofie dat iedereen iets kan wat een ander nodig heeft en dat iedereen wel eens de hulp van een ander kan gebruiken, worden contacten tussen mensen gestimuleerd. Het idee is dat er op deze manier duurzame contacten tussen wijk- en buurtbewoners zullen ontstaan.

Zowel buurtbewoners die fulltime werken en bijvoorbeeld iemand zoeken die overdag hun hond kan uitlaten, als buurtbewoners die kwetsbaar zijn en bijvoorbeeld ondersteuning nodig hebben bij het boodschappen doen, kunnen meedoen. Het is de bedoeling de bewoners van een buurt of wijk een omgeving te bieden waar ze hun hulp- en ondersteuningsvragen durven te stellen en waar ze in contact kunnen komen met andere buurtbewoners. Dit zou moeten leiden tot kleine netwerken van deelnemers waarin zij dingen voor en met elkaar doen, uiteindelijk het liefst zonder tussenkomst van een sociaal makelaar of een website. De sociaal makelaar heeft een belangrijke rol in het project TijdvoorElkaar. Deze welzijnswerker betreft buurtbewoners bij het project TijdvoorElkaar, koppelt mensen aan elkaar en biedt wanneer nodig ondersteuning in het contact.

Binnen dit onderzoek is bekeken hoe het project TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan van duurzame netwerken binnen buurten en wijken. Speciale aandacht is daarbij uitgegaan naar de vraag of burgers met beperkingen, zoals mensen met een verstandelijke beperking of mensen met een psychiatrische achtergrond, hierin ook betrokken worden. De beleidstrend is immers dat mensen met beperkingen hun eigen welzijn vormgeven en daarbij niet meer dan nodig een beroep doen op professionele ondersteuning. Onderzocht is in hoeverre er wederkerige contacten op gang komen tussen meer weerbare en kwetsbare burgers door het project TijdvoorElkaar

en wat dit bijdraagt aan de sociale integratie van kwetsbare burgers¹. Zorgt het meedoen aan dergelijke projecten ervoor dat kwetsbare burgers sociaal gezien meer aansluiting vinden? De centrale onderzoeksvraag luidt: *‘Dragen TijdvoorElkaar projecten bij aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten tussen burgers met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen spelen daarbij een rol?’*

Om een antwoord op deze vraag te krijgen, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van procesevaluatie door middel van *case studies*. Vijf koppels (*cases*) van deelnemers aan TijdvoorElkaar zijn gedurende een jaar gevolgd. Het streven was om koppels te volgen waarvan één persoon een verstandelijke of psychiatrische beperking heeft en de ander niet. Gedurende het onderzoek bleek echter het onderscheid tussen weerbaar en kwetsbaar niet altijd even helder. Sociaal makelaars selecteren niet op beperking en houden ook geen uitgebreide *intake*. Hierdoor bestaan er soms wel vermoedens van beperkingen, maar dit is niet in alle gevallen vastgesteld. Daarnaast bleek dat degenen die als meer weerbaar te boek stonden bij de sociaal makelaars, in een aantal gevallen ook te kampen hadden met allerlei ongemakken in het leven, zoals werkloosheid, lichamelijke beperkingen of ouderdom. Daardoor was er in sommige gevallen sprake van koppels met twee minder of meer kwetsbare personen. Het is een bekend gegeven dat mensen die beide kwetsbaar zijn elkaar hulp en ondersteuning kunnen geven. Dat mensen die gelijkenissen vertonen elkaar opzoeken en elkaar ‘tot een hand en een voet kunnen zijn’, blijkt ook uit andere onderzoeken (Lin, Woelfel & Lighth, 1985; Flap, 1999; McPherson, Smith-Lovin & Cook, 2001; Volker, Flap & Lindenberg, 2007; Linders, 2010).

Bij de koppels die we volgden in dit onderzoek kampte ten minste één deelnemer per koppel met psychiatrische of psychosociale problematiek. Er zijn geen mensen met een verstandelijke beperking gevolgd, omdat de sociaal makelaars geen koppels kenden waarin een persoon met een verstandelijke beperking langdurig betrokken was. Dit gegeven is vermeldenswaardig, omdat ook uit ander onderzoek blijkt dat het lastig kan zijn om langdurig contact op te bouwen met mensen met een verstandelijke beperking (waarmee geen familiale of beroepsmatige band bestaat) gezien hun beperkte cognitieve en sociaal-emotionele vermogens (Teeuwen, 2012; Bredewold et al., 2013a).

Naast het volgen van de vijf koppels zijn er vijftien individuele deelnemers van TijdvoorElkaar geïnterviewd die zelf kampen met psychosociale of psychiatrische

1 We spreken met opzet over kwetsbare groepen, omdat in de groep kwetsbare burgers die wij onderzochten niet met zekerheid vast valt te stellen dat alle mensen gediagnosticeerd zijn als ‘psychiatrisch’ of het hebben van een ‘verstandelijke beperking’; dat ze kwetsbaar zijn was echter meer dan duidelijk.

problematiek of een lichte verstandelijke beperking of die contact hebben gehad met iemand die met één van deze beperkingen kampt. Ook hier was de groep mensen met psychiatrische problematiek veel groter. We vonden slechts twee personen met een lichte verstandelijke beperking. Tevens is gesproken met een aantal sociaal makelaars van TijdvoorElkaar die vraag en aanbod van mensen proberen te matchen en ondersteuning geven in koppelingen en voortgang van contacten. De resultaten uit het onderzoek zijn tijdens een focusgroep voorgelegd aan oprichters en sociaal makelaars van TijdvoorElkaar.

Het onderzoek naar TijdvoorElkaar toont aan dat het mogelijk is om contact te organiseren. Het contact kan tot stand komen onder een aantal voorwaarden, zoals actieve matching, begeleiding en bemiddeling door een professional, de juiste afbakening van klussen en van het contact als geheel en het hanteren van een enigszins zakelijke opstelling. Onder deze omstandigheden ontstaan nieuwe contacten. Het onderzoek laat echter zien dat dit voornamelijk relaties zijn tussen kwetsbare mensen onderling of ongelijkwaardige relaties tussen weerbare en kwetsbare mensen. In relaties tussen kwetsbare mensen onderling heeft het principe van wederkerigheid de positieve uitwerking dat mensen uit een ontvangende, afhankelijke positie komen en een nieuwe, gevende rol leren aannemen. Relaties tussen kwetsbare en weerbare burgers blijken vooral duurzaam te worden als beide partijen een bepaalde onbalans accepteren. Het meest vruchtbaar lijkt het om in te zetten op begrensd, licht contact. Dit werkt beter dan warm, emotioneel contact, dat gemakkelijk leidt tot uitputting of uitbuiting van één van de betrokkenen. Het is *niet* reëel te verwachten dat er *spontaan* duurzaam contact tussen burgers met en zonder beperkingen tot stand komt.

De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden over de methode TijdvoorElkaar, is dat de methode, indien op de juiste manier toegepast, van grote waarde kan zijn voor het bewerkstelligen van duurzame contacten tussen burgers met en zonder een beperking. Zonder dergelijke projecten komen contacten tussen mensen met en zonder beperkingen amper van de grond, zo blijkt uit diverse onderzoeken (Mogendorff, Tonkens & Verplanke, 2012; Bredewold et al., 2013). In haar opzet en vorm levert TijdvoorElkaar een belangrijke bijdrage aan het ontstaan van deze contacten. Tevens doorbreekt de methode door haar opzet en vorm de vraagverlegenheid en acceptatieschroom waar veel burgers mee kampen. Voor het bereiken van een positieve opbrengst dienen de professionals die TijdvoorElkaar inzetten wel de bovengenoemde voorwaarden in acht te nemen. Ook dient de professionele inzet over langere tijd gegarandeerd te zijn.

Wat betreft de onderzoeksmethodiek die is toegepast en geëvalueerd in dit onderzoek, concluderen we dat procesevaluatie door middel van case studies het meest geschikte onderzoektype is geweest om de sociale mechanismen in kaart te brengen die bepalen hoe wederkerige contacten ontstaan en voortbestaan. Via herhaalde ondervraging en observatie is de sociale interactie tussen mensen bestudeerd en in het bijzonder de ontwikkeling daarvan in de loop van de tijd.

Aanleiding voor het onderzoek

1

1.1 Aandacht voor werkzame interventies in de sociale sector

In het huidige debat over de vormgeving van de zorg- en welzijnssector is veel aandacht voor het op gang brengen van een positieve sociale dynamiek die mensen kan brengen tot participatie in de samenleving. Veel van de maatregelen die momenteel uit kostenoverwegingen worden getroffen, betreffen het terugdringen van professionele bemoeienis bij mensen met een beperking. Daartegenover staat de wens tot meer informele zorg tussen burgers onderling. Dat dit op gang komt, is echter niet altijd vanzelfsprekend.

Binnen het kader van de realisatie van de Wmo en het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl is er daarom veel oog voor patronen van interactie tussen burgers met en burgers zonder beperking. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport stimuleert een ontwikkeling die gericht is op vermaatschappelijking van de zorg en op bevordering van de sociale participatie van burgers met een beperking aan de samenleving.

In dat kader werkt Movisie, kennis- en advies voor sociale vraagstukken, aan de kwaliteitsontwikkeling van methoden in het werkveld. In de databank *Effectieve sociale interventies* zijn interventies en methoden beschreven. Het onderzoeksprogramma *Inzicht in sociale interventies*, waar dit onderzoek deel van uitmaakt, experimenteert met vormen van evaluatieonderzoek die passen bij de beschreven sociale interventies. Deze activiteiten moeten bijdragen aan een beter zicht op wat werkt en welke methoden op welke wijze door beroepskrachten kunnen worden ingezet om gewenste effecten te sorteren.

In de databank *Effectieve sociale interventies* is ook de methode TijdvoorElkaar opgenomen. Deze methode is gericht op het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken. De methode wordt al veel toegepast bij welzijnsorganisaties, maar kan ook worden ingezet bij zorginstellingen of woningcorporaties. Het principe van 'wederkerigheid' staat centraal: iedereen kan iets doen voor een ander en iedereen kan wel eens hulp van een ander gebruiken. Door middel van een sociaal makelaar (sociale professional) en een website worden mensen met een hulpvraag en mensen met een hulpaanbod aan elkaar gekoppeld. De ontwikkelaar van de

methode heeft nog geen onderzoek uitgevoerd dat in kaart brengt hoe het principe van wederkerigheid (contact waarbij beide partijen geven en ontvangen) ingezet wordt door TijdvoorElkaar en hoe dit uitpakt voor de betrokkenen. Als gevolg daarvan is er nog weinig kennis over wat de rol van wederkerigheid is in het ontstaan en voortbestaan van contact en wat de betekenis van wederkerig contact is voor de betrokkenen in het project. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij een door MOVISIE uitgevoerd literatuuronderzoek² naar TijdvoorElkaar. Een nadere verkenning van het concept wederkerigheid is zeer aan te bevelen.

Er wordt vandaag de dag veel verwacht van wederkerigheid. Zowel in adviezen en notities van de overheid, in gemeentelijke beleidsnotities, als in notities van zorg- en welzijnsinstellingen is het een veelvuldig gebruikt concept (Kampen, Verhoeven & Verplanke, 2013: 238-239). In de notitie *Hervorming van de langdurige ondersteuning en zorg* (Tweede Kamer, 2013) wordt bijvoorbeeld expliciet naar het wederkerigheidsconcept gewezen als een notie die ervoor kan zorgen dat er meer solidariteit ontstaat omdat, zoals staatssecretaris Van Rijn het formuleert: ‘... *het idee dat mensen voor elkaar willen zorgen, wordt gedragen door de notie van wederkerigheid. Over het algemeen is men zeer bereid om iets voor een ander te doen en iets terug te geven wanneer iemand iets heeft ontvangen: wederkerigheid werkt naar twee kanten*’ (Tweede Kamer, 2013, 103091, p. 10). Een definitie en verdere uitwerking van het begrip ontbreken vaak in dergelijke beleidsstukken, maar wederkerigheid lijkt wel een term te zijn die goed past binnen het huidige politieke klimaat, waarin een actieve bijdrage gevraagd wordt van *alle* burgers. ‘Voor niets gaat de zon op’, lijkt het uitgangspunt en daarom wordt er van mensen die bijstand ontvangen gevraagd dat zij vrijwilligerswerk doen, moeten mensen zelf iets terugdoen voor ontvangen zorg en wordt er op buurtniveau hulp georganiseerd vanuit het idee ‘Ik doe iets voor jou en jij doet iets voor mij’. Hoewel de verwachtingen hooggespannen zijn, is er nog geen onderzoek dat in kaart brengt wat de effecten van wederkerige contacten daadwerkelijk zijn. Wij hebben in dit onderzoek het wederkerigheidsconcept onderzocht binnen het project TijdvoorElkaar, dat wederkerigheid tussen burgers probeert te stimuleren.

Vanuit dit onderzoek naar de betekenis van wederkerige contacten kunnen we ook iets concluderen over de effectiviteit van de sociale interventie TijdvoorElkaar. Vooral hoe TijdvoorElkaar vorm geeft aan het principe van wederkerigheid en welke betekenis dit heeft voor de betrokkenen in het project. We zoomen in op een bepaalde vorm van wederkerigheid, namelijk wederkerigheid tussen ‘ongelijksoortige burgers’, tussen mensen met en mensen zonder beperkingen en contacten tussen kwetsbare burgers onderling. Dat betekent dat slechts een deel van de methode

2 Zie de methodebeschrijving TijdvoorElkaar in de databank *Effectieve sociale interventies*, pag. 28-29.

TijdvoorElkaar is bekeken. Het is goed denkbaar dat TijdvoorElkaar anders werkt voor contacten tussen niet-kwetsbare burgers. Dat is in deze studie niet onderzocht.

We besteden in deze rapportage ook uitgebreid aandacht aan de evaluatie van de gebruikte onderzoeksmethode: procesevaluatie door middel van case studies. Daarmee wordt inzichtelijk in hoeverre deze methode geschikt is voor het verrichten van evaluatieonderzoek naar praktijken in de sociale sector. Dit rapport draagt dus enerzijds bij aan onze kennis omtrent de werkzaamheid van TijdvoorElkaar voor een specifiek type contact en draagt anderzijds bij aan onze kennis over de wijze waarop welzijnsprojecten en -interventies kunnen worden geëvalueerd.

1.2 Wederkerigheid de sleutel tot sociale integratie?

In de voorgaande paragraaf is kort geschetst binnen welk beleids- en onderzoeksprogramma dit onderzoek naar wederkerigheid tussen burgers wordt uitgevoerd en waarom dit van belang is gezien de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. In deze paragraaf gaan we nader in op het thema van onderzoek, namelijk wederkerigheid tussen burgers met en zonder beperkingen, en ook schetsen we kort waarom het stimuleren van wederkerige contacten van belang zou kunnen zijn.

Wederkerige contacten

Mogendorff et al.(2012) bekijken in het onderzoek *Respect, waardering en ontplooiing* hoe mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische beperking als burgers een volwaardige plaats in de samenleving kunnen innemen. Zij gaan er vanuit dat contact, waardering, respect en ontplooiing voorwaarden zijn om burgerschap van deze groepen te ontwikkelen. Uit het onderzoek komt echter onverwachts een ander, cruciaal element voor het ontwikkelen van burgerschap naar voren dat nauw samenhangt met respect en waardering: *‘wederkerigheid’*.

Wederkerigheid is op te vatten als *‘wanneer zowel mensen met een beperking als degenen zonder beperking beide iets kunnen geven en ontvangen in het contact’* (Mogendorff et al., 2012). Dit is volgens de onderzoekers een manier om positieve contacten te ontwikkelen tussen burgers met en zonder beperkingen. Wanneer mensen met beperkingen namelijk niet alleen in een ontvangende rol verkeren maar ook iets geven in contact, kan dat bijdragen aan hun zelfrespect. Daarnaast kan dit ook een positief effect hebben op de waardering van andere groepen burgers voor mensen met beperkingen. Mogendorff et al. geven in dit onderzoek dan ook aan dat het van belang kan zijn om wederkerige contacten tussen burgers met en zonder beperkingen te bevorderen.

Niet alleen het onderzoek van Mogendorff et al. (2012), ook andere onderzoeken gaan in op het mogelijke belang van wederkerigheid. Zo beschrijft de sociologe Komter (2007) op grond van diverse antropologische en sociologische studies dat wederkerigheid kan zorgen voor het op gang komen van een keten van geven-dankbaarheid-teruggeven. Als mensen iets geven, leidt dit tot dankbaarheid of schuldgevoel bij de ontvanger. Het wederkerigheidsprincipe zorgt er vervolgens voor dat het contact in stand gehouden wordt, omdat mensen uit dankbaarheid (of plicht) iets terug willen geven. Daardoor komt er een cyclus van uitwisseling tot stand (Komter, 2007). Linders (2010) besteedt in haar onderzoek naar informele zorg tussen buurtbewoners ook aandacht aan het wederkerigheidsconcept. Zij geeft in haar proefschrift aan dat wanneer mensen met beperkingen ook worden uitgenodigd om te geven, ze bevrijd kunnen worden van hun afhankelijke positie. Het zou hen los kunnen maken van 'de rol van patiënt', waar ze vaak in verkeren. Tevens beschrijft zij dat geven het sociaal isolement van kwetsbare mensen tegen kan gaan (Linders, 2010). Tot nog toe worden mensen met beperkingen dikwijls niet uitgenodigd om mee te doen in de buurt; wanneer dit wel van de grond zou komen, kan het wederkerigheidsprincipe er mogelijk voor zorgen dat ze opgenomen worden in sociale verbanden.

Het wederkerigheidsprincipe belooft dus nogal wat. Maar de vraag is of wederkerige contacten op gang kunnen komen tussen burgers die elkaar ontmoeten via een project als TijdvoorElkaar. En of dit schijnbaar zo eenvoudige principe ook op gang komt tussen burgers met en zonder beperkingen.

1.3 TijdvoorElkaar

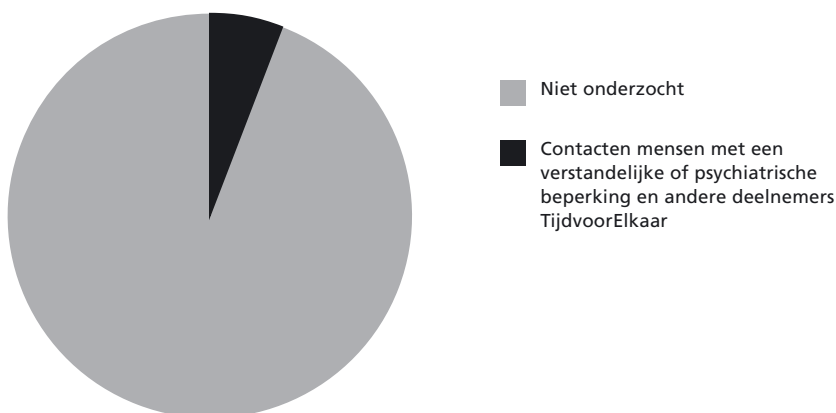
In deze paragraaf leggen we uit wat de methode TijdvoorElkaar inhoudt en wat het project beoogt. Voor de beschrijving van de methode is gebruik gemaakt van de databank *Effectieve sociale interventies* van MOVISIE, waarin de methode TijdvoorElkaar is opgenomen. Voor een uitgebreidere bespreking van de methode verwijzen we naar de databank.

TijdvoorElkaar is een wijkgerichte methode voor de activering van bewoners, die in verschillende steden in Nederland ingezet wordt (onder andere Utrecht, Nieuwegein, Zeist, Eindhoven en Haarlem). Voor dit onderzoek zijn data verzameld uit de projecten in Utrecht Zuid, Utrecht Transwijk en Nieuwegein. De methode wordt veelal toegepast door welzijnsorganisaties, maar ook zorginstellingen of woningcorporaties kunnen de methode inzetten. Het hoofddoel van de methode TijdvoorElkaar is het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken. Door middel van een website en een sociaal makelaar kunnen buurtbewoners elkaar

informerend over vraag en aanbod (bijvoorbeeld ramen wassen, boodschappen doen of hulp bij computergebruik). Alle deelnemers worden verzocht (maar niet verplicht) zowel iets te vragen als iets aan te bieden. Vanuit de filosofie dat iedereen iets kan wat een ander nodig heeft en iedereen wel eens de hulp van een ander kan gebruiken, worden contacten tussen mensen gestimuleerd.

Het idee is dat er door middel van de methode duurzame contacten tussen wijk- en buurtbewoners ontstaan. Zowel buurtbewoners die fulltime werken en bijvoorbeeld iemand zoeken die overdag hun hond kan uitlaten, als buurtbewoners die kwetsbaar zijn en bijvoorbeeld ondersteuning nodig hebben bij het boodschappen doen, kunnen meedoen. Alle buurtbewoners, ongeacht achtergrond of beperking, zijn welkom bij TijdvoorElkaar. Het is de bedoeling de bewoners van een buurt of wijk een omgeving te bieden waar ze hun hulp- en ondersteuningsvragen durven stellen en waar ze in contact kunnen komen met andere buurtbewoners. Dit zou moeten leiden tot kleine netwerken waarin deelnemers dingen voor en met elkaar doen, uiteindelijk liefst zonder tussenkomst van een sociaal makelaar of een website (zie voor een beschrijving van TijdvoorElkaar ook Davelaar & Veldboer, 2008).

Het hoofddoel van de methode TijdvoorElkaar is: *‘Het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken, oftewel het opbouwen van duurzame contacten tussen bewoners’* (databank *Effectieve Sociale Interventies, MOVISIE*). Binnen dit onderzoek bekijken we of binnen TijdvoorElkaar ook duurzame contacten ontstaan met kwetsbare mensen. De vraag is of kwetsbare burgers via TijdvoorElkaar betrokken worden in buurtnetwerken waarin onderling zorg en hulp wordt uitgewisseld. En, als ze dan meedoen, of er duurzame contacten ontstaan en hoe die bijdragen aan hun sociale integratie. Dit betekent dat we slechts een deel van de contacten die via TijdvoorElkaar ontstaan, hebben onderzocht, namelijk die contacten waarin mensen met een psychiatrische achtergrond of een (lichte) verstandelijke beperking zijn betrokken. Uit ander onderzoek naar TijdvoorElkaar weten we dat er op zich wel een grote groep kwetsbare burgers is die zich aangetrokken voelt tot een project als TijdvoorElkaar. In een beschrijving van TijdvoorElkaar Utrecht Zuid (2007) staat bijvoorbeeld dat vooral mensen aansluiten die overdag achterblijven in de wijk. Dat zijn ouderen, ouders met kinderen die niet naar de opvang gaan, allochtonen en mensen zonder werk. Uit een enquête onder deelnemers van Utrecht Zuid (2007) blijkt bijvoorbeeld dat 68% van de deelnemers geen werk heeft. Slechts een klein deel van deze groep zijn mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking. De oprichter van TijdvoorElkaar schat dat het om zo’n 6% van het totaal gaat. In dit onderzoek kijken we specifiek naar deze groepen. Zie onderstaande grafiek voor het deel van het TijdvoorElkaar project waar wij aandacht aan besteden.



De focus op deze groepen is interessant omdat juist mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking en ex-psychiatrische patiënten meer afhankelijk zijn van hun netwerk nu professionele hulp afneemt na de invoering van de Wmo. Zij worden ook eerst aangesproken op hun eigen kracht, zelfredzaamheid en het draagvermogen van hun netwerk. Een netwerk dat voor hen onontbeerlijk is om te kunnen functioneren. Daarbij komt dat met processen als ambulantisering en de-institutionalisering steeds meer burgers met beperkingen in de wijken terechtkomen. Een stevig hulp- of steunnetwerk op buurt- of wijkniveau voor burgers met beperkingen wordt door deze twee bewegingen belangrijker. Als een project als TijdvoorElkaar een bijdrage kan leveren aan netwerkvorming voor mensen met beperkingen, is dat natuurlijk interessant. Niet alleen voor TijdvoorElkaar, maar ook voor andere projecten die inzetten op het organiseren van hulp of zorg op buurt- of wijkniveau.

1.4 Vraagstelling

De volgende hoofd- en deelvragen zijn leidend geweest in het onderzoek.

Hoofdvraag

Dragen TijdvoorElkaar projecten bij aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten tussen mensen met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen spelen daarbij een rol?

Deelvragen

1. Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperking te laten ontstaan?
2. Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperking te laten voortbestaan?

3. Wat is de betekenis van wederkerige contacten die zijn ontstaan door TijdvoorElkaar voor mensen met en mensen zonder beperkingen?

Naast deze hoofdvragen is tijdens het onderzoek nadrukkelijk gereflecteerd op de methode van onderzoek, om te kijken of deze geschikt is om methoden in het welzijnswerk werkende weg te evalueren.

Doelstelling

Dit onderzoek heeft als doel kennis te vergaren over de rol die wederkerigheid kan spelen in de sociale integratie van mensen met een beperking.

Dit onderzoek maakt inzichtelijk of en hoe de methode TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan en voortbestaan van contacten tussen weerbare en kwetsbare burgers in de samenleving. Deze uitkomsten zijn ook interessant voor andere projecten die een overbruggende doelstelling (het bevorderen van contact tussen 'weerbare' en 'kwetsbare' burgers) hebben. Het onderzoek biedt namelijk inzicht in hoe reëel het is te verwachten dat contacten tussen deze groepen tot stand komen.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (2) gaan we nader in op de context waarin dit onderzoek plaatsvindt. Waarom is het van belang dat burgers meer hulp en zorg gaan uitwisselen zoals TijdvoorElkaar probeert te stimuleren? En hoezo geldt deze oproep ook voor mensen met beperkingen? Daarnaast wordt uitgebreid stilgestaan bij het concept wederkerigheid en het mogelijke belang van het ontstaan van wederkerige contacten voor meer kwetsbare burgers. We besteden ook aandacht aan andere mogelijke patronen van contact die zich kunnen voordoen tussen burgers, omdat het niet vanzelfsprekend is dat er wederkerige contacten ontstaan tussen weerbare en kwetsbare burgers. De mogelijke belemmeringen voor het ontstaan van wederkerige contacten en andere patronen worden in het volgende hoofdstuk uitgebreid uiteengezet. Vervolgens zullen in hoofdstuk 3 de operationalisering en opzet van het kwalitatieve onderzoek worden besproken. Hoofdstuk 4 is gewijd aan de antwoorden op de drie deelvragen die in dit onderzoek centraal staan. Daarna volgt het hoofdstuk Conclusies en aanbevelingen (5). In dat hoofdstuk gaan we onder andere in op de vraag of er via TijdvoorElkaar wederkerige contacten tussen burgers met en zonder beperkingen ontstaan en wat de methode hier precies aan bijdraagt. In hoofdstuk 6 volgt een evaluatie van de gevolgde onderzoeksmethode: procesevaluatie op grond van case studies. Welke voordelen en beperkingen zijn hieraan verbonden? De rapportage sluit af met literatuurverwijzingen en bijlagen.

Wederkerigheid en andere patronen van contact

2

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het centrale thema van het onderzoek, namelijk de rol van wederkerigheid in contacten tussen mensen met en zonder beperkingen. We besteden eerst aandacht aan de maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de onderzoeksvraag. Daarnaast leggen we uit wat wederkerigheid is, hoe het zich verhoudt tot andere patronen van geven en ontvangen, wat wederkerig contact kan opleveren en wat mogelijke belemmeringen zijn voor het ontstaan van wederkerige contacten.

2.1 Maatschappelijke ontwikkelingen bij het onderzoeksthema

In deze paragraaf schetsen we welke ontwikkelingen ervoor zorgen dat informele contacten weer meer in de belangstelling zijn komen te staan. Ook komt in beeld waarom juist de aansluiting tussen mensen met en mensen zonder beperkingen van belang zou zijn en hoe zorg- en welzijnsinstellingen inspelen op de geschetste ontwikkelingen. Dit kader helpt om de hoofdvraag van het onderzoek beter te kunnen plaatsen.

Een verschuiving in het denken over zorg en welzijn

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in januari 2007 is er een belangrijke verschuiving ontstaan in het denken over zorg en welzijn. Lag sinds de invoering van de klassieke verzorgingsstaat de verantwoordelijkheid voor burgers voornamelijk bij de overheid, met een terugtrekkende overheid en de opkomst van de activerende verzorgingsstaat zien we dat burgers in principe voor zichzelf of voor elkaar moeten zorgen. Wanneer het burgers niet lukt voor zichzelf of voor elkaar te zorgen moeten ze een beroep doen op hun omgeving (de *civil society*). In laatste instantie biedt de gemeente een vangnet van voorzieningen voor degenen die zichzelf niet redden en geen beroep kunnen doen op een ondersteunend netwerk in hun omgeving (De Waal, 2008:13). Een belangrijke gedachte die ten grondslag ligt aan de invoering van de Wmo is dat burgers meer zelf verantwoordelijk gesteld moeten worden voor hun leef- en werkomstandigheden. Dit omdat uit verschillende analyses naar voren komt dat de maatschappelijke dienstverlening

(zorg, welzijn en veiligheid) burgers te veel afhankelijk maakt. Bovendien zouden de kosten van deze dienstverlening onevenredig toenemen en zijn er twijfels bij de efficiency en effectiviteit.

Van nationaal naar lokaal niveau – en van werken op stedelijk niveau naar wijkgericht werken

Met de invoering van de Wmo ontstaat er een verschuiving van verantwoordelijkheid voor goede zorg van overheidsniveau naar lokaal niveau. De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de zorg en maatschappelijke verhoudingen komt voor een belangrijk deel op het lokale niveau te liggen. De markt, de non-profitorganisaties, de overheid en de burger (als individu en als collectief) ontwikkelen een samenspel. We zien bij deze lokalisering (verschuiving van verantwoordelijkheden van landelijke overheid naar gemeentelijke overheid) tegelijkertijd een verkleining van het schaalniveau waarop organisaties en professionals werken en samenwerken. Er is een verschuiving van het werken op stedelijk niveau naar meer buurt- en wijkgericht werken. In buurten en wijken wordt samengewerkt om de belangrijkste ambitie van de Wmo – ‘iedereen doet mee’ – te kunnen waarmaken.

Mensen met een beperking in de wijk

In wijken en buurten wonen, als gevolg van de vermaatschappelijking van de zorg, mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en (ex)-psychiatrische patiënten. De term vermaatschappelijking van de zorg duidt op de ontwikkeling dat groepen burgers, zoals ouderen, psychiatrische patiënten en verstandelijk gehandicapten, die tot in de jaren tachtig veelal in afgelegen instituten woonden, integreren in de samenleving. Het is de bedoeling dat zij te midden van andere burgers gaan wonen, recreëren en werken. De meer ideologische strekking van vermaatschappelijking betreft het streven de mensen een plaats in de samenleving te geven. De zorg volgt daarbij de mensen en dient dichtbij huis, lokaal gegeven te worden. De zorg moet zoveel mogelijk vanuit de samenleving gegeven worden in de eigen woonomgeving (Wilken, 2007).

Het verband tussen zorg en samenleving kan op twee manieren opgevat worden: zorg *in* de samenleving of zorg *door* de samenleving. In het huidige beleid is voornamelijk sprake van zorg *in* de samenleving. Professionals verlenen zorg aan specifieke categorieën mensen om hen in staat te stellen zo gewoon mogelijk te wonen en te leven (Van Vliet et al., 2004). Uit de achtergrondstudie bij het advies *De beperking van de samenleving* van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2003) blijkt dat de-institutionalisering, *community care* en vermaatschappelijking in Nederland stroef verlopen, ook in vergelijking met andere Europese landen. De auteurs zeggen letterlijk: *‘Er wordt weinig geïntegreerd in de buurt. Er is*

weliswaar sprake van fysieke integratie, maar niet van sociale integratie'. 'De zorg en ondersteuning wordt niet geleverd in en door de samenleving, maar door de zorginstellingen in de samenleving. Een essentieel onderdeel van community care: de samenleving actief medeverantwoordelijk maken voor de ondersteuning van mensen met beperkingen, is nauwelijks tot ontwikkeling gekomen'.

Burgers dienen elkaar te ondersteunen

Burgers actief medeverantwoordelijk maken voor de ondersteuning van elkaar verloopt dus moeizaam. De overheid roept de 'weerbare' burgers op om zorg te dragen voor de burgers met een beperking in de samenleving (in beleidsstukken vaak kwetsbare burgers genoemd) maar dit lijkt nog niet vanzelf te gaan. In de memorie van toelichting bij de Wmo doet de overheid deze oproep in de volgende woorden: *'Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij actief een bijdrage. Hij geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen'* (Tweede Kamer 2004-2005, 30 131, p. 27).

Hoe organisaties binnen zorg en welzijn gehoor proberen te geven aan de oproep

Met de invoering van de Wmo zien we initiatieven, projecten en activiteiten ontstaan om burgers met een beperking te laten participeren in de samenleving. Gezien het overheidsbeleid, dat zich richt op de buurt als aangrijpingspunt om 'kwetsbare burgers' toegang te geven tot de samenleving, zijn veel van deze projecten ingericht op buurt- en of wijkniveau, maar er zijn ook buurt- en wijkoverstijgende projecten. Deze initiatieven ontstaan onder andere van uit zorg- en welzijnsorganisaties, kerken, groepen burgers, woningcorporaties en gemeentelijke overheden.

Het opzetten van deze projecten past binnen het kader van de Wmo, waar informele netwerken een belangrijkere rol moeten gaan spelen. Juist mensen die een bepaalde kwetsbaarheid hebben als gevolg van een verstandelijke, lichamelijke, psychosociale of andere beperking, beschikken vaak niet over voldoende mogelijkheden om hun leven geheel zelfstandig vorm te geven. Juist zij zijn extra op het sociale netwerk aangewezen en dus des te meer gebaat bij projecten en initiatieven die erop gericht zijn contacten met andere mensen aan te gaan.

Veel projecten en initiatieven gericht op ontmoeting tussen groepen burgers, zijn gebaseerd op het idee dat menging onwetendheid en onbekendheid kan verminderen. Deze aanname is gebaseerd op de contacthypothese van Allport (1954). Een toenemend persoonlijk contact tussen vreemden zou leiden tot meer wederzijds

begrip en sympathie en tot minder stereotiepe opvattingen. Vele projecten en initiatieven zijn gericht op ontmoeting, met als doel het verminderen van de wij-zij opvattingen en het tegengaan van stigmatisering. Er lijken aan dit soort initiatieven echter dikwijls ook andere gedachten ten grondslag te liggen, al worden die niet altijd expliciet gemaakt. Bijvoorbeeld de gedachte dat als mensen in een gemengde omgeving leven, de minder kansrijken zich kunnen optrekken aan de sterkeren. Van deze gedachte lijkt de overheid uit te gaan wanneer ze stelt dat 'weerbare burgers' de 'kwetsbare burgers' kunnen ondersteunen. Het project TijdvoorElkaar dat centraal staat in dit onderzoek, probeert bij te dragen aan de ontmoeting tussen burgers en heeft als expliciete doelstelling ook kwetsbare burgers te betrekken. TijdvoorElkaar werkt vanuit het principe van wederkerigheid, een principe dat wel eens een heel waardevolle werking zou kunnen hebben voor mensen met een beperking.

Andere projecten die werken van uit het principe van wederkerigheid

Een verkenning levert op dat er in Nederland verschillende initiatieven bestaan die werken vanuit het principe van het ruilen van aandacht, hulp en zorg op basis van wederkerigheid. Dit wordt ook wel 'zorgruil' genoemd. Dit zijn vaak buurtprojecten. De zorgruilsystemen komen op omdat enerzijds het beroep op zorg door vergrijzing en ontgroening toeneemt, de gefinancierde professionele zorgverlening onder druk staat en er een toenemende druk op lokale netwerken ontstaat (door invoering van de Wmo) terwijl anderzijds de zorgzame samenleving lijkt te verzwakken mede door de individualisering.

