

# Onderzoeksrapport

Aanpak vraagverlegenheid  
onder senioren in Oegstgeest





# Colofon

Copyright © 2024 Werkplaats Sociaal Domein Den Haag en Leiden

**Auteur:** Mei jet Broers (Hogeschool Leiden)

**Projectteam:** Adinda Heemskerk (Radius Oegstgeest) en Margaret von Faber (Hogeschool Leiden)

**Eindredactie:** Suzan van der Pas (Hogeschool Leiden)

**Vormgeving en lay-out:** Creja ontwerpen

**Fotografie:** Stockfoto's: Shutterstock

**Subsidienummer** VWS: 90001107

**ISBN:** 9789083267036

*Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Deze uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag - Leiden, een samenwerkingsverband tussen regionale gemeenten en instellingen en de Hogeschool Leiden en De Haagse Hogeschool in samenwerking met het Ministerie van VWS.*

# Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	5
1. Theoretisch kader	7
2. Onderzoeksmethode	9
3. Resultaten interviews senioren	10
4. Resultaten interviews professionals en vrijwilligers	17
5. Resultaten leeratelier professionals	19
Conclusie	21
Literatuurlijst	23



## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden over het project 'Aanpak vraagverlegenheid onder senioren in Oegstgeest'.

Hoewel er veel onderzoek is gedaan naar vraagverlegenheid onder senioren, is minder bekend over hoe senioren hun vraagverlegenheid kunnen overwinnen. Hetzij zelf, hetzij met behulp van mensen uit hun omgeving, vrijwilligers en zorg- en welzijnsprofessionals. Deze rapportage vormt de basis om samen met professionals in de gemeente Oegstgeest een aanpak op te zetten om senioren te ondersteunen met hun hulp- en ondersteuningsvragen.

Om op te halen waar de knelpunten zich bevinden die vraagverlegenheid versterken of veroorzaken, en waar de mogelijke oplossingen liggen voor dit vraagstuk, zijn interviews afgenomen met zowel senioren woonachtig in Oegstgeest als met zorg- en welzijnsprofessionals. Ook is een leeratelier met zorg- en welzijnsprofessionals georganiseerd. Deze rapportage doet verslag van de resultaten en geeft aanbevelingen voor de praktijk.

Wij willen de participanten bedanken voor hun bereidheid om mee te werken aan dit project en voor hun openheid en tijd. Ook willen wij de betrokken professionals van Radius Welzijn Oegstgeest en de gemeente Oegstgeest bedanken die hebben meegewerkt aan dit project. In het bijzonder, de ouderenadviseurs van Radius Welzijn, de Sociaal Makelaar van Oegstgeest en het Sociaal Team vanwege hun hulp bij het werven van participanten.

# Inleiding

'Zelf als het kan, digitaal als het kan, thuis als het kan'<sup>1</sup> – ook in de gemeente Oegstgeest wordt gehoor gegeven aan deze oproep van het ministerie van VWS, bijvoorbeeld met het burgerinitiatief Langer Zelfstandig Leven Oegstgeest. Het initiatief benadrukt onder meer wat de senior zelf kan doen en hoe deze zelf zijn hulp en ondersteuning kan inrichten.<sup>2</sup> De ouderenadviseurs van Radius merken echter dat senioren het ingewikkeld vinden om benodigde hulp te organiseren. Het lijkt alsof de Oegstgeester senioren dit zo lang mogelijk willen uitstellen, tot het echt niet meer gaat. De situatie kan dan inmiddels zeer complex en urgent zijn geworden. De ouderenadviseurs hebben het idee dat de groep hulpbehoeftige senioren ook moeite heeft met het inschakelen van het informele netwerk en deze niet om hulp durft te vragen.

De ouderenadviseurs vermoeden dat de senioren in Oegstgeest zich laten weerhouden door vraagverlegenheid: *het ervaren van moeite of terughoudendheid bij het vragen om hulp, zelfs wanneer hulp wordt aangeboden.*<sup>3</sup>

Vraagverlegenheid kan onder andere versterkt worden door de nadruk op zelfredzaamheid binnen de samenleving en de huidige beleidstaal: de angst niet te voldoen aan de norm, belet senioren om (tijdig) hulp in te schakelen en te accepteren, waardoor zij uiteindelijk juist minder zelfredzaam worden. Te lang wachten met een hulpvraag kan leiden tot (zelf)verwaarlozing en zelfs tot opname.<sup>4</sup> Vraagverlegenheid verschilt van zorgmijding omdat bij vraagverlegenheid hulp eigenlijk wel gewenst is, maar de behoefte onderdrukt wordt door verschillende, met elkaar samenhangende, psychologische, sociaal-culturele en praktische of bureaucratische barrières.<sup>5</sup>

In dit project is onderzocht wat een effectieve manier kan zijn om vraagverlegenheid onder senioren in Oegstgeest bespreekbaar te maken zodat zij tijdig de juiste ondersteuning krijgen. Vraagverlegenheid wordt in dit onderzoek gekoppeld aan geen hulp durven vragen aan zowel de professional binnen zorg en welzijn, als het informele netwerk: de familie, vrienden, kennissen en burens. 'Hulp' wordt geïnterpreteerd als formele en informele vormen van ondersteuning, van hulp bij het aantrekken van steunkousen of het huishouden door de thuiszorg, klusjes door de burens, tot mantelzorg door de kinderen.

Om te komen tot een aanpak vraagverlegenheid Oegstgeest zijn de ervaringen en opvattingen van senioren met betrekking tot hulp vragen onderzocht. Uitgevraagd is welke drempels zij ervaren en welke mogelijke oplossingen zij zien. Ook is het perspectief van de betrokken professionals hierin meegenomen en opgehaald welke oplossingen zij herkennen.

1 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (4 juli 2022). WOZO. Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen. Geraadpleegd 22-04-2024, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/07/04/wozo-programma-wonen-ondersteuning-en-zorg-voor-ouderen>.

