

helpen en laten helpen

EEN LAAGDREMPELIGE AANPAK LOONT

WAAROM **ANTICIPEREN OP ZORG** OP TERMIJN OOK DE BESTE ZORG IS



Het is een stevige paradox: terwijl de initiatieven om mensen allerlei vormen van mentale, medische of gewoon praktische hulp aan te bieden talrijker en laagdrempeliger worden, blijkt het voor de doorsnee landgenoot nog steeds bijzonder lastig om zelf hulp te gaan zoeken. Vanwaar die mismatch? En hoe spelen we daar dan best op in?

Kunnen helpen: mensen worden daar doorgaans gewoon ook gelukkiger van. En dus is er in dit land allerminst gebrek aan vrijwilligers die zich willen inschakelen in allerlei initiatieven om andere mensen een handje toe te steken of uit de nood te helpen. Getuige daarvan het succes van een organisatie als De Warmste Week, dat jaarlijks nog grotere proporties aanneemt.

Omgekeerd lijkt het voor mensen die zelf hulp nodig hebben een stuk lastiger om aan te kloppen bij organisaties of platformen die hulp aanbieden. Gaande van zeer laagdrempelige hulp bij huis- tuin en keukenklussen tot gespecialiseerde (para)medische hulp: bijna 8 op 10 Belgen vinden het lastig om kenbaar te maken dat ze hulp kunnen gebruiken, zo blijkt uit een bevraging die iVox in opdracht van het thuishulpplatform Helpper uitvoerde bij 1.000 respondenten in Vlaanderen en Brussel.

Helpper brengt mensen die hulp zoeken bij niet-medische taken (helppies) in contact met buurtbewoners die hen enkele uren per week willen helpen (helpers). Het gaat dan om taken zoals koken, boodschappen doen, administratie, vervoer, of gewoon gezelschap houden. De helpers ontvangen hiervoor ook een kleine financiële vergoeding, maar dit blijkt haast nooit de grote drijfveer te zijn.

In de iVox-bevraging gaf ruim de helft van de mensen ook aan dat ze het lastig vinden om ondersteuning te vragen aan familie of vrienden omdat ze hen niet tot last willen zijn. Tegelijk bevestigt 1 op 2 respondenten ook iemand te kennen die best wat externe hulp zou kunnen gebruiken. Met andere woorden: er bestaat een stevige mismatch tussen enerzijds mensen die graag anderen willen helpen en anderzijds mensen die zelf durven te erkennen dat ze hulp nodig hebben en vervolgens ook effectief op zoek gaan.

Drempelvrees in meerdere facetten



“Hulp vragen is in eerste instantie ook erkennen dat je het alleen niet aankan, en dat is voor heel wat mensen bijzonder lastig,”

bevestigt **Tine Daeseleire**, die als traumapsychologe het psychologisch centrum The Human Link leidt. “De huidige coronacris legde wat dit betreft de vinger nog eens uitdrukkelijk op de wonde: er bestaan in dit land tal van initiatieven of hulplijnen om mensen met psychologische of mentale problemen te helpen, maar de drempel blijkt voor velen gewoonweg te hoog. Ik stel dit ook vast in onze praktijk: terwijl we veel groepssessies aanbieden – die net heel taboe-doorbrekend willen zijn – opteren heel veel mensen toch nog altijd voor individuele therapie. Vanuit het idee dat ze die nood aan hulp dan ook heel discreet en persoonlijk kunnen houden. De schroom om met een hulpvraag naar buiten te komen, blijft dus bijzonder groot.”



François Gerard, oprichter en ceo van Helper, wijst ook naar de wijze waarop ons zorgsysteem gestructureerd is. Wie ergens aanklopt met een hulpvraag, wordt meteen ook in de rol van vragende partij geduwd en zo de facto ook enigszins gestigmatiseerd.

