



Ik deel het in vertrouwen

***Interactieve gids met reflectietool voor het beter bereiken
van ouderen in financieel kwetsbare situaties***

Inhoud

Ik zie, ik zie, wie ik nu niet zie	3
Reflectietool: het verhaal van Henk en Irèna	5
Verhaal Henk en Irèna	8
Verdieping: van betekenis zijn voor een ander	10
Wat helpt ouderen?	12
Wat vinden ouderen belangrijk?	16
Belemmeringen in het systeem	17
Verhalen uit de praktijk	20
Flyer voor Henk	22
Verder lezen of luisteren?	24
Verantwoording	26
Colofon	27



Ik zie, ik zie, wie ik nu niet zie

'Hoe vinden ouderen die ons nodig hebben, onze hulp op tijd?' Deze vraag, gesteld door een vrijwilliger vormde de aanleiding van dit project. In het werk met ouderen zien vrijwilligers en professionals namelijk dat niet iedereen op tijd in beeld komt wanneer er financiële zorgen spelen. Sommige ouderen weten niet goed waar ze hulp kunnen vinden, (h)erkennen hun eigen financiële problemen pas laat, of vinden het lastig om erover te praten. Schaamte, trots of onzekerheid kunnen meespelen, maar ook heel praktische dingen: digitale formulieren die ingewikkeld zijn, informatie die verspreid is, of een systeem waarin ze zelf de eerste stap moet zetten.

In de afgelopen drie jaar heeft het leeratelier Armoede van de Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, in samenwerking met ouderen, vrijwilligers en professionals die werkzaam zijn in de vrijwillige financiële dienstverlening voor ouderen, gekeken naar de vraag hoe ouderen met financiële zorgen beter bereikt kunnen worden. Daarbij lag de focus op ouderen die op dit moment nog geen gebruikmaken van ondersteuning. Er zijn diverse leersessies, interviews en brainstormbijeenkomsten georganiseerd. In de contacten met ouderen, vrijwilligers en professionals kwam telkens ten minste één voorbeeld naar voren waarin een oudere die al ondersteuning ontving van een vrijwilliger, een andere oudere wees op deze hulp. Daarbij fungeerde het opgebouwde vertrouwen in de ondersteuning van de ene oudere als het ware als een brug naar diezelfde hulpverlening voor de andere oudere.

In het verlengde daarvan vertelden vrijwilligers en professionals ook over signalen die naar voren komen in het contact met ouderen die al begeleiding krijgen. Die ouderen noemen soms terloops iemand uit hun omgeving: een buurvrouw waar het niet goed mee gaat, of een kennis met een stapel ongeopende post. Zulke opmerkingen zijn waardevol, omdat ze zicht geven op ouderen die niet vanzelfsprekend in beeld komen.

Wanneer zulke signalen opduiken, ontstaat er een concrete kans om te verbinden. De oudere die al ondersteuning ontvangt kan, vanuit eigen ervaring, vertellen wat die hulp oplevert en daarmee de drempel voor de ander verlagen. Vrijwilligers en professionals kunnen dat ondersteunen door samen met deze oudere te verkennen wat er speelt, welke benadering passend is en wat een haalbare eerste stap is.

Het verhaal van Henk en Irèna

In deze gids staat de reflectietool met het verhaal van Henk en Irèna centraal. Het verhaal maakt invoelbaar hoe signalen over financiële zorgen vaak dichtbij zijn - via ouderen die zelf al ondersteuning krijgen - en hoe die signalen kunnen leiden naar anderen die nog buiten beeld blijven. Daarom keren Henk en Irèna op meerdere plekken in de gids terug als rode draad: om inzichten uit de verschillende onderdelen steeds te verbinden aan één herkenbare praktijksituatie.

Inzichten uit de praktijk, breder toepasbaar

De onderdelen in deze gids zijn ontwikkeld en getest met vrijwilligers en professionals van organisaties in Arnhem en Nijmegen die actief zijn in de financiële thuisadministratie of het financieel beheer voor ouderen. Ook ouderen zelf dachten mee. Hoewel in deze gids specifiek gesproken wordt over ouderen in financieel kwetsbare situaties, kunnen de opgedane inzichten ook relevant zijn voor vrijwilligers en professionals die werken met mensen in andere leeftijdscategorieën en met andere vormen van kwetsbaarheid.

Interactieve gids

Deze gids is interactief opgebouwd: de onderdelen kunnen los van elkaar worden gelezen en gebruikt.

- ▶ Wil je direct aan de slag met je team? **Ga dan naar de reflectietool.** Die past goed in een vrijwilligersoverleg, teambespreking, casuïstiekbespreking of workshop en helpt je om signalen via al bekende cliënten beter te herkennen en op te volgen.
- ▶ Wil je beter begrijpen welke drempels maken dat ouderen buiten beeld blijven (en wat helpt om die te verlagen)? **Lees dan Wat helpt ouderen?** Dit onderdeel beschrijft het hulpzoekproces, waar het kan vastlopen en welke oplossingen in de praktijk en literatuur naar voren komen.
- ▶ Wil je weten wat ouderen zélf belangrijk vinden als er eenmaal contact is? **Lees Wat vinden ouderen belangrijk?** Dit hoofdstuk gaat over wat vertrouwen opbouwt, wat helpend is in het contact en welke aanpak volgens ouderen werkt.
- ▶ Wil je inzicht in de systeemfactoren die het bereiken van ouderen in (financieel) kwetsbare situaties belemmeren? **Lees Belemmeringen in het systeem** bij het bereiken van ouderen.
- ▶ Wil je zelf invoelen hoe drempels eruitzien in het dagelijks leven van een oudere met geldzorgen én wat daarin wél helpt? **Lees Verhalen uit de praktijk.**
- ▶ Wil je cliënten helpen om het gesprek met een naaste aan te gaan? **Gebruik dan de Flyer voor Henk** met voorbeeldzinnen en kleine stappen om het onderwerp bespreekbaar te maken en de drempel naar hulp te verlagen.
- ▶ Wil je weten hoe het project is uitgevoerd en hoe de gids tot stand kwam? **Ga naar Verantwoording.**
- ▶ Wil je meer weten over dit thema en aanverwante onderwerpen? **Kijk dan bij 'Verder lezen of luisteren'.** Hier vind je ook de podcast.



Reflectietool: het verhaal van Henk en Irèna

Deze reflectietool helpt teams om beter om te gaan met signalen over andere ouderen die naar voren komen via cliënten die al begeleiding krijgen. In gesprekken zeggen ouderen soms terloops iets als: “Bij mijn buurvrouw gaat het niet goed,” of: “Ik ken iemand met een stapel ongeopende post.” Zulke signalen kunnen wijzen op financiële zorgen bij iemand die zelf misschien geen hulp vraagt en dus buiten beeld blijft. Met het verhaal van Henk en Irèna als startpunt bespreken jullie welke rol je als vrijwilliger of professional wél en niet hebt, hoe je hierop doorvraagt en welke kleine eerste stap passend is. Zo leren jullie signalen eerder te herkennen en samen te kiezen wat je ermee doet.

Deze reflectietool is bedoeld om samen

- te ontdekken welke signalen jij herkent in het verhaal van Henk én welke vergelijkbare signalen jullie in de praktijk al tegenkomen.
- van elkaar te leren hoe je daarop kunt reageren: wat werkt goed, wat werkt minder goed en welke verrassende aanpakken gebruiken anderen?
- te onderzoeken wat er nodig is om signalen nóg beter op te pakken, zodat meer ouderen in financieel kwetsbare situaties bereikt worden.
- een stap richting mogelijke actie te formuleren: hoe kan deze manier van kijken en reageren blijvend onderdeel worden van het werk?

Wat deze werkvorm oplevert

- Meer ouderen bereiken die de weg naar hulp en ondersteuning nu niet vinden: Kleine signalen krijgen betekenis, waardoor je samen meer mensen kunt helpen.
- Je leert elkaar op een andere manier kennen: Hoe reageert de collega op die situatie en waarom reageert diegene op die manier. Dat maakt een team sterker.
- Nieuwe inzichten voor je werk: Door samen te praten over herkenbare situaties, zie je soms ineens wat je zelf al doet of wat er nog mogelijk is.

Waar je op moet letten

- Gevoel van extra belasting: Vrijwilligers of professionals kunnen zich juist meer belast voelen door een signaleringstaak. Het is belangrijk om aandacht te besteden aan dit mogelijke effect en te voorkómen dat deze taak voelt als een extra ongewenste verantwoordelijkheid.
- Duidelijkheid over rollen: Vrijwilligers of professionals hoeven niet (altijd) zelf nieuwe ouderen aan te spreken of te begeleiden. Bespreek in het team hoe jullie deze situaties in de praktijk aanpakken en wie welke rol hierin heeft.

