

# **Informele netwerken versterken: wat kun je betekenen voor je cliënten?**

*Tips voor verzorgenden en verpleegkundigen in de thuiszorg*



2014

 provincie  
Gelderland

Deze handreiking werd mede mogelijk gemaakt dankzij subsidie van Provincie Gelderland



## Waarom aandacht voor het netwerk van de cliënt?

*“We zijn er niet alleen om te zorgen voor, maar ook om te zorgen dat een cliënt de dag doorkomt. Tenslotte zijn wij er maar een paar uurtjes per week en telt de week nog vele uren waarin de cliënt zich moet zien te redden.”*

Als thuiszorgmedewerker richt je je niet alleen op de lichamelijke zorg, maar heb je ook oog voor het welzijn van cliënten. Zijn ze nog actief op een manier die bij hen past? Hoe gaat het op het sociale vlak? Hoe brengen ze hun dagen door? Wat geeft energie en plezier, wat is lastig en zwaar?

Cliënten hebben wensen en behoeften waarin de thuiszorg niet kan voorzien. Behoeften die belangrijk zijn voor hun welzijn, zoals gezelschap, leuke uitstapjes, vervoer of praktische hulp bij bijvoorbeeld klusjes in huis.

### **Het netwerk van de cliënt krijgt een belangrijkere rol**

Familie, vrienden, burens, kennissen (ook wel het sociale netwerk genoemd) en vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in het vervullen van deze wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. Niet alleen vanwege de hervormingen in de zorg, maar ook omdat mensen behoefte hebben aan meer eigen regie. In de loop der tijd zijn we als maatschappij wel heel veel gaan regelen en ‘professionaliseren’. Ook zaken die eigenlijk bij het gewone leven en bij samen leven horen. Er zijn veel ‘gewone’ hulpbronnen die mensen met een zorg- of ondersteuningsbehoefte in staat stellen een goed leven te leiden: een huis waarin je uit de voeten kunt, gezelligheid en hulp van fijne burens, een goede relatie met kinderen die zich om je bekommeren, een vrijwilliger die klusjes doet, een vriend die je meeneemt naar de soos, de hulp die de boel aan kant houdt... Het is de kunst om op een andere manier te kijken naar de behoeften en de mogelijkheden die (in eerste instantie) in de eigen omgeving voorhanden zijn om in deze behoeften te voorzien.

### **De versterking van het eigen netwerk vraagt soms een steuntje in de rug**

Gelukkig zijn er veel mensen die aandacht en steun van anderen uit hun omgeving ontvangen. Hulp die past bij de aard van de relatie en de mogelijkheden van degene die ondersteuning biedt. Cliënten maken echter lang niet altijd gebruik van de mogelijke hulp vanuit hun omgeving. Zij uiten hun wensen niet, weten niet hoe ze in hun behoeften kunnen voorzien, of doen geen beroep op de mensen om hen heen. Ze staan er niet bij stil dat ze iemand uit hun netwerk kunnen inschakelen. Of ze vinden het lastig om iets aan een ander te vragen. Het helpt als iemand met hen meedenkt over de mogelijkheden om in hun behoeften te voorzien, en de rol die familie, vrienden, kennissen, burens en vrijwilligers hierin kunnen vervullen.

#### **Project ‘Een goede buur’**

In het project ‘Een goede buur’ zijn thuiszorgmedewerkers met cliënten in gesprek gegaan over hun wensen en behoeften, en de mogelijkheden om hun netwerk hierbij te betrekken. Dat deden ze aan de hand van een aantal stappen en instrumenten. Hun ervaringen vormen de basis van deze handreiking voor thuiszorgmedewerkers.

Het project is uitgevoerd door STMG en Vilans en werd mede mogelijk gemaakt dankzij subsidie van Provincie Gelderland.

## **Wat kun jij als thuiszorgmedewerker doen om de cliënt te helpen zijn sociale netwerk te versterken?**

Je kunt als thuiszorgmedewerker een steentje bijdragen, juist vanwege de vertrouwensband die je met de cliënt opbouwt. Niet door alles over te nemen en te regelen, maar vooral door te luisteren, te stimuleren, mee te denken en te ondersteunen:

1. Stimuleren dat cliënten en eventueel hun mantelzorgers hun wens of hulpvraag in hun netwerk bespreekbaar durven maken. Vaak hebben ze een zekere schroom om contact te zoeken. Ze voelen zich verlegen met de situatie of willen liever niet afhankelijk zijn. Je gaat met hen in gesprek over de vraag wie ze kennen en wie ze waarvoor kunnen benaderen.
2. Ondersteunen van de cliënt (en de mantelzorger). Dat kan zijn bij het zoeken en versterken van hun sociale netwerk, maar ook bij het organiseren van vervoer naar activiteiten, het op zoek gaan naar een (vrijwillig) maatje, hulp bij financiën of administratie.
3. Faciliteren van het sociaal netwerk en vrijwilligers. Soms heeft een cliënt bepaalde zorg en ondersteuning nodig om sociale activiteiten te kunnen ondernemen. Je kunt dan het sociale netwerk en vrijwilligers faciliteren door hen informatie te geven of bepaalde vaardigheden aan te leren.