2 Langer zelfstandig leven Oegstgeest (z.d). Over ons. Geraadpleegd 22-04-2024, van <https://www.langerzelfstandig-levenoegstgeest.nl/over-ons/> en Conferentie "Zeker Thuis" (08-10-2021). Langer Zelfstandig Leven Oegstgeest.

3 Linders, L. (2010). Meer buurtcohesie bevordert echt geen burenhulp. De valse vooronderstellingen van de Wmo. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken* (5), 8-11.

4 Zie Linders, L. (2010). De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. SDU uitgevers en Reijnders, M.A.W.; Schalk, J.; Steen, T.P.S. (2017). Wie niet vraagt, die niet wint: Een literatuurverkenning naar de determinanten van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet, *Bestuurskunde* (26), 76-87 en De Klerk, M. et al. (2019). Zorgen voor thuiswonende ouderen. Kennissynthese over de zorg voor zelfstandig wonende 75-plussers, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen. SCP (Den Haag) en Wetenschappelijke raad voor regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid, WRR Rapport nr 97 (Den Haag).

5 Dijkstra, P. (2022). Beter zicht op zorgmijders. *TVPO* (17), 8-10 en Mulder, C., Slockers, M. (2019). Zorgmijders of zorgvuldige zorgzoekers en de rol van de huisarts. *Bijblijven* (35), 39-45 en Stam, C. (2020). Hulp uit liefde voor de cliënt. *Zorg Welz* (26), 30-31.



# 1. Theoretisch kader

Er is veel onderzoek gedaan, binnen verschillende wetenschappelijke disciplines, naar vraagverlegenheid en de psychologische, sociologische en factoren die vraagverlegenheid veroorzaken.<sup>6</sup>

Psychologische barrières die vraagverlegenheid oproepen zijn:

- ▶ De wens tot behoud autonomie en vrijheid. Hulp vragen wordt gezien als een verlies van regie en controle;
- ▶ Eigenwaarde: het is zowel moeilijk om voor jezelf te erkennen dat je hulp nodig hebt (beschadiging van je interne reputatie) als om anderen te laten weten dat je hulpbehoevend bent. Dit kan leiden tot schaamte en een intern en extern gezichtsverlies;<sup>7</sup>
- ▶ Wederkerigheid: de angst voor een disbalans in de relatie kan bij senioren vraagverlegenheid veroorzaken. Zij vullen in voor de ander dat zij tot last zijn, te weinig terug kunnen doen en de ander overvragen;<sup>8</sup>
- ▶ Aanpassing aan verandering: senioren nemen een mogelijke achteruitgang als gegeven en voelen daarom niet (of niet sterk) de behoefte aan ondersteuning, tot de situatie onhoudbaar is geworden.<sup>9</sup>

6 Zie Linders (2010), Reijnders (2017) en Reijnders M., Schalk J., Steen T. (2016). Vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet. Een studie naar de oorzaken in Den Haag en een bespreking van mogelijke interventiemiddelen. Instituut Bestuurskunde, Faculteit Governance and Global Affairs (Universiteit Leiden).

7 Reijnders (2017) en Reijnders et al. (2016).

8 Senioren kunnen verschillende strategieën toepassen om wederkerigheid toe te passen, bijvoorbeeld door een wederdienst te leveren in aandacht en attentie. Zie Geest, van der, S en Faber, von, M (2002). Een slordig einde? *Sociologische gids* (49) 4, 409-420.

9 Reijnders (2017) en Canvin K, MacLeod CA, Windle G, et al. (2018). Seeking assistance in later life: how do older people evaluate their need for assistance? *Age Ageing* (47), 466-73.

Sociaal-culturele drempels of aangeleerd 'hulpzoekgedrag' die leiden tot vraagverlegenheid:

- ▶ De sociale norm van zelfredzaamheid: momenteel wordt het belang van zelfredzaamheid zo expliciet benadrukt in beleidstaal en zorgrichtlijnen, dat je als het ware 'faalt' wanneer je een mate van afhankelijkheid vertoont;<sup>10</sup>
- ▶ Ongeschreven regels: gender, (culturele) achtergrond en opleidingsniveau kan van invloed zijn op de manier waarop een persoon heeft aangeleerd wat passend 'hulpzoekgedrag' is.<sup>11</sup>

Praktische/bureaucratische drempels die vraagverlegenheid versterken:

- ▶ Ingewikkelde regels, wetten en voorwaarden;
- ▶ Lange wachttijden en te hoge kosten;
- ▶ Bezuinigingen en wijzigingen;
- ▶ Het niet aansluiten van het aanbod op de specifieke behoefte.<sup>12</sup>

Kortom, er bestaat niet één oorzaak, of één vorm van vraagverlegenheid. Voor het onderzoek naar vraagverlegenheid in Oegstgeest is niet getracht om een bijdrage te leveren aan het wetenschappelijk discours, maar om het perspectief van senioren specifiek in Oegstgeest op hulp vragen op te halen en welk handelingsperspectief professionals zien om deze senioren te ondersteunen.

---

10 WRR (2017).

11 Hochschild, Arie. (1979) *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology* (85) 3, 551-575 en Reijnders (2016).

12 Reijnders, M. (2020). *Non-take-up of social support and the implications for social policies*. PhD thesis. Universiteit Leiden.



## 2. Onderzoeksmethode

Om het perspectief te onderzoeken van senioren en professionals in Oegstgeest op vraagverlegenheid is gekozen voor het afnemen van interviews en het organiseren van een leeratelier.

De interviews zijn opgenomen en ad verbum getranscribeerd. Analyse is uitgevoerd met behulp van Atlas TI, een computerprogramma voor datamanagement en analyse. Het leeratelier is georganiseerd voor professionals binnen zorg en welzijn in Oegstgeest om behoeften in de ondersteuning op te halen en een aanpak te bepalen.

Zeven senioren zijn als respondent geworven via de koffieochtend van Radius, drie senioren via het netwerk van de sociaal makelaar, en de overige drie zijn geworven door een oproep te plaatsen in de Oegstgeester Courant.