“We moeten uit dat stereotiepe denkschema treden,”

vindt Gerard. “Wie zelf de stap zet naar hulp, toont zich nu net sterk genoeg om tijdig en proactief naar een oplossing te zoeken. We moeten mensen die hulp nodig hebben dan ook meer controle geven over hun hulpvraag. Vandaag zijn het haast nog altijd de hulporganisaties die zeggen in welke vorm en wanneer er hulp zal komen. Als hulpbehoevende heb je nog te weinig keuze en inspraak. Bovendien wordt onze zorg, en dat is ook in ander Europese landen het geval, nog altijd heel sterk vanuit verschillende ideologische zuilen gestuurd en georganiseerd. Hierdoor worden hulpbehoevenden ook haast automatisch in een bepaalde richting geduwd. Terwijl dat welbepaalde aanbod binnen één zuil misschien niet altijd het meest geschikte is in jouw specifieke situatie.”

Proactieve aanpak

Vanuit die verschillende inzichten ziet Tine Daeseleire een aantal mogelijke verklaringen én oplossingen voor de huidige mismatch:

- Hulp vragen etaleert een zekere kwetsbaarheid. Net daarom is het – vanuit het perspectief van de helpers – vaak beter om het bestaande aanbod beter in de verf te zetten en waar mogelijk al proactief hulp aan te bieden.
- De drempels of hindernissen situeren zich vaak ook eerder op praktisch of kleinmenselijk vlak, of gaan een eind verder dan de hulpvraag zelf. Sommige mensen zien het bijvoorbeeld niet zitten dat ze daarvoor vreemden over de vloer krijgen, of ze schamen zich voor hun woonsituatie. Of ze vragen zich af of ze dan altijd thuis en beschikbaar moeten blijven. Heel laagdrempelige hulp, waarbij hulpbehoevenden zelf de controle houden over hun hulpvraag, kan daar op inspelen.
- Het prijskaartje, hoe beperkt ook: terwijl gratis hulp vaak met niet-kwalitatieve hulp wordt geassocieerd, is hulp tegen een kleine vergoeding dan weer vaak te duur, of vragen hulpvragers zich af of ze dan toch niet beter meteen voor professionele hulp zouden opteren, tegen een kleine extra meerprijs.
- De automatische piloot: mensen die moe of wat depressief zijn, of die echt in de penarie zitten, hebben het vaak lastig om toch nog oplossingen te zien of te zoeken. Ze moeten daarvoor een drempel over, maar kunnen dat niet langer alleen. Eerst moeten ze als het ware hun automatische piloot kunnen uitschakelen, en alleen daarvoor is soms al wat ruggensteun nodig.
- Een remmende sociale zekerheid, die tot een soort van aangeleerde hulpeloosheid leidt. De gezondheidszorg in dit land is behoorlijk breed en uitgebreid, maar dit kan ook perverse effecten hebben. Sommige mensen dreigen hierdoor net minder actief en creatief naar hulp te zoeken, en ze berusten in het bestaande of bekende aanbod. Ze beseffen met andere woorden niet dat zelf wel degelijk ook nog de stuurknuppel in handen kunnen houden.

Zelfredzaamheid als menselijk ideaal

We leven anno 2020 ook in een tijdperk waarin zelfredzaamheid niet enkel politiek en sociaal stevig gepropageerd wordt, de opkomst van sociale media heeft het ideaalbeeld van het sterke individu dat zijn zaakjes goed voor elkaar heeft ook nog eens een stevige boost gegeven.

“Ik vrees dat mensen dankzij de opkomst van sociale media net minder sociaal vaardig geworden zijn,” geeft **Tine Daeseleire** aan. “Dit klinkt paradoxaal, maar sociale media leren ons niet bepaald om nederig te zijn. Hoeveel mensen zullen op sociale media toegeven dat het niet goed met hen gaat, dat ze er alleen niet meer uit raken? Dit hoort niet: op Facebook of Instagram zet je altijd je beste beentje voor, je toont je van je beste zijde, je liket en je bent enthousiast.”