Met cliënten praten over hun netwerk en hen stimuleren om deze mensen meer te betrekken, is niet altijd eenvoudig. Misschien voel je schroom om hierover in gesprek te gaan, of weet je niet goed hoe je dit het beste kunt aanpakken. Cliënten helpen om hun netwerk te versterken kun je doen in 5 stappen. In deze handreiking geven we je per stap een aantal tips. Hoewel we 5 stappen onderscheiden, is het een natuurlijk proces. Deze stappen kunnen tijdens de zorghandelingen en het praatje met de cliënt terloops aan de orde komen, op een passend moment.

## Netwerk versterken in 5 stappen

### Stap 1 Wensen en behoefte signaleren

- Wees alert op uitingen van wensen en behoeften, en maak deze bespreekbaar
- Betrek ook de mantelzorger
- Noteer deze wensen en behoeften (ECD: zorgplan, doelen en acties)

- U vertelde dat u graag ....
- Ik merk dat u..., klopt dat?
- Zijn er hobby's of activiteiten die u niet meer doet maar die u wel weer zou willen oppakken?

### Stap 2 Netwerk in kaart brengen

- Inventariseer welke personen tot het netwerk van de cliënt behoren
- Maak hierbij eventueel gebruik van de netwerkkaart
- Noteer de belangrijkste personen uit het netwerk (ECD: cliëntprofiel, netwerkkaart, soc. participatie)

- Welke mensen zijn belangrijk in uw leven?
- Met wie heeft u regelmatig contact?
- Hoe is het contact met de burens?

### Stap 3 Cliënt stimuleren en ondersteunen

- Stimuleer de cliënt door activerende vragen
- Denk mee met de cliënt
- Betrek eventueel ook de mantelzorger
- Verwijs naar (vrijwilligers)organisaties, zie de sociale wegwijzer

- Wat zou u graag willen veranderen? Hoe zou u dat kunnen aanpakken?
- Heeft u al eens eerder iemand gevraagd om...? Hoe heeft u dat toen aangepakt?

### Stap 4 Cliënt en netwerk faciliteren

- Motiveer de cliënt om in gesprek te gaan met het netwerk. Denk mee hoe hij/zij het gesprek kan aanpakken
- inventariseer eventuele knelpunten om het netwerk in te zetten (kennis, vervoer...)
- Ga na welke rol jij als zorgmedewerker in de facilitering van het netwerk kan vervullen

- Heeft u al contact gehad met .... over uw vraag? Hoe ging dat?
- Wat is er eventueel nog nodig zodat .... u kan helpen?

### Stap 5 Evalueren

- Evalueer of de behoeften vervuld zijn.
- Inventariseer mogelijke andere (zorg)behoefte waar het netwerk een rol in kan vervullen
- Noteer de bevindingen in het zorgplan/ECD

- Heeft u nog andere wensen of behoeften, waar het netwerk mogelijk iets in zou kunnen betekenen?
- Hoe zou ik de mensen in uw netwerk kunnen helpen bij de zorg voor u?



## Stap 1 Behoeften en wensen van cliënten signaleren en inventariseren

Om het welzijn te kunnen vergroten, moet allereerst duidelijk zijn wat de (onvervulde) wensen en behoeften van de cliënt zijn.

Sommige cliënten weten wat ze willen en nodig hebben, en uiten deze behoeften ook. 'Ik zou zo graag eens naar de stad willen', 'Het wordt zo zwaar voor me om de tuin te doen', 'Door de week is er wel aanloop, maar in het weekend is het zo stil'. Andere cliënten ervaren misschien wel wat onvrede, maar uiten hun wensen niet of weten niet goed wat hun behoeften zijn.



### Welke behoeften breng je in beeld?

- In eerste instantie gaat het om de behoeften van cliënten t.a.v. hobby's, dagbesteding, contacten met anderen.
- Naast sociale activiteiten kunnen ook meer praktische ondersteuningswensen besproken worden (bijvoorbeeld hulp bij administratie, klusjes, huishouden of vervoer).
- Het kan waardevol zijn om ook de behoeften van de mantelzorger hier in mee te nemen. Wat zijn hun wensen en behoeften? Wat hebben zij nodig om de zorg voor hun naaste te kunnen blijven vervullen?

#### Aandachtspunt:

Waak ervoor dat er verkeerde verwachtingen worden gewekt: je helpt de cliënt en de mantelzorger om eventuele behoeften helder te krijgen, en je denkt graag mee over mogelijkheden om deze wensen te realiseren. Maar je kunt niet zelf als medewerker voorzien in deze behoeften.