Aan de slag

Eén van de deelnemers vervult de taak van reflectiebegeleider. Deze taak kan ook rouleren.

Voor een reflectiemoment is een ontspannen en veilige sfeer essentieel. Een plek waar deelnemers hun ervaringen kunnen delen en waar ruimte is om door te vragen. Een afgesloten ruimte, die groot genoeg is om ook in kleine groepjes te werken, helpt daarbij. Natuurlijk dragen thee, koffie en iets lekkers altijd bij aan een prettige werksfeer. Plan ruim voldoende tijd in.

In de praktijk duurde deze werkvorm meestal 60 tot 90 minuten. Bij een grotere groep is extra tijd nodig voor de gezamenlijke terugkoppeling. Reken op ongeveer vier deelnemers per subgroepje voor een vruchtbaar gesprek.

Benodigheden

- ✓ Een print van het verhaal van Henk en Irèna
- ✓ Evenveel grote vellen (A1) als er groepjes zijn.
- ✓ Voldoende stiften voor de groepjes.
- ✓ Schilderstape om grote vellen mee op te hangen
- ✓ Koffie, thee, lekkere koekjes
- ✓ Zoveel kaartjes als er groepjes zijn van de verschillende reflectievragen (zie tabblad reflectievragen)

Instructie

1. Maak subgroepjes en laat die zich over de ruimte verdelen zodat ze elkaar in het groepje goed kunnen verstaan.
2. Lees de casus hardop voor en laat de deelnemers ondertussen aantekeningen maken. Vraag daarna: Zijn er dringende vragen over de casus die een vervolg dwars zitten?
3. Deel de vragenkaartjes uit. Ze moeten ondersteboven liggen.
4. Leg uit dat jij als begeleider telkens laat weten wanneer een volgend kaartje omgedraaid moet worden.
5. Laat de deelnemers het eerste kaartje omdraaien en de vragen bespreken in het subgroepje. Laat hen gezamenlijk aantekeningen maken of een symbolische tekening.
6. Geef per ronde minstens 10 minuten tijd om de vragen op elk kaartje te bespreken. Moedig de deelnemers aan om door te vragen bij elkaar. En om op de flap te schrijven/tekenen.
7. Geef twee minuten voor tijd aan dat de totale tijd in de subgroepjes er bijna op zit. "Nog 2 minuten om de meest belangrijke inzichten uit jullie gesprek op te schrijven/tekenen"
8. Verzamel de belangrijkste inzichten uit de subgroepjes op een bord of flap.
9. Rond de werkvorm af door te evalueren op de inhoudelijke oogst en op het proces. "Neem een moment voor jezelf om stil te staan bij de volgende vragen: Wat viel je op vandaag? Wat was nieuw voor je? Wat ga je anders doen? En hoe was het om deze werkvorm samen te doen?"
10. Noteer aan het eind van het gesprek welke inzichten of acties jullie als groep meenemen.
11. De begeleider vraagt "Zijn er nog nabranders?"
12. Verzamel alle flappen en maak een foto van het bord.

Tips

- Voorlezen: Oefen het voorlezen een keer voor jezelf. Lees in rustig tempo voor en laat het verhaal landen.
- Pas het verhaal van Henk aan naar een herkenbaardere situatie uit de eigen praktijk. Bijvoorbeeld door de naam van de wijk en de naam van de voormalige werkgever van Henk te vervangen.
- De reflectietool kan ook op basis van een verhaal uit de eigen praktijk worden uitgevoerd.
- Groepjes maken: Willekeurig samengestelde subgroepjes brengen vaak mensen bij elkaar die elkaar nog niet zo goed kennen. Een gehusseld oud kwartetspel werkt goed om verrassende groepjes van 4 te maken. Deel de kaarten blind uit en laat ze elkaar per kwartet opzoeken.
- Indien nodig kan elk groepje een voorzitter aanwijzen die in de gaten houdt of iedereen die mee wil praten ook de kans krijgt dat te doen.
- Als meer dan de helft van de groepjes verslag heeft gedaan van hun gesprek, kun je als begeleider de volgende groepjes vragen: welke nieuwe aanvullingen/inzichten kwamen bij jullie naar voren?
- Steeds terugkerende inzichten kunnen door extra kruisjes op de verzamelflap aan belangrijkheid winnen.
- Spreek na afloop duidelijk af wie welke actie oppakt.



**Hoe gaat
het met mijn
buurvrouw?**



Verhaal Henk en Irèna

Henk is 79 jaar oud en weduwnaar. Hij woont in een eengezinswoning in Malburgen. Een jaar geleden heeft hij hulp gekregen bij zijn financiële administratie. Die was, zoals Henk zelf zegt: "Een teringzootje geworden." Hij was diep verdrietig door het verlies van Emmy, zijn vrouw. In die periode raakte hij voor de tweede keer in zijn leven depressief. Het huishouden en de financiële situatie liepen helemaal spaak. Henk had altijd al een hekel aan "die paperassen". Na haar overlijden raakte hij het overzicht helemaal kwijt, vermeed hij het openen van de post en ontstond er een huurschuld van 900 euro.

Het huis schoonhouden, koken en de was doen: alles viel hem zwaar. Toen de wasmachine ook nog stukging, gooide hij zijn broeken in het ligbad, deed er water en wat zeep bij en liet het vervolgens twee weken staan. De gordijnen gingen steeds later open. Hij kookte nauwelijks meer voor zichzelf.

De enige plek waar hij trouw heen bleef gaan, ook al kostte het hem moeite, waren de bijeenkomsten met zijn oude collega's van de papier- en kartonfabriek. Oud-collega Willem zei op een dag: "Ik maak me zorgen over jou." Willem hield vol en spoorde Henk aan om de huisarts te bellen. Willems betrokkenheid maakte indruk, en Henk ondernam actie. De huisarts schakelde de Praktijk Ondersteuner (POH) in en schreef medicatie voor. Via de POH kreeg Henk te horen welke hulp beschikbaar was.

Inmiddels is Henk blij met de begeleiding van de vrijwilliger van de Thuisadministratie. Zijn financiën zijn weer op orde en er is zelfs wat spaargeld. Daarvan kocht hij een nieuwe pomp voor het aquarium.

Twee maanden geleden vertelde Henk dat hij al een tijdje de afvalbak van een alleenstaande buurvrouw Irèna van 75 jaar verderop in de straat aan de weg zet en later weer terugbrengt. Als begeleider was je blij te horen dat Henk ook weer iets voor iemand anders kan betekenen. "Wat goed dat je dat doet!" – "Ach, kleine moeite," antwoordde hij. Hij vertelt dat zijn buurvrouw 19 jaar geleden samen met haar man naar Nederland is gekomen om te werken. "Ik kan haar goed verstaan hoor", zegt Henk, "ook al praat ze met een Pools accent."

Vorige maand zei Henk: "Ja, die buurvrouw Irèna... ik vraag me af of het wel goed met haar gaat. Ze heeft de gordijnen vaak dicht en ik zie eigenlijk nooit meer bezoek bij haar. Eerder kwam haar zus uit Polen nog wel eens een paar weken bij haar logeren. Maar die heb ik al heel lang niet meer gezien."

Haar tuintje ziet er ook een stuk rommeliger uit dan vroeger. En als ik een praatje wil maken als ik de vuilnisbak terugzet, houdt ze het heel kort. Eerder dronken we nog wel eens een kopje koffie samen. Ze had het niet breed, dat merkte ik toen al. Afgelopen winter was ik even binnen en toen was het erg koud in huis. 'Duur hè, al dat gas,' zei ze toen verontschuldigend. En ik zag in de gang een hele stapel post liggen. Ik denk eigenlijk dat het haar niet meer lukt om de boel op orde te houden. Tja..." (zucht)

"Zeg, heb je mijn nieuwe sluiersvaartvissen gezien? Die voelen zich al helemaal thuis."

Variaties in het verhaal

Om het gesprek verder te verdiepen kunnen kleine variaties worden toegevoegd aan de casus. Een kleine verandering in de situatie laat vaak zien hoeveel invloed context heeft op wat iemand kan, durft of nodig heeft. Deze variaties helpen vrijwilligers en professionals om breder te kijken en verschillende scenario's te verkennen.

- De buurvrouw spreekt weinig Nederlands.
- De buurvrouw houdt bezoek op afstand.
- Henk is slecht ter been.

Keuzes voor Henk

De voorbeelden hieronder zijn mogelijke keuzes die Henk uit het verhaal zou kunnen maken. Deze varianten helpen om te verkennen welke kleine stappen een cliënt zelf zou kunnen zetten wanneer hij of zij zich zorgen maakt om iemand in de omgeving.

