



| <u>Inhoudsopgave</u> | bladzijde |
|---|-----------|
| Doel huisbezoeken | 1 |
| Verschil eenzaamheid- sociaal isolement | 2 |
| Gevolgen eenzaamheid en sociaal isolement | 3 |
| Signaleren | 3 |
| Herkennen eenzaamheid | 4 |
| Contactleggen | 5 |
| Praktische tips contactleggen | 7 |
| Vuistregels | 7 |
| Soorten vragen | 8 |
| Wijkteam | 11 |
| Vraagwijzer | 12 |
| Ouderenadviseurs | 12 |
| Tips m.b.t. Roze ouderen | 14 |
| Tips grenzen stellen | 15 |
| Om nog even te oefenen (losse pagina) | 17 |

Doel van de huisbezoeken

Ongeveer de helft van de Rotterdammers geeft aan matig tot ernstig eenzaam te zijn. Om die reden is de gemeente Rotterdam het actieprogramma 'Voor Mekaar' gestart. Omdat de eenzaamheid onder ouderen vanaf 75 jaar nog hoger is vormen deze ouderen een kwetsbare groep. De gemeente wil voorkomen dat zij tussen wal en schip vallen. Daarom is een van de belangrijkste acties in dit programma dat alle zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder een maal per jaar een huisbezoek krijgen. In de 21 wijken waarin eenzaamheid en sociaal isolement van ouderen het hoogst is, organiseert de gemeente deze huisbezoeken. In de andere wijken organiseren de welzijnsinstellingen de huisbezoeken. Tijdens de huisbezoeken wordt in kaart gebracht wat een 75-plusser voor dagbesteding heeft, wat voor contacten hij of zij onderhoudt en waar eventueel behoefte aan is. Samen met partijen in de wijk wordt zo nodig de noodzakelijke follow up van de huisbezoeken in gang gezet.

1. Eenzaamheid en sociaal isolement

Eenzaamheid wordt vaak omschreven als het “als *negatief* ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen” (De Jong Gierveld). Ofwel: *Het gevoel* dat de aanwezige contacten *niet* aan iemands behoefte voldoen.

Eenzaamheid is niet hetzelfde als sociaal isolement. Eenzaamheid is een gevoel van gemis. Sociaal isolement is het hebben van weinig of geen betekenisvolle contacten. Niet alle mensen die sociaal geïsoleerd leven, voelen zich eenzaam. Soms zijn ze eraan gewend geraakt en kiezen ze ervoor om zo weinig mogelijk met anderen om te gaan. Maar er zijn ook mensen met veel contacten die zich toch eenzaam voelen. Dat is bijvoorbeeld het geval als ze een dierbaar iemand hebben verloren. De contacten met anderen kunnen het gevoel van eenzaamheid dan niet wegnemen. Eenzaamheid komt vaker voor dan sociaal isolement, maar langdurige eenzaamheid kan uiteindelijk wel tot sociaal isolement leiden.

Eenzaamheid is een gevoel met twee dimensies: sociale eenzaamheid en emotionele eenzaamheid.

- Sociale eenzaamheid betekent dat iemand een gemis heeft aan gezelschap.
- Emotionele eenzaamheid betekent een gemis van een hechte, intieme band met één ander persoon, een gemis aan emotionele steun.

Eenzaamheid komt in alle lagen van de bevolking voor, maar de kans op eenzaamheid is niet voor alle bevolkingsgroepen gelijk. Chronisch zieken, gehandicapten, ouderen en alleenstaanden zonder partner, immigranten die nog niet zijn ingeburgerd, mantelzorgers die hun sociale contacten zien afnemen, werkzoekenden die zich sociaal uitgesloten voelen, en dak- en thuislozen hebben een groter risico om eenzaam te worden.

Eenzaamheid kan een gevolg zijn van persoonlijke gebeurtenissen en maatschappelijke omstandigheden. Maar ook in de persoon gelegen factoren kunnen de oorzaak zijn, zoals een gebrek aan sociale competenties. Ten slotte kunnen maatschappelijke uitsluitingsmechanismen een rol spelen bij het ontstaan van eenzaamheid en sociaal isolement.

Dat eenzaamheid vaker bij ouderen voorkomt, komt vooral door het verlies van de partner, het kleiner worden van het sociale netwerk, gezondheidsklachten of een verminderde mobiliteit. Ook financiële problemen kunnen een aanleiding vormen voor eenzaamheid. Eenzaamheid kan tijdelijk of structureel zijn. Wanneer mensen niet in staat zijn om de benodigde steun te mobiliseren en nieuwe relaties aan te gaan, kunnen ze de regie over hun leven verliezen en in een sociaal isolement terecht komen.

Oorzaken

- Werkloosheid
- Financiële problemen
- Negatieve woonsituatie
- Gezondheidsproblemen
- Ingrijpende levensgebeurtenissen
- Geringe sociale competenties

2. Gevolgen eenzaamheid en sociaal isolement

Mensen zijn sociale wezens en hebben anderen nodig. Toch zal ook iedereen in zijn of haar leven te maken krijgen met gevoelens van eenzaamheid. Er zijn mensen die bewust voor sociaal isolement kiezen. Dat kan een keuze zijn van mensen die zelf de regie over hun leven willen hebben en niet betutteld willen worden. Eenzaamheid of sociaal isolement als bewuste keuze kan de creativiteit bevorderen: je leert jezelf kennen, je innerlijke kracht. Soms kiezen mensen voor eenzaamheid of isolement om niemand tot last te hoeven zijn; omdat ze zichzelf niet de moeite meer waard vinden, of niet geholpen willen worden. Als de eenzaamheid een last dreigt te worden omdat het negatieve gevoel je leven gaat overheersen, is het tijd om aan de bel te trekken.