### Wat is jouw taak als zorgverlener?

- Help cliënten duidelijk te krijgen wat hun eventuele wensen en behoeften zijn.
- Ga met cliënten in gesprek over de signalen die ze uiten: 'U geeft aan dat u graag...', 'Vorige week vertelde u dat.'
- Soms geven cliënten niet aan direct een behoefte of wens te hebben, maar heb je de indruk dat deze wel aanwezig zijn. Verken bij cliënten of je indruk klopt en of er bepaalde behoeften zijn. 'Ik merk dat u..., klopt dat?' Of: 'Ik hoor u nooit meer over uw buurvrouw, ziet u haar nog wel?'
- Betrek waar nodig ook de mantelzorger bij het gesprek. Mantelzorgers kennen de cliënt meestal goed. Maar door de zware last van de dagelijkse zorg hebben zij niet altijd de energie en mogelijkheden om wensen en behoeften van de cliënt te vervullen.

### Welke vragen kun je stellen?

- Bent u tevreden over de invulling van uw dag?
- Wat doet u graag en wat wilt u blijven doen?
- Bent u tevreden over de contacten die u met anderen heeft?
- Kunt u uw kinderen, vrienden en andere relaties bezoeken of ontmoeten? En wat belemmert u daarbij?
- Zijn er hobby's of activiteiten die u niet meer doet, maar die u wel weer/meer zou willen oppakken? Wat is de reden waarom het niet gebeurt?
- Wat zijn belangrijke gebeurtenissen voor u om mee te maken? (denk bijvoorbeeld aan verjaardagen, herdenkingen, enzovoorts)? Kunt u deelnemen aan deze gebeurtenissen? Waarom niet?
- Wat was voor u in het verleden belangrijk waar u de laatste tijd niet meer aan toe komt?

### Waar vermeld je de behoeften van de cliënt?

Noteer de wensen en behoeften van de cliënt en de mantelzorger (ECD: zorgplan, doelen en acties).





## Stap 2 Het netwerk in kaart brengen

Als de cliënt heeft aangegeven bepaalde wensen en behoeften te hebben, kun je vervolgens bespreken wie in het eigen netwerk hier mogelijk een rol in kan vervullen. Kennis van het netwerk van de cliënt geeft je als zorgverlener inzicht in de situatie waarin de cliënt leeft en zijn mogelijke 'hulpbronnen' waaruit hij kan putten om een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te realiseren.

Soms weet je als thuiszorgmedewerker al wie de belangrijke personen uit het netwerk zijn, maar vaak is het beeld onvolledig. Ook voor cliënten is het waardevol om eens stil te staan bij de mensen met wie ze contact hebben en die voor hen van betekenis zijn. Soms zijn ze verrast over de uitkomsten.



### Wat is jouw taak als zorgverlener?

- Inventariseer de belangrijke personen uit het netwerk van de cliënt. Het gaat in de eerste plaats om familie, vrienden, burens en kennissen. Daarnaast kunnen ook (vrijwillige)zorg- en hulpverleners worden vermeld.
- Maak hierbij eventueel gebruik van de netwerkkartaat (zie bijlage 1)
- Verwijs door naar (vrijwilligers)organisaties wanneer duidelijk is dat er vanuit het netwerk geen hulp mogelijk is (bijvoorbeeld een te klein netwerk, verstoorde relaties...).

### Bij wie breng je het netwerk in kaart?

Vooral bij mensen die wat langer in zorg (zullen) zijn, en naar verwachting langere tijd zorg, ondersteuning en aandacht vanuit hun omgeving nodig hebben. Met deze mensen kun je een vertrouwensrelatie opbouwen, een belangrijke succesfactor om cliënten te kunnen helpen in het versterken van hun netwerk.

Benadruk hierbij dat informatie over het netwerk *geen nadelige gevolgen* zal hebben voor de indicatiestelling en de zorg geleverd door de thuiszorg.

### Wanneer breng je het netwerk in kaart?

Naast het inventariseren van het netwerk n.a.v. een behoefte van de *bestaande cliënt*, is het zinvol om ook bij een *nieuwe cliënt* bij de intake en de eerste 6 weken van de zorg het netwerk in beeld te brengen.

### Hoe krijg je inzicht in het netwerk?

- Vraag aan de cliënt welke mensen voor hem/haar van betekenis zijn. Dat kan ook terloops, bijvoorbeeld tijdens de persoonlijke verzorging of bij een kopje koffie.
- Gebruik eventueel de netwerkkartaat om het netwerk in beeld te brengen. Cliënten kunnen de netwerkkartaat eenvoudig zelf, of samen met een ander (bijvoorbeeld met de mantelzorger of met jou) invullen. Ook kun je als thuiszorgmedewerker de netwerkkartaat gebruiken om je eigen kennis over het netwerk van de cliënt in te vullen, en deze in de loop der tijd eventueel verder aanvullen.

### Welke vragen kun je stellen?

- Welke mensen zijn belangrijk/van betekenis in uw leven?
- Met wie heeft u regelmatig contact?
- Wie is/was/waren uw partner(s)?
- Heeft u kinderen en/of kleinkinderen? Wonen die in de buurt? Hoe is het contact met hen? Hoe onderhoudt u contact? Hoe vaak ziet u hen?
- Hoe is het contact met de burens? Waaruit bestaat dat contact?
- Zijn er mensen van toen/vroeger die u nu niet meer/veel minder ziet maar die u meer of weer zou willen spreken?