- Henk gaat zelf op de koffie bij de buurvrouw.
- Henk nodigt de vrijwilliger/professional uit om mee te gaan.
- Henk geeft een visitekaartje of folder door de bus.
- Henk doet niets, hij vindt het te spannend.

Vraag 1

Welke insteek zou jij kiezen als vrijwilliger na het verhaal over de buurvrouw?
Hoe zou jij op Henk reageren?

Vraag 2

Wat heb jij daarvoor nodig als vrijwilliger? (Denk aan vaardigheden, kennis etc.)
Wat heb je al in huis en wat zou nog extra nodig zijn?

Vraag 3

Wat denk je dat Henk nodig heeft om aan zijn buurvrouw te vertellen over de goede hulp die hij heeft gekregen van de vrijwilliger?

Verdieping: van betekenis zijn voor een ander

Tijdens het ontwikkelen en testen van deze reflectietool herkenden veel vrijwilligers, professionals én ouderen het verhaal van Henk en Irèna. Zij vertelden dat dit vaak voorkomt: een cliënt krijgt weer rust en overzicht, en noemt daarna iemand uit de omgeving om wie hij of zij zich zorgen maakt.

In de gesprekken kwam vaak hetzelfde idee terug: Henk zou – als hij dat wil – iets kunnen betekenen voor Irèna door een klein stukje van zijn eigen ervaring te delen. Niet als ‘advies’, maar als een mens-tot-mens gesprek. Bijvoorbeeld:

- “Ik heb zelf hulp gekregen toen ik het overzicht kwijt was. Dat heeft me echt rust gegeven.”
- “Ik vond het ook ingewikkeld met de administratie. Samen kijken hielp mij.”
- “Als je wil, kan ik je een kaartje geven van waar ik hulp kreeg.”

Dit kan helpen omdat het hulp vragen normaliseert het maakt het minder groot en minder beschamend.

Mond-tot-mond-werving

Het op deze manier delen van de eigen ervaring lijkt op mond-tot-mond reclame: een bekende die iets positiefs vertelt over een ervaring, maakt het voor een ander makkelijker om die stap ook te zetten. Het verschil is dat het hier niet gaat om een product, maar om het openen van een gesprek over een mogelijk kwetsbaar onderwerp: geldzorgen, verlies van overzicht of de angst dat iets je op een bepaald moment niet meer lukt.

In de praktijk is het complexer

Hoewel een gesprek zoals tussen Henk en Irèna veel kan betekenen, verloopt het in de praktijk zelden zo vanzelfsprekend. Niet iedere cliënt (Henk) kan of wil zo'n gesprek voeren. Niet iedere relatie biedt genoeg veiligheid. En niet ieder moment is geschikt. Ouderen, vrijwilligers en professionals benadrukten dat het belangrijk is om onderstaande aandachtspunten mee te nemen, zodat een gesprek waarin eigen ervaringen worden gedeeld op een zorgvuldige manier kan ontstaan.

► Het gesprek vraagt moed van beiden

Voor Henk kan het spannend zijn om iets te vertellen over een periode met geldzorgen en hulp. Hij kan bang zijn voor oordeel of voor het gevoel dat hij zich “bemoeit”. Voor Irèna kan het ook beladen zijn om hierover te praten.



Henk is niet vergeten hoe het was. Sommige dingen [ervaringen met bestaansonzekerheid] gaan echt niet uit je leven”

(geïnterviewde oudere met ervaringsdeskundigheid)

► Timing en relatie zijn alles

Een goede band betekent niet automatisch dat er ruimte is voor een gevoelig onderwerp. Soms zijn meerdere kleine contactmomenten nodig voordat iemand openstaat voor zo'n gesprek.



Het zal wel een tijd duren voor ze haar verhaal kan vertellen. Dat heeft tijd nodig en meerdere kleine gesprekjes waarschijnlijk. Henk weet van zichzelf hoeveel tijd er nodig kan zijn. Geduld. En afstand verdragen. Zij heeft ook haar verhalen.”

(geïnterviewde oudere met ervaringsdeskundigheid)

Ouderen gaven ook voorbeelden waarin de timing niét klopte, of waarin vertrouwen werd beschaamd, bijvoorbeeld omdat iets vertrouwelijk werd doorverteld. Een gesprek lukt alleen wanneer de relatie stevig genoeg is en de afstemming wederzijds.

► **Het initiatief ligt bij de cliënt**

Een cliënt kan iets betekenen, maar hoeft dat niet. Het is een mogelijkheid, geen verwachting. Het werkt alleen als Henk zélf wil en kan handelen, zonder druk.



Ik zou er [hulp van vrijwilliger] blij mee zijn en ik zou ook iemand anders gaan helpen. Henk leert daar ook weer van. En misschien heb je er een vriend bij. En vanuit zijn ervaring zou hij verder de volgende hulp kunnen aanbieden. Misschien heeft Irèna ook iemand die het beroerd heeft. Het is fijn als dingen voor je geregeld worden.”

(geïnterviewde oudere met ervaringsdeskundigheid)

Een handvat voor het gesprek

Veel ouderen herkennen wat Henk ervaart: Je ziet dat het niet goed gaat met iemand in je omgeving, maar hoe begin je daarover? Daarom is een eenvoudige flyer gemaakt die voorbeelden geeft om zo'n gesprek te openen.

Hoe deel je stukjes uit je eigen ervaring en welke kleine stappen kun je aanbieden? Zo krijgt Henk, en iedereen in een vergelijkbare situatie, een handvat om het gesprek aan te gaan.

Naar de Flyer van Henk

- De vrijwilliger sluit aan en volgt Henk. De vrijwilliger of professional “zet” Henk niet in, maar sluit aan bij wat Henk zelf aangeeft. Een coachende houding helpt: doorvragen, opties verkennen, twijfels serieus nemen en samen bepalen wat een kleine, haalbare stap is. De cliënt kiest of hij iets doet en zo ja wat dan.

Henk als brug naar hulp

Met deze aandachtspunten in het achterhoofd kan een klein signaal via een cliënt uitgroeien tot een betekenisvolle ingang naar hulp. Dat moment ontstaat wanneer een vrijwilliger of professional samen met de cliënt verkennt: wil en kan ik hier iets mee, en wat is een passende eerste stap? Juist dan kan het verschil worden gemaakt, omdat de cliënt iets heeft wat hulpverlening vaak nog niet heeft: een bestaande relatie en vertrouwen. Irèna vertrouwt de hulpverlening niet automatisch, maar ze vertrouwt Henk, iemand die zij kent, die heeft ervaren hoe het is om de grip kwijt te zijn, en die weet dat steun kan helpen. Wanneer Henk zijn ervaring eenvoudig en oprecht deelt, hoeft Irèna niet bij nul te beginnen met vertrouwen. Ze kan leunen op zijn ervaring. Zo wordt Henk een brug: zijn verhaal verlaagt de drempel, maakt hulp minder spannend en vergroot de kans dat Irèna een eerste stap durft te zetten.

Geleend vertrouwen

Als Irèna durft te handelen op het vertrouwen dat Henk haar schenkt, leent zij als het ware zijn vertrouwen om zelf een stap te zetten. Dit noemen we geleend vertrouwen: iemand gebruikt het vertrouwen van een bekende om iets te durven wat anders (te) spannend zou zijn. Geleend vertrouwen draait om het geruststellende effect van een vertrouwd persoon die laat zien dat hulp daadwerkelijk kan werken. Geleend vertrouwen is dus:

- vertrouwen dat ontstaat via een bekende,
- op basis van positieve ervaring,
- waardoor de drempel om hulp toe te laten kleiner wordt.

Wat helpt ouderen?

Het hulpzoekproces bestaat uit meerdere stappen, en bij elke stap liggen drempels die ervoor kunnen zorgen dat ouderen met financiële zorgen buiten beeld blijven. Soms gaat het om het (h)erkennen van zorgen, soms om het vinden van passende informatie of het inschatten of hulp iets oplevert, en soms om het daadwerkelijk zetten van een eerste stap. Door deze drempels expliciet te maken, wordt zichtbaar waar in de praktijk kansen liggen om ze te verlagen. Daarom worden de drempels hieronder systematisch uitgewerkt, met per drempel concrete aanknopingspunten die volgens literatuur én volgens ouderen, vrijwilligers en professionals helpen om de stap naar hulp te verkleinen en de route naar ondersteuning drempelvrij te maken.

Naar de verhalen uit de praktijk

Verhalen uit de praktijk

De verhalen van Irèna, een oudere met financiële zorgen die (nog) geen hulp ontvangt, laten zien hoe zij deze drempels ervaart en wat er nodig is om deze drempels over te komen.

