

Resto VanHarte

Interventiebeschrijving



Februari 2021

Het werkblad (versie 2014) dat gebruikt is voor het maken van deze interventiebeschrijving, is een gezamenlijk werkblad van de volgende organisaties:



Colofon

Ontwikkelaar / licentiehouder van de interventie

Stichting VanHarte

Postbus 67011

1060 JA

Amsterdam

info@restovanharte.nl

020 303 30 30

Website: www.restovanharte.nl

Referentie in verband met publicatie

Marieke Kroon & Rosanne Wijnsma

Resto VanHarte

Databank Effectieve sociale interventies

Utrecht, Movisie

Februari 2021

Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
Samenvatting	4
1. Uitgebreide beschrijving	5
1.1 Probleemomschrijving	5
1.2 Doelgroep	8
1.3 Doel	9
1.4 Aanpak	11
1.5 Ontwikkelgeschiedenis	17
1.6 Vergelijkbare interventies	18
2. Onderbouwing	19
3. Uitvoering	24
4. Onderzoek naar praktijkervaringen	29
4.1 Onderzoek en resultaten	29
4.2 Praktijkvoorbeeld	32
5. Onderzoek naar de effectiviteit	33
5.1 Onderzoek in Nederland	33
Aangehaalde literatuur	35

Samenvatting

Doelgroep

De doelgroep van de interventie Resto VanHarte (hierna VanHarte) bestaat uit mensen die in een sociaal isolement verkeren of een grote kans hebben daarin te geraken. Daarnaast alle personen in de wijk (professionals en vrijwilligers) die kunnen bijdragen aan het uitvoeren van de interventie.

Doel

Het doel van VanHarte is: *'Het terugdringen van het sociale isolement en de sociale uitsluiting van mensen en groepen en het bevorderen van de participatie van geïsoleerde mensen en groepen aan het maatschappelijk verkeer.'* Hiermee wil Van Harte bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners en het ontwikkelen van een sterke sociale basis.

VanHarte tracht dit te bereiken door de volgende activiteiten.

- Het creëren van sociale ontmoetingsplaatsen (Resto's) waar gezamenlijk eten het bindmiddel vormt.
- Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk leven, door de doelgroep te activeren, waarmee zij vaardigheden leren die bruikbaar zijn voor onder andere toekomstige werk, leerwerktrajecten, zorg- en welzijnsvoorzieningen, onderwijs, sport, religie, cultuur en vrijwilligerswerk; hierbij werkt VanHarte samen met in de wijk bestaande organisaties.
- Het creëren en bevorderen van bewustwording, aandacht en bekendheid in de samenleving en politiek voor het maatschappelijke probleem van sociale armoede en uitsluiting.
- Het genereren van maatschappelijke betrokkenheid door individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties te activeren.

Aanpak

De interventie bestaat uit het één of twee maal in de week verzorgen van een gezonde driegangenmaaltijd waaromheen een activerend programma plaatsvindt op basis van thema-avonden. Iedereen is welkom en kan bijdragen en meehelpen. We houden rekening met mensen die van een minimuminkomen moeten rondkomen en mensen die meer te besteden hebben. De maaltijd is het middel voor ontmoeting en voor de aanvullende activiteiten, er mag dus geen drempel voor zijn. Tevens draagt Resto VanHarte bij aan het tot stand brengen van verbindingen met de wijk, wijkprofessionals en -organisaties

Uitvoerende organisaties

Resto VanHarte voert de interventie uit in samenwerking met alle in de wijk actieve personen en organisaties op het gebied van zorg, welzijn, onderwijs, re-integratie, lokale overheid, lokaal bedrijfsleven, werkgelegenheid, cultuur / migranten, wonen, veiligheid en religie.

Onderzoek

Er is meerjarig eigen klanttevredenheidsonderzoek door middel van enquêtes onder de gasten en vrijwilligers.

Werkzame elementen

- Laagdrempelige en goed toegankelijke ontmoetingsplaats.
- Gemoedelijke sfeer, luisterend oor en bereidheid elkaar te helpen.
- Samen eten is beter dan alleen.
- Gezonde en gebalanceerde maaltijd als norm om de rest van de week ook gezond te gaan eten.
- Samenbrengen culturen, meer begrip voor andere culturen (interculturele ontmoeting).
- Jong en oud bij elkaar aan tafel kunnen van elkaar leren (intergenerationele ontmoeting).
- Contact met wijkprofessionals vanuit diverse instanties en culturen.
- Het netwerk in de wijk naar binnen halen (platformfunctie).
- Het bieden van mogelijkheden voor activering, participatie en doorstroming naar scholing of werk.
- Voorlichting over gezonde voeding, meer bewegen, voorzieningen in de wijk.

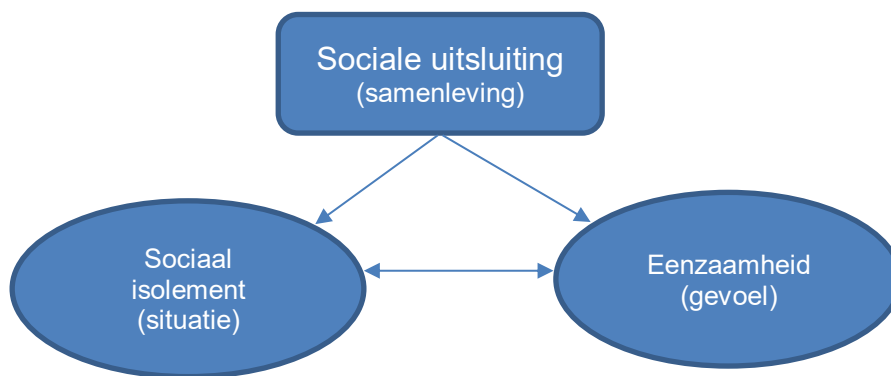
1. Uitgebreide beschrijving

1.1 Probleemomschrijving

Probleem

Onder invloed van individualiseringsprocessen zijn sociale verbanden in de samenleving minder vanzelfsprekend geworden. Samenbindende factoren als de kerk, familieverbanden en sociale controle zijn niet meer zo sterk aanwezig. Door deze veranderingen in de samenleving hebben mensen meer moeite om aansluiting te vinden. Als gevolg hiervan ontstaat er een grote groep mensen van jong tot oud die door sociale uitsluiting, sociaal isolement en eenzaamheid kwetsbaar zijn.

Het probleem kent een aantal termen en interpretaties, die we hieronder nader zullen toelichten. Ze zijn alle onderdeel of een verschijningsvormen van het probleem vanuit een verschillende invalshoek en met hun eigen diverse oorzaken. Sociale uitsluiting beschrijft het probleem vanuit het macroniveau, sociaal isolement meer vanuit het meso-/microniveau en eenzaamheid vanuit het microniveau.



Sociale uitsluiting (vanuit de samenleving, macro)

In de Nederlandse maatschappij worden, zeker nu de verzorgingsstaat in een participatiesamenleving is veranderd, hoge eisen gesteld aan de vaardigheden en mogelijkheden van mensen om zelfstandig te leven en hun eigen problemen op te lossen, dit noemt men ook wel *zelfredzaamheid* (Putters, 2014). Dit versterken van de zelfredzaamheid is onderdeel van een preventief beleid, waarmee gemeentes (vanuit de gedachte 'voorkomen is beter dan genezen') waar mogelijk willen voorkomen dat mensen niet meer meedoen en intensieve ondersteuning nodig hebben. Er wordt gebouwd aan het ontwikkelen van een sterke sociale basis: ontmoeting tussen inwoners enerzijds en veerkracht van inwoners anderzijds.

In onze dagelijkse praktijk merken we dat dit niet vanzelf tot stand komt en vooral kwetsbare mensen hiervoor handvatten nodig hebben. Mensen die deze vaardigheden en mogelijkheden missen, kunnen de aansluiting met de samenleving verliezen en sociaal uitgesloten raken. Sociale uitsluiting kent de volgende vier samenhangende dimensies (SCP/CBS, 2008).

- *Onvoldoende sociale participatie*: een gebrekkig sociaal netwerk, onvoldoende sociale ondersteuning, sociaal isolement.
- *Onvoldoende normatieve integratie*: het niet naleven van de gangbare normen en waarden in de samenleving.
- *Materiële achterstand (armoede)*: tekort aan middelen voor elementaire levensbehoeften en materiële goederen.
- *Gebrekkige toegang tot sociale grondrechten*: onvoldoende toegang tot (semi-)publieke diensten zoals gezondheidszorg en onderwijs en tot voorzieningen als adequate huisvesting in een veilige woonomgeving.

Iemand is sociaal uitgesloten als hij op twee of meer dimensies een achterstand heeft.

Sociaal isolement (situatie, meso/micro)

De definitie van sociaal isolement is: *het ontbreken van ondersteunende relaties in het persoonlijk leven. Het gaat dan om persoonlijke relaties met familie, vrienden en bekenden waar mensen in geval van nood op terug kunnen vallen* (Machielse, 2006). Door de huidige invulling van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt verwacht dat mensen in eerste instantie hun eigen netwerk inzetten, voordat ze aanspraak kunnen maken op professionele zorg en ondersteuning. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op het sociale netwerk van mensen. Een maatschappij die gericht is op steun vanuit het eigen sociale netwerk, maakt mensen in een sociaal isolement, met nauwelijks tot geen ondersteunende relaties, kwetsbaar.

Eenzaamheid (gevoel, micro)

De hoge eisen die gesteld worden aan de zelfredzaamheid van mensen, doet een groot beroep op competenties om een sociaal netwerk te kunnen ontwikkelen en onderhouden. Het onvoldoende beheersen van deze competenties kan tot eenzaamheid leiden. Daarnaast kunnen de relaties die mensen in een kwetsbare situatie hebben als ongelijkwaardig voelen (bijvoorbeeld vooral geven als mantelzorgverlener of vooral ontvangen als zorgbehoevende). Ook door het wegvallen van mensen in de directe omgeving, denk aan ouderen en migranten, kan eenzaamheid ontstaan. De definitie van eenzaamheid is: *het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties* (Van Tilburg & De Jong-Gierveld, 2007).

Eenzaamheid is dus iets anders dan sociaal isolement. Eenzaamheid is een gevoel, sociaal isolement een situatie. Anders gezegd: er is wezenlijk verschil tussen alleen zijn en je alleen voelen. Eenzaamheid kan wel net als sociaal isolement een gevolg zijn van sociale uitsluiting. Het gemeenschappelijke in eenzaamheid en sociaal isolement is: het ontbreken van betekenisvolle relaties (Machielse, 2006).

Eenzaamheid	Sociaal isolement
Subjectief: een gevoel	Objectief: meetbaar
Per definitie onprettig	Kan ook als prettig worden ervaren
Kan specifieke relaties betreffen	Relaties zijn onderling uitwisselbaar
Kwantiteit en kwaliteit van relaties in ruime zin	Kwaliteitsnorm: ondersteunend

Tabel 1¹

Spreiding

Sociale uitsluiting

In 2010 was ruim 4% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar of ouder sociaal uitgesloten. Deze groep heeft het vooral materieel moeilijk, doet nauwelijks mee aan sociale of maatschappelijke activiteiten en heeft minder normbesef (Coumans, 2012).

Sociaal isolement

Volgens onderzoek van Hortulanus, Machielse & Meeuwesen (2003) leeft ongeveer 6% van de totale Nederlandse bevolking in een sociaal isolement. Het komt het meest voor in achterstandswijken en dorpen waar risicogroepen zoals ouderen, eenoudergezinnen, arbeidsongeschikten en werklozen, niet-westerse allochtonen, mensen met een slechte gezondheid en huishoudens met een laag inkomen oververtegenwoordigd zijn (SCP/CBS, 2004). In een stedelijke omgeving blijkt meer sociaal isolement voor te komen dan in dorpen (Hortulanus et al., 2003). Stedelingen hebben minder contacten in de buurt dan dorpelingen en hun sociale (zorg)netwerken zijn kleiner en minder hecht dan die van dorpsbewoners. (Hortulanus et al., 2003).

¹ <http://www.eenzaam.nl/de-samenleving-en-eenzaamheid/blogs/verschillende-gevolgen-van-eenzaamheid-en-sociaal-isolement>

Eenzaamheid

In 2016 gaf 43% van de volwassen bevolking (19 jaar en ouder) aan eenzaam te zijn. 10% voelt zich ernstig of zeer ernstig eenzaam. We zien daarmee dat het aantal mensen dat eenzaamheid rapporteert in het onderzoek uit 2016 met bijna 10% is toegenomen ten opzichte van onderzoeken uit 2003-2012. Het Trendscenario laat zien dat het aantal eenzame Nederlanders van 19 jaar en ouder in de toekomst toeneemt. Dat geldt zowel voor matige als voor ernstige eenzaamheid. In totaal neemt het aantal eenzamen toe van 5,2 miljoen in 2015 naar bijna 5,9 miljoen mensen in 2040 (41 procent van de volwassenen). Het grootste deel van deze mensen voelt zich matig eenzaam, maar ook ernstige eenzaamheid komt in de toekomst vaker voor. De toename van het aantal eenzamen in de toekomst komt door de vergrijzing en doordat er in de toekomst meer eenpersoons huishoudens zullen zijn. Hoewel eenzaamheid een probleem van alle leeftijden is, neemt eenzaamheid over het algemeen toe met het ouder worden. (Bron: *Gezondheidsmonitor volwassenen, GGD'en, CBS en RIVM*).

