

INSPIRATIEKRANT INFORMELE ZORG

ZORGEN

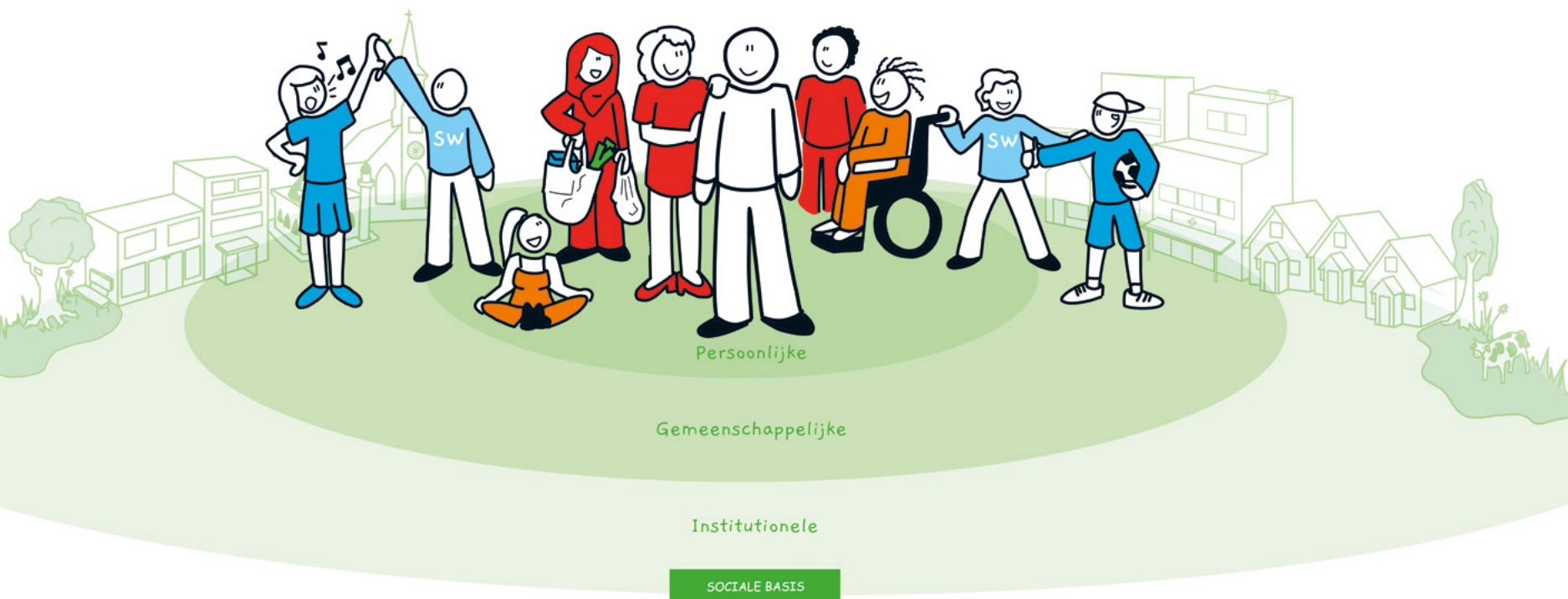
DAT-HET-WERKT-MAGAZINE

Een uitgave in het kader van het programma Wonen-Welzijn-Zorg Ouderen 2040



INGREDIËNTEN VOOR EEN GOED SAMENSPEL
DE KRACHT VAN OUDEREN
VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK
ZORGZAME GEMEENSCHAPPEN

kennisplatform
Utrecht
Sociaal



De omvang van informele zorg is groot (zie voor cijfers de column van Jean Pierre Wilken op pag. 8). Hoewel informele zorg van alle tijden is, is de aandacht hiervoor niet vanzelfsprekend. De toenemende vergrijzing heeft de aandacht voor informele zorg urgent gemaakt. Omdat het aantal hulpbehoevenden naar verwachting harder stijgt dan het aantal mensen dat die zorg samen kan dragen (zowel formeel als informeel), is het nodig de zorg en ondersteuning anders te organiseren.



INGREDIËNTEN VOOR EEN GOED SAMENSPEL

Mariët Brandts, docentonderzoeker Hogeschool Utrecht

Volgens de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2022)¹ is de samenwerking met informele zorg niet langer vrijblijvend maar zou het een vast onderdeel moeten vormen van de verantwoordelijkheid van beroepskrachten. In de Grote Raadpleging van het Sociaal Werk (Movisie, 2025)² geeft 58% van de sociaal werkers aan dat de samenwerking met informele zorgpartners meer kan of sterker mag. In beleidsplannen van o.a. de overheid komt het begrip informele zorg veelvuldig naar voren.

In akkoorden zoals het Gezond en Actief Leven Akkoord, de Hervormingsagenda Jeugd en het Aanvullend Zorg en Welzijnsakkoord gaat het bijvoorbeeld om het versterken, ondersteunen en waarderen van informele zorg, het benutten van het potentieel van informele zorg en het elkaar kennen en met elkaar samenwerken.

Diverse beroepskrachten die betrokken zijn bij het Kennisplatform Utrecht Sociaal benoemen dat het samen optrekken met informele zorg in beleid en in plannen een prominente plek heeft. In deze gesprekken komt ook naar voren dat het in de dagelijkse praktijk soms nog zoeken is naar hoe het samen optrekken met informele zorg op een goede manier geïntegreerd kan worden.

Er wordt gezocht naar manieren om dit vorm te geven. Er gebeurt veel. Er zijn mooie voorbeelden in de regio Utrecht waarvan geleerd kan worden. In dit magazine komt een aantal van deze voorbeelden aan bod. Middels deze verhalen proberen we een antwoord te krijgen op de vraag: *'welke ingrediënten dragen bij aan een goed samenspel tussen ouderen met een zorg- of ondersteuningsbehoefte, informele & formele zorg?'*

Informele zorg gaat over allerlei vormen van zorg en ondersteuning die onbetaald en niet vanuit een beroep plaatsvinden. Het Lectorienplatform Informele Zorg onderscheidt drie vormen van informele zorg: naasten en mantelzorgers, vrijwillige inzet en sociale steun.³

1. Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2022) Anders Leven en Zorgen. Geraadpleegd op 19 december via [Anders leven en zorgen | Raad voor Volksgezondheid en Samenleving](#)

2. Movisie (2025). De stem van sociaal werkers. De grote raadpleging van het Sociaal Werk 2025. Geraadpleegd op 22 december 2025 via [GroteRaadplegingSociaalWerk-2025.pdf](#)

3. Lectorienplatform Informele Zorg (2025). Kennisagenda Informele Zorg. Focus op mantelzorg. [Lectorienplatform Informele Zorg | Hanze](#)

ZIE DE KRACHT VAN OUDEREN

Interview met Julia Muller, regiomanager Handjehelpen en projectleider NIZU, door Mariët Brandts

Het is einde van de middag. We zijn op het kantoor van Handjehelpen in Utrecht Overvecht. Handjehelpen is een grote vrijwilligersorganisatie op het gebied van informele zorg. Julia is net binnen. Ze ruikt nog even wat versieringen op die haar collega's ophingen vanwege haar verjaardag. Vrolijke foto's en slingers. Julia is naast regiomanager bij Handjehelpen ook projectleider van het Netwerk Informele Zorg in de stad Utrecht (NIZU). Dit is een netwerk van 64 informele partijen, bewonersinitiatieven en vrijwilligersorganisaties. Op casusniveau denken ambassadeurs informele zorg vanuit dit netwerk mee met beroepskrachten over de mogelijkheden in de informele zorg. Het NIZU neemt deel aan overleggen en programma's om ook de stem van de informele zorg te laten horen aan overlegtafels. Julia zit vanuit haar projectleidersrol bij deze overleggen: over de zorg, het sociaal domein, maar ook het onderwijs. Ze is ook betrokken bij het programma Samen Ouder Worden. Dit is een landelijk ontwikkelprogramma van de Vereniging VrijwilligerswerkNl waarin kennis ontwikkelen en kennis delen centraal staat. Eén van de actielijnen is gericht op het versterken van de rol van vrijwilligers.