Drempels en kansen

Het hulpzoekproces van ouderen in financieel kwetsbare situaties is vaak complex en bestaat uit verschillende stappen. Het drempelmodel (Kerr, 1983, aangehaald in Reijnders, 2020) helpt om deze stappen, en de bijbehorende barrières, beter te begrijpen. Het omvat de volgende drempels:

1. Erkennen dat je hulp nodig hebt,
2. Weten waar je terecht kunt,
3. Geloven dat hulp iets oplevert,
4. Hulp vragen en in actie komen.

Precies deze drempels laten zien waarom ouderen geen of te laat hulp zoeken, maar geven ook inzicht in de kansen hen wel te bereiken door drempels te herkennen en hier iets mee te doen.

1 Erkennen dat je hulp nodig hebt

Voor veel ouderen is het niet eenvoudig om toe te geven dat ze hulp nodig hebben. Ze zijn opgegroeid met het idee dat je je eigen boontjes moet doppen en hebben moeilijke tijden, vaak economisch zwaar, zelfstandig doorstaan. Die levenservaring is waardevol: het heeft hen geleerd mee te bewegen in moeilijke omstandigheden en tevreden te zijn met wat ze hebben. Tegelijkertijd kan dit het nu lastiger maken om steun te vragen, zelfs wanneer dat eigenlijk nodig is. Ze spiegelen zich aan anderen die het zwaarder hebben, die bijvoorbeeld minder inkomen hebben. “Ik heb nog geen hulp nodig.” Zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven lijkt een menselijke behoefte. Sommige ouderen leven lang in deze situatie en vinden hun zorgen niet ernstig genoeg om hulp te vragen. Tegen de tijd dat er wel hulp is, zijn de problemen vaak complex en nemen ouderen al lange tijd genoeg met minder dan ze recht op hebben.

Wat werkt?

Normaliseren en ontzorgen

Veel ouderen vinden hun eigen zorgen “niet erg genoeg”. Daarom is het belangrijk om hun ervaringen met ingewikkelde administratie te normaliseren. Dit kun je doen door kleine signalen bespreekbaar te maken en te vertellen dat veel mensen worstelen met vergelijkbare vragen. Hiermee verlaag je de eerste drempel.



Ouderen melden zich pas als de problemen al groot zijn.”

(Geïnterviewde vrijwilliger Thuisadministratie).

Lees het verhaal van Irèna: Je vraagt toch niet zomaar om hulp?

2 Weten waar je terecht kunt

Hoewel er veel regelingen bestaan voor mensen in financiële moeilijkheden, is het aanbod versnipperd en moeilijk te overzien. Informatie is verspreid over verschillende kanalen en de digitale toegang vormt voor veel ouderen een extra drempel in het vinden van passende ondersteuning. Meer informatie over belemmeringen in het systeem lees je [hier](#).

Wat werkt?

De vertrouwde plek als startpunt

Ouderen gaven aan dat zij bij een hulpvraag vaak terugkeren naar een organisatie, professional of inloopplek die zij al kennen. Een vertrouwde plek of een bekend gezicht verlaagt daarbij de drempel en vergemakkelijkt de stap naar hulp. Wanneer deze hulpvragen zorgvuldig worden opgepakt en er warm wordt doorverwezen naar meer passende ondersteuning, ervaren ouderen dit als steunend en helpend. Tegelijkertijd is het ondersteuningsaanbod voor veel ouderen moeilijk te overzien. Juist daarom zijn nabijheid, herkenbare gezichten en duidelijke ingangen in de wijk van groot belang om overzicht te bieden en ouderen te ondersteunen bij het vinden van passende hulp. Informatie over het ondersteuningsaanbod kan bovendien worden aangeboden op plekken waar ouderen veel komen. Te denken valt aan de huisartsenpraktijk of de supermarkt, waarbij bijvoorbeeld de huisarts of de caissière ouderen attendeert op beschikbare vormen van ondersteuning of hen verwijst naar een passend aanspreekpunt.



Maar het uitzoeken alleen al. Waar staat dit? Waar kan ik dit vinden? Bij de bank veranderen ook ieder keer dingen, het verandert te snel en daar hebben ze een nieuw logo over nieuwe dingen. En dan denk je waar stond dit eerst? "

(Geïnterviewde oudere)

Lees het verhaal van Irèna: Ze zeggen dat er hulp is, maar ik zie het niet

3 Geloven dat hulp iets oplevert

Ouderen kunnen op de hoogte zijn van het bestaan van ondersteuning en weten waar zij terecht kunnen, maar desondanks geen stap zetten wanneer zij niet verwachten dat deze ondersteuning hen daadwerkelijk verder helpt. Dit wantrouwen ontstaat vaak door eigen negatieve ervaringen met instanties of door verhalen van anderen over bemoeizucht, onbegrip of onverwachte kosten. Dit maakt mensen voorzichtig en soms zelfs angstig om hulp toe te laten. Als niet duidelijk is wat hulp concreet oplevert en wat de gevolgen zijn, voelt de stap naar ondersteuning te groot. Wanneer ouderen kunnen zien of ervaren dat hulp praktisch, betrouwbaar en passend is bij hun situatie, wordt deze drempel kleiner.

Wat werkt?

Laten zien dat hulp iets oplevert

Omdat veel ouderen twijfelen of hulp zin heeft, werkt het om realistische verwachtingen te schetsen, kleine successen te delen en voorbeelden te noemen van andere ouderen die baat hadden bij ondersteuning. Dat versterkt het vertrouwen dat hulp wérkt.

Vrijwilligers en professionals kunnen dit versterken door:

- In gesprekken met ouderen hun succeservaringen te benoemen ("Weet je nog hoe spannend die brief eerst was, en hoe we dat nu samen oplossen?"),
- Ervaringsverhalen van andere ouderen (anoniem) te delen,
- Eerlijk zijn over wat hulp wél en níet kan doen, zodat verwachtingen realistisch blijven.

De kracht van een herkenbaar verhaal over de eigen ervaring

In deze gids vertelt Henk aan Irèna op een nuchtere manier wat de hulp hem heeft opgeleverd. "Het gaf me rust toen iemand even meekeek." Zijn verhaal is geen reclamepraatje, maar een herkenbare ervaring. Juist omdat Henk weet hoe het voelt om de grip kwijt te zijn én hoe het is om daar stap voor stap uit te komen, krijgen zijn woorden gewicht. Zo kan hij Irèna helpen zich voor te stellen dat hulp ook voor haar iets kan betekenen.

Lees het verhaal van Irèna: het visitekaartje



4. In actie komen (hulp vragen of aannemen)

Waar de eerste drie drempels vooral gaan over zien, weten en geloven, gaat de vierde drempel over doen. Ook wanneer ouderen hun problemen herkennen, weten waar zij terecht kunnen en geloven dat hulp iets kan opleveren, kan het alsnog lastig zijn om de stap daadwerkelijk te zetten. Deze drempel wordt vaak beïnvloed door praktische en emotionele factoren, zoals schaamte, angst om de regie te verliezen, vermoeidheid, of het gevoel anderen niet tot last te willen zijn. Veel ouderen zien ertegenop om een deel van hun administratie uit handen te geven en te delen.

Wat werkt?

Vertrouwen als toegangspoort

Een korte intake of een eenmalig huisbezoek is vaak niet voldoende om iemand écht te leren kennen of om vertrouwen op te bouwen. Voor veel ouderen is het zetten van een volgende stap spannend en vraagt dit tijd, rust en herhaald contact. Vertrouwen ontstaat meestal pas na meerdere ontmoetingen, waarin ruimte is om elkaar te leren kennen zonder directe druk om iets te moeten. Een vast, bekend gezicht maakt daarin veel verschil. Dit sluit aan bij outreachend werken: duurzaam aanwezig zijn in de leefwereld van mensen, aansluiten bij hun tempo en ritme, en relationeel contact als eerste stap zien (Bonevski et al., 2014; Omlo, 2017).

Aansluiten op kantelmomenten in het leven

Een goede timing is cruciaal. In het leven van ouderen zijn er momenten waarop bestaande routines en zekerheden onder druk komen te staan, zoals bij het overlijden van een partner, een ziekenhuisopname, lichamelijke achteruitgang, pensionering, een verhuizing of het wegvallen van iemand uit het netwerk. Deze gebeurtenissen hebben niet alleen emotionele impact, maar raken ook de dagelijkse structuur, financiën en het vermogen om overzicht te houden. Juist in zulke overgangperiodes staan mensen vaker open voor ondersteuning (WRR, 2017). Niet omdat zij actief om hulp vragen, maar omdat de situatie hen dwingt opnieuw te kijken naar wat nog lukt en waar ondersteuning helpend kan zijn.