Gevolgen

Lichamelijke en mentale gezondheidsproblemen

Aanhoudende gevoelens van eenzaamheid en het leven in een sociaal isolement hebben een negatief effect op de gezondheid. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat mensen die zich eenzaam voelen in een hogere mate cortisol (het 'stresshormoon') aanmaken (Adam, Hawkey, Kudielka & Cacioppo, 2006) en in lagere mate witte bloedcellen en T-cellen die belangrijk zijn voor het immuunsysteem (Cole et al., 2007).

Verder is gebleken dat eenzaamheid en sociaal isolement sterk samenhangen met lichamelijke en psychische klachten als depressie, cognitieve achteruitgang en hart- en vaatziekten (Hawkey & Cacioppo, 2010). Sociaal isolement verhoogt bovendien de kans op vroegtijdig overlijden (Holt-Lunstadt, Smith & Layton, 2010).

Slechte en/of onvoldoende voeding

Doelgroepen die in een sociaal isolement verkeren en zich eenzaam voelen, ontwikkelen vaak een ongezond eetpatroon. Dit komt doordat eten naast een noodzakelijkheid om te overleven ook een sociale activiteit is. Afhankelijk van de lichamelijke en/of psychische klachten waarmee dit gepaard gaat, ontwikkelt zich dan een situatie van onder- of overvoeding.

Minder sociale cohesie

Maatschappelijk gezien heeft sociaal isolement ook grote gevolgen. In een maatschappij waar steeds meer mensen uitgesloten raken, is er minder sociale cohesie, meer criminaliteit en meer angst voor criminaliteit (Social Exclusion Unit, 2001). Als gevolg van een slechter functionerende economie nemen de (overheids)inkomsten af en nemen de kosten voor het bestrijden van criminaliteit en uitgaven aan sociale uitkeringen en gezondheidszorg toe (Social Exclusion Unit, 2001). Mensen met een gebrekkig netwerk hebben minder mogelijkheden om terug te vallen op een eigen sociaal vangnet waardoor zij, als er problemen ontstaan, eerder een beroep op professionele hulp moeten doen. Als de mogelijkheden om formele hulp te krijgen minder worden, kan dit ertoe leiden dat mensen die in een sociaal isolement leven tussen wal en schip vallen.

Onvoldoende beweging of sport

Sociale uitsluiting op basis van armoede leidt ook vaak tot minder of te weinig bewegen of sporten (RIVM, 2009; SCP, 2010; TNO, 2013). Vooral voor kinderen is dit een slechte zaak, maar ook volwassenen en ouderen hebben belang bij voldoende beweging om fit en gezond te blijven. Dit is niet altijd een kwestie van gebrek aan financiële middelen (materiële achterstand). Het kan ook met de lichamelijke en psychische klachten als gevolg van het sociale isolement te maken hebben of met het gebrekkige netwerk, omdat alleen bewegen of sporten altijd meer discipline vereist dan samen met anderen.

1.2 Doelgroep

Uiteindelijke doelgroep

Mensen die in een sociaal isolement verkeren of een grote kans hebben daarin te geraken, vormen de doelgroep van VanHarte. Daarnaast alle personen in de wijk (professionals en vrijwilligers) die kunnen bijdragen aan het uitvoeren van de interventie.

Iedereen is welkom bij Resto VanHarte, omdat wij van mening zijn dat mensen elkaar kunnen versterken. De doelgroep is daarmee zeer breed en loopt van jong tot oud, van arm tot rijk en van alle culturen. VanHarte onderscheidt als primaire doelgroep mensen die als 'gast' deelnemen en zij die als 'vrijwilliger' bijdragen aan de uitvoering.

Gasten

Onder gasten verstaan we de mensen die sociaal geïsoleerd zijn of dreigen te raken. Iedereen kan om wat voor reden dan ook in een sociaal isolement geraken. Onderzoek (Machielse, 2006; SCP, 2011) wijst uit dat bepaalde groepen een verhoogde kans hebben op sociaal isolement, onder andere:

- volwassenen (en kinderen) met een lage sociaaleconomische status
- mensen die gescheiden of verweduwd zijn
- eenoudergezinnen
- alleenstaanden
- niet-westerse Nederlanders
- uitkeringsgerechtigden.

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn onder te verdelen in twee groepen:

- Uitvoerende vrijwilligers; zij vallen grotendeels zelf binnen de doelgroep zoals beschreven bij gasten.
- Coördinerende en deskundige vrijwilligers; zij vallen zelf niet binnen onze doelgroep.

Overige doelgroepen

Deze doelgroepen betrekken we om maatschappelijke betrokkenheid te genereren. Zij dragen bij aan het mogelijk maken van de interventie:

- stagiairs vanuit het vmbo, mbo en hbo;
- wijkbewoners
- wijkprofessionals vanuit de lokale organisaties waar VanHarte mee samenwerkt;
- werknemers van bedrijven die in het kader van MBO² beleid vanuit hun organisatie meehelpen in de uitvoering.

Selectie van doelgroepen

Iedereen is welkom, van jong tot oud, van arm tot rijk en van alle culturen. VanHarte streeft ernaar gebruik te maken van locaties die ook voor mindervaliden toegankelijk zijn. VanHarte probeert via de samenwerkingspartners (lokale wijkprofessionals) zoveel mogelijk mensen binnen te halen die mogelijk in een sociaal isolement verkeren of een grote kans hebben daarin te geraken. Alle gasten en vrijwilligers dienen zich aan de omgangsregels te houden (zie handboek). Uitsluiting vindt alleen plaats, wanneer iemand deze regels overtreedt.

- Stagiairs worden ingezet op basis van taken en opdrachten passend bij hun opleiding.
 - Vmbo – meestal vanuit een school waarmee wordt samengewerkt en waar de Resto avond plaatsvindt, worden de leerlingen op diverse taken ingezet.
 - Mbo – vanuit opleidingen Horeca en Zorg & Welzijn kunnen diverse taken in de uitvoering van het Resto worden uitgevoerd. Diverse locaties hebben daarvoor mbo-leerbedrijf erkenningen.

² MBO = Maatschappelijk Betrokken Ondernemen, onderdeel van MVO - Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

- Hbo – vanuit sociale opleidingen worden studenten ingezet op diverse onderzoeksopdrachten en het vormgeven van thema-avonden.
- Wijkbewoners worden via samenwerkingspartners in de wijk gemotiveerd om deel te nemen en iets voor andere wijkbewoners te betekenen.
- Lokale wijkprofessionals op het gebied van zorg, welzijn, onderwijs, re-integratie, lokale overheid, werkgelegenheid, cultuur / migranten, wonen, veiligheid en religie werken mee omdat zij tussen de gangen door voorlichting kunnen geven over wat zij of hun organisatie voor de mensen kunnen betekenen.
- Werknemers van bedrijven worden ingezet in het kader van teambuilding, MBO beleid van hun organisatie en publiek private samenwerking en helpen (vaak eenmalig) mee in de uitvoering van zowel de maaltijd als het thema eromheen. Dit kan in het kader van bedrijfsuitjes, inwerkprogramma's, het verzorgen van een thema-avond of middels separate sponsorafspraken. Deze organisaties betalen veelal een bedrag per deelnemer aan VanHarte als sponsoring die (ter) dekking van onze activiteiten kan worden besteed.

Contra-indicaties

- Als een fysieke of psychische beperking een te grote belemmering oplevert voor het functioneren en de veiligheid van de persoon zelf en zijn omgeving, wordt de persoon niet ingezet.
- Personen die onaangepast gedrag en/of slechte persoonlijke hygiëne vertonen, evenals personen met ernstige psychiatrische of gedragsproblemen die hen belemmeren in het contact met de gasten, zijn uitgesloten.
- VanHarte richt zich niet op dak- en thuislozen, maar zijn wel welkom als ze zich gedragen volgens de gangbare regels passend bij of opgesteld door de locatie.

1.3 Doel

Hoofddoel

Stichting VanHarte heeft als statutair doel: *'het terugdringen van het sociale isolement en de sociale uitsluiting van mensen en groepen en het bevorderen van de participatie van geïsoleerde mensen en groepen aan het maatschappelijk verkeer.'* Hiermee wil Van Harte bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare bewoners en het ontwikkelen van een sterke sociale basis.

Subdoelen

Een deel van de subdoelen ligt in lijn met de eerdergenoemde samenhangende dimensies van *sociale uitsluiting*, de andere hebben te maken met het terugdringen van de eerder beschreven gevolgen van *sociaal isolement* en *eenzaamheid*.

Subdoel 1: Bevorderen van sociale participatie

De gasten en vrijwilligers:

- 1.1 hebben meer contact met andere mensen, zijn tevredener over hun contacten en voelen zich minder eenzaam
- 1.2 ondernemen meer activiteiten
- 1.3 zijn tevreden over het aantal sociale contacten dat ze hebben en de kwaliteit van die contacten voelen zich meer verbonden met de andere bewoners in hun wijk.

Subdoel 2: Ontwikkelen competenties voor maatschappelijke participatie en zetten deze in (verandering van houding en gedrag)

De gasten en vrijwilligers:

- 2.1 hebben een positief zelfbeeld ontwikkeld en meer zelfvertrouwen gekregen
- 2.2 staan open voor andere culturen en achtergronden
- 2.3 kunnen zich gedragen naar de gangbare normen en waarden van onze samenleving.

De vrijwilligers:

- 2.4 hebben relevante kennis opgedaan (afhankelijk van functie en taken en werk waar naar toe wordt geleid)
- 2.5 kunnen samenwerken
- 2.6 kunnen zelfstandig(er) werken
- 2.7 kunnen gestructureerd werken
- 2.8 hebben (indien noodzakelijk) actie ondernomen om ander werk of scholing te krijgen of gaan dat op korte termijn doen.

Subdoel 3: Bevorderen van kennis om beter rond te komen

De gasten en vrijwilligers:

- 3.1 weten hoe ze betaalbaar een gezonde maaltijd kunnen samenstellen
- 3.2 zijn sinds ze VanHarte bezoeken meer gaan letten op hoe ze met hun geld omgaan en kunnen daarvan beter rondkomen
- 3.3 zijn beter op de hoogte van de financiële en materiele ondersteuning waarvoor zij eventueel in aanmerking komen.

Subdoel 4: Vergroten van toegang tot en bekendheid met publieke diensten en voorzieningen in de wijk

- 4.1 De gasten en vrijwilligers zijn bekend met de publieke diensten en voorzieningen in de wijk

Subdoel 5: Bevorderen van kennis over en gebruik van gezonde voeding

De gasten en vrijwilligers:

- 5.1 weten wat gezonde voeding inhoudt
- 5.2 weten hoe ze gezonde voeding kunnen bereiden
- 5.3 eten sinds ze VanHarte bezoeken gezonder dan voorheen.

Subdoel 6: Bevorderen van kennis over en uitvoeren van actieve lichaamsbeweging

De gasten en vrijwilligers:

- 6.1 weten wat voldoende lichaamsbeweging inhoudt
- 6.2 zijn op de hoogte van betaalbare manieren van bewegen
- 6.3 zijn op de hoogte van de voorzieningen die meer bewegen voor deze doelgroepen faciliteren
- 6.4 zijn meer gaan bewegen sinds ze VanHarte bezoeken.

Subdoel 7: Bevorderen van kennis over alle andere zaken die slecht zijn voor de gezondheid

- 7.1 De gasten en vrijwilligers zijn op de hoogte van alle andere zaken die van invloed zijn op de lichamelijke en geestelijke gezondheid (roken, drinken, et cetera).

Subdoel 8: Bevorderen van de sociale cohesie in de wijk

De gasten en vrijwilligers:

- 8.1 nemen meer deel aan activiteiten in hun wijk
- 8.2 voelen zich meer betrokken bij wat er in hun wijk gebeurt
- 8.3 dragen meer bij aan activiteiten die in hun wijk worden georganiseerd.

1.4 Aanpak

Opzet van de interventie

De Resto VanHarte formule bestaat uit het verzorgen van een gezonde driegangemaaltijd; de Resto-avonden. Deze vinden gemiddeld eenmaal in de week plaats. Er wordt in de prijs van de maaltijden onderscheid gemaakt tussen mensen die van een minimuminkomen moeten rondkomen en mensen die meer te besteden hebben. De maaltijd is het middel voor de ontmoeting en de aanvullende activiteiten, er mag dus geen drempel zijn. Ongeveer eenmaal per maand wordt de Resto-avond ingevuld als thema-avond. Op deze avonden wordt rondom de maaltijd een activerend programma aangeboden met een specifiek thema. De thema-avonden worden opgebouwd rond vijf pijlers die bijdragen aan de subdoelen: ontmoeting, zelfredzaamheid, samenredzaamheid, gezonde leefstijl, perspectief op werk en scholing.