### Waar vermeld je informatie over het netwerk?

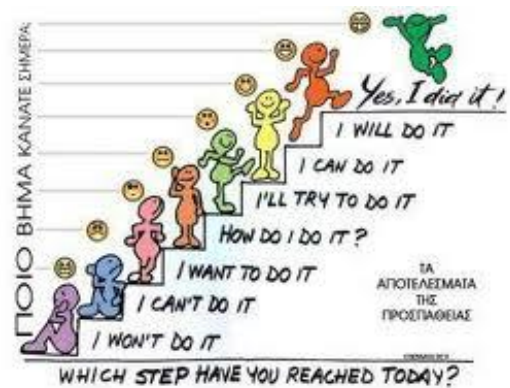
Noteer niet alleen de contactpersoon en de mantelzorger, maar ook andere belangrijke personen (ECD: netwerkkartaat, cliëntprofiel, sociale participatie).



## Stap 3 Cliënten stimuleren en ondersteunen

Nadat de wensen en behoeften en het netwerk in kaart zijn gebracht, kijk je mét je cliënten wat nodig is om hun wensen en behoeften te realiseren. Wat kunnen ze zelf doen? Wat kunnen mensen uit het netwerk doen? En wanneer kun je een vrijwilliger inschakelen?

Sommige cliënten hebben hierbij geen of nauwelijks hulp nodig. Anderen pakken dit samen met de mantelzorger op. Voor weer andere cliënten is dit het echter een moeilijke stap. Zij vinden het lastig om hulp van anderen te vragen. Ze zijn bang dat andere mensen het te druk hebben of dat ze hen tot last zijn. Als zorgverlener kun je hen stimuleren om een beroep op hun netwerk te doen. En met hen meedenken over hoe ze mensen uit hun netwerk met een vraag kunnen benaderen.



Soms is meer intensieve ondersteuning nodig bij het versterken van het netwerk van de cliënt. Verwijs, als de cliënt dit wil, naar organisaties zoals MEE. Zij beschikken over medewerkers of vrijwilligers met de benodigde tijd en expertise om het netwerk van de cliënt te helpen mobiliseren en versterken.

Uiteraard geldt dat als cliënten niet bereid zijn om hun wensen en behoeften om te zetten in acties, dat gerespecteerd moet worden. Maar soms hebben cliënten gewoon wat tijd of een duwtje in de rug nodig om over de drempel te stappen en in actie te komen.

### Wat is jouw taak als zorgverlener?

- Denk met de cliënt mee over eventuele mogelijkheden om de behoeften te vervullen (zie bijlage 2).
- Stimuleer de cliënt (en eventueel de mantelzorger) om zelf initiatief te nemen om anderen in te schakelen. Denk met hen mee over hoe ze hun vraag aan de ander kunnen voorleggen.
- Verwijs cliënten naar vrijwillige ondersteuning of andere organisaties wanneer hulp vanuit het netwerk niet mogelijk blijkt.

### Welke vragen kun je stellen?

- Welke activiteit/hobby/contact zou u (weer/meer) willen oppakken?  
Waarom lukt dat niet?  
Wat is er nodig dat het wel lukt?  
Wat kunt u zelf daarin doen?  
En wat zouden anderen kunnen doen? Wie kan wat doen bijvoorbeeld?
- Wat zou u graag willen veranderen?  
Hoe zou u dat aan kunnen pakken?
- Heeft u al eens eerder iemand gevraagd om..?  
Hoe heeft u dat toen aangepakt? Wat werkte toen wel/niet?

### Waar verwijst je naar wanneer het netwerk geen rol kan vervullen?

Soms wordt uit het gesprek met de cliënt al snel duidelijk dat er vanuit het netwerk geen hulp of ondersteuning te verwachten is. Bijvoorbeeld omdat het netwerk ontbreekt of te klein is, of omdat de relaties verstoord zijn. Verwijs dan naar (vrijwilligers)organisaties die mogelijk iets kunnen betekenen voor de cliënt. Maak hierbij gebruik van de sociale wegwijzer (zie bijlage 3). Het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en de lokale welzijnsorganisatie hebben een scala aan ondersteuningsmogelijkheden voor cliënten.

### Waar vermeld je belangrijke informatie?

Ook voor deze stap geldt dat het goed is relevante informatie te noteren, zoals het ontbreken van mogelijkheden om het netwerk in te schakelen, of de verwijzing naar andere organisaties (ECD: doelen en acties).



## Stap 4      Cliënten en hun netwerk faciliteren

*‘Geef mensen de tijd. Voor veel mensen is het een nieuwe vraag. Maar vaak komen ze met creatieve oplossingen’*

Enige tijd na stap 3 pols je bij de cliënt of hij al aan de slag is gegaan met zijn voornemens, en hoe dat is verlopen. Cliënten hebben soms een duwtje in de rug nodig om de voornemens daadwerkelijk om te zetten in acties. Daarnaast is het goed om te weten wat het netwerk eventueel nodig heeft om te kunnen voorzien in de behoefte van de cliënt. Soms ontbreken bepaalde randvoorwaarden (bijvoorbeeld vervoer, bepaalde kennis of vaardigheden) om mensen uit het netwerk goed te kunnen inzetten.



