



# Sociale wijkteams en informele zorg

Issues die spelen en  
oplossingen die werken





## Colofon

### Auteurs

Inge Redeker (Vilans), Karlijn Nanninga (Movisie) en Inge van Steekelenburg (Movisie).

### Met dank aan

Hilde van Xanten (Movisie), Anita Peters (Movisie), Marij Bosdriesz (NJI) en Frouke Sondeijker (NJI)

### Voor deze verkenning hebben wij gesproken met de volgende sociale wijkteams:

wijkteam Gouda\*, Stichting Mantelzorg en Vrijwillige Thuiszorg Arnhem\*, wijkteam Almere\*, Goed voor Elkaar-team Westervoort\*, wijkteam Malburgen Arnhem\*, Zinziz\*, wijkteam Weesp\*, Hogeschool Utrecht\*, Hogeschool Windesheim\*, wijkteam Utrecht, Hogeschool Zuyd, Fontys Hogeschool, Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland, Stichting Informele Zorg Twente, Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere, Steunpunt Mantelzorg Gemeente Soest, Handje Helpen Utrecht, Gemeente Utrecht.

\* Ook aanwezig op kennis- en ervarings sessie Zicht op wat werkt in de wijk bij samenspel formeel informeel (november 2016).

### (Eind)redactie

Mariëtte Hermans

### Vormgeving

Taluut

### Foto

Bert Spiertz/Hollandse Hoogte



Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

© 2017 IWW

Dit is een uitgave van Integraal Werken in de Wijk.

In dit landelijk programma bundelen Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut, Trimbos-instituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken.





## Samenspel formele en informele zorg

Een van de uitdagingen voor zorg en ondersteuning is het **samenspel tussen formele en informele zorg**. Ook professionals in wijkteams vinden het belangrijk, maar komen er tegelijkertijd onvoldoende aan toe. Uit onderzoek blijkt dat 43 procent van de teams weinig tijd besteedt aan het organiseren van informele netwerken. Het is opvallend dat zo'n belangrijke doelstelling nog weinig uit de verf komt. Genoeg reden om dit eens nader in kaart te brengen.

### Veldverkenning

Voor het programma Integraal werken in de wijk deden we een veldverkenning. Hiervoor spraken wij uitgebreid met wijkprofessionals over hun samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. Ook bekeken we literatuur, tools en werkvormen. We gaven workshops en presentaties en wisselden kennis uit met wijkprofessionals. We organiseerden de kennis- en ervarings sessie *Zicht op wat werkt in de wijk bij samenspel formeel informeel* (november 2016).

“ Het vormgeven van een nieuw samenspel tussen formele en informele zorg is een van de grootste uitdagingen voor sociale wijkteams. (lid wijkteam)



In deze veldverkenning belichten wij het samenspel tussen professionals uit een sociaal wijkteam, mantelzorgers en vrijwilligers. We gaan kort in op de issues die spelen en uitgebreid op de oplossingen die werken. Deze publicatie is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn in een sociaal wijkteam en die de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers willen opzoeken. Werkt u bij een steunpunt of expertisecentrum mantelzorg en wilt aan de slag met het model met lokale partners? Neem dan contact met ons op over aanpak hiervan!



**Lees eerst de issues die spelen bij het vormgeven van een nieuw samenspel**



**Sla de issues over en ga direct naar de oplossingen die werken**





## Wat is informele zorg? Over mantelzorgers en vrijwilligers

Informele zorg onderscheidt zich van de formele zorg. Onder formele zorg verstaan we alle zorg die geleverd wordt door beroepskrachten, de betaalde zorg. Informele zorg is zorg waarvoor niet betaald wordt als dienst. Het gaat om zorg door familie, vrienden, buren of vrijwilligers.

*Definitie: Informele zorg is zorg die onbetaald en niet beroepshalve wordt verricht: te onderscheiden in mantelzorg, zelfhulp, vrijwillige zorg en buurthulp.*

“ We zijn al anderhalf jaar aan het overleven. Nu is de tijd om ons meer te richten op de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. (lid wijkteam) ”

Mantelzorg is zorg die geboden wordt door mensen die een relatie hebben met de persoon voor wie zij zorgen. Het kan gaan om een familieband, maar ook om vrienden, buren of kennissen.

*Definitie: Zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen in hun familie, huishouden of sociale netwerk; het gaat om zorg die meer is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is.*

Naast mantelzorg zien we zorg en ondersteuning door vrijwilligers. Zorg verleend door vrijwilligers is meestal vanuit een georganiseerd verband; tussen een vrijwilliger en de persoon aan wie hij of zij zorg verleent, bestaat vooraf meestal geen relatie.

*Definitie: Vrijwilligers in de zorg zijn mensen die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze – bij de start – geen persoonlijke betrekking hebben. Ze ontvangen voor hun werkzaamheden geen salaris. Zie ook de Begrippenlijst van Movisie.*

### Sociale teams in soorten en maten

Sociale teams zijn in veel gemeenten het eerste aanspreekpunt voor zorg, ondersteuning en activering. In ongeveer 90 procent van de gemeenten zijn zulke teams actief, veelal sinds januari 2015. Vanuit een integrale aanpak kijken de teams samen met de burgers wat men nog zelf zou kunnen, wat samen met het eigen netwerk opgelost kan worden, waar de hulp van buren, vrijwilligers of buurtinitiatieven kan helpen en waarvoor professionele zorg en ondersteuning nodig is.