Studentonderzoek

Uit het studentonderzoek van een vierdejaars student Finance and Control in Tiel bleek dat juist de meest kwetsbare ouderen vaak níet bereikt worden door ondersteuning. Uit interviews kwam naar voren dat verlies van een partner en grote levensgebeurtenissen belangrijke kantelpunten zijn waarin mensen sneller grip verliezen. Persoonlijke, systemische en structurele factoren stapelen zich op, waardoor ouderen zonder steun snel in de problemen komen.



Wat vinden ouderen belangrijk?

Ouderen die begeleiding krijgen bij hun financiën vertellen heel duidelijk wat hen helpt en vooral wat maakt dat zij zich gezien, serieus genomen en gesteund voelen. Het gaat daarbij niet alleen om het ordenen van papieren, maar om de manier waarop iemand aanwezig is, meedenkt en het contact vormgeeft.

Een persoonlijke en gelijkwaardige relatie

Ouderen geven aan dat een persoonlijke en gelijkwaardige relatie met de vrijwilliger van groot belang is. Een goede match ontstaat wanneer er ruimte is om interesses en levenservaringen te delen en te herkennen. Het uitwisselen van persoonlijke ervaringen, ook door de vrijwilliger zelf, draagt bij aan wederzijds vertrouwen en een gevoel van gelijkwaardigheid. Juist deze persoonlijke benadering maakt dat ouderen zich gezien voelen en zich gemakkelijker openstellen, wat de basis vormt voor een duurzame vertrouwensband.



Laat je persoonlijkheid, je menselijkheid zien"

(geïnterviewde oudere met ervaringsdeskundigheid)

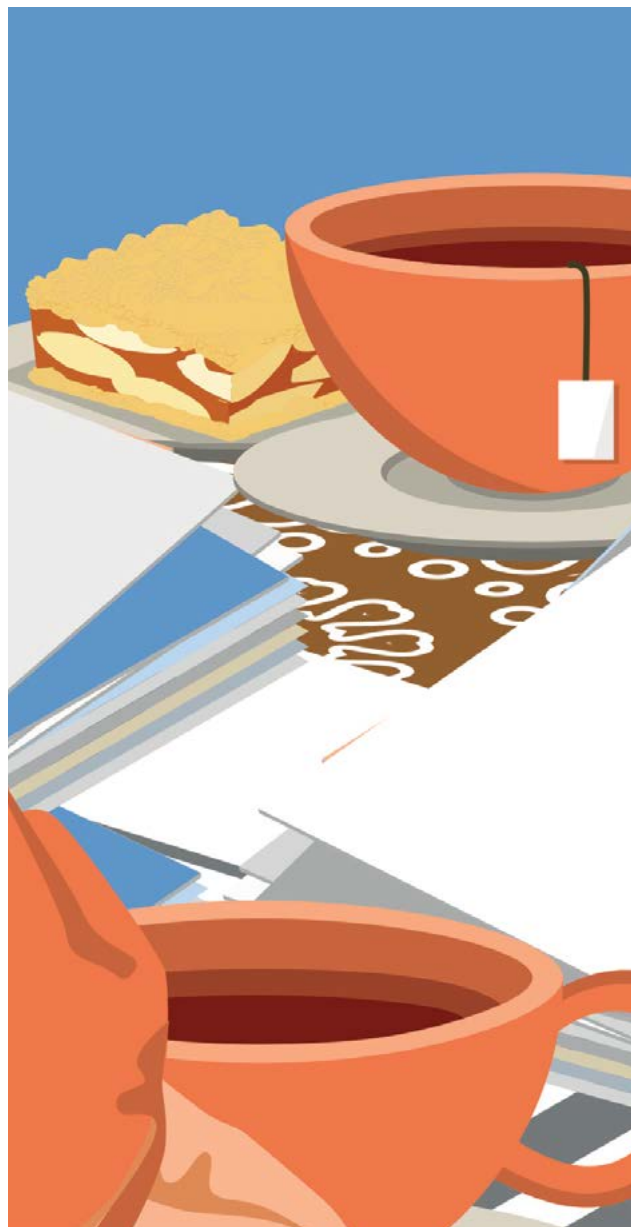
Blijvend betrokken worden bij de eigen financiën

Ouderen vertellen in de gesprekken dat ze het belangrijk vinden om betrokken te worden door de vrijwilliger bij de administratieve taken. Zo ervaren ze zelfbeschikking, een gevoel van controle en eigenaarschap: allemaal aspecten van empowerment (Noordink et al., 2024). Noordink (2024) zegt dat het zo lang mogelijk begrijpen van de bankzaken en financiën (zelfs als iemand anders de bankzaken behartigt) een belangrijke ervaring van empowerment mogelijk maakt. Betrokken worden bij beslissingen is daarin ook belangrijk.

Van betekenis zijn

Ouderen geven aan dat zij het belangrijk vinden om iets terug te kunnen doen voor de vrijwillige ondersteuning die zij ontvangen. Deze wederkerigheid krijgt soms een directe vorm, bijvoorbeeld door te zorgen voor koffie of thee, iets lekkers mee te brengen of interesse te tonen in hoe het met de vrijwilliger gaat. Daarnaast krijgt wederkerigheid ook een meer indirecte invulling, zoals het inzetten voor een goed doel, het verrichten van vrijwilligerswerk in het buurthuis of het ondersteunen van een ander die hulp nodig heeft. Deze vormen van wederkerigheid laten zien dat ouderen niet alleen hulp willen ontvangen, maar van betekenis willen zijn.

Lees het verhaal van Irèna: Wat helpt, als je echt iets voor mij wil betekenen?



Ik zie, ik zie, wie ik nu niet zie

Reflectietool: het verhaal van Henk en Irèna

Verhaal Henk en Irèna

De reflectievragen

Verdieping: van betekenis zijn voor een ander

Wat helpt ouderen?

Wat vinden ouderen belangrijk?

Belemmeringen in het systeem

Verhalen uit de praktijk

Flyer voor Henk

Verder lezen of luisteren?

Verantwoording

Colofon

Belemmeringen in het systeem

In de gesprekken met ouderen, vrijwilligers en professionals kwam naar voren dat niet alleen persoonlijke drempels een rol spelen. Ook het systeem waarin hulp en ondersteuning is georganiseerd, maakt het voor veel ouderen ingewikkeld en soms zelf onmogelijk om tijdig of zelfstandig de juiste weg te vinden. De vorm, taal en toegankelijkheid van regelingen sluiten niet altijd aan op de doelgroep. En beleid gaat vaak uit van een mate van zelfredzaamheid die in de praktijk en volgens onderzoek niet realistisch is.

Onderstaande punten laten zien welke structurele belemmeringen een rol spelen in waarom sommige ouderen buiten beeld blijven, ook als zij zich in kwetsbare situaties begeven. Juist daarom zijn de signalen die vrijwilligers en professionals opvangen zo waardevol.

Beschikbaarheid van hulpbronnen is ongelijk verdeeld

Ouderen verschillen sterk in de mate waarin zij beschikken over hulpbronnen die nodig zijn om tegenslag op te vangen, zoals gezondheid, kennis en vaardigheden, een steunend netwerk en toegang tot voorzieningen. Een uniforme aanpak werkt daarom niet voor iedereen en kan bestaande verschillen zelfs versterken (RIVM, 2016). Daarbij laten inzichten over verschillende vormen van 'kapitaal' zien dat financiële kwetsbaarheid niet alleen over geld gaat, maar ook over de beschikbaarheid van hulpbronnen zoals economisch kapitaal (inkomen, opleiding), sociaal kapitaal (netwerk en steunrelaties), cultureel kapitaal (kennis en vaardigheden), persoonlijk kapitaal (fysieke en mentale gezondheid) en institutioneel kapitaal (de weg weten in systemen en toegang hebben tot regelingen) (Bourdieu, 1986; Nationale Ombudsman, 2022; Reijnders, 2020; Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017; Vrooman et al., 2023)). Wie weinig van deze hulpbronnen heeft, loopt een groter risico om buiten beeld te raken en ondersteuning mis te lopen (Nationale Ombudsman, 2022; Reijnders, 2020). Toegankelijke collectieve voorzieningen en eenvoudige, begrijpelijke routes naar hulp zijn daarom belangrijk om veerkrachtig ouder worden te ondersteunen (Sociaal en Cultureel

Planbureau, 2023; Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017). Beleid moet dus bewust rekening houden met verschillen in hulpbronnen en actief compenseren waar nodig (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2016; Sociaal en Cultureel Planbureau, 2022).

Beleid vertrekt van onrealistische aannames over zelfredzaamheid

Veel beleid gaat ervan uit dat mensen zélf signaleren dat er een probleem is en vervolgens zelfstandig de weg naar hulp weten te vinden. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017) en Baart (2023) laten zien dat dit een te rooskleurige aanname is.