### **Wat is jouw taak als zorgverlener?**

- Stimuleer en motiveer de cliënt (en zijn mantelzorger) om het netwerk in te schakelen. Denk mee over hoe zij het gesprek (anders) kunnen aanpakken. Sta vooral stil bij andere positieve ervaringen met het inschakelen van het netwerk en bouw dat verder uit (zie bijlage 4).
- Inventariseer welke knelpunten er eventueel zijn om het netwerk in te zetten (bijvoorbeeld vervoer, hulpmiddelen, kennis en vaardigheden...).
- Het is de bedoeling dat de cliënt zelf actie onderneemt om het netwerk (of ondersteuning vanuit andere organisaties) in te schakelen. Als echter blijkt dat het voor de cliënt te lastig/eng is om de eerste stap te zetten, kun je besluiten om zelf het eerste contact te leggen. Daarna is het echter aan de cliënt om het contact verder op te pakken.
- Ga na wat jij, vanuit je rol als zorgverlener, kunt doen om het netwerk te faciliteren (bijvoorbeeld voorlichting geven over ziekte, aanleren van vaardigheden, bieden van achterwacht..)?

### **Welke vragen kun je stellen?**

- Heeft u al contact gehad met..., over uw vraag?  
Hoe verliep dat gesprek? Wat ging goed?  
Wat voor resultaat heeft dat gehad?
- Wat vindt/vond u lastig?  
En hoe heeft u dat aangepakt?
- Zijn er belemmeringen voor mensen uit uw netwerk om te kunnen ingaan op uw vraag? Hebben zij bijvoorbeeld behoefte aan bepaalde informatie of bepaalde vaardigheden, om te kunnen voorzien in uw behoeften?

### **Waar kun je naar verwijzen?**

De sociale wegwijzer maakt inzichtelijk waar je cliënten en hun mantelzorgers naar kunt verwijzen. Verwijs daarnaast cliënten en hun netwerk naar de digitale mogelijkheden om informatie te delen en het bezoek en de hulp aan de cliënt goed op elkaar af te stemmen. Voorbeelden van digitale communicatiemiddelen zijn [www.carezorgt.nl](http://www.carezorgt.nl) en [www.wehelpen.nl](http://www.wehelpen.nl)



## Stap 5 Evalueren

Met enige regelmaat kijk je met de cliënt hoe het loopt: worden de behoeften van de cliënt (en mantelzorger) vervuld? Heeft het netwerk nog andere ondersteuning nodig om te kunnen voorzien in de behoeften van de cliënt?



Naast sociale activiteiten en praktische ondersteuning nemen mantelzorgers en anderen uit het sociaal netwerk soms ook verzorgende taken op zich. Vraag hen hoe je daarin kunt ondersteunen, bijvoorbeeld door het aanleren van vaardigheden of het functioneren als achterwacht bij vragen of moeilijke situaties.

### **Wat is jouw taak als zorgverlener?**

- Evalueer met enige regelmaat, niet alleen tijdens de reguliere evaluatiemomenten. Evalueren kan terloops, door even te vragen hoe het gaat.
- Evalueer of de behoeften/wensen van de cliënt vervuld zijn en noteer deze in de evaluatie van het zorgplan/ECD.
- Check bij de mantelzorger of de inzet van het netwerk de belasting van de mantelzorger verlicht.
- Inventariseer met de cliënt (en eventueel zijn mantelzorger) of hij nog eventueel andere (zorg)behoeften heeft, waar het netwerk een rol in kan vervullen.
- Ga na wat jij, vanuit je rol als zorgverlener, kunt doen om het netwerk hierin te faciliteren.

### **Welke vragen kun je stellen?**

- Bent u tevreden over uw dagbesteding? Kunt u doen wat u graag wilt doen?
- Bent u tevreden over uw contacten met familie, vrienden en anderen?
- Heeft u nog andere wensen of behoeften, waar het netwerk mogelijk iets in zou kunnen betekenen?
- Hoe kan ik helpen om de zorgtaken die u zelf samen met uw netwerk op u neemt makkelijker te maken?

### **Waar vermeld ik de belangrijkste uitkomsten van de evaluatie?**

Vermeld de belangrijkste uitkomsten van de evaluatie op het evaluatieformulier (ECD: profiellijsten).





## Bijlage 1

### *Gebruik van de netwerkkaart: een korte toelichting voor de zorgverlener*

- Presenteer bij **nieuwe cliënten** de netwerkkaart als een vanzelfsprekend onderdeel van de intake en kennismaking: een beeld van de belangrijke mensen om de cliënt heen hoort bij de inventarisatie van de cliëntsituatie. Presenteer bij **huidige cliënten** de netwerkkaart als een praktisch hulpmiddel om, naar aanleiding van hun geuite wens of behoefte, te kijken wie uit de eigen omgeving mogelijk iets voor hen kan betekenen.
- Wees erop bedacht dat het inventariseren van het netwerk bij sommige cliënten tot ongerustheid kan leiden. Benadruk dat dit geen nadelige gevolgen heeft voor de zorg die ze vanuit de thuiszorg ontvangen (het gaat hier immers niet over zorgtaken).
- Laat de netwerkkaart achter om deze door de cliënt in te laten vullen. Cliënten kunnen de kaart ook samen met iemand anders (partner, familie, medewerker huishoudelijke zorg...) invullen. Eventueel kun jij dit ook samen met de cliënt doen.
- Realiseer je dat de inventarisatie van het netwerk voor sommige cliënten confronterend kan zijn, en emoties of (nare) herinneringen kan oproepen.
- Bespreek samen met de cliënt naar aanleiding van de netwerkkaart wie vanuit het netwerk misschien iets kan betekenen in de realisatie van de wensen en behoeften van de cliënt.



## Netwerkkaart

Met deze netwerkkaart krijgt u een overzicht van mensen met wie u contact heeft en die voor u van betekenis zijn.

### Toelichting

- Vul hieronder zoveel mogelijk namen in. Dat zijn niet alleen mensen die u regelmatig (elke dag of week) tegenkomt, maar dat kunnen ook mensen zijn die u alleen spreekt via de telefoon of met wie u bijvoorbeeld vooral schrijft of mailt.
- Vul echt een naam in: dus niet 'mijn kind(eren)', maar de namen van uw zoon(s) of dochter(s), en niet 'de buurvrouw' maar 'buurvrouw Annie' of 'vriend Achmed'.
- U kunt deze netwerkkaart ook samen met een ander invullen.
- Probeer de namen zoveel mogelijk in de juiste kolom in te vullen.
- In de kolom 'Zorg en diensten' vult u de namen in van medewerkers van organisaties die bij u thuis komen of waar u naar toegaat. Bijvoorbeeld de thuiszorg, een vrijwilliger, activiteiten georganiseerd door Welzijn Ouderen, Tafeltje-dek-je.

### Netwerkkaart

Van \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Samen ingevuld met \_\_\_\_\_



## Bijlage 2

### ***Knelpunten en belemmeringen in de versterking van het sociale netwerk: wat kun je doen?***

Er zijn diverse redenen die mensen ervan kunnen weerhouden hun netwerk in te schakelen of nieuw leven in te blazen. Als je weet welke knelpunten mogelijk een rol spelen bij de versterking van het netwerk, kun je proberen een aantal van deze knelpunten/belemmeringen weg te werken of te beperken.

Belemmeringen en knelpunten op het persoonlijke vlak:

- Denken niet belangrijk te kunnen zijn voor een ander
- Sociaal niet vaardig zijn
- Bang zijn voor (nieuwe) teleurstellingen
- Geen zin hebben in verplichtingen
- Niet willen/durven vragen
- Bang zijn weinig terug te kunnen doen
- Wachten tot anderen het initiatief nemen
- Wachten op een verandering van buitenaf
- Wensen of verwachtingen hebben die toch niet te realiseren zijn

Omgevingsfactoren die een rol kunnen spelen:

- Fysieke beperkingen
- Geen prettige woonplek hebben om mensen te ontvangen
- Geen geld hebben om eropuit te trekken
- Weinig belangstelling ervaren van de omgeving
- Behoeftte hebben aan contact op tijden dat anderen niet beschikbaar zijn .

Een aantal belangrijke algemene communicatieregels



**SMEER NIVEA !**  
(niet invullen voor een ander)



Bron: 't Heft in handen (Ter Steege en Penninx, 1997)  
Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap (Smit en Van Gennep, 2002)

### *NIVEA: Niet invullen voor een ander!*

Ook cliënten kunnen in de valkuil stappen om voor de ander te denken: hij/zij heeft het te druk, voelt het als een verplichting, vindt het niet belangrijk of interessant genoeg etc.

- Vraag aan de cliënt: *'Is dat zo, of denkt u dat dat zo is?'*
- Vraag of de cliënt het bijvoorbeeld zelf vervelend vindt als iemand hem om een gunst vraagt, de cliënt uitnodigt om op de koffie te komen of het verzoek doet om een keer mee te gaan... hierdoor ervaart de cliënt zelf dat iemand het vaak helemaal geen punt vindt als een ander om hulp vraagt.
- Ook kun je jezelf als voorbeeld aandragen: dat je bijvoorbeeld merkt dat je eigen ouders bang zijn dat ze je tot last zijn, maar dat je het zelf prettig vindt dat je iets voor hen kunt betekenen. En dat het zelfs vervelend kan zijn als je ontdekt dat je ouders sommige benodigde hulp niet hebben gevraagd, terwijl het voor jou vaak een kleine moeite is.

### *Start met een klein verzoek*

De ander vragen om mee te gaan of iets te doen, kan voor cliënten spannend zijn. Bijvoorbeeld omdat ze bang zijn afgewezen te worden.

- Kijk samen met de cliënt naar een klein en incidenteel verzoek dat de cliënt wellicht wel aan een ander durft te vragen. Bijvoorbeeld een keer een boodschapje meenemen, de cliënt ergens naartoe brengen, een lampje ophangen... De drempel wordt dan voor de cliënt en de ander lager.
- Voor sommige cliënten is het prettig als je meedenkt hoe de cliënt zijn verzoek aan de ander kan voorleggen.

### *Activeren*

Cliënten kunnen afwachtend zijn, hopen dat de ander wel hulp aanbiedt als hij/zij dat wil. Maar deze schroom is er vaak ook bij de ander, die denkt dat de cliënt wel om hulp vraagt als hij/zij hulp nodig heeft. Wie weet ervaart de cliënt het wel als bemoeienis!

- Het is goed cliënten hierop te attenderen. Als zij willen dat het contact met anderen aangehaald wordt, of dat ze hulp krijgen, zullen ze zelf stappen moeten zetten. Anderen weten niet wat ze willen of nodig hebben.
- Soms vinden cliënten het moeilijk om zelf de eerste stap te zetten. Vraag hen of misschien een familielid of iemand anders hen hierbij kan helpen.

### *Informatie geven en meedenken*

Mensen denken vaak in een (beperkt) aantal oplossingen, oplossingen die ze vaak gebruiken (bijvoorbeeld altijd dezelfde mensen vragen, verzoeken heel verdekt stellen...).

- Stimuleer de cliënt om in mogelijkheden en niet in belemmeringen te denken. Er is vaak veel meer mogelijk dan je denkt.
- Geef informatie over uiteenlopende mogelijkheden en denk zelf ook 'out of the box' (dus niet alleen de Soos of dagbesteding, maar ook bijvoorbeeld uitstapjes naar de opera, activiteiten op de zorgboerderij).
- Sluit in je suggesties aan bij wat je denkt dat past bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk. Familie woont bijvoorbeeld ver weg waardoor ze niet vaak op bezoek kunnen komen, maar misschien is Skypen wel een goede mogelijkheid om regelmatig contact te hebben. Vrijwilligers kunnen cliënten hierin wegwijs maken.

## Bijlage 3

### Sociale wegwijzer Elst en Valburg

Vraag van cliënt (en mantelzorger)	Aanbod	Telefoonnummer / opmerkingen
Sociaal contact, een gesprek voeren	Kernpunten (laagdrempelige ontmoetingsgelegenheid + mogelijkheid voor sociale en creatieve activiteiten) - kernpunt Triade, Elst - kernpunt Valburg	- <b>Triade, Pr. Hendrikstraat 5a, Elst.</b> Elke woensdagochtend van 10.00 tot 12.00 uur inloop - <b>Valburg, Locatie Sint Jacobusschool,</b> Dorpsstraat 5, 0488 431 300
Naar buiten gaan, wandelen	Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT)	0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)
Uitstapjes maken bv. naar markt of theateervoorstelling	- Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT) - Maandprogramma BoodschappenPlusbus	- 0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.) - Informatie en opgave: 06 2209 7103 (woensdag 9.00-12.00 uur)
Boodschappen doen	- BoodschappenPlusBus  - Bezorgservice supermarkten - Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT)	- Informatie en opgave: 06 2209 7103 (woensdag 9.00-12.00 uur)  - 0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)
Maaltijden bereiden, samen eten	- Dinsdag eetcafé in De Wieken, Pr. Irenestraat, Elst - Donderdag eetcafé in Triade, Pr. Hendrikstraat 5a, Elst - maaltijden aan huis via Ledenservice STMG	Eetcafé: van tevoren opgeven bij STUW, 0481 375 959  - 026 376 2222, men dient lid te zijn
Klusjes in huis bv. lamp vervangen, tuin onderhouden	- Woningbouwvereniging (huurhuis) - Ledenservice STMG  - Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT)	- 026 376 2222, men dient lid te zijn - 0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.) Voor materialen dient men zelf te zorgen.
Vervoer bv. naar activiteit of ziekenhuis	- Valys - Regiotaxi  - Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT)	- WMO-verklaring nodig - reserveren via 0900 7344682  - tegen km-vergoeding
Ondersteuning bij administratie	- STMG Maatschappelijk Werk - Cliëntondersteuner STUW	- 026 376 2222 - 0481 375 959
Verlies- en rouwverwerking	- STMG Maatschappelijk Werk - parochie Overbetuwe (katholiek)  - protestantse gemeente	- 026 376 2222 - info bij parochiecentrum de Hoeksteen, Pr. Irenestraat 58, Elst 0481 350 909 - info: St. Maartenstraat 32b, Elst, 0481 371 357
Hulp bij het huishouden (particulier)	STMG Zorgbemiddeling	026 376 2283