Sociale wijkteams zijn georganiseerd in wijken van steden en kernen van gemeenten. Ze verschillen qua samenstelling, opzet en uitvoering. Sommige teams zijn gericht op eenvoudige vragen op het snijvlak van zorg en welzijn, andere richten zich voornamelijk op complexe, multi-problem vraagstukken van burgers. Er werken dan ook generalisten en specialisten in het wijkteam, afhankelijk van de inhoudelijke opdracht.





## Issues bij samenwerking tussen de wijkteams en de informele zorg

### Constatering: Wijkteams komen onvoldoende toe aan nieuw samenspel

Uit jaarlijks onderzoek naar de stand van zaken in wijkteams, blijkt dat deze teams nog niet toekomen aan outreachend en preventief werken, aan ondersteunen van collectieve voorzieningen en aan organiseren van nuldelijnszorg. Maar liefst 43 procent van de sociale wijkteams komt nog onvoldoende toe aan het organiseren van informele netwerken. Dit gaat over contacten met bewoners en buurtinitiatieven, maar ook met vrijwilligers en mantelzorgers. Uit het onderzoek blijkt al met al dat een nieuw samenspel tussen professionals en informele zorg nog maar mondjesmaat van de grond komt, terwijl dit een belangrijke focus van het wijkteam zou moeten zijn. Waarom is dit?

### Tijdgebrek, grote caseload en weinig ruimte voor ontmoetingen

Uit de veldverkenning bleek dat tijdgebrek en volle takenpakketten een duidelijke rol spelen bij het organiseren en opzoeken van samenwerking met informele zorg. Leden van sociale wijkteams ervaren dat zij weinig tijd hebben om te investeren in de samenwerking, zowel met professionals als met informele zorg. Ze geven aan: "Er ligt al zoveel op ons bordje. Dan komt dit er nog eens bij. Dat lukt gewoon niet."

Meer weten over de kwesties waar wijkteams tegenaan lopen? Bekijk hier de IWW-publicatie Samenwerken in de wijk, 10 vragen rondom samenwerking tussen sociale wijkteams en andere professionals.

### Het is druk in de wijk

Er zijn veel verschillende professionals die in de wijk actief zijn. Niet iedereen weet wat de ander doet, en hoe zij goed met elkaar kunnen samenwerken. Dit geldt zowel voor de formele organisaties als voor de informele en hun diensten.

### Een gedeelde visie ontbreekt

Ook zien we in de praktijk dat een gedeelde visie ontbreekt. Er heerst een gebrek aan vertrouwen in de meerwaarde van de ander. Dit kan zowel tussen professionals spelen, als in de relaties met informele zorg buiten het team. Gelijkwaardig samenwerken met niet-professionals blijkt in de praktijk soms lastig.

### Rolverandering en rolverwarring

Rolverandering, rolonduidelijkheid en rolverwarring kunnen een rol spelen in de samenwerking. Door alle wijzigingen in het sociale domein maken professionals een verandering door in hun rol. Professionals merken bijvoorbeeld dat ze taken die eerst wel bij hun rol hoorden, nu volgens beleidsrichtlijnen niet meer uitvoeren. Dat zorgt ook voor praktische vragen, zoals: is dit wel de taak van een vrijwilliger? Moet je als professional nog dingen in de gaten houden? Ben je verantwoordelijk voor de match tussen burger en vrijwilliger? Continu spelen zulke vragen in het samenspel met mantelzorgers en vrijwilligers.

Meer lezen over rolonduidelijkheid in het sociaal domein? De publicaties de Kunst van het laten en Tussen regels en vertrouwen gaan hier uitgebreid op in.





### **Gebrek aan gespreksvaardigheden**

Professionals merken op dat zij nog niet de juiste vaardigheden hebben om het gesprek aan te gaan met mantelzorgers of vrijwilligers. Welke vragen stel je, wat bespreek je wel en wat niet? Hoe begin je over moeilijke of emotionele onderwerpen? De leden van de wijkteams lijken last te hebben van handelingsverlegenheid.

### **Professional houdt regie**

Professionals vinden het lastig om contact aan te gaan, omdat er dan zaken naar voren kunnen komen, waar zij voor hun gevoel iets mee moeten terwijl ze daar de tijd of mogelijkheden niet voor hebben. Veel professionals zijn handelings- en hulpverleningsgericht.

#### **Werken in de wijk**

Bekijk het Handboek [Werken in de wijk eens](#). Dit boek gaat in op de consequenties van de transformaties voor het werken van professionals in het sociale domein. Er staan hoofdstukken in over vrijwilligers (hoofdstuk 7) en mantelzorg (hoofdstuk 8).