Een eerste verkenning laat zien dat er in Nederland tussen de tien en vijftien van dergelijke zorgruilsystemen zijn (al dan niet in oprichting) die op buurniveau worden ingevuld. Sommige zorgruilsystemen zijn gericht op langdurige contacten, andere op eenmalige ruil en uitwisseling. Sommige websites van zorgruilsystemen richten zich uitdrukkelijk op mensen die op een bepaalde manier kwetsbaar zijn door ouderdom of beperking.

Het project TijdvoorElkaar lijkt dus niet uniek te zijn in het willen betrekken van kwetsbare groepen. Wel in de gerichtheid op het bewerkstelligen van stevige en langdurige netwerken in de buurt. Vooral projecten die gericht zijn op wederkerigheid en van daaruit burgers met en zonder beperking aan elkaar proberen te verbinden, kunnen hun voordeel doen met de uitkomsten van dit onderzoek. De keus is gemaakt om het project TijdvoorElkaar te evalueren omdat dit project werkt vanuit het principe van wederkerigheid, als doelstelling heeft kwetsbare groepen te betrekken en bovendien inzet op het ontstaan van (als daar behoefte aan is) duurzame contacten.

2.2 Patronen van geven en ontvangen

In het inleidende hoofdstuk is het begrip wederkerigheid reeds geïntroduceerd. We zijn vooral ingegaan op het mogelijke belang van het patroon van geven en ontvangen voor mensen met een beperking. Hoewel dit onderzoek expliciet kijkt naar wederkerige contacten, is het van belang dit interactiepatroon af te zetten tegen mogelijke andere interactiepatronen die kunnen bestaan tussen deelnemers met en zonder beperkingen. Te meer omdat uit gesprekken met sociaal makelaars blijkt dat het bewerkstelligen van wederkerig contact niet altijd even gemakkelijk is en dat er ook andere patronen van geven en ontvangen kunnen ontstaan. De vier patronen van geven en ontvangen zijn in schema 1 weergegeven en worden kort toegelicht. Voor een uitgebreide omschrijving van de begrippen verwijzen we naar het proefschrift van Femmianne Bredewold (2014).

Schema 1 Typen interacties tussen burgers

Burger met beperking	Burger zonder beperking	
	Geven	Ontvangen
	Geven	Wederkerigheid
	Ontvangen	Liefdadigheid

Eén van de patronen van geven en ontvangen, naast het interactiepatroon wederkerigheid, is *‘uitbuiting’*. Bij dit interactiepatroon geeft de deelnemer met een beperking en ontvangt hij of zij hiervoor niets of te weinig terug. Dit kan zo ver gaan dat er sprake is van een gebruiksrelatie. Er zijn op grond van een aantal onderzoeken (Verplanke & Duyvendak, 2010; Kwekkeboom, 2004; Nelson et al., 1992; Wielenga, 2009; Tabatabaina, 2003), aanwijzingen dat dit patroon dikwijls voorkomt onder gede-institutionaliseerde burgers, wat verband houdt met de kwetsbaarheid van burgers met een beperking. Zij zijn een gemakkelijk slachtoffer omdat ze dikwijls minder weerbaar zijn, minder goed de gevolgen van hun acties kunnen overzien, gemakkelijk meegaan in de eisen van anderen en hun grenzen niet goed kunnen aangeven. Dit ‘gebruik maken van’ kan verschillende vormen aannemen en kan bijvoorbeeld leiden tot financiële uitbuiting. In het onderzoek van Verplanke & Duyvendak (2010) worden verschillende voorbeelden van financiële uitbuiting geschetst. Bijvoorbeeld misbruik van machtigingen, afpersing, iets kopen op naam van het slachtoffer en stelen van iemand met een beperking. Een andere vorm is uitbuiting op seksueel gebied. Juist mensen met een verstandelijke beperking zijn, zo geeft Wielenga (2009) aan, een gemakkelijk

doelwit van *loverboys* en lopen ook meer risico op andere vormen van seksueel misbruik. Voor te stellen is dat uitbuiting ook andere vormen kan aannemen, bijvoorbeeld dat degene die beperkt is zo onder druk gezet wordt dat hij iets doet waar hij innerlijk niet echt voor gemotiveerd is. Bijvoorbeeld vervelende klusjes opknappen. Het geven en ontvangen is dan niet in balans, ten nadele van degene met een beperking. Deze geeft meer dan hij of zij ontvangt.

Een ander interactiepatroon is het patroon van geven en ontvangen waarbij deelnemers zonder beperking geven zonder dat zij hiervoor iets terugverwachten. Dit wordt aangeduid met de term *liefdadigheid*. Het ontstaan van een dergelijk patroon kan verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld dat mensen zonder beperking de norm van wederkerigheid minder streng toepassen op mensen met een beperking. Zij verwachten niet hetzelfde terug als zij geven, omdat ze rekening houden met de beperking van de ontvanger en de gevolgen hiervan (Gouldner, 1960). Daarnaast kan een dergelijk interactiepatroon samenhangen met het feit dat mensen met een beperking jarenlang in de rol van hulpontvanger verkeerden en niet gewend zijn te geven. Ze kunnen daardoor te weinig inzicht hebben in wat ze zelf te bieden hebben en gemakkelijk in de ontvangende rol blijven zitten. Omdat een gebalanceerde relatie gebaseerd is op een patroon van geven - dankbaarheid - teruggeven, is het ook mogelijk dat mensen door enkel te geven, vermijden een echte relatie aan te gaan met de ander.

Het laatste mogelijke interactiepatroon is 'geen contact'. Het is mogelijk dat, ondanks dat er contact gemaakt is door een project als TijdvoorElkaar, er geen blijvende patronen van geven en ontvangen ontstaan. Interessant is dan te bekijken hoe het komt dat contacten die via TijdvoorElkaar zijn bemiddeld niet duurzaam worden.

2.3 Wederkerigheid

We hebben hierboven verschillende mogelijke patronen van geven en ontvangen kort beschreven. Dit onderzoek gaat echter vooral in op het interactiepatroon wederkerigheid. Hieronder zetten we uiteen wat wederkerigheid is en welke definitie van wederkerigheid we in dit onderzoek hanteren.

Wederkerigheid is het geven en ontvangen in contact dat ingegeven wordt door het wederkerigheidsprincipe. Dit principe gaat er van uit dat geven wordt opgeroepen door ontvangen en dat er hiermee een keten op gang komt van geven-ontvangen-teruggeven. Naarmate die wederkerigheid duurzamer wordt, veranderen contacten meer en meer in relaties. Volgens Putnam (2000) zouden sociale contacten zonder wederzijdse verplichtingen en verwachtingen niet interessant zijn voor mensen.

Daarom is wederkerigheid volgens hem van groot belang en een vereiste voor het voortbestaan van een relatie.

Binnen wederkerige relaties kunnen zowel materiële (geld, goederen) als immateriële giften (diensten, zorg) uitgewisseld worden. De wederkerigheid binnen een relatie kan meer of minder in balans zijn, afhankelijk van de sociale relatie die je met iemand hebt, maar in ieder geval geldt dat binnen een wederkerige relatie beide personen op enig moment *aan elkaar* geven en *van elkaar* ontvangen. Wanneer één van de partijen alleen nog geeft en niets meer ontvangt, is er niet langer sprake van wederkerig contact. Binnen dit onderzoek vallen daarom contacten waarbij de ene persoon iets materiëls of immateriëls geeft en hiervoor niets materiëls of immateriëls *van deze persoon* terugontvangt, niet onder het wederkerige contact. Binnen dit onderzoek spreken we over wederkerigheid als *zowel de persoon met als de persoon zonder beperking iets geeft en ontvangt in het contact*. Nu de definitie van wederkerigheid is gegeven, zullen we verder uiteenzetten wat wederkerigheid kan opleveren voor burgers met een beperking.

Wat zou wederkerigheid op kunnen leveren?

In de aanleiding voor het onderzoeksplan is op grond van diverse onderzoeken (onder andere Pessers, 1999; Cahn, 2000; Putnam, 2000; Komter, 2007; Linders, 2010; Mogendorff et al., 2012) betoogd dat wederkerigheid van belang zou kunnen zijn voor de sociale inclusie van mensen met een beperking. Dit is natuurlijk interessant, omdat het daarmee zou bijdragen aan de vermaatschappelijking van mensen met een beperking. Of dat het geval is, daarover wil dit onderzoek meer duidelijkheid verschaffen. Maar eerst beschrijven we wat wederkerigheid volgens diverse empirische onderzoeken kan opleveren.

Wederkerigheid als insluitingsprincipe

Het is van belang dat ook kwetsbare mensen zich inzetten in de samenleving, dat ook zij kunnen geven en niet louter in de rol van ontvanger blijven steken. Meerdere onderzoeken van Komter laten een duidelijk verband zien tussen wederkerigheid en het insluiten van mensen. Komter ziet het aloude principe van geven en ontvangen terug in het alledaagse sociale verkeer, bijvoorbeeld in de eerste glimlach van een kind. Wanneer hier geen respons op volgt, zal het kind in zijn of haar sociaalemotionele ontwikkeling achterop raken. Zij omschrijft dit principe als volgt; *‘Wie krijgt ontwikkelt een innerlijke morele verplichting tot teruggeven en wie geeft voelt zich gerechtigd te zijner tijd terug te ontvangen. Dit is het aloude principe dat ten grondslag ligt aan giftuitwisseling en de basis voor het ontstaan van sociale gemeenschappen’* (Komter, 1996). Zij ziet dus een duidelijk verband tussen geven en ontvangen. Gouldner (1960) benoemt dit als het eerste principe

van wederkerigheid. Daarnaast zou het wederkerigheidsprincipe volgens hem een stabiliserende werking op een groep hebben als het eerste contact is ontstaan. Dit is volgens hem het tweede principe van wederkerigheid. Je zou dus kunnen concluderen dat wederkerigheid ervoor zorgt dat relaties worden aangegaan, bepaald en onderhouden, wat zorgt voor het insluiten van mensen. Ook Cahn, de oprichter van de Time Bank in de Verenigde Staten en Engeland (2000)³, beschrijft dit positieve effect van wederkerigheid. Hij zegt: *'On all levels, reciprocity supplies the binding force, the link between present and future return, between giving and receiving* (Cahn, 2000:151).

Geven zorgt voor versterking van eigenwaarde en waardering voor elkaar

Behalve dat wederkerig contact zou leiden tot sociale integratie, zou het volgens diverse onderzoeken ook een positief effect hebben op de eigenwaarde van mensen met beperkingen en zou het de waardering van burgers voor elkaar ten goede komen. Bij deze mogelijke positieve effecten staan we stil in deze alinea.

Burgers met een beperking verkeren volgens Linders (2010) als het gaat over uitwisseling binnen buurten, vaak in de rol van ontvanger van hulp. Ze doen niet mee in de buurt en als ze al mee doen, dan wordt ze niet gevraagd iets te geven. Louter ontvangen is volgens Linders echter heel ongemakkelijk. Mensen hebben behoefte om iets terug te doen. Deze compensatiedrang is volgens Linders sterker bij de ontvangers dan bij de gevers van hulp. De ontvanger van hulp werkt eraan om evenwicht in de relatie te brengen, ook als dat niet van hem verwacht wordt. Mensen met beperkingen zouden volgens Linders de drang voelen om ontvangen hulp te compenseren, om zodoende los te komen van de rol van ontvanger. Uehara (1995) en Forrester-Jones & Barnes (2008) constateren ook dat mensen met beperkingen liever niet willen blijven steken in de rol van hulpbehoevende. Dit beweegt deze kwetsbaren ertoe om hulp te geven. Problemen van fysieke, sociale of psychische aard blijken hiervoor geen belemmering te vormen. Soms zijn ze zelfs een reden om zich in te zetten voor een ander. Heersende normen van onafhankelijkheid en zelfstandigheid geven een impuls aan mensen om te ontsnappen aan hun eigen beperkingen. Als mensen met een beperking hun kwaliteiten kunnen inzetten, verhoogt dit hun gevoel van eigenwaarde. Ze kunnen een rol gaan vervullen waardoor zij zich niet langer sociaal overbodig voelen. Forrester-Jones en Barnes (2008) concluderen in een Brits onderzoek naar de identiteitsontwikkeling

3 Time Banks zijn wederzijdse kredietsystemen waarin gebruik wordt gemaakt van een aanvullende geldeenheid voor het belonen van vrijwilligerswerk. In tegenstelling tot een gewone vrijwilligersorganisatie, worden vrijwilligers in een Time Bank beloond voor hun inspanning met tijd credits, waarmee zij op hun beurt zelf de hulp van anderen kunnen inschakelen. Time Banks hebben tot doel sociale relaties tussen mensen te versterken en niet economische relaties. Time Banks willen het tekort aan hulp en zorg in de bestaande economie aanvullen, de activiteiten in de informele sector stimuleren en sociale cohesie tussen mensen versterken.

van mensen met psychiatrische problematiek: *'The carer role helped individuals feel useful, less isolated and lonely, boosted their self-esteem and gave a structure to their day and it makes them self-reliant and independent of institutions.'* Contacten die zich kenmerken door reciprociteit zorgen er voor dat mensen zich los kunnen maken van hun identiteit van 'patiënt'. En ook onderzoek van Nelson et al., (1992) naar de netwerk ontwikkeling van ex-psychiatrisch patiënten in Canada laat een dergelijk beeld zien. Zij concluderen dat het geven van steun goed is voor het welzijn van de respondenten. *'Constantly being on the receiving end of social support without opportunities to reciprocate (as in the case of being a client in some type of therapy programs) may foster dependency and lower self-esteem'* (Nelson et al., 1992:434,443).

De uitkomsten van het onderzoek van Mogendorff et al. (2012) naar respect, waardering en ontplooiing voor mensen met een verstandelijke of psychische beperking, sluiten hierbij aan. Uit dit onderzoek blijkt namelijk dat zelfwaardering direct verband houdt met wederkerigheid. Daarnaast geven Mogendorff et al. (2012) aan dat wederkerigheid kan bijdragen aan waardering van verschillende groepen burgers ten opzichte van elkaar. Als mensen zonder beperkingen zien dat mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking ook iets geven aan anderen of aan de samenleving, zou dit de waardering voor deze groepen versterken. Zij zeggen hierover: *'Er is sprake van waardering wanneer er sprake is van wederkerigheid: wanneer zowel degenen met een beperking als degenen zonder zowel iets kunnen geven als kunnen ontvangen'* (Mogendorff et al., 2012:37). Zij bevelen als belangrijkste ontwerpcriterium voor projecten aan dat er sprake is van georganiseerde wederkerigheid tussen mensen met en zonder beperking. Beide partijen moeten iets voor elkaar kunnen betekenen.

Aan dit criterium voldoet het project van TijdvoorElkaar in ieder geval. Het blijft echter wel de vraag of deelnemers met een beperking in een gevende rol terechtkomen en daarmee ook ervaren dat dit bijdraagt aan de versterking van hun eigenwaarde en of er meer waardering voor elkaar ontstaat.

Krijgen en ontvangen zorgt voor steun en begrip

Hierboven zagen we dat 'geven' kan bijdragen aan het gevoel van eigenwaarde en dat het waardering oplevert. In dit onderzoek is er tevens aandacht voor 'het ontvangen' binnen een relatie en de betekenis hiervan voor mensen. In de brochure van TijdvoorElkaar staat het volgende over wat geven en ontvangen kan opleveren: *'Geven vergroot de eigenwaarde en levert waardering op, krijgen geeft steun en begrip. Iemand om hulp vragen is deze persoon waarderen voor zijn kwaliteiten, iemand hulp geven is deze persoon zien'* (In: Huygen en Meere, 2007: 14). Krijgen en

ontvangen zorgt dus volgens de oprichters van TijdvoorElkaar voor steun en begrip. Als een zieke buurvrouw bijvoorbeeld in het huishouden geholpen wordt door haar buurman, omdat hij ziet dat zijn buurvrouw te ziek is om dit zelf te kunnen doen, kan dit volgens de oprichters van TijdvoorElkaar de ontvanger van hulp blij maken. Blij, omdat degene ziet en begrijpt dat hij echt ziek is en hulp nodig heeft. Doordat een persoon ontvangt, weet hij dat hij gezien en begrepen wordt.

2.4 Belemmeringen voor het ontstaan en voortbestaan van wederkerige relaties

In de vorige paragraaf kwam aan bod wat wederkerigheid kan opleveren voor mensen met en zonder beperking. In de volgende paragraaf bespreken we mogelijke belemmeringen voor het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten. Inzicht in belemmeringen voor het ontstaan en voortbestaan van contact is van belang omdat het indicaties geeft waarom wederkerige uitwisselingsrelaties niet tot stand kunnen komen (binnen projecten van TijdvoorElkaar) en er als vanzelf andere interactiepatronen ontstaan, zoals liefdadigheid of uitbuiting.

Uitsluiting van mensen met beperkingen

In paragraaf 2.3, over de opbrengsten van wederkerigheid, kwam uitgebreid aan bod hoe wederkerig contact kan leiden tot sociale integratie van mensen. De vraag is echter hoe dit uitpakt als er kwetsbare mensen in het spel zijn. Diverse onderzoeken laten zien dat dit er niet zo gunstig uitziet. Deze keerzijde geven we in de volgende paragraaf aandacht, omdat het verklaart waarom wederkerige contacten tussen weerbare en kwetsbare burgers vaak zo lastig tot stand komen.

Komter en Schuyt hebben in 1992 onderzoek gedaan onder 513 Nederlanders tussen de 22 en 70 jaar oud, naar het geven en ontvangen van materiële giften (geldgeschenken en gewone geschenken) en niet-materiële giften (hulp en zorg, gastvrijheid). Uit dit onderzoek, dat resulteerde in de publicatie *Geven in Nederland* (Komter & Schuyt, 1993), blijkt dat in het geven en ontvangen de empirische werkelijkheid die van wederkerigheid is. Degenen die het meest geven, blijken ook de grootste ontvangers en degenen die het minst geven, ontvangen het minst. Dit betekent dat individuen die door omstandigheden, bijvoorbeeld door ziekte, hulpbehoevendheid of financiële beperkingen niet meer actief investeren in sociale netwerken, veelal aan het kortste eind trekken. Een groeiend isolement betekent namelijk minder participatie in geschenken-uitwisseling en minder mogelijkheden om de gevoelens van 'trouw en dankbaarheid' te ontwikkelen die essentieel zijn om iets terug te doen. De norm van wederkerigheid werkt hier dus als principe van uitsluiting (Komter, 2003a).

Ter verklaring van het fenomeen van uitsluiting van contact, voert Komter (2007) de qua omvang geringe sociale netwerken van kwetsbare burgers en hun vaak beperkte financiële speelruimte op. Een andere belangrijke oorzaak vindt zij in het selectieve karakter van solidariteit. Mensen kiezen in hun giftrelatie precies diegenen uit die aantrekkelijk voor hen zijn omdat ze van hen te zijner tijd iets terug kunnen verwachten. En precies die wederkerigheidsregel benadeelt degenen die in de zwakste sociale posities zitten. Ook Offer (2012), een socioloog die onderzoek deed naar hoe het wederkerigheidsprincipe uitpakt voor families met lage inkomens in de Verenigde Staten, voert dit mechanisme aan als verklaring voor het niet aangaan van contact. Dit principe wordt ook wel het *'Mattheus-effect'* genoemd (Merton, 1968). Aan een ieder die heeft, zal gegeven worden. Met als stilzwijgende aanvulling dat degenen die weinig hebben, nog minder krijgen.

Eenzijds zou er dus sprake zijn van uitsluiting van de kansarmen door meer weerbare burgers, maar daarnaast constateert Offer (2012) dat kwetsbare burgers ook een terugtrekkende beweging kunnen maken. Ze gaan geen contact en uitwisseling aan, omdat ze inschatten dat ze geen rendabele tegenpartij zijn en de kosten voor het aangaan van de relatie te hoog zijn. Het zorgt voor afhankelijkheid, en dat zou slecht zijn voor hun eigenwaarde, trots en respect (Offer, 2012:799).

Bovendien worden volgens Komter (2007) informele hulp en zorg gekenmerkt door het bevoordelen van degenen met wie je je het meest identificeert. Zij concludeert: *'Het principe van wederkerigheid lijkt degenen te benadelen die al in de zwakkere sociale posities zitten. Wederkerigheid heeft dus duidelijk een negatieve kant, iets wat vaak over het hoofd wordt gezien.'* (Komter, 2007:370). De vraag is: wat hebben mensen met beperkingen eigenlijk te geven? Leidt dit er toe dat kwetsbare burgers niet kunnen meedoen en dat zij geen toegang hebben tot wederkerige contacten via TijdvoorElkaar?

Geven en nemen tussen mensen met verschillende uitgangsposities

De keerzijde van de wederkerigheidsregel zou er dus voor kunnen zorgen dat er geen contact ontstaat tussen weerbare en kwetsbare burgers. Ook is voor te stellen dat contact gemakkelijker aan te gaan is tussen mensen die een gelijke uitgangspositie hebben. In dit verband is de vraag interessant of hulp- en zorgrelaties tussen 'kwetsbaren' en 'weerbaren' zoals de overheid zich dat voorstelt, wel op gang kunnen komen. Immers, de beginsituatie is al ongelijkwaardig. De één heeft een beperking en de ander niet. En komen mensen met en zonder beperkingen elkaar eigenlijk wel tegen, delen ze interesses of hebben ze andere gezamenlijke kenmerken?

Uit onderzoek blijkt dat ruilrelaties vaak plaatsvinden tussen mensen die gelijkenissen met elkaar vertonen. Uit Nederlands onderzoek van Flap (1999) blijkt dat in zwakke buurten relatief veel mensen wonen die iets mankeren. De kans dat zij elkaar als lotgenoten ontmoeten en onderling steunen, is groot (Flap, 1999). Eenzelfde principe vond Linders (2010) in de buurt waarin zij onderzoek deed. Maar ook relaties die over buurten heen gaan, blijken gekenmerkt te worden door het principe van gelijksoortigheid. Vrienden en familieleden zijn vaak gelijksoortig van karakter (Lin et al., 1985; Flap, 1999; McPherson et al., 2001; Volker et al. 2007; Linders, 2010: 125-126). McPherson et al., concluderen in hun overzichtstudie naar homofilie (gelijksoortigheid) in sociale netwerken het volgende: *'Similarity breeds connection. The principle – the homophily principle – structures network ties of every type, including marriage, friendship, work, advice, support, information, transfer, exchange, co-membership, and other types of relationship. The result is that people's networks are homogeneous with regard to many socio-demographic, behavioral and intrapersonal characteristics'* (McPherson et al., 2001). De sociale wetenschappers Hortulanus en Machielse (2000) geven, in een reeks van het sociaal debat, aan dat intellectueel niveau, werkkring en vrijetijdsbesteding belangrijke kenmerken zijn die aanleiding geven tot gevoelens van verbondenheid tussen mensen. Of iemand woonachtig is in dezelfde buurt of plaats of dezelfde levensbeschouwelijke overtuiging heeft, blijkt minder van belang.

Diverse onderzoeken onder mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychiatrische achtergrond laten zien hoe mensen met beperkingen hier tegenover staan. Veel mensen met beperkingen blijken het prettig te vinden om te blijven omgaan met mensen die ook een beperking hebben, omdat ze bij hen erkenning en veiligheid vinden. Ze hebben bij hen het gevoel zonder meer geaccepteerd te worden (Boydell, Gladstone & Crawford, 2002; Kwekkeboom, 2004; Cardol, Speet & Rijken, 2007)⁴. In dit verband is ook de constatering van Verplanke & Duyvendak (2010) interessant dat mensen met een psychiatrische beperking het prettig vinden om in een wijk te wonen waar meer mensen wonen waar 'iets mee aan de hand is', waar het leven niet vanzelfsprekend 'op rolletjes loopt'. In die zin is het begrijpelijk als er geen contact zou ontstaan, omdat de uitgangsposities, levens en interesses van mensen met en zonder beperkingen behoorlijk uiteen kunnen lopen.

4 Aan de andere kant toont onderzoek van Boydell aan dat mensen met psychiatrische problematiek het benauwend vinden als ze enkel contact hebben met mensen die ook een psychiatrische beperking hebben. Vrienden met een psychiatrische beperking worden als meer negatief en depressief bestempeld. En ze worden beschreven als labiel en gevoeliger voor kritiek. Daarnaast is er bij deze vrienden niet altijd ruimte voor de ander, omdat ze hun handen vol hebben aan hun eigen problemen. Respondenten in het bovengenoemde onderzoek gaven aan soms te verlangen naar een meer positief klimaat. Daarnaast zorgt het omgaan met mensen uit deze groep voor stigmatisering en worden ze vanzelfsprekend geïdentificeerd met deze vrienden (Boydell et al., 2002: 127).

Regisseren van contact en (on)gelijkwaardigheid

Een andere vraag die opkomt is of het regisseren van contact door middel van projecten en initiatieven het werkelijk contact aangaan en de wederkerigheid hierin niet in de weg staat. Een citaat van een cliënt die deelneemt aan de Kompassienetwerken⁵ opgezet door stichting Ontmoeting in Rotterdam laat iets zien van hoe die geregisseerde contacten een belemmering kunnen zijn: *'Ik heb geen zin om onderdeel te zijn van een formeel project en precies te weten wie er over acht maanden bij mij op de koffie komt'* (Kruiswijk, 2010). Dit citaat doet de vraag rijzen of met het regisseren van contact er niet een bepaalde ongelijkwaardigheid in het contact ontstaat die de wederkerigheid in relaties in de weg staat. Doordat het contact geregisseerd blijft, worden de keuzevrijheid en de ruimte voor beide groepen verkleind, waardoor het spel van geven en nemen niet goed van de grond kan komen. Worden relaties niet ongelijkwaardig en onhoudbaar wanneer deze contacten geregisseerd zijn? Met andere woorden: zit het project TijdvoorElkaar de totstandkoming van het contact niet in de weg?

(h)Erkenning van de ander

Een andere belemmering voor het ontstaan van wederkerig contact zou kunnen bestaan in het niet 'erkennen' van iemand met een beperking. Als je iets wilt geven aan een ander of iets wilt ontvangen van een ander, dan moet je je in diegene kunnen verplaatsen. Pas dan is er werkelijk contact mogelijk. Dan moet je die ander natuurlijk eerst werkelijk willen 'zien'.

Pessers (1999) concludeert op grond van een uitgebreide studie naar wederkerigheid, dat wederkerigheid pas kan ontstaan als de ander als subject wordt erkend. Want wanneer behoeften, verlangens en uitingen van de één niet door de ander worden begrepen, kunnen zij ook niet erkend worden en verliezen zij elke betekenis. Zij zegt over deze erkenning: *'Deze verlangde erkenning zal nooit worden verkregen wanneer deze niet wederzijds is. Wanneer de één de ander ontkent is er geen ander die hem kan erkennen en tot gelding kan brengen.'* (Pessers, 1999:5). Op grond van een korte verkenning van de psychoanalyse concludeert Pessers dat intersubjectiviteit en erkenning de sleutelbegrippen van wederkerigheid zijn. *'Het subject is een relationele eenheid. Herkenning, erkenning en wederkerigheid hangen ten nauwste samen.'* Daaruit volgt dat erkenning en wederkerigheid vooral daar zullen optreden waar de identificatiemogelijkheden het grootst zijn (Pessers, 1999:16).

5 Kompassienetwerken zijn netwerken die opgebouwd worden rondom (ex-)daklozen. Deze cliënten zijn opgenomen in een woonbegeleidingstraject van stichting Ontmoeting in Rotterdam. Met behulp van een netwerk coördinator werkzaam voor stichting Ontmoeting wordt er een netwerk van vrijwilligers opgebouwd rondom de cliënt.

Ook de Amerikaanse psycholoog Schwartz (1967) trekt deze conclusie. Hij stelt: *'Consequently, to accept a gift is to accept (at least in part) an identity (...)'* (Schwartz, 1967: 3). Komter zegt hierover: *'Wederkerigheid is het gevolg van het je kunnen verplaatsen in de positie van de denkbeeldige ander; erkenning van die ander is daarbij een voorwaarde'* (Komter 2003: 12). Komter zegt hierover in een andere publicatie: *'Iemand iets geven is iets van jezelf ten geschenke geven, aldus Mauss (1990 [1923]: 12, vert AK). En omgekeerd: iets van de ander accepteren is iets accepteren van zijn spirituele essentie, van zijn ziel'* (Komter, 1997:9).

Erkenning van de ander lijkt dus een voorwaarde voor het ontstaan van contact waarin geven en ontvangen van beide partijen het interactiepatroon is. De vraag is dan in hoeverre deze erkenning plaatsvindt en of er koppelingen ontstaan tussen weerbare en kwetsbare burgers.

Waarden van onafhankelijkheid en zelfstandigheid

Ook heersende waarden als onafhankelijkheid en zelfstandigheid kunnen een belemmerende rol spelen in het ontstaan van uitwisselingrelaties. Van Heijst (2011) be- steedt in haar oratie bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar *Zorg, Cultuur en Caritas* aandacht aan deze waarden. Zij stelt dat onze cultuur urgente hulpbe- hoevendheid uit beeld drukt, omdat mensen in onze samenleving dit geen pret- tige plaatjes vinden. Dit uit beeld drukken van hulpbehoevendheid neemt zij heel letterlijk door aan te geven dat organisaties voor zorg en welzijn geen gebrek meer laten zien. Ze zegt: *'Ze treden naar buiten met mooi-weer plaatjes van zelfbewuste mensen, en van professionals die op gelijke hoogte staan en prettig aan het com- municeren zijn. (...) Hierdoor wordt zichtbaar hoezeer de zorgsector het kind van de cultuur is. Het gelijkheidsethos en het ideaal van autonome individualiteit zijn sturende waarden in onze cultuur als geheel. Daarin past niet het Calimero-gevoel ("Jij bent groot en ik ben klein") en urgente hulpbehoevendheid roept precies dat wakker'* (Van Heijst, 2011:6-7).

Uit diverse onderzoeken (Jager-Vreugdenhil et al., 2008; Linders, 2010; Kwekkeboom, 2010) blijkt, in lijn met de heersende waarden, de weerstand om hulp te vragen of geboden hulp te accepteren. Linders hanteert hiervoor de termen 'vraagverlegenheid' en 'acceptatieschroom'. Mensen willen zich niet afhankelijk voelen van een ander en zo in een kwetsbare positie terechtkomen. Mensen probe- ren hiermee zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat zij denken dat de samenleving van hen verwacht: zelfredzaam en zelfstandig zijn. Ook mensen met een hulpvraag geven er de voorkeur aan om hun leven zelf in de hand te houden en doen geen beroep op hulp van familie, vrienden of burens. Mensen proberen zo lang mogelijk hun eigen problemen op te lossen. Dit geldt zowel voor ouderen of mensen met een

fysieke beperking als voor mensen met psychische problemen en mensen met een verstandelijke beperking (Kwekkeboom, 2010). De verzorgingsstaat heeft de waarden van onafhankelijkheid en zelfredzaamheid versterkt. Het zorgde er immers voor dat mensen die hulpbehoevend waren niet meer overgeleverd hoefden te worden aan de welwillendheid van anderen. Nu echter sinds de jaren tachtig de verzorgingsstaat⁶ onder druk staat, zijn burgers weer meer overgeleverd aan de sociale verbanden waarvan ze deel uitmaken en moeten ze hun normen van onafhankelijkheid en zelfstandigheid soms toch opzij zetten.

Dit zou betekenen dat mensen meer uitgenodigd moeten worden om hun vragen kenbaar te maken en ook aangemoedigd dienen te worden om geboden hulp te accepteren. Maar de vraag is natuurlijk of mensen dit willen. Van Dijk, Grootegoed en Hoekstra (2011) spreken naar aanleiding van een onderzoek in Rotterdam en zes andere grote steden in Nederland naar de gevolgen van de ‘pakketmaatregel’ op het welbevinden van cliënten niet over vraagverlegenheid, maar over ‘vraagweerstand’. Mensen willen de relaties met familieleden niet schaden door een beroep op hen te doen. Interessant is te kijken of en hoe deze gevoelens van onafhankelijkheid en zelfstandigheid ook een rol spelen in het geven en ontvangen in niet-familiale verbanden en of dit het ontstaan van wederkerig contact belemmert, ook al nodigt een project als TijdvoorElkaar mensen hier expliciet toe uit.

Proportionaliteit en gepastheid

Becker, een Amerikaans filosoof, gaat in het artikel *Reciprocity, Justice, and Disability* uitgebreid in op het concept wederkerigheid. Hij is het oneens met de gesimplificeerde weergave van het begrip die wederkerigheid gelijk stelt aan een-op-een uitwisseling, uitwisseling als een gelijke absolute marktwaarde en het immer vrijwillig geven van giften. Wat betreft de gelijke absolute marktwaarde merkt hij op dat, als dit het geval zou zijn, juist jongeren, ouderen, armen en gehandicapten hiervan de dupe zouden worden. Zij kunnen vaak niet op dezelfde manier terugdoen wat hen gegeven is en zouden dan uiteindelijk de relatie op moeten geven. Hij is van mening dat mensen rekening houden met de sociale context van de gever en het geven naar vermogen. Dit zou betekenen dat mensen rekening zouden houden juist met die jongeren, ouderen, armen en gehandicapten en minder hoge eisen stellen aan hetgeen zij teruggeven. Hij merkt hierover op: *‘More important, the young, old, poor, powerless, unlucky, and disabled will be able to sustain an equal marginal sacrifice relationship over time without*

6 Dit komt heel praktisch tot uitdrukking in de effecten van het PGB op zorg en hulprelaties, waar Grootegoed en Knijn (2010) inzicht in geven. Eén van de effecten van het PGB is dat door de betaling van de mantelzorger het werk zakelijker wordt. Door te betalen kan de onbalans in geven en ontvangen hersteld worden. Daardoor voelen mensen zich minder schuldig als ze weer een beroep op familieleden moeten doen en voelen ze zich minder gedwongen om dankbaarheid op een andere manier te uiten. De familiale zorgrelaties zijn daardoor dus verzakelijkt.

going deeper into debt' (Becker, 2005:27). Wel geeft hij aan dat, ook al hoeven uitgewisselde materiële en immateriële goederen niet van dezelfde waarde te zijn, het van belang is voor de instandhouding van de relatie dat mensen kunnen inschatten wat in verhouding staat tot hetgeen gekregen is en op grond daarvan een gepaste tegengift doen. Hij schrijft: *'Reciprocity is a matter of making a fitting and proportional return to the good or ill we receive'* (Becker, 2005:18). Dit kunnen inschatten lijkt dus een belangrijke voorwaarde voor het voortbestaan van een relatie.

Rol van beperkingen en ziektebeelden

In dit onderzoek staan mensen met een beperking centraal. Het gaat om mensen met psychiatrische problematiek en mensen met een verstandelijke beperking. Bepaalde beperkingen en de gevolgen van deze beperkingen voor de levensstijl, kunnen ook belemmeringen met zich meebrengen in het aangaan, tot stand komen en voortbestaan van contact. Mogelijke belemmeringen voor het ontstaan van wederkerig contact worden hieronder besproken.

Ten eerste kunnen de ziektebeelden en beperkingen zelf in de weg staan. Het is aannemelijk dat als iemand met psychotische perioden kampt, er in deze perioden moeilijk contact aan te gaan is omdat mensen dan vaak hun handen vol hebben aan zichzelf. Als iemand regelmatig opgenomen moet worden, is het lastig om relaties te onderhouden. Iemand met een bipolaire stoornis kan in tijden van een manie heel actief zijn in het contact, maar tijdens depressieve perioden nauwelijks de deur uit komen. Een verstandelijke beperking kan er voor zorgen dat diepgaande gesprekken lastig te voeren zijn (Verplanke & Duyvendak, 2010; Van Lieshout, 2010). Van Lange-Frunt en Wajon (2007) deden onderzoek naar de gevolgen van de vermaatschappelijking voor mensen met een beperking. Zij benoemen dat de onzekerheid over de eigen beperkingen ook een rol speelt in het niet aangaan of duurzaam worden van contact. Zij voeren tevens het overschatten van mensen met een verstandelijke beperking, zowel door henzelf als door de mensen in de samenleving, op als oorzaak voor teleurstellingen in contacten.

