



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Veelgestelde vragen

Hoe ga je in gesprek met lokale ondernemers over hun zorgen over klanten?



Voor wie: medewerker van de gemeente, projectleider van een lokale coalitie tegen eenzaamheid of sociaal professionals.

Medewerkers van lokale ondernemers die veel contact hebben met klanten kunnen een belangrijke rol spelen bij het verminderen van eenzaamheid. Denk aan supermarkten, drogisterijen, kappers, postbezorgers, bakkers en fysiotherapeuten. Zij kunnen bijvoorbeeld een signaal doorgeven over klant over wie ze zich zorgen maken aan de lokale welzijnsorganisatie. Of ze wijzen de klant op de mogelijkheid zelf contact op te nemen met een sociaal werker.

We merken dat er een drempel is om met lokale ondernemers in gesprek te gaan over eenzaamheid en/of de zorgen die zij hebben over hun klanten. Daarom staan in dit document tips en handvatten die helpen bij het voeren van dit gesprek.

Waarom in gesprek met lokale ondernemers?

Lokale ondernemers zien en horen veel van hun klanten. Ze geven aan zich wel eens zorgen te maken om hun klanten en niet te weten wat ze met die zorgen kunnen.

“Ik krijg het vaak als eerste te horen als er iets niet goed gaat met een klant.”

“Ik zie een paar keer per week een mevrouw komen sinds haar partner is overleden. Dat vind ik zielig.”

“Ik zie meneer met de week achteruitgaan, maar weet niet hoe zijn thuissituatie is.”

Door in gesprek te gaan over wat ze met deze zorgen kunnen doen, kan je hen ontlasten. Daarnaast is het voor lokale ondernemers goed om zich bewust te zijn dat alles wat zij doen voor klanten, zoals een gesprek aanknopen en luisteren, al helpend kan zijn voor mensen met gevoelens van eenzaamheid. Tot slot helpt het om samen met lokale ondernemers te bedenken hoe zij zich eventueel nog meer kunnen inzetten of waar ze hulp bij nodig hebben.

Vaak willen lokale ondernemers wel wat doen, maar weten ze niet goed wat. Het helpt dan om voorbeelden te geven van wat andere lokale ondernemers doen.

Hoe beginnen? Maak een ronde langs lokale ondernemers en start het gesprek

Maak een ronde langs een paar lokale ondernemers die veel contact hebben met inwoners in jouw wijk/gemeente. Doe de ronde bijvoorbeeld één keer per kwartaal, dan leer je elkaar beter kennen en kan samenwerking en verbinding ontstaan. Eénmalig biedt weinig basis voor samenwerking.

Tips & tricks bij de ronde

- Heb je zelf weinig tijd om een ronde te maken: kijk binnen het lokale netwerk wie dit wil doen. Dit draagt ook bij aan hun eigenaarschap. Of kies ervoor om te starten in een bepaalde wijk.
- Ga er gewoon op af. Een afspraak maken hoeft meestal niet. In een paar minuten is al genoeg uitwisseling.
- Het gesprek hoeft niet specifiek over eenzaamheid te gaan. Het gaat vooral over de zorgen van de lokale ondernemer ongeacht wat daarachter zit, zoals verlies, ziekte, verwardheid, dementie, armoede, schulden etc. Tip: vermijd termen als ‘signaal doorgeven’ en ‘melden’ in het gesprek, maar houd het op ‘zorgen doorgeven’.
- Zorg dat je informatie bij je hebt die je kunt geven. Bijvoorbeeld een kaartje met contactgegevens of een signaleringskaart.
- Geeft de ondernemer aan geen eenzaamheid te herkennen, kun je doorvragen of de vraag anders stellen. Als er nog geen herkenning komt, laat het dan. Niet iedereen hoeft mee te doen.

Gespreksopeners

De insteek van het gesprek is om aan te sluiten bij wat ondernemers al zien en meemaken. Dat doe je door naar ze toe te gaan en te horen wat er speelt. Begin dan ook met vragen stellen over wat zij ervaren en waar zij zich zorgen over maken, in plaats van direct te pitchen wat je komt doen. Dan kom je meer te weten en kun je beter aansluiten op de zorgen die zij weleens hebben. Dus: eerst inspireren en daarna informatie verstrekken.

Start het gesprek met:

- Maak je je wel eens zorgen over klanten? Denk bijvoorbeeld aan dat iemand die steeds vaker komt en langer blijft praten?
- En hoe is dat dan voor jou?
- Maak je je wel eens zorgen over een medewerker?
- Heb je wel eens het idee dat klanten die hier komen eenzaam zijn?

Het gesprek: veelgestelde vragen van lokale ondernemers & antwoorden

Ondernemers hebben vaak terechte vragen. Veelgestelde vragen en het antwoord dat je kunt geven, vind je op de volgende pagina.