De professionals (en een aantal pastoraal werkers en buurtvrijwilligers) zijn voor de interviews geworven via het netwerk van de ouderenadviseur, sociaal makelaar en het Sociaal Team. Deelnemers van het leeratelier zijn uitgenodigd via het netwerk van het Sociaal Team.

Uiteindelijk zijn 13 senioren geïnterviewd (gesprekken van 1 tot 1,5 uur) en zeven verschillende professionals (POH-ouderen, fysiotherapeut, diëtist, twee Wmo-consulenten en twee wijkverpleegkundigen). Ook is gesproken met twee buurtvrijwilligers en twee pastoraal werkers (interviews van 30-60 minuten). Bij het leeratelier waren 35 professionals aanwezig.



Tabel 1 presenteert de kenmerken van de deelnemers van de interviews. De senioren hebben de leeftijd van 70-93 jaar en zijn allen woonachtig in Oegstgeest. 69% van de respondenten is vrouw. 62% is alleenstaand of weduwe en 38% heeft een partner. Alle respondenten hebben kinderen. De meeste respondenten hebben twee tot drie kinderen, waarvan één of meerdere in een andere plaats wonen (van ongeveer 20 km afstand tot 180 km afstand). Meer dan de helft van de respondenten heeft een hoger opleidingsniveau genoten. Eén respondent heeft een migratieachtergrond.

Dit strookt met hoe de demografie van de senioren in Oegstgeest er overwegend uit ziet (weinig migrantenouderen, relatief hoogopgeleid),<sup>13</sup> maar dit is geen representatieve steekproef.

Case	Leeftijd	Geslacht	Herkomst	Opleidingsniveau	Burgerlijke staat	Kinderen	Hulpmiddelen	Huishoudelijke hulp	Chronische ziekte
1	82	Man	Nederlands	Praktisch	Gehuwd	Ja	Nee	Nee	Nee
2	92	Vrouw	Nederlands	Praktisch	Weduwe	Ja	Nee	Ja	Nee
3	84	Vrouw	Nederlands	Praktisch	Weduwe	Ja	Nee	Nee	Ja
4	93	Vrouw	Nederlands	Praktisch	Weduwe	Ja	Ja	Nee	Nee
5	75	Vrouw	Nederlands	Praktisch	Weduwe	Ja	Nee	Nee	Nee
6	73	Man	Nederlands	Praktisch	Gehuwd	Ja	Nee	Nee	Nee
7	79	Man	Nederlands	Academisch	Gehuwd	Ja	Ja	Ja	Nee
8	72	Vrouw	Nederlands	Academisch	Gehuwd	Ja	Nee	Ja	Ja
9	70	Man	Indonesisch	Academisch	Ongehuwd	Ja	Ja	Ja	Ja
10	74	Vrouw	Nederlands	Academisch	Ongehuwd	Ja	Nee	Ja	Nee
11	81	Vrouw	Nederlands	Academisch	Weduwe	Ja	Nee	Nee	Nee
12	86	Vrouw	Nederlands	Academisch	Ongehuwd	Ja	Ja	Ja	Ja
13	88	Vrouw	Nederlands	Academisch	Gehuwd	Ja	Nee	Nee	Nee

Tabel 1. Karakteristieken van de respondenten (n=13)

13 Alle cijfers (z.d.) Alle cijfers gemeente Oegstgeest, geraadpleegd 24-04-2024, van [https://allecijfers.nl/gemeente/oegstgeest/#google\\_vignette](https://allecijfers.nl/gemeente/oegstgeest/#google_vignette).



### 3. Resultaten interviews senioren

#### “Ik ben niet vraagverlegen”:

Aan de senioren is uitgevraagd welke drempels, knelpunten en helpende factoren zij herkennen met betrekking tot hulp vragen aan hun informele netwerk en aan zorg- en welzijnsprofessionals. Bijvoorbeeld hulp bij huishoudelijke taken, bij vervoer, bij klussen rond en in het huis, bij maaltijden en boodschappen, bij sociale activiteiten en eenzaamheid en in mindere mate zorgtaken, zoals steunkousen aantrekken of het zetten van prikken en toedienen van medicijnen.

Vrijwel alle respondenten herkennen zichzelf niet als vraagverlegen (11 van de 13): zij vinden dat zij geen hulp hoeven te vragen, want zij kunnen naar eigen zeggen alles nog zelf. Echter, in de interviews komt vervolgens wel naar voren dat dit zelf doen gepaard gaat met grote moeite of aanpassingen. Zo is een respondent bijvoorbeeld vrijwel gestopt met stofzuigen en moet een andere respondent na haar huishoudelijke klusjes de rest van de dag rust nemen, waardoor zij geen middagprogramma meer heeft.

*“[...]Maar daarvoor heb ik nu een systeem, voor de hele week, dus net als nu vandaag, ik doe na de middag, doe ik helemaal niks meer” (case 4)*

#### Hulp vragen aan netwerk en professional:

Ondanks deze problematiek, vragen de respondenten hierbij geen hulp aan hun informele netwerk en nauwelijks hulp aan professionals. Vijf van de, naar eigen zeggen niet vraagverlegen, respondenten maken wel gebruik van huishoudelijke hulp, waaronder een echtpaar dat graag meer hulp bij huishouden zou willen en de kinderen of burens hiervoor absoluut niet willen vragen. De overige drie kozen zelf voor minder uren dan hen werd aangeboden (bijvoorbeeld eens per twee weken in plaats van wekelijks). De senioren die in het zicht komen van de professional met een hulpvraag, ervaren dus nog steeds een mate van vraagverlegenheid, naar hun informele netwerk, maar ook terughoudendheid naar de professionele zorg.

### “Ik wil geen hulp vragen, omdat...”:

De meest voorkomende redenen om geen hulp te vragen, is dat de respondenten positieve gevoelens krijgen van het idee het nog zelf te kunnen, zij geen vertrouwen hebben in de formele hulp en een ander niet tot last willen zijn.

