

VRIJ ARTIKEL

## Wie niet vraagt, die niet wint

### Een literatuurverkenning naar de determinanten van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet\*

Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

*Informeel hulp van familie, vrienden, burens of vrijwilligers vormt een belangrijke steunpilaar bij de uitvoering van dienstverlening binnen het sociaal domein in Nederlandse gemeenten. Toch blijkt in de praktijk dat veel hulpbehoevenden hier niet om vragen, zelfs wanneer het hulpaanbod voldoende is. Onze kennis over deze zogenaemde 'vraagverlegenheid' is nog beperkt en zeer gefragmenteerd. Daarom voeren we in dit artikel een brede literatuurverkenning uit naar de determinanten van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet. We destilleren vier mogelijke oorzaken uit een inventarisatie van psychologisch, sociologisch en bestuurskundig onderzoek. Hiermee leveren we een basis voor nader empirisch onderzoek en verdere kennisontwikkeling ten behoeve van beleidsvorming en de ontwikkeling van effectieve(re) interventies in de aanpak van vraagverlegenheid.*

#### Inleiding

Gemeenten in Nederland doen in toenemende mate een beroep op vrijwillige ondersteuning bij de uitvoering van de dienstverlening in het sociaal domein (Wmo, Jeugdzorg en Participatie). Mensen moeten hun eigen sociale netwerk (meer) activeren en meer gebruik gaan maken van vrijwillige voorzieningen, zoals boodschappenhulp, administratieve ondersteuning, burenhulp, maatjesprojecten, vrijwillige thuishulp en terminale zorg. In de praktijk blijkt echter dat hulpbehoevenden niet altijd een beroep doen op mensen in hun eigen sociale netwerk of gebruikmaken van andere beschikbare vrijwillige voorzieningen. Iemand kan hierbij namelijk een zekere mate van *vraagverlegenheid* ervaren, oftewel moeite of terughoudendheid met het vragen om hulp (Linders, 2010). Dat kan bijvoorbeeld gaan om een vrouw die een ernstige vorm van reuma heeft, maar toch zelf het huishoudelijke werk blijft doen en daarvoor geen hulp vraagt aan een van haar kinderen (Van Lier & Vaalburg, 2015). Of burens die elkaar weleens helpen met praktische klusjes of boodschappen, maar minder snel bij elkaar aankloppen voor

\* M. Reijnders, MSc MA is als promovendus verbonden aan het Instituut Bestuurskunde van de Universiteit Leiden. Dr. J. Schalk is als universitair docent verbonden aan het Instituut Bestuurskunde van de Universiteit Leiden. Prof. Dr. T. Steen is als hoogleraar verbonden aan het KU Leuven Instituut voor de Overheid, en is fellow aan het Instituut Bestuurskunde van de Universiteit Leiden.

emotionele ondersteuning bij persoonlijke problemen (Van Aalst et al., 2012). Zolang iemand niet daadwerkelijk om hulp vraagt, blijft het probleem onopgelost, met als risico dat de situatie op termijn verder zal verergeren – met navenant hogere (zorg)kosten.

Maar wat veroorzaakt vraagverlegenheid? Onze kennis over dit complexe fenomeen is beperkt, en bovendien zeer versnipperd. Daarnaast richt wetenschappelijk onderzoek zich voornamelijk op de persoon van de cliënt en is er weinig aandacht voor bestuurskundige factoren die mogelijk van invloed zijn op vraagverlegenheid. Ons doel is daarom om een brede literatuurverkenning uit te voeren naar mogelijke verklaringen van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet. Dit is ook vanuit praktisch oogpunt relevant, omdat de gegenereerde kennis nuttig is voor beleidsvorming en de ontwikkeling van effectieve(re) interventies om vraagverlegenheid aan te kunnen pakken. De leidende vraag voor dit onderzoek luidt: *Welke factoren verklaren vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet?*

Voor een literatuurverkenning is het belangrijk om de centrale concepten helder af te bakenen (Arksey & O'Malley, 2005). Voor vraagverlegenheid houden we de definitie aan van Linders (2010), zoals hierboven al aangehaald. In de volgende paragraaf geven we onze werkdefinitie van vrijwillige inzet. Vervolgens, na uiteenzetting van de methode voor de literatuurverkenning, komen respectievelijk psychologische, sociologische en bestuurskundige verklaringen voor vraagverlegenheid aan bod. We besluiten met een voorstel voor nader theoretisch en empirisch onderzoek naar vraagverlegenheid. Verdere kennisontwikkeling en beter inzicht in dit complexe fenomeen is relevant voor toekomstige beleidsvorming en -interventies.