Een andere oorzaak voor een beperkt sociaal netwerk die wordt genoemd in verschillende onderzoeken (onder andere Van Lieshout, 2010, Verplanke & Duyvendak, 2010) is het gebrek aan initiatief en sociale vaardigheden bij mensen met een beperking, voortkomend uit jarenlang sociaal isolement of een gebrek aan contact met mensen in de samenleving. Nu kunnen er in verband met deze ontbrekende sociale vaardigheden wel sociale vaardigheidstrainingen aangeboden worden. Deze zogenaamde SOVA-trainingen besteden vooral aandacht aan de technische kant van sociale interactie. Er wordt bijvoorbeeld geleerd dat je bij binnenkomst moet groeten en een hand geven.

Er is echter volgens Forrester-Jones et al. (2002) weinig aandacht voor het emotioneel contact maken en hoe een sociale relatie te onderhouden. Het ontbreken van inzicht in deze processen kan wederkerig contact belemmeren.

Ook de omstandigheden die het gemakkelijk maken sociale contacten aan te gaan en te onderhouden, ontbreken dikwijls voor mensen met een beperking. Voorbeelden zijn: een eigen telefoon, geld om iets te ondernemen, zelfstandige vervoermiddelen, eigen woonruimte met eigen leefregels, vrijheid om te gaan en te staan waar je wilt (Smit & Van Genneep; 1999, Boydell et al., 2002).

Rol van de sociale professional

Het is de vraag hoe de sociaal makelaar zich opstelt in het stimuleren en laten voortbestaan van contact en hoe dit het wederkerig contact beïnvloedt. Juist omdat het deelnemers betreft die op een bepaalde manier kwetsbaar zijn, is voor te stellen dat een bepaalde mate van ondersteuning gewenst kan zijn, maar onduidelijk is op welke manier sociaal makelaars hieraan vorm geven. Gaan zij actief bemiddelen in het contact of houden ze het na een koppeling voor gezien? Voelen zij zich verantwoordelijk voor de *empowerment* van de burger met een beperking in het onderhouden van contact? En spelen ze een rol in de ondersteuning van iemand zonder beperking? Voelen sociale professionals zich capabel genoeg om netwerkvorming te stimuleren? Hebben ze het gevoel dat ze genoeg kennis hebben over contacten aangaan en onderhouden en bezitten zij vaardigheden die zij kunnen inzetten om aan zinvolle contacten bij te dragen?

Literatuur over netwerkgericht werken en netwerkondersteuning door sociale professionals doet vermoeden dat veel professionals zich nog verlegen voelen als het gaat over het stimuleren van contacten en contacten onderhouden (Cardol et al., 2007; Wielenga, 2009). Wielenga concludeert dat er onder sociale professionals een grote vraag naar kennis over de ondersteuning van sociale contacten bestaat. In dit onderzoek naar de wederkerigheid in de relatie tussen mensen met en zonder beperking, zal daarom ook de rol van de sociaal makelaar aandacht krijgen.

2.5 Sociale integratie en patronen van geven en ontvangen

In dit onderzoek besteden we aandacht aan sociale integratie van mensen met een beperking. De vraag daarbij is: wanneer is er sprake van sociale integratie? Is er enkel sprake van sociale integratie als er wederkerige contacten bestaan tussen mensen met en zonder beperkingen? Of kan je ook spreken over sociale integratie wanneer er andere interactiepatronen bestaan tussen mensen met en zonder beperkingen, zoals liefdadigheid of uitbuiting? En wat als er alleen contacten

bestaan tussen mensen die beide een beperking hebben en er geen contacten bestaan met mensen zonder beperking? Ben je dan als persoon met een beperking sociaal geïntegreerd? Of had je dan net zo goed nog op het instellingsterrein kunnen wonen?

Onderzoeken naar de inclusie van mensen met een verstandelijke beperking (vgl. Overkamp, 2000; Schuurman, 2002; Kröber, 2008) lijken een relatie te leggen tussen inclusie (waar sociale integratie een onderdeel van is) en het hebben van een netwerk waar zowel mensen met als mensen zonder beperkingen deel van uitmaken. Kröber (2008), die een proefschrift schreef over inclusie van mensen met een verstandelijke beperking, legt een directe verbinding tussen het hebben van een 'goed sociaal netwerk' en inclusie. Hij stelt dat voor veel mensen in zijn onderzoek er op sociaal gebied geen sprake is van inclusie. *'Verreweg de meeste mensen hebben een eenzijdig netwerk dat bestaat uit familie en betaalde professionals. Echter, wederkerige vriendschappen worden nauwelijks aangetroffen. De contacten in de buurt en met de burens zijn doorgaans tot een minimum beperkt en gaan vaak niet verder dan elkaar gedag zeggen en een kort praatje maken'* (Kröber, 2008:236). Hij concludeert dan ook dat goede voorbeelden van hoe in zijn onderzoek inclusie gedefinieerd is, helaas uitzonderingen zijn.

Schuurman (2002), die in opdracht van het Landelijk KennisNetwerk Gehandicaptenzorg Utrecht een uitgebreide literatuurstudie uitvoerde naar het leven van verstandelijk beperkten in de samenleving, trekt eenzelfde soort conclusie. *'Werkelijke sociale integratie in wijk of buurt blijkt een moeizaam proces, dat laten alle ervaringen met omwonenden zien. Het blijkt lastig voor de verstandelijk beperkte persoon om op een nieuwe plek sociale contacten te leggen. Contacten die in de buurt ontstaan, zijn vaak incidenteel en oppervlakkig. Anders gezegd, veel mensen hebben kennissen in de directe leefomgeving, zonder dat ze echte vrienden hebben. De vrienden die zij wel hebben, waarmee ze activiteiten ondernemen, hebben meestal een handicap. Een enkele persoon heeft ook vrienden zonder een handicap. Mensen met een handicap maken ook slechts sporadisch gebruik van activiteiten in reguliere buurt- en clubhuizen* (Schuurman, 2002:17). Ook hier wordt dus een directe relatie gelegd tussen 'sociale integratie' en het hebben van positieve contacten anders dan met familieleden, beroepskrachten en andere mensen met een beperking.

Contact met mensen zonder beperking waarmee geen familiale of hulpverlenende relatie bestaat lijkt dus een voorwaarde voor sociale integratie. Hier sluiten we in dit onderzoek bij aan. Dan blijft echter de vraag staan of dergelijke contacten ook wederkerig moeten zijn, wil je over sociale inclusie kunnen spreken. Of is er ook sprake van sociale integratie wanneer de burger zonder beperking zorgt voor de burger met een

beperking? Als er sprake is van liefdadigheid in contact? In dit onderzoek gaan we daar wel van uit. Uit een onderzoek van Bredewold (2014) blijkt dat er tussen burgers met en zonder beperkingen waardevolle asymmetrische contacten kunnen bestaan, waarbij de burger zonder een beperking zorgt voor iemand met een beperking. Balans in contact is geen absolute voorwaarde voor positief contact. Dan zou er immers geen afhankelijkheid mogen en kunnen bestaan. Daarom is er sprake van sociale integratie als er sprake is van *positieve* contacten tussen mensen met en zonder beperkingen. Deze kunnen wat uitwisseling betreft in balans zijn, maar dat is niet noodzakelijk.

2.6 Hypothese

In dit hoofdstuk is uitgebreid gereflecteerd op de context van waaruit dit onderzoek plaatsvindt. Waarom is die informele zorg voor elkaar nu zo belangrijk geworden en wat is de rol van mensen met beperkingen hierin? Daarnaast hebben we op grond van literatuuronderzoek besproken waarom juist wederkerigheid van belang zou zijn voor mensen met en zonder beperkingen. De verwachtingen zijn hooggespannen als we de verschillende wetenschappers moeten geloven en gezien de diverse projecten die wederkerigheid centraal stellen. Of wederkerigheid daadwerkelijk zoveel positieve gevolgen heeft is echter nu nog de vraag. Deze studie is echter wel gestart vanuit de hypothese dat vooral wederkerige contacten van belang zijn voor zowel mensen met als zonder beperkingen en dat dit de vorm van contact is die de meeste kans op duurzaamheid heeft. Een belangrijke aanname is dat wederkerigheid en contacten bij elkaar horen, omdat het als onderliggend patroon bij relaties zichtbaar is. Het wederkerigheidsprincipe geeft namelijk uitdrukking aan de continuïteit die bij relaties hoort; geven-ontvangen-teruggeven. De gedachte is dat waar wederkerigheid in contacten ontbreekt, er geen sprake is van *werkelijk* contact. In die zin wordt wederkerigheid als voorwaarde gezien voor het ontstaan en voortbestaan van contacten en relaties tussen mensen met en zonder beperkingen.

Uitgangspunt in de wetenschappelijke theorie is dat andere patronen van contact, bijvoorbeeld relaties waarin liefdadigheid het leidende principe is, uitputtend kunnen zijn voor mensen met en zonder beperkingen. Het alsmaar geven door mensen zonder beperkingen zou hen kunnen opbreken, omdat hiermee niet wordt voldaan aan de norm van wederkerigheid. En ook mensen met beperkingen zouden moe kunnen worden van eenzijdige relaties waarin zij alleen ontvangen, omdat het van hen vraagt hun onafhankelijkheid en zelfstandigheid op te geven. Dit druist in tegen heersende waarden waarin autonomie en zelfstandigheid van groot belang zijn. Mensen met beperkingen zouden hun gevoel van eigenwaarde steeds meer verliezen en zich meer en meer minderwaardig gaan voelen. Ook dit lijkt niet bevorderlijk voor duurzaamheid in relaties.

Daarnaast is een belangrijk theoretisch uitgangspunt dat, door mensen met beperkingen in een gevende rol te plaatsen, er beter zicht komt op hun competenties, dat die competenties tot uitdrukking kunnen komen en er daardoor meer waardering voor hen kan ontstaan. Wederkerigheid als *empowerment* van mensen met beperkingen dus. Uitgangspunt voorafgaand aan deze studie is dat wederkerigheid ervoor zou kunnen zorgen dat mensen met beperkingen een meer autonome rol kunnen vervullen in de samenleving. Of die wederkerigheid daadwerkelijk de norm is in contacten en zoveel positieve gevolgen heeft als verwacht, hebben we in dit onderzoek uitgebreid bekeken.

Nu de aanleiding voor dit onderzoek uiteengezet is, de belangrijkste theoretische concepten zijn verduidelijkt en belangrijke mogelijke invloeden op de hoofdvraag en deelvragen zijn geschetst, zetten we in dit hoofdstuk uiteen welke hoofdvraag en deelvragen centraal staan in het onderzoek. Vervolgens besteden we aandacht aan de methoden en technieken die ingezet worden om een antwoord te vinden op de hoofdvraag en deelvragen. Daarnaast is er aandacht voor selectie van respondenten, analysetechnieken en de borging van validiteit en betrouwbaarheid. In dit hoofdstuk beperken we ons tot een feitelijke bespreking, waarna we in hoofdstuk 6 nagaan waarom de gekozen evaluatiemethode, namelijk procesevaluatie, geschikt is voor de vraag die wij willen beantwoorden, namelijk hoe contact tussen mensen met en zonder beperking binnen een project als TijdvoorElkaar verloopt.

3.1 Hoofd- en deelvragen

Hieronder geven we de hoofdvraag van dit onderzoek weer met de daarbij horende deelvragen. Per deelvraag leggen we kort uit wat er bij de betreffende vraag is uitgezocht.

Hoofdvraag

Dragen TijdvoorElkaar projecten bij aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten tussen burgers met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen spelen daarbij een rol?

Deelvragen

1. *Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen burgers met en zonder beperkingen te laten ontstaan?*

Deze deelvraag gaat over de voorwaarden om wederkerig contact te laten ontstaan. Wat heb je nodig om wederkerig contact aan te gaan? Misschien een bepaalde houding, vaardigheden, kennis? Een bepaalde interactie tussen twee personen? En is er dan ook nog iets extra's of iets anders nodig voor het aangaan van wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperkingen?

2. *Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen burgers met en zonder beperkingen te laten voortbestaan?*

Binnen deze deelvraag besteden we aandacht aan de vraag wat er nodig is om

wederkerig contact te laten voortbestaan, dus: wat is er nodig om van wederkerig contact een wederkerige relatie te maken? Lukt het deelnemers om een bepaalde balans in geven en ontvangen te vinden en deze te laten voortbestaan, of ontstaan er gaandeweg bepaalde veranderingen in het contact waardoor mensen vervallen in andere interactiepatronen?

3. Wat is de betekenis van wederkerige contacten die zijn ontstaan door

TijdvoorElkaar voor burgers met en zonder beperkingen?

Deze deelvraag gaat in op de betekenis van wederkerige contacten voor mensen met en zonder beperkingen. In de literatuurstudie zijn meerdere onderzoeken aangehaald die aangeven wat wederkerig contact en wederkerige relaties op kunnen leveren, maar blijkt dit ook daadwerkelijk het geval te zijn? En hoe leggen mensen met en zonder beperkingen dit uit?

3.2 Methoden en technieken

Nu helder is welke hoofdvraag in dit onderzoek wordt beantwoord, zetten we hieronder uiteen welke methoden zijn ingezet om een antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag.

Procesevaluatie door middel van casestudies

Wederkerigheid lijkt een succesvol element te zijn in de sociale integratie van mensen (met en zonder beperking). Er komt echter niet altijd wederkerig contact tot stand tussen mensen met en zonder beperking. Laat staan dat er een wederkerige relatie kan ontstaan. Ook een project als TijdvoorElkaar ondervindt dat het lastig is om wederkerige contacten en relaties tussen mensen met een beperking en anderen te bewerkstelligen. Interessant is dan om te bekijken hoe dat precies komt. Wat zijn de redenen dat wederkerigheid al dan niet ontstaat? Om hier een antwoord op te krijgen, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van procesevaluatie.

Swanborn definieert het begrip procesevaluatie als volgt: *'Procesevaluatie is die vorm van evaluatieonderzoek waarbij de invoering van de interventie – meestal in een kleinschalige context, bij een of enkele cases op de voet wordt gevolgd; waarin zo nodig wordt bijgestuurd en waar de aandacht van de onderzoeker vooral uitgaat naar de sociale processen die hierbij een rol spelen (...) Via herhaalde ondervraging en observatie wordt de sociale interactie tussen mensen en de veranderingen daarin geëxploreerd, waarmee de onderzoeker de precieze werking van het causale proces op het spoor komt* (Swanborn, 2007:191). De procesevaluatie past bij de vraagstelling van dit onderzoek. Het gaat om de betekenis die deelnemers verlenen aan de contacten binnen de interventie TijdvoorElkaar. Die betekenis kan verschuiven

naarmate de contacten langer duren. Het is dus van groot belang dat de onderzoeker het proces van de interventie kan volgen. Dat maakt de procesevaluatie in dit geval bij uitstek geschikt. Door de sociale interactie over langere tijd te volgen, kan iets worden gezegd over de invloed van de interventie op de betekenisverlening van de deelnemers.

Binnen de procesevaluatie kunnen diverse onderzoeksmethoden worden ingezet. Gebruikelijk zijn individuele interviews, observaties en groepsgesprekken (Swanborn, 2007: 205). Bij het ontwerpen van het onderzoek in december 2011 is ervoor gekozen om binnen de procesevaluatie gebruik te maken van een gevalstudie of case study. Ook hier heeft Swanborn een precieze definitie geformuleerd (2013: 39): *Het gaat om 'een onderzoek naar een sociaal verschijnsel in één, of slechts een handvol manifestaties, in zijn natuurlijke omgeving, gedurende een bepaalde periode, die zich richt op gedetailleerde beschrijvingen van gedragingen, percepties, houdingen en interpretaties die allerlei categorieën van betrokkenen in het systeem aan elkaar, aan gebeurtenissen en aan het proces hechten.'* Het te bestuderen verschijnsel is in deze studie wederkerigheid en de invloed van wederkerigheid op sociale integratie. De manifestatie van het sociale verschijnsel bestaat uit koppels van deelnemers aan TijdvoorElkaar. De koppels zijn de case van wederkerigheid.

De koppels bieden bij uitstek de mogelijkheid om zicht te krijgen op de wederkerigheid tussen mensen met en zonder beperkingen. In de koppels vindt de sociale interactie plaats die onderwerp is van studie. De koppels zijn de meest precieze locatie om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Het is mogelijk om uit de eerste hand te weten te komen hoe deelnemers *elkaar* beïnvloeden in hun betekenisverlening en daar conclusies aan te verbinden. De case study lijkt in dit geval de beste manier om invulling te geven aan de functie van de procesevaluatie.

In hoofdstuk 6 worden de onderzoeksmethoden geëvalueerd.

Cases

Het idee was om tien koppels (bestaande uit iemand met en iemand zonder een beperking) te volgen. Na een aantal maanden van zoeken naar geschikte paren bleek echter dat het lastig was om koppels van deelnemers met en zonder beperkingen te vinden. Dit zegt mogelijk iets over het moeizame ontstaan van deze koppels, maar deze conclusie kon in dat stadium (juni 2012) nog niet getrokken worden. Wel kon worden vastgesteld dat het verband hield met het lastig toegang krijgen tot de deelnemers van TijdvoorElkaar. Sociaal makelaars bleken weinig tijd beschikbaar te hebben om mee te werken aan het onderzoek. Ook bleek dat wanneer de koppels er wel waren, niet altijd beide personen open stonden voor het onderzoek. Dit

maakte dat er medio juni voor een andere onderzoeksopzet is gekozen. Nog steeds werd geprobeerd zoveel mogelijk koppels van deelnemers te vinden en te volgen, maar besloten werd dit aan te vullen met individuele en eenmalige interviews met deelnemers van TijdvoorElkaar.

In het onderzoeksontwerp zoals opgezet in december 2011, stonden diverse selectiecriteria voor de respondenten. Zowel op het gebied van soort beperking (zowel mensen met een verstandelijke beperking als mensen met een psychiatrische beperking) als in duur van contact. In juni 2012 is besloten deze criteria niet langer vast te houden. Het streven werd om hier variatie in aan te brengen wanneer er voldoende koppels beschikbaar zouden zijn. Aangezien de spoeling toen al dun bleek te zijn, is besloten alle koppels die binnenkwamen te volgen. De ambitie was om vijf koppels te volgen waarvan de ene persoon een verstandelijke of psychiatrische beperking heeft en de andere persoon geen (geïndiceerde) beperking. Uiteindelijk zijn er vijf koppels van deelnemers gevolgd. De koppels zijn aangeleverd door de sociaal makelaars die hadden aangegeven mee te willen werken aan het onderzoek.

Het kostte veel moeite om mensen te vinden die aan de zoekcriteria voldeden en gemotiveerd waren om mee te werken. Daarbij speelt een rol dat er, voorafgaand aan deelname aan TijdvoorElkaar, geen uitgebreide intake plaatsvindt omdat iedereen, ongeacht achtergrond kan deelnemen aan TijdvoorElkaar. Daardoor weten sociaal makelaars niet altijd wat de precieze achtergrond van deelnemers is. Ze kunnen vermoedens hebben van beperkingen op grond van de gesprekken die ze met mensen hebben gevoerd, maar ze hebben het niet gestaafd. Toch bleken de sociaal makelaars doorgaans een goede inschatting te hebben gemaakt.

Het betrof in alle gevallen koppels waarvan in ieder geval één van de twee een psychiatrische achtergrond had of kampte met psychosociale problematiek. Er waren dus bij de koppels geen mensen betrokken met een verstandelijke beperking. Dit gegeven is vermeldenswaardig, omdat ook uit ander onderzoek blijkt dat het lastig kan zijn om langdurig contact met mensen met een verstandelijke beperking op te bouwen gezien hun beperkte cognitieve en sociaal-emotionele vermogens (Teeuwen, 2012; Bredewold et al., 2013a). Opvallend was dat ook het leven van degene met wie het contact bestond in veel gevallen niet over rozen ging of op rolletjes liep. In twee gevallen bleek deze persoon ook met psychosociale problematiek te kampen en in twee gevallen was er sprake van iemand met een lichamelijke beperking. Deze vier personen konden op grond van deze problematiek geen reguliere baan vervullen. Eén man moest een baan en het gezin combineren met zijn vrijwilligerswerk bij TijdvoorElkaar.

Met alle koppels hebben er gedurende het traject twee of drie gesprekken plaatsgevonden. Dit waren in alle gevallen individuele gesprekken met de deelnemers. Individuele gesprekken pasten beter bij het onderzoek en de verlangde informatie, omdat mensen dan vrijuit konden spreken over hun relatie. In de gesprekken is wel gereflecteerd op de interactie met de andere deelnemer van het koppel. Twee koppels hebben gedurende het onderzoek hun contact verbroken.

De gesprekken vonden plaats aan de hand van een topiclijst (zie bijlage 1). De topics zijn opgesteld naar aanleiding van het uitgewerkte theoretisch kader. In de interviews is gesproken over het ontstaan van het contact en de rol die de sociaal makelaar hierin heeft gehad. Verkend is hoe het contact er op dat moment uitzag, wat er uitgewisseld werd en in hoeverre hierin sprake was van wederkerigheid. Tevens is besproken wat de betekenis was van het contact. In vervolggesprekken is telkens aangehaakt bij het laatste gesprek en zijn de ontwikkelingen in het contact besproken. Tevens is er uitdrukkelijk aandacht besteed aan de rol van de sociaal makelaar gedurende het contact. Bij alle deelnemers zijn de volgende achtergrondkenmerken achterhaald: woonsituatie, dagbesteding doordeweeks, beperking respondent (al of niet en zo ja, welke), geboortjaar, opleiding, samenstelling huishouden, geslacht en nationaliteit.

Diepte-interviews

Naast de koppels die gevolgd zijn gedurende dit onderzoek, hebben er individuele eenmalige interviews plaatsgevonden met diverse deelnemers van TijdvoorElkaar. De in juni 2012 opgestelde selectiecriteria zijn hierbij aangehouden, namelijk dat het zou moeten gaan om deelnemers met een beperking die in contact waren met deelnemers zonder beperking. En daarnaast dat er deelnemers geselecteerd zouden worden die geen beperking hebben, maar die in contact waren met iemand die wel een beperking heeft. Uiteindelijk zijn er vijftien mensen geïnterviewd. Daarvan hebben zeven mensen zelf een beperking. Zes kampen met psychiatrische of psychosociale problematiek en één persoon heeft een lichte verstandelijke beperking. Acht mensen hebben zelf geen beperking, maar hebben contact of contact gehad met iemand met een lichte verstandelijke of psychiatrische beperking of psychosociale problematiek. Ook hiervoor geldt dat het erg veel moeite kostte om mensen te vinden die aan de criteria voldeden en die mee wilden werken en dat er weinig mensen met een verstandelijke beperking beschikbaar waren. Tijdens de gesprekken zijn dezelfde gesprekscriteria gebruikt als vermeld bij de koppels en ook bij de individuele deelnemers zijn de bovengenoemde achtergrondkenmerken achterhaald.

Naast het volgen van de koppels en de individuele interviews met vijftien deelnemers van TijdvoorElkaar zijn er gesprekken gevoerd met sociaal makelaars. Er is met hen

gesproken over de manier waarop de methode wordt toegepast en de rol die de beroepskracht of sociaal makelaar in het proces heeft. Ook in deze interviews is een topiclijst gehanteerd. Daarnaast is de oprichter van TijdvoorElkaar geïnterviewd. Met hem is gesproken over de ideeën achter het project en hoe deze in de praktijk vorm krijgen.

Focusgroep

De uitkomsten van het onderzoek zijn teruggekoppeld tijdens een focusgroep waarvoor sociaal makelaars en initiatiefnemers van TijdvoorElkaar waren uitgenodigd. Bevindingen zijn tijdens deze focusgroep voorgelegd en er is doorgesproken over de betekenis van de resultaten voor de opzet van projecten TijdvoorElkaar en de houding van sociaal makelaars. Bij deze focusgroep waren vijf sociaal makelaars aanwezig van verschillende projecten van TijdvoorElkaar die actief zijn in Nederland.

Analyse van gegevens

Alle gesprekken met de deelnemers van TijdvoorElkaar en de sociaal makelaars zijn opgenomen en vervolgens letterlijk uitgewerkt. De interviewtranscripten zijn geanalyseerd in het programma AtlasTi. Bij dit analyseproces is een tweede onderzoeker van het Centrum Voor Samenlevingsvraagstukken ingezet om de betrouwbaarheid van het onderzoek te kunnen borgen. Bij het labelen is gebruikt gemaakt van een gestructureerde *labelset*, aangevuld met de methode van het open coderen. In bijlage 4 is te lezen op welke aspecten de interviews zijn geanalyseerd. Deze aspecten zijn onderverdeeld onder de verschillende deelvragen en afgeleid uit de literatuur. In bijlage 5 is te zien welke lijst met labels/codes dit definitief heeft opgeleverd. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen de vooraf opgestelde codes (bijlage 4) en de tijdens het analyseproces daaraan toegevoegde codes. De uitkomsten van het analyseproces zijn besproken tijdens de eerder genoemde focusgroep en met de begeleiders van dit onderzoek.

Validiteit en betrouwbaarheid

Procesevaluatie-onderzoek gaat er volgens Swanborn vanuit dat het voor het aandachtig bestuderen van een proces nodig is om je te beperken tot een kleinschalige context en een klein aantal cases, in dit geval de onderzochte TijdvoorElkaar-projecten. Daarnaast heeft ook de keuze voor de koppels als cases in de case study tot beperking van het onderzoeksdomain geleid. Het gaat bij de case study binnen de procesevaluatie maar om vijf koppels. Desondanks hebben we getracht de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek optimaal te borgen. Daartoe is een aantal aanbevelingen van Segers (1999) toegepast in dit onderzoek.

Zo is in de eerste plaats *triangulatie* toegepast. Triangulatie is een validiteitsprocedure waarbij onderzoekers naar overeenstemming zoeken in categorieën en/of

conclusies op basis van verschillende informatiebronnen (Creswell & Miller, 2000). Toen het aantal koppels dat gevolgd kon worden in de praktijk beperkt bleek, is gekozen voor een aanvulling van de cases met interviews met deelnemers van TijdvoorElkaar met en zonder beperking die in het verleden aan elkaar gekoppeld waren geweest of nog zijn. Het hoefde dan niet te gaan om langdurige koppeling, het contact kon ook bestaan uit het vervullen van een klus voor elkaar. Deze deelnemers hadden dan dus wel contact gehad met elkaar, maar niet noodzakelijk een blijvend contact. De ervaringen van deze deelnemers zijn onderzocht door middel van verdiepende *face-to-face* interviews. Deze aanpak is uit nood geboren en leverde aanvullende informatie op. De cases gaven een goed beeld van de verschillende fasen in het proces van aangaan en onderhouden van een relatie en de vragen die dit oproep bij mensen met een beperking en anderen met wie ze een relatie aangingen. Het gaf dus veel inzicht in de ontwikkeling van wederkerigheid in relaties. De gesprekken met de individuele voormalige deelnemers waartussen geen langdurig contact is ontstaan, gaven aanvullend inzicht in wat wederkerig contact betekent voor beide groepen. Daarnaast zijn een derde en vierde informatiebron toegevoegd door het organiseren van focusgroepen met sociaal makelaars en initiatiefnemers en door enkele van hen apart te interviewen. Het onderzoeksonderwerp is dus vanuit vier informatiebronnen bestudeerd.

In de tweede plaats is voor dit onderzoek veel werk gemaakt van de *begripsvaliditeit*. In het onderzoek ging het voor een belangrijk deel over de betekenis die werd gegeven aan het centrale begrip 'wederkerigheid'. Ten behoeve van de begripsvaliditeit is vooraf uitgebreid literatuurstudie gedaan naar wat wederkerigheid kan betekenen. De kwaliteit van die literatuurstudie is mede gewaarborgd doordat deze onderdeel is van een promotieonderzoek naar het thema 'contact tussen mensen met en zonder beperking'. Bovendien is er op de theorieontwikkeling stevige begeleiding geboden door een aantal vooraanstaande hoogleraren op het gebied van vermaatschappelijking: Evelien Tonkens (bijzonder hoogleraar actief burgerschap Universiteit van Amsterdam) en Margo Trappenburg (bijzonder hoogleraar sociaal-politieke aspecten van de verzorgingsstaat Universiteit van Amsterdam). Dankzij het gedegen literatuuronderzoek waren de onderzoekers bij de uitvoering en analyse op de hoogte van alle verschillende nuances die het begrip wederkerigheid kan hebben. Ze hadden daardoor instrumenten om de verschillende duidingen van het begrip te herkennen en te plaatsen. Zo konden ze bijvoorbeeld herkennen wanneer 'wederkerigheid' zich ontwikkelde tot 'liefdadigheid' of 'uitbuiting' op het moment dat er een onbalans optrad tussen geven en nemen.

In de derde plaats zijn alle gegevens, zowel interviewverslagen als analysebestanden, zorgvuldig gedocumenteerd. Het analyseproces is gestructureerd verlopen en

vastgelegd door gebruik te maken van het programma Atlas.ti. Hierdoor is controle en herhaling mogelijk.

In de vierde plaats is gebruik gemaakt van interonderzoekerssubjectiviteit: de gegevens zijn door twee onderzoekers geanalyseerd en door een derde onderzoeker is de rapportage kritisch gelezen en becommentarieerd.

Generaliseerbaarheid

Bij kwalitatief onderzoek is generaliseerbaarheid van de resultaten naar de populatie geen hoofddoel en ook lastig omdat er met kleine groepen wordt gewerkt. Er wordt niet zozeer gestreefd naar een representatieve afspiegeling als wel naar informatierijke cases. Als generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek een rol speelt, dan is het de *inhoudelijke generaliseerbaarheid*. Dat betekent zoveel als: in welke mate gelden conclusies in soortgelijke situaties (Baarda et al., 2001:100; Smaling, 2009)? 'Soortgelijke situaties' zou vertaald kunnen worden naar 'soortgelijke projecten als TijdvoorElkaar'. Het gaat dan dus om projecten die hulp en zorg op buurtniveau organiseren, uitgaande van het principe van wederkerigheid. Voor projecten die zich richten op de (groeierende) deelname van kwetsbare groepen burgers zijn de uitkomsten van dit onderzoek zeer relevant. Deze projecten kunnen hun voordeel doen met dit onderzoek omdat het inzicht verschaft in hoe dergelijke projecten kunnen bijdragen aan het ontstaan en voortbestaan van contact tussen meer weerbare en kwetsbare burgers in de samenleving. We spreken met opzet over kwetsbare groepen, omdat in de groep kwetsbare burgers die wij onderzochten niet met zekerheid gezegd kan worden dat alle mensen gediagnosticeerd zijn als 'psychiatrisch' of 'verstandelijk beperkt'. Dat ze kwetsbaar zijn, was echter meer dan duidelijk.

Naast inhoudelijke generaliseerbaarheid is er sprake van wat Smaling (2009) '*theoriegedragen generaliseerbaarheid*' noemt. De resultaten en conclusies van dit onderzoek hebben namelijk een ruimere betekenis dan de onderzochte verschijnselen. Het uitgevoerde onderzoek geeft aanleiding tot nuancering en nadere invulling van de theorie over wederkerigheid in contact.

Resultaten

4

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan en voortbestaan van contacten tussen weerbare en kwetsbare burgers in de samenleving. Zoals in het vorige hoofdstuk vermeld, is deze informatie gebaseerd op een vijftal cases en op vijftien individuele diepte-interviews. In de analyse zijn al deze gegevens verwerkt tot één verhaal, waarin een antwoord gegeven wordt op de gestelde deelvragen. De informatie vanuit de cases heeft op de achtergrond uiteraard meegespeeld in de interpretatie van de gegevens. Om hier recht aan te kunnen doen, en om de verhalen uit de cases ook op het netvlies van de lezer te krijgen, volgen hieronder allereerst de beschrijvingen van de cases. In de resultatenparagrafen refereren we aan deze cases. Vervolgens zullen we in de paragrafen 4.2 tot en met 4.4 de resultaten weergeven vanuit de gezamenlijke analyse. De eerste paragraaf gaat over wat er nodig is om contacten te stimuleren. Vervolgens besteden we aandacht aan mogelijke belemmeringen voor het ontstaan en voortbestaan van contacten. In de laatste paragraaf komt aan de orde wat de contacten die door een project als TijdvoorElkaar ontstaan, betekenen voor mensen. Hier wordt dus ook de meerwaarde voor TijdvoorElkaar zichtbaar. In het hoofdstuk Conclusies en aanbevelingen gaan we daar nader op in.

4.1 Beschrijvingen cases⁷

Casus 1: Kees en Maaïke

Kees is een man van middelbare leeftijd. Hij kampt al zijn hele leven met perioden waarin hij last heeft van depressies. Hij heeft ook ernstige lichamelijke klachten waardoor hij al op jonge leeftijd afgekeurd werd en niet meer werkt. Hij doet allerlei vrijwilligerswerk bij de bibliotheek en in het buurthuis. Ook is hij verbonden aan TijdvoorElkaar en doet hier verschillende klusjes. Hij biedt zelf diensten aan want hij is handig met hamer en beitel. Ook helpt hij de sociaal makelaar soms met folderen en flyeren.

De sociaal makelaar heeft Kees gevraagd om een vrouw te helpen die moest verhuizen. De vrouw, Maaïke genaamd, is bij hem in de buurt komen wonen, dus dat vond hij leuk. In de periode dat Maaïke hulp nodig heeft, komt hij bijna dagelijks bij haar en helpt haar met allerlei lichte werkzaamheden. Maaïke vindt dat wel fijn, want ze is eraan

⁷ De namen in de cases zijn gefingeerd.

gewend dat anderen voor haar zorgen en haar helpen. Er zijn meer mensen die iets voor haar doen via TijdvoorElkaar. Ze vindt dat geen enkel bezwaar, want daar zijn de vrijwilligers immers voor en ze is ook niet te beroerd om iets terug te doen. Ze is handig in het huishouden en weet van aanpakken. Ze is zelf vanwege haar zwakbegaafdheid wat chaotisch en kan niet alles goed overzien. Dan is hulp natuurlijk welkom.

Ze hebben ongeveer drie maanden contact en Kees komt een aantal keren in de week bij Maaïke om haar te helpen met alle zaken die uit de verhuizing voortvloeien. Hij nodigt haar niet bij zich thuis uit, want hij vindt het niet prettig mensen thuis uit te nodigen. Bovendien heeft hij geen zin in commentaar op de 'gezellige rommel', zoals hij het zelf noemt. Maaïke dringt hier wel wat op aan en als ze een keer in de buurt is, loopt ze gewoon even langs. Maar Kees moet dringend weg voor een vrijwilligersklus en laat haar niet binnen. Dit tot ongenoegen van Maaïke.

Als ze een keer hebben afgesproken om samen de stad in te gaan en iets gezelligs te doen, is Maaïke dit vergeten. Dat vindt Kees echt heel erg. Hij heeft zoveel voor Maaïke gedaan en als ze dan iets leuks samen doen, laat ze hem zitten. Hij stopt ermee. Hij kan zijn tijd wel beter besteden. Vrijwilligerswerk genoeg!