Julia: 'We worden ouder als samenleving en veel ouderen wonen langer thuis. Dit brengt allerlei vragen met zich mee waar informele zorg een belangrijke rol in kan spelen'

Julia vertelt dat wanneer het gaat over ouderen zij nog te vaak negatief benaderd worden en zij als kwetsbare groep gezien worden. Ze beaamt dat dit onderdeel is van het ouder worden maar dat je tegelijkertijd ook heel anders kunt kijken naar ouderen. Er is een generatie die met pensioen is maar ontzettend veel te bieden heeft. Deze groep ouderen heeft relatief veel tijd, heeft veel (levens)ervaring én is vaak nog fit. Natuurlijk komen er ook kwetsbaarheden bij het ouder worden. Maar Julia benadrukt dat ouderen ook dan nog veel te bieden hebben. Ze kent vele voorbeelden, zoals een oudere vrijwilliger die actief was in een jong gezin. De ouders voelden zich overbelast en voor hen was de praktische hulp fijn. Daarnaast was het van grote waarde hoe deze vrijwilliger, vanuit levenservaring, goed

dingen kon relativeren. Dit was voor het gezin ontzettend helpend.

Hoewel een grote groep ouderen zich vitaal voelt geldt dat niet voor iedereen. Julia benadrukt dat ook deze groep vaak veel meer te bieden heeft dan wel eens wordt gedacht. Ze vertelt over een vrijwilliger die zelf thuis praktische ondersteuning nodig heeft, maar toch veel voor anderen kan betekenen. 'Hij was vroeger leraar en vond het ontzettend leuk om Nederlandse taallessen te geven. Dat is hij dus gaan doen. Dit soort rollen dragen bij aan zingeving en ertoe doen. En dat draagt dan weer bij aan vitaliteit. Vragen die dan behulpzaam zijn: Waar wordt u blij van? Wat heeft u te bieden? Focus niet alleen op wat moeilijk is, maar ook op wat iemand te bieden heeft. Dat kan hand in hand gaan. Als iemand eenzaam is bijvoorbeeld kun je natuurlijk denken aan het bieden van hulp of ondersteuning, maar iemand kan ook verwezen worden naar vrijwilligerswerk. Want het doen van vrijwilligerswerk draagt bij aan vermindering van eenzaamheid én aan zingeving.'

Julia ziet dat ouderen in potentie een grote bron van informele zorg kunnen zijn. Om die vrijwillige energie te laten stromen vraagt dat van organisaties een aanpak die aansluit bij de behoeften van ouderen. Een advertentie in de lokale krant werkt voor deze groep vaak goed of een kraampje op een markt. 'Zorg dan dat de groepen die je wilt aanspreken zich ook herkennen in slogans en afbeeldingen.' Ze geeft aan dat ouderen mogelijk meer behoefte hebben aan het onderling uitwisselen van ervaringen, misschien ook omdat zij niet altijd hun vrijwilligerswerk in hoeven te passen in een drukke agenda. Ze roept haar collega's bij vrijwilligersorganisaties op om vanuit kracht naar ouderen te kijken. 'Wat doe je wanneer iemand van 90 zich bij jou aanmeldt?' Julia benadrukt het belang van kijken naar wat iemand wél kan en dat er altijd mogelijkheden zijn om sociaal verbonden te zijn. Iemand die aan huis gekluisterd is kan misschien wel andere ouderen opbellen om te vragen wat ze vandaag zouden kunnen gaan doen. Focus je op de kracht, zonder de kwetsbaarheid uit het oog te verliezen.



OVER HANDJEHELPEN

Handjehelpen zorgt voor de juiste match tussen een hulpvrager en een vrijwilliger of stagiair. Wij bieden hulp aan kinderen en volwassenen met een chronische ziekte, beperking of gedrag dat om extra zorg en aandacht vraagt. Wij zijn er ook voor (overbelaste) mantelzorgers. Handjehelpen biedt ondersteuning in de thuis-situatie. In de meeste gevallen koppelen wij één

hulpvrager aan één vrijwilliger of stagiair. Elke koppeling is maatwerk, waarbij wij de wensen en behoeften van de hulpvrager centraal stellen. Onze werkwijze kenmerkt zich door deskundigheid, betrokkenheid, zorgvuldigheid en enthousiasme.

Zie: www.handjehelpen.nl



Interview met Jacoba Huizenga, onderzoeker Hogeschool Utrecht, door Mariët Brandts

VERKEN HET DAGELIJKS LEVEN

Jacoba Huizenga is onderzoeker bij het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning van Hogeschool Utrecht. Ze doet promotieonderzoek naar wat belangrijk is in het dagelijks leven met dementie. Dit doet zij samen met mensen met dementie, die als co-onderzoeker participeren. Het onderzoek richt zich zowel op de ervaringen van mensen met dementie als op de ervaringen van naasten en beroepskrachten. Ook persoonlijk voelt Jacoba zich sterk betrokken. Zelf kreeg zij als naaste te maken met veranderingen in haar leven vanwege dementie bij haar beide ouders.

Jacoba: 'Veel onderzoeken zijn gericht op de gevolgen van de ziekte of op het perspectief van zorg of ondersteuning. Wat nog onderbelicht is, is het dagelijks leven. Hoe geven mensen dit vorm? Het gaat dan om dagelijkse routines en activiteiten, de relaties en ontmoetingen met anderen en de omgeving waarin mensen leven zoals hun huis, de buurt of een ontmoetingscentrum.'

Jacoba bezocht voor haar onderzoek mensen met dementie en hun naasten in hun dagelijkse leefomgeving. Ze vroeg hen bijvoorbeeld om haar een rondleiding te geven door het huis of ze ging mee met de dagelijkse wandeling door de buurt. Door stil te staan bij foto's en voorwerpen in huis en bij plekken in de buurt, werden allerlei ervaringen en verhalen zichtbaar. Onlangs werd Jacoba's artikel 'I do Things that I don't Really Want to do ...': Understanding the Everyday Lives of Family Carers of People With Dementia' gepubliceerd. Hierin beschreef zij welke kennis over de ervaringen van naasten er in het onderzoek is ontwikkeld.

Inzichten over het dagelijks leven van naasten

Jacoba vertelt dat uit haar onderzoek blijkt dat dementie impact heeft op allerlei aspecten van het dagelijks (samen)leven. De gevolgen van dementie hebben impact op de relatie tussen de naaste en de persoon met dementie, maar ook op het bredere sociaal netwerk. Dagelijkse routines, gebruiken, taken en rolverdeling veranderen. Voor het huishouden zoeken naasten naar manieren om de boel zoveel mogelijk 'draaiende' te houden. Praktische hulpmiddelen, zoals klokken, (digitale) agenda's, smartphones

en robots zijn daarbij behulpzaam. Uit het onderzoek blijkt dat naasten dagelijkse taken overnemen, maar dat zij zich ook bewust zijn van het belang dat degene met dementie actief blijft. Ze noemen dit essentieel. Echter betekent dit ook dat de naaste, bijvoorbeeld tijdens het koken, dicht in de buurt moet blijven. Of dat 's avonds de vieze afwas weer uit de keukenkastjes gehaald moet worden, om het opnieuw af te wassen en in te ruimen. Er is sprake van balanceren tussen enerzijds het belang van participatie van degene met dementie en anderzijds de behoeften en ervaren balans van de naaste.

Jacoba: 'Dagactiviteiten en respijtzorg blijken van grote waarde te zijn. De naaste kan hierdoor ruimte maken voor rust, hobby's of werk én zij kunnen dat met een beter gevoel doen als zij weten dat de persoon met dementie op een goede plek is. Dit soort plekken kunnen naasten de ruimte geven om hun dagelijks leven vorm te geven met activiteiten naast de zorg, zonder dat dit de participatiemogelijkheden van degene met dementie in de weg staat. Uit de verhalen komen ook knelpunten naar voren. Een naaste vertelde bijvoorbeeld dat zij graag haar hobby weer wilde oppakken, echter bleek het activiteitencentrum gesloten te zijn op de momenten dat zij er graag gebruik van wilde maken. Het is belangrijk dat het aanbod goed aansluit op de behoeften van naasten.'