De gevolgen van eenzaamheid kunnen zowel psychisch als fysiek van aard zijn. Gezondheidsklachten nemen toe, alsook geheugenklachten en symptomen van depressie en angst komen voor. Door toenemende eenzaamheid en afhankelijkheid kunnen ouderen een groter risico lopen om slachtoffer te worden van bijvoorbeeld ouderenmishandeling.

Eenzame ouderen zijn vaak onzichtbaar en zoeken geen hulp. Er is in veel gevallen sprake van vraagverlegenheid en zorgmijndend gedrag. Mensen hebben een hulpvraag, maar vinden het moeilijk om hulp te vragen. Er wordt niet of moeilijk over eenzaamheid gepraat. Als er hulp gezocht wordt, wordt een deelprobleem aangepakt en bijvoorbeeld angst- en depressieklachten gemakkelijk over het hoofd gezien. (*literatuur dr. Anja Machielse*)

Gevolgen voor het persoonlijke leven

- Geen sociale steun
- Sterke eenzaamheidsgevoelens
- Negatief zelfbeeld
- Schaamte en ontkenning
- Gezondheidsklachten

3. Signaleren

De daadwerkelijke aanpak start met signalering van situaties van (dreigende) eenzaamheid en sociaal isolement. De meeste eenzame en sociaal geïsoleerde mensen melden zich niet bij instanties voor hulp en ondersteuning. Ze hebben weinig inzicht in hun eigen situatie, schamen zich voor hun isolement, hebben gezondheidsklachten, zijn minder mobiel en/of weten niet dat ze hulp kunnen krijgen. Anderen willen wel hulp vragen, maar weten niet hoe. Weer anderen willen bewust geen hulp en mijden alle vormen van hulp of ondersteuning. Ze komen pas in beeld als de situatie uit de hand is gelopen en als complexe vormen van hulpverlening nodig zijn.

(Vroeg)signalering

Omdat eenzame mensen, slachtoffers van geweld en ook hun naasten/ zelf meestal niet aan de bel trekken, is preventie, signalering en een proactieve inzet vereist (bijvoorbeeld door een inventariserend huisbezoek door vrijwilligers). Vroegsignalering is nodig om de kwetsbare oudere al in beeld te hebben voordat er eventuele problemen optreden. Veel mensen hebben een signalerende rol: van thuiszorg, huisarts, huismeester en wijkagent tot vrijwilligers en ouderenmaatschappelijk werkers. Belangrijk voor een goede signalering is duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid van de signaleerder én over de te nemen stappen na signalering. Op deze manier kan tijdig worden ingespeeld op de problematiek in de thuissituatie.

4. Herkennen van eenzaamheid

Hoe herken je eenzaamheid?

- Als iemand zelden of nooit bezoek of post krijgt, niet zelf ergens op bezoek gaat, niet gebeld wordt.
- Als iemand zelf aangeeft eenzaam te zijn.
- Als iemand er zelf of zijn/haar huis er verwaarloosd uitziet.
- Als iemand bepaalde lichamelijke kenmerken vertoont: gezondheidsklachten, medicijngebruik, lusteloosheid, slapeloosheid en depressiviteit.
- Als iemand claimgedrag vertoont; je zo lang mogelijk bij zich probeert te houden, bijvoorbeeld door je aan de praat te houden, aandacht te vragen, of veel te laten zien (foto's etc.).
- Als iemand ineens een tijdje niet meer wordt gezien, als de gordijnen gesloten blijven en er post in de brievenbus blijft liggen.

Vermoedt u dat iemand eenzaam is, let op het volgende:

- Verlies kind, partner, dierbare
- Ziekte, zelf of bij partner of andere dierbare
- Onlangs verhuisd
- Laag inkomen/grote inkomensachteruitgang
- Ongewenste woonsituatie
- Alleenwonend (ongetrouwd, gescheiden, weduwe, weduwnaar)
- Gemis aan contact en steun vanuit de buurt
- Gemis aan steun partner of vrienden
- Gemis aan contact en steun familie (kinderen)
- Lichamelijke klachten/beperkingen
- Psychische klachten/beperkingen
- Verstandelijke beperking
- Niet mobiel/gaat er niet op uit
- Onbereikbaar (kapotte bel, niet opendoen, geen telefoon opnemen, geen digitale vaardigheden)
- Verwaarlozing huishouding
- Verwaarlozing persoonlijk
- Aanklampend/claimend gedrag bij contact
- Afhankelijk opstellen
- Geen zelfvertrouwen, gesloten
- Wantrouwend
- Voelt zich onveilig
- Sterk op zichzelf gericht
- Rusteloos, piekeren, angstig
- Neerslachtige houding
- Geïrriteerd, stoort zich aan anderen
- Uit zich negatief, moppert veel
- Vergeetachtig
- Accepteert de persoon vermoedelijk hulp of ondersteuning
- Bij meerdere indicatoren kan er sprake zijn van eenzaamheid/sociaal isolement.

5. Risicofactoren eenzaamheid

- Een hoge leeftijd
- Verweduwd
- Gescheiden
- Chronische ziekte/handicap
- Psychische problemen
- Langdurige (mantel) zorgtaak
- Verslavingsproblematiek
- Etniciteit
- Lage opleiding/laag inkomen
- Schuldenproblematiek
- Huiselijk geweld
- Ex-gedetineerden
- Kantelmomenten in het leven
- Ontbreken van communicatieve vaardigheden
- Passief/terugtrekken/vermijden

6. Contactleggen

Communicatie

Wij bekijken andere mensen door middel van onze zintuigen, nl. met onze ogen en onze oren. Daarna geven we er een interpretatie aan: ons gevoel.

Wat we ook doen en wat de ander ook doet, het is altijd gedrag vertonen. Of je nou staat, loopt, zit of ligt. Ieder doet dat ook weer op zijn eigen manier en straalt daardoor iets uit.

Dus is het heel belangrijk hoe je gedrag is als er bijvoorbeeld iemand aan de deur komt of iemand opbelt. Als je voor de ander staat met hangende schouders en het hoofd wat naar beneden geeft dat geen zelfverzekerde indruk, met je hoofd te hoog kan weer intimiderend of hooghartig overkomen. Het beste is dan om rechtop te staan, de ander vriendelijk aan te kijken en met een duidelijke en wat lage stem te spreken. Dan voelt de ander zich erkend en zal de boodschap goed overkomen, ongeacht de inhoud.

Het is dus heel belangrijk voor uzelf hoe u overkomt in allerlei situaties en de indruk die de ander op u maakt. Hoe praat je, hoe is de lichaamshouding, kijkt de ander je aan of niet? Uit onderzoek blijkt dat het er in het begin vaak niet zozeer om gaat wat je zegt maar *hoe* je het zegt. Bijvoorbeeld toen Barack Obama begon met zijn campagne voor president van Amerika sprak hij met een wat hoge stem en erg vlug. Hij heeft dat al snel veranderd door mediatrainingen; hij praat nu met een wat lagere stem en neemt veel rustpauzes tussendoor. Het blijkt dat zijn boodschap hierdoor beter overkomt bij de mensen en dat hij ook betrouwbaarder en sympathieker wordt gevonden. Belangrijk als je president van Amerika bent. Maar ook voor ouderen als er een ongewenst persoon aan de voordeur staat.

Luisteren

Actief luisteren is niet alleen horen wat de ander zegt, maar ook proberen te begrijpen wat de ander zegt. Bovendien stellen luistervaardigheden je in staat de ander te laten weten dat je luistert, de ander zijn verhaal te laten vertellen en, wanneer dat nodig is, te laten verduidelijken.

Non-verbaal luisteren

Een houding die acceptatie en interesse uitdrukt, vertelt de ander dat je luistert. Je kunt dat bereiken met:

- je gezichtsuitdrukking;
- oogcontact; iemand aankijken betekent dat je aandacht voor hem/haar hebt, maar iemand strak aankijken (fixeren) werkt remmend;
- je lichaamstaal;
 - een geïnteresseerde houding is licht voorovergebogen, met de schouders naar de ander toegedraaid;
 - houdingsecho: mensen die elkaar sympathiek vinden, zijn (onbewust) geneigd elkaars lichaamshouding te kopiëren. Je kunt hier natuurlijk ook bewust gebruik van maken, aanmoedigende gebaren (knikken en handgebaren).

Reageren door je houding

Door je houding laat je de mate van aandacht en betrokkenheid blijken. Door iets naar voren te leunen, in de richting van de spreker, geef je blijk van interesse.

Wat vind je er van?

Door je houding reageer je ook inhoudelijk op het verhaal van de ander. Je houding geeft aan of je je kunt vinden in hetgeen de ander zegt. Als je bijvoorbeeld naar achteren leunt met je armen over elkaar kun je erg sceptisch overkomen. Veranderingen in houding geven het duidelijkst je mening weer. Als je rechtop in een stoel zit met je armen los naast je, en je vouwt ineens je armen over elkaar, dan komt dit over alsof je het minder met de spreker eens bent, zeker als je daarbij ook frons en zucht. Het aannemen van een gelijke houding als de spreker duidt op overeenstemming. Dit wordt ook wel 'spiegelen' genoemd. Overeenstemming klinkt goed, maar toch moet je opletten dat je niet blindelings alle houdingen en bewegingen van anderen spiegelt.

Het gezicht spreekt boekdelen.

Als de spreker wil weten wat je vindt van zijn verhaal, kijkt hij het eerst naar je gezicht. De spieren van je gezicht kunnen je helpen bij het sturen van het gesprek. Met een frons laat je zien dat je kritisch of verbaasd bent. Het verschil daartussen kan iedereen onbewust herkennen. Bewust weten we niet dat er dan een verschil is te zien in de plooien van ons voorhoofd. Oefen maar eens voor de spiegel om te zien hoe je overkomt.

Glimlach op het juiste moment.

Een glimlach is een goede manier om instemming te laten zien en de ander uit te nodigen om verder te spreken. Zorg er echter wel voor dat je op het goede moment glimlacht. Als je de ander toelacht, terwijl hij juist een serieuze toon in zijn verhaal wil brengen, dan is dat slechte timing.

Wat doen je handen?

Tijdens spreken hebben de handen een belangrijke rol bij het aanduiden van hetgeen je zegt. De bewegende handen kunnen de zinnen ook accent geven. Tijdens het luisteren zijn de handen meestal minder bewegelijk.

Geen eenduidige betekenis.

Tijdens actief luisteren is het belangrijk om te zien welke boodschappen je door middel van je lichaamstaal weergeeft. De beschrijving van verschillende houdingen, gebaren en andere bewegingen kan daarbij van hulp zijn. Toch kan niet vaak genoeg benadrukt worden dat alleen de combinatie van al deze tekens betekenis heeft en dat ook lichaamstaal niet op zichzelf staat. We hebben het niet over pantomimespel. Het is dus ook belangrijk wat iemand er bij zegt.

Luisterhouding

Sommige mensen weten niet goed waar ze hun handen moeten laten als ze met iemand in gesprek zijn. Hou jij je armen over elkaar als je luistert, plaats je je handen op je heupen, of laat je je handen gewoon bungelen? Kijk en vergelijk!

(Foto's met uitleg zijn te vinden in het groot complimentenboek, op de site Lichaamstaal.nl)

Bellen voor een afspraak

Uitgangspunt: Combineer empathie met zakelijkheid

1. Stel je voor met je naam en koppel dit, iets dat de gebelde direct met vertrouwen kan associëren. Refereer ook naar afsprakenbrief die is gestuurd; 'we willen even checken of het huisbezoek uitkomt morgen?'

(Bijv. Dag mevrouw, mijn naam is Marja van der Maas en ik ben één van de vrijwilligers die in de wijk huisbezoeken bij 75+ ouderen aflegt)

2. Reageer met empathie op mogelijke weerstand

(Mensen worden vaak gebeld door verkopers ed. Vrijwilliger moet dus rekening houden met mogelijke weerstand die de vrijwilliger niet als persoonlijk hoeft te zien.)

3. Vertel je boodschap en wat de ander kan verwachten

(Ik ben een vrijwilliger hier uit de wijk. U heeft wellicht gehoord dat de gemeente Rotterdam wil dat alle ouderen jaarlijks bezocht gaan worden. Het duurt ongeveer 1 uur.)

4. Creëer jezelf een perspectief

Zou u het goed vinden als ik morgen (conform afsprakenbrief) langs kom

(Bij nee: ons team wil graag een indruk krijgen waarom mensen nee zeggen. Misschien kan de gemeente iets verbeteren. Dit is het aansluitmoment dat kan leiden tot alsnog een ja)

5. Maak een afspraak en zeg nog iets vriendelijks (dat is de sfeer die je achter laat)

Rond een gesprek altijd netjes af. Vraag de beller of er nog vragen zijn, vertel de beller indien nodig wat voor een actie jij nog gaat ondernemen naar aanleiding van het gesprek en wens de beller altijd een fijne dag toe.

Als je vooraf zenuwachtig bent, helpt het om deze 5 stappen in de eigen woorden uit te schrijven en het daarna hardop voor jezelf voor te lezen. Hoewel iemand aan de andere kant van de lijn jouw glimlach niet kan zien, kan hij deze wel degelijk horen. Probeer het zelf maar eens; je toon wordt een stuk aangenamer en vrolijker als je een glimlach op zet. En dit heeft vaak weer een positief effect op het humeur van de beller. Enthousiasme werkt aanstekelijk, ook via de telefoon!

7. Praktische tips voor contactleggen

Contactleggen aan de deur door vrijwilliger:

- Wees rustig en vriendelijk
- Stel je voor, noem je naam
- Geef aan waarom je aanbelt, wat het doel van het aanbellen is
- Vraag of het uitkomt
- Laat de oudere uitpraten
- Luister actief, het gaat niet om jou maar om de ander
- Vraag door, dit helpt de ander contact te maken en zijn verhaal goed over te brengen

- Geef bij het weggaan aan - als iemand veel heeft verteld over gevoel, verlies, verleden etc. – dat dit 's avonds kan zorgen voor onrust. Laat het telefoonnummer van Sensor telefonische hulpverlening achter dat men 24 uur per dag kan bellen.
- Verbale en non-verbale communicatie moeten congruent zijn (bij elkaar aansluiten).

Praktisch

- Geen huisdieren meenemen bij de bezoeken
- Op het afgesproken tijdstip bij de oudere aanbellen
- Wacht minstens 10 minuten wanneer je aan hebt gebeld
- Meteen legitimeren
- Wanneer de oudere niet wil dat je de antwoorden op de vragen doorgeeft, dan het voorblad + vragenlijst achterlaten en aan de oudere geven
- Bij een 'niet-pluis gevoel' deel je dit na het gesprek met de andere vrijwilliger (je bent dan niet meer bij de oudere thuis) en je geeft het door aan de backoffice.
- Bij een gevaarlijke situatie: meteen contact opnemen met de backoffice.
- Niets beloven aan de oudere!

9. Vuistregels bij het afleggen van een huisbezoek bij een 75-plusser door een vrijwilliger

Wanneer je op huisbezoek gaat bij een 75-plusser, kom je op iemands privéterrein. Het is daarom van belang om een paar vuistregels in acht te nemen.

- Kondig je bezoek van tevoren aan middels de afsprakenbrief die je gekregen hebt;
- Zorg ervoor dat je op het tijdstip aanwezig bent die je op de afsprakenbrief hebt ingevuld;
- Legitimeer jezelf bij de voordeur met de pas die je gekregen hebt van de gemeente Rotterdam;
- Behandel de 75-plusser met respect. Oftewel: zoals je zelf ook behandeld zou willen worden als iemand bij jou langs komt;
- Ga niet naar binnen als de 75-plusser aangeeft geen bezoek te willen. De 75-plusser is niet verplicht om mee te werken;
- Vraag toestemming om binnen te mogen komen;
- Als de 75-plusser tijdens het huisbezoek aangeeft het bezoek niet meer op prijs te stellen, ga je weg;
- Oefen vooraf je intro;
- Praat in een laag tempo en articuleer goed;
- Wacht op antwoord/reactie en als dat niet komt: herhaal je vraag/opmerking.
- Niets beloven!
- Lees na het gesprek het voorblad op over de verwerking van de informatie en laat de 75+ er aangeven waarvoor hij/zij toestemming verleent

Wanneer de 75+ er niet wil dat je iets doorgeeft aan de gemeente, dan laat je de vragenlijst + voorblad met gegevens achter bij de 75+ er.

-

10. Soorten vragen

Mensen die in een sociaal isolement verkeren zijn vaak niet meer gewend om veel te praten met anderen. Wanneer een vrijwilliger opeens langs komt kan het dan ook gebeuren dat het gesprek moeizaam verloopt. Het soort vragen dat je stelt, kan helpen een gesprek op gang te brengen of verdieping aan te brengen.

Er zijn verschillende soorten vragen. Welk het meest geschikt is, hangt af van je doel en van de situatie. Zo heeft elke vraag ook zijn eigen valkuilen, voor- en nadelen.

- A. Open vragen
- B. Gesloten vragen
- C. Suggestieve vragen

A. Open vragen

Met open vragen laat je de ander zonder terughoudendheid praten. Je krijgt brede, algemene informatie en omdat je de ander de ruimte geeft, zijn open vragen prima voor het creëren van een goede verstandhouding. Een nadeel kan zijn dat open vragen veel tijd kosten (vooral als de ander maar blijft praten) en dat het moeilijk is alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen.

Voorbeeld open vraag:

- Hoe is het met u? Hoe heeft u uw man/vrouw ontmoet?
- Wat is voor u belangrijk?

Hoe stel je open vragen?

Een open vraag is open naar je gesprekspartner. Je geeft hem/haar alle ruimte om een antwoord te bedenken. De vraag begint met een vraagwoord:

- Wie
- Wat
- Waar
- Wanneer
- Hoe

Een vraag die met één van deze vraagwoorden begint, is onmogelijk met "ja" of "nee" te beantwoorden. De ander kan natuurlijk wel proberen een antwoord van één woord te geven, maar meestal lok je met een open vraag minstens een hele zin uit. Dit is dan ook de beste manier om het gesprek te beginnen.

Geen "waarom"

"Waarom" staat niet in het rijtje vraagwoorden. Dat is omdat "waarom" als een verwijt kan klinken. "Waarom heb je mij niet gebeld?" (Onderliggende boodschap: dan had ik er potdome nog iets aan kunnen doen!) "Waarom heb je het zo gedaan?" (Onderliggende boodschap: je had toch meteen kunnen zien dat het mis ging!) Als je een vraag met "waarom" begint, leg je er vaak vanzelf al een verwijtend toontje in, al probeer je het neutraal te zeggen.

Tegenover open vragen staan gesloten vragen.

Wat is een goede open vraag?

Goede open vragen voldoen aan een aantal eisen:

- neutraal
- zo kort mogelijk
- met het juiste vraagwoord
- uitnodigend uitgesproken
- ondersteund met lichaamstaal

Neutraal

De meest open 'open vraag' begint met 'Wat vindt u van...'. Dit is de beste manier om zoveel mogelijk informatie van de ander te krijgen over zijn mening, zijn kennis, de waarden die hij hanteert en de gevoelens die hij/zij bij een bepaald onderwerp heeft. "Wat vindt u" is veel beter dan "wat denkt u", want daarmee vraag je alleen naar verstandelijke informatie. Je krijgt daarmee geen inzicht in de gevoelens van je gesprekspartner terwijl die vaak nog belangrijker zijn dan zijn letterlijke mening.

In "wat vindt u" zit helemaal niets van jezelf, geen enkele suggestie, beperking of richting. Je bent daarmee helemaal neutraal. In het antwoord kan de ander het meest van zichzelf laten zien.

Je hoeft natuurlijk niet elke vraag met "Wat vindt u" te beginnen. Als je precies weet wat voor informatie je nodig hebt, en er zijn helemaal geen emoties in het spel, is dat veel te omslachtig. Dan kies je natuurlijk een ander begin.

- Gaat het om een tijd? Wanneer?
- Plaats? Waar?
- Werkwijze? Hoe?
- Aantallen? Hoeveel?

Hoe korter, hoe beter

Een goede open vraag is kort en eenvoudig. De vraag bestaat uit één zin. Vermijd geklets om je vraag heen.

Uitnodigende toon

Ga aan het eind van je zin iets omhoog met je stem. Het voelt in het begin overdreven maar als je die vragende intonatie duidelijk in je zin legt, voelt de ander zich meer uitgenodigd om te gaan praten.

Ondersteun met lichaamstaal

Aan je houding moet de ander kunnen zien dat je echt graag het antwoord wilt horen. Dus:

- Draai je bovenlichaam naar de ander toe.
- Kijk de ander aan.

Wat doe je na een open vraag?

Als je de vraag gesteld hebt, **zwijg** je minstens vijf seconden. Ook als er niet direct een antwoord komt. Geef de ander tijd om na te denken en ga niet de pauze opvullen met geklets waarmee je de vraag denkt te verduidelijken. Komt er niets, stel de vraag dan nog een keer. Daarna komt de ander wel met een uitspraak waarop je kunt doorvragen. Luister naar het antwoord en laat dat op je inwerken. Geef duidelijk aan dat je luistert door te **humm**en ("mhm,mhm", "o ja", "goh"). Maar hum pas als de ander helemaal klaar is met praten. Na een uitnodigende mhm komt er vaak nog meer nuttige informatie!

Ga na welke **vaagheden** er in het antwoord zitten en ga dan doorvragen. Soms geeft de ander niet graag een duidelijk antwoord of hij/zij weet het nog niet precies. Iemand draait erom heen, geeft een nietszeggend antwoord, vertelt een mop of plakt wat beeldspraken aan elkaar. "Ja dan weet je wel hoe laat het is." Of de ander is in de war van de vraag en gaat zenuwachtig aan een ring zitten draaien, gaat opeens thee zetten, doet iets om af te leiden. Een goede vragensteller laat de ander daarmee niet weggelaten. Hij gaat erop in.

"Ik zie dat het lastig voor u is."

"Wat bedoelt u precies?"

"U zegt dat uw echtgenoot een moeilijke man was. Kunt u daar een voorbeeld van geven?"

"U houdt veel van lezen. Wat vindt u daar zo fijn aan? of "Welk soort boeken leest u?"

"Wanneer merkte u dat het slechter ging met uw vrouw?"`

Breng ordening aan in het antwoord

Soms roept je vraag heel veel dingen tegelijk op bij de ander. Dan is het nodig om het antwoord in stukken te hakken en te sorteren. “U noemt detectives, romans en avonturenverhalen. Wat leest u nu het liefste?”

Als je een compleet en duidelijk antwoord hebt, vat je samen wat de ander heeft gezegd in je eigen woorden en je vraagt of dat klopt. Dit helpt jullie allebei om eventuele activiteiten in de toekomst te bedenken.

B. Gesloten vragen

Wanneer je behoefte hebt aan specifieke informatie, stel je **gesloten vragen**. Gesloten vragen beperken de antwoordmogelijkheden. Ze zijn geschikt als je in een kort tijdsbestek specifieke informatie wilt verzamelen.

Voorbeeld gesloten vraag:

- Leest u liever detectives of romans? (of Wat leest u het liefst, detectives of romans?)
- Doet u boodschappen het liefst alleen of samen met iemand.

Hoe herken je een gesloten vraag?

Een gesloten vraag begint meestal niet met een vraagwoord maar met een werkwoord. “**Ga je** morgen op vakantie?” “Wil je thee of koffie?” “Zou u niet even met de buurvrouw gaan praten?” De ander moet eerst “ja” of “nee” antwoorden. Daarna kan iemand gewoon zijn mond houden. Wat de vragensteller wil of vindt, is al in de vraag verpakt. De vraag is dus **suggestief**. De ander hoeft niet meer na te denken. Jij doet het werk wel voor hem.

Gesloten vragen kunnen ook nog andere vormen hebben. Ze beginnen met een veronderstelling. “Ik denk dat je morgen moet schoonmaken. Vindt u ook niet?” Of het is een keuzevraag: “Ga jij nu met de buurvrouw praten of zal ik het doen?” Hier zit ook weer een suggestie in. De ander is niet meer vrij om zijn eigen gedachten te vormen.

Om het moeilijk te maken, zijn er ook nog **half gesloten vragen**. Je maakt daarmee heel duidelijk wat voor soort antwoord je wilt horen. “Wat vind je slecht aan het management?” Als je gesloten of half gesloten vragen stelt, ben je als vrager veel meer aan het woord. Terwijl je juist de ander moet laten praten. Je wilt immers informatie hebben over zijn mening of zijn gevoelens. Dat bereik je alleen door veel open vragen te stellen en ook zo min mogelijk te zeggen.

C. Suggestieve vragen

Een bijzondere categorie is de **suggestieve vraag**: in je vraagstelling klinkt het gewenste antwoord al door. Suggestieve vragen zijn over het algemeen af te raden. Maar soms kunnen ze nuttig zijn, bijvoorbeeld als je de ander wilt overhalen of als je een bevestiging wilt van een gezamenlijk streven. Problematisch is het als je je niet bewust bent van je suggestieve vraagstelling. In dat geval weet je niet of je een sociaal wenselijk antwoord hebt gekregen.

Voorbeeld suggestieve vraag:

- We zitten hier toch om u te helpen u beter te voelen?

11. Informatie Wijkteam

Vanaf 2015 heeft elke wijk in Rotterdam een eigen wijkteam. Zo krijgen Rotterdammers snel de hulp die zij nodig hebben, dicht bij huis.

Professionals die zorg en ondersteuning geven aan Rotterdammers werken samen op één plek: in het wijkteam. De wijkteammedewerkers hebben elk hun eigen specialisme en werken nauw met elkaar samen. De VraagWijzer, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)

en de huisarts kunnen Rotterdammers doorverwijzen naar het wijkteam. Mensen kunnen het wijkteam dus niet zelf benaderen.

Hoe werkt de hulp?

Een Rotterdammer die hulp nodig heeft, gaat eerst zelf op zoek naar informatie. Hij kijkt op www.Rotterdam.nl of belt met 14010 met vragen. Komt hij er zelf niet uit, dan bespreekt de Rotterdammer het probleem met een medewerker van de VraagWijzer of het CJG. De medewerker bekijkt met de Rotterdammer de mogelijke oplossingen. Kan hij het zelf oplossen? Of kan iemand uit de omgeving helpen? Dan heeft dit de voorkeur. Als de Rotterdammer een probleem heeft waar professionele ondersteuning bij nodig is of als niemand uit de omgeving (helemaal) kan helpen, dan regelt de medewerker hulp.

Wat doet een wijkteam?

Een wijkteammedewerker komt bij de cliënt thuis. Samen bekijken ze wat het probleem precies is en welke oplossingen er zijn. De wijkteammedewerker bekijkt opnieuw wat de cliënt zelf kan doen en of er iemand in de omgeving is die kan helpen. Als de hulpvraag te ingewikkeld is, dan biedt het wijkteam zelf hulp. Het wijkteam kan ook specialistische hulp of langdurige ondersteuning inschakelen.

Vaak wordt de wijkteammedewerker die als eerste contact legt met de cliënt, ook daarna zijn vaste aanspreekpunt. De wijkteammedewerker onderhoudt dan ook het contact met eventuele andere hulpverleners.

In een wijkteam werken medewerkers met elk hun eigen specialisme, bijvoorbeeld op het gebied van:

- jeugdhulp en hulp bij opvoeden
- financiën en schulden
- werk en dagbesteding
- wonen
- volwassenen en kinderen met een beperking huiselijk geweld geestelijke gezondheidszorg ouderen verslavingen De wijkteammedewerkers werken als coach, maatschappelijk werker, consulent of als wijkverpleegkundige.

12. Informatie Vraagwijzer

De VraagWijzer is een gratis loket in gemeente Rotterdam waar u voor informatie en advies terecht kunt.

Vraagwijzer biedt ondersteuning en geeft advies op uw vragen.

Heeft u vragen of problemen, bijvoorbeeld met ingewikkelde brieven, juridische kwesties, uw gezondheid of met geld? En komt u er zelf niet uit? Dan kunt u terecht bij de VraagWijzer.

Een VraagWijzer-consulent kijkt samen met u wat er precies aan de hand is en bespreekt verschillende mogelijkheden. U bepaalt zelf welke mogelijkheden het beste bij u passen of wat uw familie, vrienden of burens kunnen doen. Als het nodig is maakt de VraagWijzer-consulent een vervolgspraak met u. Of die maakt een afspraak voor u met een van de gespecialiseerde collega's in de VraagWijzer of schakelt het Wijkteam in.

De VraagWijzer is voor Rotterdammers op drie manieren bereikbaar: digitaal, telefonisch (14010) en op locatie (in elk gebied een VraagWijzer).

De VraagWijzer biedt

- Informatie, advies en kortdurende ondersteuning.
- Ondersteuning op het gebied van Wmo-voorzieningen bijvoorbeeld een aanpassing in de woning, vervoer op maat, huishoudelijke verzorging of persoonlijke begeleiding.
- Ondersteuning in juridische kwesties, u heeft bijvoorbeeld een vraag over uitkeringen, toeslagen of consumentenrecht. Of u heeft ondersteuning nodig bij het opstellen van een brief of bezwaarschrift. In ingewikkelde zaken kan voor u een afspraak gemaakt worden bij de sociaal raadslieden.
- VraagWijzer is het eerste aanspreekpunt voor de aanpak van schulden.
- Ondersteuning bij het vinden van de eigen kracht en inzet van het eigen netwerk

De meest voorkomende vragen aan VraagWijzer van dit moment zijn

- Wilt u mij deze brief uitleggen?
- Ik kan mijn huis niet meer zelf schoonhouden, kan ik hulp krijgen?
- Ik kom er alleen niet uit, kan maatschappelijk werk mij helpen?
- Ik heb problemen met mijn inkomen. Wat kan ik er aan doen?
- Wilt u helpen met het schrijven van een bezwaar?
- Ik kan niet rondkomen, hoe moet ik dat aanpakken?
- Wilt u helpen met het invullen van deze formulieren?
- Hoe kan ik huurtoeslag aanvragen?
- Ik heb zoveel schulden, hoe moet ik dat gaan betalen?

13. Informatie Ouderen Maatschappelijk Werkers

In de meeste wijkteams in Rotterdam werkt een Ouderen Maatschappelijk Werker.

Taak van de Ouderen Maatschappelijk Werkers is om zelfstandig wonende ouderen die door omstandigheden het niet meer redden tijdelijk te ondersteunen. Ouderen Maatschappelijk Werkers gaan op huisbezoek bij ouderen en brengen de situatie in kaart en maken samen met de oudere een plan en voeren dit uit.

Het Ouderen Maatschappelijk Werk richt zich op preventie en wil er dus vroeg bij zijn.

De Ouderen Maatschappelijk Werker kijkt wat de oudere nog wel zelf kan en wat in het netwerk en buurt de mogelijkheden voor ondersteuning zijn. De medewerkers van SOL hebben kennis van het buurtnetwerk en bieden (wijkgerichte) oplossingen. Ouderen Maatschappelijk Werkers hebben veel kennis van eenzaamheid en sociaal isolement, leven met lichamelijke beperkingen, verminderde mobiliteit en ouderenmishandeling, financiële uitbuiting en mantelzorgondersteuning.

De Ouderen Maatschappelijk Werker werkt graag samen met de vrijwilligers die 75+-ers in de wijk bezoeken. Aan de voorkant van de hand-out staat het mailadres en telefoonnummer van de Ouderen Maatschappelijk Werker bij jou in de wijk. Je kunt contact opnemen als je je zorgen maakt over een oudere.

Roze ouderen

Ongeveer 10% van de mensen is niet hetero. Dat geldt voor jonge en ook voor oude mensen.

Dat is goed om te weten, als je met ouderen werkt.

Want, hoewel u als vrijwilliger misschien wel heel open staat voor diversiteit, zult u aan de meeste 'roze' ouderen (lesbische, homoseksuele, biseksuele of transgender-(LHBT) ouderen) niet meteen merken dat zij LHBT zijn. Als u met hen in gesprek gaat alsof zij hetero zijn, kunt u minder voor hen betekenen dan u zou willen.

Gelukkig is het helemaal niet moeilijk om 'inclusief' te zijn, om ook 'roze ouderen' het gevoel te geven dat zij hun verhaal bij u kwijt kunnen. Het gaat er eigenlijk alleen maar om dat een oudere aan u méerkt dat u er voor open staat naar zijn of haar verhaal te luisteren. U zult dus expliciet moeten laten merken dat u het prima vindt als hij of zij LHBT is.

Een paar dingen die goed zijn om te weten:

75+ers die LHBT zijn, zijn opgegroeid in een tijd waarin dat 'anders zijn' nog niet zo makkelijk geaccepteerd werd. Een paar gevolgen hiervan:

- Oudere LHBT's gaan er vaak niet vanuit dat zij open kunnen zijn over hun geaardheid. Zij zijn gewend die te verbergen voor hun omgeving en gaan daarin soms behoorlijk ver. U zult waarschijnlijk niet aan iemand merken dat hij LHBT is en ouderen zullen dit niet zelf benoemen.
- Veel oudere LHBT's zijn nooit getrouwd geweest en hebben geen vaste relatie gehad, bijvoorbeeld omdat hun familie dat niet zou accepteren.
- Veel oudere LHBT's zijn nooit open geweest over hun geaardheid. Zij hebben daardoor hun hele leven met een groot geheim geleefd.
- De meeste oudere LHBT's hebben geen kinderen.
- Sommige LHBT-ouderen zijn ver van hun familie gaan wonen, om in de grote stad zichzelf te kunnen zijn. Zij hebben daar een LHBT-vriendengroep opgebouwd. Echter, naarmate zij ouder en minder mobiel worden, blijft er steeds minder van hun sociale netwerk over.
- Eenzaamheid is bij deze groep een groot probleem.

Ouderen hebben niet altijd meer de mogelijkheid een 'roze' netwerk te onderhouden.

Daardoor kan dát deel van hun identiteit geen ruimte meer krijgen. Het kan heel prettig voor hen zijn als zij daar met u wél open over kunnen zijn.

Er zijn ontmoetingsbijeenkomsten voor 'roze ouderen' en er is een 'roze bezoekvrijwilligersproject'. Mocht u met een LHBT-oudere te maken krijgen, kunt u hen daar over vertellen.

Tips voor uw gesprekken met 75+ers: Zo zullen ook 'roze' ouderen zich aangesproken voelen:

Tip 1:

Wees bewust dat er mensen zijn die niet hetero zijn. Alleen al door daar bewust van te zijn, maakt u veel verschil.