Met de sociaal makelaar heeft Kees al een tijdje geen contact meer gehad. Dat is geen onwil maar het is er even niet van gekomen. Hij komt haar vast binnenkort wel weer tegen in het buurthuis, waar hij als vrijwilliger het een en ander doet. Maaïke ziet de sociaal makelaar nog wel heel regelmatig, want zij doet van alles voor haar en ze kan bij haar haar verhaal kwijt. Dat vindt Maaïke heel fijn.

Casus 2: Gerrit en Maik

Gerrit is een veertigjarige man uit Utrecht. Hij heeft een psychiatrische achtergrond maar is al jaren stabiel. Hij bezoekt zijn psychiater of SPV-er van tijd tot tijd en een terugval heeft hij al lang niet meer gehad. Wel moet hij goed om zijn rust denken en zijn dag- en nachtritme niet door elkaar gaan halen. Dat zorgt er bij hem voor dat hij in een manie kan schieten. Daarom rust hij elke middag even. Gerrit is in contact gekomen met TijdvoorElkaar via een sociaal makelaar die hij ontmoette in het buurthuis. Hij heeft haar verteld dat hij zich soms wel een beetje alleen voelt en het leuk zou vinden om een leuke vriend 'op te doen', waar hij leuke dingen mee kan gaan doen. Naar de dierentuin bijvoorbeeld of samen fietsen. De sociaal makelaar kent wel iemand: Maik.

Maik heeft ook een psychiatrische achtergrond. Daarnaast kampt hij met diverse lichamelijke klachten. In het begin is het contact wel leuk en ondernemen ze welkelijks leuke dingen. Zo gaan ze samen naar het winkelcentrum. Wel moet alles op Maik zijn manier, want Maik kan niet zoveel vanwege zijn lichamelijke klachten.

Bovendien vindt hij het moeilijk om af te wijken van de ideeën die hij in zijn hoofd heeft. Dat vindt Gerrit wel jammer, want hij zou graag eens wat anders doen dan naar het centrum gaan.

Gerrit begint het vervelend te vinden dat Maik hem steeds meer gaat claimen. Op een gegeven moment belt hij dagelijks om allerhande wisselwasjes uit te wisselen. Bijvoorbeeld dat de cola op was bij de Albert Heijn. Hij vertelt dan ook heel uitgebreid over al zijn lichamelijke en geestelijke kwalen. Dit begint Gerrit wat te irriteren en ook valt het hem op dat hij erg vaak alleen naar de verhalen moet luisteren. Maik vraagt niet vaak hoe het met hem gaat. Dat is toch niet wat je van een vriend verwacht?

De maat raakt vol als Maik wekelijks vraagt om brood, ranja en andere levensmiddelen en hier nooit iets tegen over staat. Na een jaar van aangeven en oprekken van grenzen, vindt Gerrit het mooi geweest. Hij heeft zich inmiddels op advies van de sociaal makelaar ook aangemeld bij een kookclubje in het buurthuis en daar treft hij mensen die ook vragen hoe het met hem gaat. Er wordt daar gepraat over gewone dagelijkse dingen en iedereen komt aan de beurt. Ja, hij voelt zich daar veel prettiger. Hij heeft al flink gelachen met zijn clubgenoten daar. Wie weet houdt hij daar wel leuke vrienden aan over?

Met Maik heeft Gerrit het contact inmiddels opgezegd. Dit vond hij erg moeilijk om te doen, maar hij moest telkens om zijn grenzen denken en dat vindt hij al zo moeilijk. Maik belt nog steeds en loopt ook nog regelmatig langs zijn huis, maar hij reageert er maar even niet meer op. Hij probeert het kort te houden. Maik's vrouw vindt dat ook beter. Zij heeft gezegd dat het slimmer is om iemand te zoeken 'die wat normaler is'.

De sociaal makelaar weet er wel van, want natuurlijk heeft Gerrit het hele verhaal uitgebreid aan haar verteld en aan iedereen die het horen wilde. De sociaal makelaar snapte het wel, want zij had al eens tegen Gerrit gezegd dat hij goed zijn grenzen aan moest geven bij Maik.

Casus 3: Henk en Nanda

Henk, een fitte vijftiger, was een aantal jaar geleden op zoek naar vrijwilligerswerk toen hij in aanraking kwam met het project TijdvoorElkaar. Henk heeft veel tijd beschikbaar, omdat hij door een lichamelijke beperking is afgekeurd voor zijn werk. Sinds die tijd zoekt hij nieuwe manieren om zich nuttig te maken. Henk reageert op een oproep van Nanda, die huiswerkbegeleiding zoekt voor haar zoontje van acht. Eerdere ervaringen met lesgeven komen Henk nu goed van pas en met veel plezier begeleidt hij Nanda's zoontje.

In de loop van de tijd breidt het aantal contacten dat Henk op deze manier heeft, uit. Zo helpt hij ook asielzoekers en nieuwe Nederlanders met het aanleren van de Nederlandse taal in hun proces van integratie. Henk loopt daarin tegen problemen aan: sommige 'leerlingen' komen niet opdagen of vergen meer tijd dan hij beschikbaar heeft. Gaandeweg leert Henk om strenger te worden en beter zijn grenzen aan te geven. Na verloop van tijd heeft Henk een goede manier gevonden om vier personen te begeleiden, die hij wekelijks ziet. Henk beleeft hier veel plezier aan en merkt tot zijn grote verrassing dat zijn lichamelijke beperking hem niet hindert. Eerder is het een voordeel in het contact met zijn 'leerlingen'.

De sociaal makelaar heeft een belangrijke rol gespeeld in het samenbrengen van Henk en Nanda. Nanda is een jonge moeder, die weinig familie in de buurt heeft wonen en mede daarom eenzaam is. Ze is vanwege lichamelijke en psychosociale problemen beperkt in haar mogelijkheden en kan dus ook niet haar zoon met zijn huiswerk helpen. De sociaal makelaar heeft haar op het spoor gezet van TijdvoorElkaar. Ze helpt Nanda haar hulpvraag te formuleren en brengt vervolgens de koppeling tot stand. Nanda is erg blij met Henk en het contact verdiept zich gaandeweg tot een vriendschap. Het lijkt haast wel of Nanda er een familielid bij heeft gekregen! Ze hoopt dat ze genoeg voor Henk 'terugdoet' en ze biedt hem af en toe dingen aan waarmee ze hem denkt te helpen. Over een lange periode blijft het contact voor beide partijen stabiel en prettig.

Ondertussen ontwikkelt Henk zich tot een ervaren leermeester, vooral op het gebied van taal. De sociaal makelaar ziet de mogelijkheden en biedt Henk aan om zich verder te specialiseren en hiervoor twee trainingen te volgen. Henk gaat op dit aanbod in en hij leert nieuwe dingen die hij ook thuis kan toepassen. Ook zet de sociaal makelaar Henk op het spoor van een organisatie voor vrijwillige huiswerkbegeleiding. Daar sluit Henk zich bij aan door middel van het sluiten van een vrijwilligerscontract.

Casus 4: Theodoor en Johan

Theodoor en Johan wonen bij elkaar in de straat, slechts een paar huizen bij elkaar vandaan. Vanaf het moment dat zij via TijdvoorElkaar zijn gekoppeld, ontmoeten zij elkaar wekelijks. Er heeft zich een prettige relatie tussen hen ontwikkeld. Theodoor is een kalende man van in de zestig, Johan een kwieke man van ruim tachtig jaar. Johan kampt met lichamelijke beperkingen vanwege zijn hoge leeftijd, maar geestelijk heeft hij alles nog goed op een rij. Hij is 'nog kraakhelder', aldus Theodoor. Met de juiste voorzieningen lukt het hem om thuis te blijven wonen. Theodoor geniet van zijn prepensioen en 'klust een beetje bij'. Hij verricht diverse soorten vrijwilligerswerk, is betrokken bij zijn volwassen kinderen en doet zijn eigen huishouden.

De relatie tussen Theodoor en Johan is tot stand gekomen door de koppeling van TijdvoorElkaar. Johan gebruikt diverse manieren om de hulp te organiseren die hij nodig heeft. Zo heeft hij verschillende vrijwilligers op wie hij terug kan vallen. Volgens Theodoor heeft Johan geen last van schroom bij het vragen van hulp. Hij belt regelmatig voor het een of ander, maar Theodoor ervaart dit niet als té belastend. Hij voelt zich vrij om zijn grenzen aan te geven en doet dit ook.

De oorspronkelijke vraag was geformuleerd als 'hulp bij de tuin'. Inmiddels is het contact uitgegroeid tot meer dan dat: 'een soort persoonlijke relatie', zo noemen Theodoor en Johan het. Ze weten elkaar te vinden wanneer ze iets nodig hebben. Zo belt Johan ook op als hij iets uit de stad moet hebben of als er iets in huis moet worden opgehangen. Volgens Theodoor is er een bepaalde vanzelfsprekendheid gegroeid. Je woont praktisch naast elkaar en daarom kun je wat voor elkaar betekenen. De sociaal makelaar heeft na het tot stand brengen van de koppeling niets meer in de relatie gedaan en dat was ook niet nodig.

Johan en Theodoor hebben in ieder geval één ding gemeen en dat is dat ze zichzelf absoluut niet in een verzorgingstehuis zien zitten. Johan probeert daarom zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Ook Theodoor kan het zich niet voorstellen daar ooit terecht te komen. Johan is voor hem een goed voorbeeld van hoe hij over twintig jaar vorm zou kunnen geven aan zijn leven en de hulp zou kunnen organiseren die hij nodig heeft. Theodoor maakt zich wel eens zorgen over hoe het moet als Johan zijn gezondheidstoestand verder achteruit gaat.

Casus 5: Walter en Marten

Marten is een alleenstaande man van begin zestig. Hij heeft lichamelijke beperkingen die het hem soms lastig maken om goed te functioneren. Daarnaast heeft hij een autistische beperking en andere psychosociale problematiek. Marten is een gezellige prater, hoewel hij soms de draad even kwijt is. Hij heeft een aantal hobby's, die hij probeert verder te ontwikkelen via de dagbesteding. Ook houdt hij van shoppen en van gezelligheid. Marten heeft goede kennissen in de buurt en ook wel een paar vrienden op afstand, maar helaas heeft hij in zijn directe omgeving nog geen goede vriend gevonden.

Marten loopt soms tegen praktische problemen aan, bijvoorbeeld met de computer, met de bestrating of het snoeien van de heg. Het lukt hem zelf niet dit op te lossen en daarom heeft hij via TijdvoorElkaar en andere organisaties een aantal vrijwilligers om zich heen georganiseerd. Zo is er altijd wel iemand die hij kan bellen om hem te helpen met een klusje. Marten is erg blij met deze mannen; ze bieden hem gezelligheid en blijven vaak een tijdje hangen.

Zodoende is Marten in contact gekomen met Walter, een jonge getrouwde man uit de buurt. In een periode dat Walter werkloos was, is hij op zoek gegaan naar een zinvolle dagbesteding en kwam hij in aanraking met TijdvoorElkaar. Zijn affiniteit met computers komt Walter goed van pas bij de klusjes die hij voor Marten doet.

Walter heeft ook een paar andere contacten opgedaan via TijdvoorElkaar. Ook deze mensen kon hij helpen, vooral toen hij nog werkloos was. Na niet al te lange tijd vindt Walter weer een baan en daar stort hij zich enthousiast op. Het is lastig om de contacten die hij heeft opgedaan via TijdvoorElkaar aan te houden. Dit wordt helemaal moeilijk wanneer Walter een zoontje krijgt. Maar Walter is trouw en houdt zich loyaal aan zijn afspraken. Elke week bezoekt hij een aantal personen met wie hij contact heeft, waaronder Marten. Walter merkt wel dat hij de contacten meer moet inperken dan toen hij nog meer tijd te besteden had en hij voelt zich hier schuldig over. Gelukkig merkt Marten daar weinig van. Hij gaat op zoek naar andere vrijwilligers die de grotere klussen kunnen doen waarvan Walter zegt 'er niet aan te kunnen beginnen'. Walter weet dit voor zichzelf goed te begrenzen. Hij ziet tot zijn verrassing dat dit de positieve uitwerking heeft dat Marten op zoek gaat naar nieuwe mensen om hem te helpen.

Helaas is het voor Marten lastig om duurzaam contacten op te bouwen en hij blijft klagen over het feit dat hij 'niemand heeft die hem kan helpen'. Walter blijft zoeken naar een goede balans tussen zijn diverse verantwoordelijkheden. Vanwege de drukte denkt hij erover één van de andere contacten te beëindigen. Om het vol te kunnen houden, neemt hij geen grote, langdurige klussen meer aan.

4.2 Wat is er nodig om wederkerig contact aan te gaan?

Wil er contact tot stand komen tussen mensen via het project TijdvoorElkaar, dan is het van belang dat mensen bij het project betrokken raken. Daarnaast dienen ze dan ook nog hun vragen kenbaar te maken en hulp aan te bieden, omdat er anders geen uitwisseling ontstaat. Deze en andere voorwaarden voor het ontstaan van contacten via TijdvoorElkaar worden in de onderstaande paragraaf besproken.

De sociaal makelaar

De rol van de sociaal makelaar blijkt cruciaal te zijn voor het tot stand komen van contact en het blijkt bovendien een belangrijke voorwaarde dat dit een actieve sociaal makelaar is. Succesvolle koppelingen ontstaan doordat de sociaal makelaar proactief mensen uitnodigt om een vraag of aanbod kenbaar te maken en deze op de website te plaatsen. Sociaal makelaars blijken diverse methoden in te zetten om mensen hiertoe te verleiden. Zo verspreiden ze in de buurten waarin hun project

gevestigd is deur aan deur briefjes, staan ze op markten en braderieën om mensen uit te nodigen en gaan ze actief bij kwetsbare mensen langs die naar hen doorverwezen zijn door zorg- en welzijnsinstellingen. Meneer Bos, een man met een psychiatrische achtergrond, vertelt hoe hij betrokken is geraakt bij TijdvoorElkaar:

'Ik ben in contact gekomen met TijdvoorElkaar toen ik op mijn werk bij de RIBW was. En daar was ik met mensen aan het fysiofitnessen en toen kwam de sociaal makelaar daar een lezing geven. Over TijdvoorElkaar, waarvoor dat is. En ik had eerder al een folder gezien in het activiteitencentrum, maar daar heb ik niet op gereageerd. Toen ik de sociaal makelaar leerde kennen, heb ik me daar ook ingeschreven.' (D5)⁸

Tineke Jansen, één van de sociaal makelaars, vertelt hoe zij te werk is gegaan in het ophalen van vraag en aanbod.

'Nou, hoe wij te werk zijn gegaan is mensen te bezoeken huis aan huis. Zo zijn we gestart. En wat ik doe, eens in het jaar, weer even kijken van goh, moet ik langsgaan om zeg maar nieuwe contacten aan te boren. En ook doe ik veel op wijkactiviteiten. Daar sta ik meestal en maak ik een praatje met mensen en sta ik ook met de groepen die we hebben. Dus op die manier probeer ik nieuwe contacten aan te boren of aan te halen. We hebben een website maar die functioneert voor geen meter en is heel onaantrekkelijk. Je krijgt er zelf namelijk als organisatie ook geen mailtje van hè, er vindt ergens verbinding plaats tussen de mensen.' (S3)⁹

Met het enkel inventariseren van vraag en aanbod en het al dan niet plaatsen van vraag en aanbod op de website blijken de koppelingen nog niet tot stand te komen. Diverse sociaal makelaars geven aan dat het vervolgens van belang is om mensen actief aan elkaar te koppelen die mogelijk iets voor elkaar kunnen betekenen. Een aantal sociaal makelaars besteedt veel tijd aan dit matchen van mensen. Zij proberen personen achter vraag en aanbod te leren kennen, om tot een mooi 'contact' te komen waar beide iets aan hebben. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de koppeling van Gerrit en Maik. De sociaal makelaar dacht dat juist het feit dat beide een psychiatrische achtergrond hebben, zou zorgen voor herkenning over en weer. In de meeste gevallen was de persoonlijke benadering in combinatie met de matching door de sociaal makelaars de oorzaak voor het ontstaan van contact. Hieronder volgt een aantal citaten van deelnemers die iets vertellen over de rol van de sociaal makelaar bij het bemiddelen van contact.

8 De D staat voor deelnemer.

9 De S staat voor sociaal makelaar

‘Ik wilde het na de eerste mevrouw eigenlijk al niet meer doen, omdat ik het er eigenlijk niet bij kan hebben. Maar de sociaal makelaar benaderde mij persoonlijk, dus dan doe je het toch.’ (D6)

‘Ik heb de sociaal makelaar hiervoor nodig om mij op een bepaalde plek neer te zetten.’ (D4)

‘Ja en dat is Tineke [één van de sociaal makelaars, FB], die ziet de ellende van een ander, en dan gaat ze gelijk actie ondernemen. In dit verband met Jansje haar administratie en helpen verhuizen. Daar heeft zij een groot netwerk voor, en die gebruikt ze om voor haar in de bres te springen. Zonder haar bestaat dit niet. Dat moeten jullie ook meenemen in jullie enquêtes, interviewtjes, wat jullie ook doen, dat zij ook een keer een pluim krijgt. Dat vind ik echt. Ja, want zij organiseert alles bij wijze van spreken. Als ze maar denkt, ‘daar kan ik wat mee doen’ dan doet ze dat.’ (D15-2)

Een aantal mensen heeft de website opgezocht of contact gezocht met de organisatie, waarna de sociaal makelaar een koppeling tot stand heeft gebracht. In een aantal gevallen wordt duidelijk dat de sociaal makelaar ook een rol heeft gespeeld in het voorbereiden van de hulpbieder op eigenaardigheden van de hulpontvanger (die soms samenhangen met het ziektebeeld). Dit was bijvoorbeeld aan de orde in de casus van Kees en Maaïke. Kees vertelt:

‘De sociaal makelaar kende die mevrouw al en daarom had hij me ook wel ‘gewaarschuwd’. (D1)

Juist op plaatsen waar de sociaal makelaar een belangrijke rol speelt in de bemiddeling en ondersteuning, bestaat veel uitwisseling tussen personen. In de plaatsen of buurten waar de sociaal makelaar deze rol niet pakt, bestaan er nauwelijks koppelingen. Komt het project met andere woorden niet van de grond. Door bezuinigingen zijn sommige sociaal makelaars gedwongen om niet langer zelf uit te nodigen en te bemiddelen in contacten, maar kunnen ze enkel nog verwijzen naar de website. De prikkel om de website te gaan bezoeken en er een vraag of aanbod op te plaatsen is echter verdwenen. Deze projecten blijken langzamerhand ter ziele te gaan en dit zagen we gedurende de anderhalf jaar dat we betrokken waren bij het project ook gebeuren.

Dat projecten die iets vragen van bewoners – in dit geval uitwisseling van hulp en zorg – om sterke ondersteuning vragen, hebben ook Davelaar en Veldboer (2008) uitgebreid beschreven in hun analyse van buurtprojecten. Het zelforganiserend

vermogen van burgers in dergelijke projecten heeft volgens hen voortdurend impulsen nodig, van instituties en van professionals. Volgens hen kunnen juist sterke, actieve, ondersteunende overheden, welzijnsorganisaties en corporaties actieve burgers creëren. Dit is ook beschreven in de evaluatie van TijdVoorElkaar zoals uitgevoerd in 2005 en beschreven door het Verwey-Jonker Instituut (Huygen & De Meere, 2007).

De website

De methode TijdvoorElkaar werkt met een website waarop buurtbewoners hun vraag en aanbod kunnen plaatsen. De website zou, zo staat in de methodebeschrijving van TijdvoorElkaar 'er voor moeten zorgen dat de methode voor iedereen toegankelijk is en de drempel om te participeren moet verlagen'. En inderdaad is via de website de methode voor iedereen toegankelijk die een computer heeft en deze kan bedienen. Maar de website zorgt er niet automatisch voor dat er koppelingen tussen mensen ontstaan. Diverse mensen die betrokken zijn bij het project vinden de website een belemmering voor het tot stand komen van contact. Mensen hebben niet altijd een computer of ondervinden problemen bij het plaatsen van vraag en aanbod op de site. Daarnaast zijn sommige hulpvragen persoonlijk en vinden mensen het vervelend dit openbaar te maken via het internet. Mevrouw Gerritsen met ernstige lichamelijke problemen en psychosociale problematiek, zegt hierover:

'De website vind ik nog wel eens moeilijk. Er wordt een vraag gesteld, dan wil je daar op ingaan. Maar dan ga je inloggen, en dan moet je inschrijven.'
(D12)

Een andere belemmering is dat mensen niet weten wie er op hun hulpvraag zal reageren. Ze hebben hier niet direct invloed op en moeten maar afwachten wie er komt. Dit lijken ze dikwijls spannend te vinden. Het geeft een veilig gevoel om te weten dat de sociaal makelaar degene ook heeft ontmoet, weet wie het is, wat zijn of haar eigenaardigheden zijn en kan helpen als het contact niet lekker loopt. Bovenstaande bevestigt dat persoonlijk contact, zoals dit vormgegeven wordt door de sociaal makelaars, niet vervangen kan worden door een website. Hoewel natuurlijk niet iedereen moeite heeft met computers, kleven er voor diverse mensen toch nadelen aan en gaat er te weinig een actieve prikkel van uit om contact tot stand te laten komen.

Een gelijke uitgangspositie

Hierboven beschreven we dat een actieve rol van de sociaal makelaar een voorwaarde is voor het tot stand komen van contact. Op grond van literatuuronderzoek bestond het vermoeden dat ook een gelijke uitgangspositie en gezamenlijke interesses en kenmerken (Lin et al., 1985; Flap, 1999; McPherson et al., 2001; Volker

et al. 2007; Linders, 2010: 125-126), voorwaarden zouden kunnen zijn voor het ontstaan van contacten. Dat vooral mensen die gelijksoortig zijn met elkaar in contact willen treden.

In de meeste projecten blijken vooral burgers betrokken te zijn die kwetsbaar zijn vanwege een fysieke of mentale beperking of door levensgebeurtenissen. Een grote groep burgers die betrokken zijn bij TijdvoorElkaar blijken zich in de marge van de samenleving te bevinden. Ze hebben dikwijls geen werk en kampen met ingewikkelde thuissituaties. Dit wordt ook zichtbaar in de verschillende casussen waarbij veel mensen betrokken zijn die dan wel geen psychiatrische of verstandelijke beperking hebben, maar wel kampen met allerlei ingewikkelde kwesties zoals werkloosheid (Walter) of lichamelijke beperkingen (Henk en Kees). Verder is er een groep van mensen die ook daadwerkelijk een psychiatrische of lichte verstandelijke beperking hebben. Deze mensen kunnen op grond van het feit dat ze elkaar (h)erkennen iets voor elkaar betekenen.

De betrokkenheid van een grote groep mensen die zich in de marge van de samenleving bevindt, heeft volgens één van de sociaal makelaars te maken met het feit dat deelnemers aan TijdvoorElkaar – behalve via actieve werving van sociaal makelaars – ook instromen via doorverwijzing van huisartsen en zorg- en welzijnsinstellingen. De sociaal makelaar van het project onderhoudt contact met deze hulpverleners en krijgt via hen mensen doorverwezen. Zij geeft aan dat de groep kwetsbare burgers alleen maar toeneemt, omdat zij vanwege bezuinigingen niet meer de professionele ondersteuning krijgen waar ze eerder wel gebruik van konden maken. Zij zijn nu meer aangewezen op projecten als TijdvoorElkaar, die inzetten op het stimuleren van onderlinge verbondenheid.

De oprichter van TijdvoorElkaar herkent de betrokkenheid van een grote groep kwetsbare burgers. Hij geeft aan dat het vooral mensen zijn die zich betrokken voelen bij de buurt, doordat ze een groot deel van de dag in die buurt doorbrengen. Hij zegt er het volgende over.

‘We hebben een enquête gedaan onder onze deelnemers. Het zijn niet de mensen die ‘s avonds met zijn tweeën thuiskomen, want die voelen niet de verbondenheid met de wijkbewoners. Je hebt die verbondenheid nodig om iemand te helpen en dan zijn het vaak moeders, gepensioneerden, veel vrouwen die overdag thuis zijn, werklozen, et cetera. In die groep zie je deelname, dus het zijn niet alleen psychiatrische mensen.’ (oprichter TijdvoorElkaar)

Het feit dat binnen het project TijdvoorElkaar meerdere personen betrokken zijn bij wie het leven niet op roletjes loopt, blijkt een belangrijke reden te zijn voor het

ontstaan van wederkerige contacten. Hoewel de overheid vooral inzet op de weerbare burger die de kwetsbare medeburger ondersteunt, lijkt er toch een ander mechanisme een rol te spelen in het ontstaan van contacten. Betrokkenen in het project TijdvoorElkaar vinden (h)erkenning bij *elkaar* en kunnen *elkaar* 'tot een hand en een voet zijn'. Het voorkomt asymmetrische en afhankelijkheidsrelaties. Dit is bijvoorbeeld het geval in het contact tussen Gerrit en Maik en Kees en Maaïke. Het principe van 'de lamme die de blinde helpt', zoals dit in het onderzoek naar contacten op buurtniveau van Linders (2010) en Bredewold & Slendebroek (2013) tot uitdrukking komt, is dus ook in dit onderzoek zichtbaar (zie ook Bredewold et al., 2013).

Hoewel we bovenstaand patroon, van de lamme die de blinde helpt, veel hebben aangetroffen, blijken er in bepaalde projecten (vooral in Utrecht Zuid) ook mensen betrokken die heel weerbaar zijn en die gedurende een langere periode betrokken zijn bij kwetsbare mensen. Zo spraken we een man die al een jaar of vijf allerhande klusjes uitvoert voor een vrouw van negentig en was er contact met een man die al meer dan een jaar huiswerkhulp geeft aan een meisje dat kampt met een ingewikkelde thuissituatie (zie ook de casussen Henk en Nanda en Theodoor en Johan). Dat deze mensen hierin betrokken zijn, heeft te maken met de actieve werving van deze sociaal makelaar gericht op weerbare burgers. Zij werft met opzet ook de meer weerbare mensen, omdat ze denkt dat anders de kloof tussen weerbare en kwetsbare burgers alleen maar toe zal nemen. Ze geeft wel aan dat de meer weerbare burgers minder goed vast te houden zijn binnen het project.

'In het hart van Hoograven, daar is een flat waar heel veel jongeren en twee-verdieners gingen wonen, daar hebben we heel bewust huisbezoeken gedaan samen met een vrijwilliger van TijdvoorElkaar. Daar heb ik eigenlijk heel veel opgehaald. Het is toch een doelgroep die dus van alles wil hè, omdat ze toch wel vinden dat het heel belangrijk is en dat ze nieuw in de wijk zijn. Maar als ik dan zie wat daar uiteindelijk van terecht is gekomen... Dat valt dan wel tegen. Want je kijkt heel snel naar sociaal kwetsbaren dat die juist het gedrag vertonen van 'ja toch maar niet want ik heb pijn of ik voel me niet zo lekker of ik moet dit of dat', maar eigenlijk zie je dat ook bij de andere kant. Dat mensen wel een politieke correctheid hebben van 'tuurlijk help ik mensen in de buurt', maar als je dan echt gaat zeggen van: 'wanneer gaan we of wanneer ben je daarvoor beschikbaar?' Dan is het van: 'ja nu nog even niet'. (S5)

Een andere sociaal makelaar zegt over het betrekken van meer weerbare burgers:

'Mensen die een werkend bestaan leiden, die hebben ook op een andere manier al veel sociale contacten en de vraag is wat ze 's avonds of in het

weekend nog in de wijk willen doen. Terwijl als je het hebt over meer kwetsbare burgers, die zijn veel vaker thuis en die zou je willen koppelen om betekenisvolle relaties met elkaar te krijgen. Iedereen roept: 'ja maar ik wil best iets doen' en dan denk ik van: 'bij mij vijf huizen verder begint een seniorenflat. Geen haar op mijn hoofd die erover denkt aan te bieden vandaag iets te gaan doen want ik denk ja, daar heb ik helemaal geen zin in. Ik doe wel iets voor mensen die ik ken maar ik ga niet een soort vrijwilligerswerk daar doen. En dat geldt denk ik voor heel veel werkende mensen.' (S1)

Opvallend is dat in de contacten waarbij het principe van 'weerbaar ondersteunt kwetsbaar' wel opgaat, het doorgaans gaat om afgebakende contacten waarbij de rollen van beide partijen inmiddels helder en uitgebalanceerd zijn. De uitgangspositie is dan behoorlijk verschillend en mensen lijken ook niet op grond van achtergrondkenmerken of interesses tot elkaar aangetrokken te worden. Mensen zijn dan gemotiveerd om zich in te zetten omdat ze iets voor anderen willen betekenen of bijvoorbeeld contacten in de buurt willen verstevigen, zoals dit bijvoorbeeld het geval is in de casus van Theodoor en Johan en Walter en Marten. Ze kunnen dit, doordat de contacten goed afgebakend zijn, lang volhouden. Op het belang van het begrenzen van contact gaan we later uitgebreider in.

Durven vragen en aanbieden

Op grond van andere onderzoeken bestond het vermoeden dat heersende waarden van onafhankelijkheid en zelfstandigheid van invloed zouden kunnen zijn op het ontstaan van contacten binnen TijdvoorElkaar. Mensen zouden op grond van deze waarden moeite kunnen hebben om hun vragen kenbaar te maken, hulp aan anderen aan te bieden en hulp te accepteren (Linders, 2009; Manschot, 1994; Lu & Argyle, 1992). Belangrijke voorwaarden voor het ontstaan van contacten zouden dus gelegen zijn in het durven vragen van hulp en het actief aanbieden van diensten. Schroom zou hierbij overwonnen moeten worden.

Dit onderzoek bevestigt dat vraagverlegenheid en acceptatieschroom inderdaad belemmerend zijn voor het tot stand komen van contacten. Deelnemers van TijdvoorElkaar geven aan dat ze het in het algemeen moeilijk vinden om hulp te vragen en te accepteren, omdat ze geleerd hebben om zelfstandig te opereren. Ze hebben geleerd eerst dat ze eerst zelf problemen moeten proberen op te lossen voor ze hulp vragen. Heersende waarden als onafhankelijkheid en zelfstandigheid die mensen gedurende hun socialisatie meekrijgen, hebben hier dus een sterke invloed op. Mevrouw Soeri drukt zich als volgt uit als ze merkt dat haar vraag aan een andere deelnemer van TijdvoorElkaar niet beantwoord wordt:

‘Toen heb ik haar weer gemaild en ik heb daarna nooit meer iets gehoord. Ik heb haar zelfs twee keer mijn telefoonnummer gegeven. Misschien heeft ze nooit mijn mails gehad of zo. Ik weet niet wat er is gebeurd. Ik vond dat heel jammer. Ik wilde hier met de sociaal makelaar contact over opnemen, maar uiteindelijk dacht ik ‘laat maar’. Ik wilde niet zo afhankelijk overkomen en zij reageerde niet.’ (D21)

En Marten, de man met een psychiatrische achtergrond die we gedurende het onderzoek hebben gevolgd, zegt:

‘Ik heb altijd problemen met hulp vragen. Want toen ik gezond was, deed ik alles zelf. Ik ben heel handig, dus ik deed echt alles zelf. Totdat ik ziek en hulpbehoevend werd, ik moest hulp vragen. Dat was voor mij ontzettend moeilijk. Ik probeer het wel altijd zelf en dan lukt het me niet. En dan vraag ik iemand anders. (D7)

Hoewel mensen over het algemeen dus kampen met vraagverlegenheid en acceptatieschroom, is het bijzondere van het project TijdvoorElkaar dat zij deze belemmerende factoren voor een groot deel weten te tackelen. Omdat deelnemers weten dat iedereen die bij TijdvoorElkaar betrokken is, in principe zowel een hulpvraag formuleert als een aanbod doet, worden deze belemmeringen grotendeels weggenomen. Mensen worden met elkaar in contact gebracht, leren elkaar kennen en durven daardoor gemakkelijker hulp te vragen. Meneer Arends gaat meer specifiek in op hoe TijdvoorElkaar precies helpt om die vraagverlegenheid en schroom bij het aanbieden van hulp te overwinnen:

‘Ik ben niet bang om een klusje te doen, maar om er naar toe te gaan, dat is gewoon het moeilijkste. En zeker voor ons die de laatste vijftien jaar alleen zijn geweest, valt het niet mee om iemand te helpen. Al is het maar een babbeltje, daar moet je toch een drempel voor over. En bij de ene is die drempel laag en de volgende heeft een kilometerhoge drempel. En ik heb geen moeite om ergens naar toe te gaan, het is mijn dagelijks werk geweest, maar om zelf hulp aan te bieden, dat doe ik echt niet zomaar. Dat durf ik niet, daar ben ik weer te verlegen voor. Maar nu het mij aangeboden wordt, dan wil ik het wel doen. Dat is heel vreemd...’ (D15)

Zowel sociaal makelaars als deelnemers geven aan dat mensen het dus over het algemeen lastig vinden om hulp te vragen en dat ook de eerste stap naar het formuleren van een vraag bij TijdvoorElkaar soms lastig is. Als deze drempel overwonnen is, lukt het een stuk beter. Mevrouw Bosgraaf zegt hier over:

‘De moeilijkheid zit hem erin dat ze het moeilijk vinden om naar de sociaal makelaar toe te stappen. Als ze daar overheen zijn, dan doet de sociaal makelaar de rest, zij zoekt alles uit.’ (D22)

Naast de groep burgers die kampen met vraagverlegenheid, is er in dit onderzoek ook sprake van een groep burgers die zorg rondom zichzelf uitstekend weten te organiseren. Waarbij het vragen van hulp geen belemmering vormt voor het ontstaan van contacten. Het gaat om deelnemers die langdurig zorgafhankelijk zijn en inmiddels zo gewend zijn om in een ontvangende rol te verkeren, dat ze niet kampen met schuldgevoelens als ze geen gehoor geven aan waarden als zelfstandigheid en autonomie. Dit is bijvoorbeeld het geval bij Maaïke. Zij heeft geen enkel probleem om hulp te vragen en maakt actief gebruik van een aantal mensen die ze inschakelt als ze ergens mee zit. Ook de sociaal makelaar zet ze voor allerlei dingen in. Al is het maar om haar verhaal kwijt te kunnen. En Marten, Maik en Johan zijn ook goed in staat om hun vragen kenbaar te maken. Verschillende mensen doen allerlei klussen voor hen. Theodoor vertelt hoe Johan ondanks vele beperkingen zelfstandig kan blijven wonen, omdat hij de regie weet te voeren in het organiseren van hulp voor hemzelf:

‘Slechte knie, slechte nieren en slechte ogen – maar zijn kop is kraakhelder en hij weet de zaken in zijn leven goed te regisseren. Ik ben daar een onderdeel van. Hij zegt ook: ‘ik kan thuis blijven wonen, dankzij de hulp van andere mensen.’ Hij heeft drie zonen en een dochter, één zoon in Utrecht die regelmatig komt helpen en de anderen zijn ook zeer betrokken. En ik denk ook dat hij gelijk heeft dat hij, omdat hij een netwerk om zich heen organiseert en goed kan aangeven wat hij nodig heeft op welke momenten, het mogelijk voor hem maakt om thuis te blijven, anders zou het niet kunnen.’ (D17)

In de vijf cases die we gedurende dit onderzoek volgden, was in vier gevallen de meer kwetsbare persoon uitstekend in staat om hulpvragen te verwoorden. Dit soms tot ergernis van degene die de hulp diende te verlenen. Die bleef in sommige gevallen ‘uitgeput’ achter. Dit fenomeen werd ook zichtbaar in het onderzoek naar contacten tussen mensen met en zonder beperkingen in Zwolle (Bredewold, 2014). Ook hier zijn diverse burgers met beperkingen aangetroffen die geen enkele schroom hadden om hulp te vragen. Niet alle burgers zijn besmet met vraagverlegenheid.

