

# Wegwijzer samenwerken sociaal wijkteam en informele zorg

Wat is informele zorg?

Introductie

Waarom samenwerken met informele zorgers?

Introductie

Hoe werk ik gelijkwaardig samen met mantelzorgers?

Samenwerken

Hoe werk ik gelijkwaardig samen met vrijwillige hulp?

Samenwerken

Hoe meet ik overbelasting bij mantelzorgers?

Mantelzorgers ondersteunen

Hoe ga ik een gesprek aan met mantelzorgers over de balans houden?

Mantelzorgers ondersteunen

Hoe breng ik een sociaal netwerk in kaart?

Sociale netwerk benutten


Hoe verwijst ik mantelzorgers door naar andere organisaties?

Doorverwijzen

Waar vind ik extra informatie?

Extra informatie

Deze wegwijzer helpt je snel op weg om goed samen te werken met informele zorg. Klik op de thema's voor praktische tools, handvatten of relevante websites.



# Wat is informele zorg?

Onder informele zorg verstaan wij zorg die niet vanuit een beroep verleend wordt en waar geen loon tegenover staat.

## Mantelzorg

Vaak langdurige zorg en ondersteuning die familie, kennissen of vrienden geven. Er is bij mantelzorg altijd sprake van een al bestaande relatie. Mantelzorg is hulp die verder gaat dan de zogenoemde 'gebruikelijke hulp'.

## Ongeorganiseerde vrijwillige hulp

Hier is (vaak) sprake van een al bestaande relatie tussen de vrijwilliger en degene die hulp ontvangt. Denk aan vrijwillige hulp van burens, vrienden, kennissen of wijkbewoners. Dit kan incidenteel zijn, maar ook meer structureel.

## Georganiseerde vrijwillige hulp

Hier is (vaak) geen sprake van een al bestaande relatie tussen de vrijwilliger en degene die hulp ontvangt. Denk aan vrijwilligers via vrijwilligersorganisaties, burgerinitiatieven of buurtinitiatieven. Dit kan incidenteel zijn, maar ook meer structureel.

## Wil je meer weten?

- [Lees de feiten en cijfers: mantelzorgers | Movisie](#)
- [Bekijk cijfers en feiten over vrijwilligers in de zorg | ZvB](#)



# Waarom samenwerken met informele zorgers?

## Samen

Jij wilt je cliënt zo goed mogelijk helpen. De betrokken mantelzorgers en vrijwilligers willen dat ook. Samen hebben jullie de stukjes van de puzzel in jullie hand. Mantelzorgers en vrijwilligers hebben dingen te bieden die jij niet kan, maar die wel nodig zijn voor goede hulp voor jouw cliënt.

## Balans

Daarnaast is het ook belangrijk om mantelzorgers en vrijwilligers in balans te houden. Want wanneer zij door overbelasting wegvallen of wanneer ze niet betrokken worden, komt ook de goede hulp en ondersteuning voor jouw cliënt in gevaar.

## Kennis, expertise en vaardigheden

Je hebt elkaars kennis, expertise en vaardigheden dus nodig! Alleen zo krijgt jouw cliënt goede hulp en ondersteuning.



# Hoe werk ik gelijkwaardig samen met mantelzorgers?

Wist je dat mantelzorgers verschillende rollen kunnen aannemen? Door hier rekening mee te houden, leer je mantelzorgers beter te begrijpen én kun je beter samenwerken om die goede zorg en ondersteuning aan je cliënt te geven!

Dit zijn de rollen in het kort

- Partner de mantelzorger is als een mede-hulpverlener voor jou
- Hulpvrager de mantelzorger heeft zelf hulp nodig
- Persoonlijke relatie de mantelzorger is in eerste plaats naaste van jouw client
- Expert de mantelzorger kent jouw client door en door

*Hoe werk je samen?*

- Samenwerken**
- Ondersteunen**
- Faciliteren**
- Afstemmen**

## Aan de slag

- Het SOFA-model geeft zicht op deze rollen en wat jij, als professional, hierin kunt doen. [Lees meer](#) of bekijk deze [uitleg-video](#).
- Het Netwerkkwadrant beschrijft vier kijkrichtingen voor het werken in netwerken. Lees er meer over in het essay [Eigen kracht als 'samenkracht' | Movisie](#)

- Naast alle rollen hebben mantelzorgers verschillende leeftijden, achtergronden en eigen levens die veel van elkaar kunnen verschillen. Neem eens een kijkje op deze sites en lees meer over:
  - jonge mantelzorgers: [Jonge mantelzorgers | Movisie](#)
  - [mantelzorgers met een migratieachtergrond](#)
  - [diversiteitsfactoren voor sociaal professionals](#)



# Hoe werk ik gelijkwaardig samen met vrijwillige hulp?

Vrijwilligers kunnen van onschatbare waarde zijn voor goede zorg voor jouw cliënt. Zij hebben een andere rol dan een professional, waardoor ze dichtbij een cliënt kunnen komen. Soms zijn vrijwilligers al betrokken in de situatie en soms zet jij ze zelf in. Maar hoe werk je nu goed samen met vrijwillige helpers?

Dit kan door middel van het WIFA-model. Dit staat voor het:

- **Waarderen** van vrijwilligers zodat zij betrokken willen blijven.
- **Informer**en van vrijwilligers wanneer er iets verandert in de zorg die jij de cliënt geeft.
- **Faciliter**en van vrijwilligers zodat zij hun werk goed kunnen doen. Zo loop je elkaar niet in de weg.
- **Afstem**men. Vrijwilligers zijn onderdeel van het team rondom de zorg en ondersteuning van jouw cliënt. Zo zorg je ervoor dat je elkaar aanvult!

## Aan de slag

- Lees meer over het [WIFA-model](#) bij het samenwerken met vrijwilligers
- Krijg een beter beeld van het 'werkveld' van vrijwilligers in de zorg en ondersteuning door het lezen van het [Zorg Samen magazine-Movisie.pdf](#). Hier lees je over verschillende vormen van vrijwilligerswerk, tools om samen te werken én ervaringsverhalen van vrijwilligers.
- Wijs vrijwilligers op het scholingsaanbod van de lokale vrijwilligerscentrale.



# Hoe meet ik overbelasting bij mantelzorgers?

Overbelaste mantelzorgers kunnen niet goed meer zorg en ondersteuning geven, samen met jou, aan jouw cliënt. Overbelaste mantelzorgers dreigen uit te vallen, met alle gevolgen van dien voor jouw client. Omdat jij nauw betrokken bent bij jouw cliënt en hun mantelzorgers kun je signalen van overbelasting opvangen. Want wat zijn die signalen? En hoe kom je daarachter? Beschouw de mantelzorger ook als hulpvrager.

## Aan de slag

- Met de 3-minuten-check krijg je snel inzicht krijgt of iemand nog in balans is.
- Overbelasting kun je ook meten door de Caregiver Strain Index (CSI) of EDIZ-plus te gebruiken.

Wees je ervan bewust dat het confronterend kan zijn voor een mantelzorger en energie kost om overbelasting te meten!

### Tip

Overbelasting hoef je niet alleen zelf op te lossen: verwijst door naar andere organisaties en professionals.



# Hoe ga ik een gesprek aan met mantelzorgers over de balans houden?

Mantelzorgers hebben, behalve dat zij jou helpen met de zorg en ondersteuning van jouw cliënt, ook een eigen leven. Zij hebben soms een eigen gezin, een betaalde baan of andere verplichtingen. Het is belangrijk voor jouw werk dat mantelzorgers de balans weten te bewaren tussen alle verantwoordelijkheden. En jij kunt daarbij helpen! Denk aan het anticiperen op veranderingen in de zorg en ondersteuning die nodig zijn, het bespreken of vergroten van de veerkracht van het sociaal netwerk rondom mantelzorgers, hun draagkracht samen verkennen en keuzes maken stimuleren.

## Aan de slag

- Ga in gesprek aan de hand van de capability approach: hier breng je aan de hand van tien capabilities de kwaliteit van leven in kaart. Het biedt mooie aanknopingspunten voor een gesprek.
- Via het spel Bordje Vol kom je spelenderwijs in gesprek met mantelzorgers. Je brengt in kaart welke activiteiten energie kosten of opleveren, hoe lang de situatie houdbaar is én of er andere mensen taken kunnen overnemen van mantelzorgers.
- Lees meer over het balansmodel en de vier manieren hoe jij mantelzorgers kan ondersteunen bij het (terug)vinden van de balans.



# Hoe breng ik een sociaal netwerk in kaart?

Als je met je cliënt de tijd neemt om te inventariseren wie belangrijk zijn, krijg je goed overzicht van het hele netwerk; niet alleen toevallig die ene mantelzorger met wie je contact hebt. Ook kun je zo samen met je cliënt bespreken hoe de zorg en ondersteuning verdeeld kunnen worden. Want jij hoeft niet alles alleen te doen: misschien kun je een vrijwilliger inschakelen? Of kun je kijken of mantelzorgers misschien juist ontlast moeten worden.