### **Vrijwillige inzet: begripsbepaling**

We richten ons hier op verklaringen van vraagverlegenheid in relatie tot *vrijwillige inzet*. De 'traditionele' definitie van vrijwilligerswerk is 'werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving' (WVC, 1994, in: Dekker et al., 2007, p. 17). De verschillende elementen van deze definitie botsen echter sterk met wat er in de praktijk speelt. Zo zijn er vormen van vrijwilligerswerk waarbij er meer dan de onkostenvergoeding wordt betaald (Dekker et al., 2007). Het element 'onverplicht' is in bepaalde gevallen ook niet van toepassing, onder meer in het geval van vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een uitkering of bij sommige zorginstellingen waar familieleden 'verplicht vrijwillige diensten' draaien. Bovendien is het element 'in enig georganiseerd verband' niet eenduidig en zijn er veel vormen van hulp te bedenken die niet vanuit een georganiseerd verband plaatsvinden, maar wel onder de noemer informele hulp vallen (Klein Hegeman & Kuperus, 2004). Kortom, deze definitie is te beperkt, want het sluit allerlei hulpvormen uit die in de context van dit onderzoek juist relevant zijn.

Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

Wat is dan wel een bruikbare definitie? Wat vrijwillige inzet in algemene zin onderscheidt van professionele hulp, is precies dat: de hulp wordt niet geboden in het kader van een beroep. Dit sluit een vorm van betaling of vergoeding niet uit. Ook kan iemand wel degelijk een bepaalde training of cursus hebben gevolgd voor het geven van hulp, of vanuit een professioneel geleide organisatie hulp bieden. Zolang het maar niet iemands beroep als zodanig is, spreken we van vrijwillige inzet, oftewel: *alle niet-beroepsmatige hulp die door familie, vrienden, burens en/of vrijwilligers wordt geboden*. We rekenen daartoe bijvoorbeeld vrijwilligerszorg en burenhulp. Vrijwillige inzet wordt ook in andere onderzoeken breder opgevat dan enkel vrijwilligerswerk (Klein Hegeman & Kuperus, 2004). Nu we de centrale concepten hebben verduidelijkt, lichten we in de volgende paragraaf toe hoe we onze literatuurverkenning hebben uitgevoerd.

### Methoden van de literatuurverkenning

Voor de literatuurverkenning hebben we een zogenoemde *scoping*-techniek toegepast, die behulpzaam is voor een brede inventarisatie van (mogelijk) relevante literatuur over een relatief onbekend onderwerp (Arksey & O'Malley, 2005). We hebben geput uit verschillende soorten bronnen. Ten eerste wetenschappelijke databases, namelijk Web of Science en Google Scholar. Laatstgenoemde database wordt in de regel in ander bibliometrisch onderzoek gebruikt (Tummers et al., 2015; Lecy & Beatty, 2012). Ook zijn de websites van Movisie, het Expertisecentrum Mantelzorg en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) doorzocht voor eventueel aanvullende informatie over hulpgedrag en vraagverlegenheid. Tijdens het zoeken bleek al snel dat veel verschillende termen (kunnen) verwijzen naar vraagverlegenheid. Daarom zijn we iteratief te werk gegaan: zoektermen zijn tijdens het proces aangevuld om zo breed mogelijk te blijven zoeken naar nieuwe relevante literatuur (cf. Arksey & O'Malley, 2005).<sup>1</sup>

De laatste zoekactie is in mei 2016 uitgevoerd. Dit heeft in totaal 4894 publicaties opgeleverd. Deze zijn gesorteerd op relevantie middels de zoekoptie die is ingebouwd in de zoekmachines. Vervolgens, na filtering van dubbele resultaten, zijn de meest relevante publicaties gescreend op (mogelijke) bruikbaarheid aan de hand van de titel. Om dat aantal (N = 178) tot een bestudeerbare omvang terug te brengen zijn er 71 publicaties geselecteerd op basis van hun titel, abstract en tekst. Beperkte ruimte noodzaakt ons hier tot een bespreking op hoofdlijnen, maar een volledig overzicht van alle publicaties van onze literatuurverkenning is op te vragen bij de eerste auteur.