Vooraf bij ouderen is dit zichtbaar. Problemen worden laat herkend, mensen denken dat hun situatie "nog niet erg genoeg" is of ze zien door de regels en loketten door de bomen het bos niet meer. Het gevolg is dat kwetsbare ouderen juist niet op tijd in beeld komen, terwijl beleid ervan uitgaat dat ze "wel aan de bel trekken als het nodig is".

Vorm en taal sluiten niet aan

Veel regelingen zijn alleen digitaal te vinden of aan te vragen. De taal is vaak ingewikkeld, formulieren zijn lang en de communicatie is formeel. Deze factoren belemmeren een zelfstandige toegang tot informatie en voorzieningen.



Soms hebben mensen ook de digitale middelen niet in huis. Ze beschikken niet over een laptop of computer."

(geïnterviewde professional)

Complexe communicatie vormt vaak een barrière. Lange brieven, digitale formulieren en vakjargon zijn voor veel ouderen lastig te begrijpen, vooral bij beperkte taal- of digitale vaardigheden (Nationale Ombudsman, 2022). Effectief is taalgebruik op B1-niveau, aangevuld met visuele ondersteuning en persoonlijke toelichting. Mondelinge uitleg is onmisbaar, zeker wanneer verlies, ziekte of stress het doenvermogen aantast (WRR, 2017). Uit onderzoek blijkt dat organisaties die ouderen persoonlijk uitnodigen voor een gesprek of bijeenkomst en daar opvolging aan geven aantoonbaar meer mensen bereiken dan organisaties die enkel schriftelijke communiceren

(Nationale Ombudsman, 2022). Daarnaast kan gebruik van bepaalde termen in informatie ook afstand creëren, juist bij mensen die we willen bereiken. Termen als “kwetsbaar” “armoede” “geldzorgen” kunnen averechts werken; ouderen herkennen zich daar niet in en willen niet als kwetsbaar worden gezien (Burnes et al., 2019; Fraga Dominguez et al., 2021). Een respectvolle, uitnodigende benadering die hen aanspreekt op kracht en autonomie vergroot de kans dat zij ondersteuning accepteren (Desain et al., 2025; Groot et al., 2016).



Ik doe er echt alles voor om te zorgen dat ik geen schulden heb hoor. Daarom heb ik geen geldzorgen”.

(Geïnterviewde oudere)

Studentonderzoek

Vierdejaarsstudent Finance & Control onderzocht de toegankelijkheid voor ouderen met een laag inkomen van de aanmeldprocedure voor de GelrePas. De GelrePas, is een van de voorbeelden van regelingen die kortingen op cultuur-, sport- en welzijnsactiviteiten geven voor mensen met een laag inkomen. Veel gemeentes hebben dit soort regelingen die bedoeld zijn om sociale inclusie te bevorderen.

De belangrijkste uitdagingen die ouderen ondervonden bij het aanvraagproces waren; het inefficiënte website design, ontoereikende digitale vaardigheden, beperkte taalvaardigheden en een gebrek aan vertrouwen in digitale systemen.

Studentonderzoek

Student-onderzoekers van verpleegkunde en Social Work onderzochten hoe ouderen in Nijmegen digitale hindernissen nemen bij de toegang tot inkomens- en gezondheidsvoorzieningen. Zij ontdekten dat:

- De meeste ouderen die zij spraken, vragen en krijgen hulp van hun kinderen en netwerk bij digitale hindernissen.

- Gebrek aan geld kan soms een drempel zijn om een beter werkende computer of telefoon te kopen.
- Digitaal vaardige ouderen gebruikten de computer/telefoon ook om contacten met anderen te kunnen onderhouden.
- Onbekendheid met digitale toegangswegen kan gevolgen hebben voor de gezondheid van ouderen.

Vrijwilligers en professionals lopen tegen systeemgrenzen aan

Wanneer vrijwilligers, sociaal werkers, wijkverpleegkundigen of andere professionals signalen opvangen, lopen zij in de praktijk tegen grenzen van het systeem aan. Juist de mensen die het dichtst bij ouderen staan; degene die aan de keukentafel zitten, in de wijk aanwezig zijn of mee luisteren naar de zorgen, zien vaak als eersten dat iemand hulp nodig heeft. Hun handelingsruimte is niet altijd groot genoeg om deze signalen slagvaardig in actie om te zetten. Privacyregels maken het lastig om zorgen te delen of vroegtijdig af te stemmen. Organisaties werken naast elkaar, met ieder hun eigen procedures, waardoor verwijzlijnen onduidelijk en versnipperd raken. Formulieren, systemen en verantwoordingsdruk krijgen soms meer gewicht dan onderling contact en maatwerk. Hierdoor verdwijnen waardevolle signalen soms uit zicht.

Tot slot

Veel ouderen vinden aanvraagprocedures ingewikkeld, vooral wanneer documenten moeten worden aangeleverd of digitale stappen nodig zijn. Dit leidt vaak tot vermijding of afhaken. Professionals kunnen hierbij actief ondersteunen. Dat is geen betutteling, maar een noodzakelijke stap om het recht op hulp om te zetten in daadwerkelijke toegang. Eigenlijk zou dit niet nodig hoeven zijn. De oplossing zit vooral in een toegankelijker systeem. Eenvoudigere formulieren, vooraf ingevulde gegevens of automatische toekenning kunnen hierin het verschil maken (WRR, 2017). Zover is het nog niet en dus zijn professionals en vrijwilligers nodig om ouderen hierbij de ondersteunen. Ook is het goed als er meer aandacht komt voor het signaleren van ouderen in kwetsbare situaties door ouderen zelf. Deze gids met reflectietool helpt hierbij.

**Een vrijwilliger helpt mij heel
fijn bij mijn administratie.
Is dat ook wat
voor jou?**



Verhalen uit de praktijk

De volgende verhalen zijn geschreven vanuit het perspectief van Irèna (75 jaar). In dit hoofdstuk staan verhalen die zijn ontstaan uit terugkerende thema's uit gesprekken met ouderen, vrijwilligers, professionals en ervaringsdeskundigen. In deze persoonlijke verhalen wordt voelbaar wat het betekent om hulp te vragen of om dat juist niet te doen.

De verhalen geven een stem aan ouderen die vaak onzichtbaar blijven. Ze laten zien hoe schaamte, trots en wantrouwen een rol spelen in het contact met hulpverlening. Tegelijk tonen ze wat wél werkt.

Verhaal 1 - Je vraagt toch niet zomaar om hulp?

Ik weet nog dat ik vroeger zei: 'Je moet gewoon je eigen boontjes doppen.' En dat deed ik ook. Mijn man en ik waren geen rijke mensen, maar we kwamen rond. Toen hij overleed, dacht ik: ik red me wel. Alleen... het werd moeilijker.

De rekeningen stapelden zich op. Mijn gas- en licht rekeningen gingen omhoog, ik snapte het allemaal niet meer. Mijn pensioen bleef hetzelfde, maar alles werd duurder. Toch dacht ik: het valt wel mee. Ik red me wel. Tot die ene dag dat ik moest kiezen of ik de verwarming aanzette of boodschappen deed. En nog dacht ik: er zijn mensen die het slechter hebben.

Ik hoor weleens van hulp, ja. Maar waar moet je dan zijn? En moet ik dan online iets invullen? Ik heb geen computer. En als ik bel, is er eerst een ingewikkeld keuzemenu. En dan moet ik mijn hele hebben en houwen uitleggen aan iemand die je niet kent. Nee hoor. Dat wil ik niet. Ik ben ook bang dat ik iets verkeerd invul of zeg. Straks gaat er iets mis en krijg ik juist minder geld.

Maar stel dat ik wél hulp zou willen. Hoe begin je dan zo'n gesprek? Zeg je: 'Ik kom er niet meer uit'? Wat zullen ze wel niet denken? Ik heb al zo lang alles alleen gedaan. En ik wil zelf de baas blijven over mijn geld. Ik wil niet dat iemand anders zegt hoe ik moet leven. ►

► Dus ja... misschien kan ik hulp gebruiken. Maar tussen weten dat je hulp nodig hebt, en het echt vragen. Tja daar zit van alles tussen. Schaamte. Trots. Niet weten waar je moet beginnen. Geen idee wie ik kan vertrouwen.

En toen ging het ineens mis. De huur is niet betaald. De koelkast is bijna leeg. En dan zit ik alleen in een koud huis. En dan heb ik al die tijd niks gezegd over mijn zorgen, tegen niemand.

Verhaal 2 - Ze zeggen dat er hulp is, maar ik zie het niet.

Ze zeggen dat er hulp is voor mensen zoals ik. Maar ik weet niet waar. Ik heb nooit om hulp gevraagd. En nu ik het nodig heb... weet ik niet hoe. Alles gaat tegenwoordig via de computer. Mijn buurjongen heeft me ooit laten zien hoe je iets aanvraagt met je DigiD. Maar ik ben altijd bang dat ik iets fout doe. Eén klik verkeerd, en je hebt misschien een boete. Dus ik begin er maar niet aan.