Plezier en zingeving

Aandacht voor het dagelijks leven laat volgens Jacoba zien dat het leven met dementie niet alleen gaat over moeilijke momenten en verlies. Uit het onderzoek blijkt dat naasten blijven zoeken naar momenten die plezier geven, zingeving en geluk. Aan beroepskrachten, maar ook aan andere betrokkenen bij mensen met dementie, wil Jacoba meegeven om daar ook aandacht voor te hebben. Aspecten als liefde, gelukkige momenten en zingeving kunnen bijdragen aan de relatie en de ervaren balans.

Jacoba: 'Het is mooi om te vragen naar wat een fijn moment geweest is samen of wat momenten zijn waarop iemand zich blij voelde. Dit kunnen activiteiten zijn die men al samen deed voordat er sprake was van dementie'

zoals samen fietsen of op vakantie gaan. Zeker wanneer de dementie vordert wordt het vaak meer een uitdaging om activiteiten van vroeger samen te ondernemen. Maar ook dan zijn fijne momenten samen mogelijk en belangrijk. Dit kan gaan om samen muziek luisteren of elkaars handen vasthouden. Natuurlijk is dit voor iedereen anders. Vraag ernaar, maak het bespreekbaar.'

Onderliggende processen en emoties

Jacoba ervaart dat in de samenleving het 'zorgen voor elkaar' heel vanzelfsprekend gevonden wordt. Deels is dat het ook, want veel mensen zorgen voor elkaar op het moment dat dit nodig is. Volgens Jacoba is het echter wel belangrijk om in het gesprek over 'zorgen voor elkaar' aandacht te hebben voor onderliggende processen en emoties. Pijn, gemis en conflicten uit het verleden kunnen het 'zorgzaam kunnen zijn' bemoeilijken. Het proces van dementie kan dit extra uitdagend maken. Een traumatisch verleden kan deze geschiedenis op momenten weer in het 'nu' plaatsen.

Als er geen aandacht is voor de kwaliteit van de relatie of voor het verleden kunnen partners en familieleden die mantelzorgen vastlopen, persoonlijk en/of met hun naaste(n). Het is daarom belangrijk dat beroepskrachten ruimte maken voor een gesprek hierover. Dat geldt ook voor wezenlijke onderwerpen die niet iedereen uit zichzelf bespreekbaar maakt, bijvoorbeeld

vanwege ervaren taboe of schaamte. Beroepskrachten vinden het soms lastig om onderwerpen als rouw en intimiteit en seksualiteit bespreekbaar te maken. Voor hen kan het behulpzaam zijn om te vragen aan de ander of het betreffende onderwerp besproken kan worden. Ook dit hoort bij het dagelijks leven. Volgens Jacoba is een open gesprek over dieperliggende vragen en gevoelens belangrijk om naasten goed te ondersteunen én om het gesprek aan te gaan over het zorgen.

Jacoba: 'Ga er niet vanuit dat naasten gaan zorgen, maar bespreek dit, zonder eigen aannames en oordelen. Ga op zoek naar beweegredenen van naasten om zorg wel of niet te bieden. Dit gaat vaak hand in hand met het gesprek over de relatie, het eigen en gezamenlijk leven en het verleden.'

Jacoba merkt dat beroepskrachten hier terughoudend in kunnen zijn, omdat datgene wat er naar boven komt, soms niet past bij hun rol of expertise. Ze vindt het belangrijk dat er waar nodig samengewerkt wordt met een psycholoog of systeemtherapeut. Dat kan ook gaan over broers en zussen die conflicten hebben over de zorg. Casemanagers pakken dit deels op, maar zij zijn er primair voor om de zorg samen met de persoon met dementie en het netwerk te organiseren. Het is niet mogelijk om overall expertise op te hebben. Juist daarom is Jacoba's boodschap: bespreek het wel en betrek waar nodig andere expertises.

De overgang naar het wonen in een verpleeghuis

Een belangrijk knelpunt dat uit een nog te publiceren onderzoek komt is dat casemanagement stopt op het moment dat de persoon met dementie verhuist naar een verpleeghuis. Juist tijdens deze overgang verandert het (dagelijks) leven ingrijpend en krijgen de persoon met dementie en de naasten te maken met veel vragen en gevoelens. Een wens voor veel naasten is dat de casemanager in ieder geval nog een paar maanden betrokken blijft.

Jacoba ziet bij verpleeghuizen veel goede initiatieven om meer samen te gaan werken met het netwerk. Wat daarin opvalt is dat er regelmatig gestart wordt bij de zorg en niet bij het dagelijks leven. Een slogan als 'we gaan het netwerk bij de zorg betrekken' laat geen gelijkwaardigheid zien. Daarnaast is het risico dat de focus op zorg vele onderwerpen buiten beschouwing laat.

Jacoba: 'Wat als je zou beginnen bij het (dagelijks) leven van mensen en de zorg die er daarin is voor elkaar? Nu lijkt de focus vaak te liggen op: wie doet wat? Maar wat als je zou beginnen met: wat betekenen jullie voor elkaar? Hoe is dit voor jullie? Hoe ziet jullie leven eruit? Hoe kunnen we het samen doen? De vraag wie wat doet kan daaruit voortvloeien.'

INFORMELE ZORG IN BEROEPSOPLEIDINGEN: IN KAART BRENGEN, SAMENWERKEN EN VERSTERKEN

Mariët Brandts, docentonderzoeker Hogeschool Utrecht

DAT INFORMELE ZORG BELANGRIJK IS, DAT WEET IK WEL. MAAR WAT BETEKENT DIT VOOR MIJ ALS SOCIAAL WERKER?

student Social Work

Het samen optrekken met informele zorg kan complex zijn en vraagt om specifieke competenties. In 2023 publiceerden we Samen Optrekken waarin een overzicht werd gegeven van competenties die relevant zijn. Hoewel dit profiel richting geeft voor het (dagelijks) handelen bleek

dit ook ingewikkeld. Iedere situatie is immers weer anders. Niet alle competenties zijn altijd relevant. Er zijn modellen die behulpzaam zijn om het werken met informele zorg vorm te geven. Het SOFA-model (Movisie, 2021)¹ biedt handvatten om aan te sluiten op de diverse rollen die mantelzorgers hebben. Een mantelzorger is niet alleen partner in het werk (samenwerken) maar kan ook hulpvrager zijn (ondersteunen), de mantelzorger heeft een persoonlijke relatie met de hulpvrager (faciliteren) en is expert (afstemmen). Voor het werken met vrijwilligers is er het WIFA model (Zorg voor Beter, 2021) dat werd ontwikkeld in het programma In Voor Mantelzorg thuis, met onder andere Movisie en Vilans.² Voortbordurend op bestaande modellen en indelingen zijn we op zoek gegaan naar een kapstok voor het werken met informele zorg. Informele zorg zien we breed: van het werken met naasten en mantelzorgers, tot het werken met sociale netwerken, vrijwilligers en initiatieven in de buurt.

Welke basis willen we studenten daarin meegeven? Wat is altijd van belang?

De kapstok bestaat uit drie elementen:

In kaart brengen Allereerst spelen er altijd vragen als: Wat is er al aan informele zorg? Welke mogelijkheden zijn er? En welke grenzen? Wat is de impact en betekenis van informele zorg?

Samenwerken Daarnaast speelt de samenwerking met informele zorg. Wie doet wat? Hoe stemmen we met elkaar af? Hoe wordt er aangehaakt bij wat er formeel al gebeurt? Hoe kan het informele veld waar nodig worden aangehaakt?

Versterken Dit kan bijvoorbeeld gaan over het ondersteunen van mantelzorgers, het begeleiden van vrijwilligers, sociale netwerkversterking of het faciliteren van buurtinitiatieven.

1. Movisie (2021) SOFA model, de rollen van mantelzorgers. Geraadpleegd op 22 december via [SOFA-model: de rollen van mantelzorgers | Movisie](#)

2. Zorg voor Beter (2022). Geraadpleegd op 22 december via [WIFA-model: gelijkwaardig samenwerken met vrijwilligers](#)

HET TOUWTEAM

Interview met Leanne Kluin-Sieling en Linda Mol, door Dieke van Ewijk

Woonzorgcentrum De Wulverhorst ligt midden in een groene woonwijk in Oudewater en is al van verre zichtbaar. Lopend vanaf het station fietst er meerdere keren iemand met een knalblauwe Wulverhorst-blouse voorbij. Dat de medewerkers en vrijwilligers van De Wulverhorst ook buiten het verpleeghuis actief zijn in de gemeente wordt dus meteen bij aankomst duidelijk.

Binnen wordt net de lunch geserveerd en is het een drukte van belang. Ook hier zijn de vrolijke bloesjes overal te herkennen. Leanne Kluin-Sieling en Linda Mol zitten klaar met koffie. Leanne is coördinerend wijkverpleegkundige bij De Wulverhorst. Linda is regisseur Zorgzame Gemeenschappen en een van de coördinatoren van het innovatieve Touwteam.

Het Touwteam springt in een gat

Medewerkers van De Wulverhorst ervaren een gat tussen wat de wijkverpleging kan en mag bieden en de volledige hulpvraag op zorg- én welzijnsgebied, vertelt Leanne. De Wulverhorst wilde graag een vollediger plaatje aan hulp bieden. Die hulp heeft vaak ook invloed op hoe iemand zich mentaal voelt en dat heeft weer een wisselwerking op de fysieke gezondheid en veerkracht, aldus Leanne. Bestuurder Joyce Jacobs boog zich daarom over de vraag: *'Hoe kunnen we de zorg op een andere manier inregelen, zodat die ook toekomstbestendig is?'* Ze zocht een oplossing voor de uitdagingen waar de samenleving onherroepelijk mee geconfron-

teerd wordt de komende jaren, namelijk een toenemende vraag aan zorg en ondersteuning en krapte op de arbeidsmarkt. Daarbij wilde ze zich niet beperken tot het woonzorgcentrum, maar er ook zijn voor de mensen in de wijk. Het Touwteam kreeg hierin een prominente rol, om mensen met elkaar te verbinden, zware zorg te voorkomen en daarmee ook de professionals te ontlasten.

Samen met een aantal andere zorgbestuurders uit de regio bedacht Joyce in 2019 het concept steunsystemen, waarbij werd ingezet op een intensievere samenwerking met vrijwilligers. Vijf jaar geleden begon coördinator Linda daarom samen met een collega met het opzetten van Het Touwteam als schakel tussen formele en informele zorg. Haar taak is verbindingen leggen tussen inwoners, vrijwilligers en professionals, evenals het verbreden van de inzet van vrijwilligers vanuit de intramurale setting naar de extramurale zorg. Linda deed ooit de Hotelschool en heeft een commerciële achtergrond. Dat zij en haar collega nieuw waren in de zorgsector hielp, want omdat ze er blanco en onbevangen instapten zagen ze de belemmeringen op de weg niet. Volgens Linda heerst in de hospitality-sector echt een mentaliteit van 'doe het gewoon'. Daarnaast zit de gastvrijheid en het zorgen voor elkaar al in het DNA. Dus maakten ze een plan en gingen direct aan de slag, onder het mom van *'We zien wel waar we tegenaan lopen en vertrouwen erop dat het goedkomt.'*

De collega woonde al haar hele leven in Oudewater en Linda zelf twintig jaar in het dorpje ernaast. Daarom hadden ze allebei al een groot lokaal netwerk en dat hielp enorm bij het bereiken en enthousiasmeren van mensen. Toen er in 2021 werd gestart met Het Touwteam kende de Wulverhorst 170 vrijwilligers die voornamelijk in het verpleeghuis werkzaam waren. Inmiddels zijn er 270 vrijwilligers, die zowel binnen De Wulverhorst als in de wijk werken. De nauwe verbinding tussen formeel en informele zorg blijkt succesvol.

Een gemeenschap van geelbuiken

Ook Leanne is een geboren en getogen 'geelbuik', de koosnaam voor mensen uit touwstad Oudewater. Het touw dat hier gemaakt werd bonden de arbeiders om hun buik en dat gaf een gele kleur af, oftewel ze kregen er gele buiken van. Om deze reden werd ook de naam Touwteam bedacht. Daarnaast staat touw symbool voor iets wat verbindt en sterk is.

'We proberen ons echt zo te positioneren dat hoe groot of klein de vraag ook is, we gewoon langskomen en samen kijken wat er nodig is, heel laagdrempelig' benadrukt Linda. In het begin kwamen de meeste vragen vanuit de Thuiszorg van de Wulverhorst of het Stadsteam (het sociaal team van de gemeente Oudewater), maar inmiddels belt meer dan de helft van de mensen rechtstreeks. Die lazen erover in de lokale krant, of hoorden het van de buurvrouw.



De stichting Zorg en Welzijn Oudewater kent twee locaties en één in ontwikkeling. De locatie Wulverhorst heeft 66 intramurale verpleeghuisappartementen, waarvan 24 voor mensen met dementie en 42 voor mensen met een somatische verpleegzorgvraag. Daarnaast zijn er vier appartementen voor tijdelijk verblijf, zoals respijtzorg. De locatie Schuylenburcht heeft 69 sociale huurappartementen, waaronder 24 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking, langdurige zorg en/of begeleiding conform het concept scheiden van wonen en zorg.

Op de nieuwe locatie Stadskantoor komen 24 intramurale verpleeghuisplaatsen voor mensen met dementie. Daarnaast biedt De Wulverhorst vele diensten op het terrein van welzijn, zorg en behandeling bij mensen thuis.

Naast informele hulp is ook vroegsignalering een belangrijk aspect van het werk. Het Touwteam komt achter de voordeur en ziet al snel of er meer nodig is. Zij herkennen soms als eerste of een mantelzorger te veel hooi op de vork neemt en overbelast dreigt te raken.

Linda: 'Als je daar vroeg bij bent, houdt de mantelzorger het ook langer vol en vertraag of voorkom je misschien zelfs de stap naar het verpleeghuis.'

Tweerichtingsverkeer

Het Touwteam is er niet alleen voor ouderen; iedereen mag een beroep op ze doen. Daarbij is er ook aandacht voor wederkerigheid. Zo was er een mevrouw van begin vijftig met een longaan- doening, die zich vanwege haar leeftijd bezwaard voelde om hulp te vragen. Uiteindelijk regelde Het Touwteam iemand voor haar tuin, terwijl ze zelf als vrijwilliger aan de slag ging bij de dagbesteding, zo kon ze ook weer wat terugdoen. Dat maakt het vragen om hulp een stuk makkelijker.

Zowel beroepskrachten als vrijwilligers ervaren de voordelen van de wisselwerking. Leanne vertelt over een inwonster die zorgmijndend was, maar wel vrijwilligershulp accepteerde. Toen de vrijwilliger constateerde dat informele zorg echt niet meer afdoende was, had ze al wel een vertrouwensband met de vrouw opgebouwd. Ze is toen samen met iemand van de thuiszorg langsgedaan waardoor de mevrouw alsnog hulp accepteerde. Andersom werkt het ook. Als een beroepsmatige zorgmedewerker merkt dat iemand het tuinonderhoud niet meer aankan, dan kan ze die persoon in contact brengen met een vrijwilliger uit Het Touwteam, die een paar keer per jaar het onkruid uit de tuin komt halen.

Leanne: 'Met zoiets kleins kun je soms al de kwaliteit van leven vergroten.'

Leanne legt uit dat meteen bij een intakegesprek met een bewoner en diens naasten al wordt aangegeven wat Het Touwteam kan betekenen. Samen wordt bekeken welke (zorg)vragen door de thuiszorg, het eigen netwerk en eventueel door vrijwilligers van het Touwteam opgepakt kunnen worden. Zo kan worden afgesproken dat de kinderen in het weekend langskomen en de thuiszorg of Het Touwteam een keer doordeeweeks.

Het Touwteam als matching-bureau

De Wulverhorst doet met Het Touwteam en de overige dienstverlening een beroep op de eigen gemeenschap. In Oudewater is al veel verbon- denheid, mensen kennen elkaar en hebben veel

voor elkaar over. Maar het potentieel wat er in de gemeenschap zit werd nog niet ten volle benut. Met behulp van software van RegiCare (AdSysCo) kunnen Linda en haar collega's nu in kaart brengen welke talenten, mogelijkheden en interesses de vrijwilligers hebben. Dit wordt vervolgens gematcht met de behoeftes van mensen in de wijk. Een bewoner en een vrijwilliger die beide graag spelletjes spelen kunnen zo eenvoudig aan elkaar worden gekoppeld.

Door de komst van Het Touwteam is de vrijwil- ligersgroep in Oudewater ook wat verjongd. Voorheen ging het meestal meer om vaste diensten. Als je maatje bent kun je flexibeler je tijd indelen. Het geeft niks als je de ene week op dinsdagochtend komt en de volgende week op vrijdag. Dat maakt het voor jongere mensen makkelijker om vrijwilligerswerk te doen.

Soms kan het ook zonder vrijwilliger. Er waren mensen die gewoon een koffiemaatje wilden en daar werd dan braaf een vrijwilliger bij gezocht. Op een gegeven moment bedacht Linda dat ze die mensen beter gewoon aan elkaar konden koppelen. *'Het duurt even voordat je dat doorhebt, maar toen zijn we gewoon mensen aan elkaar gaan voorstellen. We zijn een soort datingbureau voor ouderen geworden'*, grapt ze.

Samen zijn wij Oudewater

In De Wulverhorst zit iedereen letterlijk dicht bij elkaar. De ouderenadviseur zit naast het kantoor van de thuiszorg. De casemanager dementie en ook het Team Welzijn en Het Touwteam zitten in dezelfde gang. Iedereen loopt makkelijk bij elkaar naar binnen. Zeker bij wat complexere casussen helpt het om de situatie vanuit verschil- lende disciplines aan te kunnen vliegen. Binnen de eigen organisatie was de verbinding dus snel gevonden.

Volgens Linda was er aanvankelijk echter wel wat scepsis vanuit andere organisaties. Dat kwam vooral voort uit een gevoel van onbekendheid. *'Hoezo zijn jullie daar ineens? Jullie gaan toch niet ons werk doen?'* Gelukkig kon Het Touwteam duidelijk maken dat het er juist om ging elkaar te versterken en mensen naar elkaar toe te leiden. Het uitgangspunt is: we zijn samen Oudewater, dus we lossen het met elkaar op.

Linda: 'Als we maar steeds als doel voor ogen hebben dat we het met elkaar beter en makkelijker willen maken voor de inwoners, dan valt het gevoel van concurrentie snel weg.'

Om dit bij iedereen onder de aandacht te brengen en echt een gedragsverandering in de hele gemeenschap tot stand brengen, is best een opgave. De Wulverhorst is daarom ook

begonnen met inspiratieavonden, voor iedereen die interesse heeft, of het nou inwoners, vrijwil- ligers of professionals zijn. Mensen dragen thema's aan en er worden gastsprekers uitgeno- digd, waarbij de overkoepelende vraag is hoe ervoor gezorgd kan worden dat iedereen in Oudewater op een prettige manier oud kan worden. Dat zijn drukbezochte bijeenkomsten met vaak wel honderd deelnemers, die helpen om bewustwording te creëren en deze beweging op gang te brengen.

Na een oproep van de bestuurder is er ook een Denktank opgericht, met 25 bewoners die meedenken over de toekomst van de zorg in Oudewater. Het zijn mensen van begin twintig tot eind tachtig. Daaruit ontstond een jaar geleden het idee om per buurt een Touwteam- in-het-klein op te zetten, met burens die een beetje naar elkaar omkijken. Iemand meldt zich aan als buurtverbinder en die organiseert dan een startbijeenkomst, waar mensen elkaar met een kopje koffie leren kennen, misschien een groepsapp aanmaken en behoeftes en mogelijk- heden bespreken. Zo weten burens elkaar makkelijker te vinden. Daarmee is een soort extra stap gecreëerd: van inwoner, naar buurt- verbinder, naar Touwteam en pas formele ondersteuning als dat nodig is.

Steunsystemen voor de hele regio

Vlak na de oprichting van Het Touwteam zijn er enkele vergelijkbare steunsystemen in de regio gestart. Ieder team kiest een eigen naam, om de lokale inbedding te benadrukken. Inmiddels zijn er zo'n 19 initiatieven in de provincie Utrecht die een soortgelijke werkwijze hebben. De afgelo- pen jaren werden deze teams mede door het Zilveren Kruis gefinancierd. De zorgverzekeraar ziet ook dat het anders moet en ondersteunt deze beweging. *'De investering hoeft niet groot te zijn, een salaris voor de coördinatoren, een bedrag voor de software, en voor verschillende bijeenkomsten en ondersteuningstrajecten'* vertelt Linda. Er is echter behoefte aan een meer structurele financiering.

Leanne: 'Iedereen kan op zijn vingers natellen dat dit geld bespaart voor de totale zorg in Oudewater. Alleen, waar komen die baten terecht? De winst zit in verschillende (beleids) kokers en is daarmee lastig aan te tonen. Uiteindelijk zou het mooi zijn als je één pot met geld hebt waar alle zorg van betaald wordt, want dan heb je die hele discussie niet. Eigenlijk wil iedereen dat, maar hoe organiseer je dat?'



INFORMELE INZET: VAN (ON)SCHATBARE WAARDE!

Jean Pierre Wilken, emeritus lector
Participatie, Zorg en Ondersteuning

Hoewel we er weleens over klagen dat we een individualistisch volk zijn en dat veel sociale verbanden die er vroeger waren verloren zijn gegaan, is er ook een andere kant. De helft van de Nederlandse bevolking van 15 jaar of ouder doet een vorm van vrijwilligerswerk.¹ We kennen een rijk verenigingsleven. Als het om zorg en welzijn gaat is 1 op de 10 Nederlanders hierin als vrijwilliger actief. In totaal gaat het om 1,7 miljoen mensen. In Nederland geeft 35% van de mensen die 16 jaar of ouder zijn mantelzorg. Dit zijn om en nabij 5,5 miljoen mensen. Ongeveer 16% (circa 825.000) helpt voor een langere tijd en intensief. Dit betekent langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week. Mensen tussen de 45 en 64 jaar geven vaker mantelzorg. Dat ligt voor de hand omdat hun ouders vaker hulp nodig hebben. 75-plussers zijn minder vaak mantelzorger, maar als zij voor hun naaste zorgen, dan is dat vaak meer dan 8 uur per week. Mensen tussen de 65 en 74 jaar doen het vaakst vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning.²

Er werken bijna 1,7 miljoen mensen beroepsmatig in zorg en welzijn; ruim 17 procent van alle werkenden in Nederland.³ Ongeveer 25% van deze groep houdt zich bezig met administratieve en organisatorische taken.⁴ Dat wil zeggen dat per saldo circa 1,3 miljoen mensen in de directe zorg- en dienstverlening werkzaam zijn. Als we dit in verhouding plaatsen met het aantal mensen dat informele zorg verleent, dan staat 1 beroepsmatige zorg- of dienstverlener tegenover 5 informele zorgverleners.

Nederland is in Europa koploper als het gaat om informele zorg. Uit schattingen komt ook naar voren dat de economische waarde van vrijwillige inzet ca. 7 miljard per jaar bedraagt.⁵ Daar komt de waarde van mantelzorg nog bovenop. Deze wordt geschat op zo'n 22 miljard per jaar.⁶ Dit vertegenwoordigt maar liefst 60% van de totale zorgkosten.

Zorgen doen we van nature, daar is niets bijzonders aan. Maar het is goed ons te realiseren hoe belangrijk deze zorg is.

Wel dreigt er overbelasting als te weinig schou- ders de lasten van zorg moeten dragen. Met name als zorg intensief is of wordt, vraagt dit om teamwork: een groep van naasten, buurtgenoten en een of meerdere professionals die op gelijkwaardige wijze zodanig taken verdelen dat het voor iedereen te doen is. In dit magazine worden daar mooie voorbeelden van gegeven. Er ontwikkelen zich prachtige nieuwe vormen zoals zorgnetwerken, buurtcirkels, voorzorgcirkels en zorgcoöperaties.