Begrenzen

Hierboven beschreven we dat het durven vragen om hulp en actief hulp aanbieden, belangrijke voorwaarden zijn voor het tot stand komen van uitwisseling tussen personen. Veel mensen blijken hier moeite mee te hebben, maar juist een

project als TijdvoorElkaar helpt deze belemmeringen te overwinnen. Een andere belangrijke voorwaarde voor het ontstaan van contact is de begrenzing van de vragen en opdrachten. Opknappen van een tuin die geheel verwilderd is of het aanleggen van bestrating, zijn volgens deelnemers te grote klussen voor vrijwilligers die zich via TijdvoorElkaar in willen zetten. Daar willen ze andere buurtbewoners niet mee belasten. Dat de overheid met de Wmo en de nadruk op het betrekken van vrijwilligers dit wel wil, vindt een deelnemer immoreel. Mevrouw Gerritsen zegt hierover:

‘Dat kan niet, een vrijwilliger. Want er moet echt een ongelofelijke hoeveelheid zand versleept worden, van de straat naar hier. En ik moet alle straatstenen weghalen, en alle straatstenen moeten weer neergelegd worden. En de hovenier vraagt er zeventuizend euro voor. Ik kan niet zomaar aan iemand vragen: ‘ga dat eens even doen’. Dat vind ik gewoon immoreel. Dat kan ik met mijn geweten niet overeen komen. Maar de gemeente doet dat dus wel.’ (D12)

Kees over dit onderwerp:

‘Het is teveel werk, want je bent hier dan gewoon drie dagen bezig. Onkruid trekken, mijn struiken moeten worden gesnoeid, et cetera. En mijn paadje moet eigenlijk opnieuw worden gestraat.’ (D9)

Voor het inzetten van andere burgers lijken dus bepaalde ongeschreven regels te gelden die burgers onderling in acht willen nemen. De klussen mogen niet te groot zijn, moeten binnen een afzienbare tijd uitgevoerd kunnen worden en niet te langdurig zijn. Wanneer deze regels overschreden worden, dient er een professional voor gevraagd te worden (zie ook Jager-Vreugdenhil, 2012; Bredewold et al., 2013).

Deelnemers van TijdvoorElkaar denken dus na over hoe ze hun vragen kunnen begrenzen en welke zaken ze wel of niet van anderen kunnen vragen. Begrenzing blijkt ook in een ander opzicht van belang. Er zijn deelnemers die van zichzelf goed weten dat ze het moeilijk vinden om hun grenzen te trekken als er deelnemers een beroep op hen doen. Ze zijn van nature geneigd te helpen en op alle vragen in te gaan. Dit gaat bijvoorbeeld op voor Gerrit die in meerdere gesprekken aangeeft dat hij het eigenlijk niet fijn vindt dat Maik zoveel van hem vraagt, maar het heel moeilijk vindt om dit aan te geven. Daar wacht hij dan ook zo lang mee dat het contact uiteindelijk geen stand meer kan houden. Mevrouw Dusseldorp vertelt dat ze gestopt is met het aanbieden van hulp via TijdvoorElkaar. Het lukt haar niet om grenzen te trekken, waardoor ze er zelf aan onderdoor gaat.

‘Maar ik kan haar niet meer geven wat zij nodig heeft. Zij is zo hulpbehoevend, ik kan daar gewoon niet mee omgaan. Dat geeft mij het gevoel dat ik moet helpen. Dat heb ik een paar weken lang heel intensief gedaan tijdens de verhuizing. Daar heb ik dan ook privédingen voor afgezegd, omdat zij op dat moment hulp nodig had. Dat is op zich prima, want dat is mijn eigen keuze. Maar het ging mij toch te ver. Niet dat zij daar zelf om vroeg, en ik zag ook wel andere vrijwilligers die het anders deden...(...) Een paar weken geleden heb ik haar sleutels ingeleverd, want die had ik nog. En toen hebben wij een praatje gemaakt. Maar ik merkte tijdens dat gesprekje wat het met mij doet dat ik het gewoon niet aankan. Er zijn meerdere mensen in mijn leven waarin ik zo’n rol speel. Dus ik kan haar er nu gewoon niet bij hebben. En dat ligt echt wel aan mij. Ik merkte tijdens mijn gesprek dat ik het gewoon niet aankan, dat ik weer moet helpen.’ (D8)

Samenvatting ‘voorwaarden voor het ontstaan van contact’

In dit onderzoek staat de vraag centraal hoe TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan van wederkerig contact tussen burgers met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen daarbij een rol spelen. Het idee was om vooral te bekijken of er wederkerige contacten ontstaan tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en andere mensen zonder deze beperkingen. Zoals beschreven in paragraaf 6.2, is dat onderscheid niet altijd even helder. Bij de beantwoording van de deelvraag omtrent voorwaarden voor contact, dient dit dan ook in het achterhoofd te worden gehouden. De voorwaarden zijn dus niet alleen van toepassing op contact tussen burgers met en burgers zonder beperkingen. Wel is er op grond van dit onderzoek – en gestaafd door andere onderzoeken – een aantal belangrijke voorwaarden te formuleren waar TijdvoorElkaar en andere projecten die inzetten op het stimuleren van contacten tussen buurt- en wijkbewoners rekening mee dienen te houden bij het bemiddelen tussen weerbare en kwetsbare burgers.

Ten eerste blijkt uit dit onderzoek dat, ondanks dat er in zorg en welzijn volop gesproken wordt over het ‘terugdringen’ van de sociale professional, deze professional een cruciale rol heeft in het tot stand komen van contacten. Uit het onderzoek blijkt dat op projecten waar de sociaal makelaar bijvoorbeeld ten gevolge van bezuinigingen geen actieve rol (meer) speelt, er geen nieuwe contacten ontstaan en bestaande contacten verwateren. Als mensen last hebben van beperkingen of anderszins kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld door een gebrek aan initiatief en sociale vaardigheden, hebben ze nog meer een stimulans nodig om contacten aan te gaan en te onderhouden. Een website is voor veel mensen niet genoeg. Het geeft een

prettig gevoel als mensen weten dat de sociale professional er zicht op heeft aan wie ze gekoppeld worden en dat ze ook bij deze sociale professional terecht kunnen wanneer het contact niet naar wens verloopt of als ze vragen hebben over bepaald gedrag van degene aan wie ze gekoppeld zijn.

Een andere belangrijke constatering op grond van dit en andere onderzoeken is, dat het vooral kwetsbare burgers onderling zijn die elkaar hulp bieden. Weerbare burgers lijken zich minder aangesproken te voelen door een project als TijdvoorElkaar, dat inzet op het vergroten van sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt. Dat zij zich minder inzetten voor dergelijke projecten, heeft te maken met de werving van de sociaal makelaars (ze werven toch vooral onder mensen die overdag in de buurt zijn), tijdgebrek van meer weerbare burgers en gebrek aan binding met de buurt. Toch kunnen projecten als TijdvoorElkaar wel een stimulans zijn om contacten tussen weerbare en kwetsbare burgers te bewerkstelligen. In dit onderzoek zijn mooie voorbeelden gevonden van mensen die kwetsbare burgers ondersteunen. Het zou zelfs een belangrijk middel kunnen zijn, mits er actiever geworven wordt onder meer weerbare burgers, om de kloof tussen weerbare en kwetsbare burgers te verkleinen.

Een mogelijkheid om dit vorm te geven zou gelegen kunnen zijn in het helpen bij het begrenzen van contacten. Daar waar vragen overzichtelijk zijn en blijven, zijn mensen eerder gemotiveerd zich in te zetten en blijken ze ook langer bereid om iets voor anderen te betekenen. Dit is dan ook een andere belangrijke voorwaarde voor het kunnen ontstaan van contacten. Sociale professionals moeten burgers helpen hun vragen af te bakenen en ze helpen in het begrenzen van hun contacten.

Een andere belangrijke voorwaarde voor het kunnen ontstaan van contact, zo zagen wij in dit en ander onderzoek, is het durven vragen om hulp en het actief durven en kunnen aanbieden van hulp. Omdat alle partijen in principe iets zouden moeten vragen én aanbieden wordt de schroom om hulp te vragen en aan te bieden kleiner. De wederkerigheid die juist zo van belang is in relaties waar mensen elkaar nog niet zo goed kennen, kan door dit principe worden gewaarborgd. Mensen kunnen ontvangen hulp actief compenseren door voor deze of een andere persoon iets terug te doen. Daarnaast weten mensen nu tenminste wat iemand nodig heeft en hoeft dit geen excuus meer te zijn om geen hulp te bieden.

4.3 Wat is er nodig om wederkerige contacten te laten voortbestaan?

In de voorgaande paragraaf zijn diverse voorwaarden voor het ontstaan van contacten tussen burgers besproken. In deze paragraaf bespreken we wat er nodig is om contacten tussen weerbare en kwetsbare burgers te laten voortbestaan. Wat moet TijdvoorElkaar doen of laten om van wederkerig contact een wederkerige relatie te

maken? Lukt het deelnemers – beter dan in de casus van Gerrit en Maik – om een bepaalde balans in geven en ontvangen te vinden en deze te laten voortbestaan? Of ontstaan er in de tijd bepaalde veranderingen in het contact waardoor mensen vervallen in andere interactiepatronen? En welke factoren kunnen er toe leiden dat het contact wordt verbroken?

Balans in de relatie

Het idee is dat deelnemers van TijdvoorElkaar zowel geven als ontvangen en dat ze hiertoe ook uitgenodigd worden door de sociaal makelaar. Toch maakt dit onderzoek zichtbaar dat deze regel niet consequent wordt uitgevoerd, waardoor het idee van wederkerigheid verdwijnt. In één van de projecten werd zelfs consequent gesproken van 'vrijwilliger en cliënt', waardoor de relatie geïnstitutionaliseerd raakt en er niet meer naar wederkerigheid gestreefd wordt. Toch blijkt die norm van wederkerigheid een belangrijk uitgangspunt te zijn van het project TijdvoorElkaar en niet voor niets. Eén van de factoren die een belangrijke rol blijkt te spelen in het voortbestaan van het contact, is namelijk de mate waarin men een balans ervaart in de relatie. Opvallend is bijvoorbeeld de behoefte van de hulpontvanger om iets terug te doen en het aantal keren dat men zegt kleine cadeautjes te geven. Anderzijds valt ook op met welk gemak de hulpbieder dit aanneemt. Men acht het normaal dat dit gebeurt en ziet dit als een manier om de waardering over de geboden hulp te laten blijken. Enkele deelnemers vertellen hoe zij de dankbaarheid voor ontvangen hulp laten blijken en de schuldbalans proberen te herstellen.

'Je hebt de neiging iets terug te doen. Ramen zemen bijvoorbeeld. Ik zou het zo niet aanbieden aan iemand anders, want daarvoor doe ik het niet netjes genoeg, maar om iets terug te doen als iemand bij mij een klus doet. Bijvoorbeeld die meneer die de tuin deed. Dan denk ik: Laat mij nou je ramen zemen!' (D7)

'Af en toen wordt er iets naar mij, iets lekkers meegenomen. Maar dat zijn ze op zich niet verplicht of zo. Ze doen dat eigenlijk zelf. Ja goed, ik vind het prima. Er was er eentje bij die wilde betalen bijvoorbeeld, ik zeg nee dat is niet de bedoeling. [...] En toen dacht ik van nou ja, weet je, als ik iets lekkers krijg, dat vind ik prima. Dus af en toe krijg ik wel wat.' (D15)

'Ja, ja, dan zegt ie: 'nou je komt maar eens gezellig eten bij ons'. Nou dat doe ik dan en als het kan dan nodig ik ze ook wel weer eens een keertje uit. Ja, het is dan wel vrijwilligerswerk, maar ja, dat wil je toch niet altijd, hè. Ik bedoel je wilt ze toch altijd weer 's wat geven. (...) Ik ben veels te blij dat ik hem heb en dat is nu ook al een jaar of zes of zeven. Dus...' (D20)

Er is een die zegt: 'Nou, dan moet ik wel een kusje hebben'. Nou, ik denk: 'Als jij dat nou leuk vindt.' Er zit verder geen narigheid achter, wat dieper zit. Als die man dat nou zo enig vindt. Het is geen kus op de mond of een sekspartij.' (D19)

Deze balans, die hulpbieder en hulpontvanger proberen aan te brengen in de relatie, blijkt vooral te werken op het niveau van 'een klusje voor een klusje'. Wat je voor elkaar doet, moet in evenwicht zijn. Het is vooral de hulpontvanger die probeert de balans in stand te houden door iets terug te doen of te geven. De hulpbieder neemt dit aan, omdat hij de ontvanger niet wil kwetsen en aanvoelt wat het voor hem of haar betekent om iets terug te kunnen geven. Hoewel het idee achter TijdvoorElkaar is dat mensen ontvangen hulp kunnen compenseren door iets terug te doen voor een ander (dat hoeft niet per se degene te zijn waar hulp aan gegeven is), maakt dit onderzoek zichtbaar dat mensen deze onbalans niet goed kunnen verdragen. Ze doen graag direct iets terug voor degenen van wie ze hulp hebben ontvangen. Wellicht willen ze ook wat voor anderen doen, maar ook het herstellen van de schuldbalans in de relatie is belangrijk. Of zoals meneer Ahmed het verwoordt tijdens het interview:

*'Zou je niet willen dat iemand jou komt helpen met behangen of verven?'
(interviewer)*

'Nee, dat geeft een soort van schuld bij een persoon. Als iemand tien keer komt helpen, dan moet ik een keer wat terug doen. Ik heb een moeilijke periode gehad, daar ga ik nu uit. Ik ga het nu niet opzoeken om weer in een schulddpositie te komen.' (D16)

En mevrouw Van Basten, die een psychiatrische achtergrond heeft, vertelt dat ze doordat ze niet in de gelegenheid werd gesteld iets terug te doen maar gestopt is met het contact:

'Ik vond het contact heel prettig. Ik vond het alleen moeilijk om iets te geven. Zij had een heel ander verhaal, omdat zij meer lichamelijke problemen had en ik wist niet hoe ik haar daarbij moest helpen. Wij hadden allebei andere problemen. Ik heb mij toen ook teruggetrokken, omdat ik niet wist wat ik voor haar moest doen. Ik heb toen nog wel voorgesteld om haar huis op te ruimen, want ze had een rommelig huis, maar daar heeft ze niet op gereageerd. Ze zei ook niet wat ze nodig had.' (D21)

In casus 2 (Gerrit en Maik) is zichtbaar dat in dit contact, waarbij beide personen op een bepaalde manier kwetsbaar zijn, de onbalans voor in dit geval Gerrit niet langer houdbaar is. Hij is moe van het alsmear luisteren, helpen en zorgen en na een jaar

geeft hij aan dat het genoeg geweest is. Bij hen bestond er nog geen sterke emotionele band en die heeft door de sterke onbalans ook niet kunnen opbloeien.

Tegelijkertijd kwam uit de interviews naar voren dat meer weerbare burgers er vanuit gaan dat het 'meer geven dan ontvangen' is en dat ze het prima vinden als er niets tegenover staat. Dit valt te constateren uit de casussen 3, 4 en 5. Hulpbieders hebben geen problemen met een 'liefdadigheids'-verhouding met de hulpontvanger. Wanneer er op dit niveau ongelijkwaardigheid in de relatie is, accepteert men dit als een gegeven en hoeft dit niet per se een reden te zijn om het contact te beëindigen. Deelnemers geven hier als volgt uitdrukking aan:

'Als mensen tevreden zijn, dan vind ik het een goed gevoel geven. Ik ben tevreden. Ik hoef ook niet direct er iets voor terug te hebben. Ik ga er niet heen om er wat voor terug te krijgen.' (D17)

'Ik krijg wel voldoende waardering. Ook zonder vergoeding zou ik dit werk doen.' (D18)

'Van mij hoeven die mensen niet per se iets terug te doen. Ik hoef niet per se een tegenprestatie.' (D15)

Linders (2010) betoogt in haar proefschrift dat bovenstaande een 'normaal' gegeven is, omdat mensen graag ruimhartig over willen komen. Royaal geven van zorg of hulp, zonder dat hier een wederdienst tegenover moet staan, zou namelijk de sociale norm zijn in de huidige samenleving. Anderzijds zou in het gemis van wederkerigheid, waar mensen in haar onderzoek ook blij van geven, de norm van wederkerigheid zichtbaar worden. In dit onderzoek werd zichtbaar dat in relaties tussen burgers met en zonder beperkingen deze norm niet zo strak gehanteerd wordt. Mensen lijken in relaties waarbij ze te maken hebben met ouderen, mensen met een mentale beperking of mensen die anderszins kwetsbaar zijn, rekening te houden met de beperkingen. Ze zetten de 'norm van wederkerigheid', die er om vraagt dat elke gift wordt gecompenseerd, om in de 'norm van liefdadigheid' (Gouldner, 1960). We zien dat juist in relaties waar de één een duidelijke beperking heeft en de ander niet, de onbalans geen probleem hoeft te zijn. Theodoor zegt daar het volgende over:

'Er hoeft geen sprake te zijn van een precieze balans in een relatie. Ik vind van niet, niet in de zin van fifty-fifty, dat er geen gouden schaalte moet zijn waarop je dat afweegt. Wat ik al zei: op een gegeven moment kom ik ook in de omstandigheid waarop ik wat minder kan doen. Ik hou me er ook niet zo mee bezig, het hoeft van mij niet in balans te zijn. Ik vind dat als je op een

positie bent waarop je sterker bent, dat je dan ook meer mag doen. En als je zwakker bent, mag je meer verzorgd worden. Een lastig stuk van de vraag is ook hoe je dan balanst, want het feit dat ik zijn tuin doe, is dat zwaarder dan dat hij mij leert hoe ik in de toekomst met mijn oude dag moet omgaan? Dat zijn twee heel verschillende zaken, ga die maar wegen, wat is dan de balans? Hij zorgt voor een stukje daginvulling voor me. Is dat waardevol? Ik verveel me nooit. Je zou kunnen zeggen, dat is dus niet waardevol, maar het is wel weer een goed contact. Ik vind de balansvraag niet zo relevant. Wat ik wel relevant vind is dat ik me niet misbruikt voel, dan schiet het door.’ (D17)

Uit bovenstaande voorbeelden valt op te maken dat in contacten tussen mensen die elkaar (nog) niet zo goed kennen wederkerigheid van belang is. Wanneer wederkerigheid ontbreekt, raakt het contact uit balans en dit kan uitputtend zijn, zowel voor de gever als voor de ontvanger van hulp. De ontvanger van hulp (in veel gevallen een meer kwetsbare burger) krijgt last van het alleen maar ontvangen en wanneer hij of zij ook in andere contacten de ‘schuld’ niet kan kwijtschelden, kan hij gefrustreerd raken. De gever (in veel gevallen een meer weerbare burger) kan ook uitgeput raken van het alsmaar geven en raakt gefrustreerd omdat hij of zij niet gezien wordt of de erkenning krijgt die hij of zij nodig heeft. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de casussen van Kees en Maaike en Gerrit en Maik. In contacten waar de ene persoon heel duidelijk een beperking heeft en de ander niet, wordt de wederkerigheid niet altijd direct verlangd. De norm van wederkerigheid wordt dan omgezet in de norm van liefdadigheid (Gouldner, 1960; Becker, 2005, Thomese, 1998). Mensen houden rekening met de positie van degene met een beperking (Henk en Nanda, Theodoor en Johan, Walter en Marten). Dit betekent zeker niet dat mensen helemaal niets terug hoeven te geven. Dat zorgt namelijk bij de ontvangende partij voor gevoelens van schuld. Er mag echter sprake zijn van een zekere onbalans of schuld die niet direct gecompenseerd hoeft te worden.

Gelijke verwachtingen

Een andere belangrijke voorwaarde voor het kunnen voortbestaan van contact zijn gelijke verwachtingen omtrent het contact. Meerdere keren kwam het voor dat de meer weerbare persoon het contact graag oppervlakkig en zakelijk wilde houden en de persoon die meer kwetsbaar was, meer verwachtte van het contact. Twee meer weerbare personen vertellen wat zij van het contact verwachten:

‘Het contact is oppervlakkig, je bent niet opeens goede kennissen, of zo. Het gaat om de klusjes, ik ben gewoon de klusjesman van de wijk. Het is niet zo dat ik contacten opdoe, op de koffie ga. Misschien dat ik zelf de boot ook wel wat afhoud, niet direct contact wil hebben.’ (D18)

‘Het is gewoon klusje doen, klaar. Niet van ‘hoe zit jij er bij’, dat komt gewoon niet in mij op. En dat past dan ook niet in de relatie of in iets dergelijks.’ (...) ‘Je doet andere dingen met je vriendinnen. Dan ken je elkaar goed en dan vraag je ook naar bepaalde dingen en dat heb ik niet bij hen. Vriendschap is diepgaander. Dit is natuurlijk geen spontane ontmoeting.’ (D8)

Maar er zijn mensen (vooral mensen die meer kwetsbaar zijn) die iets heel anders verwachten van het contact. Die het klusje gebruiken om in contact te komen met anderen en hopen een duurzame relatie op te bouwen. Marten had contact met meerdere mannen die via TijdvoorElkaar allerhande klussen voor hem uitvoerden. Hij hoopte dat hier meer uit zou ontstaan. Walter, die contact met hem heeft, vertelt over het verschil in verwachtingen van het contact:

‘Na afloop van dat gesprek had ik het gevoel dat er een grotere emotionele behoefte was dan een praktische behoefte, om het maar zo te zeggen. Dan lijken de ‘klusjes’ haast een aanleiding om contact te hebben. (...) Hij zit vaak ook gewoon te praten. Hij heeft heel veel afspraken, dus hij heeft wel een sociaal leven, maar weinig vrienden. Zijn ei kan hij emotioneel niet zo goed kwijt. (D18 - 2)

Meneer Arends, die na een periode van depressie TijdvoorElkaar gebruikt om weer onder de mensen te komen, zegt het volgende over de verhouding tussen klussen en een praatje maken:

*‘En het bracht u ook gezelligheid?’ (interviewer)
‘Ja, daar deed ik het eerst voor hè. Om effe een klein dingetje te doen. (...) Een bakje koffie erbij en ja, dan moet je een schilderijtje ophangen. Dat duurt dan vijf minuten en vervolgens zit ik er drie uur met koffie.’ (D15)*

Het feit dat de verwachting van de hulpontvanger van het persoonlijk contact groter is dan wat de hulpbieder wil of kan geven, leidt wel tot frictie. Dit was bijvoorbeeld het geval bij Gerrit en Maik en ook bij Kees en Maaïke. Twee mensen die vooral geven in contact vertellen hierover:

‘Die mevrouw van die gordijnen die bleef mij bijvoorbeeld constant sms-en. En als ik haar tegenkwam, dan vluchtte ik snel weg. En ik wil niet voor iedereen wegvlugten en ik wil ook mensen niet teleurstellen. Die mevrouw wilde samen leuke dingen doen en ze wist dat ik eigen vervoer heb. Maar privé is voor mij privé.’ (D10)

‘Soms merk ik wel dat mensen mij gaan claimen en dat vind ik beangstigend.’ (D18)

Uit de analyses blijkt dat er enerzijds mensen zijn die TijdvoorElkaar gebruiken om afgebakende klusjes voor elkaar uit te voeren, zonder direct een persoonlijke band op te willen bouwen. Terwijl er anderzijds mensen zijn (vooral mensen die meer kwetsbaar zijn) die deze klusjes als aanleiding gebruiken om in contact te komen met mensen. Die op zoek zijn naar duurzame relaties waarin er sprake is van emotionele betrokkenheid op elkaar. Deze uiteenlopende ideeën leiden dan tot fricties. Dit speelde in het contact tussen Walter en Marten. Vanwege de zakelijke opstelling van Walter is een direct conflict voorkomen, maar wanneer Walter zijn grenzen niet duidelijk had aangegeven, zou dit fout zijn gegaan. Dergelijke lastige situaties kunnen voorkomen worden als beide personen weten wat ze kunnen verwachten van het contact. Uiteenlopende verwachtingen over het contact en de irritaties die dit kan opleveren, kunnen leiden tot het beëindigen van contact.

Sociaal makelaars geven aan dat ze inzetten op het bewerkstelligen van contacten tussen burens en dat natuurlijk niet tegen te houden is dat hier meer duurzame relaties uit ontstaan. Ze zetten echter niet in op het bewerkstelligen van zware contacten, waarbij mensen emotioneel op elkaar betrokken zijn. In de focusgroep vond het volgende gesprek plaats over het doel van TijdvoorElkaar.

‘Een sociaal netwerk kan ook al bestaan uit, dat je als bewoner van een wijk, dat je gekend wordt door bijvoorbeeld het personeel in een winkel, dat ze je herkennen en je iedere dag, of de keren dat je daar komt ook gewoon je naam weten of zeggen van ‘dag mevrouw of dag meneer huppeldepup’ of ‘hoe is het vandaag’? Het gaat er om dat je gezien wordt in een wijk, dat is ook een vorm van een sociaal netwerk, dus het hoeft allemaal niet alleen maar in hulpverlenerstermen of...’ (S6)

‘U zegt dus eigenlijk het hoeft niet gelijk heel zware hulprelaties of zorg te zijn, het kan ook gewoon hoi zeggen of oppervlakkig?’ (interviewer)
‘Nou, er zijn ook oppervlakkige relaties die evengoed waardevol kunnen zijn.’ (S6)

Begrenzing van het contact

Uit de analyse van de interviews blijkt dat een enigszins zakelijke opstelling van de hulpbieder helpt om de relatie langer in stand te houden. De personen die goed hun eigen grenzen kunnen bewaken en dit helder communiceren, houden het contact langer vol dan diegenen die zich gemakkelijk laten overvragen. Een aantal deelnemers geeft aan hierin heel duidelijk keuzes te maken.

*‘Sommige dingen zijn gewoon tijdrovend en daarvan zeg ik: die doe ik niet.’
(D11)*

‘Ik luister wel, ik kan goed luisteren. Maar ik ga daar geen uren zitten. Ik ga ook niet ‘s avonds daar langs. Ik probeer het echt gericht te houden op een beetje helpen. En dan luister ik wel, maar dan blijf ik twee uurtjes en dan ga ik ook echt weer weg.’ (D18)

‘Een jonge vluchteling hielp ik met Nederlands, maar dat liep niet goed want hij hield zich niet aan afspraken. Hij kwam gewoon heel vaak niet. Op een gegeven moment heb ik hem gezegd: ‘joh, ik begrijp je situatie wel, maar ik zit me ook elke week voor te bereiden. Als je je echt niet meer aan afspraken kunt houden, dan moeten we stoppen, helaas.’ (D14)

‘En ik heb duidelijk gezegd dat ik voor sommige dingen geen tijd meer heb. En ze snappen het wel, en ze vinden het prima. Alleen ikzelf moet even schakelen dat ik het meer moet afbakenen.’ (D6)

‘De contactpersoon van TijdvoorElkaar heeft tegen mij gezegd dat ik ook redelijk zakelijk ben daarin en ik probeer dat, ja, ik doe dat niet alleen maar voor de gezelligheid zeg maar, ik wil inderdaad ook resultaten zien.’ (D16)

Maar niet iedereen vindt dit even makkelijk zoals ook uit de casus van Gerrit en Maik blijkt. Ook Walter, één van de andere deelnemers die we volgden gedurende het onderzoek, heeft er veel moeite mee:

‘Nou, er zijn wel momenten dat ik denk: nou niet meer. Maar ik weet ook dat ik niet kan stoppen. Ik vind het gewoon moeilijk... je hebt een band opgebouwd en het betekent veel voor deze mensen. Ik moet mij er maar even overheen zetten als ik een keer geen zin heb.’ (D6)

Anderzijds is uit het onderzoek ook gebleken dat de hulpvrager het contact begrenst zoals in de vorige paragraaf uitgebreid is beschreven. Hulpvragers hebben voor

zichzelf, meestal impliciet, heldere grenzen voor hun hulpvraag. Sommige vragen zijn te groot om door een vrijwilliger te worden uitgevoerd. Ook bij het voortbestaan van het contact blijkt dit een rol te spelen. Men vraagt de deelnemer van TijdvoorElkaar voor een afgebakende klus, die men passend acht voor het niveau 'vrijwilligerswerk'.

'En toen kwam Peter, daar had ik een lijst voor gemaakt met kleine dingetjes. Als ik te grote dingen van hem vraag, moet hij stoppen en dat vind ik ook zonde.' (D12)

'Ik heb drie mensen die ik kan vragen. Niet voor grote dingen hoor, maar dingen waar ik zelf niet uitkom. Dingen met de computer of zwaar werk. Dat is ook het enigste. Als er iets met de tv is, dan bel ik de klantenservice. En dan leggen ze het uit en dan doet 'ie het weer. Maar soms kan dat niet. Als het zwaar werk is, bijvoorbeeld. Kijk, als het maar heel even is, dan kan ik het wel. Maar als het echt te zwaar wordt en als het een klusje is van een half uur of een uur, dan kan een vrijwilliger dat wel doen. En dan geef ik een flesje wijn of ik maak eten en dat is wel gezellig. Maar als ik het zelf kan, dan doe ik het liever zelf.' (D7)

Dus ook voor het voortbestaan van contact blijkt het begrenzen van belang. Waar contacten langdurig overvraagd worden is er een grote kans dat de relatie beëindigd wordt.

Durven vragen en aanbieden

Het is een opvallend gegeven dat vraagverlegenheid of acceptatieschroom bij hulpontvangers eigenlijk geen rol speelt wanneer het contact eenmaal is gelegd. De meeste personen die in deze positie zitten, blijken weinig tot geen schroom te hebben om de vrijwilliger om hulp te vragen. Heersende waarden over 'onafhankelijkheid en zelfstandigheid' blijken niet leidend te zijn in de overweging om wel of niet hulp te vragen. Wel is er de drempel om de eerste stap te zetten, te onderkennen dat men hulp nodig heeft, maar wanneer men daar overheen is geholpen (vaak door de sociaal makelaar) is deze schroom niet meer zo sterk aanwezig.

'Want heeft deze dame ook moeite om hulp te vragen?' (interviewer)
'Nee, nee hoor. Als het nodig is belt ze.' (D17)

'Ik merk niet dat mensen schroom hebben om hulp te vragen. De moeilijkheid zit hem er in dat ze het moeilijk vinden om naar de sociaal makelaar toe te stappen. Als ze daar overheen zijn, dan doet Tineke de rest, zij zoekt alles uit.' (D15)

‘Nee, ik vind het helemaal niet moeilijk om hulp te vragen. Het is gewoon hartstikke leuk als hij komt en dan zitten we eerst even gezellig koffie te drinken, nou en dan gaat ie beginnen, nou en dan maak ik altijd een lekker broodje klaar en dan eet ie nog bij me tussen de middag en ja..’ (D7)

‘Schroomt u ook om hulp te vragen? (interviewer)

‘Nou, nee... dat was niet nodig, omdat die man ervoor was.’ (D4)

De methode TijdvoorElkaar speelt, zoals we ook al beschreven bij het uitwerken van de eerste deelvraag, dus een belangrijke rol in het overkómen van vraagverlegenheid en acceptatieschroom.

Ziektebeeld en gezondheidsproblemen

Een aantal hulpbieders heeft zelf gezondheidsproblemen en kan zich daardoor minder actief inzetten.

‘Maar helaas: de ene keer ben ik gezond, de andere keer ben ik ziek. Dus ik kon dat vrijwilligerswerk ook niet voortzetten.’ (D9)

‘Hij had veel moeite, hij had een ziekte. En in september gaat hij ophouden met mij te rijden.’ (D5)

‘Mevrouw had een mail rondgestuurd of iedereen wat folders wilde ophalen en in zijn eigen buurtje wil verspreiden. Dat was begin september en toen had ik verschrikkelijke last van mijn rug, dus daar heb ik niet op gereageerd.’ (D9)

‘Ik weet dat als ik ga stressen, dan is dat niet goed voor mijn lijf. Ik was vrijwilliger bij de bouwspeeltuín, maar dat lukt niet meer. Ik moet echt voor mezelf kiezen.’ (D8)

Als laatste kunnen zaken die samenhangen met het ziektebeeld van de hulpontvanger belemmerend werken voor het voortbestaan van de relatie. We zagen dit in de diverse cases. Twee deelnemers over de belemmerende rol die het ziektebeeld speelt in het contact:

‘Maar als we afspraken maken om bijvoorbeeld naar IKEA te gaan en zij zegt dat ze dat vergeten is, vind ik dat wel erg. Dan voel ik mij gebruikt en daar pas ik voor. Ik heb haar ook niet meer gesproken.’ (D9)

‘Hij eist heel veel tijd. En het is best een aardig mens, maar mijn grootste ergernis is de lichamelijke verzorging, want hij stinkt.’ (D1)

Een actieve sociaal makelaar

Naast de hierboven beschreven sociale dynamiek en overige factoren die van belang kunnen zijn voor het al of niet blijven bestaan van de relatie, blijkt de sociaal makelaar hierin een cruciale rol te spelen. Bij de bespreking van de eerste deelvraag is al aan bod gekomen welke rol de sociaal makelaar speelt in het ontstaan van het contact. Ook in het voortbestaan van het contact blijkt de sociaal makelaar een rol te hebben. Soms springt de sociaal makelaar in als dat nodig is.

'Ze belt nog wel eens hoe het is. Ze heeft pas weer gebeld om te laten zien waar ze werkte et cetera. Ze belt ons meestal of we iets samen willen doen. Ze houdt contact met ons.' (D20)

'Ze belt wel eens hoe het gaat. Anja kom ik ook weleens tegen en zij vraagt dan ook wel eens hoe het gaat. Als ik iets heb dan kan ik altijd bij iemand terecht.' (D22)

Uit de laatstgehouden interviews bleek dat de bemiddeling en coaching vanuit TijdvoorElkaar minder is geworden. Zo worden er weinig acties meer ontplooid om TijdvoorElkaar naamsbekendheid te geven en mensen worden niet meer persoonlijk benaderd. De geïnterviewde personen geven duidelijk aan dit te betreuren.

'En spreekt u de sociaal makelaar tussendoor ook wel eens?' (interviewer)
'Nee, nooit meer.'

'En was er op dat moment ook nog iemand van 'TijdvoorElkaar' in beeld om dit weer te stimuleren? Of om u daarbij te helpen?' (interviewer)
'Die heb ik niet meer gezien.' (D21)

'Ze is als 'sociaal makelaar' volkomen buiten beeld begrijp ik.' (interviewer)
'Ja, helemaal. Ze is gekomen met folders vouwen, want toen had ik mijn been in het gips en toen heb ik haar geholpen, maar verder spreek ik haar niet. Ze vraagt ook niet hoe het contact verloopt.'
'Zou je daar iets anders in wensen?' (interviewer)
'Ze hoeft niet te zorgen, dat wij bij elkaar komen, maar in afronden zou ze wel kunnen helpen.' (D1-3)

'En horen jullie nog wel eens iets van iemand van TijdvoorElkaar? (interviewer)
'Nee, nee. Helemaal niet meer. Echt niet. Vroeger werd ik vaker gebeld. Hoe heet ze ook alweer? Sinds zij weg is, belt niemand meer.'
'Wat vind je daarvan?' (interviewer)
'Ja, jammer. Jammer.' (D19)

Uit verschillende interviews is gebleken dat er wisselingen zijn geweest in de personen die de functie van sociaal makelaar hebben vervuld. Tegelijkertijd lijken er beleidswijzigingen te zijn doorgevoerd waardoor sociaal makelaars minder actief kunnen optreden, waarover de deelnemers niet goed zijn geïnformeerd. Dit heeft gezorgd voor onduidelijkheid en een afname van de betrokkenheid van de sociaal makelaar. De deelnemers betreuren dit.