En als ik iets vind, dan is het met van die formulieren. Veel moeilijke woorden. Veel vragen. 'voeg een bankafschrift toe, onderteken dit. Dan kan ik alleen op dinsdagochtend tussen negen en half tien bellen. ...' Ik raak de draad kwijt.

Laatst kwam er een mevrouw van de gemeente. Ze was vriendelijk hoor. Maar ze kwam één keer. Ze stelde wat vragen, noteerde iets, en zei: 'We kijken wat we voor u kunnen doen.' Daarna heb ik niks meer gehoord. Ze zeggen dat ze mensen willen helpen. Maar je moet het zélf aangeven. Alsof iedereen dat zomaar kan. Soms weet je niet eens wat je nodig hebt. Of je schaamt je. Of je denkt: het zal wel aan mij liggen. En eerlijk gezegd: ik vertrouw het niet zo. Als je ze binnenlaat, gaan ze je leven overnemen. Tenminste, dat is wat je hoort. Dat ze op je geld letten.

Ik wil wel hulp, maar ik wil geen gedoe. En dan dat woord: 'kwetsbaar'. Daar krijg ik de kriebels van. Ik ben oud, ja. En arm. Maar ik ben niet zielig. Zeg dat dan niet zo. Alsof ik niks meer kan. Mijn man en ik hadden vroeger ook een kleine winkel. Dus ik was best handig.

▼



Een beetje meer overzicht zou me nu echt helpen. Iemand die wat uitlegde en die vaker kwam. Dat je elkaar leert kennen. Maar meestal zijn het allemaal losse mensen. Andere gezichten en namen, verschillende regels. Ik raak ervan in de war. Dus nee... ik zie de hulp niet.

Verhaal 3 - Wat helpt, als je echt iets voor mij wil betekenen?

Weet je wat het is? Je laat je niet zomaar helpen door een vreemde. Zeker niet als je je al schaamt. Of het overzicht kwijt bent. Of het gevoel hebt dat je niet meer meetelt. De keren dat het wél hielp? Dat kwam omdat iemand bleef. Omdat ik haar vaker zag. Omdat ze niet meteen iets van me wilde, maar gewoon even naar mij luisterde. Of bleef zitten, toen ik niet meteen m'n verhaal kon doen. Dáár begint het mee: vertrouwen. Geen haast, geen druk. En soms komt de hulp niet van een deskundige, maar van iemand die gewoon dichtbij staat. De buurvrouw die het als eerste ziet. De man van het wijkcentrum die me al kende van de bingo. Dat zijn de mensen die het verschil maken. Die snappen wanneer ze even moeten doorvragen, of juist even niks zeggen. En hoe je met mij praat... dat telt. Geen moeilijke brieven. Geen computer toestanden. Geef me iets in de brievenbus. Iets wat ik snap. Zeg het gewoon, zoals je het aan je moeder zou zeggen. En verwacht niet dat ik morgen alles geregeld heb. Ik ben 75. Ik heb mijn ritme. M'n trots. Wat voor mij werkte? Dat iemand vroeg wat ik wilde. Niet alleen wat er volgens de regels kon. Ik mocht kiezen. Of nee zeggen. En toen ik eenmaal ja zei... was ik er ook écht bij. Soms moet je gewoon op het juiste moment komen. Niet als alles op rolletjes loopt. Maar als het net instort. Toen mijn man overleed bijvoorbeeld. Of toen ik uit het ziekenhuis kwam. Toen stond ik open. Als je dan langskomt... kan dat precies het duwtje zijn.

Kijk gewoon even wie je voor je hebt. En wat er past. En als je denkt dat je het niet meer hoeft te proberen... probeer het dan juist nog een keer. Soms duurt het even. Misschien zeg ik eerst nee. Of hou ik me groot. Maar als je blijft komen, met geduld en zonder oordeel... dan zie ik dat. En dan weet ik: jij meent het. Misschien durf ik dan ook.

Verhaal 4 - Het visitekaartje

Hij woont drie huizen verderop. Henk. We kennen elkaar al jaren, al praten we niet vaak. Maar sinds een tijdje zet hij mijn afvalbak buiten. Zegt ie: 'Kleine moeite.' En ik laat het maar gebeuren.

De laatste tijd probeer ik de deurbel te vermijden. Ik ben moe. M'n huis voelt koud. Niet alleen door de kachel, ook gewoon... de sfeer. Alles kost moeite. De post ligt op een stapel. Soms kijk ik ernaar en denk ik: straks. En dan doe ik weer niks.

Toen kwam hij terug met de bak. En hij bleef staan. 'Mag ik wat zeggen?' vroeg hij. Ik voelde mezelf strak worden. Toch knikte ik Ja. Ik bedacht snel dat ik nog 1 stukje Poolse appelcake in de koelkast had. Die had ik gemaakt toen ik net weer pensioen had gekregen. Ik stop alles in de vriezer. Kom maar even binnen, zei ik. Ik zette een kopje thee.

Hij zei dat hij zich een beetje zorgen maakte. Dat hij zelf hulp had gekregen toen het niet meer ging. En dat het hem goed had gedaan. Hij zei het niet opdringerig. Gewoon, alsof het niet raar was. Alsof hij snapte dat het moeilijk is.

Hij had een kaartje bij zich. Van een organisatie die hem geholpen had. Hij stak het niet in m'n hand. Hij vroeg of ik het wilde. En ik zei: 'Laat maar hier.' Maar m'n stem klonk zachter dan ik wilde.

Toen hij wegliep, dacht ik: misschien. Misschien kan ik ook.



Voor iedereen die zélf hulp kreeg en nu iets wil betekenen voor een ander.

Je hebt zelf hulp gekregen. Die stap was niet makkelijk. Nu ben je geholpen. Je hebt overzicht en meer rust in je hoofd. En nu zie je bij een ander, een buurvrouw of vriend, iets wat je herkent. Je maakt je zorgen. Maar hoe begin je daarover?

Deze flyer helpt je op weg.

Wat kan je doen?

Als jij vertelt over jouw eigen ervaring, kan dat iemand anders helpen om ook hulp te accepteren. Ze vertrouwen jou en daardoor durven ze de stap misschien te zetten. Jij bent geen hulpverlener, maar je verhaal kan wél verschil maken.

- Zoek een rustig moment uit en een plek waar anderen niet kunnen meeluisteren.
- Maak een praatje. Vertel ook iets over jezelf. Hoe gaat het met jou?
- Vraag of je iets mag zeggen over iets dat je opvalt.
- Deel jouw ervaring met hulp, op jouw manier. Vraag ook of wat je vertelt tussen jullie kan blijven.

Bied aan om een kaartje of folder te geven van de hulporganisatie

Wat als het niet lukt?

Soms wil of durft iemand niet. Dat is oké. Jij hebt iets aangereikt. Misschien doet diegene er later alsnog iets mee. Als je twijfelt of als je niet weet hoe je verder moet, bespreek het met je begeleider of vrijwilliger.

Het gesprek

Verderop in de tekst zijn voorbeeldzinnen beschreven die je kunt gebruiken in het gesprek. Kies uit wat bij jou past om te zeggen. En bedenk zelf nieuwe zinnen.

Een vrijwilliger helpt mij heel
fijn bij mijn administratie.
Is dat ook wat
voor jou?



Welke zinnen kan je gebruiken?

Soms zie je dat het niet goed gaat met iemand in je omgeving. Je wilt de helpende hand bieden.

Hoe begin ik het gesprek?

- “ Ik maak me zorgen om je, mag ik dat zeggen?”
- “ Het valt me op dat je het soms lastig lijkt te hebben, klopt dat?”
- “ Ik herken dingen van mezelf toen het mij niet goed ging.”
- “ Ik zag het met die computer en regelingen niet meer zitten. Heb jij dat ook?”
- “ Goh ik heb laatst mijn financiën samen met iemand op een rijtje gezet. Dat geeft rust. Is dat ook iets voor jou?”
- “ Ik maakte mij zorgen over mijn financiën. Ken je dat?”

Wat kan ik delen?

- “ Ik heb zelf ook hulp gekregen toen het teveel werd. Dat gaf mij rust.”
- “ Ik vond het moeilijk om hulp te vragen, maar het luchtte op.”
- “ Het heeft bij mij lang geduurd voordat ik hulp vroeg. Het geeft me veel rust dat ik het nu wel heb.”

- “ Bij mij hielp het dat iemand een keer meekeek naar de post en rekeningen.”

Wat kan ik aanbieden?