Uit de cijfers blijkt dat, naast dat kinderen zich inzetten voor hun ouders, vooral ouderen, – of als mantelzorger, of als vrijwilliger –, actief zijn. Hun inzet is onmisbaar. Maar vrijwillige inzet en mantelzorg staan met name onder druk bij mensen tussen de 18 en 67, vooral als dit gecombineerd moet worden met opleiding, werk of gezinsleven. Als de druk hiervan verminderd zou worden, kunnen we lusten en lasten veel beter verdelen. Maar dit vraagt om een andere inrichting van onze samenleving, om het creëren van tijd en ruimte voor onderlinge aandacht en zorg. Er is hier nog veel te winnen. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het creëren en in stand houden van een steunend netwerk dikwijls professionele ondersteuning vraagt. Naast de inzet van professionals die een specifieke taak hebben (zoals huishoudelijke hulp, thuiszorg en medische zorg) zijn professionals nodig die een netwerk kunnen organiseren en ondersteunen. Bij dementie past dit bij de taak van een case-manager, maar in bredere zin gaat het om sociaal werkers die vanuit een welzijnsorganisatie, buurt- of wijkteam actief zijn. Zorgzame gemeenschappen bestaan uit cirkels van verschillende schaalgrootte, beginnend bij de primaire cirkel rond een persoon met een zorg- of ondersteuningsbehoefte, en daaromheen de cirkels van een straat en buurt. Een straat en buurt waar mensen elkaar kennen, waar mensen elkaar wat durven te vragen en bereidheid is om een helpend handje uit te steken waar dat nodig is.⁷ Met daaromheen een cirkel van voorzieningen waar mensen elkaar kunnen ontmoeten zoals een buurt- of wijkcentrum, en van professionals die zorg en diensten kunnen verlenen. Waar informeel en formeel elkaar gemakkelijk vinden en elkaar versterken.

1. Home | Vereniging VrijwilligerswerkNL

2. <https://www.zorgvoorbeter.nl/thema-s/informele-zorg/feiten-en-cijfers>

3. Arbeidsmarkt zorg en welzijn | CBS

4. [Bijna een derde werktijd zorg gaat op aan administratie | CBS](#)

5. [De waarde van vrijwillige inzet | Movisie](#)

6. [Waarde van mantelzorg is 22 miljard per jaar - MantelzorgNL](#)

7. Jean Pierre Wilken (2025). [Nieuw Sociaal Contact](#). Over de noodzaak van het herstellen van verbindingen. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie – Hogeschool Utrecht.



DIEKE: *Vanuit welke rollen ben jij betrokken bij de samenwerking tussen informele en formele zorg met en rondom ouderen?*

MONIQUE: Sinds 1 mei werk ik bij de gemeente Woerden als beleidsregisseur Ouderen langer thuis. In die hoedanigheid heb ik veel te maken met zowel formele als informele zorg en spreek ik ook veel mantelzorgers. Daarnaast ben ik zelf mede-mantelverzorger van mijn schoonmoeder. Ten slotte ben ik docent verpleegkunde aan de Hogeschool Utrecht.

DIEKE: *Wat is er in jouw ogen belangrijk waar het gaat om informele zorg?*

MONIQUE: Goede dagbesteding is een manier om mantelzorgers wat lucht te geven. Er zou meer aandacht kunnen komen voor doelgroepen die de dagbesteding nu niet weten te vinden, of zich er niet thuis voelen. Dat zijn bijvoorbeeld mensen met een migratieachtergrond, die de taal niet zo goed spreken of zelfs niet méér spreken, omdat ze vanuit hun ziekte terugvallen in hun moedertaal. Een vrouw met een Marokkaanse achtergrond vertelde mij dat de geur van een ruimte voor haar heel belangrijk is. Maar ook of een ruimte een beetje is ingericht zoals mensen gewend zijn vanuit hun eigen achtergrond. Dat er begeleiders zijn die de moedertaal van deze mensen spreken en de cultuur ook snappen. Of dat er iemand is die zorgt dat mensen op de hoogte zijn van het aanbod.

DIEKE: *Ik kan me voorstellen je daar als gemeente wel een rol in kan spelen?*

MONIQUE: Zeker. Misschien dat je in een wat grotere locatie bij één ruimte de inrichting een beetje oosters kan maken. Of dat je bij voldoende aanbod ook groepen kunt creëren waar de activiteiten aansluiten op culturele beleving of er met anderen gesproken kan worden in de moedertaal. Ik hoorde over een Oekraïense dame met dementie die echt niet kon aarden in de dagbesteding. Omdat ze met niemand kon praten werd ze heel opstandig. De dochter was ten einde raad, die had ook nog jonge kinderen en een baan en wist echt niet meer wat ze met haar moeder aan moest. Ze kon nergens terecht. Je kan nooit iedereen in diens moedertaal bedienen natuurlijk, maar mochten er in bepaalde regio's groepen te vormen zijn van mensen met eenzelfde afkomst, dan zou dat al veel kunnen helpen.

HOE KAN ZORG MEER TOEGANKELIJK EN NABIJ WORDEN?

Interview met Monique Kingma,
door Dieke van Ewijk

DIEKE: *Wat zie jij als belangrijke voorwaarden voor een goede samenwerking tussen informele en formele zorg?*

MONIQUE: Het is van belang dat de zorgvraag regelmatig wordt geëvalueerd, zodat je goed blijft monitoren en de behoeftes in beeld houdt. Lukt het nog steeds op deze manier, is de ondersteuning van zowel informele als formele zorg nog steeds passend? Omdat situaties veranderen kan ook de mate waarin formele en/of informele zorg nodig zijn veranderen.

DIEKE: *Hoe zorgen jullie in de gemeente ervoor dat hulp en ondersteuning toegankelijk zijn?*

MONIQUE: Wij vinden het belangrijk om onze inwoners goed te kunnen informeren en ondersteunen. Er wordt continue nagedacht over hoe wij onze diensten zo goed mogelijk aan kunnen laten sluiten op de (zorg)vraag van de inwoners. Eventuele drempels moeten we wegnemen zodat inwoners de gemeente goed kunnen vinden. Zo kunnen inwoners op meerdere plekken binnen de gemeente terecht voor informatie. Een aantal organisaties werkt samen binnen de Informatiepunten. Hier kunnen inwoners binnen lopen om te overleggen. De mensen van het Informatiepunt luisteren, denken mee en helpen zo inwoners op weg. Ze kennen de mogelijkheden in Woerden — van buurtinitiatieven en vrijwilligershulp tot professionele ondersteuning.

Waar nodig brengen ze iemand direct in contact met de juiste organisatie. Informatie over mantelzorgondersteuning leggen wij ook neer in de bibliotheken of bij de huisartsenpraktijken. Binnen de gemeente werken we met verschillende disciplines samen. Collega's van Wmo, Jeugd of Wonen werken samen met zorg- en welzijnsorganisaties en woningcorporaties. Stel dat je een wijk hebt die aan het vergrijzen is, dan heb je het over 'Met pensioen en nu? Wat komt er op je af? Hoe ga je het financieel regelen? Hoe kan je je tijd anders gaan besteden?' De gemeente kan dan een bijeenkomst organiseren zodat deze inwoners kennis kunnen maken met diverse zorg-, welzijns- en vrijwilligersorganisaties, notarissen, organisaties die zich bezighouden met activiteiten voor ouderen, sportverenigingen die zich o.a. richten op ouderen. Zo kun je inwoners, vrijwilligers- en professionele organisaties makkelijker met elkaar verbinden.

DIEKE: *We hebben het nu gehad over wat een gemeente als Woerden kan doen om informele en formele zorg samen te brengen. Hoe probeer jij je visie op dat samenspel ook in het onderwijs vorm te geven?*

MONIQUE: Op de HU richt ik me vooral op het opbouwen van de relatie. Ik wil ervoor zorgen dat verpleegkundigen het relationeel handelen, het oog hebben voor naasten en het voeren van gesprekken over de toekomst, meer in hun

dagelijks functioneren inbouwen. Een verpleegkundige ziet iemand meer uren dan een gemiddelde arts. Een arts doet consulten, die kan het dossier inzien, maar die ziet niet altijd de worsteling waar mensen dagelijks doorheen gaan. Artsen kennen het ziektebeeld. Verpleegkundigen zijn in de positie om de mens te leren kennen.