Vraag van ondernemer	Wat kan je antwoorden?
Ik maak me zorgen over een klant, wat kan ik doen?	Geef aan dat het waardevol is dat de lokale ondernemer hier oog en aandacht voor heeft (Omdat het aantal directe contactmomenten voor veel mensen afneemt). En daarnaast kan je aanraden: <ul style="list-style-type: none"> • Ga in gesprek met de klant, bied een luisterend oor. • Verwijs de klant door naar de gemeente/welzijnsorganisatie voor ondersteuning (dit is in elke lokale situatie anders georganiseerd). • Maak (anoniem) een melding bij het meldpunt van de gemeente als je je zorgen maakt, zodat de klant wordt teruggebeld of iemand langsgaat (dit is in elke lokale situatie anders georganiseerd).
Ik twijfel om een signaal door te geven, want...	
...zie ik het wel goed? ...ik wil iemand geen stempel geven.	Je maakt je niet voor niks zorgen. Volg je gevoel. Je hoeft geen indicatie te stellen of het wel/geen eenzaamheid is, dit is aan een professional zoals een welzijnsmedewerker. Je geeft alleen je zorgen door, zodat je weet dat iemand contact opneemt met de klant. Het gaat erom dat je het de klant kunt dat er iemand contact opneemt die goed raad weet.
...ik heb er geen tijd voor. ...het is niet mijn taak hier iets mee te doen.	Hoeveel tijd kost het je nu? Het kost meer tijd wanneer de klant vaak langs komt en diens verhaal kwijt wil. Een kort gesprekje met de klant kan iemand al een goede dag bezorgen. Je zorgen doorgeven duurt niet lang, een paar minuten.
...ik wil de relatie met mijn klant niet verstoren. Een signaal afgeven kan inbreuk doen op de (vertrouwens)relatie die ik met mijn klant heb.	Begrijpelijk om zo te denken. We weten echter uit onderzoek dat 99 van de 100 mensen voor wie een signaal is afgegeven, daar heel blij mee zijn. Je hoeft niet te benoemen dat het om eenzaamheid gaat. Er hoeft ook niet te worden doorgegeven aan de klant door wie de melding gedaan is.
Zelf zou ik nooit willen dat iemand over mij een melding doet. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen leven/geluk.	Je bent zelf waarschijnlijk niet eenzaam en hebt er geen last van. Daarom stel je eventuele oplossingen niet op prijs. Bij mensen met eenzaamheidsgevoelens is dat vaak juist anders! We weten uit onderzoek dat 99 van de 100 mensen voor wie een signaal is afgegeven, daar heel blij mee zijn.
Privacy	
Ik mag gegevens van klanten nooit doorgeven i.v.m. privacy.	Per gemeente verschilt het hoe zij signalen oppakken. a. Er is een specifiek meldpunt eenzaamheid of een ander meldpunt voor zorgen in de gemeente: je kunt contact opnemen met het meldpunt en een signaal afgeven. Dit is AVG-proof. b. Er is geen meldpunt in de gemeente: je kunt de contactgegevens van de gemeente of het algemene nummer van de welzijnsorganisatie doorgeven aan de klant. (Zorg natuurlijk dat deze contactgegevens actueel en goed bereikbaar zijn.)
Moet ik toestemming aan de klant vragen om een melding te doen?	Je kunt het aan de klant vragen, maar dat hoeft niet.
Ik wil wel iets doen, maar ik heb de contactgegevens van mijn klant niet.	Geef de klant een kaartje met daarop de contactgegevens van de lokale welzijnsorganisatie of buurtcoach (afhankelijk van de lokale situatie wie).
En wat gebeurt er met dat signaal?	Een professional, zoals een welzijnsmedewerker geeft opvolging aan de melding en benadert de betreffende persoon.
Ik wil best iets extra's doen, maar ik weet niet wat en met wie?	Je bijdrage kan heel divers zijn, van het organiseren van een activiteit tot samenwerking met een maatschappelijk initiatief. Voorbeelden hoe je je als organisatie kan inzetten vind je in de Toolkit voor bedrijven en organisaties op eentegeneenzaamheid.nl . Kijk samen met de ondernemer naar de mogelijkheden of breng de ondernemer in contact met de lokale trekker van de aanpak eenzaamheid.
Ik bemerk wel eenzaamheid bij het eigen personeel.	Goed om dat op te merken! In de handreiking Aan de slag met eenzaamheid op de werkvloer op eentegeneenzaamheid.nl vind je advies om medewerkers te ondersteunen en te werken aan een sociale werkomgeving.

Meer informatie

Wil je meer weten over signaleren en bespreekbaar maken van eenzaamheid voor en door ondernemers, kijk dan in de [Toolkit voor bedrijven en organisaties op eentegeneenzaamheid.nl](https://eentegeneenzaamheid.nl).

Dit is een uitgave in kader van het actieprogramma Eén tegen eenzaamheid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Januari 2025