- “ Denk je dat ik ergens bij kan helpen? Bv met je mee gaan en in wachtkamer zitten.?”
- “ Als je wilt, kan ik samen met je bellen.”
- “ We kunnen ook een keer samen langsgaan.”
- “ Je hoeft nu niks te beslissen. Als je wilt, kan ik je wel een kaartje of nummer geven.”

Verder lezen of luisteren?

Bij de gids hoort ook een podcastkanaal met drie afleveringen en een introductie. Deze podcast is een verbreding en verdieping van de gids en de reflectietool. Welke drempels ervaren ouderen op weg naar hulp? Welke signalen vang je op als vrijwilliger of professional? Hoe ga je om met het ongemak als je een kwetsbare situatie bespreekbaar wilt maken? En vooral: wat werkt er wél om mensen in kwetsbare situaties te bereiken? In de podcast zijn, naast de (docent-)onderzoekers, een vrijwilliger, een ervaringsdeskundige en diverse professionals te beluisteren.

Podcast



Artikelen

Baart, A. (2023). **Een precair bestaan [Essay]**. Stichting Presentie.

Bonevski, B., Randell, M., Paul, C., Chapman, K., Twyman, L., Bryant, J., & Hughes, C. (2014). Reaching the hard-to-reach: A systematic review of strategies for improving health and medical research with socially disadvantaged groups. **BMC Medical Research Methodology**, 14, Article 42.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), **Handbook of theory and research for the sociology of education** (pp. 241–258). Greenwood Press. Greenwood Press.

Burnes, D., Acierno, R., & Hernandez-Tejada, M. A. (2019). Help-seeking among victims of elder abuse: Findings from the National Elder Mistreatment Study. **The Journals of Gerontology: Series B**, 74(5), 891–896.

Desain, L., van Dam, R., Hees, S., Kruithof, M. J., & Custers, A. L. (2025). **Vindplaatsen verborgen armen: Naar effectievere wegen om huishoudens met een laag inkomen te ondersteunen**. Hogeschool van Amsterdam.

Fraga Dominguez, S., Storey, J., & Glorney, E. (2021). Help-seeking behavior in victims of elder abuse: A systematic review. **Trauma, Violence, & Abuse**, 22(3), 466–480.

Groot, B., Vink, M., Schipper, K., & Abma, T. A. (2016, maart). **Er toe doen werkt! 'Meedoen' door de ogen van Amsterdammers in een kwetsbare situatie**. Centrum voor Cliëntervaringen.

Nationale Ombudsman. (2022). **Met te weinig genoeg nemen: Onderzoek naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door mensen in een kwetsbare positie** (Rapportnummer 2022/111). Nationale Ombudsman.

Noordink, T., Verharen, L., Schalk, R., & Van Regenmortel, T. (2024). In search of the older adult's empowerment: Introducing the empowerment in later life scale. **Journal of Gerontological Social Work**, 67(8), 1153–1173.

Omlo, J. (2017). **Wat werkt bij outreachend werken: Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams**. Movisie.

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2016). **Factsheet vroegopsporing bij (kwetsbare) ouderen: Wat is nodig om beter aan te sluiten bij hun wensen en behoeften?** (Factsheet).

Reijnders, M. A. W. (2020). Non-take-up of social support and the implications for social policies (Doctoral dissertation, Leiden University).

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2022). Eigentijdse ongelijkheid: Over het sociaal minimum, bestaanszekerheid en sociale uitsluiting.

Vrooman, C., Boelhouwer, J., Iedema, J., & van der Torre, A. (2023). Eigentijdse ongelijkheid: De postindustriële klassenstructuur op basis van vier typen kapitaal. Sociaal en Cultureel Planbureau.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR.

Verantwoording

Het project Ouderen en Bestaanszekerheid was een driejarig project, gefinancierd vanuit het subsidieprogramma Ouderen Langer Thuis van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het project is geïnitieerd en uitgevoerd door Laura Lenting, Janneke Lakerveld en Simone Boogaarts vanuit het leeratelier Armoede van de Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen. Daarbij is geput uit drie kennisbronnen te weten: praktijkkennis, ervaringskennis en theoretische kennis.

Binnen het leeratelier Armoede werken professionals, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, onderzoekers, docenten en studenten samen aan urgente vraagstukken rondom bestaanszekerheid. Tijdens een verkennende bijeenkomst met werkveldpartners kwam naar voren dat een groep ouderen in een financieel kwetsbare positie die hulp nodig heeft, niet bereikt wordt. De ouderen leven daardoor mogelijk in bestaansonzekerheid. Het is vaak niet duidelijk waar deze ouderen te vinden zijn en hoe zij het beste bereikt kunnen worden, zodat zij – indien gewenst – gebruik kunnen maken van beschikbare financiële ondersteuning.

Gezamenlijk is daarom de volgende praktijkvraag geformuleerd:

Welke methoden en strategieën zijn effectief in het vinden, bereiken en ondersteunen van ouderen in een kwetsbare financiële situatie, voor de verschillende vormen van financiële dienstverlening in de regio Arnhem en Nijmegen?

Om deze vraag te beantwoorden is een project opgezet op basis van de principes van actieonderzoek. Het vraagstuk is in nauwe interactie met relevante betrokkenen onderzocht, uitgeprobeerd, aangepast en uitgewerkt. Samen met vrijwilligers, professionals en ouderen hebben wij:

- Ervaringen uitgewisseld over wat wel en niet werkt in het bereiken van financieel kwetsbare ouderen;
- Geluisterd naar verhalen van ouderen, vrijwilligers thuisadministratie en professionals over hun ervaringen in wat wel en niet werkt in bereiken van ouderen.
- Werksessies en een brainstormsessie georganiseerd over nieuwe manieren om deze doelgroep te bereiken;

- Een interviemethode ontwikkeld en in de praktijk getest;
- Diverse workshops verzorgd tijdens symposia om de reflectietool verder aan te scherpen en te verdiepen.

Het project is uitgevoerd door onderzoekers van de HAN University of Applied Sciences, in samenwerking met regionale partners: Stichting Financieel Beheer Ouderen Nijmegen (FIBON), Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA) en Sterker Ouderenwerk Nijmegen. Samen met deze partners is deze gids ontwikkeld, beproefd en verbeterd. De intensieve samenwerking met professionals en vrijwilligers vormde een belangrijke leeropbrengst: hun openheid over werkwijzen en drijfveren bood waardevol inzicht in de complexiteit van het bereiken van ouderen in kwetsbare situaties, onder andere via vormen van geleend vertrouwen. Hierdoor werd gezamenlijk een aansprekende en hopelijk bruikbare reflectietool ontwikkeld die teams ondersteunt bij het beantwoorden van de vraag: *hoe kunnen signalen van al bekende cliënten helpen om andere ouderen in financieel kwetsbare situaties te bereiken?*

Zeer leerzaam en verhelderend waren de vragen en opmerkingen bij de ideeën en het materiaal door de ouderen die met ervaringskennis belangrijke aanvullingen gaven.

Diverse praktijkorganisaties, vrijwilligers en ouderen betrokken geweest bij de totstandkoming van deze reflectietool.

Ook studenten hebben in het kader van hun afstudeeropdrachten, een waardevolle bijdrage geleverd in de verkenningsfase van het project. De studentonderzoekers zijn: Betül Bolat-Güreler (Finance and Control), Constantijn Obbink (Finance and Control), Dilara Akillar (Verpleegkunde), Tom van der Heijen (Social Work) en Valérie Janssen (Social Work).

Wij danken alle ouderen, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, professionals en studenten voor de samenwerking, hun openheid en betrokkenheid. Jullie ervaringen en verhalen hebben deze gids mogelijk gemaakt.

Colofon

Titel: *Ik deel het in vertrouwen*

Auteurs:

Laura Lenting, Janneke Lakerveld & Simone Boogaarts

Uitgever:

Leeratelier Armoede, Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, Han University of Applied Sciences. Plaats van Uitgave: Nijmegen, jaar van uitgave: 2025

Contact: Laura Lenting, Laura.Lenting@han.nl

Het project 'Ouderen en Bestaanszekerheid' was een driejarig project, gefinancierd vanuit het subsidieprogramma Ouderen Langer Thuis van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Partners:

Stichting Financieel Beheer Ouderen Nijmegen (FIBON), Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA) & Sterker Ouderenwerk

Creative Commons:

Deze publicatie van Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, Han valt onder een Creatieve Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal-licentie. Dit betekent dat de kennis uit deze publicatie herbruikt mag worden als basis voor de ontwikkeling van nieuwe kennis mits de naam van de auteurs en/of de Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen hierbij vermeld wordt.

Vormgeving en illustraties:

Dikke Punt | ontwerp & illustratie

December 2025



Werkplaats Sociaal Domein
Arnhem en Nijmegen

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES