

De belangrijke ander

door de bril van het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg (OPCZ)*

*Dit document bouwt voort op de kennis en ervaringen die in het veld al aanwezig zijn rondom informele zorg in de complexe zorgsector (focus: VG6/VG7) en verrijkt deze met observaties en praktijkervaringen vanuit OPCZ. Niet als blauwdruk, maar als inspiratie en verdieping. Het document is tot stand gekomen in samenwerking met zorgaanbieders en zorgexperts binnen OPCZ, waaronder inhoudsdeskundigen van **Tactus Verslavingszorg** en **Ipse de Bruggen**.

De waarde van de belangrijke ander bij complexe zorg

Relaties met familie, vrienden, kennissen en vrijwilligers uit de gemeenschap dragen bij aan welzijn en dagelijks geluk bij mensen met moeilijk verstaanbaar en/of onbegrepen gedrag. Daarom besteden we binnen OPCZ nadrukkelijk aandacht aan informele zorg. Dit document biedt inzicht in informele zorg voor zorgprofessionals, door de bril van OPCZ.

De kracht van het gewone leven

Mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag hebben vaak intensieve en langdurige ondersteuning nodig. Tegelijkertijd zijn het mensen met eigen wensen, relaties en een diepe behoefte aan betekenisvolle verbinding (Kennisplein Gehandicaptensector). Een betrokken informeel netwerk vergroot hun veerkracht en helpt hen onderdeel te zijn van de samenleving. Het maakt zorg persoonlijker, betekenisvoller en duurzamer.

Voortbordurend op kennis over informele zorg uit het veld (o.a. van AWVB (Tranzo), Kanslijnen & Kennisplein Gehandicaptensector) biedt dit document voorbeelden vanuit het ontwikkel-programma. Het is nadrukkelijk géén blauwdruk voor dé manier om informele zorg vorm te geven, maar een verzameling aanvullende voorbeelden en inzichten.

De voorbeelden en lessen zijn ingebracht door zorgexperts en zorgaanbieders die betrokken zijn bij OPCZ. Daarmee bouwen ze voort op bestaande kennis in het veld. Ze worden verrijkt met praktijkervaringen en observaties vanuit het programma.

Hoe we het samen doen

Relationeel werken als basis
De relatie is het vertrekpunt. Actief contact met verwanten en vrijwilligers schept vertrouwen en maakt samenwerking vanzelfsprekend.

Samen de leefwereld begrijpen
Informele zorg doe je niet “erbij”. Het vraagt tijd om te zien wat belangrijk is voor de cliënt, familie en omgeving – wat maakt het leven gewoon en betekenisvol?

Informele zorg als verrijking
In beleid en cultuur moet ruimte zijn voor ontmoeting en samenwerking, waarbij duidelijk is dat informele zorg niet bedoeld is om zorgtaken over te nemen.

Aansluiten bij wensen
Informele zorg is het meest waardevol als deze goed aansluit bij de wensen van bewoner en het informele netwerk.

Aan de slag met de menukaart

Aan de hand van ervaringen en voorbeelden uit OPCZ geven de volgende pagina’s een beeld van hoe onze zorgexperts en zorgaanbieders, samenwerken met naasten en verwanten, vrijwilligers en de buurt.

Een menukaart kan worden **gebruikt als inspiratie en/of gespreksstarters over de rol van de belangrijke ander.**

Samenwerking met naasten & verwanten

Samenwerking met vrijwilligers

Samenwerking met de buurt

Samenwerking met naasten & verwanten

OPCZ-deelnemers en zorgexperts aan het woord over samenwerking met naasten en verwanten:

Duidelijkheid over rollen, grenzen en verwachtingen

OPCZ vertelt

Bereikbaarheid & grenzen

"Zorg voor heldere afspraken over bereikbaarheid (bijv. vaste werktijden) om verwachtingen te managen. Miscommunicatie kan soms voorkomen, maar na afstemming is samenwerking vaak weer mogelijk. Ken ook je rechten en plichten als behandelaar; een training in systemisch werken is daarnaast aan te raden."

Verwachtingen in behoeftes bespreekbaar maken

"In het driehoeksoverleg bespreken we wederzijdse verwachtingen: wat heeft een verwant nodig om goed op de hoogte te zijn, en wat een begeleider? Verwachten we gedetailleerde rapportages of volstaat een kopje koffie op de woning? Daarnaast: de behoefte van cliënt en ouder is niet altijd hetzelfde; alles vraagt om maatwerk en staat of valt met een goede dialoog."

Open en regelmatige communicatie

OPCZ vertelt

Leer elkaar kennen

"Een kennismakingsgesprek met naasten, waarin je vraagt "Hoe is het voor u?" en "Wat vindt u belangrijk?" levert waardevolle inzichten. En ook: "Wat zijn uw persoonlijke kwaliteiten of beroepsvaardigheden die u leuk vindt om in te zetten?" Neem tijd voor een kop koffie om elkaar te leren kennen en te horen wat voor de ander belangrijk is."

De kleine, dagelijkse dingen

"We vinden het belangrijk om contact te hebben wanneer er goede en minder goede momenten zijn. Als er iets net even anders op de groep gaat dan normaal of de nacht onrustig was. Maar ook, na een lange zomerwandeling een foto van een bewoner sturen naar zijn verwant, waarop te zien is hoe diegene geniet van een bij op een bloem. Gewoon het dagelijkse met kleine berichtjes delen, dat is heel belangrijk."

Gelijkwaardigheid en wederkerigheid

OPCZ vertelt

Verborgen verdriet

"Ouders hebben niet alleen informatie nodig over hun kind, maar hebben soms ook zelf steun nodig. Achter hun betrokkenheid zit veel verborgen verdriet; een wederkerige relatie, lotgenotencontact en ruimte om hun verhaal te delen zijn cruciaal – daar moet de organisatie oog voor hebben."

De verwant aan het woord

"Durf verwanten te betrekken bij het ontwikkelplan; een bijdrage leveren kan hen veel voldoening geven. Een voorbeeld bij een bewoonster die nog niet zo lang uit huis is. Helaas maakt ze een minder goede periode door, maar juist dan is overleggen met haar ouders belangrijk. Zij vertellen over haar; wij delen onze ervaringen op de groep. Samen maken we een plan, waardoor we veel beter aansluiten bij onze bewoonster."

Erkenning van duurzame betrokkenheid

OPCZ vertelt

Erkenning

"Nodig naasten uit om samen het levensverhaal van hun verwant opnieuw vast te leggen - bijvoorbeeld door relevante gegevens uit het zorgdossier uit te printen en gezamenlijk door te nemen. Stel open vragen (zoals "hoe was dat voor u?") en geef erkenning voor emoties zoals schuldgevoel, bezorgdheid en onzekerheid."

Raad voor verwanten

"We hebben een raad voor verwanten, waarin ze meedenken over wat er nodig is in de ondersteuning aan hun familielid, maar ook voor de huisgenoten van dat familielid. Al jaren is op deze manier een echtpaar betrokken bij het wel en wee van vele bewoners. We hebben het als medewerkers met hen over praktische dingen, zoals hoe houden we iedereen op de hoogte maar ook: hoe de zorg in al die jaren veranderd is."

Breng naasten & verwanten in kaart en verbind

OPCZ vertelt

Verbind en geef elkaar houvast

"Verbind ouders aan elkaar en deel kennis over de groep: inzicht in achtergrond en gedrag van andere cliënten kan enorm waardevol zijn. En: samen een training volgen om te leren elkaar houvast te bieden en samen te kijken hoe je elkaar in de driehoek kunt ondersteunen en vasthouden."

Netwerkkaart & visualiseren door collages

"Wij zetten de netwerkkaart in om samen te ontdekken welke naasten een rol spelen en hoe zij kunnen bijdragen."