De aanpak van VanHarte bestaat uit vier onderdelen:

1. het creëren van sociale ontmoetingsplaatsen (Resto-avonden)
2. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke leven
3. het creëren en bevorderen van bewustwording
4. het tot stand brengen van verbindingen met de bewoners in de wijk, wijkprofessionals en -organisaties

Iedereen is te allen tijde welkom en Resto VanHarte limiteert het aantal keren dat iemand mag deelnemen niet. Het doel is uiteraard wel om ervoor te zorgen dat iemand voldoende competenties en een netwerk opbouwt en een positieve houding en gedrag ontwikkelt, waardoor men Resto VanHarte na verloop van tijd minder of helemaal niet meer nodig heeft. Dit is echter voor iedereen verschillend.

De thema-avonden worden vanuit de landelijke organisatie gefaciliteerd maar krijgen lokaal hun eigen accent. Dit wordt veelal gekoppeld aan landelijke themadagen of weken, bijvoorbeeld: week van de mantelzorg, week van de eenzaamheid en de Prokkelweek. Afhankelijk van de lokale behoeften, speerpunten vanuit lokaal beleid en actualiteit wordt gekozen welke thema-avonden worden georganiseerd. Het hoofdkantoor ondersteunt lokale resto's door het vinden van landelijk en lokaal netwerk en het genereren van (landelijke) publiciteit. Daarbij kijken we ook naar een vorm om op termijn het initiatief over te dragen aan lokale netwerken.

Locatie en uitvoerders

De Resto avonden worden meestal uitgevoerd in een buurthuis, multifunctionele accommodatie, huis van de wijk, een wijksteunpunt, een ROC of een wijkgericht zorgcentrum, voorzien van een professionele keuken en voldoende ruimte om een grotere groep mensen (we streven naar 50) aan tafel te kunnen laten zitten. Verder is het belangrijk dat de locatie laagdrempelig en goed toegankelijk is. De Resto avond wordt uitgevoerd door een Restomanager en een Horecamanager, daarbij geholpen door de vrijwilligers en de doelgroepen die bijdragen aan de uitvoering.

Restomanager

De Restomanager heeft als centrale taak om in samenwerking met de Horecamanager te zorgen voor verbinding. Hij brengt de gasten met elkaar in contact door het bieden van een gezonde maaltijd en een passend activeringsprogramma. Ook verbindt hij het project met de wijk, wijkprofessionals en -organisaties door met hen de thema's te ontwikkelen, organiseren en uitvoeren, en hij bouwt een fondsenwervingsnetwerk op. De Restomanager is de gastheer/gastvrouw op de avond en is verantwoordelijk voor de programmering van de thema-avonden, de financiële administratie, promotie en voldoende vrijwilligers.

Horecamanager

De Horecamanager heeft als centrale taak om een goed (driegangen) diner samen te stellen en te realiseren. Hierbij worden vrijwilligers optimaal ingezet. Vrijwilligers worden gestimuleerd om samen te werken en om zich binnen hun rol sociaal en vaktechnisch te ontwikkelen. De functie van Horecamanager is daarmee een combinatie van de functies van chef-kok en leermeester/coach. De taken hierbij zijn: het samenstellen van het menu, regelen van de inkoop, bereiden van de maaltijd in samenwerking met de vrijwilligers, dekken van de tafels, aankleden van de zaal, uitserveren van het eten en het opruimen en schoonmaken.

De vrijwilligers en de andere doelgroepen

De vrijwilligers en de andere doelgroepen ondersteunen de Restomanager en Horecamanager bij alle activiteiten rondom de maaltijd, zoals het koken en de bediening, bij communicatie, publiciteit en fondsenwerving en in het contact met de gasten.

Samenwerkingspartners

Het bestrijden van eenzaamheid onder diverse doelgroepen kunnen we niet alleen. We realiseren ons meer en meer dat het vinden van coherente samenwerking op landelijk en lokaal niveau van belang is voor het bereiken en verbinden van de doelgroep. Hiertoe intensiveren we lokaal onze samenwerking met partners waarmee we onderdeel willen vormen van breed, laagdrempelig en herkenbaar aanbod van activiteiten voor bewoners. We gaan een duurzame samenwerking aan en werken aan een sterke lokale verankering met gemeente, lokale stakeholders, maatschappelijke partners en actief bijdragende bedrijven en burgers. Zo werken we samen om eenzaamheid tegen te gaan. Dit om overlap van activiteiten te voorkomen, doorverwijzing te stimuleren en betere bekendheid van alle initiatieven te bewerkstelligen.

We investeren tijd in het vinden van de juiste professionals binnen samenwerkende organisaties om mee aan de slag te gaan. We merken dat het bereik van de doelgroep vele malen groter is als je het samen doet en als je hiervoor de juiste personen en organisaties weet te vinden om mee samen te werken. We zoeken samenwerking bij de totstandkoming en in de uitvoering van het aanbod en thema's, maar ook in het betrekken van de doelgroep.

Resto VanHarte werkt steeds nauwer samen met partners in de informele zorgstructuur, als onderdeel van de sociale basis. Resto VanHarte draagt bij aan het versterken van informele zorg, werkt samen met buurtbewoners en partners aan buurten waar men oog heeft voor elkaar en waarin men een beroep kan doen op elkaar. Partners verwijzen niet alleen naar ons, maar wij verwijzen ook naar professionele zorg en/of andere wijkactiviteiten indien dit nodig blijkt te zijn.

Er wordt naar gestreefd om met meerdere partners uit de wijk samen te werken. Deze samenwerkingspartners dienen het volledige maatschappelijk middenveld te bestrijken. De volgende sectoren worden daarbij onderscheiden.

- Welzijn – welzijnsinstellingen, sociaal raadslieden, opbouwwerkers, ouderenwerkers, jongerenwerkers
- Zorg – GGD, thuiszorg, ggz, huisartsen, diëtisten, et cetera.
- Re-integratie – organisaties en instellingen die zich inspannen om mensen weer bij het arbeidsproces te betrekken, zoals gemeentelijke Sociale Dienst, en re-integratiebureaus.
- Cultuur/migranten – culturele organisaties met speciaal aanbod in de wijk, zelforganisaties vanuit verschillende culturen.
- Onderwijs – onderwijsinstellingen die aan het VanHarte aanbod kunnen meewerken, bijvoorbeeld door het inzetten van stagiaires.
- Sport – sportorganisaties die een bijdrage kunnen leveren aan de component 'gezonde leefstijl', sportbuurtwerker.
- Buurt – buurtverenigingen, buurtactiviteiten, wijkkranten, ouderenorganisaties, jongerenorganisaties.
- Lokale overheid – wethouders, wijkmanagers, wijkmakelaars en andere wijkambtenaren.
- Veiligheid – buurtregisseur, wijkagent.
- Religie – religieuze organisaties, dominee, imam, et cetera.
- Wonen – woonconsulenten, woningbouwcorporaties.
- Bedrijfsleven – Lokale bedrijven, organisaties en winkeliers die willen bijdragen in het kader van MBO-beleid en/of publiek private samenwerking door sponsoring in financiën, producten, inzet van vrijwilligers, of verzorgen van thema-avonden

Aan alle samenwerkingspartners wordt gevraagd om mensen, die naar hun mening tot de uiteindelijke doelgroep behoren, door te sturen of mee te nemen naar Resto VanHarte. Tevens wordt het activerende programma in samenwerking met deze wijkpartners georganiseerd. Bij toerbeurt eten de wijkprofessionals of vertegenwoordigers van organisaties dan ook mee en vertellen over hun thema en wat zij voor de wijkbewoners kunnen betekenen.

Werving:

Onze gasten en vrijwilligers werven we op diverse manieren. Gasten spelen zelf een belangrijke rol in het aantrekken van nieuw publiek; nieuwe gasten komen met name via vrienden en bekenden bij Resto avonden terecht. (Ouwendijk, Fase en Eilbracht, 2018) Ook is samenwerking met partners belangrijk voor werving. Met vraag en inbreng van partners nodigen we doelgroepen uit die gebaat zijn bij het vinden van een sociaal netwerk bij Resto VanHarte. Daarnaast geven wij onze activiteiten zowel lokaal als ook landelijk publiciteit. Resto VanHarte voert communicatie middels nieuwsbrieven, communicatiemateriaal, persberichten voor lokale en landelijke media en berichten op social media (Facebook, LinkedIn en Twitter.).

Inhoud van de interventie

Hieronder staat een schematisch overzicht van de acht subdoelen en de daarbij behorende aanpak.

Doelen	Aanpak
(1) Bevorderen van sociale participatie	Samen eten, samen koken, creëren van ontmoeting, bieden van kansen op vergroten van sociaal netwerk en participatie.
(2) Ontwikkelen van competenties voor maatschappelijke participatie	Informatie en activiteiten rondom waarden, normen en culturen. Bieden van werkervaringsplekken, coachen vrijwilligers op activering, samenwerking en omgangsvormen, vergroten zelfvertrouwen.
(3) Bevorderen kennis om beter rond te komen	Voorlichting over betaalbaar inkopen van voeding, hoe beter om te gaan met geld, mogelijkheden tot besparen en voordelen via diverse organisaties en regelingen.
(4) Vergroten van toegang tot en bekendheid met publieke diensten en voorzieningen in de wijk	Voorlichting en in contact brengen met wijkprofessionals die uitleg geven over de publieke diensten en voorzieningen in de wijk/gemeente.
(5) Bevorderen van kennis over en gebruik van gezonde voeding	Voorlichting over het samenstellen en bereiden van gezonde voeding en het belang ervan. Voorlichting over overgewicht en ondergewicht.
(6) Bevorderen van kennis over en uitvoeren van actieve lichaamsbeweging	Verstrekken van informatie over diverse mogelijkheden tot beweging en sport, minimale lichaamsbeweging voor een gezonde basis en het organiseren van wandel-, fiets of dansgroepen
(7) Bevorderen van kennis over alle andere zaken die slecht zijn voor de gezondheid	Voorlichting over gezond leven, leefstijl, gevaren van roken, drinken etc. Verwijzing naar instanties die kunnen helpen bij lichamelijke of geestelijke problemen
(8) Bevorderen van de sociale cohesie in de wijk	Voorlichting over activiteiten in de wijk, mogelijkheden om daaraan deel te nemen en activiteiten te organiseren. Creëren van ontmoeting en aanzet tot samenredzaamheid

Tabel 2

Eettafelprincipe

De Resto VanHarte formule werkt met het eettafel-aanschuifprincipe: er wordt op een vaste tijd gegeten en mensen schuiven bij elkaar aan tafel zodat een gesprek kan ontstaan. Per Resto avond nemen gemiddeld 40 tot 60 gasten deel aan de driegangenmaaltijd.

Ontmoeting en een ander gunnen wat jou ook gegund is

Ontmoeting staat centraal. Het is niet de bedoeling dat gasten altijd op dezelfde plaats, in hetzelfde groepje zitten of dat er gasten alleen aan tafel zitten. De Restomanager, de Horecamanager en de vrijwilligers spreken de gasten hierop aan en geven te allen tijde uitleg over waar Resto VanHarte voor staat: ontmoeting, gastvrijheid en aan elke tafel altijd ruimte voor nieuwe gasten. De VanHarte medewerkers en de vrijwilligers zetten voortdurend aan tot onderlinge communicatie bijvoorbeeld door gespreksthema's aan te dragen of een kennismakingsspel te doen. Contact met anderen is de eerste stap naar sociale activering.

Samen eten zien wij als belangrijk middel wat vaak al voldoende is om mensen te stimuleren tot gesprek. Op elke locatie worden met regelmaat aanvullende activiteiten ingezet die stimuleren tot gesprek met een tafelgenoot, zoals spellen die gericht zijn op gesprek, interactie en verdere kennismaking. Voorbeelden hiervan zijn gesprekskaartjes, people bingo placemat tijdens het nationaal integratiediner, of gezamenlijk herinneringen ophalen door middel van muziek, of met spullen van vroeger die mensen van huis meenemen. Gemiddeld één keer per maand wordt de Resto-avond benut als thema-avond. Tijdens thema-avonden is er voorafgaand en/of tussen de gangen door specifieke aandacht om gasten door middel van gespreksthema of activiteit te stimuleren tot ontmoeting, gesprek of dialoog over dat thema.

Wijkbewoners en wijkprofessionals samen aan tafel

Om naast ontmoeting tussen wijkbewoners onderling ook ontmoeting tussen wijkbewoners en wijkprofessionals te stimuleren, eten mensen die actief zijn in de wijk, zoals de wijkagent, de huisarts, ouderenconsulent of wethouder regelmatig mee. Zij horen wat er in de buurt leeft en vertellen wat zij voor de mensen kunnen betekenen en bieden zo nodig ondersteuning aan of verwijzen mensen door naar de juiste instanties of personen.

Thema-avonden

Tijdens thema-avonden wordt tussen de gangen door of voor of na het eten wordt, meestal in samenwerking met de wijkpartners, een themaprogramma georganiseerd.

Voorbeelden hiervan zijn:

Pijler	Thema's	Voorbeeld
Ontmoeting	<ul style="list-style-type: none">- Prokkelweek- Roze ouderen- Week tegen Eenzaamheid- Ontmoetingsdiners vluchtelingen en statushouders/ Integratiediners	We sluiten aan bij de jaarlijkse Prokkelweek, een initiatief van Stichting Prokkel. Het doel van deze activiteit is: prikkelende ontmoetingen tussen mensen met én zonder een verstandelijke beperking om elkaar te leren kennen en tot nieuwe inzichten te komen. Tijdens deze Resto-avond staat de ontmoeting tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking centraal.
Zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none">- Financieel fit	In samenwerking met relevante organisaties informeren we gasten tussen de gangen door waar je allemaal op kunt letten m.b.t. je financiën, toeslagen aanvragen e.d. Dit wordt vaak gecombineerd met een quiz met vragen over besparingen op de kosten.
Samenredzaamheid	<ul style="list-style-type: none">- Mantelzorgdiners- Samenredzaamheid ouderen	Resto organiseert in de week voorafgaand aan de Dag van de Mantelzorgder feestelijke mantelzorgdiners. Mantelzorgers én de mensen voor wie zij zorgen kunnen dan aanschuiven bij het driegangendiner in de buurtrestaurants van Resto VanHarte. Met deze diners wil Resto VanHarte mensen die zorgen voor een ander een avondje uit bieden en in contact brengen met andere mantelzorgers uit de buurt.

		Praten met mensen die in een vergelijkbare situatie zitten en elkaar een luisterend oor bieden kan veel helpen. Ook kunnen zij kennis maken lokale hulporganisaties die hen kunnen ondersteunen in hun mantelzorgtaak.
Gezonde leefstijl	- Gezondheid	Aanbieders van sport, beweging en/of gezondheid krijgen een podium in het Resto om te vertellen en te laten zien wat zij kunnen betekenen voor de buurt. Buurtbewoners komen in contact met (aanbieders van) een gezonde leefstijl om hen te motiveren voor een gezonde(re) leefstijl.
Werk en scholing	- Geen specifiek thema	Alle activiteiten worden hiervoor benut, zie <i>'Inzet op basis van wat men wel kan of wil leren en 'peer to peer' overdracht'</i>

Stimulans voor activiteiten buiten Resto-avonden

Tijdens thema-avonden worden gasten gemotiveerd om mee te gaan doen aan activiteiten buiten de Resto-avonden om. Zij worden bijvoorbeeld uitgenodigd bij wandel- en fietsgroepen van diverse wijkpartners. De insteek hierbij is om kwetsbare doelgroepen met diverse achtergronden en problematiek een handvat te geven om uit hun isolement te treden. Daarmee zijn de Resto-avonden ook een stimulans om buiten het Resto activiteiten te ondernemen en contacten op te doen/in stand te houden.

Vinden van gelijkgestemden en ontwikkelen van vriendschappen

Omdat de Resto avonden één tot tweemaal per week worden uitgevoerd, worden de gasten en ook de vrijwilligers binnen de doelgroep gestimuleerd om met de mensen die ze bij Resto VanHarte ontmoeten een band op te bouwen en elkaar beter te leren kennen. De interactie die over de onderwerpen ontstaat en door de Resto medewerkers en vrijwilligers gestimuleerd wordt, geeft de doelgroep de kans gelijkgestemden te vinden om daarmee een netwerk te kunnen opbouwen of een vriendschap te kunnen ontwikkelen.

Versterken netwerk en via samenredzaamheid naar zelfredzaamheid

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de gasten na verloop van tijd via Resto VanHarte zo'n sterk netwerk hebben opgebouwd en voldoende kennis en sociale vaardigheden hebben verworven, dat zij Resto VanHarte eigenlijk niet meer nodig hebben. Ze zijn dan zelfredzaam geworden en zelfstandig sociaal en ze participeren maatschappelijk voldoende, zodat van isolement geen sprake meer is. Het versterken van de zelfredzaamheid van de doelgroepen gaat gepaard met het vergroten van de samenredzaamheid in de wijk.

Inzet op basis van wat men wel kan of wil leren en 'peer to peer' overdracht

De uitvoerende vrijwilligers vallen grotendeels zelf binnen de doelgroep. Bij deze vrijwilligers wordt per persoon bekeken wat ze kunnen, of ze bepaalde taken in de uitvoering (keuken/bediening/activiteit) kunnen vervullen en welke relevante vaardigheden ze daarbij kunnen leren. Per taak wordt men dan ingewerkt en als men de taak beheerst, wordt deze afgevinkt op een lijst. Vervolgens kan deze vrijwilliger de taak weer uitleggen aan een andere of nieuwe vrijwilliger die de taak nog niet beheerst. Resto VanHarte maakt hierbij gebruik van *'peer to peer'* overdracht van kennis en vaardigheden.

Resto VanHarte praktische uitvoering

Reguliere Resto avond

Voor de Horecamanager begint de dag met het samenstellen van het menu en de inkoop van de ingrediënten. Dit gebeurt vaak samen met enkele van de vrijwilligers. Tegen 14:00 uur begint de bereiding van de maaltijd en het in gereedheid brengen van het restaurantgedeelte. Vanaf 17:30 uur is het Resto geopend en kunnen de gasten aan tafel schuiven. De maaltijd start (op de meeste locaties) om 18:00 uur en afhankelijk van of de avond is ingericht als thema-avond is de avond tussen 19:30 en 20:00 uur afgelopen, waarna er nog een kop koffie of thee gedronken kan worden. De vrijwilligers en de Horecamanager zijn na de maaltijd nog bezig met opruimen en afwassen. In de regel vindt de invulling en organisatie van het thema tussen de gangen door plaats, meestal verspreid over twee momenten. Het kan echter ook voorkomen dat er voorafgaand of na de maaltijd een wandeling, een debat, discussie, voorlichting of bewegingsactiviteit is geprogrammeerd. De Restomanager heeft gedurende de avond de rol van gastvrouw of gastheer, maar kan daar ook een vrijwilliger voor trainen. De middag wordt besteed aan netwerken, het leggen van contacten en het voorbereiden van de uitvoering van de Resto/thema-avond.

1.5 Ontwikkelgeschiedenis

Stichting VanHarte is in 2004 opgericht door enkele grondleggers van Artsen zonder Grenzen samen met een aantal ondernemers en kunstenaars. Zij signaleerden dat de maatschappij aan het verharderen was en dat dit leidde tot een toename van armoede, sociaal isolement en sociale uitsluiting. Veel mensen waren niet meer in staat om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. Hun waarneming werd onderbouwd door rapporten van het Sociaal en Cultureel Planbureau en het Centraal Bureau voor de Statistiek (SCP/CBS, 2004; Vrooman, Dirven, Hoff & Linden, 2004). Geïnspireerd door de Franse '*Restos du Coeur*' (zie hieronder bij Buitenlandse interventie) kwam het idee voor de VanHarte eettafels tot stand. De eettafels moesten sociale ontmoetingsplekken worden waarbij het nuttigen van een gezamenlijke maaltijd het eerste bindmiddel is dat aanzet tot communicatie en contact met andere mensen (Stichting VanHarte, 2004). De naam Resto VanHarte is als beschermde naam binnen de Benelux vastgelegd. Verder was het plan sociale, medische, geestelijke en financiële begeleiding te bieden en samen te werken met andere organisaties die zich richten op herintegratie in de samenleving. De eettafelprojecten zijn opgezet als een vrijwilligersorganisatie met professionele leiding en ondersteuning. In 2005 opende in Den Haag het eerste Resto haar deuren. Anno 2015 is in 22 steden een Resto te vinden, op in totaal 37 locaties. Anno 2020 is Resto VanHarte te vinden in 20 steden op 48 locaties.

Vanaf de start van Resto VanHarte is aan de activering van de bezoekers en de vrijwillige medewerkers gewerkt. Om hier meer eenheid en kwaliteit in te bereiken, is het activeringsprogramma in 2013 geformaliseerd onder de naam Meedoenprogramma, later Thema-avonden. In aansluiting op de behoefte van de doelgroepen richt VanHarte zich vanaf 2015 naast de intergenerationele en interculturele basisopzet van een reguliere Resto activiteit ook op specifieke doelgroepen en hun problematiek, door het organiseren van Resto activiteiten voor onder andere kinderen, tieners en ouderen.

Betrokkenheid doelgroep

De doelgroep was niet betrokken bij het ontwikkelen van de interventie, maar wordt wel betrokken bij de ontwikkeling van de lokale projecten en activiteiten. Deze worden vraaggericht ontwikkeld.

Buitenlandse interventie

Het Resto VanHarte concept is geïnspireerd door het '*Restos du Coeur*' concept uit Frankrijk³. Deze organisatie verstrekt warme maaltijden en voedselpakketten aan daklozen en mensen die in armoede leven. Het doel van *Restos du Coeur* is sociale marginalisatie te voorkomen. De interventie in Nederland is anders van opzet en richt zich ook op een bredere doelgroep, waardoor van een andere interventie sprake is. Stichting VanHarte heeft bij haar ontstaan besloten zich niet op dak- en thuislozen te richten.

³ https://nl.wikipedia.org/wiki/Restos_du_C%C5%93ur

1.6 Vergelijkbare interventies

Vergelijkbare interventies zijn niet opgenomen in databanken van effectieve interventies.

In Nederland uitgevoerd

Er zijn in Nederland ook andere initiatieven, vooral gericht op ouderen, waarbij wijkbewoners samen kunnen eten. Soms wordt dit georganiseerd door een professionele organisatie en wordt de maaltijd door personeel van deze organisatie bereid. Sommige woonzorgcentra bieden bijvoorbeeld zelfstandig wonende ouderen uit de buurt gelegenheid om mee te eten. Een ander voorbeeld zijn de wijkeettafels van welzijnsorganisaties.

Overeenkomsten en verschillen

Hoewel ook andere organisaties in de wijk (goedkope) maaltijden en gezamenlijk eten aanbieden, zijn deze interventies niet vergelijkbaar met Resto VanHarte. Andere initiatieven richten zich vooral op de maaltijd en sociale interactie tijdens de maaltijd. In de Resto VanHarte formule is de gezamenlijke maaltijd het middel, waarbij het activerende programma zich richt op doelen als het uitbouwen van het sociale netwerk en het vergroten van maatschappelijke vaardigheden. Resto VanHarte vult het activerende aanbod voornamelijk in samenwerking met de andere organisaties in de wijk.

Toegevoegde waarde

De toegevoegde waarde van de Resto VanHarte aanpak ligt in de volgende factoren.

1. Het activerende programma.
2. De sterke samenwerkingsverbanden met andere organisaties uit de wijk.
3. De deskundige begeleiding, training en coaching van vrijwilligers.
4. De borging van de continuïteit en kwaliteit van het aanbod door het werken met een minimum aantal professionele betaalde krachten.
5. De ondersteuning door het VanHarte Centrum (hoofdkantoor).
6. De synergie⁴, die ontstaat door de combinatie van gezamenlijke inzet van alle betrokken partijen en het fungeren als platform voor de doelgroep, zorgt binnen de Resto VanHarte formule voor een meerwaarde ten opzichte van andere eetinitiatieven. Wij merken dat alleen al het aanwezig zijn van een Resto VanHarte in de wijk van alles in gang zet dat de sociale samenhang binnen een wijk versterkt.

⁴ Synergie (1 + 1 = 3) : Het Griekse 'synergia', staat voor samenwerking. Dit houdt in dat het samengaan van onderdelen meer oplevert dan alle delen apart, of zoals men ook wel zegt: '*Het geheel is meer dan de som der delen*'.

2. Onderbouwing

Oorzaken

Overzicht van het probleem (in het midden) en de daarmee samenhangende factoren/oorzaken (daaromheen in bollen) in relatie tot de doelstellingen (de cijfers tussen haakjes).



Figuur 1

Sociale uitsluiting

Op basis van de vier verschillende dimensies van sociale uitsluiting (hoofdstuk1, p.7) liggen de oorzaken als volgt.

Onvoldoende sociale participatie

Sociale uitsluiting (en insluiting) wordt gezien als het resultaat van veranderende maatschappelijke omstandigheden en de (sociologische) bereidheid om ergens bij te willen horen (Schnabel, Bijl & De Hart, 2008).

Maatschappelijke oorzaken worden onder andere gezocht in de veranderingen die onze maatschappij in de afgelopen decennia doormaakte. Vooral op het gebied van sociale cohesie zijn we in lossere, kortstondiger, opener en informeler verbanden gaan leven (Duyvendak & Hurenkamp, 2004; Schnabel et al., 2008). Familie en vrienden wonen niet altijd meer dichtbij en mensen moeten zelf actief op zoek gaan naar een sociaal netwerk. Informele sociale controle en informele sociale vangnetten zijn minder vanzelfsprekend.

Onvoldoende normatieve integratie

Door de komst van meer migranten en de afname van de invloed van religie kwam er meer diversiteit in normen, waarden en leefstijlen. De keuzevrijheid in manier van leven is toegenomen, maar mensen werden ook meer verantwoordelijk voor zichzelf.

Materiële achterstand

Daarnaast zorgen de economische crisis en de alsmaar groter wordende overheidsbezuinigingen voor financiële problemen. Zeer veel mensen kunnen hun huur, hypotheek of andere noodzakelijke voorzieningen niet meer betalen, leven in armoede en zijn vaak genoodzaakt gebruik te maken van de Voedselbank. Hele gezinnen hebben hierdoor geen toegang tot zaken die voor een goede fysieke, mentale en sociale gezondheid kunnen zorgen.

Gebrekkige toegang tot sociale grondrechten

De samenleving is complexer geworden, onder andere door de digitalisering van veel diensten en het terugtreden van de overheid. Dit vraagt veel van mensen, zeker nu ze niet meer vanzelfsprekend op sociale verbanden kunnen terugvallen. Hierdoor wordt de toegang tot sociale grondrechten voor sommige doelgroepen moeilijker. Oorzaken hiervan zijn onder andere lage opleiding, langdurige werkloosheid, slechte gezondheid, laag inkomen, onvoldoende digitale vaardigheden, analfabetisme, onvoldoende competenties voor maatschappelijke participatie, een belemmerende leefomgeving (achterstandswijk) of de afwezigheid van een sociaal netwerk (SCP/CBS, 2004).

Sociaal isolement en eenzaamheid

Sociaal isolement en eenzaamheid worden in de literatuur in verband gebracht met uiteenlopende factoren zoals individuele verschillen, situationele omstandigheden, sociaal netwerk en kenmerken van relaties (Dorrestein, Paes & Van Santvoort, 2009). Machielse (2006) ziet sociaal isolement en de gevoelens van eenzaamheid die daaruit kunnen ontstaan, als een maatschappelijk probleem. In haar visie is het een gevolg van persoonlijke eigenschappen en omstandigheden in relatie met ontwikkelingen in de maatschappij waar de betrokkenen geen goede *coping* strategie voor hebben (Machielse, 2006). Zij stelde een aantal oorzaken en achtergronden vast:

- ingrijpende levensgebeurtenissen
- zware verantwoordelijkheden
- (negatieve) ervaringen in de jeugd
- persoonlijke kenmerken en vaardigheden.

Aan te pakken factoren

Zowel sociale uitsluiting (vanuit de samenleving gezien, macro) als sociaal isolement (vanuit de persoon gezien, micro) hangen op maatschappelijk niveau samen met het ontbreken van sociale cohesie en sociale netwerken. Verder spelen individuele factoren bij beide problemen een rol. Resto VanHarte concentreert zich op de kennis en vaardigheden die de toegang tot publieke diensten en voorzieningen in de omgeving kunnen vergroten, het verminderen van materiële tekorten door financiële competenties te verbeteren, het verbeteren van de gezondheid en het ontwikkelen van competenties voor maatschappelijke en sociale participatie.

Factor	(Sub)doel
Beperkt sociaal netwerk wat betreft vrienden en kennissen.	<p>Subdoel 1: Bevorderen van sociale participatie</p> <p>1.1 De gasten en vrijwilligers hebben sinds ze VanHarte bezoeken meer contact met andere mensen, zijn tevredener over hun contacten en voelen zich minder eenzaam dan voordat ze bij VanHarte kwamen.</p> <p>1.2 De gasten en vrijwilligers ondernemen meer activiteiten dan ze deden voordat ze VanHarte bezochten.</p> <p>1.3 De gasten en vrijwilligers zijn tevreden over het aantal sociale contacten dat ze hebben en de kwaliteit van die contacten.</p>
Beperkt sociaal netwerk in de wijk, zowel sociaal als maatschappelijk (sociale cohesie).	<p>Subdoel 1: Bevorderen van sociale participatie</p> <p>1.4 De gasten en vrijwilligers voelen zich meer verbonden met de andere bewoners in hun wijk.</p> <p>Subdoel 8: Bevorderen van de sociale cohesie in de wijk.</p> <p>8.1 De gasten en vrijwilligers nemen meer deel aan activiteiten in hun wijk.</p> <p>8.2 De gasten en vrijwilligers voelen zich meer betrokken bij wat er in hun wijk gebeurt.</p> <p>8.3 De gasten en vrijwilligers dragen meer bij aan activiteiten die in hun wijk worden georganiseerd.</p>
Beperkte toegang tot publieke diensten en voorzieningen.	<p>Subdoel 4: Vergroten van toegang tot en bekendheid met publieke diensten en voorzieningen in de wijk.</p> <p>4.1 De gasten en vrijwilligers zijn bekend met de publieke diensten en voorzieningen in de wijk.</p>
Gezondheid: ongezonde leefstijl.	<p>Subdoel 5: Bevorderen van kennis over en gebruik van gezonde voeding</p> <p>5.1 De gasten en vrijwilligers weten wat gezonde voeding inhoudt (Schijf van Vijf, aanbevolen hoeveelheden).</p> <p>5.2 De gasten en vrijwilligers weten hoe ze gezonde voeding kunnen bereiden.</p> <p>5.3 De gasten en vrijwilligers eten sinds ze VanHarte bezoeken gezonder dan voorheen.</p> <p>Subdoel 6: Bevorderen van kennis over en uitvoeren van actieve lichaamsbeweging</p> <p>6.1 De gasten en vrijwilligers weten wat voldoende lichaamsbeweging inhoudt (minstens 30 minuten matig intensief op tenminste vijf dagen van de week)</p> <p>6.2 De gasten en vrijwilligers zijn op de hoogte van betaalbare manieren van bewegen.</p> <p>6.3 De gasten en vrijwilligers zijn op de hoogte van de voorzieningen die meer bewegen voor deze doelgroepen faciliteren.</p> <p>6.4 De gasten en vrijwilligers zijn meer gaan bewegen sinds ze VanHarte bezoeken.</p> <p>Subdoel 7: Bevorderen van kennis over alle andere zaken die slecht zijn voor de gezondheid</p> <p>De gasten en vrijwilligers zijn op de hoogte van alle andere zaken die van invloed zijn op de lichamelijke en geestelijke gezondheid (roken, drinken, et cetera).</p>
Materiële tekorten: financiële competentie.	<p>Subdoel 3: Bevorderen kennis om beter rond te komen</p> <p>3.1 De gasten en vrijwilligers weten hoe ze betaalbaar een gezonde maaltijd kunnen samenstellen.</p> <p>3.2 De gasten en vrijwilligers zijn sinds ze VanHarte bezoeken meer gaan letten op hoe ze met hun geld omgaan en kunnen beter rondkomen.</p>

	3.3 De gasten en vrijwilligers zijn beter op de hoogte van de financiële en materiële ondersteuning waarvoor zij eventueel in aanmerking komen.
Beperkte competenties voor maatschappelijke (werk en scholing) en sociale participatie.	<p>Subdoel 2: Ontwikkelen competenties voor maatschappelijke en sociale participatie en zetten deze in (verandering van houding en gedrag)</p> <p>2.1 De gasten en vrijwilligers hebben een positief zelfbeeld ontwikkeld en meer zelfvertrouwen gekregen.</p> <p>2.2 De gasten en vrijwilligers staan open voor andere culturen en achtergronden.</p> <p>2.3 De gasten en vrijwilligers kunnen zich gedragen naar de gangbare normen en waarden van onze samenleving.</p> <p>2.4 De vrijwilligers hebben relevante kennis opgedaan (afhankelijk van functie en taken en werk waarnaartoe wordt geleid).</p> <p>2.5 De vrijwilligers kunnen samenwerken.</p> <p>2.6 De vrijwilligers kunnen zelfstandig(er) werken.</p> <p>2.7 De vrijwilligers kunnen gestructureerd werken.</p> <p>2.8 De vrijwilligers hebben (indien noodzakelijk) actie ondernomen om ander werk of scholing te krijgen of gaan dat op korte termijn doen.</p>

Verantwoording

Per subdoel wordt aangegeven welke aanpak gebruikt wordt en waarom deze aanpak werkt om dat doel te bereiken.

Bevorderen van sociale participatie: *Samen eten, samen koken, creëren van ontmoeting, bieden van kansen op vergroten van sociaal netwerk en participatie.*

De kracht zit hem het meest in het delen van de ervaringen en het feit dat men bij VanHarte lotgenoten ontmoet. Daar zit altijd wel iemand tussen die op positieve wijze kan vertellen over hoe hij of zij een bepaalde situatie overwonnen heeft. Mensen die eerst dachten dat ze alleen stonden in hun probleem, komen er op die manier achter dat ze niet de enige zijn met dat probleem en krijgen oplossingen aangereikt waar ze iets mee kunnen, verliezen hun schaamte en delen hun probleem met anderen. Sociologisch gezien gewoon kudgedrag, psychologisch gezien het begin van erkenning en bewustwording dat je een bepaald probleem hebt, waarna de kans op herstel groter wordt. De meeste mensen willen altijd graag ergens bij horen en groepen zijn nog altijd sturend voor het (keuze)gedrag van mensen (Duyvendak & Hurenkamp, 2004). Men kan hier ook denken aan de werking van het ASE model⁵ (Ajzen, 1991), maar dit wordt door VanHarte nog niet bewust toegepast.

Ontwikkelen competenties voor maatschappelijke participatie: *Bieden van werkervaringsplekken, coachen van vrijwilligers op activering, samenwerking en omgangsvormen, vergroten zelfvertrouwen. Thema-avonden over waarden, normen en culturen.*

Het betreft hier 'training on the job' in relatie tot keuken en bedieningswerkzaamheden in de horeca. De basis zijn de didactische methodieken die de Horecamanagers van VanHarte kennen vanuit hun opleiding tot leermeester en sommigen vanuit opleidingen tot leraar consumptieve technieken.

De thema-avonden hebben een interactieve opzet. Het is de bedoeling dat de gasten over het thema gaan praten en met elkaar in discussie, debat of dialoog gaan. Daarbij wordt vaak de vorm van een spel gekozen, zodat het beter beklijft. VanHarte is hier echter niet bewust bezig met gedragsverandering. De wijze van presenteren is afhankelijk van de samenwerkingspartner die de voorlichting geeft.

Bevorderen kennis om beter rond te komen: *Voorlichting over betaalbaar inkopen van voeding, hoe beter om te gaan met geld, mogelijkheden tot besparen en voordelen via diverse organisaties en regelingen.*

⁵ ASE-model: theoretisch model voor (beredeneerd, bewust) gedrag van mensen. Het model beschrijft de factoren die van invloed zijn op het tot stand komen van gedrag (gedragsdeterminanten). Attitude (A), Sociale invloed (S) en Eigen effectiviteit (E) bepalen de intentie tot gedragsverandering.

Het geven van voorlichting is de methodiek die wordt toegepast. Dit houdt in: het geven van inzicht, informatie, onderricht of aanwijzingen, op basis waarvan mensen hun gedrag kunnen aanpassen. De voorlichting wordt gegeven door samenwerkingspartners die kundig zijn en kennis hebben over de thema's. VanHarte is niet altijd bekend met de achterliggende theorieën die de voorlichter daarbij gebruikt.

Vergroten van toegang tot en bekendheid met publieke diensten en voorzieningen in de wijk: *Thema-avonden met wijkprofessionals die uitleg geven over de publieke diensten en voorzieningen in de wijk/stad.*
Betreft voorlichting zoals beschreven onder 3.

Bevorderen van kennis over en gebruik van gezonde voeding: *Thema-avonden met uitleg over het samenstellen en bereiden van gezonde voeding en het belang ervan. Voorlichting over overgewicht en ondergewicht.*
Betreft voorlichting zoals beschreven onder 3.

Bevorderen van kennis over en uitvoeren van actieve lichaamsbeweging: *Verstrekken van informatie over diverse mogelijkheden van beweging en sport, minimale lichaamsbeweging voor een gezonde basis en het organiseren van wandel- en fietsgroepen.*
Betreft voorlichting zoals beschreven onder 3.

Bevorderen van kennis over alle andere zaken die slecht zijn voor de gezondheid: *Voorlichting over gezond leven, leefstijl, gevaren van roken, drinken, et cetera. Verwijzing naar instanties die kunnen helpen bij lichamelijke of geestelijke problemen.*
Betreft voorlichting zoals beschreven onder 3.

Bevorderen van de sociale cohesie in de wijk: *Voorlichting over activiteiten in de wijk, mogelijkheden om daaraan deel te nemen en activiteiten te organiseren. Creëren van ontmoeting en aanzet tot 'samenredzaamheid'.*
Betreft voorlichting zoals beschreven onder 3.