### **Onbekendheid met mantelzorgers en vrijwilligers**

Wijkprofessionals hebben alleen zicht op mantelzorgers en vrijwilligers die ze al kennen. Mantelzorgers en vrijwilligers die bijvoorbeeld verder weg wonen of onzichtbaarder zijn, zijn niet altijd goed in beeld. Professionals vragen zich dan ook wel af: Waar vind ik mantelzorgers? Hoe kom ik met hen in contact?





## Oplossingen die werken in de praktijk

In onze veldverkenning zijn we veel tools, werkvormen, methoden en aanpakken tegengekomen om het samenspel tussen de formele en informele zorg te bevorderen. Er is dus een rijk en gevarieerd aanbod voor professionals rond de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers, het is alleen niet specifiek vertaald voor wijkteams, maar vaak wel goed bruikbaar. Hier zetten we de tools en inzichten op een rij die handig zijn.

Daarbij kiezen we vier speerpunten:

### Kennis en visie

- Weet waarover je het hebt en zorg voor een duidelijke visie op samenwerking met informele zorg.

### De rol van de professional

- Geef actief invulling aan je rol als wijkprofessional: wees facilitator, samenwerker, outreachende professional en reflecteer en leer samen met je collega's.

### Instrumenten

- Ga aan de slag met instrumenten die informele zorg betrekken en ondersteunen.

### Omgeving en context

- Functioneer in de context van het sociale domein: diverse organisatievormen van wijkteams bieden inspiratie voor samenwerking met wijkteams en informele zorg.

Deze speerpunten hebben we in het onderstaande model vertaald. In het midden vind je het sociaal wijkteam. Met elkaar zul je al deze punten moeten blijven bespreken.





## Snelle route

**Direct aan de slag?** Hieronder staat een snelle route, waarmee je de belangrijkste informatie, middelen en tools kunt doorlopen. Wil je alles lezen? Ga dan op de volgende pagina verder.



### Kennis en Visie

1. Gebruik het SOFA- en WIFA-model om de rollen en de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers te typeren
2. Speel het kaartspel In gesprek over mantelzorg



### Rol als professional

3. Neem de temperatuur op van jouw sociale team met de Thermometer samenwerken met informele zorg!



### Instrumenten

4. Bekijk de instrumenten om draagkracht en draaglast in balans te houden
5. Volg een gratis e-learningmodule Goed in gesprek



### Omgeving en context

6. Lees de goede voorbeeld van Almere en Gouda



### Met je (wijk)team in gesprek

7. Een werkvorm die je helpt om alle onderdelen met elkaar te bespreken en te komen tot een werkplan.







## Kennis en Visie



Om verbindingen te leggen, is het allereerst belangrijk om voldoende kennis te hebben over informele zorg. Ken de basisinformatie over mantelzorgers en vrijwilligers. Weet welke bijdrage mantelzorgers en vrijwilligers leveren aan de zorg. Informeer je bijvoorbeeld over de verschillende soorten mantelzorgers met hun eigen behoefte aan ondersteuning en stel je op de hoogte van de motivatie van mensen om vrijwilligerswerk te doen.

- Hiervoor kun je de feiten en cijfers over mantelzorg en over vrijwilligers raadplegen.
- Met het SOFA- en WIFA-model krijg je inzichtelijk met welke rollen je rekening kunt houden in de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.

Daarnaast is het belangrijk om als team een visie te vormen over de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. Zo onderschrijft het hele team het belang van samenwerken en heeft iedereen dezelfde uitgangspunten in het werk.

### SOFA: Vier aspecten van samenwerking met mantelzorgers

Bij de samenwerking met mantelzorgers moet je je bewust zijn dat mantelzorgers verschillende rollen kunnen vervullen en verschillende behoeften kunnen hebben. Het SOFA-model maakt dat duidelijk. Welke rol het meest prominent is, verschilt bijvoorbeeld in de fase van de ziekte of de woonsituatie. Bij iedere rol ligt het accent in de samenwerking anders. Daarmee is jouw rol als professional ook verschillend in verschillende situaties. Afhankelijk van de rol krijgen samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen meer nadruk, ook wel afgekort als SOFA.

#### Rollen van de mantelzorger

#### Rol van beroepskrachten

Partner / collega in ondersteuning

Samenwerken

Hulpvrager / cliënt: de mantelzorger heeft zelf steun nodig

Ondersteunen

Naaste / persoonlijke relatie tussen cliënt en mantelzorger

Faciliteren

Expert: omdat hij of zij de bewoner goed kent

Afstemmen

- Samenwerken met mantelzorgers als partner in de zorg;
- Ondersteunen van mantelzorgers die ook zelf vragen en behoefte aan hulp hebben;
- Faciliteren van de persoonlijke relatie die mantelzorgers hebben met hun naaste;
- Afstemmen met mantelzorgers vanwege hun kennis en expertise door het (jarenlang) zorgen voor hun naaste.

Lees hier meer over samenwerking volgens het SOFA-model en je eigen rol hierin.