DIEKE: *Je vertelde net al even dat je zelf ook meehelpt met de zorg voor je schoonmoeder. Heb je vanuit daar weer een ander perspectief op deze thematiek?*

MONIQUE: Daar zie ik in ieder geval hoe belastend mantelzorg kan zijn. En hoe belangrijk het is dat je daar als naasten goed in begeleid en voorgelicht wordt door de beroepskrachten. Je kan best een hoop doen als netwerk, maar je moet altijd samen kijken of het nog te dragen is en hoe je dat onder elkaar, formeel en informeel, kunt verdelen. Mijn schoonmoeder raakt soms in paniek, weet dan niet goed wat ze moet doen en belt in een impuls de ambulance. Vaak is er dan weinig aan de hand en had het ook anders opgelost kunnen worden. Zeker bij mensen met angststoornissen, psychische problematiek, of nervositeit bij beginnende dementie is soms alleen even geruststelling nodig. Als laagdrempelige hulp goed bereikbaar en dichtbij is scheelt dat veel dure ritten.





SPREEK NAASTEN OOK APART

Interview met Jacqueline Eijndhoven, casemanager dementie bij Santé partners in Zeist, door Mariët Brandts

Het is een rustige dag in de wachtkamer in Zeist. In het gebouw zijn diverse zorg- en ondersteuningspartijen te vinden. Beneden lopen ouders met kinderwagens richting het consultatiebureau. Boven ontvangen de sociaal raadslieden hun klanten, maar is ook het casemanagement dementie gehuisvest. Jacqueline is één van de casemanagers. *'Als casemanager begeleid ik zowel mensen met dementie of een vermoeden daarvan zelf, als ook hun naasten.'* De eerste stap voor Jacqueline is altijd het leren kennen van mensen. Wie is de persoon met dementie? Wie zijn in het leven van deze persoon belangrijk? *'Ik probeer zoveel mogelijk informatie te krijgen, maar het meest belangrijk is het opbouwen van vertrouwen.'*



Jacqueline benadrukt dat het ontzettend belangrijk is om naasten apart te spreken. Daardoor ontstaat er vaak meer openheid over de eigen gevoelens. Niet altijd meteen, na verloop van tijd meestal wel. In een apart gesprek met naasten komen, zeker wanneer er doorgevraagd wordt, de eigen gevoelens en behoeften van de naasten beter naar voren. In de gesprekken komen onderwerpen als respijtzorg, worstelingen met het veranderde gedrag van de persoon met dementie en het ruimte maken voor het eigen leven naar voren. *'Dan zeg ik bijvoorbeeld: je ging toch kaarten vroeger? Wat is er nodig om daar weer ruimte voor te maken?'* Mantelzorgers staan in eerste instantie niet altijd open voor een gesprek apart. Het is dan belangrijk om goed uit te leggen waarom je dat doet. Wat ze dan zegt? Bijvoorbeeld: *'Ik wil jullie graag ook een keer apart spreken, omdat het soms moeilijk is bepaalde pijnlijke of gevoelige dingen te bespreken met de persoon in kwestie erbij. Je wil elkaar geen pijn doen.'* Naasten staan er dan vrijwel altijd voor open. Soms echter wil de persoon met dementie het niet.

Zo zijn er allerlei voorbeelden in het werk van Jacqueline waarin de behoeften van de persoon met dementie en de naasten verschillend zijn. Niet zelden spelen de gevolgen van dementie daarin een rol. Het brein verandert, waardoor mensen andere dingen belangrijk kunnen gaan vinden. Soms zijn zij zich bewust van het ziekteproces, maar vaak ook niet. Een naaste neemt dan bijvoorbeeld waar dat dingen niet lukken. De persoon met dementie kan dit onzin vinden. *'Het gaat toch hartstikke goed?'* Essentieel is dan psycho-educatie. Dit helpt naasten om meer begrip te krijgen voor het veranderde gedrag,

maar biedt hen ook handvatten om ermee om te gaan. Toch blijft het lastig. Soms willen naasten van alles doen, maar wil de oudere met dementie dat helemaal niet. Vaak zijn de bedoelingen goed, maar er kan ook misbruik gemaakt worden van de ander. Jacqueline vertelt over een mevrouw wiens nichten en neven haar geld wilden beheren. *'Mevrouw wilde dat niet maar ging wel akkoord met een bewindvoerder. Wat ik dan doe is het goed uitleggen aan de familie, welke keuzes gemaakt worden en die goed onderbouwen. En ik laat ze niet los, maar begeleid hen ook in hoe ze met hun familielid kunnen omgaan. Met als resultaat dat ze weer beter contact met elkaar hebben.'*

Versillende elementen spelen een rol bij de afwegingen die Jacqueline maakt: privacy, veiligheid en de behoeften en vermogens van degenen die betrokken zijn. Hoewel het streven is om de persoon met dementie zoveel mogelijk aan het roer te laten, lukt dat niet altijd. Soms zijn naasten overbelast en kan de intensieve zorg die thuis nodig is niet meer worden geboden. Dan moet iemand toch worden opgenomen.

De samenwerking met anderen ervaart Jacqueline als erg belangrijk. Iedereen heeft weer een ander perspectief, het is waardevol dat bij elkaar te brengen. Ook wordt er naar andere instanties verwezen. Jacqueline informeert naasten bijvoorbeeld regelmatig over het Steunpunt Mantelzorg. En wat er beter kan? Jacqueline is nog steeds veel tijd kwijt aan protocollen en belemmerende wet- en regelgeving. Een wens voor de toekomst is dat er meer vertrouwen komt in de professionaliteit van de casemanager.

SLUIT AAN OP WAT ER AL IS

Interview met Noortje Rozema,
initiatiefnemer van Oog voor Utrecht,
door Mariët Brandts



Het is dinsdagmiddag. Één van de ramen van een appartementencomplex in de Utrechtse wijk Zuilen valt op door de aanwezigheid van diverse flyers en posters. Het gaat hier niet zomaar om een appartement maar om een ontmoetingsplek, gerealiseerd in een samenwerking tussen Oog voor Utrecht en de woningcorporatie. In de keuken hangt nog de lekkere geur van versgebakken tosti's. Aan tafel zitten zeven personen gezellig met elkaar te kletsen. Er wordt nagepraat over de sjoelwedstrijd waar teams vanuit diverse ontmoetingsplekken de competitie met elkaar aangingen. Ook vandaag zijn er activiteiten. In de ochtend werd aandacht besteed aan het gebruiken van een QR-code en in de middag staat er een creatieve activiteit op het programma, begeleid door een vrijwilliger. Ondertussen is ook Noortje aanschoven, initiatiefnemer van Oog voor Utrecht. Noortje heeft een achtergrond als wijkverpleegkundige en kwam vanuit die rol vaak bij oudere mensen thuis.

Noortje: 'Vaak net als ik mijn jas weer aandeed om te vertrekken kwamen er allerlei verhalen waar ik helemaal geen tijd voor had. Maar is dat niet het allerbelangrijkste?'

Noortje realiseerde zich dat de formele zorg, zoals de wijkverpleging, hierin maar beperkte mogelijkheden heeft. Gedreven door het belang van sociaal contact startte zij Oog voor Utrecht. Inmiddels kent de wijk Zuilen nu meerdere ontmoetingsplekken en maatjescontacten. Deze maatjescontacten zijn voortgekomen uit de uitnodigingen die Noortje regelmatig kreeg om bij mensen thuis langs te komen. Niet voor iedereen is het prettig of haalbaar om naar een ontmoetingslocatie te komen. Dat kan hem ook zitten in de akoestiek. Het maatjescontact werkt: de contacten monden regelmatig zelfs uit in een vriendschap. Een knelpunt is het vinden van voldoende vrijwilligers. In al die jaren leerde zij de leefwereld van ouderen in de wijk steeds beter kennen. Het succes van Oog voor Utrecht zit hem in het daarop aansluiten. In beleid of onderzoek gaat het regelmatig over eenzame ouderen, maar hoe zien ouderen dat zelf?

Noortje: 'Toen ik in de begintijd woorden als eenzame ouderen gebruikte zeiden de ouderen: Je hebt het toch niet over ons? Zij herkennen zich hier niet in. Dat geldt soms ook voor campagnes of voorlichtingen die zijn uitgerold zonder de doelgroep zelf of diegenen die dicht bij hen staan te betrekken. Dan werkt het niet.'