Werkzame elementen

- Laagdrempelige en goed toegankelijke ontmoetingsplaats (2).
- Gemoedelijke sfeer, luisterend oor en bereidheid elkaar te helpen (3).
- Samen eten beter dan alleen (2, 3, 5).
- Gezonde en gebalanceerde maaltijd als norm om rest van de week ook gezond te gaan eten (2, 3, 5).
- Samenbrengen culturen, meer begrip voor andere culturen (interculturele ontmoeting) (2,3).
- Jong en oud bij elkaar aan tafel, kunnen van elkaar leren (intergenerationele ontmoeting) (2,3).
- Laagdrempelig contact met wijkprofessionals vanuit diverse instanties en culturen (platformfunctie). Sleutelfiguren, zoals imam of dominee, huisarts, maatschappelijk werker, wijkagent, eten mee (2, 3).
- Het bieden van mogelijkheden voor activering, participatie en doorstroming naar scholing of werk (2, 3, 4).
- Voorlichting over gezonde voeding, meer bewegen, voorzieningen in de wijk door interactieve opzet en de gasten erover te laten praten en met elkaar in discussie, debat of dialoog te laten gaan, vaak in de vorm van een spel zodat het beter beklift. Wijze van presentatie is afhankelijk van de samenwerkingspartner die de voorlichting geeft (2, 3, 5).
- Vakkundige begeleiding door Horecamanager (leermeester) voor vrijwilligers bij ontwikkelen competenties maatschappelijke participatie op terrein van horeca of door RM op gebied van gastvrijheid organiseren en coördineren thema's (2, 3, 5).

Betekenis scores:

2 = Veronderstelling in de aanpak

3 = Onderbouwing

5 = Praktijkervaringen

6 = Effectonderzoek

3. Uitvoering

Materialen

De volgende materialen zijn beschikbaar voor de uitvoering, werving en evaluatie van de interventie.

- Handboek
- Kwartaaloverleggen met KPI's
- Er zijn materialen beschikbaar met het Resto VanHarte logo voor de aankleding van het restaurant: tafelkleden, schorten, et cetera.

Type organisatie

Het Resto VanHarte concept kan op verzoek worden uitgevoerd door Stichting VanHarte. Ook is een *franchise* constructie mogelijk waarbij de organisatie zijn eigen personeel inzet en een licentie koopt bij VanHarte. Bijvoorbeeld een woonzorgcentrum, buurthuis of ROC.

Samenwerking bij de uitvoering met andere organisaties is mogelijk, bijvoorbeeld een woonzorgcentrum. Om activiteiten met kinderen tot een succes te maken is een nauwe samenwerking met een buitenschoolse opvang of basisschool een vereiste. Daarnaast wordt de samenwerking met een kinder-/jongerenwerker, die toeziet op het pedagogisch handelen van de Horecamanager, Restomanager en de vrijwilligers, sterk aanbevolen.

Opleiding en competenties

De volgende competenties en opleidingen zijn vereist voor de goede uitvoering van de interventie.

Een Restomanager moet:

- zich onderscheiden op de competenties ondernemerschap, netwerken, samenwerkingsgerichtheid en motiverend leidinggeven
- zelfstandig kunnen werken en problemen kunnen oplossen
- de doelstellingen van VanHarte kunnen volgen en uitvoeren
- affiniteit met welzijn én horeca hebben
- betrouwbaar zijn
- een aanpakker zijn
- kunnen enthousiasmeren
- een communicatieve instelling hebben
- flexibel inzetbaar zijn
- financiële integriteit hebben
- ervaring hebben met fondsenwerving
- de kernwaarden van Resto VanHarte onderschrijven: dynamisch, verbindend en gastvrij.

De opleiding van een Restomanager kan zowel op horecagebied als in welzijn liggen en/of verkregen zijn door werkervaring. De voorkeur gaat uit naar een hbo werk- en denkniveau.

Een Horecamanager moet een afgeronde koksopleiding hebben en in het bezit zijn van een leermeester- en een sociale hygiëncertificaat, of bereid zijn dit te behalen. Daarnaast moet hij/zij over de volgende competenties beschikken:

- samenwerkingsgericht, motiverend leidinggeven, flexibel en stressbestendig
- zelfstandig kunnen koken voor 25-100 mensen
- zelfstandig kunnen werken en problemen kunnen oplossen
- affiniteit met welzijn hebben
- betrouwbaar zijn
- een aanpakker zijn
- kunnen enthousiasmeren en mensen begeleiden
- een natuurlijk overwicht hebben
- een communicatieve instelling hebben
- flexibel inzetbaar zijn
- de kernwaarden van Resto VanHarte onderschrijven: dynamisch, verbindend en gastvrij.

Trainingen

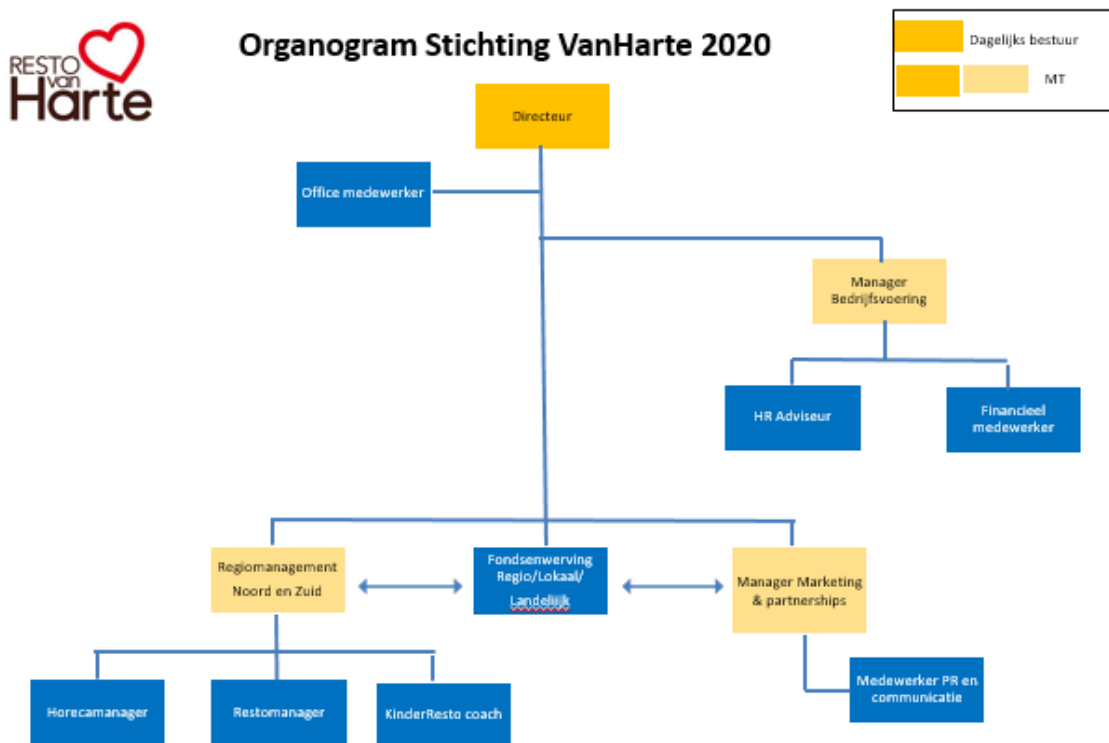
Er vinden controles plaats door een gerenommeerd extern hygiëne audit bedrijf, waarna de Horecamanagers met het team van vrijwilligers samen de kritische punten doorloopt. Die controles zijn bewust extern georganiseerd. Na een controle volgt een uitgebreid rapport dat online valt te raadplegen. Er wordt punt voor punt aangegeven waar het goed loopt in de hygiëneketen van het Resto en waar het voldoende en/of onvoldoende is. Dit document vormt een prima basis om met het team aan de slag te gaan. Vrijwilligers worden on the job gecoacht op verbetering. In de functionerings- en voortgangsgesprekken tussen Regiomanagers en Restomanagers komt de coaching van vrijwilligers aan de orde.

Kwaliteitsbewaking

Kwaliteitsbewaking wordt uitgevoerd door de afdeling Regiomanagement vanuit het VanHarte Centrum (VHC). We kijken op termijn naar vormen om het initiatief over te dragen aan lokale netwerken waarbij ook het borgen van kwaliteitsbewaking gewogen wordt.

Onderzoek

Er wordt jaarlijks onderzoek gedaan naar de tevredenheid en de kwaliteit door middel van vragenlijsten onder gasten en vrijwilligers. Zie ook hoofdstuk 5 *Onderzoek naar praktijkervaringen*. Vanaf 2021 zullen gasten 2x per jaar gevraagd worden om een thema-avond te evalueren. Daarvoor is een vragenlijst ontwikkeld waarin gevraagd wordt wat men van het thema vond en of men er wat aan had. Deze informatie zal worden gebruikt om de kwaliteit van de thema-avonden te bewaken.



Kwartaaloverleggen met KPI's

De Operationeel coördinatoren van het VanHarte Centrum en het uitvoerend team van het restaurant (Restomanager en Horecamanager) voeren vier maal per jaar kwartaaloverleggen met KPI's. Daarnaast vinden er jaargesprekken plaats met de stakeholders. Intern vinden met het personeel functioneringsgesprekken en voortgangsgesprekken plaats.

Overzichten vrijwilligers, activiteiten en samenwerkingspartners

Er wordt een overzicht van het aantal vrijwilligers bijgehouden, thema's van de georganiseerde activiteiten en de typen samenwerkingspartners in separaat geregistreerd. Delen hiervan worden ook verwerkt in het

landelijke en de lokale jaarverslagen en zijn te downloaden vanaf de Resto VanHarte website, waarop elke locatie een eigen pagina heeft.

Training Restomanager en Horecamanager

Het VanHarte Centrum biedt bij introductie en uitvoering ondersteuning die erop gericht is om de Restomanager en de Horecamanager vertrouwd te maken met de VanHarte aanpak en de benodigde competenties en vaardigheden. Als introductie vindt training on the job plaats waarbij Restomanager en Horecamanagers bij elkaar in de keuken kijken. Verder worden zij gefaciliteerd vanuit het VanHarte Centrum. Door VanHarte Centrum wordt hierbij naar Restomanager en Horecamanagers een coachende werkstijl gehanteerd.

Ondersteuning

In de praktische uitvoering krijgen de Resto's beperkte ondersteuning. Het gaat hier vooral om drie zaken: vervanging bij ziekte, een *callcenter* dat telefonische reserveringen aanneemt en ondersteuning bij grootschalige *catering* klussen.

Randvoorwaardelijke ondersteuning

De Resto's zijn in de praktische uitvoering vrijwel autonoom, maar krijgen randvoorwaardelijke ondersteuning vanuit een centraal bureau, het VanHarteCentrum (VHC). De verschillende afdelingen van het VHC geven ondersteuning aan het Resto om de volgende taken te kunnen uitvoeren.

- **Financiële administratie:** controleren de kasstaten, accountantsverklaring, controle van te versturen facturen en betaling van facturen. Deze afdeling doet ook de ICT- en facilitaire zaken voor het VHC.
- **Communicatie:** het verzorgen van persberichten, drukwerk, coördineren van landelijke themaweken, verzorgen van het jaarverslag (met uitzondering van de financiële verslaglegging).
- **Operatie:** werving en selectie van personeel (samen met HR), vervanging van personeel bij ziekte, coördineren van aanvragen bedrijfsvrijwilligers, beoordeling van de Resto locaties, opstellen van samenwerkingsovereenkomsten met de locaties, coördineren van grote catering opdrachten, klachtenafhandeling en contactpersoon voor het callcenter.
- **Fondsenwerving:** financiering voor de Resto's.
- **Human Resources (HR):** werving en selectie van personeel (samen met Operatie).

Externe monitoring

Elk Resto VanHarte wordt jaarlijks geaudit door Bureau de Wit auditbureau. Zij monitoren de voedselveiligheid door te kijken naar de keuken, het gebruik van de keuken en de bereiding van de maaltijd. Dit rapport wordt na afloop doorgelopen met de medewerkers en vrijwilligers van het Resto.

Randvoorwaarden

Organisatorische en contextuele randvoorwaarden voor een goede uitvoering van de interventie luiden als volgt.

- Draagvlak onder het maatschappelijk middenveld in de wijk.
- De locatie voldoet aan de gestelde eisen.
- De Resto VanHarte avond wordt georganiseerd en uitgevoerd onder leiding van personen die de competenties bezitten om dit volgens de HACCP hygiëneregels te doen.
- Er is een team van vrijwilligers die op allerlei vlakken een bijdrage leveren.

Implementatie

De opstart van een Resto VanHarte begint met een enthousiaste persoon of groep mensen die graag een Resto in hun wijk of stad willen. In de startfase wordt een aantal vaste stappen gevolgd.

Stap 1: Formatie initiatiefgroep

De initiatiefnemer inventariseert welke lokale organisaties en professionals *input* kunnen leveren bij de opzet van een nieuw Resto. Een ideale initiatiefgroep dekt een groot deel van het maatschappelijk middenveld.

Stap 2: Uitvoeren van het haalbaarheids- en locatieonderzoek

Er wordt een haalbaarheids- en locatieonderzoek uitgevoerd waarin het maatschappelijk draagvlak in de wijk en de aanwezigheid van de doelgroepen en mogelijke wijkpartners in de diverse wijken worden onderzocht. Verder wordt gezocht naar geschikte locaties voor het Resto. Meer informatie over het haalbaarheids- en locatieonderzoek is te vinden in het handboek.

Stap 3: Projectplan schrijven

Het lokale projectplan wordt geschreven met daarin de doelen, de strategie, probleembeschrijving, het plan van aanpak, de organisaties waarmee op grond van het haalbaarheidsonderzoek wordt samengewerkt, het budget en de fondsenwerving. Het gaat in dit plan puur om de lokale invulling. Het uitgebreide Resto VanHarte concept en alle achtergronden en werking staan uitgelegd in het standaard document 'Kennismaking met VanHarte' dat als bijlage bij een projectplan wordt verstrekt.

Stap 4: Fondsen werven

Een nieuw Resto wordt over het algemeen pas opgezet als financiering voor de eerste drie jaren is toegezegd. In die drie jaar kan het lokale netwerk verder worden uitgebouwd en kan er naar lokale financieringsbronnen worden gezocht.

Stap 5: Personeel werven en aanstellen

Elk Resto VanHarte heeft in aanvang twee betaalde krachten: een Horecamanager en een Restomanager. Deze worden aangesteld zodra de daadwerkelijke opening van het Resto in zicht is.

Stap 6: Vergunningen en verzekeringen regelen

Voordat het Resto kan starten, moeten de vergunningen en verzekeringen geregeld zijn. Meer informatie is te vinden in het handboek.

Indien een wijkrestaurant bij Stichting VanHarte wordt ondergebracht, wordt iedere stap in nauw overleg met het VanHarte Centrum (hoofdkantoor Stichting VanHarte) uitgevoerd.

De jaarbegroting is gebaseerd op het organiseren van 47 Resto avonden/middagen, het serveren van 2.585 maaltijden tegen een gemiddelde verkoopprijs van € 4,50 excl. 9% BTW (standaardtarief € 7,-, minima € 4,-, kinderen de helft en vrijwilligers eten gratis), het verzorgen van 25 thema-avonden/middagen waarvoor externe organisaties worden ingezet en het leveren van minimaal 12 bijdragen aan lokale festiviteiten en actieprogramma's voor specifieke doelgroepen. De kosten voor de huur van een locatie zijn afhankelijk van de lokale mogelijkheden en te maken afspraken en is in de begroting gebaseerd op €50 per dag. In deze voorbeeld jaarbegroting is rekening gehouden met een bijdrage van de Gemeente van €20.000 en uit Fondsen/bedrijven van €3.224.

Jaarbegroting standaard Resto	
	2021
Baten	
Opbrengst maaltijden	10.575
Subsidie gemeente	20.000
Donaties & giften Fondsen en bedrijven	3.000
Overige baten	1.000
Totaal baten	34.575
Lasten	
Inkoop maaltijden (incl. activeringskosten)	5.170
Personeels, opleiding en vrijwilligers kosten	23.932
Afschrijvingskosten	-
Huisvestingskosten	2.350
Kantoor & materiaalkosten	1.443
Algemene kosten	1.500
Bank en financiële lasten	180
Totaal lasten	34.575
Saldo baten minus lasten	-

Gevraagde bijdrage gemeente	20.000
------------------------------------	---------------

Verwacht aantal openstellingen	47
Verwacht aantal ontmoetingen	2.350
Verwacht aantal vrijwilligers	235
Totaal	2.585

4. Onderzoek naar praktijkervaringen

4.1 Onderzoek en resultaten

1. VanHarte enquêtes onder gasten 2017-2019

Er is eigen onderzoek verricht onder gasten naar de ervaringen met het concept VanHarte.

De onderzoeksresultaten zijn gepubliceerd in de jaarverslagen.

Methodiek

Tot en met 2019 werd ieder najaar een schriftelijke vragenlijst onder de gasten van VanHarte verspreid in alle steden waar Resto VanHarte actief is (aantal respondenten: 2019: N=443, 2018: N=510, 2017; N=782). De gestelde vragen hingen samen met de doelen van de interventie. Ook werd de tevredenheid van bezoekers over diverse aspecten van het aanbod gemeten.

Resultaten

Onderzoeksjaar	2019	2018	2017
Steekproefgrootte	443	510	782
Cijfer voor Resto	8,2	8,2	8,3
Vindt Resto belangrijk	58%	57%	51%
Komt voor gezelligheid	67%	57%	62%
Komt voor het eten	41%	41%	43%
Komt om mensen te ontmoeten	31%	28%	28%
Ervaart een verbetering in het sociale leven	54%	57%	45%
Voelt zich minder eenzaam	20%	24%	22%
Maakt nieuwe vrienden	60%	57%	57%

2. VanHarte enquêtes onder vrijwilligers 2017-2019

Er is eigen onderzoek verricht onder de vrijwilligers naar de ervaringen met het concept VanHarte. De onderzoeksresultaten zijn gepubliceerd in de jaarverslagen.

Methodiek

Tot en met 2019 werd de vrijwilligers in een schriftelijke vragenlijst gevraagd naar de zelf waargenomen effecten, de waardering van het VanHarte concept en de arbeidssatisfactie. Daarmee was het zowel een procesevaluatie als een tevredenheidsmeting. Aan alle vrijwilligers wordt gevraagd een enquête in te vullen. Dit zijn er meestal tussen de vijf en de tien per locatie.

(aantal respondenten: 2019: N=104, 2018: N=101, 2017; N=171).

Resultaten

Onderzoeksjaar	2019	2018	2017
Steekproefgrootte	104	101	171
Doet het vrijwilligerswerk met veel plezier	83%	94%	91%
Ervaart dat zijn werk bijdraagt aan een betere samenleving	71%	67%	74%
Heeft nieuwe vriendschappen gesloten.	74%	73%	74%

3. VanHarte onderzoek onder medewerkers 2013

Er is eigen onderzoek verricht bij Resto VanHarte naar de ervaringen van de medewerkers met het concept VanHarte. De onderzoeksresultaten zijn gepubliceerd in de jaarverslagen.

Methodiek

Eenmalig is in het najaar van 2013 een enquête per mail naar alle Restomanagers en Horecamanagers gestuurd over de arbeidssatisfactie. Het betreft hier een tevredenheidsmeting, tevens procesevaluatie. De enquête werd anoniem ingevuld en 34 medewerkers hebben gereageerd. Dat zijn alle medewerkers die op een regelmatige basis in een Resto werken. Sommige medewerkers zijn verantwoordelijk voor meerdere locaties. Van de 34 medewerkers hebben 13 de functie van RM en 20 die van HM. Eén persoon bekleedde beide functies.

Als eerste is gevraagd naar een rapportcijfer voor de manier van werken van Resto VanHarte. Daarna zijn nog drie open vragen gesteld. De open vragen zijn daarna op basis van de antwoorden gecategoriseerd, waarbij er geen strikte beperking was gedefinieerd over het aantal categorieën dat er mocht komen; minder dan 10 was wel de doelstelling.

Resultaten

Gevraagd is naar de arbeidsduur bij VanHarte. Vijf personen (14%) geven aan er minder dan een jaar te werken, 15 personen werken er één tot drie jaar (44%) en 14 personen (41%) meer dan drie jaar.

Het gemiddelde rapportcijfer ligt op een 7,2 en komt daarmee overeen met de modus die 7 is.

Uit de toelichtingen blijkt dat de medewerkers zowel het concept als de resultaten van Resto VanHarte als zeer positief ervaren. Daarnaast is er een grote groep die het concept goed vindt, maar nog wel te weinig rendement ziet. Hiermee bedoelt men dat de beoogde doelgroep niet altijd bereikt wordt en het daadwerkelijke 'meedoen' van de gasten achterblijft bij de doelstelling. Tevens vindt een aantal medewerkers dat het concept nog te weinig uitgewerkt is. Tot slot wordt aangegeven dat de communicatie vanuit het hoofdkantoor richting de medewerkers verbeterd zou kunnen worden.

Ten tweede wordt gevraagd wat volgens hen de succesfactoren (maximaal drie) zijn van de manier van werken van Resto VanHarte.

Als eerste wordt genoemd dat de driegangenmaaltijd ook betaalbaar is voor minima. Daarnaast wordt er veel waarde gehecht aan de ontmoetingsplek die Resto VanHarte biedt. Het leggen van contacten wordt aangemoedigd. Ook de vrijwilligers zijn een belangrijke factor in het concept. Behalve dat zij veel werk verzetten, heeft Resto VanHarte de vrijwilligers ook echt iets te bieden. Deze wisselwerking wordt daarom als succesfactor beschouwd. Een laatste succesfactor die vaker genoemd wordt door de medewerkers, is de aanmoediging tot participatie vanuit Resto VanHarte.

Tot slot is gevraagd of er iets is in de manier van werken van Resto VanHarte dat men zou willen verbeteren. Als belangrijk verbeterpunt komt naar voren de ruimte voor decentralisatie. Volgens de medewerkers past de door het hoofdkantoor bepaalde aanpak niet altijd bij de lokale situatie. Daarop aansluitend wordt de communicatie als verbeterpunt genoemd, de medewerkers zouden graag beter geïnformeerd willen worden over waarom voor bepaalde wijzigingen wordt gekozen. Ook komt er volgens een aantal respondenten wel erg veel werk bij de Restomanagers terecht en door eerder genoemde verbeterpunten (communicatie en decentralisatie) leidt dit soms tot lastige situaties. Een verbeterpunt op een heel ander vlak is de aanpak ten aanzien van dieetwensen. Halal lijkt niet echt nodig te zijn, in plaats daarvan zou er meer ruimte kunnen zijn voor biologische en vegetarische maaltijden.

4. Samenvatting interne onderzoeken

Zowel de gasten als de vrijwilligers geven aan dat ze diverse positieve effecten ervaren door Resto VanHarte. Een ruime meerderheid van de gasten en vrijwilligers maakt nieuwe vrienden bij Resto. Gesteld kan worden dat de sociale gezondheid is toegenomen (het opdoen en onderhouden van contacten). Opvallend is dat relatief weinig gasten aangeven zich minder eenzaam te voelen (20%), terwijl een hoger percentage gasten aangeeft Resto VanHarte belangrijk te vinden (58% 2019), voor de gezelligheid te komen (67% 2019), een verbetering te ervaren in het sociale leven (54% 2019), nieuwe vrienden te maken (60% 2019) bij Resto VanHarte. Dit zijn belangrijke uitkomsten omdat dit aanzet geeft tot vermindering van eenzaamheidsgevoel en verbeteringen in de mentale gezondheid van individuen. Wellicht is de vraagstelling omtrent eenzaamheid te direct en te stigmatiserend geweest. In toekomstig onderzoek passen we onze vraagstelling hierop aan.

Een analyse naar de cijfers heeft de afgelopen vier jaar niet plaatsgevonden. Door wisselingen in personeel en andere uitdagingen omtrent de continuïteit van Resto VanHarte is hier minder aandacht voor geweest binnen de organisatie en heeft er nauwelijks overdracht plaats kunnen vinden.

Mede ingegeven door de uitkomsten van het impactonderzoek van Avance Impact, ICE en Resto VanHarte (2018) en bijbehorend advies (zie hoofdstuk 6) en tevens door de groeiende behoefte bij gemeenten, financiers en bedrijven naar zicht op de impact, heeft dit in 2020 weer extra prioriteit gekregen. Dit heeft zich vertaald in een nieuwe onderzoeksopzet in 2020 waarbij zowel gebruiksvriendelijkheid, de analyse van de resultaten en (als gevolg hiervan) verbetering van de aanpak meer aandacht krijgen. Daarbij is er naast de mening van gasten en vrijwilligers, ook aandacht voor de mening van onze lokale managers en samenwerkingspartners.

5. Nieuwe onderzoeksopzet in 2020

In 2020 werd een nieuwe onderzoeksopzet gemaakt, die gebruiksvriendelijker moest zijn dan de lange papieren enquêtes uit voorgaande onderzoeken. Het nieuwe onderzoek bevat meer korte (online) vragenlijsten en interviews. Het onderzoeksbureau Avance deed een kwaliteitscheck op de werkwijze en de inhoud van vragenlijsten.

Doel

Het is voor Resto VanHarte belangrijk om te onderzoeken of zij haar eigen doelstellingen bereikt, zoals geformuleerd in de visie en missie. Fondsen en gemeenten willen graag weten of hun geld goed wordt besteed. Zij willen geïnformeerd worden over de resultaten die we bereiken. Goed onderzoek zorgt ervoor dat we goede verantwoordingen kunnen schrijven en nieuwe aanvragen kunnen indienen. Daarnaast gebruiken we de onderzoeksresultaten om te leren hoe we onze aanpak kunnen verbeteren.

Om al deze vragen te kunnen beantwoorden worden de volgende onderwerpen onderzocht:

1. Sociaal isolement: in hoeverre ervaren gasten en vrijwilligers een sterkere verbinding met de maatschappij?
2. Doelgroep: welke mensen worden met het werk van Resto VanHarte bereikt?
3. Buurtinitiatief: in hoeverre draagt de samenwerking met andere organisaties bij aan het verminderen
4. van sociaal isolement in de buurt?
5. Re-integratie: In welke mate draagt Resto VanHarte bij aan de re-integratie van vrijwilligers naar betaald werk?
6. Zelfredzaamheid: In hoeverre raken gasten en vrijwilligers bekend met een gezonde leefstijl en beschikbare hulpbronnen?
7. Tevredenheid en betrokkenheid: Welke ideeën over de praktische organisatie van activiteiten hebben de gasten en vrijwilligers?