### WIFA: Vier aspecten van samenwerking met vrijwilligers

Vrijwilligers zijn er in soorten en maten. Ze werken in zorginstellingen en komen bij mensen over de vloer als maatje, bijvoorbeeld. Ze werken vaak niet direct voor het wijkteam. Tegelijkertijd kom je ze tegen in de buurt en zetten ze zich ook in voor je cliënten. In de samenwerking met vrijwilligers zijn vier aspecten van belang die worden afgekort tot WIFA. WIFA staat voor: Waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen.

#### Aspecten van samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

#### Wat houdt het in?

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarderen</li> </ul>   | <p>(Meer) waardering en respect bereiken tussen vrijwilligers en beroepskrachten</p>                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren</li> </ul>  | <p>Informeren van vrijwilligers over zaken die met cliënten te maken hebben, uitvoering van taken en organisatie</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliteren</li> </ul> | <p>Faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers</p>                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>   | <p>Afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken die cliënten betreffen en werkzaamheden</p>         |

### Vrijwilligers binnen of buiten het sociaal wijkteam?

Of vrijwilligers participeren in het sociaal wijkteam hangt af van de visie op vrijwilligers, hun rol en taken. Sommige professionals werken samen met vrijwilligers als volwaardig lid van het team. Andere teams werken met vrijwilligers samen die werkzaam zijn bij partnerorganisaties. Vrijwilligers komen net als de professionals achter de voordeur bij bewoners, worden gewaardeerd in hun rol als gelijkwaardig gesprekspartner. Belangrijk is hierin dat professionals en vrijwilligers regelmatig en goed afstemmen.

#### Tips ☆

- **Speel het nieuwe kaartspel 'in gesprek over mantelzorg!'**

Met dit kaartspel kun je tijdens een overleg je kennis over mantelzorgers testen. Ook kun je met de casussen uitgebreid in gesprek met je team.

- **Toolkit samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het!**

De toolkit Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het! is ontwikkeld voor thuiszorgteams, maar zeker nuttig voor professionals uit wijkteams. De toolkit helpt professionals om met elkaar te reflecteren op cliëntsituaties. Er wordt aandacht besteed aan het samenwerken met meerdere mantelzorgers, maatwerk en het in evenwicht houden van draagkracht en draaglast.





## Visie ontwikkeling

Werken vanuit visie en kernwaarden zorgt voor betere resultaten en een prettigere samenwerking. Jullie weten wat jullie willen en waarom. Verbeeld jullie visie met behulp van het [Werkboek Teamontwikkeling](#).

Een visie vertaalt zich ook in het beleid en de praktijk van alledag. Soms kan een spreuk, gezegde of motto meer zeggen dan een 'vage visie' of je helpen bij het beter in praktijk brengen van die visie. [Maak een 'tegeltje'](#).

## Mantelzorgers in beeld

Ideeën nodig over hoe je mantelzorgers kunt bereiken? Met deze [infographic](#) kom je langs alle plekken waar je mantelzorgers kunt vinden: in het dagelijks leven en langs het 'zorgpad': bij diverse zorgverleners zoals de huisarts, de fysiotherapeut en de apotheek.

## Nog meer kennis

Goede kennis en inzichten over mantelzorgers en vrijwilligers kun je ook vinden op:

- [Expertisecentrum Mantelzorg](#) (samenwerking van Movisie en Vilans)
- [Zorg beter met vrijwilligers](#)
- [Mezzo, landelijke vereniging voor mantelzorgers](#), handig om mantelzorgers zelf naar te verwijzen.
- Mezzo heeft een [tiplijst](#) wat mantelzorgers belangrijk vinden bij de ondersteuning vanuit een wijkteam.





## Je rol als professional



Zoals eerder beschreven is de rol van de sociale professional de afgelopen jaren veranderd. Het is belangrijk geworden dat professionals outreachend werken en actief verbindingen en samenwerking opzoeken. Je eigen rol als professional is dus ook belangrijk voor de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.

### Herken en erken mantelzorgers en vrijwilligers

Mantelzorgers geven aan dat zij behoefte hebben aan professionals die herkennen dat zij mantelzorgen en die erkennen wat zij allemaal doen. Ga daarom een open gesprek aan met mensen die voor iemand zorgen, op basis van een brede, belangstellende blik. Dit geldt ook voor vrijwilligers. Voor gelijkwaardige samenwerking is het belangrijk in gesprek te blijven. In de Kennisbundel [Samenspel met mantelzorgers](#) vind je verschillende tips. Het gaat hierbij om een gelijkwaardige houding ten opzichte van elkaar.

### Wees zelf een facilitator, samenwerker en outreachend professional

Ga op zaken en mensen af. Neem deel aan initiatieven in de buurt. Zorg dat je zelf zichtbaar bent, dan kunnen burgers jou ook vinden als ze iets nodig hebben. Werk collegiaal samen met andere professionals in de wijk, deel ervaringen en leer van elkaars aanpak.