François Gerard omschrijft sociale media als een ‘placebo sociale interactie’. “Mensen plaatsen een roep om aandacht op pakweg Facebook, in de hoop dat ze daarop dan een aantal likes krijgen. Maar het effect daarvan valt natuurlijk niet te vergelijken met het positieve gevoel dat je overhoudt na een wandeling in het park met je buurman. Helper werkt dan wel vanuit een technologieplatform, we gebruiken de sociale media uitsluitend om mensen te informeren over ons bestaan. Hoewel we uiteraard een online-platform zijn - waardoor we mensen heel efficiënt met elkaar in contact kunnen brengen - zit onze echte meerwaarde offline. Online delen we uitsluitend de meest noodzakelijke gegevens, maar we zijn allesbehalve een open boek.”



Laagdrenpelig doorverwijzen

Dé hamvraag bij dit alles: kan een laagdrempelig platform dat vooral mikt op hulp van buurtbewoners aan mensen uit hun directe omgeving de bredere schroom en de drempelvrees om sneller hulp te zoeken deels wegwerken?



En kan er hierdoor op termijn ook een soort van schaaleffect optreden, waardoor hulpbehoevenden op termijn ook sneller over de nog wat hogere drempel naar professionele hulp durven te stappen?

Tine Daeseleire. “Enerzijds denk ik niet dat Helpper, dat via zijn platform vooral heel praktische en laagdrempelige hulp aanbiedt, meteen een opstap zal zijn naar de meer professionele hulp. Anderzijds kan het platform hier wél een rol in spelen als het de eigen rol ietwat ruimer wil invullen. Bijvoorbeeld door hulpbehoevenden - die in eerste instantie misschien enkel bij hen aankloppen omdat ze op zoek zijn naar iemand die wekelijks hun gras afmaait of hun huis

even opruimt – mee te nemen in het bredere sociale verhaal. Daarvoor zou het platform dan ook wat kennis moeten meenemen van de sociale kaart: hoe kan een psycholoog of psychiater iemand helpen in een bepaalde situatie, waar kan het OCMW bijspringen, tot waar kan de rol van de huisarts reiken? Daar zie ik dus wél een rol voor hen weggelegd: ze kunnen hulpbehoevenden vanuit hun primaire en zeer laagdrempelige hulp ook gemotiveerd doorverwijzen naar de juiste mensen. Een vrijblijvend advies geven, is heel gemakkelijk, maar levert doorgaans weinig op. Iemand gemotiveerd doorverwijzen, dat kan wél vruchten afwerpen.”

Laagdrempelig doorverwijzen

Doorgaans staan bijvoorbeeld ziekenfondsen nog een trapje lager op de hulpladder dan bijvoorbeeld medische specialisten, maar misschien ontbreekt het vandaag in ons land nog aan een vroeger stadium: het preventieve.

“Wie in dat vroegere stadium hulp vraagt, zal doorgaans ook gezonder blijven en kan op termijn ook zijn persoonlijke fysieke én mentale balans beter bewaken. Misschien moeten we mensen helpen om veel minder snel over de persoonlijke grenzen te gaan, en sneller de stap naar hulp te zetten. Maar dan moeten we mensen ook leren om zo’n vraag om hulp ook eerst voor zichzelf aanvaardbaar te maken. Daarin speelt ook de zogenaamde sociale angst een belangrijke rol: uit angst om negatief beoordeeld te worden door de buitenwereld, durven we vaak ook voor onszelf niet te erkennen dat we een of andere vorm van hulp nodig hebben. En dus wachten we veel te lang om onze problemen aan te pakken. Die meer preventieve aanpak, daarin zie ik voor Helper wel degelijk een belangrijke rol weggelegd.”