1 De uiteindelijk gebruikte zoektermen zijn: *(non-)uptake*, *lack of uptake*, *(help-)seek\**, *help-avoid\**, *(non-)use*, *(non-)seek\**, *(un)willing\**, *reluct\**, *negation*, *negat\**, *reject\**, *receiv\**, *self-relian\**, *threshold*, *barrier\**, *personal service gap*, *vraagverlegenheid*, *vraagweerstand* en *acceptatieschroom*. Er is gezocht in combinatie met *informal help*, *informal support*, *informal care*, *informele hulp*, *informele ondersteuning*, *informele zorg* en *vrijwillige inzet*. Mits van toepassing zijn alternatieve spellingsvarianten gebruikt. Bijvoorbeeld voor *help-seek\** is ook gezocht op *seek\*-help* en *help seek\** (Turner, 2014).

## Psychologisch onderzoek

Psychologisch onderzoek richt zich op persoonlijke psychologische barrières en de ambivalente, of zelfs conflicterende gevoelens die mensen kunnen ervaren bij de beslissing om wel of niet hulp te zoeken (DePaulo, 1983). Er zijn in de loop van de tijd verschillende theoretische benaderingen tot ontwikkeling gekomen die een verklaring geven voor de vraag waarom mensen in een bepaalde context wel of niet hulp vragen aan anderen (Cohen, 1999). De drie belangrijkste komen hier aan bod, te weten de gelijkwaardigheidstheorie (*equity theory*), de reactantiethoorie (*reactance theory*) en het eigenwaardemodel (*threat to self-esteem model*).

De *gelijkwaardigheidstheorie* is oorspronkelijk ontwikkeld als een algemene theorie om sociaal gedrag te verklaren (Walster et al., 1978) en is later toegepast om hulpgedrag van mensen te kunnen duiden. Een gelijke verhouding tussen hulpvrager en aanbieder, eventuele gevoelens van schuld of verplichting bij hulp vragen/ontvangen (*indebtedness*) en het principe van reciprociteit (*reciprocity*, ofwel wederkerigheid) zijn de belangrijkste componenten van deze theorie (Fisher et al., 1982). Greenberg (1980, in: Amato & Bradshaw, 1985) stelt dat gevoelens van schuld of verplichting in de richting van de (potentiële) hulpvrager zo sterk kunnen zijn dat de persoon in kwestie geremd wordt om hulp te vragen. Experimenten hebben aangetoond dat naarmate die schuld- of plichtsgevoelens toenemen, de neiging om hulp te vragen navenant afneemt (Greenberg & Frisch, 1972).

De centrale aanname in de *reactantiethoorie* is dat mensen hun eigen keuzevrijheid willen behouden en dat een gepercipieerd verlies aan vrijheid leidt tot een negatieve psychologische staat (Wang, 2002). Mensen willen niet graag de controle uit handen geven als gevolg van hun hulpvraag (Fisher et al., 1982). Hoe meer waarde iemand hecht aan persoonlijke vrijheid en zelfstandigheid, des te moeilijker diegene het vindt om hulp te vragen.

Het *eigenwaardemodel*, ten slotte, richt zich op het gevoel van eigenwaarde van de cliënt en de eventuele ondermijning daarvan (Nadler, 2012; 2015). Elke hulp-situatie bevat een mengeling van zowel positieve elementen (zogenoemde *self-supportive elements*) als negatieve elementen (*self-threatening elements*) in relatie tot de eigenwaarde van een persoon. Als iemand de hulp overwegend ziet als bedreiging voor de eigenwaarde, dan zal deze persoon minder snel geneigd zijn om hulp te vragen. Naarmate gevoelens van inferioriteit en afhankelijkheid de boventoon voeren, zal dit een meer defensieve houding teweegbrengen (Wang, 2002). Beschouwt iemand de hulp voornamelijk als positief, dan is diegene daar ook ontvankelijker voor. Mensen maken zo dus een impliciete kosten-baten-analyse bij het wel of niet vragen om hulp (Cohen, 1999).

Bij het eigenwaardemodel spelen ook kenmerken van de hulpgever, de hulpontvanger en de context een rol. Ter illustratie: als de hulpverlener een hogere sociale status heeft, dan zal de hulp eerder gevoelens van inferioriteit en afhankelijkheid aanwakkeren (Fisher & Nadler, 1976). Dat ondermijnt dan ook de eigenwaarde van de hulpbehoevende. En hulpvragers van wie hun ego verbonden is met een taak (de zogenaamde *ego-involvement*) en die waarde hechten aan hun autonomie,

Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

voelen zich meer aangetast in hun eigenwaarde als zij hierbij om hulp moeten vragen en het gevoel hebben ‘het niet alleen af te kunnen’ (Wacker & Roberto, 2013). Er is onderzoek dat aantoonde dat mensen met een hoge eigenwaarde terughoudender zijn ten opzichte van het ontvangen van hulp in vergelijking met mensen met een lage eigenwaarde (ibidem, 2013). Hulpbehoevenden met een hoge eigenwaarde blijken relatief gevoeliger te zijn voor *self-threatening elements* vergeleken met hulpbehoevenden met een lage eigenwaarde (Nadler & Fisher, 1986). De afhankelijkheid die zij ervaren bij het moeten vragen om hulp, strookt namelijk niet met hun positieve zelfbeeld en wordt eerder als bedreigend ervaren (Nadler, 2012).

### Sociologisch onderzoek

Hier onderscheiden we de subdisciplines van sociologisch-epidemiologisch en sociologisch-cultureel onderzoek. Beide stromingen stellen de sociale context centraal. *Sociologisch-epidemiologisch* onderzoek kijkt naar de relatie tussen bepaalde demografische factoren, zoals sociaaleconomische status en het ‘hulpzoekgedrag’ van mensen (Asser, 1978). De aandacht gaat hierbij overwegend uit naar het gebruik van professionele hulp, zoals van artsen (Andersen, 1995) en psychologen en psychiaters (Gulliver et al., 2010). Toch levert het nuttige inzichten op in het geval van vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet. Zo is het zoeken naar hulp op te vatten als een proces en zijn er verschillende typen barrières in verschillende *stadia* van het hulp zoeken te identificeren (Rickwood et al., 2005). Het kan voor mensen lastig zijn om hun hulpvraag te herkennen en/of te erkennen (Amato & Bradshaw, 1985). Als een probleem eenmaal is (h)erkend, kunnen er andere externe barrières zijn, bijvoorbeeld vanwege de reisafstand of bepaalde kosten die gemaakt moeten worden.

*Sociologisch-cultureel* onderzoek richt zich op de invloed die normen en waarden en sociale conventies (*feeling rules*) hebben op iemands houding en hulpgedrag. *Feeling rules* zijn sociale conventies die sturing geven aan gevoelens van mensen (Linders, 2010; Hochschild, 1979). Linders benadrukt dat de normen die mensen hebben geïnternaliseerd, van invloed zijn op het wel of niet (of meer of minder) vragen om hulp. Zo willen burens elkaar nog wel helpen bij praktische hand-en-spandiensten, maar vragen ze elkaar vaak niet voor meer intieme vormen van hulp, zoals persoonlijke verzorging (Vreugdenhil, 2012). Wat eveneens naar voren komt in sociologisch onderzoek naar vraagverlegenheid, is de invloed die *cultuur, opvoeding en geloof* hebben op het hulpgedrag (cf. Tonkens et al., 2008). Dit slaat met name terug op de ‘socialiseringsfunctie’ van opvoeding, vrienden en maatschappelijke instituties en wat zij over het vragen van hulp ‘aanleren’. Zo wijzen diverse buitenlandse onderzoeken erop dat ouderen uit bepaalde etnische groepen minder gebruikmaken van beschikbare sociale dienstverlening in vergelijking met de rest van de populatie (Howse et al., 2004). Er zijn dus duidelijke aanwijzingen dat sociale conventies en socialisatie een rol spelen bij vraagverlegenheid.

## Bestuurskundig onderzoek

Er is nog betrekkelijk weinig onderzoek gedaan naar vraagverlegenheid voor vrijwillige inzet vanuit bestuurskundig perspectief. Toch zijn er relevante aanknopingspunten te vinden. Ten eerste kunnen er belemmeringen zijn die samenhangen met de *organisatieprocessen en -structuur* van vrijwillige hulpvoorzieningen. Sannen (2003) heeft onderzoek gedaan naar de benutting van welzijnsvoorzieningen en onderscheidt intern-organisatorische drempels en drempels die betrekking hebben op de globale structuur van voorzieningen. Intern-organisatorische belemmeringen kunnen ontstaan als gevolg van wachtlijsten, hoge instapwaarden, en van wat bekend staat als 'het klassieke winkelmodel' (Sannen, 2003, p. 22). Dat laatste staat voor passiviteit van het hulpaanbod, waarbij hulpbehoevenden zich zelf actief moeten aanmelden bij hulpverleningsinstanties.

Ten aanzien van de globale structuur kunnen een onoverzichtelijke aanbodstructuur, slechte informatievoorziening, onbekendheid met het aanbod, en een slechte afstemming tussen vraag en aanbod belemmeringen vormen voor mensen om hulp te vragen (Hernanz et al., 2004; Howse et al., 2004; Sannen, 2003). Mensen zijn soms zelf niet (voldoende) op de hoogte van beschikbare voorzieningen zoals vrijwillige thuiszorg, burenhulp, maatjesprojecten of lotgenotencontact. Ook wanneer mensen zelf wél bekend zijn met het aanbod van vrijwillige hulpvoorzieningen, kunnen er bepaalde obstakels zijn. Ingewikkeld taalgebruik, bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren, kan een barrière vormen (Howse et al., 2004). Ander onderzoek naar de benutting van formele sociale voorzieningen laat eveneens zien dat mensen door 'bureaucratische rompslomp' minder aanspraak doen op bepaalde voorzieningen (Herd et al., 2013; Warin, 2006). En over de *match* tussen vraag en aanbod van hulp: uit onderzoek naar buurthulpprojecten blijkt dat er regelmatig een groot aanbod is, maar zolang deze niet tegemoetkomt aan – vaak specifieke – behoeften, zullen mensen geen beroep doen op de aangeboden hulp (Aalst et al., 2012). De impact van deze externe bureaucratische obstakels op vraagverlegenheid zou een interessante – en noodzakelijke – aanvulling zijn op sociologisch-epidemiologisch onderzoek naar andere typen externe barrières.

Ten tweede spelen *bureaucratische competenties* een rol, zowel van hulpbehoevenden zelf als die van informele hulpverleners in hun omgeving. Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek naar mantelzorgnetwerken dat sommige cliënten en mantelzorgers (veel) minder makkelijk hun weg kunnen vinden '(...) door het woud van de bureaucratie dat de Nederlandse verzorgingsstaat in de praktijk onbedoeld vaak is' (Tonkens et al., 2008, p. 87). Deze bureaucratische competentie van de 'vraagkant' (in tegenstelling tot die van de frontlijnambtenaar) van de informele zorg is iets wat nog onderbelicht blijft, maar wel degelijk een rol speelt. Naast de aandacht die er al is voor de rol van sociale, communicatieve en digitale competenties van cliënten (cf. De Vries, 2014; Sannen, 2003), zou toekomstig onderzoek ook dit aspect nadrukkelijker mee moeten nemen.

Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

Tot slot kunnen *disrupties* in het bestaande aanbod aan vrijwillige voorzieningen, als gevolg van (gemeentelijke) bezuinigingen of reorganisaties, een versterkend negatief effect hebben op vraagverlegenheid. Op individueel niveau kunnen bezuinigingen een heel directe impact hebben op de vraagbereidheid. Wanneer een bestaande, voorzichtig opgebouwde vertrouwensband met een informele hulpverlener (denk aan een maatje of buddy, of een vrijwillige hulpverlener uit het buurtcentrum) wegvalt, kunnen hulpbehoevenden terughoudend worden wanneer zij opnieuw moeten vragen om hulp. Er kan zelfs *vraagweerstand* ontstaan wanneer hulp wegvalt, zoals bijvoorbeeld is gebleken bij de hervorming van formele Wmo-voorzieningen (Grootegoed, 2013). Vraagweerstand staat voor de weerzin die kan ontstaan wanneer iemand zich door de overheid ‘gedwongen’ voelt om voor hulp een beroep te doen op het eigen sociale netwerk. Die weerstand wordt opgeroepen of versterkt door hervormingen van bestaande arrangementen van de verzorgingsstaat en de nadruk die daarbij wordt gelegd op eigen kracht en zelfredzaamheid. Verlies van bepaalde hulp als gevolg van bezuinigingen en/of hervormingen kan bij sommige mensen namelijk weerstand oproepen. Het kan ervoor zorgen dat zij niet ter compensatie hulp willen vragen binnen hun eigen sociale netwerk, omdat zij dat juist ervaren als een verlies van hun eigen zelfstandigheid. Dit is de zogenoemde ‘autonomieparadox’ en die heeft het perverse effect dat ‘als zorgbehoevenden autonomie nastreven door hun hulpvragen in te slikken, zij uiteindelijk minder “zelfredzaam” zijn dan voorheen’ (Grootegoed, 2013, pp. 197-198).

### Mogelijke determinanten samengevat

Het doel van ons onderzoek was een inventarisatie van mogelijke verklaringen voor vraagverlegenheid. Dit heeft geresulteerd in een verzameling inzichten uit verschillende wetenschappelijke disciplines, respectievelijk de psychologie, sociologie en bestuurskunde. Elk benadrukt daarbij verschillende aspecten van het hulpgedrag van mensen, maar we zien tegelijk ook enkele overeenkomsten. Psychologisch onderzoek richt zich vooral op individuele emoties en gevoelens die in het spel zijn bij de afweging die mensen maken om wel of niet om hulp te vragen. Sociologisch en bestuurskundig onderzoek kijkt vooral naar contextuele factoren die van invloed kunnen zijn. Sociologisch-cultureel onderzoek stelt dat het hulpgedrag van mensen vooral beïnvloed wordt door sociale conventies (*feeling rules*) en de manier waarop mensen gesocialiseerd zijn. Tot slot kunnen we aan de hand van sociologisch-epidemiologisch en bestuurskundig onderzoek verschillende praktische barrières identificeren die effectieve benutting van vrijwillige hulpvoorzieningen mogelijk in de weg kunnen staan. We zouden deze verklaringen dan ook als volgt kunnen samenvatten:

- 1 *Wederkerigheid*. Als iemand niet het gevoel heeft iets terug te kunnen doen, zal hij of zij minder snel om hulp vragen. Mensen willen graag een gelijkwaardige onderlinge relatie hebben/behouden (cf. gelijkwaardigheidstheorie).

- 2 *De wil tot behoud van onafhankelijkheid.* Een diepliggende behoefte van mensen is om hun (gevoel van) onafhankelijkheid te kunnen behouden. Een zekere mate van controle en keuzevrijheid is van belang, om zo het gevoel van eigenwaarde in stand te kunnen houden (cf. reactantie- en eigenwaardemodel).
- 3 *Socialisatie.* Dit zijn sociale conventies, de normen en waarden, die sturing geven aan gevoelens en het gedrag van mensen. Deze *feeling rules* hangen sterk samen met culturele factoren en hoe iemand is opgevoed. Hoe iemand gesocialiseerd is, wat iemand is 'aangeleerd' door zijn/haar omgeving, beïnvloedt of die persoon makkelijk of juist moeilijk anderen om hulp vraagt (cf. sociologisch-cultureel onderzoek).
- 4 *Bureaucratische belemmeringen en andere praktische obstakels.* Dit staat voor de als ingewikkeld ervaren regels en protocollen van 'het systeem' (bureaucratisme), een onoverzichtelijk hulpaanbod, slechte informatievoorziening, bureaucratische (in)competentie aan de kant van de hulpbehoevende, en andere praktische belemmeringen zoals reisafstand en bepaalde kosten die gemaakt moeten worden (cf. sociologisch-epidemiologisch en bestuurskundig onderzoek).

### Discussie: aanknopingspunten voor nader onderzoek

De door ons geïnventariseerde verklaringen zijn nu nog breed gedefinieerd, maar bieden concrete aanknopingspunten voor nader onderzoek naar vraagverlegenheid. Vervolgonderzoek moet bestuderen hoe deze 'categorieën' van verklaringen met elkaar samenhangen. Twee vragen zijn daarbij van belang. Ten eerste: hoe verhouden de verschillende verklaringen zich tot elkaar? Daarbij verwachten we dat de determinanten niet onafhankelijk van elkaar bestaan. Bijvoorbeeld, als de sociale norm die iemand heeft inhoudt dat je onafhankelijk dient te zijn, speelt zowel de *feeling rule* (die zich richt op de sociale norm) als het behoud van onafhankelijkheid een rol. En ten tweede: hoe verhouden de factoren *binnen* de categorieën zich tot elkaar? Bijvoorbeeld ten aanzien van het effect van praktische barrières: is het zo dat een bureaucratisch obstakel als ingewikkelde formulieren een belangrijkere sta-in-de-weg is dan bijvoorbeeld de reisafstand? Antwoorden op deze vragen zouden een belangrijke opstap kunnen zijn naar de formulering van een breder theoretisch perspectief waarin inzichten uit de verschillende – en tot op heden grotendeels gescheiden – disciplines samen worden gebracht.

Naast deze meer theoretisch georiënteerde vragen volgen er uit onze bespreking ook empirische vragen. Een eerste vraag heeft betrekking op de impact van hervormingen en bezuinigingen in het sociaal domein op de vraagbereidheid van hulpbehoevenden voor vrijwillige hulpvoorzieningen. Hoe en in hoeverre doet zich hierbij het fenomeen vraagweerstand voor? En ontstaat er bijvoorbeeld vraagweerstand bij cliënten wanneer professionele hulp wegvalt en dit moet worden vervangen door vrijwillige inzet, terwijl de cliënt geen hulp van vrijwilligers wenst te ontvangen? Een vraag die hier deels mee samenhangt, is in hoeverre



Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

dezelfde factoren een rol spelen bij vraagverlegenheid voor *informele* zorg als bij vraagverlegenheid voor *formele* zorg. Deze vraag is pertinent, niet enkel omdat deze directe aangrijpingspunten kan bieden voor het adresseren van vraagverlegenheid, maar ook omdat dit inzicht biedt in de opportuniteit van aanvulling/substitutie van formele door informele zorg. Als zou blijken dat bepaalde drempels voor het beroep doen op informele zorg minder spelen bij de vraag naar formele zorg, dan is dit een belangrijk aandachtspunt gegeven het huidige beleidsdiscours binnen het sociaal domein in Nederlandse gemeenten, dat erop gericht is dat mensen nadrukkelijk(er) een beroep doen op zelfredzaamheid en vrijwillige voorzieningen.