### Competenties

De competenties die nodig zijn om samen te werken met mantelzorgers en vrijwilligers zijn gevat in de algemene competenties voor professionals in zorg en welzijn, gevat in tien hoe-vragen:

1. Hoe verhelder ik vragen en behoeften?
2. Hoe versterk ik eigen kracht en zelfregie?
3. Hoe word ik meer zichtbaar en ga ik op mensen af?
4. Hoe stimuleer ik verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag?
5. Hoe stuur ik aan op betrokkenheid en participatie?
6. Hoe verbind ik individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties?
7. Hoe werk ik samen en versterk ik netwerken?
8. Hoe beweeg ik mij tussen verschillende werelden en culturen?
9. Hoe signaleer ik en speel ik in op veranderingen?
10. Hoe ben ik ondernemend en benut ik mijn professionele ruimte?

Je kunt direct [aan de slag met deze competenties](#). Voor elk is een leermodule gemaakt, met informatie, filmpjes, casuïstiek, individuele opdrachten en teamopdrachten.

### Ken de sociale kaart in de wijk, weet met wie je kunt samenwerken

Het is belangrijk om de sociale kaart up-to-date te houden, ook wat betreft samenwerkingspartners op het gebied van informele zorg. Zo kun je cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers goed doorverwijzen wanneer zij een vraag hebben die je zelf niet kunt beantwoorden. Onderhoud dus contact met verschillende organisaties en mensen in de wijk. Het gaat dan niet alleen over zorg- en welzijnsorganisaties, maar ook over culturele instellingen, vrijwilligersorganisaties, sportverenigingen, kerken, buurtnetwerken en burgerinitiatieven bijvoorbeeld. In veel steden zijn bovendien mantelzorg- en vrijwilligerscentrales of steunpunten. Andersom helpt het om zelf zichtbaar te zijn in het dorp of de wijk zodat mantelzorgers, vrijwilligers en andere actieve burgers je wijkteam weten te vinden. Handig hulpmiddel is [Wie is wie in de wijk](#).





### **Respijtzorg: een adempauze voor de mantelzorger**

Weet je dat er mogelijkheden zijn voor respijtzorg? Respijtzorg biedt mantelzorgers een adempauze door tijdelijke vervanging van de zorg. Bekijk [hier](#) de verschillende mogelijkheden.

### **Benut elkaars talenten en ervaring**

Alle leden van het team hebben eigen achtergronden en ervaringen waardoor ze een eigen perspectief op de samenwerking met informele zorg hebben. Het is goed om al jullie kennis en ervaring te benutten om gezamenlijk meer te kunnen. Op de site [wijkteamswerken.nl](http://wijkteamswerken.nl) lees je meer over integraal samenwerken.

### **Thermometer samenwerking informele zorg**

In het project [Thermometer samenwerking informele zorg](#) van Hogeschool Windesheim is gezocht naar de factoren die de samenwerking in eerstelijnszorg en welzijn bevorderen en belemmeren. Hieruit is gebleken dat teamstructuur een belangrijke factor is voor goede samenwerking: de teamgrootte, de taakinterdependentie en teamprocessen bepalen de samenwerking. In dit project zijn twee thermometers ontwikkeld: een voor het meten van samenwerking tussen professionals en een voor de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. Voor de samenwerking met vrijwilligers en mantelzorgers onderscheidt men de volgende succesfactoren:

- Taakverdeling
- Elkaar nodig hebben
- Regelmaat van onderling contact
- Omgaan met ongelijkheid
- Vertrouwen
- Verplaatsen in elkaar
- Tegengestelde belangen
- Ethische dilemma's
- Samenwerking evalueren

Per onderdeel zijn toolboxes toegevoegd met praktische tools en werkvormen. Het instrument is gratis online te gebruiken voor wijkteams via: [www.samenwerkenzorgenwelzijn.nl](http://www.samenwerkenzorgenwelzijn.nl)





## Instrumenten



Er is een rijk en gevarieerd aanbod instrumenten op het gebied van informele zorg. Niet al deze middelen zijn specifiek bedoeld voor wijkprofessionals. Tegelijkertijd zijn ze wel in te zetten. Als we kijken naar de samenwerking van het sociale wijkteam met mantelzorgers en vrijwilligers, dan zijn de volgende thema's van belang:

- omgang met het sociale netwerk of sociale netwerkversterking;
- signalering van overbelasting, met andere woorden, de balans tussen draagkracht en draaglast in de gaten houden;
- samenwerken met vrijwilligers;
- grenzen aan vrijwilligerswerk;
- algemene gespreksvaardigheden voor gesprekken met burgers.

### Versterk het netwerk rondom de cliënt en de mantelzorger

Deze tools kun je benutten om inwoners te ondersteunen bij het benaderen en versterken van hun netwerk.

- De MantelScan: een instrument voor professionals in zorg en welzijn om samen met zorgvragers en mantelzorgers een (mantel)zorgnetwerk in kaart te brengen, waarbij aandacht is voor de kracht en risico's van dat netwerk.
- Ecogram: laat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het sociale netwerk van de bewoner zien.

- Het Genogram: is een vergelijkbaar instrument. Echter, een genogram brengt het familienetwerk in kaart terwijl het bij een ecogram niet alleen om familie gaat, maar ook om andere personen waarmee de bewoner een belangrijke persoonlijke verbinding heeft.
- De publicatie Aan de slag met sociale netwerken maakt je wegwijs in de 44 meest bekende instrumenten en methoden voor het verstrekken van sociale netwerken.

Gebruik ook de praatplaten Samen ontdekken waarmee je gesprek aan kunt gaan met bewoner, mantelzorger of vrijwilliger over diens leven, wat energie geeft en wie zou kunnen helpen.

### Houd de draagkracht en draaglast in de gaten

Balans tussen draagkracht en draaglast is van belang. Op die manier houden mantelzorgers en vrijwilligers het vol. Mantelzorgers kunnen de zorg vaak niet loslaten, terwijl zij op sommige punten wel ondersteuning kunnen verwachten door anderen. Ga het gesprek daarover aan. Mantelzorg kan zwaar zijn, of geleidelijk aan steeds zwaarder worden, als de belasting toeneemt, en de draagkracht van de mantelzorger afneemt. Om overbelasting te voorkomen, is mantelzorgondersteuning belangrijk. Vraag daarom ook hoe het met de mantelzorger gaat. En weet dat er handige instrumenten zijn om overbelasting vast te stellen.

Met deze instrumenten kun je de belasting van de mantelzorger meten:

- EDIZ-plus is een gevalideerde vragenlijst voor mantelzorgers gericht op de gezondheid van de mantelzorger.
- Caregiver Strain Index (CSI) is een vragenlijst waarmee overbelasting door mantelzorg gemeten kan worden, oorspronkelijk uit de VS.
- CRA-D is een instrument voor het meten van de ervaren zorglast bij partners van iemand met een hulpvraag. Het belicht zowel de positieve als negatieve aspecten van de zorgverlening.





## Samenwerken met vrijwilligers

De zorg wordt beter met de inzet van vrijwilligers. Dat gaat niet zonder betere zorg voor vrijwilligers. Daarom ontwikkelde Zorg Beter met Vrijwilligers een toolkit met informatie, checklists, scholingsmateriaal en hulpmiddelen om de inzet van vrijwilligers goed en structureel te regelen. De toolkit ondersteunt organisaties die de inzet van vrijwilligers optimaal willen organiseren. Een groot aantal praktijkvoorbeelden stond aan de basis van deze toolkit, met praktische tips om vrijwilligerswerk in jouw instelling een plek te geven. Je vindt er niet alleen achtergrondinformatie om het vrijwilligerswerk goed te organiseren, maar ook ideeën, leestips, handige links en downloads van bruikbare instrumenten.

Let op:

*De nadruk van deze toolkit ligt op vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties. Maar ook als je geïnteresseerd bent in tips voor vrijwilligerswerk in de thuissituatie, kun je met deze toolkit je voordeel doen.*

## Grenzen aan vrijwilligerswerk

In zorg en ondersteuning krijgen beroepskrachten en vrijwilligers steeds meer met elkaar te maken. Als professional vraag je je bijvoorbeeld af of er grenzen zijn aan wat van vrijwilligers verwacht kan worden. Wat kun je precies aan hen overlaten? En welke taken zijn voorbehouden aan beroepskrachten?

Zie Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Zie Samenspel informele en formele zorg

### Spel: Ken je mij?

Het spel Ken je mij? helpt je als professional om een goed gesprek aan te gaan met cliënt en mantelzorger. Hierdoor kom je op een luchtige manier van alles van elkaar te weten. Het gaat bijvoorbeeld over jullie ideeën over de taakverdeling en communicatie tot de waardering die je wel of niet krijgt. Door goed te luisteren naar de wensen van cliënten en mantelzorgers kom je tot de beste samenwerking en kun je hun eigen regie als uitgangspunt nemen.

## Tips om het gesprek aan te gaan met mantelzorgers en vrijwilligers ☆

Het is heel belangrijk om het gesprek aan te gaan met inwoners, hun mantelzorgers en eventueel de vrijwilligers die bij hen betrokken zijn. Neem hiervoor de tijd, luister actief en ga uit van gelijkwaardigheid.

Stel open vragen naar het welzijn en de behoeften van de mantelzorger, zoals:

- Hoe gaat het eigenlijk met u?
- Wat betekent de ziekte van uw naaste/man/vrouw/moeder/vader/kind voor u?
- Het zal voor u toch ook wel eens zwaar zijn?
- Wat gaat goed in de zorg?
- Wat is lastig voor u in deze situatie?
- Waar zou u nu zelf behoefte aan hebben?
- Waar zou u graag ondersteuning bij hebben?

Om goed in gesprek te gaan is deze gratis e-learning module beschikbaar:

- Goed in gesprek

Een aantal ezelsbruggetjes biedt aanknopingspunten voor het voeren van een open gesprek:

- Geef LSD = Luisteren, Samenvatten, Doorvragen
- Smeer NIVEA = Niet Invullen Voor Een Ander
- Laat OMA thuis = Laat Oordelen, Meningsvorming, Advies achterwege
- Neem ANNA mee = Altijd Navragen, Nooit Aannemen
- Maak u DIK = Denk In Kwaliteiten
- Wees een OEN = Open, Eerlijk en Nieuwsgierig

Van deze ezelsbruggetjes zijn grappige posters beschikbaar, die kun je uit printen en ergens ophangen.