‘Sonja was toen de sociaal makelaar geworden. O ja en het systeem was veranderd. Je werd niet meer gekoppeld, dat moest je zelfstandig doen. En wij hadden er moeite mee dat je privacy niet meer is gewaarborgd op het moment dat al je gegevens op internet staan. En dat vond ik ook moeilijk. Ik heb een advertentie geplaatst en verder keek ik er nooit meer naar. De sociaal makelaar trok zich terug. Zij had eigenlijk zoiets van: ‘dit is een nieuw systeem, een nieuwe start en ga het zelf maar uitzoeken’. Zij zelf deed niet veel en ze nam ook geen contact op met mensen. De koppeling die de sociaal makelaar eerder wel deed, was gewoon weg. En dan is de stimulans en het enthousiasme weg.’ (...) Ik mis die stimulatie wel. Die stimulatie die de sociaal makelaar eerst wel gaf en nu moet je alles zelf doen. Ik mis begeleiding en bemiddeling. En diegene hoeft niet de hele tijd te begeleiden, maar het is wel fijn om stimulans te krijgen bij het eerste contact en iemand te hebben op wie je terug kunt vallen. Bij dat eerste contact bijvoorbeeld, daar vond ik het wel jammer dat het contact verwaterde, omdat er geen oplossingen kwamen.’ (D21)

‘Krijg jij verder nog wel eens vragen of evaluatie of ondersteuning over hoe het nou gaat met jouw contacten?’ (interviewer)
‘Nee, niet van de kant van TijdvoorElkaar nee.’ (D5)

Eén van de sociaal makelaars van TijdvoorElkaar zegt het volgende over de rol van de sociaal makelaar bij het voortbestaan van contact.

‘Er moet blijkbare toch altijd een persoon achter zitten die eraan trekt, want anders dan zakt het gewoon in. Allemaal via social media of via een website lukt gewoon niet. (...) En ja, je merkt dat het zonder een actieve rol van een sociaal makelaar dat het gewoon wegzakt. En dat is ook op al die plaatsen zo gebeurd. Als er niet wordt geïnvesteerd door een coach of een coördinator of hoe je het ook wilt noemen, dan lukt het gewoon niet.’ (S6, focusgroep)

Dit bevestigt de eerdere waarneming (zie deelvraag 1 over het ontstaan van het contact), dat een actieve rol van de sociaal makelaar in bemiddeling tussen mensen

van groot belang is. We hebben de contacten niet lang genoeg gevolgd om te kunnen vaststellen of mensen het bij het wegvallen van externe steun en bemiddeling, toch zelf gaan oppakken. Op grond van wat we tijdens het onderzoek hebben gezien, is dit niet de verwachting. Er zijn veel kwetsbare mensen betrokken die de stimulans van de sociaal makelaar echt nodig hebben.

Overige belemmeringen en voorwaarden

Naast de hierboven beschreven sociale dynamiek en de rol van de sociaal makelaar, die vaak doorslaggevend is voor de vraag of het contact levensvatbaar is en blijft, spelen soms ook andere voorwaarden en belemmeringen een rol. Zo blijkt het feit dat afspraken niet worden nagekomen en mensen niet komen opdagen, tot beëindiging van contact te leiden. Dit zou kunnen liggen aan een cultuurverschil, of aan het feit dat er sprake is van een vrijwillig contact en dat men daar anders mee omgaat dan met een afspraak met een professional. Veel hulpbieders geven aan (te) weinig tijd beschikbaar te hebben voor het contact. Geldgebrek, slechte mobiliteit of een lichamelijke handicap zijn nooit genoemd als belemmerende factoren.

Samenvatting

In deze paragraaf is verkend wat er nodig is om wederkerige contacten tussen burgers te laten voortbestaan. TijdvoorElkaar zet zoals de doelstelling omschrijft, 'in op het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken, oftewel het opbouwen van duurzame contacten tussen bewoners' (*Databank effectieve sociale interventies*, TijdvoorElkaar). Uit de gesprekken met de oprichters en de sociaal makelaars valt op te maken dat deze duurzame contacten niet per se gericht zijn op het bewerkstelligen van een sterke emotionele band tussen deelnemers. Het idee is dat er netwerken ontstaan waarin mensen elkaar in ieder geval kennen en iets voor elkaar kunnen betekenen wanneer nodig. Wat is ervoor nodig om dergelijke contacten te laten voortbestaan?

Wij concluderen uit dit onderzoek dat een bepaalde balans in het contact van belang is om het contact te verduurzamen. Mensen zijn binnen contacten, vooral wanneer beide partijen weerbaar of beide partijen meer kwetsbaar zijn, gericht op een balans in geven en ontvangen (Linders, 2010). Wanneer deze balans ontbreekt en één van de partijen vooral neemt, zorgt dit voor uitputting van degene die voornamelijk geeft. De kans is dan groot dat dit leidt tot het beëindigen van het contact. Bij contact tussen personen met en zonder beperking kan de onbalans groter zijn, maar ook dan is wederkerigheid van belang. Alleen al voor de waardigheid van de deelnemer met een beperking.

Hoewel TijdvoorElkaar inzet op wederkerigheid en beide partijen zouden moeten geven en ontvangen (aan elkaar maar ook aan anderen), werd in dit onderzoek

duidelijk dat dit principe niet consequent wordt gehanteerd. Daardoor wordt vooral van mensen die kampen met zwaardere beperkingen ten gevolge van ziekte of ouderdom, niet gevraagd om te geven in het contact. Dit is jammer, omdat de kracht van het project juist gelegen is in het uitdagen van meer kwetsbare burgers om te ontdekken wat zij te geven hebben aan anderen.

Behalve dat het blijven stimuleren van wederkerigheid van belang is voor het voortbestaan van contact (omdat het zorgt voor balans in relaties), blijkt het ook van belang te zijn om helder te krijgen wat de verschillende verwachtingen zijn van deelnemers. Een grote groep deelnemers is kwetsbaar en eenzaam, zoals ook in de methodebeschrijving valt te lezen. Juist zij hebben veel behoefte aan contacten waar ze hun verhaal kwijt kunnen. Deze verwachting blijkt vaak niet te matchen met mensen die van uit een andere achtergrond zijn gaan deelnemen aan het project. Mensen, die TijdvoorElkaar bijvoorbeeld gebruiken als opstapje naar de arbeidsmarkt of om hun hobby, het uitvoeren van klussen, te praktiseren. Wanneer verwachtingen botsen, kan dit leiden tot beëindiging van contacten.

Ook lijkt begrenzing van belang voor het voortbestaan van contacten. Dit onderzoek maakte zichtbaar dat het overschrijden van grenzen van deelnemers ertoe kan leiden dat deelnemers afhaken en contacten beëindigen.

Het durven stellen van vragen en het aanbieden van hulp is logischerwijs een belangrijke voorwaarde voor het voortbestaan van contacten. De opzet van TijdvoorElkaar draagt eraan bij dat deelnemers, wanneer ze eenmaal bekend zijn met het project, hun vraagverlegenheid en acceptatieschroom overwinnen. Dit is dus een belangrijke meerwaarde van het project.

Een actieve ondersteuning van bestaande contacten en het aanmoedigen van mensen om hun hulpvragen en aanbod bekend te maken is van groot belang voor het verduurzamen van contacten. Waar de sociaal makelaar deze rol vanwege bezuinigingen niet pakt, blijken contacten te verwateren en raken mensen die moeilijk initiatief kunnen nemen buiten beeld. Dit is de doodsteek voor projecten waar veel kwetsbare mensen bij betrokken zijn. Zij hebben juist dat steuntje in de rug nodig om te laten zien wat ze te geven hebben en hun vragen kenbaar te maken. Meer weerbare burgers vinden het prettig om met eventuele vragen over ziektebeelden en de gevolgen hiervan terecht te kunnen bij de sociaal makelaar. Het blijkt namelijk niet altijd eenvoudig om met mensen met beperkingen om te gaan.

4.4 Wat is de betekenis van wederkerige contacten

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van wat de betekenis van wederkerige contacten is voor de betrokkenen in het project. In de literatuurstudie zijn meerdere onderzoeken aangehaald die aangeven wat wederkerig contact en wederkerige relaties op kunnen leveren. Maar blijkt dit ook daadwerkelijk het geval te zijn? En hoe leggen mensen met en zonder beperkingen dit uit?

Praktische betekenis

Ten eerste heeft TijdvoorElkaar voor diverse mensen een heel praktische betekenis. Mensen helpen elkaar over en weer met klussen in en rond het huis zoals schilderen, strijken, schoonmaken, de tuin onderhouden et cetera. Klussen die mensen niet zelf kunnen uitvoeren vanwege fysieke beperkingen ten gevolge van ziekte of ouderdom. Omdat er een grote groep mensen betrokken is die weinig financiële bestedingsruimte heeft, zijn mensen erg geholpen met klussen die zonder vergoeding uitgevoerd kunnen worden. Ze hebben namelijk vaak niet de financiële ruimte om klussen te laten uitvoeren door ervaren vakmensen. Of zoals mevrouw Gerritsen het verwoordt:

‘Ja, op zich vind ik dat wel handig want ik heb ook geen geld om alles te betalen. Dat kost allemaal heel veel geld, die klusjes. ’ (D12)

Ook vindt er huiswerkbegeleiding plaats of wordt er geoefend met het aanleren van de Nederlandse taal. Cruciale praktische hulp die ook veel betekent voor de verdere participatie in de samenleving.

‘Hij wilde z’n Nederlands verbeteren. Op school kreeg hij wel Nederlands, maar hij merkte dat het vaak te snel ging. (...) Dat meisje dat ik nu heb zegt dat ook. Er is niet altijd veel tijd om te spreken. Dat wilde hij ook meer, het spreken. ’ (D6)

Bijdrage aan verdere participatie in de samenleving

Naast deze praktische betekenis blijkt TijdvoorElkaar voor diverse mensen ook een manier om mee te kunnen blijven doen in de samenleving. We troffen in dit onderzoek mensen aan die vanwege beperkingen (psychiatrische problematiek) afgekeurd zijn en TijdvoorElkaar gebruiken om toch mee te kunnen doen in de samenleving om niet stil thuis hoeven te zitten. Kees hebben we gevolgd tijdens dit onderzoek. Hij is al jaren afhankelijk van een uitkering vanwege zijn psychiatrische problematiek. Hij vertelt waarom hij aangesloten is bij TijdvoorElkaar en hulp geeft aan andere mensen in de buurt.

'Het is mijn 'ding' naar buiten. (...) Je wereld wordt klein als je de hele week thuis zit. Ik haal er ook wat uit voor mezelf, want ik krijg ritme, structuur, et cetera. Anders lig ik de hele dag op bed. Sinds Siem op de peuterspeelzaal zat heb ik vrijwilligerswerk gedaan. Dan bleef ik weleens om te helpen en dat heeft mij er wel doorheen getrokken. Anders had ik waarschijnlijk echt wel een keer in het RPC gezeten [psychiatrisch ziekenhuis, FB]. En dat is niet nodig geweest, doordat ik ritme en structuur had. Je wereldje wordt anders steeds kleiner en hoe langer dat duurt, hoe moeilijker het wordt om weer iets te gaan doen.' (D9-2)

Meneer Ahmed zit wegens een depressie nu sinds een jaar thuis. Ook voor hem betekent TijdvoorElkaar veel:

'Tja. Ik krijg er een goed gevoel door. En aan de andere kant ben ik ook gewoon bezig en de tijd gaat daardoor sneller. Het geeft een goed gevoel om iets te doen voor de samenleving. En anders zou ik thuis zitten en tv kijken of verder.' (D16)

Daarnaast zijn er deelnemers die een tijdje 'uitgevallen' zijn doordat ze bijvoorbeeld een *burn-out* hebben gehad of een depressieve periode doormaakten. Zij gebruikten TijdvoorElkaar gebruikt om weer actief te worden en eigen grenzen hierin te ontdekken. Wat kan ik al aan? Ben ik er al aan toe om weer de overstap te maken naar betaald werk?

'Nee, ik ben nu niet direct aan het zoeken. Ik probeer eerst via deze weg weer terug te komen in de werkende wereld, het regelmatige, 's morgens opstaan, iets gaan doen, 's middags weer moe thuis komen. Die regelmaat zoek ik nu op. En van daaruit, als dat lekker loopt, ga ik weer solliciteren.' (D16)

'Ik zit dan in een uitkeringssituatie. En ik kan op zich goed zelfstandig leven, kan dingen alleen. Maar ik wil toch sowieso weer wat contacten opbouwen, een beetje terug komen. Onder de mensen komen. (...) Dit is eigenlijk een opstap. Want dat is ook weer een instap de arbeidsmarkt op.' (D11)

'TijdvoorElkaar zou voor mij een maatje kunnen vinden, aan mij koppelen waar ik op aan kan. Dat als ik naar buiten wil of ergens naar toe wil gaan, met mij mee kan gaan. Want ik mag eigenlijk ook niet alleen wonen, ik mag ook niet alleen naar buiten. Ik ga ook niet ergens heen waar ik alleen ben. Ik ben altijd tussen de mensen.' (D5)

Een mooi voorbeeld van de manier waarop men vanuit vrijwillige klussen geholpen kan worden naar een structurelere en professionelere dagbesteding, is te lezen in casus 3, het verhaal van Henk.

Sociale integratie

Uit het onderzoek blijkt dat voor veel mensen vooral de sociale component van belang is. Mensen komen door het uitvoeren van klusjes in contact met andere mensen. Het klusje is een excuus voor contact en wordt door mensen die eenzaam zijn aangegrepen en gebruikt om eenzaamheid te doorbreken. In sommige gevallen blijft het bij eenmalige klusjes en bij anderen ontstaat een relatie waarin mensen over en weer diensten uitwisselen die zich concentreren rondom een bepaalde hulpvraag (bijvoorbeeld Nederlands leren, helpen bij het huiswerk, de tuin onderhouden). In enkele gevallen ontstaan er zelfs vriendschappen en kunnen de klusjes achterwege blijven. Drie deelnemers beschrijven wat TijdvoorElkaar heeft opgeleverd voor hun sociale integratie:

‘Ik ontvang, behalve dat mijn zoon geholpen wordt met taal, lezen en rekenen, ook eigenlijk een vriend die bij ons aan de deur komt. Een soort aanvulling van eenzaamheid.’ (D7)

‘En ja op een gegeven moment houdt het werk op. Officiële werk dan. En dan zit je thuis en ja, dan gaan de dagen lang duren natuurlijk. En dan word je een beetje gek. Toen ben ik bij TijdvoorElkaar terecht gekomen. En toen kwamen de klusjes erbij, en zo een klusje daar een klusje hier, en ja, zo ben je er een beetje in gerold.’

‘Ja precies. En wat bracht het u dan?’ (interviewer)

‘Nou ja, gewoon weer dat je bij de mensen bent. En dat je onder de mensen bent en gewoon een gezelligheidje, bakje koffie drinken, hapje eten, stukje fietsen...’ (D15-2)

‘Ik vind het leuk dat wanneer ik bijvoorbeeld eenzaam ben dat Arend [een andere deelnemer van TijdvoorElkaar, FB] online is. Ook al hebben we nauwelijks contact, het is altijd leuk om te weten dat er iemand op de site is. Hij vraagt ook hoe het met mij gaat enzovoort. Maar het contact gaat niet heel ver. En met Jolanda... toch dat ik twee keer uitgebreid met haar gepraat heb over haar situatie en mijn situatie. Je hebt toch contact ergens en soms is dat net dat ene contact dat je nodig hebt om de dag of week door te komen. Ik vond het leuk om een contact te hebben, alleen een activiteit lukte niet. Het was niet zoiets van ‘laten we iets gaan doen.’ Het kwam er niet van. Het was echt een sociaal contact.’ (D21)

Kees, één van de deelnemers die we volgden, vertelt dat het vooral voor degene waar hij contact mee heeft (en die kampt met zware psychiatrische problematiek) moeilijk zal worden wanneer hij het contact zou verbreken, omdat hij zorgt voor sociale aanspraak:

‘Ze zal wel bang zijn om mij te verliezen denk ik.... Ook omdat hier altijd een kop thee en een koek klaar staat. Ze neemt altijd wel zelf brood mee en ik heb dan beleg. Ze vindt het wel gezellig en ze heeft iemand die naar haar luistert.’ (D1)

Een aantal deelnemers van TijdvoorElkaar benadrukt dat het over en weer hulp geven en ontvangen bijdraagt aan hun eigen levensgeluk. Dat mensen sociale wezens zijn die er voldoening uit kunnen halen om er voor elkaar te zijn. TijdvoorElkaar doet een beroep op deze intermenselijke uitwisseling en daardoor geeft het mensen voldoening zo blijkt ook uit onderstaande citaten.

‘Misschien kan ik het hiermee duidelijk maken: in de financiële wereld is het gehaaid, ellebogenwerk, niet prettig, presteren, zware druk en geestelijk zwaar. En in deze wereld werk je gewoon met mensen waarmee je gelijk bent. Dat geeft meer voldoening, meer rust. En het geeft een beter gevoel. Je voelt je nu gelukkiger dan toen, ook al had je toen veel meer geld en alles om je heen. Maar het gelukkige gevoel is nu lekkerder dan toen.’ (D16)
‘Ik vind dat de kwaliteit van het leven en van de wijk bestaat bij het sociale gebeuren. Als je in de omstandigheid zit dat je gezond bent, dan denk ik dat je ook meer mag doen dan alleen voor jezelf of je familie zorgen. Je kunt altijd later in de omstandigheid terecht komen dat je zelf wat minder kan, en dan is het fijn als er weer een ander voor jou is. Dat principe van wederkerigheid zit daar natuurlijk ook in.’ (D5)

Door TijdvoorElkaar kunnen mensen dus contacten aangaan met andere mensen wat (in ieder geval voor een tijdje) sociale insluiting tot gevolg heeft, zoals diverse wetenschappers reeds betoogden (Gouldner, 1960; Komter, 2007; Cahn, 2000). Juist voor de deelnemers van TijdvoorElkaar die kampen met beperkingen, blijkt die sociale insluiting heel kwetsbaar te zijn. Als de sociaal makelaars contacten van kwetsbare burgers niet kunnen ondersteunen, zijn zij de eersten die uitvallen en zich terugtrekken.

Versterken sociale samenhang op buurniveau

TijdvoorElkaar zet in op ‘het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken, oftewel het opbouwen van duurzame contacten tussen bewoners’. Het opbouwen van sociale netwerken op buurniveau lijkt bij te kunnen dragen aan de sociale

samenhang en de sociale betrokkenheid van burgers ten opzichte van elkaar in een buurt. Vooral in Utrecht Zuid, waar het project goed gedraaid heeft, blijkt de betrokkenheid van burgers onderling te zijn gegroeid. Theodoor vertelt hierover:

'Het is geen gebruik bij ons om de straat over te steken. Ik ken alleen maar de burens links en rechts van mij. Ik zie wel eens honderd meter verderop aan de overkant een busje staan, dus ik vermoed dat daar bijvoorbeeld een gehandicapt kind woont, maar ik zou het niet weten. Ik weet ook niet of zij genoeg hulp hebben of misschien wel meer hulp nodig hebben. Ik weet het gewoon niet, want ik ga simpelweg niet deur aan deur aanbellen en vragen of er nog hulp nodig is en hoe het gaat. Daarom is TijdvoorElkaar een noodzakelijke schakel in het proces.' (D17)

En in het zelfde gesprek zegt hij:

'Ik vind TijdvoorElkaar hard nodig. Op het moment dat je in de stad woont, in een grote stad met minder sociale controle, dan moet je dat gebrek aan sociale controle proberen te tackelen, omdat mensen anders vereenzamen. Daar zijn verschillende manieren voor, TijdvoorElkaar is er één van. [...] Het is soms lastig omdat mensen allochtoon zijn en de taal niet spreken, en ook is er soms een mobiliteitsprobleem, dat leidt ook tot vereenzaming. Maar ik vind dat TijdvoorElkaar in een behoefte voorziet.' (D17)

Of die sociale samenhang blijvend is nu de sociaal makelaar zich ook in Utrecht Zuid meer en meer terugtrekt, kunnen we op grond van dit onderzoek niet concluderen. Daarvoor zou er langer onderzoek gedaan moeten worden.

Versterking eigenwaarde

Behalve dat TijdvoorElkaar dus een praktische betekenis heeft, bijdraagt aan het doorbreken van sociaal isolement, ervoor zorgt dat kwetsbare mensen op een laagdrempelige manier kunnen meedoen en zorgt voor meer betrokkenheid van burgers onderling, blijkt het ook bij te dragen aan de versterking van de eigenwaarde van mensen. Uit de gesprekken met de deelnemers van TijdvoorElkaar blijkt dat het geven in contact leidt tot vergroting van het zelfrespect van mensen. Mensen krijgen meer zelfvertrouwen doordat ze in een gevende rol terecht komen en anderen hun respect en waardering hier over uitspreken. Nanda, een vrouw met psychiatrische problematiek, vertelt wat dat geven voor haar betekent.

'Het is ook heel positief voor mensen die bijvoorbeeld altijd thuis hebben gezeten, die depri zijn, dat die iets voor anderen kunnen betekenen. Of

mensen die niet weten wat ze met hun tijd kunnen doen, hetzij gepensioneerde mensen, hetzij allerlei soorten mensen. Die kunnen zich inschrijven en lid worden.'

'Kun je nog iets meer vertellen over wat het voor jou betekent om te kunnen geven?' (interviewer)

'Ja, dat is een energiebron. Als je niet kunt geven, ja sorry, maar ik denk dat je dan geen mens bent. (...) Ik denk dat als je niet kunt geven... Jeetje. Ik zou het niet kunnen. Dan leef ik niet. Ieder mens moet een beetje iets hebben van geven. Het leven is gewoon geven en niet alleen nemen. Alleen geeft de ene meer dan de ander.' (D7)

Twee andere deelnemers van TijdvoorElkaar zeggen er het volgende over:

'Jawel, ik heb er heel veel voldoening van en de belangstelling die ze voor jou hebben vind ik ook leuk. Je hoort ook dat ze waardering voor je hebben en dan heb ik er zelf ook plezier in. Het is niet een verplicht bezoek.' (D2)

'Dat doet mij wel goed. Je voelt je ook nog een beetje bij de samenleving betrokken. (...) Ik voel mij behulpzaam en dat ben ik ook.' (D14)

Dat TijdvoorElkaar in principe alle deelnemers uitnodigt om te geven, zou wel eens één van de krachtigste componenten van het project kunnen zijn. Het beroep dat het project doet op mensen om ook te geven in contact en niet alleen te ontvangen, zorgt ervoor dat mensen die zich in de marge van de samenleving bevinden weer gaan nadenken over wat ze te geven hebben. Wanneer ze ook daadwerkelijk in een gevende positie komen, draagt het bij aan hun eigenwaarde. Iemand die volop meedraait in de samenleving heeft waarschijnlijk wel scherp waar hij of zij goed in is, wat hij of zij te geven heeft. Mensen die door beperkingen en ziekte vooral in de ontvangende rol verkeren, hebben dit minder scherp. Voor hen draagt kunnen geven bij aan hun eigen herstel.

In de inleiding hebben we het onderzoek van Mogendorff et al., (2012) aan-gehaald. Op grond van dit onderzoek bestond het vermoeden dat wanneer beide partijen kunnen geven en ontvangen in contact, dit kan bijdragen aan de versterking van de eigenwaarde van mensen en dat het ook bijdraagt aan de waardering van andere groepen burgers voor mensen met beperkingen. In dit onderzoek zien we hiertussen een sterk verband. Juist doordat mensen kunnen geven en hun eigenwaarde groeit, kan hun zelfvertrouwen toenemen. Dit gebrek aan zelfvertrouwen is vaak één van de belangrijkste belemmeringen voor het leggen van contacten buiten de eigen groep, zo weten we uit ander onderzoek (Bredewold & Slendebroek, 2013). Door TijdvoorElkaar wordt aan de versterking van het zelfrespect gewerkt.

Belang van ontvangen

Behalve dat geven in contact belangrijk is, blijkt ook het ontvangen voor mensen een belangrijke meerwaarde te hebben. Vooral voor mensen die normaal en door socialisatie gewend zijn om een gevende rol op te zich nemen en min of meer door het project of door de situatie gedwongen worden om ook hulp te ontvangen. Het ontroert mensen wanneer anderen zien dat ze hulp nodig hebben en deze ook willen geven. Ze krijgen hiermee erkenning voor hun 'nood' en dit doet mensen goed. Nanda, een deelnemer met een psychiatrische achtergrond, vertelt wat ontvangen voor haar betekent.

'Ik moet eerlijk zeggen, ik heb heel veel pech in m'n leven gehad en ik heb ook heel veel tegenslagen gehad, dus ik had geen vertrouwen meer in mensen. Ik geloofde niet meer dat er goede mensen op de wereld waren. Maar doordat die organisaties van de ene naar de andere gingen bellen om vrijwilligers te vinden die konden helpen... Er was een wereld voor mij geopend; ik zag het licht, om het zo maar te noemen. Ik was helemaal perplex. Ik stond bij een benzinepomp, ik was helemaal perplex door al die telefoontjes, en binnen een mum van tijd had ik een verhuishwagen voor een prikkie, ik had ook geen geld. Er stonden negen mensen in huis te verven. Ik dacht: sorry God, dat ik nog twijfelde, dat er geen lieve mensen meer waren. Schijnbaar zijn die er toch. En ik hoop van harte dat dat zo blijft. Ik ben totaal anders gaan kijken: ik was niet meer verdrietig, ik was niet meer depressief tegenover alles wat ik heb meegemaakt, de teleurstellingen en noem maar op. '
(D7)

De oprichter van TijdvoorElkaar vertelt het volgende verhaal over wat het met mensen doet wanneer ze kunnen ontvangen in contact.

'Wij stonden een keer met een stand op straat en toen spraken we een oud vrouwtje van zeventig jaar. Zij wilde alles doen, maar hoefde niets terug. Aan het einde van het gesprek kwam eruit dat zij helemaal niet gewend was om iets te vragen, omdat zij haar hele leven alleen maar gegeven had. Toen zeiden wij: wat vindt u leuk om aan de ander te vragen, want dan beginnen we daarmee. En vervolgens begon ze te huilen, want ze was dat niet gewend.' (Pascal van Wanrooij, oprichter TijdvoorElkaar)

In de gevende positie verkeren blijkt ook een bepaalde status met zich mee te brengen. Dit kan een reden zijn dat mensen, behalve dat ze vanuit waarden als zelfstandigheid en onafhankelijkheid niet gauw om hulp zullen vragen, niet de ontvangende partij willen zijn. De oprichter van TijdvoorElkaar:

‘Ik ken een aantal mensen, traditionele vrijwilligers aan wie ik vroeg: wat zou je leuk vinden dat er voor jou gedaan wordt? Die mensen werden boos, want ze hadden geen hulp nodig. Het is een bepaalde status.’ (oprichter TijdvoorElkaar)

Dit fenomeen, dat de gevende partij superieur is aan de ontvangende partij, is ook in andere onderzoeken beschreven (Linders, 2010; Gunderson, 2004; Yan, 2002; Gelauff & Manschot, 1997).

Samenvatting

In deze paragraaf is de betekenis in beeld gebracht van de contacten die door TijdvoorElkaar zijn ontstaan. De opbrengsten zijn velerlei. Voor mensen die zich in de marge van de samenleving bevinden en kampen met problematiek als gevolg van beperkingen en moeilijke levenssituaties, blijkt de hulp die ze op allerlei manieren krijgen zeer welkom. Vaak hebben ze niet de financiële armslag om professionals in te huren en zijn ze dus erg gebaat bij mensen die dit doen voor een geringe tegenprestatie. Daarnaast zijn mensen door hun beperkingen ook fysiek vaak niet in staat om zwaar werk te doen. Iedere hulp is dan welkom.

Voor sommige mensen voorzien de contacten, of eigenlijk meer het project, in een andere praktische betekenis. Mensen die door ziekte een lange tijd niet meer werkzaam zijn geweest, gebruiken het project om weer actief te worden en te bepalen hoeveel werk ze al weer aankunnen. Het project vormt voor hen een opstapje naar betaald werk. Anderen vinden in de contacten die ze via het project opdoen een daginvulling. Ze fungeren als klusjesman of -vrouw van de wijk en zijn in die hoedanigheid de hele dag ‘onder de pannen’.

Daarnaast kunnen de contacten sociaal isolement doorbreken. Vooral kwetsbare burgers grijpen de klusjes aan om met allerhande mensen in contact te komen. Sommige mensen hebben een hele groep functionele contacten om zich heen verzameld die voor hen in een emotionele behoefte voorzien. Mensen blijken het prettig te vinden om een aantal mensen in hun buurt te kennen, mensen die dichtbij wonen en op wie ze een beroep kunnen doen wanneer het nodig is. Het blijkt voor mensen bovendien prettig te zijn als ze een praatje kunnen maken op straat en gegroet worden. In die zin draagt dit project bij aan het versterken van de sociale betrokkenheid op buurniveau.

Een belangrijke opbrengst van de nadruk op de wederkerigheid is het feit dat dit mensen uitdaagt om na te denken over wat ze te geven hebben. Het kunnen geven

van aandacht, hulp en zorg versterkt voor kwetsbare mensen hun zelfrespect en eigenwaarde, hetgeen hen uiteindelijk tot interessantere 'ruilpartners' maakt. Het geven draagt dus bij aan hun eigen herstel. Ook het ontvangen van hulp moet niet onderschat worden. Diverse mensen raakten ontroerd van de zorg die ze gekregen hebben. Uiteindelijk dragen dergelijke ervaringen ertoe bij dat mensen het belang gaan inzien van het geven van aandacht, hulp en zorg aan elkaar.

Conclusies en aanbevelingen

5

Inleiding

Door middel van dit onderzoek is in kaart gebracht hoe een project als TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten en welke voorwaarden en belemmeringen daarbij een rol spelen. In het hoofdstuk 'Resultaten' hebben we daar uitvoerig verslag van gedaan. De samenvattingen beschrijven de conclusies die op het niveau van de gestelde deelvragen getrokken kunnen worden. In dit hoofdstuk willen we reflecteren op het onderzoeksmateriaal op een hoger liggend niveau, om daarmee te kunnen beantwoorden aan de doelstelling die centraal stond in dit project, namelijk, kennis te vergaren over: *'Welke rol speelt wederkerigheid in de sociale integratie van mensen met een beperking?'*.

5.1 Hypothesen

Uit de literatuur (onder andere Pessers, 1999; Gouldner, 1960; Cahn, 2000; Komter, 2007; Linders, 2010; Mogendorff et al., 2012; Thomassen en Van Wanrooij in Steyaert en Kwekkeboom, 2010) kwam de suggestie naar voren dat het belang van wederkerigheid in contact groot zou zijn. Men veronderstelt dat het principe van wederkerigheid een keten van uitwisseling (geven-dankbaarheid-teruggeven) tussen mensen op gang kan brengen, wat zou kunnen leiden tot het ontstaan en verduurzamen van contact (Gouldner, 1960). Dat wederkerigheid leidt tot verduurzaming van het contact, zou liggen aan het feit dat mensen met een beperking leren 'geven' en daarmee bevrijd worden uit hun afhankelijke positie (Linders, 2010). Ook zou het zorgen voor meer zelfrespect en gevoel van eigenwaarde bij mensen met een beperking. Bovendien kan de ervaring dat mensen met beperkingen veel te bieden hebben ertoe leiden dat de maatschappelijke waardering voor deze groep burgers toeneemt (Mogendorff et al., 2012). Dit kan de sociale integratie van mensen met beperkingen ten goede komen.

5.2 Praktische inbedding

Het principe van wederkerigheid werd anno 2010 via TijdvoorElkaar ingezet in zes plaatsen in Nederland als een wijkgerichte methodiek voor de activering van bewoners in een wijk. Binnen deze methodiek worden mensen die iets te bieden hebben of iets nodig hebben via een website of een sociaal makelaar aan elkaar gekoppeld. Alle deelnemers wordt verzocht zowel iets te vragen als iets aan te bieden. Vanuit de filosofie

dat iedereen iets kan wat een ander nodig heeft en iedereen wel eens de hulp van een ander kan gebruiken, worden contacten tussen mensen gestimuleerd. Het project is daarmee gericht op het opbouwen van sociale netwerken in buurten of wijken, oftewel het opbouwen van duurzame contacten tussen bewoners.

Doel van dit onderzoek was na te gaan in hoeverre het project 'TijdvoorElkaar' bijdraagt aan het ontstaan van wederkerige contacten tussen mensen met en mensen zonder beperkingen en zo ja, wat die contacten dan opleveren voor mensen met een beperking.

5.3 Conclusies

Conclusie 1: Wederkerigheid kan in een gelijkwaardig contact zorgen voor effectieve uitwisseling

De hypothese is dat het principe van wederkerigheid de uitwisseling tussen mensen op gang brengt (de keten van geven-dankbaarheid-teruggeven). Daarbij is het allereerst opmerkelijk te noemen dat in plaats van de conclusie 'wederkerigheid brengt uitwisseling op gang' gesteld moet worden: 'de sociaal makelaar brengt de uitwisseling op gang'. Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek is dat de proactieve rol en benadering van de sociaal makelaar ertoe hebben geleid dat de juiste mensen met elkaar gematcht en aan elkaar gekoppeld zijn. Juist op plaatsen waar de sociaal makelaar een belangrijke rol speelde in de bemiddeling en ondersteuning, bestaat veel uitwisseling tussen personen. Juist omdat bij een project als TijdvoorElkaar diverse burgers betrokken zijn die op een bepaalde manier kwetsbaar zijn – al gaat dat zeker niet voor alle deelnemers op – is de prikkel van een sociaal makelaar van belang om de wederkerigheid in gang te zetten en te houden.

Vervolgens is uit dit onderzoek gebleken dat het herkennen en erkennen van de ander als gelijksoortig of gelijkwaardig (in de zin van: beide kwetsbaar) relatief gemakkelijk uitwisseling op gang brengt. Dit blijkt lastiger te realiseren wanneer er sprake is van een ongelijkwaardige uitgangspositie. Daarbij ontwikkelt de relatie zich namelijk gemakkelijk tot een liefdadigheidsverhouding. Dan is er geen sprake meer van evenredige uitwisseling maar van een sterke onevenwichtigheid in de relatie. Wederkerigheid is, als het gaat over contact tussen mensen met en zonder beperkingen, niet gebaseerd op een principe van 'voor wat hoort wat'. Of zoals Becker (2005) het formuleert: 'Er is geen sprake van gelijke absolute marktwaarde'. Als dit het geval zou zijn, dan zouden inderdaad kwetsbare burgers zoals armen en gehandicapten, maar ook ouderen en jongeren hier van de dupe worden. Zij kunnen door fysieke of mentale beperkingen niet altijd voldoen aan de eis van wederkerigheid. Uit ons onderzoek bleek in lijn met wat diverse wetenschappers hieromtrent

betogen (Gouldner, 1960; Thomese, 1998; Becker, 2005) dat mensen geneigd zijn rekening te houden met de context van de gever. Als iemand beperkt is, dan willen ze hier best rekening mee houden en verwachten ze een minder grote tegengift. Deze onevenwichtigheid ervaren weerbare burgers meestal niet als problematisch. In twee van de vijf case studies was het ontbreken van wederkerigheid en een goede balans in de relatie echter wel reden voor het beëindigen van het contact. Het ging hier om mensen die beide op een bepaalde manier kwetsbaar zijn.

Hieruit kunnen we dus concluderen dat wederkerigheid niet per definitie zorgt voor uitwisseling. Wel kan wederkerigheid in een gelijkwaardig contact leiden tot effectieve uitwisseling, vooral wanneer dit contact wordt bemiddeld en ondersteund door een professional.