"We maken een collage met foto's uit het leven van een cliënt: niet alleen bezoekers, maar ook iedereen die ooit belangrijk is geweest. Deze collages gaan jaren mee; ook al veranderen meubels en de kleuren aan de muur."

Samenwerking met vrijwilligers

OPCZ-deelnemers en zorgexperts aan het woord over samenwerking met vrijwilligers:

Duidelijkheid over rollen, grenzen en verwachtingen

OPCZ vertelt

Afspraken over wat wel en niet mag

"Maak vooraf heldere afspraken over taken en grenzen van vrijwilligers en zorg voor een introductie (gesprek en/of een vaste buddy die wegwijs maakt). In overleg met het team kan de vrijwilliger een herkenbaar middagprogramma opstellen en dit op een vaste, niet te frequente basis uitvoeren."

Afbakening vrijwilligers "takenpakket"

"Vrijwilligers zijn een waardevolle aanvulling op de zorg, maar ze mogen niet zomaar riskante medische handelingen verrichten of beslissingen nemen over behandeling. Hun inzet moet duidelijk worden afgebakend, met aandacht voor taken, aansprakelijkheid en privacy, zodat zowel cliënt als de aanbieder beschermd zijn."

Informatie-voorziening & communicatie

OPCZ vertelt

Vrijwilligersvacatures

"Wij hebben speciaal voor vrijwilligers ook vacatures waarin we 1) duidelijk maken wat we van onze vrijwilligers verwachten, 2) aangeven hoe zij zich kunnen inzetten en 3) hoe wij hun inzet waarderen."

Een vrijwilligersadviseur

"Elke instelling heeft idealiter een vrijwilligersadviseur: iemand die nieuwe vrijwilligers begeleidt, hun inzet coördineert en duidelijk maakt welke activiteiten ze kunnen oppakken."

Afstemming & gelijkwaardige samenwerking

OPCZ vertelt

Wie betaalt wat?

"Stem met de vrijwilliger af wat zijn/haar taken zijn en maak heldere afspraken over kosten bij bijvoorbeeld uitstapjes (wie betaalt kaartjes, benzine, etc.). Onderzoek tevens of vrijwilligers gemaakte kosten kunnen declareren, vergelijkbaar met medewerkers."

Gelijkwaardigheid

"Vrijwilligerswerk moet gelijkwaardig zijn: niet alleen aanschuiven bij een event, maar actief mee mogen organiseren. Minder passieve deelname en meer proactieve betrokkenheid activeert veel sterker."

Waardering en erkenning voor vrijwilligers

OPCZ vertelt

Aandacht voor de kleine dingen

"Kleine attenties, zoals een verjaardagskaart of een tekening van de cliënt, betekenen veel."

Vrijwilligersdagen

"Vrijwilligers stellen het vaak ook zeer op prijs wanneer zij kunnen deelnemen aan trainingen die speciaal voor hen zijn ontwikkeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan BHV-cursussen of reanimatietrainingen."

Diversiteit in vrijwilligers en maatwerk in inzet

OPCZ vertelt

Tiny houses van butterfly effect

"We hebben tien *tiny houses* van *Butterfly Effect* – initiatief waardoor mensen met én zonder beperking dichter bij elkaar wonen – vrijwilligers die daar wonen doen gemiddeld 2 dagdelen per week vrijwilligerswerk."

Multi-inzetbare vrijwilligers

"Door vrijwilligers uit verschillende sectoren – van bejaardentehuis tot kinderopvang – samen te brengen, ontstaat een flexibele, multi-inzetbare groep die kennis en ervaring kan samenvoegen en op diverse manieren kan bijdragen aan de zorg."