## Omgeving, context en praktijk



Iedere gemeente doet het anders en in iedere gemeente is de verbinding tussen de sociale teams en de informele zorg anders georganiseerd. Het is goed om te weten wat je eigen plaats is in dit lokale samenspel. Met welke andere professionals en (informele) organisaties werk je samen? En wat is de visie en rol van de gemeente? Uit de veldverkenning kwam een aantal goede voorbeelden naar voren. Er bestaat natuurlijk niet één goede aanpak. Wel blijkt een structurele borging te werken. En de aanwezigheid van experts op het gebied van informele zorg zorgt voor een kanteling bij alle professionals in het wijkteam. De rol van deze experts krijgt op verschillende manieren vorm, maar belangrijk is dat zij betrokken zijn bij het primaire proces en bijvoorbeeld casuïstiekbesprekingen bijwonen.

### Inspiratie

De werkwijze van wijkteams in andere gemeenten kan je inspireren om de samenwerking met de informele zorg goed te borgen in je eigen wijk of kern. Daarom lees je hier een aantal goede voorbeelden.

### Expertise geborgd in wijkteams Almere

In Almere zijn zestien wijkteams. In elk wijkteam zit een medewerker van VMCA, de organisatie voor vrijwilligers en mantelzorgondersteuning. In het wijkteam werken ook professionals van onder andere MEE, Wmo-consulenten, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers en professionals van

jeugdzorg. De werknemer VMCA houdt een inloopsprekkuur voor burgers, doet mee aan casuïstiekbespreking, stuurt vrijwilligers aan en bouwt een burennetwerk. De wijkteams merken dat zij door de aanwezigheid van deze experts eerder denken aan informele dan aan uitsluitend professionele oplossingen bij hulpvragen van burgers.

### Ambassadeurs van vrijwilligersorganisaties in Utrecht

In Utrecht draaide een pilot met een ambassadeur van een vrijwilligersorganisatie in elk van de achttien sociale teams. Hun aanwezigheid zorgt voor meer kanteling naar en aandacht voor informele zorg. Deze vrijwilligers-experts zijn individuele gesprekken om de caseload door te nemen en te bespreken of informele ondersteuning mogelijk is. en zoeken actief verbinding met buurtnetwerken. Ook voert de gemeente Utrecht een actief mantelzorgbeleid waarbij ondersteuning belangrijk is. Het buurtteam vraagt zich niet af wat mantelzorgers nog meer kunnen doen, maar eerder waar ze hen kunnen verwijzen en ondersteunen. Door de pilot zijn de lijnen naar vrijwilligersorganisaties korter geworden en wordt er nu actiever gezocht naar een informele oplossing. Ook zijn er aandachtfunctionarissen mantelzorg gekomen, die hun collega's stimuleren meer met mantelzorgers samen te werken.

### Sociaal makelaar in Gouda

In Gouda zijn drie sociale wijkteams. Ieder team heeft een sociaal makelaar – een nieuwe functie – die zich richt op de aansluiting tussen formeel en informeel, het versterken van burgerinitiatieven en het samenwerken van de diverse vrijwilligersorganisaties. Daarbij zijn alle sociaal werkers in de teams geschoold in methodieken als Sociale Netwerk Versterking, zodat zij ook methodisch werken bij het inzetten van eigen kracht en het activeren van het sociale netwerk. Er is één sociaal makelaar die voor de hele stad werkt en de verschillende organisaties, initiatieven en professionals van wijkteams verbindt. Ook heeft een aantal maatschappelijk werkers in de wijkteams informele zorg als speciale focus. Zij functioneren als aandachtfunctionaris informele zorg.







**Tip** ☆

Op de site van Mezzo vind je een [webinar](#) over het sociaal wijkteam en informele zorg.

**Mantelzorgsteunpunt met korte lijntjes in Arnhem**

Veel gemeenten hebben een steunpunt of expertisecentrum mantelzorg dat geen onderdeel uitmaakt van het sociale wijkteam. Dit is ook in Arnhem zo, maar hier zijn de lijntjes wel erg kort. Het steunpunt probeert de professionals uit het wijkteam zo goed mogelijk te ondersteunen. Bijvoorbeeld door trainingen over mantelzorg en advies op maat. De professionals kunnen met alle vragen over mantelzorg bij hen terecht.

**Tip** ☆

Om meer handigheid te krijgen in concreet samenwerken, kun je de e-learning volgen [Effectieve casusbesprekingen in je sociale wijkteam](#).

**Aandacht voor informele zorg in het wijkteam borgen**

Het borgen van samenwerking met de informele zorg in de organisatie van het wijkteam, kan op verschillende manieren, aldus [Tympaan](#).