Opzet

De nieuwe onderzoeksopzet van Resto VanHarte bestaat uit twee delen: Een tevredenheidsonderzoek en een impactonderzoek. Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit een online vragenlijst die elke locatie op een willekeurige avond kan inzetten om het verloop van de avond te evalueren. Het gaat dan om praktische zaken zoals de reservering en de dienstverlening, maar er wordt ook (indien van toepassing) gevraagd naar de mening over het thema of de activiteit van die avond. Deze vragenlijst heeft 14 vragen en kost circa vier minuten om in te vullen. Wanneer er geen thema of activiteit georganiseerd werd, worden zeven vragen overgeslagen. Het tevredenheidsonderzoek zal op elke locatie twee keer per jaar worden afgenomen.

Het impactonderzoek bestaat uit twee online vragenlijsten en vier interviews-scripts. De vragenlijsten zijn bedoeld om aan zoveel mogelijk gasten en vrijwilligers iets te kunnen vragen over de impact op het sociaal- en maatschappelijk functioneren van gasten en vrijwilligers. Deze informatie wordt aangevuld met interviews, zodat er dieper op bepaalde thema's kan worden ingegaan. Het impactonderzoek wordt jaarlijks herhaald. De vragenlijst voor vrijwilligers bestaat uit 11 vragen en kost circa vier minuten invultijd. De vragenlijst voor gasten bestaat uit 17 vragen en kost circa vijf minuten invultijd. Het *interview script Gasten* en het *interview script Vrijwilligers* bevatten open vragen over de motivatie om te komen en wat het bezoek aan Resto betekent voor hun sociale leven. Het *interview script Managers* is voor interviews met de Restomanager en bevat vragen over de samenstelling van doelgroep en de ontwikkeling van gasten en vrijwilligers op de desbetreffende locatie. Het *Interview script Maatschappelijke Partners* is voor externe maatschappelijke partijen waarmee op locatie wordt samengewerkt, en bevat vragen over de samenwerking en de ervaren impact op de buurt en de eigen cliënten.

Op deze manier hopen we een zo breed mogelijk beeld te kunnen krijgen van de impact op individuele personen en op buurten in termen van zelfredzaamheid, participatie en sociale isolatie. Aan de hand van de cijfermatige resultaten vindt een analyse plaats. Op basis van de uitkomsten wordt de interventie indien nodig aangepast en doorontwikkeld.

Praktische uitvoering

Door de coronacrisis en het tijdelijk sluiten van Resto-locaties is het onderzoek in 2020 flink vertraagd. De eerste resultaten worden in 2021 verwacht. Ook is er een aangepaste vragenlijst ontwikkeld voor gasten met evaluatievragen over de Resto-aanpak in coronatijd. Deze vragenlijst wordt via sociale media en placemats verspreid.

4.2 Praktijkvoorbeeld

Arie en Elisabeth zijn 57 jaar getrouwd met elkaar. Dertig jaar van het huwelijk is Arie mantelzorger voor zijn vrouw.

Arie: "Het is geen plicht. Je houdt van elkaar en de liefde en de zorg groeit hier uit voort. Het geloof in elkaar en God is belangrijk voor ons. Als je voor een ander zorgt, moet je zorgen dat je zelf ook de ruimte krijgt. Je moet kunnen bijtanken. We hebben een dochter in Schotland en daar ben ik wel eens alleen naar toe gegaan. Ik wandel ook graag met de buurman in de buurt."

Elisabeth: "Dit is de tweede keer voor ons dat we bij het mantelzorgdiner bij Resto VanHarte zijn uitgenodigd. Het is heel gezellig en fijn om met anderen hierover te kunnen praten op zo een speciale avond. Mijn man kookt altijd voor mij. Zijn kippenpootjes uit de grill zijn zalig. Ik heb een speciaal dieet en mag alleen groenten gekookt in water eten. Het is belangrijk dat ik mijn man de ruimte geef voor zichzelf. Als hij naar onze dochter gaat in Schotland, dan logeer ik in een zorghotel. Als je dan weer bij elkaar bent, heb je elkaar veel te vertellen."

Arie: "Hoe moeilijk het vaak voor ons ook is, we zorgen er samen voor dat we genieten van de kleine momenten op een dag. Bij het mantelzorgdiner van Resto VanHarte vinden we het fijn anderen te ontmoeten en een inspiratie te zijn voor anderen hoe je mantelzorg goed kunt volhouden. Voor jezelf én de ander!"

5. Onderzoek naar de effectiviteit

5.1 Onderzoek in Nederland

Ouwendijk, K., Fase, D. en Eilbracht, L. (2018). *Eerste inzicht in impact Resto VanHarte. Opzet van systematisch onderzoek naar de impact op gasten, vrijwilligers en samenwerkingspartners van Resto van Harte*. Avance Impact, ICE en Resto VanHarte.

Methodiek

Begin 2017 heeft Resto VanHarte Avance benaderd om in samenwerking met Impact Centre Erasmus (ICE) een eerste impactmeting uit te voeren. Resto VanHarte heeft in samenwerking met Avance en Impact Centre Erasmus (ICE):

- een effectenkaart ontwikkeld om de missie van Resto VanHarte in kaart te brengen als leidraad voor het onderzoek;
- meetinstrumenten ontwikkeld voor data-verzameling;
- een plan van aanpak ontwikkeld om de impactmeting uit te voeren door Resto VanHarte;
- gerapporteerd over de eerste resultaten van de impactmeting.

De data is verzameld door aparte vragenlijsten, bestaande uit voornamelijk gesloten vragen, te verspreiden op 43 locaties onder gasten en vrijwilligers. In totaal hebben 782 gasten en 171 vrijwilligers deelgenomen aan dit onderzoek. Tevens zijn er twee diepte-interviews afgenomen met gasten en één met een vrijwilliger.

Met het oog op de onderzoeksvragen zijn bedrijfsvrijwilligers en samenwerkingspartners als secundaire doelgroep meegenomen in dit onderzoek. 17 bedrijfsvrijwilligers hebben een kleine kwantitatieve vragenlijst ingevuld.

Voor samenwerkingspartners zijn er drie focusgroepen gefaciliteerd met in totaal 17 vertegenwoordigers van 11 verschillende organisaties.

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

1. Resto VanHarte bereikt de juiste doelgroep. Resto VanHarte bereikt doelgroepen die een verhoogd risico lopen op sociaal isolement: ouderen, alleenstaanden en mensen met een beneden modaal inkomen. Ook heeft een flink aandeel van de vrijwilligers een beneden modaal inkomen.
2. Betrokkenheid is groot onder vrijwilligers en gasten. De hoge tevredenheid van gasten en vrijwilligers is terug te zien in een hoge betrokkenheid onder beide doelgroepen. Gasten bezoeken gemiddeld twee jaar de Resto avonden en doen dit vaak wekelijks. Ook spelen gasten een belangrijke rol in het aantrekken van nieuw publiek; nieuwe gasten komen met name via vrienden en bekenden bij Resto avonden terecht.
3. De impactmeting laat met name zien dat de ingezette interventies door Resto VanHarte leiden tot de beoogde (directe) lagere effecten zoals opgesteld in de effectenkaart, zoals een gezellige avond met veel ontmoetingen, verbeteringen in het sociale leven, vergroting van zelfvertrouwen en uiteindelijk ook vermindering van sociaal isolement onder gasten en vrijwilligers.
4. Resto VanHarte vermindert sociaal isolement maar heeft een minder groot effect op eenzaamheid. Resultaten duiden op vermindering van sociaal isolement doordat gasten en vrijwilligers nieuwe vriendschappen sluiten, vaker sociale contacten onderhouden en over het algemeen het ervaren van een positieve verandering in hun sociale leven. Deze positieve effecten vertalen zich echter in beperkte mate terug in een verminderd gevoel van eenzaamheid onder zowel de Resto gasten als vrijwilligers. Deze uitkomst illustreert dat eenzaamheid een diepere en complexere betekenis heeft dan sociaal isolement en dat het verminderen van eenzaamheid verder dient te gaan dan het tot stand brengen van nieuwe sociale contacten.

5. Vrijwilligerswerk heeft een positieve invloed op de levensstijl van vrijwilligers. Gasten en vrijwilligers ervaren kleine positieve veranderingen in hun levensstijl door Resto VanHarte. De verandering is het grootst bij vrijwilligers. Deze effecten hebben met name betrekking op 'meer bewegen', 'meer letten op gezond eten' en 'meer letten op geldzaken'. Het uitvoeren van taken die Resto vrijwilligers uitvoeren (zoals boodschappen doen en in de bediening werken) lijken een belangrijke verandering teweeg te brengen.
6. Resto VanHarte biedt relevante werkervaring, maar leidt niet tot doorstroom naar werk of opleiding. Vrijwilligers die bij Resto VanHarte werken om werkervaring op te doen of om te re-integreren ervaren met name dat zij kennis en vaardigheden opdoen. Ook voelen zij zich door hun werk bij Resto VanHarte beter in staat om positieve veranderingen in de levensstijl door te voeren en zijn vrijwilligers zelfverzekerder. Dit is een belangrijk resultaat omdat het vrijwilligers meer zelfvertrouwen kan geven om daadwerkelijk op zoek te gaan naar werk of opleiding.

Resto vrijwilligers stromen echter in zeer beperkte mate door naar betaald werk of een opleiding. Voor sommige vrijwilligers kan het nog een stap te vroeg zijn om op zoek te gaan naar een baan. Een herhaalmeting zou hier meer inzage in kunnen geven.

7. Resto VanHarte heeft een wijk-overstijgend effect. Een opvallend resultaat is dat bijna de helft van de gasten buiten de wijk woont dan waar een Resto is gevestigd. Dit resultaat duidt op een wijk-overstijgende impact Van Resto VanHarte. Dit beeld wordt bevestigd door samenwerkingspartners die vinden dat Resto VanHarte zich ook wijkoverstijgend moet inzetten.
8. Een van de aanbevelingen die aan Resto VanHarte werd gedaan is om door te gaan met impact meten, maar focus en prioriteiten aan te brengen voor de komende periode op basis van of de informatie bijdraagt aan:
 - a) Verantwoording: directe onderbouwing van de missie en doelstellingen. Welke effecten zijn nog onvoldoende onderbouwd en/of dragen het meest bij aan de aangescherpte missie, visie en strategie die Resto VanHarte voor de komende jaren formuleert?
 - b) Leren en sturen: welke effecten geven inzicht in verbeteringen van de aanpak?

Tevens is aan Resto VanHarte het advies gegeven om de bestaande vragenlijsten in te korten. Dit kan door kritisch te kijken naar de huidige indicatoren en hier een keuze in te maken. Hierbij is het van belang indicatoren te selecteren die directe relevantie hebben voor de missie van Resto VanHarte.

Aangehaalde literatuur

- Adam, Hawkey, Cacioppo, & Kudielka. (2006, oktober 30). Opgeroepen op januari 25, 2016, van <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1636578/>
- Cole, e. a. (2007, september 13). Opgeroepen op januari 25, 2016, van Genome Biology: <http://www.genomebiology.com/2007/8/9/R189>
- Coumans, M. (2012). *Sociale uitsluiting, beschrijvende analyses*. Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Dorrestein, A., Paes, M., & van Santvoort, M. (2009). *Een verkenning van sociaal isolement en eenzaamheid*. Tilburg/'s Hertogenbosch: PON/PRVMZ.
- Duyvendak, J. W., & Hurenkamp, M. (2004). *Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: Van Genneep.
- Gezondheidsmonitor volwassenen, GGD'en, CBS en RIVM*, <https://www.monitorgezondheid.nl/>
- Hawkey, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness matters: a theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Ann Behav Med*; 40 (2).
- Holt-Lunstadt, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010; 7 (7)). Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *PLOS Medicine*.
- Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement, een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Ouwendijk, K., Fase, D. & Eilbracht, L. (2018). *Eerste inzicht in impact Resto VanHarte. Opzet van systematisch onderzoek naar de impact op gasten, vrijwilligers en samenwerkingspartners van Resto van Harte*. Avance Impact, ICE en Resto VanHarte.
- Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd. Op weg naar de participatiesamenleving*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- RIVM. (2009). *Nationaal Kompas Volksgezondheid* .
- Schnabel, P., Bijl, R., & De Hart, J. (2008). *Betrekkelijke betrokkenheid, Studies in sociale cohesie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP. (2011) *De sociale staat van Nederland 2011*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP. (2010). *Sociale uitsluiting bij kinderen: omvang en achtergronden*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- SCP/CBS. (2004). *Sociale uitsluiting in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP/CBS. (2008). Sociale uitsluiting in Nederland en Europa. In P. Schnabel, R. Bijl, & J. de Hart, *Betrekkelijke betrokkenheid. Studies in sociale cohesie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Social Exclusion Unit. (2001). *Preventing social exclusion*. London, UK: Social Exclusion Unit.
- Stichting VanHarte. (2004). *Ondernemingsplan VanHarte Den Haag*. Den Haag: Stichting VanHarte.
- TNO. (2013). *Trendrapport Bewegen en Gezondheid 2010/2011*. Leiden: TNO.
- Van Tilburg, T., & De Jong-Gierveld, J. (2007). *Zicht op Eenzaamheid; achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: van Gorcum.