Het maakt de respondenten trots om bijvoorbeeld hun huishoudelijke taken nog zelf te kunnen doen. Dit ondersteunt hun eigenwaarde:

*“[...] dat ik dan nog niemand nodig heb. Dat dat betekent dat ik me toch nog goed voel, dat ik in m'n leven staat, of soortement.” (Case 3)*

Ook schuilt hier een soort vrees achter dat zodra zij die taken overdragen, zij de controle over hun leven verliezen of sneller achteruit zullen gaan:

*“Weet je, maar als ik dat niet ga doen, nou dan verzuur je hoor. Je moet [het] toch blijven doen.” (Case 5)*

*“[...] het is ook van, ja de controle houden, dat is het eigenlijk meer en dat is eigenlijk wat ik altijd gedaan heb. Graag gewoon de controle hebben en zolang je het gevoel hebt dat je het kunt, geef je het ook niet uit handen.” (Case 13)*

Daarnaast gaan onder de respondenten negatieve verhalen rond over de wijkverpleging en de huishoudelijke hulp. Zij horen negatieve ervaringen van elkaar over de wijkverpleging, die je uren in je pyjama zou laten wachten of onervarenheid en zelfs diefstal onder de huishoudelijke hulp. Dat weerhoudt hen bij het inschakelen van professionele hulp:

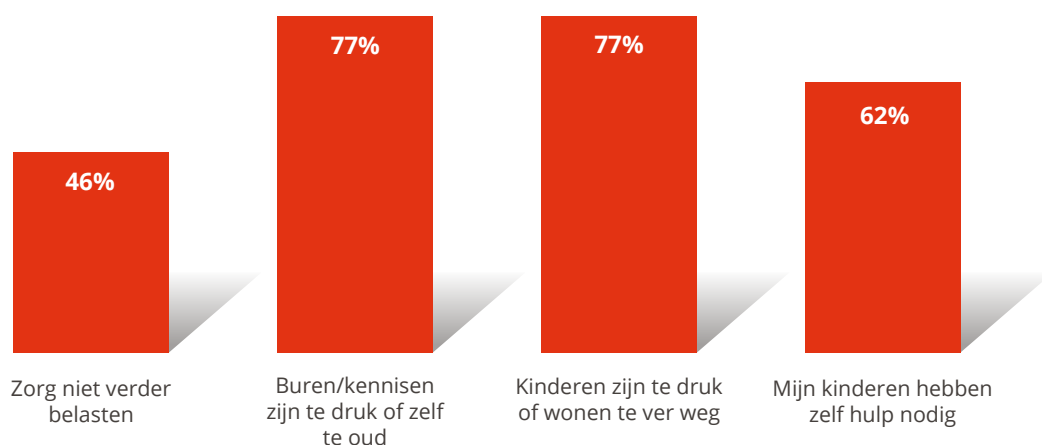
*“Ik zeg ik zou wel hulp willen hebben, mijn vriendin die had al hulp, maar die kreeg elke keer een ander. Met gevolg dan was ze dit kwijt en dan was ze een armbandje kwijt. En zulke verhalen hoorde ik dan allemaal, niet alleen hier, maar op de koffieochtend hoor je dat ook. Ik zeg en dat houdt me tegen om hulp in huis te nemen.” (Case 5)*

In figuur 1 is weergegeven wat volgens de respondenten de redenen zijn om geen hulp te vragen. De belangrijkste reden is dat de respondenten zich bezwaard voelen. Bijvoorbeeld richting hun kinderen die te druk zijn, zelf zorg nodig hebben of te ver weg wonen. Wat de respondent als ‘te ver’ bestempelt, verschilt onderling. De ene respondent vindt 20 km bijvoorbeeld een te grote afstand, de ander noemt een afstand van 180 km als obstakel om hulp te vragen. Het idee dat de kinderen zelf hulp nodig hebben ontstaat omdat hun kinderen een ziekte hebben of een burn-out, maar soms ook uit onveranderde rolpatronen, zoals een respondent van 86 die nog steeds de was doet voor haar dochter.

*"Dat [hulp vragen] wil ik niet. Dat is een gevoel. Ik, ik wil niet lastig zijn" (Case 3)*

Ook voelen zij zich bezwaard naar hun kennissen en burens die zelf op leeftijd en hulpbehoevend zijn of te druk zijn met hun werk en gezin. Zij voelen zich daarnaast bezwaard richting de zorg- en welzijnsprofessional: de respondenten zijn zich sterk bewust van de tekorten in de zorg en zijn van mening dat een ander meer recht heeft op formele zorg. Dit leidt tot het niet vragen van professionele hulp, maar ook tot het afslaan of verminderen van aangeboden professionele ondersteuning. Bijvoorbeeld een respondent die afziet van een invaller tijdens de vakanties van haar hulp, of een respondent die de thuiszorgmedewerker naar huis stuurt omdat zij zelf wel haar prikken kan zetten tijdens het herstel van een operatie.

*"[...]dat vind ik ook onnodig, die mensen hebben het druk zat van de zorg, dus een ander hebt die zorg harder nodig." (Case 2)*



*Figuur 1. Genoemde redenen om een ander niet te willen vragen om hulp (n=13)*

Hoewel een deel van de respondenten de formele zorg dus niet wil belasten, geeft 38%, als het echt niet meer anders kan, wel de voorkeur aan het inschakelen van professionele hulp boven de hulp van familie, kennissen en burens:

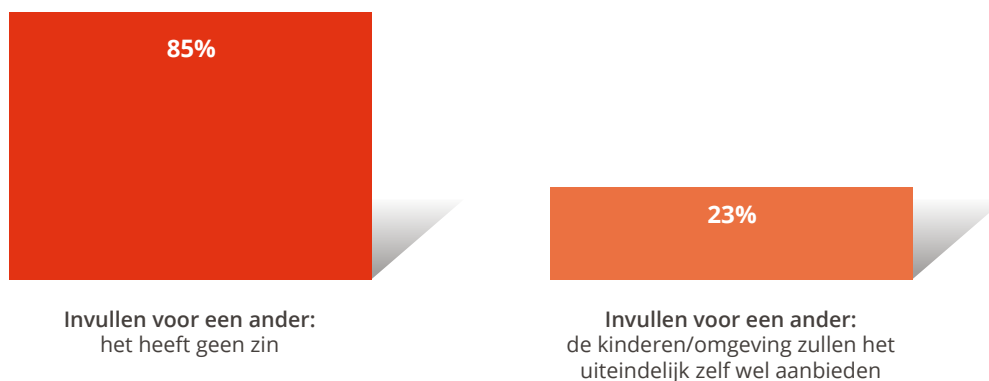
*"Maar kijk echt mantelzorg... ze [dochter] heeft ook een baan dus dat kan dat echt niet. Dus nou, dan moeten we iets anders regelen, gewoon hulpvragen.*