## Aan de slag

Er zijn verschillende manieren om het sociale netwerk in beeld te brengen. Gebruik deze tools:

- Genogram: breng de familie visueel in beeld door een stamboom te maken
- Ecogram: breng de belangrijke sociale contacten van de cliënt in kaart
- MantelScan: breng een (mantel)zorgnetwerk in kaart, met aandacht voor de kracht en risico's van dat netwerk.

Meer instrumenten om het netwerk in kaart te brengen, vind je in de Wegwijzer aan de slag met sociale netwerken bij het hoofdstuk 'netwerk in kaart brengen' en 'mantelzorg'.

Het sociale netwerk wordt soms te weinig benut omdat mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen of hulp aan te bieden. Lees Vijf tips over vraagverlegenheid bij mantelzorgers.

Tip! Zelf geen tijd om dit op te pakken?  
Overweeg om 'Eigen Kracht' in te schakelen  
voor een eigen-krachtconferentie. (Kan vaak  
vanuit de Wmo bekostigd worden.)





# Hoe verwijs ik mantelzorgers door naar andere organisaties?

Je hoeft niet alles alleen te doen. Wanneer blijkt dat je een mantelzorger niet goed kunt helpen om de zorg en ondersteuning voor jouw cliënt vol te houden, kun je doorverwijzen. Warm doorverwijzen is hierin belangrijk! Dit betekent dat jij de hulpverlener naar wie je doorverwijst kent, zodat je zeker weet dat de mantelzorger geholpen wordt. En checkt bij de mantelzorger of dat goed is gegaan: zo ondersteun jij het netwerk van jouw cliënt!

## Aan de slag

- Weet waar het steunpunt mantelzorg te vinden is in jouw wijk Organisatie in de buurt – MantelzorgNL
- De Verwijzer mantelzorgondersteuning helpt bij goed door te verwijzen van mantelzorgers. De verwijzer is gebaseerd op acht vraaggebieden van mantelzorgers en geeft concrete tips. Je kunt voor jouw eigen regio een overzicht maken.
- Een mantelzorger kan adempauze krijgen door tijdelijke en volledige overname van zorg, ookwel respijtzorg. Lees meer over respijt en welke vormen er zijn.
- Welke professionals helpen mantelzorgers? Deze publicatie geeft een mooi overzicht wie mantelzorgers waarmee kunnen helpen.
- Organisaties voor mantelzorgondersteuning organiseren vaak bijeenkomsten voor lotgenoten. Ook kun je voor lotgenotencontact vaak terecht bij een patiëntenvereniging.

Je hoeft niet altijd door te verwijzen, je kunt ook een mantelzorgsteunpunt benaderen om te sparren over wat JIJ zelf kunt doen om een mantelzorger te ondersteunen.



# Waar vind ik extra informatie?

Er zijn veel meer informatie en tools beschikbaar over het samenwerken mét en voor mantelzorgers en vrijwilligers. Ook wordt er veel onderzoek naar gedaan en regelmatig tools en handvatten gepubliceerd.

Raadpleeg regelmatig deze websites voor meer informatie:

- [Vilans: kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning](#)
- [Movisie: Kennisorganisatie voor sociale vraagstukken](#)
- [Mantelzorg.nl](#)
- [Platform Vrijwillige Inzet](#)
- [Integraal werken in de wijk](#)
- [Kennisplein Informele zorg](#)

Lees hier meer over samenwerking tussen formele en informele zorg

- [Magazines In voor mantelzorg-thuis](#)
- [Inspiratiesheets: tips en tools voor het samenwerken met én voor mantelzorgers](#)
- [Handreiking over samenwerken tussen informele en formele zorg](#)

Bekijk hier tools en voorbeelden:

- [Infographic: drie vraagstukken van mantelzorgers](#)
- [Door de bril van... de sociaal werker |](#)
- [Toolbox: Samenwerken met informele zorg](#)
- Lees hier voorbeelden van succesvolle [Burgerinitiatieven | Platform 31](#)



# Colofon

Deze wegwijzer is een handzame update van de publicatie: [Sociale wijkteams informele zorg \(movisie.nl\)](https://www.movisie.nl) en met zorg samengesteld.

**Datum:** December 2022

**Auteurs:** Paula Gerring (Vilans) en Tara Knecht (Movisie)

**Met dank aan:** Yvonne de Jong (Vilans), Roos Scherpenzeel en Annelies Kooiman (Movisie), met speciale dank voor de bijdrage van en inspiratie door de gesproken sociaal professionals van Welzijnsorganisatie Malkander Ede, sociale wijkteams Houten, Expertisecentrum MEE Mantelzorg



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