Conclusie 2: Mensen met een beperking leren 'geven' en worden bevrijd uit hun afhankelijke positie

Zoals onder conclusie 1 benoemd, blijken in het project TijdvoorElkaar veel mensen betrokken te zijn die in bepaalde mate kwetsbaar zijn. Zij vinden (h)erkenning bij elkaar en kunnen elkaar 'tot een hand en een voet zijn'. Dit voorkomt asymmetrische en afhankelijkheidsrelaties. Voor deze groep blijkt de hypothese 'mensen met een beperking leren 'geven' waardoor zij bevrijd worden uit hun afhankelijke positie' waar te zijn. Het beroep dat TijdvoorElkaar doet op mensen om ook te geven in contacten en niet alleen te ontvangen, laat mensen in de marge van de samenleving weer nadenken over wat ze te bieden hebben en biedt een structuur waarin mensen ook echt tot geven komen.

Naast kwetsbare burgers zijn in het onderzoek ook weerbare burgers gevolgd, die contacten onderhielden met mensen met een beperking. In dergelijke relaties ontstaat gemakkelijk een 'liefdadigheids'-verhouding, waarbij de ontvangende partij in een afhankelijke positie terecht dreigt te komen. Er zijn uit dit onderzoek geen gevallen bekend, waarbij een persoon met een beperking een evenwichtig, wederkerig contact had met een persoon zonder beperking. Er zijn wel dergelijke contacten tot stand gekomen, maar deze zijn tussentijds beëindigd vanwege onvrede met de onbalans in het contact.

Conclusie 3: Wederkerigheid leidt tot waardering

Uit het onderzoek is gebleken, dat TijdvoorElkaar naast de praktische betekenis ('een klusje voor een klusje') ook een belangrijke betekenis heeft met het oog op de versterking van de eigenwaarde van mensen. Mensen blijken zelfvertrouwen te krijgen, wanneer ze in een gevende rol komen en anderen hun respect en waardering daarover uitspreken. Deze hypothese blijkt te worden bevestigd.

Conclusie 4: Uitwisseling leidt tot duurzaam contact

De vraag of 'uitwisseling' tot een duurzaam contact leidt, heeft te maken met wat onder een 'duurzaam contact' wordt verstaan. In de focusgroep kwam naar voren dat het gaat om een contact dat langere tijd kan blijven bestaan en dat mensen het gevoel geeft 'gezien te worden'. Daarbij hoeft het niet altijd te gaan om warme contacten waarbij mensen op emotioneel niveau nauw bij elkaar betrokken zijn. Ook een oppervlakkig contact als het wekelijks groeten van de marktkoopman kan hieronder geschaard worden.

De hypothese dat uitwisseling tot duurzaam contact kan leiden, is in het onderzoek bevestigd. Mensen die voor een klusje bij elkaar over de vloer zijn geweest, blijven elkaar groeten in het winkelcentrum en krijgen zodoende meer kennissen in hun directe leefomgeving. Daarnaast gaat het ontwikkelen van een duurzaam contact ook verder dan dit oppervlakkige, hoewel dus ook betekenisvolle, niveau.

Uit veel gesprekken is gebleken dat de uitwisseling van hulp logischerwijs leidt tot meer sociaal contact. In enkele gevallen ontstaan er zelfs vriendschappen en kunnen de klusjes achterwege blijven.

Dat dit niet altijd succesvol is, blijkt uit een aantal contacten die zijn stukgelopen nadat men daar vanuit verschillende verwachtingen aan begonnen was. Uit de analyse is gebleken dat er enerzijds mensen zijn die TijdvoorElkaar gebruiken om afgebakende klusjes voor elkaar te doen zonder direct een persoonlijke band op te willen bouwen. Terwijl er anderzijds mensen zijn (vooral meer kwetsbare mensen) die deze klusjes als aanleiding gebruiken om in contact te komen met andere mensen. Deze personen zijn directer op zoek naar duurzame contacten waarin sprake is van emotionele betrokkenheid op elkaar. Deze uiteenlopende ideeën leiden tot frictie. De personen (vaak hulpbieders) die hun eigen grenzen goed kunnen bewaken en een enigszins zakelijke houding aannemen, blijken het meest succesvol in het duurzaam onderhouden van het contact.

Conclusie 5: Duurzaam contact leidt tot sociale integratie en participatie

Dit onderzoek toont aan dat de contacten die via TijdvoorElkaar ontstaan inderdaad bijdragen aan sociale integratie en participatie van kwetsbare burgers met beperkingen. Op het praktische niveau gaat het dan bijvoorbeeld om mensen die de Nederlandse taal aangeleerd krijgen; mensen die slecht Nederlands spreken en geholpen worden met hun administratie; mensen die vanwege beperkte financiën voor klusjes in en om het huis een vrijwilliger uit de buurt zoeken en daarin slagen; mensen die via de klusjes voor TijdvoorElkaar weer op het spoor gezet worden van re-integratie en de zoektocht naar werk.

Op diverse manieren dragen de ontstane contacten bij aan het doorbreken van sociaal isolement. Het zorgt ervoor dat kwetsbare mensen op een laagdrempelige manier 'mee kunnen doen' en het zorgt voor meer betrokkenheid tussen burgers onderling.

Door TijdvoorElkaar kunnen mensen contacten aangaan met andere mensen, wat sociale insluiting tot gevolg heeft. Het kan zodoende bijdragen aan het verminderen van de kloof tussen weerbare en kwetsbare burgers, mits meer weerbare burgers actief uitgenodigd worden mee te doen aan TijdvoorElkaar. Ook blijkt de sociale interventie TijdvoorElkaar gebruikt te worden voor/door mensen om weer actief te worden en eigen grenzen te ontdekken. Zodoende kan het een opstap vormen naar een zinvolle dagbesteding of het (weer) vinden van betaald werk. Echter, omdat veel deelnemers kampen met beperkingen blijkt die sociale insluiting heel kwetsbaar te zijn, vooral wanneer de sociaal makelaars contacten van kwetsbare burgers niet kunnen ondersteunen.

Ook vanuit dat perspectief lijkt het dus vruchtbaar te zijn in te zetten op afgebakende, lichte contacten. Het afgebakend en licht houden van het contact lijkt vooralsnog de meest succesvolle formule te zijn voor duurzaam contact, vooral als er burgers met beperkingen in het spel zijn.

Eindconclusie

De laatste vraag die in dit onderzoek beantwoord diende te worden, was: 'Hoe reëel is het te verwachten dat er duurzaam contact tussen burgers met en zonder beperkingen tot stand komt en in hoeverre bevordert dit de sociale integratie van kwetsbare burgers?'

Het geheel overziend kunnen we daarop het volgende korte antwoord geven. Het is niet reëel te verwachten dat er spontaan duurzaam contact tussen burgers met en zonder beperkingen tot stand komt. Onder de juiste omstandigheden en met inachtneming van voorwaarden als een actieve matching, begeleiding en bemiddeling door een professional, de juiste afbakening van klussen en van het contact als geheel en het hanteren van een enigszins zakelijke opstelling, is het goed mogelijk om duurzaam contact tussen burgers met en zonder beperking of tussen burgers met beperkingen onderling tot stand te laten komen. We hebben echter geconstateerd dat er wel nieuwe contacten ontstaan, maar dat dit voornamelijk relaties zijn tussen kwetsbare mensen onderling of ongelijkwaardige relaties tussen weerbare en kwetsbare mensen. In relaties tussen kwetsbare mensen onderling heeft het principe van wederkerigheid de positieve uitwerking dat mensen uit een ontvangende, afhankelijke positie komen en een nieuwe, gevende rol leren aannemen. Relaties tussen kwetsbare en weerbare burgers blijken vooral duurzaam

te kunnen worden als juist een bepaalde onbalans wordt geaccepteerd door beide partijen. Het meest vruchtbaar lijkt het om daarbij in te zetten op begrensd, licht contact, waar het contact tussen kwetsbare en weerbare burgers betreft. Dit in tegenstelling tot warm, emotioneel contact, dat gemakkelijk leidt tot uitputting of uitbuiting van één van de betrokkenen. Dit onderzoek laat zien dat het wederkerigheidsprincipe in de praktijk niet precies werkt zoals idealiter beoogd, maar dat er desondanks wel duurzame relaties kunnen ontstaan. In beide gevallen (kwetsbaar of weerbaar) levert dat winst op in de zin van sociale insluiting, integratie en participatie.

De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden over TijdvoorElkaar, is dat de methode, indien op de juiste manier toegepast, van grote waarde kan zijn voor het bewerkstelligen van duurzame contacten tussen burgers met en zonder een beperking. Zonder dergelijke projecten komen contacten tussen mensen met en zonder beperkingen amper van de grond, zo blijkt uit diverse onderzoeken (Mogendorff et al., 2012; Bredewold et al., 2013). In zijn opzet en vorm levert TijdvoorElkaar juist een belangrijke bijdrage aan het ontstaan van deze contacten. Tevens doorbreekt de methode door zijn opzet en vorm de vraagverlegenheid en acceptatieschroom waar veel burgers mee kampen.

Op welke manier moet de methode dan worden toegepast wil er duurzaam en betekenisvol contact ontstaan en voortbestaan? Ten eerste is het van belang dat de visie op wederkerigheid consequent wordt toegepast. Het uitgangspunt moet zijn dat aan beide deelnemers wordt gevraagd om te geven en te ontvangen. Wanneer het principe van wederkerigheid losgelaten wordt, zoals het geval bleek te zijn binnen bepaalde projecten, dan raken contacten tussen de deelnemers verstoord en treden de positieve effecten van wederkerigheid niet meer op.

Ten tweede is het van belang om contacten vanaf het begin goed te begrenzen, vooral als er mensen met beperkingen betrokken zijn. Juist zij hebben moeite om te begrijpen wanneer ze andere mensen overvragen en wanneer ze te veel zijn (Teeuwen, 2012; Bredewold et al., 2013). Sociale professionals die werken met de methode TijdvoorElkaar kunnen contacten helpen begrenzen om zo uitbuiting en uitputting te voorkomen.

Ten derde is het van belang om verwachtingen van deelnemers goed te managen. Waar verwachtingen niet overeenkomen, ontstaan scheve verhoudingen waardoor de contacten sterk aan duurzaamheid inboeten.

Als laatste voorwaarde voor het bewerkstelligen en verduurzamen van contact tussen burgers met en zonder beperkingen, geldt dat professionele inzet over langere tijd gegarandeerd moet zijn. Uit dit onderzoek is meer dan duidelijk geworden dat ondersteuning van contact door een sociaal makelaar cruciaal is, vooral als er kwetsbare

burgers bij betrokken zijn. Professionals kunnen gedrag uitleggen, helpen om verwachtingen op elkaar af stemmen en helpen grenzen te bewaken. De sociaal makelaar zou de deelnemers moeten kennen, zodat hij goed kan koppelen en matchen en hij zou na koppeling beschikbaar moeten blijven. Dit hoeft geen wekelijks contact te zijn, maar deelnemers moeten weten dat ze ten allen tijde welkom zijn met vragen. Afhankelijk van de achtergrond van de deelnemers kan een sociale professional meer of minder geregeld contact onderhouden. Als welzijnswerker kan de sociaal makelaar contact onderhouden met andere sociale professionals zoals kwartiermakers, wijkverpleegkundigen, huisartsen, professionals binnen zorginstellingen en opbouwwerkers om te zorgen dat mensen gebruik maken van een project als TijdvoorElkaar.

Onder deze voorwaarden (betrokkenheid van een sociale professional, inzet van wederkerigheid, begrenzing van contact en managen van verwachtingen) zijn de opbrengsten van een methode als TijdvoorElkaar optimaal.

5.4 Aanbevelingen

Hieronder doen we enkele aanbevelingen die voortvloeien uit het onderzoek. We maken hierbij onderscheid tussen aanbevelingen die de hele methode aangaan, aanbevelingen gericht op contact waarbij beide partijen kwetsbaar zijn en aanbevelingen voor het ondersteunen van contact tussen weerbare burgers en een kwetsbare burgers met beperkingen.

Methode

1. Zorg voor voldoende facilitering van de methode en daarmee van de betrokken sociale professional. Projecten die te lijden hebben onder bezuinigingen, lopen grote kans ter ziele te gaan. Dat betekent afname van het aantal uitwisselingen en contacten in de betreffende buurt.

Kwetsbaar – kwetsbaar

In de ondersteuning van contacten waar beide partijen kwetsbaar zijn, of waar in ieder geval één van de partijen kwetsbaar is, gelden de volgende aanbevelingen:

2. Bij de start van een contact via TijdvoorElkaar is management van verwachtingen noodzakelijk. Uiteenlopende ideeën over de opbrengst van het contact leiden in de loop van de tijd tot frictie en zelfs tot beëindiging van het contact. Een reële kijk op wat men elkaar te bieden heeft, is nodig om teleurstelling te voorkomen.

3. Bij de inzet van TijdvoorElkaar is tussentijdse evaluatie en inzet op verdere ontwikkeling in het leerproces van hulpbieder en hulpontvanger aan te bevelen. Dit met het oog op de rol die het project heeft als instrument om te komen tot hernieuwde activiteit, participatie en integratie.

Kwetsbaar – weerbaar

Voor relaties waarin er sprake is van een contact tussen een weerbare en kwetsbare burger gelden nog de volgende specifieke aanbevelingen:

4. Het is aan te bevelen in te zetten op afgebakende, lichte contacten.
Een goede begrenzing van het contact en een actieve inperking van al te zware vormen van emotioneel contact, voorkomt (over)belasting van betrokkenen en voortijdige beëindiging van het contact.
5. In aansluiting op aanbeveling 3 is het vooral in ongelijkwaardige contacten aan te bevelen een enigszins zakelijke houding aan te nemen in het contact en helder te communiceren over grenzen. Een zakelijke opstelling van vooral de hulpbieder blijkt succesvol te zijn voor verduurzaming van het contact.

Evaluatie onderzoeksmethodiek

6

Deze studie is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma Inzicht in sociale interventies van Movisie. Dit programma streeft naar een dubbele opbrengst van de uitgevoerde onderzoeken. Het genereert kennis over de werkzaamheid van de interventie, in dit geval TijdvoorElkaar, en het biedt inzicht in de bruikbaarheid van één of meer vormen van onderzoek bij het evalueren van interventies in de sociale sector.

Voor het onderzoek naar TijdvoorElkaar is gekozen voor procesevaluatie als methode van onderzoek. Deze aanpak heeft voor- en nadelen met elk hun invloed op de betrouwbaarheid, validiteit en generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten. In dit hoofdstuk zetten we uiteen waarom procesevaluatie een geschikte onderzoeksmethode is gebleken, gezien de hoofdvraag die centraal stond in dit onderzoek, maar ook waar de onderzoeksmethode niet toereikend is geweest.

6.1 Praktijkgericht onderzoek: welk praktijkprobleem is onderzocht?

Om te bepalen of de juiste onderzoeksmethode is gekozen, is het eerst van belang om nog eens scherp te stellen waar het onderzoek een antwoord op moet geven. In dit onderzoek ging het om de vraag of het koppelen van mensen (met en zonder beperkingen) aan elkaar op basis van het wederkerigheidsprincipe, in de praktijk leidt tot sociale integratie in de vorm van een duurzame, gelijkwaardige relatie. Dit is onderzocht in projecten van TijdvoorElkaar, waarin het wederkerigheidsprincipe een belangrijke rol speelt.

6.2 Procesevaluatie

Wat is procesevaluatie

Om inzicht te krijgen in de onderzoeksvraag is gekozen voor procesevaluatie. Dat is één van de drie evaluatievormen die Swanborn (2007) in zijn boek over evalueren van interventies onderscheidt, naast planevaluatie (het ontwerpen van toekomstige interventies) en productevaluatie (waarbij na de toepassing van een interventie in kaart wordt gebracht wat de effecten zijn). In paragraaf 3.2 hebben we procesevaluatie als volgt gedefinieerd: *'Procesevaluatie is die vorm van evaluatieonderzoek*

waarbij de invoering van de interventie – meestal in een kleinschalige context, bij een of enkele cases op de voet wordt gevolgd; waarin zo nodig wordt bijgestuurd en waar de aandacht van de onderzoeker vooral uitgaat naar de sociale processen die hierbij een rol spelen (...) Via herhaalde ondervraging en observatie wordt de sociale interactie tussen mensen en de veranderingen daarin geëxploreerd, waarmee de onderzoeker de precieze werking van het causale proces op het spoor komt.’ (Swanborn 2007:191).

Waarom procesevaluatie

Procesevaluatie is dus onderzoek naar het uitvoeringsproces van een interventie (Swanborn, 2007:192). Swanborn beveelt het om verschillende redenen aan. Ten eerste zou procesevaluatie geschikt zijn om de invoering en uitvoering van een interventie, in dit geval de methode TijdvoorElkaar, op de voet te volgen en daarvoor zou het mogelijk zijn om de interventie ‘bij te sturen’. Het heeft als voordeel ten opzichte van productevaluatie dat het de interventie *tussentijds* kan evalueren en bijsturen en niet pas, zoals bij productevaluatie, op een veel later moment. Het is een aanvulling op planevaluatie, omdat achter het bureau mooie dingen kunnen worden uitgedacht, maar de praktijk vaak weerbarstig is. Door een interventie te volgen, ontstaat er meer zicht op eventuele ‘uitvoeringsproblemen’; het gaat dan om onverwachte en niet voorziene barrières of weerstanden van gebruikers. Procesevaluatie geeft de mogelijkheid om al doende te leren en nadelige effecten te vermijden of te verminderen. Wij hebben vooral gekozen voor procesevaluatie omdat het inzicht kan bieden in de sociale mechanismen die ten grondslag liggen aan het wel of niet werken van de interventie (hier gaan we zo nader op in). Het bleek echter ook waardevol te zijn om de opbrengsten van het onderzoek door te kunnen geven aan de oprichters en sociaal makelaars van TijdvoorElkaar. Zij konden de uitkomsten van het onderzoek direct gebruiken om de interventie TijdvoorElkaar te verbeteren.

Ten tweede zou procesevaluatie geschikt zijn om er beter zicht op te krijgen *waarom* een interventie of methode nu eigenlijk goed werkt of niet. Swanborn geeft het voorbeeld dat een sollicitatiecursus werklozen kan helpen, maar de vraag blijft: *wat werkt* er dan *precies*? De aandacht die men krijgt van de begeleiders? Of een bepaalde techniek van brieven schrijven of gespreksvoering? Procesevaluatie kan meer inzicht opleveren in *wat nu precies* werkt binnen een interventie. Door een interventie op de voet te volgen, kan er inzicht ontstaan in wat cruciaal is in een interventie of in welke condities ten minste moet worden voorzien om succes te bereiken (Swanborn, 2007:49-50). Met procesevaluatie kan het complex van mogelijk werkzame bestanddelen ontrafeld worden. Hierdoor wordt onder andere duidelijk, als we het vertalen naar het onderzoek binnen TijdvoorElkaar, dat ondersteuning

van een sociale professional cruciaal is en dat het van belang is contact te begrenzen. Dit zijn cruciale aspecten als je contact tussen mensen met en zonder beperking wilt bevorderen.

Behalve dat procesevaluatie geschikt is om tussentijds bij te sturen en inzicht geeft in wat er nu precies aan bijdraagt dat een interventie werkt, kan procesevaluatie ook ingezet worden om inzicht te genereren in sociale processen, meent Swanborn. Juist daarom vonden wij procesevaluatie zo geschikt voor onze onderzoeksvraag. Het gaat in ons onderzoek immers om het in beeld krijgen van sociale processen die ervoor zorgen dat wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperking al dan niet ontstaat. Om inzicht te krijgen in sociale processen kent procesevaluatie een eigen aard en opzet. Zo beschrijft Swanborn (2007:200-206) dat procesevaluatie vrijwel altijd kwalitatief onderzoek is. Doorgaans betekent dit volgens Swanborn (2007) dat de onderzoeker gedurende het proces aanwezig is in het 'veld' en door regelmatig ondervragen en eventueel observeren van betrokkenen beter zicht krijgt op de interventie. Het is een intensieve vorm van onderzoek doen, waarbij de respondenten hun verhaal goed moeten kunnen doen. Er is aandacht voor alle mogelijke details in de interventie. Daarom wordt binnen procesevaluatie doorgaans slechts een beperkt aantal 'cases' bestudeerd in een kleinschalige context. De onderzoeker spreekt of observeert binnen een bepaald tijdsbestek meerdere keren dezelfde respondenten. Hierdoor ontstaat er niet alleen inzicht in de eigen verwachtingen, kansen of gedragingen van een respondent, maar kan ook gevolgd worden hoe respondenten verwachtingen, kansen of gedragingen door de tijd aanpassen of veranderen. Juist vanwege deze aard en opzet en wat het onderzoek daarmee beoogt, namelijk inzicht krijgen in de sociale mechanismen die er aan bijdragen dat de interventie slaagt, is procesevaluatie zo geschikt voor het beantwoorden van onze onderzoeksvraag. Via in de loop van de uitvoering van de interventie herhaalde ondervraging en observatie kunnen en konden de sociale interacties tussen deelnemers van TijdVoorElkaar en de veranderingen daarin onderzocht worden. Door de inzet van meerdere kwalitatieve onderzoeksmethoden (literatuurstudie, case studies, interviews, focusgroep) is goed in beeld gekomen wat maakt dat wederkerige contacten tussen mensen met en zonder beperking al dan niet ontstaan.

Procesevaluatie is vaak kwalitatief van aard omdat ze inzicht wil krijgen in sociale mechanismen die ervoor zorgen dat de sociale interventie al dan niet slaagt. Daarnaast is procesevaluatie er doorgaans op gericht om een ontwikkeling in de tijd te kunnen volgen. Het volgen in de tijd bleek belangrijke voordelen te hebben. Een belangrijk voordeel van het langdurig volgen van de projecten was dat *inzichtelijk werd hoe het project TijdvoorElkaar zich in de loop van de tijd ontwikkelde*. Zo kwam tijdens het onderzoek naar voren hoe groot de invloed van externe factoren

op het project is: door bezuinigingen konden de sociaal makelaars hun ondersteuning van de koppels niet langer zo voortzetten als ze aanvankelijk wilden. Doordat de koppels gedurende anderhalf jaar werden gevolgd, werd het effect daarvan op de deelnemers zichtbaar. Daarnaast ontstaat er door koppels gedurende langere tijd te volgen *meer zicht op hoe methodische uitgangspunten van TijdvoorElkaar in de praktijk ingezet worden*. Dit onderzoek laat zien dat het principe van wederkerigheid vanuit de sociaal makelaars niet altijd consequent onder de aandacht wordt gebracht en welke effecten dit heeft op contacten tussen mensen die elkaar ontmoeten via TijdvoorElkaar. Deze inzichten (betekenis van bezuinigen op inzet van sociaal makelaars en niet consequent toepassen van de centrale inzichten van de methode) zijn in de loop van het project al eens besproken met de oprichter van TijdvoorElkaar die gedurende het onderzoek hier dus al op kon anticiperen.

6.3 Ingezette methoden binnen de procesevaluatie

Om beter zicht te krijgen op de vraag of er wederkerige contacten ontstaan tussen weerbare en kwetsbare burgers binnen TijdvoorElkaar zijn er meerdere onderzoeksmethoden ingezet binnen de procesevaluatie. Deze verschillende methoden worden hieronder uitgebreider besproken. Daarbij staan we ook stil bij de voor- en nadelen die deze methode heeft.

Literatuurstudie

In dit onderzoek is veel werk gemaakt van de begripsvaliditeit door een uitgebreide literatuurstudie te doen naar wat de rol van wederkerigheid is of zou kunnen zijn in het contact tussen mensen met en zonder beperkingen. Hierdoor waren de onderzoekers bij de uitvoering en analyse op de hoogte van de verschillende nuances die het begrip wederkerigheid kan hebben en hadden ze instrumenten om de verschillende duidingen van het begrip te herkennen en te plaatsen. Zo konden ze bijvoorbeeld herkennen wanneer 'wederkerigheid' zich ontwikkelt tot 'liefdadigheid' of 'uitbuiting', op het moment dat er een onbalans optreedt in geven en nemen. De begrippen zijn vertaald in het onderzoeksinstrument, namelijk de topiclijsten die leidend waren tijdens de gesprekken met de respondenten. Dit bleek van belang te zijn, omdat hierdoor veranderingen in het contact goed geduid en gevolgd konden worden. Ook Segers stelt dat heen en weer gaan tussen theorie en empirie van belang is bij procesevaluatie en gevalsstudies (Segers, 1999:344, 346).

Case study

Naast het inzetten van de methode literatuurstudie om de belangrijkste concepten in het onderzoek helder te kunnen definiëren en bepalen, is gekozen voor case

study onderzoek binnen enkele projecten van TijdVoorElkaar. Een aantal cases is nader onderzocht, namelijk vijf koppels van deelnemers. Maar wat is 'case study onderzoek' eigenlijk? Swanborn (2013:39) karakteriseert het als onderzoek naar een sociaal verschijnsel:

1. in één, of slechts een handvol, manifestaties;
2. in zijn natuurlijke omgeving;
3. gedurende een bepaalde periode;
4. dat zich specifiek richt op gedetailleerde beschrijvingen van gedragingen, percepties, houdingen en interpretaties die allerlei categorieën van betrokkenen in het systeem aan elkaar, aan gebeurtenissen en aan het proces hechten;
5. waarbij de onderzoeker start met een brede onderzoeksvraag over een sociaal proces en daarbij wel theorieën gebruikt, maar afziet van tevoren geheel vastgelegde procedures van dataverzameling, en altijd de ogen geopend houdt voor onverwachte informatie in de verzamelde gegevens, teneinde op een flexibele wijze de onderzoeksprocedures aan te kunnen passen;
6. waarbij verschillende databronnen worden gebruikt (documenten, informanten, waarnemingsnotities).

De onderzoeker verzamelt dus informatie door eigenschappen te bestuderen van mensen – en van relaties tussen mensen – die betrokken zijn of betrokken waren bij een bepaalde gebeurtenis of situatie waarin zich het te bestuderen verschijnsel manifesteert. In plaats van mensen kunnen ook andere entiteiten worden ingevuld, bijvoorbeeld organisaties, gebeurtenissen, steden of buurten. Het gaat echter altijd om mensen die zich binnen deze structuren gedragen en reageren op anderen (Swanborn, 2013:13). Door slechts één eenheid of enkele eenheden te onderzoeken, kan het verschijnsel meer in 'de diepte' worden onderzocht, waardoor er meer oog is voor details van de verschijnselen en processen die zich afspelen.

Swanborn (2013) benadrukt evenals andere auteurs (Flyvbjerg, 2006; Engbersen & Voogd, 2013) dat het van belang is om helder te hebben welk sociaal verschijnsel binnen een case wordt onderzocht. Je moet altijd antwoord kunnen geven op de vraag voor welk verschijnsel je de case als voorbeeld hanteert. Waar is dit een case van? Welk sociaal verschijnsel bestudeer ik? Dit voorkomt dat je ongericht, oneindig en exploratief onderzoek verricht. Juist door goed af te bakenen wat er onderzocht wordt, in dit onderzoek het al dan niet ontstaan van wederkerige contacten tussen mensen met en zonder beperking door middel van een project als TijdVoorElkaar, kan je verschijnselen heel nauwkeurig bestuderen. Juist daarom is begripsvaliditeit van groot belang en is uitgebreide literatuurstudie belangrijk. Dit sluit echter niet uit dat er binnen het onderzoek ruimte is voor een *explorerende aanpak*, zoals Swanborn (2013:53) dit noemt. Zo'n aanpak kenmerkt zich door *flexibiliteit* en

openheid voor het te bestuderen verschijnsel. Openheid ten aanzien van de sociale processen die zich kunnen afspelen en ruimte voor de betekenis die mensen hieraan verlenen. Flexibiliteit betekent het openstellen voor onverwachte aspecten gedurende het onderzoek.

De voor- en nadelen van case study onderzoek

Hoe hebben wij de case study gebruikt binnen dit onderzoek en wat bleken de voor- en nadelen van de methode? In dit onderzoek zijn, zoals we al aangaven in hoofdstuk 3, vijf koppels van deelnemers (vijf cases) gedurende langere tijd gevolgd. De ontwikkeling van de relatie van de koppels is onderzocht door middel van mondelinge diepte-interviews op basis van een semigestructureerde vragenlijst. Wat leverde de case-study ons op?

Door de vijf cases nauwgezet en gedurende langere tijd te volgen, konden we het ontstaan en voortbestaan van de relatie nauwgezet in beeld brengen. Bij de meeste koppels veranderde in de loop van de anderhalf jaar van het onderzoek de betekenis die deelnemers gaven aan hun onderlinge contact. Ze hadden bijvoorbeeld bij het aangaan van het contact heel andere beelden bij de manier waarop ze elkaar konden helpen dan na een half jaar of een jaar. Door de koppels meerdere malen te spreken, konden we nagaan hoe dit zich ontwikkelde, welke emoties er speelden en hoe de deelnemers er mee omgingen als aanvankelijke verwachtingen niet bleken te kloppen. Sommige koppels ontwikkelden een stabiele, al dan niet wederkerige, relatie; andere koppels verbraken de relatie omdat er teveel onbalans ontstond tussen geven en nemen of doordat het contact op een andere manier niet aan de verwachtingen voldeed. Er ontstond dus inzicht in hoe contacten en relaties zich ontwikkelen en waardoor dit beïnvloed wordt. Door te focussen op waarvoor contacten en relaties al dan niet ontstaan en voortbestaan, is er meer inzicht gekomen in de voorwaarden voor het ontwikkelen van contact tussen mensen met en zonder een beperking. Informatie die van groot belang is nu het informele netwerk een belangrijke rol moet krijgen in het ondersteunen van mensen met een beperking.

Ook is er door dit onderzoek meer inzicht ontstaan in hoe wederkerigheid precies werkt in contact tussen weerbare en kwetsbare burgers. De uitgebreide gesprekken met deelnemers van TijdVoorElkaar bevatten een enorme informatierijkdom als het aankomt op de werking van dit concept. Die informatie kan in de wetenschappelijke en publieke discussies over dit concept meegenomen worden. Vooral nu er hoge verwachtingen zijn van dit concept (Kampen et al., 2013:238-239), omdat er van *alle* mensen een actieve bijdrage wordt gevraagd, is het interessant om door de uitgebreide gesprekken met mensen te ontdekken hoe wederkerigheid werkt in contact

tussen mensen met en zonder een beperking. In dit onderzoek is aandacht besteed aan de begripsvaliditeit door een uitgebreide literatuurstudie uit te voeren naar een kernconcept in het onderzoek (wederkerigheid) en dit vervolgens te operationaliseren naar de meetinstrumenten. Daardoor konden we gericht inzetten op het verkrijgen van informatie over dit belangrijke concept. Dit onderzoek kan hierdoor bijdragen aan een nuancering en nadere invulling van de theorie over wederkerigheid. Smaling (2009) noemt dit 'theoriegedragen generaliseerbaarheid'.

Een belangrijk *nadeel* van case study onderzoek, in dit geval het volgen van koppels, is dat de dataverzameling per koppel *veel tijd kost*. Het kost dus ook veel geld, vergeleken met bijvoorbeeld een schriftelijke enquête onder alle deelnemers van TijdvoorElkaar: dit zou met een vergelijkbare investering in uren en geld informatie over meer deelnemers hebben opgeleverd. Het is echter niet waarschijnlijk dat via een schriftelijke enquête ontdekt was hoe het mechanisme van wederkerigheid nu in de praktijk en in de loop van de tijd werkt. Er zijn verdiepende vragen nodig om achter de daadwerkelijke drijfveren van en betekenisgeving door de respondenten te komen. Daarnaast is het waarschijnlijk dat meer kwetsbare mensen (in het bijzonder mensen met een verstandelijke beperking) moeite kunnen hebben met het invullen van een vragenlijst. De non-respons van deze doelgroep zou waarschijnlijk hoog zijn.

Een tweede belangrijk kritiekpunt op het werken met case studies is dat er voor het trekken van geldige conclusies meerdere metingen nodig zijn die systematisch in dezelfde richting wijzen en alternatieve interpretatiemogelijkheden uitsluiten. Onder deze kritiek ligt het causaliteitsprobleem. Hoe kan je op grond van een beperkt aantal cases spreken over causaliteit? (Segers, 1999:353; Flyvbjerg, 2006; Swanborn, 2013:127-150). Hier sluiten we ons graag bij Swanborn aan die stelt dat er door case studies wel degelijk stappen worden gezet in de speurtocht naar achterliggende causale *processen* (Swanborn, 2013:150). Deze speurtocht heeft uitgebreid plaatsgevonden en daarnaast zijn meerdere onderzoeksmethoden gecombineerd, meerdere informatiebronnen geraadpleegd, meerdere onderzoekers ingezet en zijn data goed gedocumenteerd. Dit om de geldigheid te borgen en het beschreven nadeel zoveel mogelijk te ondervangen.

Een derde, meest geuit, kritiekpunt op het werken met een beperkt aantal cases is dat er vragen opkomen over de generaliseerbaarheid. Zijn de onderzochte cases representatief voor de gehele populatie en hoe weet je dat? Hoe kan je algemene conclusies trekken aan de hand van één case of een beperkt aantal cases? Generaliseerbaarheid is geen hoofddoel en ook lastig als je een beperkt aantal cases onderzoekt. Of zoals Flyvbjerg (2006) stelt: 'Het komen tot definitieve

bewijsvoering op basis van een enkele casus is problematisch'. Zoals opgemerkt in hoofdstuk 3 kunnen door uitvoering van aanbevelingen van onder andere Segers (1999) de validiteit en betrouwbaarheid desondanks geborgd worden. Wij hebben daartoe de volgende stappen gezet: 1. triangulatie van methoden, 2. uitgebreid aandacht besteden aan begripsvaliditeit, 3. zorgvuldige documentatie van gegevens, 4. interonderzoekerssubjectiviteit. Daardoor hebben we het idee zoals we in hoofdstuk 3 al aanstipten dat de inhoudelijke generaliseerbaarheid wel geborgd is en conclusies uit dit onderzoek vertaald kunnen worden naar 'soortgelijke projecten als TijdvoorElkaar'. Het gaat dan dus om projecten die hulp en zorg op buurtniveau organiseren en waarin gewerkt wordt vanuit het principe van wederkerigheid. Hoogstwaarschijnlijk zullen dergelijke projecten gezien de huidige ontwikkelingen in zorg en welzijn (bezuinigingen die het gevolg hebben dat meer kwetsbare burgers geen beroep kunnen doen op formele zorg en hulp en zorg dan via buurtprojecten organiseren) geconfronteerd worden met een toename van kwetsbare groepen. Initiatiefnemers van dergelijke projecten kunnen lessen trekken uit dit onderzoek en de in dit rapport geformuleerde voorwaarden toepassen om kwetsbare burgers zo goed mogelijk te ondersteunen.

Individuele interviews

Toen het aantal koppels dat gevolgd kon worden in de praktijk beperkt bleek, is ervoor gekozen de case studies aan te vullen met interviews met deelnemers van TijdvoorElkaar. Het ging hier om mensen met en zonder beperking die in het verleden aan elkaar gekoppeld waren geweest. Dit hoefde niet per se een langdurige koppeling te zijn, het contact kon ook bestaan uit het vervullen van een klus voor elkaar. Deze deelnemers hadden dan dus wel contact gehad met elkaar, maar het was niet noodzakelijk een blijvend contact. De ervaringen van deze deelnemers zijn onderzocht door middel van verdiepende face-to-face interviews.