Het kan via de doelen door samen vast te stellen:

- wat er concreet bereikt moet worden met betrekking tot de aansluiting op de informele zorg;
- voor welke 'doelgroepen' van informele zorg dat geldt;
- op welke wijze dat bereikt moet worden;
- wanneer dat bereikt moet zijn.

Het kan ook via de activiteiten en werkprocessen door samen te bepalen:

- wat de rol en positie van (de) informele zorg(ers) is;
- welke bijdrage (de) informele (zorg)ers kunnen leveren;
- voor welke gebieden dat geldt;

- welke wederzijdse verwachtingen gelden;
- hoe de wederzijdse bejegening zal zijn.

**Je eigen positie bepalen**

Wat is de positie van je eigen wijkteam? Hoe ziet het lokale samenspel eruit? Is samenwerken met informele zorg in jullie wijkteam geborgd? En is het onderdeel van jullie werkwijze?

Onderstaande afbeelding kan je helpen om hiermee als team in gesprek te gaan. Je ziet hier welke partijen in je werkgebied actief kunnen zijn en wie contact met elkaar (zou moeten) hebben. Ga met elkaar na hoe dat voor je eigen wijkteam is en hoe dat contact eruit ziet. Niet alle lijnen hoeven te lopen zoals ze hier getekend zijn, maar vul het in voor je eigen lokale situatie. Kijk hierbij ook naar wat wenselijk zou zijn.





## Met je (wijk)team in gesprek



In de publicatie heb je veel handvatten aangereikt gekregen om aan de slag te gaan. Wil je de speerpunten uit het model met je team toepassen? Hieronder vind je een stappenplan en tips over hoe je het model bespreekbaar kunt maken in het team.

### Doel:

Ga in gesprek met je sociaal wijkteam aan de hand van de vier speerpunten om de samenwerking tussen je wijkteam en informele zorg te verbeteren. Je kunt dit uitgebreid in meer sessies met elkaar bespreken. Bijvoorbeeld door aan elk speerpunt een sessie te wijden.

#### *Speerpunten*

1. Kennis en visie
2. Rol van de professional
3. Aan de slag
4. Omgeving en Context

### Vorbereiden:

Hierbij vind je handvatten voor een startsessie.

Plan een tijdstip om met team bij elkaar te komen

Leg stiften, flipovers en post-its klaar.

Duur: 40 - 60 minuten

Print voor het team: Het model 'samenwerking wijkteams en informele zorg' uit.

### Programma:

- Leg kort het model uit. Er zijn vier speerpunten in samenwerking tussen wijkteams en informele zorg te benoemen.
- Ga per speerpunt het gesprek met elkaar aan. Zie hieronder een korte uitleg per speerpunt en vragen die je kunt gebruiken.
- Vul per speerpunt in:
  - 1. Wat is de stand van zaken voor dit punt in ons team op dit moment
  - 2. Wat vinden wij hierin belangrijk.
  - 3. Welke acties kunnen we ondernemen?

Na afloop heb je een actielijst waarmee je samenwerken met informele zorg kunt oppakken.

### Tip

Nodig het lokale Steunpunt of Expertisecentrum Mantelzorg uit om hierover samen in gesprek te gaan.





## In gesprek met elkaar

### Kennis en visie:

1. Weet waarover je het hebt, zorg dat je basis informatie over mantelzorgers en vrijwilligers kent!
2. Zorg dat je een duidelijke visie hebt op samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers

Vragen: Welke visie hebben we als sociaal wijkteam. Hebben we voldoende kennis in huis als team. Wie moet wat kennen binnen het team?

### Rol van de professional:

3. Geef actief invulling aan je rol als wijkprofessional: wees facilitator, samenwerker, out-reachende professional en reflecteer en leer samen met je collega's.
4. Ken de sociale kaart van je wijk, weet met wie je kunt samenwerken en benut elkaar talenten en ervaringen.

Vragen: Hoe willen we samenwerken met mantelzorgers en informele zorg in brede zin. Wat vinden we belangrijk hierin als team? Hoe leren we samen zodat de samenwerking ons als team kan helpen in het beter vormgeven van de dienstverlening samen met informele zorg?

### Aan de slag:

5. Ga aan de slag met instrumenten die het betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen
6. Benut instrumenten voor netwerkversterking en houdt draagkracht en draaglast van mantelzorgers in de gaten
7. Verwerf de vaardigheden om een open gesprek aan te gaan met mantelzorgers en vrijwilligers.

Vragen: Welke instrumenten kunnen we gebruiken om meer samen te werken? Hoe kunnen we ze toepassen?

### Omgeving en context:

8. Kijk om je heen in het sociaal domein en vindt daar inspiratie om verbinding met mantelzorgers en vrijwilligers organisatorisch vorm te geven. Hoe ziet het lokale samenspel eruit?

Vragen: Met wie werken we samen of zouden we samen kunnen werken, en op welke manier. Wat is voor ons belangrijk in het samenwerken met (informele) zorgorganisaties en welke acties kunnen we hiervoor afspreken?





## Met je (wijk)team in gesprek

### Speerpunt

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Stand van zaken

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Acties

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