De samenwerking met formele zorg gaat op veel vlakken gelukkig goed. Wat daarin werkt, is bijvoorbeeld het uitnodigen van samenwerkingspartners bij activiteiten. Zo ervaren zij wat Oog voor Utrecht doet. Een gevolg daarvan is dat formele zorg, zoals bijvoorbeeld de praktijkondersteuners van de huisarts (POH) regelmatig ouderen verwijzen door middel van een warme overdracht. Een aandachtspunt is het aansluiten op wat er al is. Oog voor Utrecht heeft een groot bereik onder ouderen in de wijk.

Noortje: 'Soms wordt er met de beste bedoelingen iets nieuws opgetuigd, terwijl Oog voor Utrecht dit al doet. Of er wordt veel energie gestoken in het contact krijgen met de doelgroep, terwijl Oog voor Utrecht een heel groot bereik heeft en daarbij aangesloten kan worden. Voor nieuwe initiatieven en projecten betekent dit dus het starten met het in kaart brengen van wat er al gebeurt, hoe daarvan geleerd kan worden en hoe er samen kan worden opgetrokken.'

De groep ouderen waar Oog voor Utrecht contact mee heeft is divers. Dat gaat ook om ouderen met complexe zorgvragen. Zorgvragen waar een heleboel hulpverleners bij betrokken zijn. In veel gevallen ziet Oog voor Utrecht hen het vaakst. Echter is het niet vanzelfsprekend dat belangrijke informatie bij hen terecht komt.

Noortje: 'We weten vaak niet eens welke hulpverlening er allemaal betrokken is. Dat is wel belangrijk om met elkaar helder te hebben wie wat doet en wie welke rol heeft.'

Die helderheid over rolverdeling is ook belangrijk omdat Noortje merkt dat er soms sluipenderwijs steeds een groter appél wordt gedaan op vrijwilligers. Om hen te behouden is het belangrijk om te voorkomen dat zij overvraagd worden en ervoor te zorgen dat wat zij doen ook passend is bij hun rol als vrijwilliger.

Als situaties complex worden, neemt Noortje een stap terug en probeert er vanaf een afstand naar te kijken. 'Waar doen we het voor? En wat is er dan nodig?' En dan blijkt dat iedere situatie weer anders is, maar wat overeenkomt is de behoefte aan sociaal contact: gezien worden, gehoord worden en meedoen.



ZORGZAAMHEID GROEIT NIET IN PROJECTEN EN SPREADSHEETS

Frans van Zoest, projectleider zorgzame gemeenschappen bij Vilans

De druk op de zorg en ondersteuning neemt toe. Wachttijden, personeelstekorten, voorzieningen die onder druk staan – het is inmiddels dagelijkse kost. Maar wie goed kijkt, ziet óók iets anders gebeuren: in buurten en dorpen ontstaan initiatieven van inwoners zelf. Mensen die niet wachten op beleid of indicaties, maar gewoon beginnen. Ze zetten een dorps huis open, starten een buurtcoöperatie, organiseren een maatjesproject of bouwen een netwerk rond ouderen met dementie. Het zijn deze zorgzame gemeenschappen die laten zien dat zorgzaamheid niet alleen een taak van de professionals is, maar een talent van ons allemaal.

Samen optrekken

Zorgzame gemeenschappen kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan zorg en ondersteuning van de toekomst. Maar dat lukt alleen als formele partijen – zorgorganisaties, welzijn en gemeenten – deze initiatieven op de juiste manier benaderen en ondersteunen. Niet als 'een project' of als 'een object' dat we met enig tempo uit de grond stampen. Maar als beweging die gezien, gewaardeerd en van daaruit ondersteund moet worden. Alleen door daarin samen op te trekken kan de kracht van gemeenschappen groeien en bloeien.

Contact maken

Bij Vilans realiseerden we ons dat ook wij het 'hadden over' deze beweging; vanaf een zekere afstand; zonder echt contact te maken. Daarom deden vijf collega's ruim een jaar mee met een aantal zorgzame gemeenschappen. Als *Correspondenten Zorgzame Gemeenschappen* dronken ze koffie met bewoners, hingen slingers op, gingen mee naar de gemeente en hielpen bewoners hun veranderverhaal te ontdekken. We vroegen ons daarbij af wat zorgzame gemeenschappen nodig hebben van het formele systeem. Door mee te doen zagen we van dichtbij hoe gemeenschappen werken – en hoe formele partijen daarbij aansluiten. Wat we ontdekten was dubbel. Aan de ene kant zagen we ontzettend veel professionaliteit en goede wil bij zorg, ondersteuning en gemeenten. Aan de andere kant zagen we ook hoeveel dingen onbedoeld niet zo handig gingen: zoals te veel systeemlogica, te weinig tijd om echt aanwezig te zijn, te veel nadruk op plannen en verantwoording. Precies daarom hebben we acht inzichten opgeschreven en vertaald in vijf bouwstenen.

Loslaten, maar volop meedoen

De vijf bouwstenen lijken op papier eenvoudig. Maar in de praktijk vragen ze om een fundamentele omslag: loslaten en tegelijk volop meedoen.

1. **Zie wat er al is** – vóórdat je plannen maakt of in actie komt. Gemeenschappen schreeuwen hun bestaan niet (altijd) van de daken en zijn vaak rijker en veelzijdiger dan je denkt. Het vraagt tijd en aandacht om dat te zien.
2. **Sla de brug** – Samenwerken lukt alleen als je elkaar begrijpt en waardeert. Het helpt als professionele organisaties de taal van de gemeenschap leren spreken, hun tempo aanpassen en zorgen voor gelijkwaardig en stabiel contact.
3. **Zet door** – Goede samenwerking vraagt om volhouden en goede randvoorwaarden. Kleine bedragen voor het systeem maken groot verschil voor gemeenschappen; continuïteit, toegankelijkheid en vertrouwen zijn daarbij net zo belangrijk als de euro's.

4. **Samen voor het beste resultaat** – Impact van gemeenschappen ontstaat niet op basis van KPI's, doelstellingen en verantwoording, maar op basis van een proces van groeiende onderlinge betrokkenheid. Daarover praten kan prima, maar vanuit gelijkwaardigheid en door samen te verkennen wat waardevol is.

5. **Vergroot de beweging** – Wat werkt verdient het om gedeeld te worden. Wie ervaring opdoet met samenwerken met zorgzame gemeenschappen, kan ook anderen inspireren.

Wie deze bouwstenen leest, denkt misschien: logisch, dat doen we al. Maar de praktijk laat zien dat het vaak anders loopt. Gemeenten willen meetbare resultaten, zorgorganisaties zoeken schaal en efficiëntie, welzijn denkt nog vaak in aanbod, er wordt actie ondernomen zonder te zien wat er al is. Ondertussen vraagt de gemeenschap om vertrouwen, tijd en flexibiliteit. Het is precies in die spanning dat de echte transformatie plaatsvindt.

Samen bouwen aan een zorgzame samenleving

Zorgzame gemeenschappen zijn geen onderdeel van het systeem en zijn ook geen oplossing voor het arbeidstekort. Ze kunnen iets dat voor organisaties vaak veel lastiger is: stimuleren van een andere manier van samenleven, waarin nabijheid, betrokkenheid en wederkerigheid centraal staan. Voor wie dát wil versterken, liggen er kansen. Door met aandacht te kijken, in gesprek te gaan met zorgzame gemeenschappen en samen te bouwen aan zorgzame buurten. En dat is een belangrijke bijdrage aan de zorg en ondersteuning van de toekomst.

Publicatie: <https://www.vilans.nl/kennis/hart-gemeenschap-samenwerken>

Meer lezen: <https://www.vilans.nl/wat-doen-we/projecten/ingredienten-samenwerken-zorgzame-gemeenschappen>

Colofon

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door een subsidie van het ministerie van VWS en vond plaats in het kader van het programma Wonen-Welzijn-Zorg Ouderen 2040 van het kennisplatform Utrecht Sociaal (Werkplaats Sociaal Domein). Zie voor meer informatie www.husite.nl/kus



Samenstelling: Mariët Brandts, Dieke van Ewijk en Jean Pierre Wilken

Met medewerking van: Jacqueline Eijndhoven, Jacoba Huizenga, Monique Kingma, Leanne Kluin-Sieling, Mirjam Kruisselbrink, Noortje Rozema, Linda Mol, Rachelle de Mooij en Frans van Zoest

Opmaak: Studio Vrijdag

Illustratie: Talitha Driessen

Drukwerk: Libertas Pascal