Tot slot een vraagstuk dat meer methodologisch van aard is. Onderzoek doen naar vraagverlegenheid is namelijk niet eenvoudig. Het is zowel voor onderzoeks- als beleidsdoeleinden lastig om de doelgroep van vraagverlegen mensen in een bepaald gebied te bepalen en te benaderen. De aard van het vraagstuk, de verborgen hulpvraag, maakt het feitelijk onmogelijk om te bepalen wat de totale populatie van potentieel hulpbehoevenden is. Toch zijn in eerdere onderzoeken methoden aangewend om de populatie in beeld te brengen, zoals huisbezoeken om ouderen te screenen op hulpvragen en hun vraagverlegenheid te doorbreken (De Vries, 2014; Williamson et al., 1964). Dit heeft als voordeel dat men precies de mensen kan ontdekken die niet een relatie met een hulpinstantie (zeggen te) hebben, maar wel rondlopen met een hulpvraag. Deze methode is alleen zeer tijdrovend en heeft als nadeel dat men het risico loopt veel mensen te benaderen die óf niet willen meewerken (onder andere doordat men hen ‘overvalt’), óf niet tot de doelgroep behoren (wat kostbaar is). Een serieus probleem is bovendien dat de redenen om niet mee te willen werken naar alle waarschijnlijkheid overlappen met de oorzaken van vraagverlegenheid.

Een mogelijk alternatief is om volgens de ‘meest-waarschijnlijk-methode’ te werk te gaan: ga naar locaties en organisaties waar naar verwachting de meeste vraagverlegen mensen te vinden zijn, zoals een Voedselbank, ziekenhuis of juridisch loket (Reijnders et al., 2016). De mensen die daar – vaak noodgedwongen – voor een specifieke hulpbehoefte komen, kunnen ten eerste nog steeds een hulpbehoefte van een *andere* aard hebben, waarvoor zij geen hulp vragen. Zo is een schatting dat ongeveer een kwart van de ouderen (Commissie-Westerlaken, 2013) en in totaal ongeveer 1% van de Nederlanders (Kruiter et al., 2008) te kampen heeft met meerdere problemen tegelijkertijd. Ten tweede kan iemand die de hulpbehoefte inmiddels kenbaar heeft gemaakt, in *retrospectief* de situatie beoordelen waarin er nog sprake was van vraagverlegenheid (met natuurlijk wel het nadeel van retrospectieve bias).

## Conclusie

Er is nog veel werk te verzetten om het fenomeen vraagverlegenheid beter te kunnen begrijpen. Hier hebben we, vanuit een brede literatuurverkenning naar psychologisch, sociologisch en bestuurskundig onderzoek, een aantal concrete aan-

knopingspunten geformuleerd voor nader theoretisch en empirisch onderzoek. De kennis die dat oplevert, kan vervolgens worden gebruikt bij beleidsvorming en de ontwikkeling van een effectieve(re) aanpak van vraagverlegenheid in de toekomst.

## Literatuur

- Aalst, M. van, Handel, C. van den, Kolner, C., & Soomeren, P. van (2012). *Nabuurchap 2.0: Informele zorg & dienstverlening in de buurt*. Amsterdam: DSP-groep.
- Amato, P.R., & Bradshaw, R. (1985). An exploratory study of people's reasons for delaying or avoiding helpseeking. *Australian Psychologist*, 20(1), 21-31.
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
- Asser, E.S. (1978). Social class and help-seeking behavior. *American Journal of Community Psychology*, 6(5), 465-475.
- Cohen, B. (1999). Measuring the willingness to seek help. *Journal of Social Service Research*, 26(1), 67-82.
- Commissie-Westerlaken. (2013). *Voortrekkers in verandering*. Den Haag: HBO-raad.
- Dekker, P., Hart, J. de, & Faulk, L. (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- DePaulo, B.M. (1983). Perspectives on help-seeking. In B.M. DePaulo, A. Nadler, & J.D. Fisher (Eds.), *New directions in helping (Vol. 2): Help-seeking* (pp. 3-12). New York: Academic Press.
- Fisher, J.D., & Nadler, A. (1976). Effect of donor resources on recipient self-esteem and self-help. *Journal of Experimental Social Psychology*, 12, 139-150.
- Fisher, J.D., Nadler, A., & Whitcher-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91(1), 27-54.
- Greenberg, M.S., & Frisch, D.M. (1972). Effect of intentionality on willingness to reciprocate a favor. *Journal of Experimental Social Psychology*, 5, 99-111.
- Grootegoed, E.M. (2013). *Dignity of dependence: Welfare state reform and the struggle for respect*. Amsterdam: Amsterdam Institute for Social Science Research (AISSR).
- Gulliver, A., Griffiths, K.M., & Christensen, H. (2010). Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: A systematic review. *BMC Psychiatry*, 10(1), 113.
- Herd, P., DeLeire, T., Harvey, H., & Moynihan, D.P. (2013). Shifting administrative burden to the state: The case of Medicaid take-up. *Public Administration Review*, 73(s1), S69-S81.
- Hernanz, V., Malherbet, F., & Pellizzari, M. (2004). *Take-up of welfare benefits in OECD countries*. OECD rapport.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Howse, K., Ebrahim, S., & Gooberman-Hill, R. (2004). Help-avoidance: Why older people do not always seek help. *Reviews in Clinical Gerontology*, 14, 63-70.
- Klein Hegeman, P.K., & Kuperus, M. (2004). Een verkenning van het begrip vrijwilligerswerk. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 1(2), 17-26.
- Kruiter, A.J., Jong, J. de, Niel, J. van, & Hijzen, C. (2008). *De rotonde van Hamed: Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS.

Mark Reijnders, Jelmer Schalk & Trui Steen

- Lecy, J., & Beatty, K. (2012). *Representative literature reviews using constrained snowball sampling and citation network analysis*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1992601>
- Lier, W. van, & Vaalburg, A.M. (2015). *Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het! Toolkit voor thuiszorgmedewerkers*. Verkregen van [www.expertisecentrummantelzorg.nl/thuiszorg](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/thuiszorg)
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.
- Nadler, A. (2012). From help-giving to helping relations: Belongingness and independence in social interaction. In K. Deaux & M. Snyder (Eds.), *The Oxford handbook of personality and social psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Nadler, A. (2015). The other side of helping: seeking and receiving help. In D.A. Schroeder & W.G. Graziano (Eds.), *The Oxford Handbook of Prosocial Behavior* (pp. 307-328). Oxford: Oxford University Press.
- Nadler, A., & Fisher, J.D. (1986). The role of threat to self-esteem and perceived control in recipient reaction to help: Theory development and empirical validation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 81-122.
- Reijnders, M.A.W., Schalk, J., & Steen, T. (2016). *Vraagverlegenheid vrijwillige inzet: Een studie naar vraagverlegenheid in Den Haag en een bespreking van mogelijke interventiemiddelen*. Den Haag: gemeente Den Haag.
- Rickwood, D., Deane, F.P., Wilson, C.J., & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4(3), supplement.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, HIVA.
- Tonkens, E., Broeke, J. van den, & Hoijsink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier: Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Den Haag: NICIS Institute.
- Tummers, L.L., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.
- Turner, A. (2014). *Factors influencing willingness to seek help for personal or emotional problems in young people*. Staffordshire and Keele Universities.
- Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Vries, M. de. (2014). *Voor mekaar: Actieprogramma gericht op het bestrijden van eenzaamheid*. Gemeente Rotterdam.
- Wacker, R., & Roberto, A. (2013). Patterns of service use and theories of help-seeking behavior. In R. Wacker & A. Roberto (Eds.), *Community resources for older adults: Programs and services in an era of change* (4th edition, pp. 35-50). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Walster, E., Berscheid, E., & Walster, W. (1978). New directions in equity research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25(2), 151-176.
- Wang, H. (2002). *Help seeking tendency in situations of threat to self-esteem and face-losing*. Hong Kong: University of Hong Kong.
- Warin, P. (2006). *Exit from and non-take-up of public services. A comparative analysis: France, Greece, Spain, Germany, Netherlands, Hungary*. DG Research European Commission.

Williamson, J., Stokoe, I.H., Gray, S., Fisher, M., Smith, A., Mcghee, A., & Stephenson, E. (1964). Old people at home: their unreported needs. *The Lancet*, 283(7343), 1117-1120.