Samenwerking met de buurt

OPCZ-deelnemers en zorgexperts aan het woord over samenwerking met de buurt:

Buurtbijdrage zo laagdrempelig mogelijk

OPCZ vertelt

Hou het simpel

"Jaarlijks organiseren we een aantal activiteiten voor de buurt – een barbecue en een gezamenlijke lunch in de dagbestedingskeuken – om de woonvoorziening betrokken te houden bij de wijk en op een laagdrempelige manier verbinding met de omgeving te versterken."

Grote verscheidenheid in laagdrempelige bijdragen

"Laagdrempelige bijdragen aan een buurt zijn er legio: papier of glas ophalen, gemeenschappelijke pleinen of tuinen afvalvrij houden door regelmatig afval op te ruimen, een fietsenmaker beginnen in een studentenstad, etc."

Medewerker als spil tussen bewoner en buurt

OPCZ vertelt

Burgerwacht

"We hebben een alarmsysteem: bij calamiteiten (zoals vermissing van een cliënt of brand) worden medewerkers én getrainde vrijwilligers uit de buurt opgeroepen. Zij hebben BHV-training gevolgd die is afgestemd op de bewoners, en krijgen jaarlijks, samen met de medewerkers, bijscholing. Gezellig én leerzaam!"

Samenwerken met scholen

"Elk jaar zoekt één van de zorgmanagers contact met de school in de buurt. Dit jaar gaan de cliënten die werken bij de fietsenmaker de controles voor de fietslampen van de basisschoolkinderen doen. Cliënten repareren de lampen, of andere delen. We zijn altijd op zoek naar nieuwe ideeën hoe onze cliënten kunnen bijdragen aan het dorp."

Zorgaanbieder als proactieve wijkpartner

OPCZ vertelt

Het lokale netwerk

"We sparen voor een elektrische fiets zodat bewoners samen producten van de boerderij kunnen bezorgen en zo de band met de buurt wordt versterkt. Een ander voorbeeld is het samenwerken met de basisschool; groep 8 voert een musical op voor cliënten, wat een waardevol verbindingsmoment biedt."

Betrek de gemeente

"Vanuit één van onze locaties hebben we afspraken met de gemeente gemaakt, om bijvoorbeeld de planten op de rotonde te verzorgen. Het glas en papier op te halen en naar het recyclepunt te brengen. Zo kunnen onze cliënten een bijdrage leveren aan een gemeente waar het fijn is om te wonen."

Zichtbare en herkenbare initiatieven

OPCZ vertelt

Glas ophalen in de wijk

"Wij halen wekelijks lege flessen op in de wijk. Dat zorgt niet alleen voor een betekenisvolle daginvulling, maar ook voor meer zichtbaarheid en verbinding in de wijk. Zo ontstaat net dat praatje wél!"

Betrek de cliënt zoveel mogelijk in het dagelijkse leven

"Een aantal voorbeelden van onze werkplaats zijn: onze betrokkenheid bij het stemlokaal, restaurant, fietsenmaker, drukkerij, ruimtes om bijeenkomsten te organiseren."

Inzetten op laagdrempelige ontmoetingen

OPCZ vertelt

Spekjes uitdelen bij wandelvierdaagse

"Tijdens de wandelvierdaagse deelden onze cliënten spekjes uit aan buurtkinderen. Dat kleine gebaar leidde tot steeds sterker contact tussen kinderen en bewoners en veel wederzijds plezier."

Wees een goede buur!

"Het meest laagdrempelige is om gewoon een goede buur te zijn. Als medewerker en bewoner de buren te begroeten als je ze tegenkomt. Soms even een praatje te maken; kort, gewoon even vragen hoe iemands dag was."

September 2026

Ontwikkelprogramma Complexe Zorg

Een initiatief van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, onderdeel van de Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking. Uitgevoerd in samenwerking met **Deloitte**, **Instituut voor Positieve Gezondheid (IPH)**, **CAOP**, **Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)** en inhoudsdeskundigen van **Tactus Verslavingszorg** & **Ipse de Bruggen**.

Deloitte. iPH INSTITUTE FOR POSITIVE HEALTH C O P centrum voor consultatie en expertise