Ogen en oren op het terrein



Anne Burlet, die in Luik verbonden is aan Stresskliniek ISOSL, zit op dezelfde golflengte. “Wij stellen hier dagelijks vast hoe moeilijk het voor de meeste mensen is om psychologische hulp te consulteren,” klinkt het. “Mede daarom kan ik het, als professional uit de gezondheidssector, enkel maar toejuichen dat een platform zoals Helper bijdraagt tot de uitbreiding van het sociale netwerk van mensen die nood hebben aan hulp. Net zoals ik het een bijzonder goede zaak vind dat zo'n platform inzet op meer solidariteit. Meer sociale ondersteuning - maar ook het doorbreken van het sociale isolement waarin sommige mensen leven, kan op termijn ongetwijfeld ook een positieve impact hebben op gezondheidsvlak.”

François Gerard ziet nog een andere belangrijke leemte in ons bestaande zorgsysteem: er wordt te weinig ingezet op detectie. Hij vindt dat we, ondanks alle 'oren en ogen' op het terrein, er nog altijd niet voldoende in slagen om mensen die nood hebben aan hulp voldoende efficiënt en tijdig te identificeren. Helper kan daarin volgens hem een niet onbelangrijke rol spelen.



“Wij bieden hulp, geen zorg, en worden daardoor dus ook als een stuk laagdrempeliger gepercipieerd dan de professionele zorg. Indien nodig verwijzen wij mensen nu al reactief door naar professionele zorgverleners, maar op termijn moet het onze ambitie zijn om dit ook proactief te gaan doen. En vergis je niet: ook de professionele zorg is vandaag absoluut vragende partij om mensen die echt zorg nodig hebben veel sneller te kunnen detecteren.”

Gerard refereert daarbij ook aan de bevindingen van hulpcentrales of zorgcentrales, die merken dat ze heel vaak een stap te laat komen met hun aanbod. Neem nu senioren die bij zo'n hulpcentrale gaan aankloppen voor een armbandje, waardoor ze in geval

van nood meteen de alarmcentrale kunnen oproepen: vaak zijn ze op dat moment al een eerste keer het slachtoffer geworden van een valpartij of van een acute gezondheidscrisis.

“En dus is het zaak om mensen met de meest uiteenlopende hulpbehoeftes gewoon al een stuk vroeger te identificeren. Dit kan ons op termijn toelaten om succesvoller te anticiperen op bepaalde noden en problemen.”



* Het online onderzoek 2018 werd uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Helpper tussen 4 juni 2018 en 22 juni 2018 bij 1.055 Belgen, representatief op geslacht, leeftijd en regio. De maximale foutenmarge bij 1.055 Belgen bedraagt 2,94%.

* Het online onderzoek 2019 werd uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Helpper tussen 2 augustus 2019 en 20 augustus 2019 bij 1000 Brusselaars, representatief op geslacht, leeftijd en regio. De maximale foutenmarge bij 1000 Brusselaars bedraagt 3,02%.

Over Helpper

De online ontmoetingsplaats Helpper verbindt mensen die nood hebben aan ondersteuning met hulpvaardige mensen uit de buurt. Zo biedt Helpper een betaalbare, kwaliteitsvolle en flexibele oplossing voor iedereen die hulp kan gebruiken bij dagelijkse taken, zoals kleine klusjes, koken, boodschappen doen, vervoer,...

Helpper is actief in Vlaanderen en Brussel. Het bedrijf werd in 2017 opgericht door François Gerard en is een onafhankelijk initiatief, gesteund door ziekenfondsen Partenamut, Partena Ziekenfonds en OZ, en accelerator Start it @KBC. Helpper won de award Zorgondernemer van het Jaar in 2018, werd in 2019 bekroond tot Radicale Vernieuwer en werd in 2020 genomineerd als Start-up van het Jaar.

Meer informatie vindt u op www.helpper.be

Contact

Voor meer informatie, contacteer

François Gerard

Francois@helpper.be

Media



WEBSITE



FACEBOOK



TWITTER



LINKEDIN



YOUTUBE