*[...] dus dan zou u liever een professionele hulp inschakelen?*

*Ja" (Case 13)*

### Invullen voor een ander:

Opvallend is dat de respondenten hun informele netwerk nog nooit om meer structurele hulp hebben gevraagd en vullen bij voorbaat voor hen in dat zij niet kunnen helpen of te druk zijn (zie figuur 2). Zij zijn ervan overtuigd dat het geen zin heeft om hun hulpbehoeften uit te spreken en het gesprek aan te gaan. Bijna een kwart van de respondenten verwacht dat de kinderen, kennissen of burens zelf hulp zullen aanbieden als zij het nodig hebben.



Figuur 2. Redenen om geen gesprek aan te gaan met het informele netwerk (n=13)

***“Zeggen ze dat ook tegen u, ik heb het te druk, ik kan er niks bij hebben?”***

*Nee, maar dat merk ik wel, dat ze ‘t druk hebben. Dat hoeven ze me niet te zeggen. [...] Dat ze vertellen dat ze van alles en nog wat te doen hebben [...] dan hebben ze een verjaardag en zondag moet ik daar helpen in die bar en en ja.. Dan denk ik oh ja, ik hoor het al.*

***En dan denkt u, laat ik maar...***

*Niks zeggen ja, niks zeggen...”*

*(Case 3)*

### Helpende factoren om hulp vragen te vergemakkelijken:

In figuur 3 is te zien dat het voor de meeste respondenten gerechtvaardigd is om hulp te vragen wanneer je een ernstig fysiek mankement ontwikkelt: niet meer kunnen lopen is bijvoorbeeld zo'n keerpunt. Oftewel, de respondenten willen wachten met hulp vragen, tot zij niet meer anders kunnen en gedwongen zijn hulp in te schakelen.

Daarnaast geven de respondenten aan dat zij het eigenlijk niet zo prettig vinden dat zij zelf het initiatief moeten nemen wanneer hulp ingezet zou moeten worden. Zij geven er de voorkeur aan dat de huisarts of de ouderenadviseur besluit welke hulp nodig is en deze vervolgens regelt. Respondenten benadrukken daarom het belang van regelmatige check-ups door de huisarts of ouderenadviseur. Het ontvangen van een eenmalige uitnodiging door de ouderenadviseur van Radius (aangeboden aan alle inwoners van Oegstgeest die de leeftijd van 75+ bereiken) is niet voldoende. De senioren zouden uit zichzelf vervolgens geen contact opnemen als er een hulpbehoefte ontstaat. Zij willen dat de ouderenadviseur of de huisarts meerdere keren per jaar langskomt om in te schatten of de situatie gewijzigd is en er hulp moet komen. Op deze manier hoeven de respondenten hun vraagverlegenheid niet te overwinnen en kunnen zij passief blijven. Hierboven blijkt dat de senioren dan alsnog de aangeboden professionele hulp kunnen afslaan of vroegtijdig beëindigen.

***“Dus alleen als Radius dat [aanbod huisbezoek] vraagt en u mankeert wat, dan zou u er op ingaan, zegt u dat?”***

*Als ik niet meer ken, wat ik wil doen, dan zeg ik, dan ga ik dat zeker doen ja.” (Case 1)*

De respondenten vinden het makkelijker om elkaar (leeftijdsgenoten) hulp te vragen tijdens ontmoetingsmomenten, zoals de koffieochtend van Radius. Zij vragen elkaar daar om tips en advies. Concrete hulp wordt niet gevraagd, want dit zou te belastend zijn voor de andere senior.

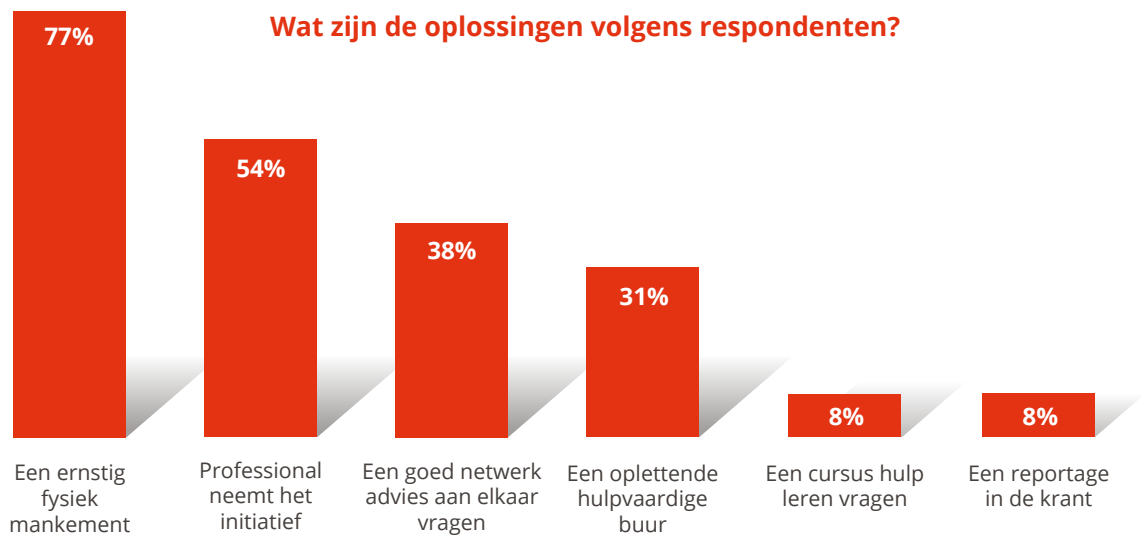
De respondenten geven de voorkeur aan een wat jongere, fitte buurman of -vrouw, die bijvoorbeeld voor een kleine vergoeding klusjes oppakt. De wens om een huismeester wordt geuit. Bij deze personen is er dus sprake van directe wederkerigheid: zij worden betaald voor hun diensten. De ‘Lief en leedstraten’<sup>14</sup> worden benoemd als een mooi initiatief om burenccontact te bevorderen, maar leiden niet tot het daadwerkelijk inschakelen van burenhulp. Dat vinden de respondenten nog steeds te veel gevraagd:

***“En wat maakt dat u het moeilijk vindt om van dat aanbod [de vrijwilligers van de Lief en Leedstraten] gebruik te maken?”***

*Nou omdat je ze verder niet kent. Dus je kent hun situatie niet en dan denk je, ja, als je moet vragen van eh ‘Kunt u mij naar het ziekenhuis brengen?’. Ja, dan denk ik van je hebt wel een telefoonnummer gekregen, maar je weet niet wat dat voor hun voor allemaal moeite zal kosten.” (Case 8)*

Een respondent benoemt dat zij eigenlijk nog moet leren om anderen om hulp te vragen, zij is immers opgevoed met het idee dat je voor jezelf moet zorgen. Een andere respondent heeft het idee om aandacht aan het thema te besteden in de Oegstgeester Courant om meer bewustwording te creëren over het de complexiteit en het belang van hulp vragen.

.....  
<sup>14</sup> Gemeente Oegstgeest (12-10-2021). Oegstgeest is gestart met Lief en Leedstraten! Geraadpleegd 25-04-2024, van <https://www.oegstgeest.nl/inwoners/actueel/nieuwsoverzicht/artikel/oegstgeest-is-gestart-met-lief-en-leedstraten>.



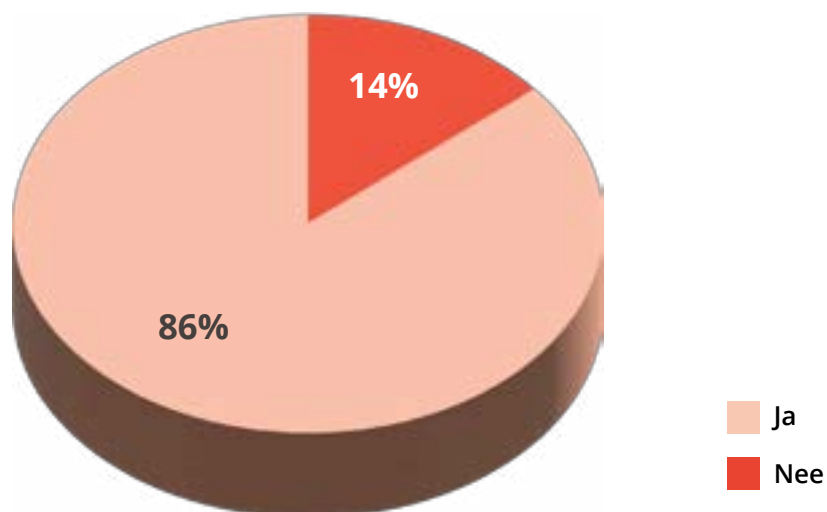
*Figuur 3. Factoren die de drempel tot hulp vragen verlagen (n=13)*



## 4. Resultaten interviews professionals en vrijwilligers

De meeste professionals herkennen dat vraagverlegenheid speelt onder hun cliënten/patiënten (zie figuur 4), en met name bij het inschakelen van het informele netwerk. Vraagverlegenheid ten opzichte van de professional zien zij vooral terugkomen in het gegeven dat sommige senioren eigenlijk te laat aan de bel trekken. De pastoraal- en buurtvrijwilligers zien dit eveneens voorkomen in hun netwerk, maar herkennen dit ook bij henzelf (de vier vrijwilligers zijn zelf 65+).

### Zijn mijn cliënten vraagverlegen?



Figuur 4. Vraagverlegen cliënten volgens professionals en vrijwilligers (n=11)