Tip 2:

Laat in uw woordkeuze expliciet merken dat u open staat voor seksuele diversiteit.

Hier vindt u een paar voorbeelden van vragen die u kunt stellen om aan de oudere te laten merken dat u open staat voor seksuele of genderdiversiteit.

Hoe kunt u de vragen zo stellen dat ook 'roze' ouderen zich aangesproken voelen?

Veelal zijn standaardvragen 'Bent u getrouwd geweest?' en 'Heeft u kinderen?' De generatie (homoseksuele) ouderen van nu, waren jong in een tijd dat trouwen en kinderen krijgen nog niet binnen de mogelijkheden lagen. Dat maakt dat voor hen deze vragen niet aansluiten bij hún verhaal. Dit is te ondervangen door andere woorden te kiezen, bijvoorbeeld:

- Hebt u een vaste relatie (gehad)?
- Was dat met (een) man(nen) of met (een) vrouw(en)?
 - ➔ Zo geeft u aan dat u er voor open staat dat deze persoon gevoelens kan hebben voor mannen en vrouwen.

U kunt ook kiezen voor de volgende vragen:

- Bent u weleens verliefd (geweest)?
- Was dat op mannen of vrouwen of allebei?

Als iemand nooit een vaste relatie heeft gehad, dan kan dat ook te maken hebben met homoseksuele gevoelens. U zou dan als volgt door kunnen vragen:

- 'Bent u de juiste man of vrouw niet tegengekomen?'
→ (benoem man en vrouw allebei als mogelijkheid) of
- 'Was de juiste niet zoals de omgeving van u zou verwachten?'
→ (bijv. iemand van dezelfde sekse of een andere culturele achtergrond)
- Bent u weleens 'stiekem' verliefd geweest?
→ (benoem man en vrouw allebei als mogelijkheid)

En indien dat niet het geval is kunt u nog doorvragen op de volgende manier:

- Heeft u hechte vriendschappen (gehad) met mannen of met vrouwen?

Wilt u meer weten? Kenniscentrum homo-emancipatie RotterdamV helpt u graag verder.

RotterdamV, Kenniscentrum Homo-emancipatie
Weena 877, 3013 AL Rotterdam
Tel. 010 - 414 94 06, www.rotterdamv.nl

Tips om met grenzen om te gaan

Grenzen aangeven (ik wil-ikwil niet) en In hoeverre ga je op iets in

1. Praat in de ik-vorm
2. Let op je lichaamstaal en je stemgebruik
3. Zeg rustig welke grens bereikt is en geef aan wat je wilt en niet wilt
4. Ga niet in discussie, maar herhaal je grens indien mogelijk
5. Kijk of je een oplossing kunt vinden.

Aandacht voor de eigen gevoelens

1. Ga na wat je voelt
2. Kijk waar dat gevoel mee te maken heeft
3. Beslis wat je wilt doen
4. Als je een ander wilt vertellen dat je boos, verdrietig, teleurgesteld, blij enz. bent, praat vanuit jezelf
Ik ben boos omdat ik.....
Ik ben verdrietig omdat ik.....
5. Let op de reactie van de ander
6. Ga na hoe je verder om wil gaan met de situatie

Nee zeggen

1. Luister naar de vraag van de ander
2. Zeg het als je iets niet begrijpt
3. Bedenk wat je op de vraag wil antwoorden
4. Als je besluit NEE te zeggen vertel dit dan rustig
5. Vertel waarom je nee zegt
6. Blijft de ander aandringen zeg dan nogmaals duidelijk NEE

Onderhandelen

1. Zeg duidelijk en rustig wat jij graag zou willen
2. Luister goed naar wat de ander wil
3. Leg uit waarom je dat wilt en luister naar de redenen van de ander
4. Ga samen na wat het probleem is
5. Blijf respectvol naar jezelf en naar de ander
6. Zoek samen naar mogelijke oplossingen
7. Kijk of je een afspraak kunt maken waar je het beiden mee eens bent
8. **Vraag bedenktijd** als je er niet uitkomt
9. Rond je gesprek af, zeg beleefd gedag en vertrek.

Om nog even te oefenen voordat je op huisbezoek gaat.

Inleidende tekst voor het huisbezoek

Bij de deur

Goedemorgen, wij zijn ... en (legitimatiepas laten zien). We hebben u namens de gemeente Rotterdam een brief gestuurd dat wij vandaag langs zouden komen. We willen graag met u in gesprek gaan over wat u zoals doet, wat u bezig houdt en waar uw wensen liggen. Zouden wij binnen mogen komen?

Zittend, inleiding voor het gesprek

Wij zijn hier om met u te praten over wat u zoal bezighoudt en of u de weg weet te vinden naar activiteiten in uw wijk en eventuele zorg. Wij doen dit huisbezoek voor de gemeente Rotterdam. Zij vinden het belangrijk om te weten wat de 75-plussers bezighoudt en om te zien waar hun wensen liggen. Daarom willen wij vandaag het gesprek met u aangaan. Ik zal voornamelijk het gesprek voeren en mijn mede vrijwilliger zal het een en ander noteren.

Afsluitende tekst

Dank u wel voor het gesprek! Wij vinden het erg fijn dat u hieraan meegewerkt heeft. We laten bij u een gidsje achter waarin u kunt vinden wat er in uw wijk zoal te doen is voor u.

Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.

Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de welzijnswerkers daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de welzijnswerkers doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk.

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk. |
| <input type="checkbox"/> | U wilt graag dat iemand een welzijnswerker contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn: - Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): |
| <input type="checkbox"/> | U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage. |
| <input type="checkbox"/> | U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter. |

Check na het gesprek

- zijn alle onderwerpen van de checklist besproken
- akkoord voor het delen van de gegevens?
- boekje achter gelaten?