De twee verschillende onderzoeksmethoden – het volgen van koppels en de individuele interviews met deelnemers – leverden aanvullende informatie op. De case studies gaven een goed beeld van de verschillende fasen in het proces van een relatie aangaan en onderhouden en de vragen die dit oproep bij mensen met een beperking en anderen met wie ze een relatie aangingen. Het gaf dus veel inzicht in de ontwikkeling van wederkerigheid in relaties. De gesprekken met de individuele deelnemers waartussen niet noodzakelijk langdurig contact is ontstaan, gaven aanvullend inzicht in wat wederkerig contact betekent voor beide groepen. Daarnaast zagen we bepaalde voordelen en belemmeringen voor het tot stand komen of uitbreiden van contact die we vonden bij de koppels, bevestigd bij de individuele interviews. Dit bleek van belang voor de borging van de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

Focusgroep

Aan het volgen van de koppels en de individuele interviews met deelnemers van TijdvoorElkaar is een invalshoek toegevoegd door ook enkele sociaal makelaars van TijdvoorElkaar te interviewen, zowel individueel als in een focusgroep. Juist focusgroepen dienen volgens Swanborn (1997:205) die doeleinden waarop proces-evaluatie gericht is, namelijk beter zicht krijgen op *waarom* een interventie wel of niet werkt en *wat* er dan precies goed gaat of niet. Bovendien kan juist in een focusgroep samen nagedacht worden over waarom en hoe een interventie moet worden bijgesteld. Door in dit geval de sociaal makelaars in gesprek te laten gaan over de werking en betekenis van de methode voor burgers met beperkingen in contact met burgers zonder beperkingen, konden voorlopige interpretaties worden geverifieerd en kon samen nagedacht worden over alternatieven voor het werken met de methode. Dit heeft interessante inzichten opgeleverd die in dit rapport verwerkt zijn.

6.4 Tips voor onderzoekers bij inzet van procesevaluatie door middel van case study

Dit onderzoek naar TijdvoorElkaar laat zien dat procesevaluatie belangrijke kwalitatieve informatie oplevert over *hoe sociale mechanismen werken in de praktijk*. Ook is dit type onderzoek zeer geschikt voor het doen van *onderzoek naar de betekenis die deelnemers aan een project zelf geven*. Hier concreet: onderzoek naar de betekenis van de contacten die zij opdeden als gevolg van het project. Bovenstaande beschrijving van procesevaluatie en de daarbij ingezette methoden geeft aan welke nadelen de methode tegelijk ook heeft. Daarom volgt hierna een aantal concrete aanbevelingen voor wie de methode wil toepassen.

Procesevaluatie-onderzoek gaat ervan uit dat het voor het aandachtig bestuderen van het proces nodig is dat de onderzoeker zich beperkt tot het grondig bestuderen van een klein aantal cases. De validiteit van en betrouwbaarheid van het onderzoek zijn daarmee niet af te leiden uit het aantal cases, dit zijn er in dit onderzoek slechts vijf. Desondanks kan de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek geborgd worden.

De eerste aanbeveling is om het onderzoeksinstrument te combineren met andere onderzoeksinstrumenten, dus om *triangulatie* toe te passen (zie ook Segers, 1999:344). Ook in het onderzoek naar TijdvoorElkaar is triangulatie toegepast door zowel koppels te volgen en individuele interviews af te nemen als focusgroepen in te zetten en een literatuurstudie uit te voeren. Het gebruik van diverse onderzoeksinstrumenten levert verschillende soorten informatie op. Het verschil

in perspectieven heft het nadeel op dat de onderzoeksmethode 'case studies' kwetsbaar is en zich moet beperken tot een klein aantal gevallen.

Een tweede aanbeveling is dat bij dit type onderzoek vooraf veel werk gemaakt wordt van de *begripsvaliditeit*, vooral wanneer het ook ingezet wordt om onderzoek te doen naar de betekenis die respondenten verlenen aan complexe sociale verschijnselen.

Een derde aanbeveling is dat bij dit type onderzoek alle data *zorgvuldig gedocumenteerd* worden (Segers, 1999:351). Dit geldt zowel voor de interviewverslagen (geluidsopnames en schriftelijke transcripten) als voor de analysebestanden. Het gaat namelijk om een grote hoeveelheid data die subjectief geïnterpreteerd worden. Zorgvuldige documentatie is van belang om het mogelijk te maken dat verschillende onderzoekers dezelfde informatie kunnen analyseren volgens hetzelfde gestructureerde analyseproces (interonderzoekerssubjectiviteit). Ook is het zo mogelijk de analyse te controleren en te herhalen.

Een vierde aanbeveling is om bij procesevaluatie door middel van een beperkt aantal cases gebruik te maken van *peer debriefing*. Daarbij kunnen collega-onderzoekers, betrokkenen in het veld, inhoudelijke, methodologische en ethische kwesties aan de orde stellen met betrekking tot het onderzoek en de uitkomsten ervan. Door meerdere onderzoekers in te zetten bij procesevaluatie op grond van een beperkt aantal cases, vermindert de kans op systematische vertekening van de verkregen informatie door subjectieve waarneming van slechts één onderzoeker. In dit onderzoek zijn meerdere onderzoekers ingezet die samen de analyses hebben gedaan. Daarnaast konden betrokkenen door middel van een focusgroep meedenken over de opzet en uitkomsten van het onderzoek.

Literatuur

Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice*. California: Addison-Wesley Publishing Company.

Becker, L.C. (2005). Reciprocity, justice and disability. *Ethics*, 116, 9-39.

Bigby, C. (2008). Known well by no-one: Trends in the informal social networks of middle-aged and older people with intellectual disability five years after moving to community. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 33(2), 148-157.

Boydell, K.M., Gladstone, B.M. & Crawford, E.S. The dialectic of friendship for people with psychiatric disabilities (2002). *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 26 (2), 123-132.

Bredewold, F. Tonkens, E.H. & Trappenburg, M.J. (2013a). Begroetingen, honden en winkeliers. Begrensd contact tussen burgers met beperkingen en hun buurtgenoten. In: E.H. Tonkens & M. de Wilde (eds.) *Als meedoen pijn doet*. Amsterdam: Van Gennep.

Bredewold, F. Tonkens, E.H. & Trappenburg, M.J. (2013b). Wederkerigheid tussen weerbare en kwetsbare burgers. Wat zijn de mogelijkheden en de voorwaarden? In: T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (eds.) (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*, Amsterdam: Van Gennep.

Bredewold, F. & Slendebroek, J.M. (2013). *Geven en nemen? Wederkerigheid en andere patronen van contacten tussen burgers met en zonder beperkingen*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Uitgeverij Van Gennep.

Cahn, E. S. (2000). *No more throw away people. The Co-production Imperative*. Washington D.C.: Essential Books.

Cardol, M. Speet, M. & Rijken, M. (2007). *Anders of toch niet? Deelname aan de samenleving van mensen met een lichte of matige verstandelijke handicap*. Utrecht: Nivel.

Creswell, J.W. & Miller, D.L. (2000). Determining validity in qualitative research. *Theory Into Practice*, 39(3), 124-130.

Davelaar, M. & Veldboer, L. (2008). *Goud in de buurt. Over de rol van professionals in capaciteitsgerichte buurtontwikkeling*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Dijk, D. van, Grootegoed, E. & Hoekstra, L. (2011). *Wmo maakt slogans niet waar*. www.socialelvraagstukken.nl geraadpleegd op 25 november 2011.

Engbersen, R. & Voogd, K. (2013). Zaak gesloten? Case-study als zelfreflectieve methode. In: J. Omlo, M. Bool & P. Rensen. *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. Amsterdam: SWP.

Flap, H.D. (1999). Buurt of gemeenschap: 'meeting' of 'mating'. In: B. Volker en R. Verhoeff. *Buren en buurten*. Amsterdam: SISWO.

Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12 (2), 219-245.

Forrester-Jones, R., Carpenter, J. Coolen-Schrijver, P., Cambridge, P., Tate, A., Beecham, J., Hallam, A., Knapp, M. & Wooff, D. (2006). The social networks of people with intellectual disability living in the community 12 years after resettlement from long stay hospitals. *Journal of applied research in intellectual disabilities*, 19, 285-295.

Forrester-Jones, R. & Barnes, A. (2008). On being a girlfriend not a patient: The quest for an acceptable identity amongst people diagnosed with a severe mental illness. *Journal of Mental Health*, 17(2), 153-172.

Gelauff, M. & Manschot, H. (1997). Zingeving als funderende dimensie van zorg. Voorstel voor een perspectiefwisseling op de zorgrelaties. In: M. Verkerk (eds.) *Denken over zorg. Concepten en praktijken*. Utrecht: Elsevier/De Tijdstroom.

Gouldner, A.W. (1973[1960]). The norm of reciprocity: a preliminary statement. In: A.W. Gouldner (eds.), *For sociology: Renewal and critique in sociology today*: 226-260. London: Allan Lane.

Grootegoed, E. & Knijn, T. (2010). *Minder dankbaarheid, hogere eisen. Betaling voor mantelzorgers veroorzaakt nieuw 'emotiewerk'*, TSS nr. 6.

Gunderson, M. (2004). Being a burden. Reflections on refusing medical care. *Hastings Center Report*, 34(5), 37-43.

Hasouneh-Philips, D. & Curry, M. (2002) Abuse of Women with Disabilities: State of the Science. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(2), 96-104.

Heijst, A. van (2011). *Ontferming voor Dummies. Zorgverhoudingen in een religieus verleden en een pluriform heden*. Rede, uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Zorg, Cultuur en Caritas aan Tilburg University op 1 juli 2011. Tilburg: Tilburg University.

Hortulanus, R.P. & Machielse, J.M. (eds.) (2000). *Wie is mijn naaste?* 's-Gravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie b.v.

Hortulanus, R.P. & Machielse, J.M. (eds.) (2002) *Modern burgerschap*. 's-Gravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie b.v.

Huygen, A. & Meere, F. de (2007). *En, heb je ook een vraag? Ontwikkeling marktplaats voor burenhulp TijdvoorElkaar in Utrecht Zuid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Jager-Vreugdenhil, M. Boven, J., Luiten, S. & Leyder-Havenstroom, R. (2008). *Ha Buurman, Ha Buurvrouw! Onderzoek naar de effectiviteit naar de Zwolse pilots 'Ha Buurman, Ha Buurvrouw' op informele aandacht, hulp en zorg tussen burens*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (eds.) (2013). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.

Komter, A. E. (1996). *The gift: An interdisciplinary perspective*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Komter, A.E. (1997). *Het geschenk. Over de verschillende betekenissen van geven*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Komter, A. E. (1998). What is it that ties? In: *Sociale Wetenschappen*, 41(3), 525.

Komter, A. E. (2003a). *Solidariteit en de gift. Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam: University Press.

Komter, A. E. (2003b). *Solidariteit en het offer*. Rede uitgesproken bij aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Vergelijkende studies van maatschappelijke solidariteit aan de Universiteit Utrecht. Vrijdag 24 januari 2003. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Komter, A. E. (2004). Zorgen voor morgen. Over hedendaagse solidariteit en wederkerigheid. In: W. Arts, H. Entzinger & R. Muffels (eds.). *Verzorgingsstaat vaar wel*, 161177. Assen: Koninklijke Van Gorcum B.V.

Komter, A. E. (2007). De rol van eigenbelang in menselijke generositeit. *Mens en Maatschappij*, 82(4), 359375.

Komter, A.E. & Schuyt, C.J.M. (1993). Geschenken en relaties. *Beleid en maatschappij* 6, 277-295.

Kröber, H.R.Th. (2008). *Gehandicaptenzorg, inclusie en organiseren*. Tilburg: Pameijer.

Kruiswijk, K. (2010). *Van grote betekenis. Effectiviteitsstudie van timeout-voorziening Het Passion in Hummelo*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Kwekkeboom, H.H. (2004). *De waarde van vermaatschappelijking*. (Openbare les gegeven ter gelegenheid van de feestelijke opening van het lectoraat vermaatschappelijking van de zorg aan Avans Hogeschool op 23 januari in Breda). Breda: Avans Hogeschool.

Kwekkeboom, M.H., Boer A.H., Campen C. van & Dorrestein A. (eds.) (2006). *Een eigen huis...* SCP-publicatie 2006/2. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Kwekkeboom, M.H. & Weert, C.M.C. van (2008). *Een ander leven. Een onderzoek naar de leefsituatie van op zichzelf wonende mensen met een verstandelijke beperking of chronisch psychiatrische problematiek in Zuid-West Nederland*. Breda/Den Haag: Avans Hogeschool/SCP.

Kwekkeboom M.H. & Weert, C.M.C. van (2008). *Meedoen en gelukkig zijn. Een verkennend onderzoek naar de participatie van mensen met een verstandelijke beperking of chronisch psychiatrische problematiek*. Breda/Den Haag: Avans Hogeschool/SCP.

Kwekkeboom, M.H. (2010). *De verantwoordelijkheid van de mensen zelf. De (her)verdeling van de taken rond zorg en ondersteuning tussen overheid en burgers en de betekenis daarvan voor de professionele hulpverlening*. Openbare les uitgesproken op 3 november 2010. Amsterdam: HVA publicaties.

Lange-Frunt, A. van en Wajon, T. (2007). *Het gewone voorbij... Bevindingen van persoonlijk begeleiders in de zorg met vermaatschappelijking*. Breda: Avans Hogeschool.

Lieshout, H. van (2010). *Zicht op kwetsbare groepen. Een onderzoek naar de mogelijkheden van sociale professionals om maatschappelijke steunsystemen uit te breiden naar informele zorg*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Lin, N., Woelfel, M.W. & Light, S.C. (1985). The buffering effect of Social Support Subsequent to an important life event. *Journal of Health and Social Behavior*, 26, 247-263.

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU Uitgevers.

Lu, L. & Argyle, M. (1992). Receiving and giving support. Effects on relationships and well-being. *Counselling Psychology Quarterly*, 5(2), 123-134.

Manschot, H. (1994). Kwetsbare autonomie: Over afhankelijkheid en onafhankelijkheid in de ethiek van de zorg. In: H. Manschot & M. Verkerk (eds.). *Ethiek van zorg. Een discussie*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Mauss, M. 1990 [1923]) (vert.). *The Gift. The form and reason for exchange in archaic societies*. London: Routledge Classics.

McPherson, M., Smith-Lovin, L. & Cook, J. (2001). Birds of a Feather: Homophily in Social Networks. *Annual Review of Sociology*, 27, 415-444.

Merton, R.K. (1968). The Matthew Effect in Science. The reward and communication systems of science are considered. *Science*, 159, 56-63.

Mogendorff, K. Tonkens, E. H. & Verplanke, L. (2012). *Respect, waardering en ontplooiing. Burgerschap voor mensen met een verstandelijke of psychische beperking*. Utrecht: MOVISIE.

Nelson, G. Hall, G.B., Squire, D. & Walsh-Bowers., R.T. (1992). Social network transactions of psychiatric patients. *Social Science and Medicine*, 34, 433-445.

Offer, S. (2012). The burden of reciprocity: processes of exclusion and withdrawal from personal networks among low-income families. *Current Sociology*, 60(6), 788-805.

Overkamp, E. (2000). *Instellingen nemen de wijk. Een analyse van het beleid inzake de deconcentratie van instellingen voor mensen met een verstandelijke handicap en zijn empirische effecten*. Assen: Koninklijke Van Gorcum B.V.

Pessers, D.J.W.M. (1999). *Liefde, solidariteit en recht. Een interdisciplinair onderzoek naar het wederkerigheidsbeginsel*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, Faculteit der Rechtsgeleerdheid.

Pessers, D.J.W.M. (2006). *Goede en kwade trouw in het openbaar bestuur*. Lezing voor de Raad voor het Openbaar Bestuur, Den Haag, 12 september 2006.

Plempers, E. & Vliet K. van (2003). *Community Care: de uitdaging voor Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon en Schuster.

RMO-advies (16) (2001). *Kwetsbaar in kwadraat. Krachtige steun aan kwetsbare groepen*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

RMO (2000). *Kabinetsreactie op het advies 'aansprekend burgerschap'*. Binnengehaald op 6 november 2008 om 10.12 van: <http://www.adviesorgaanrmo.nl/downloads/advies/advies10kabinetsstandpunt.pdf>

Schuurman, M. (2002). *Mensen met een verstandelijke beperking in de samenleving. Een analyse van bestaande kennis en aanwijzingen voor praktijk en verdere kennisverwerving*. Utrecht: Landelijk KennisNetwerk Gehandicaptenzorg.

Schuurman, M. Speet, M. & Kersten, M. (2004). *Onderzoek met mensen met een verstandelijke beperking. Handreikingen voor de praktijk*. Utrecht: NIZW/Landelijk KennisNetwerk Gehandicaptenzorg.

Schwartz, B. (1967). 'The social psychology of the gift'. *American Journal of Sociology*, 73, 1-11.

Segers, J. (1999). *Methoden voor de maatschappijwetenschappen*. Assen: Koninklijke Van Gorcum B.V.

Smaling, A. (2009). Generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek. *Kwalon* 42, 14(3), 5-11.

Smit, B. & Gennep, A. van (1999). *Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap. Werken aan sociale relaties praktijk en theorie*. Utrecht: NIZW.

Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010) (eds.). *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg. Wmo-werkplaatsen*. Utrecht: MOVISIE.

Swanborn, P.G. (2007). *Evalueren*. Amsterdam: Boom Onderwijs.

Swanborn, P.G. (2013). *Case studies. Wat, wanneer en hoe?* Den Haag: Boom Lemma.

Tabatabaina, M.M. (2003). Listening to Families. Views regarding Institutionalization and Deinstitutionalization. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 28(3), 241-259.

Teeuwen, M. (2012). *Verraderlijk gewoon. Licht verstandelijk gehandicapte jongeren, hun wereld en hun plaats in het strafrecht*. Amsterdam: SWP.

Thomese, F. (1998). *Buurtnetwerken van ouderen. Een sociaal-wetenschappelijk onderzoek onder zelfstandig wonende ouderen in Nederland*. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Tweede Kamer (2004-2005). *Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning. Memorie van toelichting.*, Kamerstukken II, 2004-2005, 30131, nr. 1.

Uehara, E. S. (1995). Reciprocity reconsidered: Gouldner's moral norm of reciprocity and social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12(4), 483-502.

Veer, J.T.B van 't, Kraan, H.F., Drossaert, C.H.C. & Modde, J.M. (2005). De-stigmatisering door deconcentratie? Een Nederlands bevolkingsonderzoek naar het stigma van psychiatrische patiënten. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 47(10), 659-669.

Verplanke, L. & Duyvendak, J.W. (2010). *Onder de mensen. Een onderzoek naar mensen met beperkingen in vier stadsbuurten*. Amsterdam: University Press.

Vliet, K. van, Duyvendak, J.W., Boonstra, N. & Plemper, E. (2004). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Volker, B., Flap, H. & Lindenberg, S. (2007). When are neighbourhoods communities? Community in Dutch neighbourhoods. *European Sociological Review*, 23, 99-114.

Waal, V. de, Scheijmans, I., Ewijk, H. van en Vliet, K. van (2008). *Samenspel in de buurt. Burgers, sociale professionals en beleidsmakers aan zet*. Amsterdam: SWP.

Wanrooy, P. van (2007). *TijdvoorElkaar. De marktplaats voor burenhulp en vrijwilligerswerk in Utrecht Zuid*. Projectmagazine september 2007.

Wielenga, F. (2009). *De balans in beeld: een kwalitatief onderzoek naar wederkerigheid in sociale relaties bij mensen met een verstandelijke beperking*. Master thesis. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Wilken, J.P. (2005). *Gemeenschapszorg. Community care als concept voor een leefbaarder samenleving voor iedereen*. Binnengehaald op 13 mei 2009 van <http://www.hu.nl>.

Wilken, J.P. (2007). *Zorg en ondersteuning in de samenleving. Voorwaarden voor succesvolle vermaatschappelijking van de gehandicaptenzorg*. Amsterdam/Utrecht: SWP/Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.

Yan, Y. (2002). Unbalanced reciprocity. Asymmetrical gift giving and social hierarchy in rural China. In: M. Osteen (eds), *The Question of the gift: Essays across disciplines*. London: Routledge.

Over de auteurs

Femmianne Bredewold (1979) werkt als onderzoeker bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken in Zwolle, waar zij onderzoek doet naar de gevolgen van de invoering van de Wmo voor burgers in de samenleving. Ze promoveerde in januari 2014 op het proefschrift 'Lof der Oppervlakkigheid' (2014). Een boek over contact tussen mensen met een verstandelijke en psychiatrische beperking en andere buurtbewoners.

Wieke Malda-Douma (1983) studeerde Theologie aan de Theologische Universiteit in Kampen. In de laatste jaren van haar studie specialiseerde zij zich in de Politieke Ethiek, waarna zij in 2008 afstudeerde op het thema 'Kerk in de Civil Society'. Sinds 2008 is ze werkzaam bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, waar zij zich bezighoudt met de thematiek 'Kerk en Wmo'.

Bijlage 1 - topiclijst case studies en interviews

- Uitleg onderzoek
- Afspraken maken over duur gesprek
- Uitleg over opname interview en letterlijk uitwerken

Topics

- Ontstaan van contact

Beginvraag: U bent deelnemer van TijdvoorElkaar. Kunt u eens vertellen hoe u met TijdvoorElkaar in contact gekomen bent en deelnemer geworden bent?

Topics	Subtopics	Aan de orde geweest
Ontstaan van contact	• Koppeling	
	• Rol sociaal makelaar	
	• Activiteiten deelnemers	

- Onderlinge relatie en betekenis van contact

*U hebt contact met ... kunt u iets vertellen over het contact dat u met haar heeft?
Hoe zou u het contact met haar typeren? Wat doen jullie voor of met elkaar?*

Topics	Subtopics	Aan de orde geweest
Soort contact	Welk interactiepatroon: • wederkerigheid • caritas • uitbuiting	
Uiting contact	1. Oppervlakkig contact 2. Diensten verlenen 3. Samen dingen doen 4. Advies en steun 5. Zorg	
Frequentie contact		
Voortbestaan van contact	• Verwachtingen relatie • Hulp vragen en accepteren • Rol beperkingen • Rol sociaal makelaar	
Betekenis contact	• Invloed op deelname aan de samenleving • Wat betekent geven • Wat betekent ontvangen	

Demografische gegevens

	Vragen	Antwoordmogelijkheden
1.	Wat is uw geslacht?	☐ Man ☐ Vrouw
2.	Wat is uw geboortjaar?	 jaar
3.	Heeft u een beperking?	
4.	Wat doet u overdag op doordeweekse dagen?	
5.	Welke nationaliteit heeft u?	☐ Nederlands ☐ Surinaams ☐ Antilliaans/Arubaans ☐ Turks ☐ Marokkaans ☐ Andere, nl.....
6.	Wat is uw hoogst genoten opleiding	☐ Basisschool ☐ Middelbare school ☐ MBO ☐ HBO ☐ WO
7.	Hoe is uw huishouden samengesteld?	☐ Een persoon ☐ Paar zonder (thuiswonende) kinderen ☐ Paar met (thuiswonende) kinderen ☐ Een ouder met één of meer thuiswonende kinderen ☐ Een ouder zonder thuiswonende kinderen ☐ Andere samenstelling, namelijk
8.	Wat is uw woonsituatie?	☐ Bij ouders/verzorgers ☐ Zelfstandig ☐ Zelfstandig met ambulante begeleiding ☐ Begeleid wonen ☐ Instelling ☐ Andere, nl.....
9.	Datum afname interview	

Afsluiting

- Tips voor aanpakken van het onderzoek/benaderen respondenten
- Nog opmerkingen/vragen/dingen die u kwijt wilt?

Bijlage 2 topiclijst interview sociaal makelaars

Topiclijst voor kennismakingsgesprekken met de projecten en sociaal makelaars TijdvoorElkaar

- Uitleg onderzoek
- Afspraken maken over duur gesprek
- Uitleg over opname interview en letterlijk uitwerken
- Topics
 - Sinds wanneer bestaat het project en waarom gestart?
 - Hoe wordt in de praktijk met TijdvoorElkaar gewerkt? Hoe ziet de methode in deze organisatie eruit?
 - Procedure 'volgen' van ontstane contacten
 - Registratie contacten/kwartaalrapportage
 - Contacten mensen met en zonder beperkingen
 - Wie voorhanden?
 - Wat voor soort beperkingen?
 - Hoe lang bestaan relaties al?
 - In hoeverre is weerbaar-kwetsbaar een optie?
 - Tips aanpak volgen koppels en gesprekken sociaal makelaars
- PR-materiaal of andere stukken aanwezig die betrekking hebben op TijdvoorElkaar project binnen organisatie?
- Betrokkenen bij project TijdvoorElkaar van uit hun organisatie.
 - Managers
 - Vrijwilligers
 - Sociaal makelaars
- Tips literatuur/interviews

Bijlage 3 Uitnodiging deelname aan onderzoek

Aan deelnemers van TijdvoorElkaar

Datum

Referentie CvSv/FB.jfz /2012.0890

Betreft TijdvoorElkaar

Beste deelnemer van TijdvoorElkaar,

Mijn naam is Femmianne Bredewold en ik ben onderzoeker bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

Ik ben zeer geïnteresseerd in het project TijdvoorElkaar en wat dit project voor mensen betekent. Ik zou daarom heel graag met u als deelnemer van TijdvoorElkaar in contact komen om van u te horen wat uw ervaringen zijn in het deelnemen aan dit project.

Met name ben ik benieuwd waarom u meedoet, hoe het contact verloopt met de-
gene waar u iets van krijgt of waar u iets voor doet en wat het contact u oplevert. Ik
zou het fijn vinden om hier een keer met u over door te praten!

Wilt u aandoorgeven of u mee wilt doen en zo ja, mag zij
uw telefoonnummer aan mij doorgeven, zodat ik contact met u op kan nemen om
een afspraak te maken? Ik kom dan bij u thuis op gesprek.

Hartelijke groet,

Femmianne Bredewold

Onderzoeker Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, Zwolle

fbredewold@gh.nl

Bijlage 4 Analyseopzet

Inleidend

Zoals uit het onderstaande duidelijk wordt, is in de operationalisatie sterk uitgegaan van de structuur van de hoofd- en deelvragen.

Daarin lezen we dat zowel voor het kunnen *ontstaan* als voor het kunnen laten *voortbestaan* van wederkerige contacten gezocht wordt naar *welke voorwaarden* en *belemmeringen* een rol (zouden kunnen) spelen. In de hoofdvraag wordt daarnaast gevraagd naar 'voordelen' van het contact. Dit is in deelvraag 3 nader omschreven als 'de *betekenis* van het contact'.

Daarvan uitgaande is verder gespecificeerd welke aspecten onder welke deelvraag een rol (zouden kunnen) spelen. Hierbij is uitgegaan van de in het theoretisch kader genoemde zaken (zie literatuurverwijzingen). Deze aspecten zijn in de meeste gevallen letterlijk vertaald in codes/labels ten behoeve van de analyse. Zie de definitieve lijst met codes/labels in bijlage 5.

Naast de direct van de deelvragen afleidbare deelonderwerpen, is ook specifiek de rol van de sociaal makelaar gethematiseerd. Daarnaast is nog een vraag over 'andere belangrijke zaken' toegevoegd, om recht te doen aan het halfgestructureerde karakter van het interview.

Elke respondent is daarnaast bevraagd op de volgende achtergrondkenmerken: woonsituatie, dagbesteding doordeweeks, beperking respondent (al of niet, en zo ja, welke), geboortejaar, opleiding, samenstelling huishouden, geslacht en nationaliteit.

Analyseopzet

Hoofdvraag

'Dragen TijdvoorElkaar projecten bij aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten tussen mensen met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen spelen daarbij een rol?'

Deelvragen

1. Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperking te laten ontstaan?

- Voorwaarden
 - Erkenning van de ander, acceptatie (Pessers, 1999)
 - Overige voorwaarden
- Belemmeringen
 - Heersende waarden over onafhankelijkheid en zelfstandigheid (Jager-Vreugdenhil et al., 2008; Kwekkeboom, 2010)
 - Vraagverlegenheid (Linders, 2010)
 - Acceptatieschroom (Linders, 2010)
 - Vraagweerstand (Van Dijk, Grootegoed en Hoekstra, 2011)
 - Gebrek aan sociale vaardigheden (Forrester-Jones (et al.), 2002)
 - Gebrek aan mobiliteit (Smit en van Gennep; 1999, Boydell 2002)
 - Gebrek aan materiële middelen (Smit en van Gennep; 1999, Boydell 2002)
 - Overige belemmeringen

2. Wat moet TijdvoorElkaar doen om wederkerig contact tussen mensen met en zonder beperking te laten voortbestaan?

- Voorwaarden
 - Wederkerigheid / balans in relatie (Linders, 2010)
 - Erkenning van de ander (Pessers, 1999)
 - Overige voorwaarden
- Belemmeringen
 - Onbalans in relatie: uitbuiting (Verplanke & Duyvendak, 2010; Kwekkeboom, 2004; Nelson et al., 1992; Wielenga, 2009; Tabatabaina, 2003)
 - Onbalans in relatie: caritas
 - Heersende waarden over onafhankelijkheid en zelfstandigheid (Jager-Vreugdenhil et al., 2008; Kwekkeboom, 2010)
 - Vraagverlegenheid (Linders, 2010)
 - Acceptatieschroom (Linders, 2010)
 - Vraagweerstand (Van Dijk, Grootegoed en Hoekstra, 2011)
 - Lichamelijke beperking (Uehara, 1995; Forrester-Jones & Barnes, 2008; Linders, 2010)
 - Verstandelijke beperking (Verplanke & Duyvendak, 2010; Van Lieshout, 2010; Lange-Frunt en Wajon, 2007)
 - Beperking tgv psychiatrische aandoening (Forrester-Jones & Barnes, 2008)
 - Gebrek aan mobiliteit (Smit en van Gennep; 1999, Boydell 2002)
 - Gebrek aan materiële middelen (Smit en van Gennep; 1999, Boydell 2002)
 - Overige belemmeringen

3. Wat is de betekenis van wederkerige contacten die zijn ontstaan middels TijdvoorElkaar voor mensen met en mensen zonder beperkingen?

- Sociale integratie (Van Vliet et al., 2004; Verplanke en Duyvendak, 2010)
- Respect, waardering (Mogendorff et al., 2012)
- Ontplooiing (Mogendorff et al., 2012)
- Andere betekenis

4. Rol sociaal makelaar (Cardol et al., 2007; Wielenga, 2009)

- Bij bemiddeling
- In ondersteuning hulpvrager
- In ondersteuning hulpbieder
- Stimuleren empowering
- Andere manier waarop sociaal makelaar rol speelt in proces

5. Andere belangrijke zaken

Bijlage 5 Definitieve lijst met codes/labels ten behoeve van analyse interviews

Inleidend

In de onderstaande lijst met definitief gehanteerde labels is onderscheid gemaakt tussen:

- vooropgesteld bij start analyseproces
- toegevoegd tijdens analyseproces (cursief)

Daarnaast overlapt een aantal labels dat zowel gebruikt wordt onder deelvraag 1 (betreffende het *ontstaan* van de relatie) als onder deelvraag 2 (betreffende het *voortbestaan* van de relatie). Dit onderscheid wordt duidelijk aangegeven door labels te laten beginnen met 'O:' (ontstaan) respectievelijk 'V:' (voortbestaan).

Definitieve lijst met labels/codes ten behoeve van analyse

O: erkenning ander, acceptatie als voorwaarde

O: overige voorwaarden

O: heersende waarden over onafhankelijkheid en zelfstandigheid als belemmering

O: *heersende waarden over 'helpen', 'plicht' als belemmering*

O: vraagverlegenheid als belemmering

O: acceptatieschroom als belemmering

O: vraagweerstand als belemmering

O: gebrek sociale vaardigheden als belemmering

O: gebrek materiële middelen als belemmering

O: gebrek mobiliteit als belemmering

O: *belemmering tgv psychiatrische aandoening*

O: overige belemmeringen

V: wederkerigheid / balans in relatie als voorwaarde

V: erkenning van de ander, acceptatie als voorwaarde

V: overige voorwaarden

V: onbalans in relatie: uitbuiting van *hulpvrager* als belemmering

V: *onbalans in relatie: uitbuiting van hulpbieder als belemmering*

V: onbalans in relatie: caritas als belemmering

V: *onbalans in relatie: geen belemmering*

V: heersende waarden over onafhankelijkheid en zelfstandigheid als belemmering

V: vraagverlegenheid als belemmering

V: acceptatieschroom als belemmering
V: vraagweerstand als belemmering
V: lichamelijke beperking als belemmering
V: verstandelijke beperking als belemmering
V: beperking tgv psychiatrische aandoening als belemmering
V: gebrek mobiliteit als belemmering
V: gebrek materiële middelen als belemmering
V: gebrek sociale vaardigheden als belemmering
V: verschil in verwachting als belemmering
V: overige belemmeringen

Betekenis contact: sociale integratie
Betekenis contact: respect / waardering
Betekenis contact: ontplooiing
Betekenis contact: empowering
Betekenis contact: praktische betekenis
Betekenis contact: overig

Rol sociaal makelaar bij bemiddeling
Rol sociaal makelaar in ondersteuning hulpvrager
Rol sociaal makelaar in ondersteuning hulpbieder
Rol sociaal makelaar: stimulering empowering
Rol sociaal makelaar: overig

Opbouw netwerk hulpvragen
Achtergrond hulpvrager/hulpbieder
Begrenzen van contact
Betekenis geven
Betekenis ontvangen van hulp
Reden hulp geven
Soort relatie
Voordeel begrensd contact
Weerbaar ondersteunt kwetsbaar?
Mislukte koppeling

Andere belangrijke zaken

Regievoering

Ervaring hulp vragen als motivatie voor hulp bieden

Ervaring hulp bieden als motivatie voor hulp vragen

Gevolgen bezuinigingen voor TijdvoorElkaar

Promotie project (PR)

Achtergrondkenmerken

De interviews zijn geanalyseerd op een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten. Dit is ook gebeurd door middel van het labelen van de vragen die hiernaar zijn gesteld. Hiervoor is de volgende lijst met labels gebruikt:

- woonsituatie
- dagbesteding doordeweeks
- beperking respondent
- geboortejaar
- opleiding
- samenstelling huishouden
- geslacht
- nationaliteit

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.

In diverse steden zijn in de afgelopen jaren TijdvoorElkaar-projecten opgezet door welzijns- en zorginstellingen en woningcorporaties. Via een website en een sociaal makelaar kunnen buurtbewoners elkaar informeren over wat zij voor elkaar kunnen doen. Het idee erachter is dat iedereen wel iets kan wat een ander nodig heeft en dat iedereen wel eens hulp van een ander kan gebruiken. En dat zo duurzame contacten tussen wijk- en buurtbewoners ontstaan.

Femmianne Bredewold onderzocht hoe kwetsbare mensen, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische achtergrond, hierin kunnen worden betrokken. De beleidstrend is immers dat ook mensen met beperkingen hun eigen welzijn vormgeven en daarbij niet meer dan nodig een beroep doen op professionele ondersteuning.

De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden over de methode TijdvoorElkaar, is dat de methode, indien op de juiste manier toegepast, van grote waarde kan zijn voor het bewerkstelligen van duurzame contacten tussen burgers met en zonder een beperking. Zonder dergelijke projecten komen contacten tussen mensen met en zonder beperkingen amper van de grond.

De toegepaste vorm van onderzoek is procesevaluatie door middel van case studies. Deze onderzoeksvorm wordt uitgebreid toegelicht. Via herhaalde ondervraging en observatie is de sociale interactie tussen mensen bestudeerd en in het bijzonder de ontwikkeling daarvan in de loop van de tijd.

Het belang van TijdvoorElkaar is uitgevoerd in opdracht van Movisie in het kader van het onderzoeksprogramma 'Inzicht in sociale interventies'. Vragen die in dit programma gesteld worden zijn: Wat is de effectiviteit van in de sociale sector toegepaste methoden? En welke vormen van onderzoek lenen zich het beste om te weten te komen wat wel of niet werkt? Het onderzoeksprogramma wordt gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.