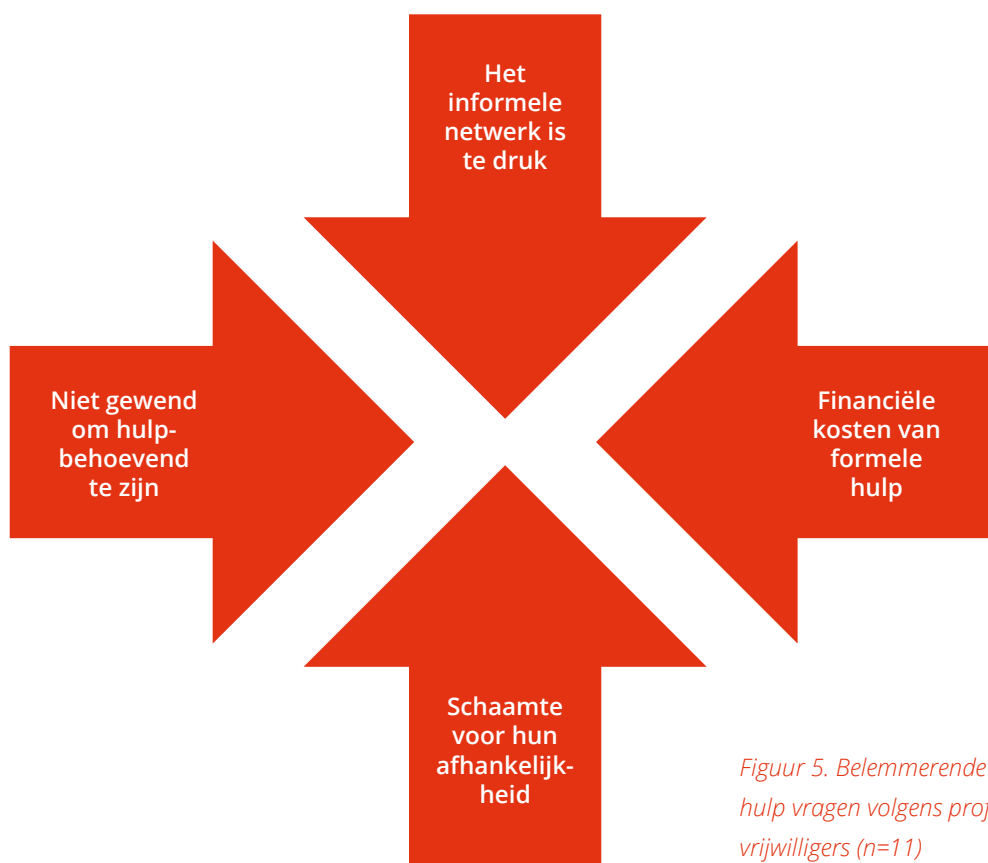


De grootste obstakels die senioren volgens de professionals ervaren in het hulp vragen, is de overtuiging dat de kinderen te druk zijn of te ver weg wonen om hulp te kunnen bieden (zie figuur 5). De professionals zien ook veel schaamte bij de cliënten over hun veranderende afhankelijkheid. Zij weten niet goed hiermee om te gaan. Door de diëtist en de fysiotherapeut worden de financiële kosten van professionele hulp genoemd die het hulp zoeken in de weg kunnen zitten.

*“Dus dan kan je het er met elkaar over hebben en dan zijn wij vaak een beetje de neutrale partij in het geheel. Ja daar kan je ook nog wel eens wat mee bereiken. Ja, vooral als we dan merken inderdaad dat een oudere heel terughoudend is daarin... En ja over het algemeen merk je dat kinderen heus wel iets willen doen.” (Wijkverpleegkundige)*

Een aantal professionals ziet ook oplossingen om vraagverlegen senioren te ondersteunen. Zoals het goed uitvragen van de situatie. De wijkverpleegkundigen gaan daarnaast om tafel met de cliënt én de familieleden om het gesprek tussen senior en familie te faciliteren. Tijdens dergelijke gesprekken tonen de familieleden vaak wel hun bereidheid om hulp te bieden, ondanks de overtuiging van de senior dat dit onmogelijk is. Wellicht geldt dit ook voor kennissen en burens als een gesprek over hulpbehoeften plaatsvindt.

Volgens de POH'er biedt het een uitkomst om de senior aan te moedigen de aangeboden hulp of het hulpmiddel (bijvoorbeeld wijkverpleging of een rollator) gewoon een keertje uit te proberen en uit te leggen dat ze nergens aan vast zitten en de hulp altijd weer kunnen opzeggen.



*Figuur 5. Belemmerende factoren in het hulp vragen volgens professionals en vrijwilligers (n=11)*



## 5. Resultaten leeratelier professionals

De resultaten van de interviews met senioren en professionals zijn op 26 maart 2024 voorgelegd tijdens een leeratelier aan ongeveer 35 professionals werkzaam binnen zorg en welzijn in de gemeente Oegstgeest. Het doel van de bijeenkomst was het ophalen van behoeften in de begeleiding van cliënten waar vraagverlegenheid speelt en het bepalen van een aanpak om vraagverlegenheid bespreekbaar te maken.

De meeste professionals gaven aan vraagverlegenheid niet concreet uit te vragen of te bespreken met hun cliënt en met het netwerk van de cliënt. Een aantal professionals gaven specifiek een behoefte hierin aan, namelijk het kunnen raadplegen van gespreksstarters, voorbeelden om het gesprek te beginnen, maar ook handleidingen om na te slaan om het gesprek met de cliënt aan te gaan en met het informele netwerk van de cliënt.

De beste oplossing om het gesprek te beginnen over vraagverlegenheid met de cliënt is om eerst meer bewustwording te creëren over dit onderwerp en hier meer informatie over te bieden, aldus de aanwezigen. Bijvoorbeeld met bijeenkomsten, trainingen of door artikelen in de krant. Bewoners herkennen dan vraagverlegenheid bij zichzelf of bij anderen en zijn dan eerder geneigd hierover in gesprek te gaan. De professionals zien voor zichzelf een rol weggelegd in dit gesprek en willen beter samenwerken met de cliënt en het informele netwerk (zie figuur 6 en 7).



Figuur 6. Wat de aanwezige professionals (nog) niet doen om vraagverlegenheid bespreekbaar te maken (n=32)



Figuur 7. De oplossing die de aanwezige professionals zien om vraagverlegenheid bespreekbaar te maken (n=32)



## Conclusie

'Zo lang mogelijk thuis en zo lang mogelijk zelf', is belangrijk voor de eigenwaarde van de senioren in de gemeente Oegstgeest. Toch levert deze norm van het zelf doen ook druk op: de meeste senioren zouden liever wat regie af willen staan aan de professional. Dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het inschakelen van hulp vinden zij lastig. Zij zien liever dat die verantwoordelijkheid deels verschuift naar de professional, zodat zij zelf niet hoeven te vragen, en willen hun omgeving zo lang mogelijk ontzien. De senioren vinden het namelijk complex om te bepalen wanneer het moment juist is om hulp te vragen. Zij neigen ernaar hier zo lang mogelijk mee te wachten tot zij zo hulpbehoevend zijn dat zij niet meer zonder hulp kunnen functioneren.

De senioren voelen zowel een drempel richting het vragen van formele hulp als informele hulp. En ook de senioren die al wel de stap hebben gezet tot het aanvragen van bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, ervaren nog steeds vraagverlegenheid. Omdat zij een niet te groot beroep willen doen op de 'overvraagde' professional en omdat zij hun netwerk, en met name hun kinderen en de burens, niet willen belasten.

