



**'Laat de regie bij de mensen zelf'**  
**Uit vertrouwen groeien wederkerige relaties**

Lilian Linders is lector Empowerment en Professionalisering bij Hogeschool Inholland. Ze verzorgde vorig jaar een lezing over vraagverlegenheid in tijden van corona. Lilian Linders signaleerde veel hulpbereidheid, een ware stortvloed aan initiatieven. Daarentegen was er weinig aandacht voor waar zorgvragers behoefte aan hadden. Die wilden liever, hoe goedbedoeld ook, geen incidentele en vrijblijvende hulp van onbekenden. Zorgvragers hebben juist behoefte aan duurzame hulp van mensen die ze kennen en vertrouwen. Lilian Linders over zorg en zorgvragers in tijden van corona.

**Wat is volgens jou typerend voor de vraagverlegenheid van een zorgvrager?**

'Een typerend voorbeeld is de vriendin die we al een tijdje niet hebben gesproken en die plotseling weer belt. Het ging even wat minder, maar nu gaat het weer, vertelt ze. Want we trekken nu eenmaal minder snel aan de bel als we ons slecht voelen. Maar ook ouders die de hulp van kinderen niet inroepen, met als voornaamste reden 'jullie hebben het al druk genoeg.' Tijdens mijn onderzoek kwam ik in contact met een ouder echtpaar met drie succesvolle kinderen en één kind met psychische problemen die thuis zit. Aan wie wordt hulp gevraagd? Aan dat ene kind met problemen. Omdat het makkelijker is terug te vallen op mensen die ook wat mankeren en daarom dichterbij ons staan. Ook dat is een kenmerk van vraagverlegenheid.'

**Kun je vraagverlegenheid oplossen?**

'Je kunt vraagverlegenheid niet doorbreken. Je moet als mantelzorg, vrijwilliger of zorgverlener wel beseffen en erkennen dat het bestaat. Je moet de trots van mensen dat ze het nog zelf kunnen, hoe moeizaam dat soms ook gaat, niet af willen pakken. Ook in tijden van corona. Laat de regie bij de mensen zelf. Vraag ze om zich bewust te zijn van de gevaren van corona voor hun gezondheid, ook voor hun medemens. Afstand houden en handen wassen dus, zoals iedereen. Wees niet betuttelend. Zeg niet: ga op een kaartclub, dan kom je een beetje onder de mensen. Maar zeg: de kaartclub heeft leden nodig. Is dat wat voor jou? Ontneem zorgvragers niet de kleine dingen, zoals naar de slager of de winkel gaan. Het geeft ze het gevoel dat ze nog een beetje bij de wereld horen. Het zit hem in de kleine dingetjes.'

**Heb je andere concrete voorbeelden?**

'De zorgvrager wil altijd wat terug doen. Als vrijwilliger of mantelzorg krijg je meestal van alles aangeboden. Ook koekjes die niet lekker zijn. Weiger het niet allemaal. Het is fijn iets terug te kunnen doen. De zorgvrager heeft er weer een activiteit bij. De vrijwilliger komt, de mantelzorg komt, dan moet er wel iets lekkers in huis gehaald worden. Het lijkt klein, maar het is groot. Laat blijken dat je er zelf ook plezier aan beleeft, dat het geen eenrichtingsverkeer is. Je kunt bijvoorbeeld gerust een euro vragen om boodschappen te doen.'

**Je gebruikt bewust het woordje zielig niet?**

'Zielig vind ik een kleinerend woord. Zielig zeg je over mensen, nooit tegen mensen. Maar als je veel pijn hebt, de kwaliteit van leven ver onder de maat is, is dat natuurlijk afschuwelijk. Voor die groep mensen is het nodig om dat te kunnen uiten, om vervolgens samen naar de lichtpuntjes te zoeken. Tenzij ze dat niet willen. Je verhaal kwijt kunnen, is erg belangrijk.'

**En dan zijn er nog de cultuurverschillen.**

'De verwachtingspatronen wie voor wie zorgt verschillen per cultuur. In veel culturen komt het verzorgen van een vader of moeder neer op vrouwen. Maar ook dat verandert. Dat heeft onder meer te maken met de arbeidsparticipatie. Hoewel op een vrijwilliger die over de vloer komt in veel generaties en culturen - ook de onze - nog vaak een taboe rust.'

**Blijft het nieuwe normaal, ook na een eventueel vaccin tegen corona, het nieuwe normaal?**

'Een aantal dingen is blijvend veranderd. Ik denk dat we door corona veel over de voordelen van het gebruik van social media hebben geleerd. Dat raken we niet meer kwijt. Maar de behoefte aan fysiek

**'De lasten in tijden van corona zijn niet gelijk verdeeld.'**

contact blijft. Die behoefte is sterker bij de jeugd. Iedereen beleeft corona op zijn eigen manier. Ik woon ruim, heb buiten terrasverwarming aangelegd. Dat is heel anders dan wonen op een kamertje in een studentenhuis of met een gezin vier hoog op een flat. Mensen zijn sociale dieren die bij elkaar willen kruipen, hoewel er natuurlijk individuele verschillen zijn. Iemand die extravert is, mist heel veel. Iemand die introvert is, gaat er makkelijker mee om. De lasten in tijden van corona zijn niet gelijk verdeeld.'

**En het belang van sociaal werk natuurlijk.**

'Wat corona ons inderdaad eveneens heeft geleerd, is het belang van sociaal werk in de wijk. Juist nu zijn we noodgedwongen steeds meer aangewezen op de eigen woonomgeving. Sociaal werk heeft mede als opdracht om te werken aan verbindingen in de wijk, is erop gericht om ook kwetsbare mensen te versterken. Daarom pleit ik voor

duurzame aanwezigheid van sociaal werk in de wijk. Het is belangrijk dat wijkbewoners bekende en vertrouwde gezichten zien en dat door hun interventies ook andere bewoners vertrouwde gezichten worden. In dat onderling vertrouwen kunnen wederkerige relaties ontstaan waarin onderlinge hulp vanzelfsprekend wordt. Waar vertrouwen ontstaat tussen bewoners groeien wederkerige relaties. Gemeenten kunnen hieraan bijdragen door te zorgen voor een consistent en duurzaam beleid ten aanzien van wijkgericht werken.'