Bovenstaande drempels komen overeen met de oorzaken van vraagverlegenheid volgens de literatuur. Bestaand onderzoek richt zich minder op het ophalen van mogelijke oplossingen die de professional binnen zorg en welzijn in de praktijk kan inzetten.<sup>15</sup> In dit onderzoek komt naar voren dat een oplossing kan schuilen in het ondersteunen van de senior in het uitspreken van de hulpbehoefte aan zowel het informele als formele netwerk.

Het idee anderen tot last te zijn, is namelijk een aanname die niet wordt geverifieerd door de senioren en belemmert het uitspreken van hulpbehoeften. De senioren zijn ervan overtuigd dat dit geen zin heeft. De

---

<sup>15</sup> Reijnders (2020) en Linders (2010) bieden bijvoorbeeld wel een overzicht aan oplossingen/aanbevelingen op beleidsniveau, zoals het vereenvoudigen van procedures en regels, een campagne om het hulpaanbod onder de aandacht te brengen en het investeren in de bestaande natuurlijke netwerken van hulpvragers i.p.v. buurtcohesie.

professionals merken echter in de praktijk dat deze aanname niet altijd klopt. Als zij een gesprek faciliteren met de kinderen, blijkt bijvoorbeeld dat de kinderen, ook al wonen zij ver weg of hebben zij een druk bestaan, juist wel bereid zijn om hulp te bieden. Wellicht is dit ook het geval bij de burens en kennissen. Maar zolang de senior het gesprek niet begint, komt dit niet aan het licht.

Tijdens het leeratelier bleek dat de aanwezige professionals vraagverlegenheid onder hun cliënten weinig ter sprake brengen met zowel de cliënt als het informele netwerk van de cliënt. Een aantal professionals gaf aan deze vaardigheden te willen leren en de behoefte te hebben aan gesprekshandleidingen voor dergelijke gesprekken om de senior te begeleiden in het uitspreken van zijn of haar hulpbehoefte.

Hoewel de uitkomsten van dit onderzoek niet representatief zijn voor de gehele seniorenpopulatie in Oegstgeest<sup>16</sup> schetst het wel een beeld van de mogelijke drempels en helpende factoren die senioren kunnen ervaren in het hulp vragen. In dit onderzoek zijn voornamelijk senioren gesproken die in Nederland zijn geboren. Wanneer dit onderzoek uitgevoerd zou worden onder senioren met een migratieachtergrond zouden wellicht weer hele andere drempels en oplossingen naar boven kunnen komen.

Een professional zou via een gesprek de genoemde drempels uit het onderzoek kunnen uitvragen en tips kunnen bieden om de senior toch hulp te laten vragen aan het formele en informele netwerk. Een gesprekstool hiervoor zou mogelijk een oplossing bieden, ook omdat de professionals in Oegstgeest de behoefte hebben aangegeven voor een dergelijke tool. Daarnaast geven de senioren aan dat regelmatige huisbezoeken en check-ups door de zorgverlener of welzijnswerker gewenst zijn. Met deze begeleiding kunnen zij hopelijk zo lang mogelijk zelfstandig, mét een beetje hulp van anderen, thuis blijven wonen in Oegstgeest.

.....  
16 Vermoedelijk is een vertekening ontstaan omdat alle respondenten kinderen hadden, waardoor respondenten met name benadrukten dat zij hun kinderen wilden ontzien.

# Literatuurlijst

Canvin K, MacLeod CA, Windle G, et al. (2018). Seeking assistance in later life: how do older people evaluate their need for assistance? *Age Ageing* (47), 466–73.

Dijkstra, P. (2022). Beter zicht op zorgmijders. *TVPO* (17), 8–10.

Geest, van der, S en Faber, von, M (2002). Een slordig einde? *Sociologische gids*, 4 (49), 409-420.

Hochschild, Arie. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology* (85) 3, 551-575.

De Klerk, M. et al. (2019). Zorgen voor thuiswonende ouderen. Kennissynthese over de zorg voor zelfstandig wonende 75-plussers, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen. SCP (Den Haag).

Linders, L. (2010). Meer buurtcohesie bevordert echt geen burenhulp. De valse vooronderstellingen van de Wmo. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken* (5), 8-11.

Linders, L. (2010). De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. SDU-uitgevers (Tilburg).

Mulder, C., Sloekers, M. (2019). Zorgmijders of zorgvuldige zorgzoekers en de rol van de huisarts. *Bijblijven* (35), 39–45.

Reijnders, M. (2020). Non-take-up of social support and the implications for social policies. PhD thesis. Universiteit Leiden.

Reijnders, M.A.W. & Schalk, J. & Steen, T.P.S. (2017). Wie niet vraagt, die niet wint: Een literatuurverkenning naar de determinanten van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet, *Bestuurskunde* (26), 76-87.

Reijnders M., Schalk J., Steen T. (2016). Vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet. Een studie naar de oorzaken in Den Haag en een bespreking van mogelijke interventiemiddelen. Instituut Bestuurskunde, Faculteit Governance and Global Affairs (Universiteit Leiden)

Stam, C. (2020). Hulp uit liefde voor de cliënt. *Zorg Welz* (26), 30–31.

Wetenschappelijke raad voor regeringbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid *WRR Rapport nr 97* (Den Haag).

## Webbronnen:

Alle cijfers (z.d.) Alle cijfers gemeente Oegstgeest, geraadpleegd 24-04-2024, van [https://allecijfers.nl/gemeente/oegstgeest/#google\\_vignette](https://allecijfers.nl/gemeente/oegstgeest/#google_vignette).

Gemeente Oegstgeest (12-10-2021). Oegstgeest is gestart met Lief en Leedstraten! Geraadpleegd 25-04-2024, van <https://www.oegstgeest.nl/inwoners/actueel/nieuwsoverzicht/artikel/oegstgeest-is-gestart-met-lief-en-leedstraten>.

Langer zelfstandig leven Oegstgeest (z.d). *Over ons*. Geraadpleegd 22-04-2024, van <https://www.langerzelfstandiglevenoegstgeest.nl/over-ons/> en Conferentie "Zeker Thuis" (08-10-2021) Langer Zelfstandig Leven Oegstgeest.