Informatie en advies over hulp en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeentewinkel, loket Samenleven, bezoektijden: op werkdagen van 8.30 - 13.00 uur</li> <li>- Kernpunten</li> <li>- Maatschappelijk Werk STMG</li> <li>- Cliëntondersteuner STUW</li> </ul>	<p>0481- 362 300, op werkdagen van 8.30-17.00 uur (behalve vrijdagmiddag)</p> <p><b>- Triade, Pr. Hendrikstraat 5a, Elst.</b> Elke woensdagochtend van 10.00 tot 12.00 uur inloop</p> <p><b>- Valburg, Locatie Sint Jacobusschool,</b> Dorpsstraat 5, (0488) 43 13 00 - 026 376 2222. - 0481 375 959</p>
Informatie en advies over zorg en inkomen	Zie hierboven	
Sociaal netwerk versterken	Signaal afgeven aan sociaal kernteam	06-55117824 <a href="mailto:sociaalkernteamelstnoord@overbetuwe.nl">sociaalkernteamelstnoord@overbetuwe.nl</a>
<b>Vraag van mantelzorger</b>	<b>Aanbod</b>	<b>Telefoonnummer / opmerkingen</b>
Informatie en advies over omgaan met bepaalde ziektebeelden, bv. dementie of psychiatrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en Steunpunt Mantelzorg Overbetuwe; MVT organiseert ook diverse keren per jaar een mantelzorgcafé en informatiebijeenkomsten</li> <li>Dementie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casemanager dementie</li> </ul> </li> <li>- Alzheimercafé</li> </ul>	<p>0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bernadette Scheers 06 5116 0134</li> <li>- Adry Deen 06 5085 9142</li> <li>- Yvonne v Schoffelen 06 3075 8983</li> </ul> <p>- elke 3<sup>e</sup> dinsdag vd maand in wzc Tertzio, Bachstraat 29 Elst. Info via MVT 0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)</p>
Verhaal kunnen vertellen, emotionele steun	Huisbezoek of gesprek elders door mantelzorgconsulent van Meldpunt Vrijwillige Thuishulp en Steunpunt Mantelzorg Overbetuwe	0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)
Tijdelijk overdragen van zorg (respijtzorg)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezoek Oppas Service (BOS)</li> <li>- Handen in huis (landelijk)</li> <li>- TOP-kamer (tijdelijke opvangplaats)</li> <li>- VPTZ vrijwillige palliatieve terminale thuiszorg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0481 375 959 / 06-4988 1094</li> <li>- 030 659 0970</li> <li>- indicatie via STMG 026 376 2222</li> <li>- contact via MVT 0481 350 050 (elke ochtend 9.00-11.00 u.)</li> </ul>

### Hulpmiddelenwijzer

Naast de Sociale Wegwijzer is ook de hulpmiddelenwijzer te gebruiken. Deze wegwijzer helpt cliënten en mantelzorgers om hulpmiddelen te vinden als het gaat om mobiliteit, huishouden, verzorging, woning, communicatie en ontspanning. Zie <http://www.hulpmiddelenwijzer.nl>



## Sociale wegwijzer wijk/gemeente .....

<b>Vraag van cliënt (en mantelzorger)</b>	<b>Aanbod</b>	<b>Telefoonnummer / opmerkingen</b>
Sociaal contact, een gesprek voeren		
Naar buiten gaan, wandelen		
Uitstapjes maken bv. naar markt of theatervoorstelling		
Boodschappen doen		
Maaltijden bereiden, samen eten		
Klusjes in huis bv. lamp vervangen, tuin onderhouden		
Vervoer bv. naar activiteit of ziekenhuis		
Ondersteuning bij administratie		
Verlies- en rouwverwerking		

Hulp bij het huishouden (particulier)		
Informatie en advies over hulp en ondersteuning		
Informatie en advies over zorg en inkomen		
Sociaal netwerk versterken		
<b>Vraag van mantelzorger</b>		
Informatie en advies over omgaan met bepaalde ziektebeelden, bv. dementie of psychiatrie		
Verhaal kunnen vertellen, emotionele steun		
Tijdelijk overdragen van zorg (respijtzorg)		
<p><b>Hulpmiddelenwijzer</b>  Naast de Sociale Wegwijzer is ook de hulpmiddelenwijzer te gebruiken. Deze wegwijzer helpt cliënten en mantelzorgers om hulpmiddelen te vinden als het gaat om mobiliteit, huishouden, verzorging, woning, communicatie en ontspanning. Zie <a href="http://www.hulpmiddelenwijzer.nl/">http://www.hulpmiddelenwijzer.nl/</a>.</p>		

## Toelichting sociale wegwijzer

De Sociale Wegwijzer is bedoeld voor thuiszorgmedewerkers die te maken krijgen met ondersteuningsvragen van cliënten, waar ze zelf geen antwoord op kunnen (en mogen) geven. Denk bijvoorbeeld aan wandelen, naar de markt gaan, sociaal contact, hulp bij administratie.

In eerste instantie kijken thuiszorgmedewerkers met behulp van de netwerkkaart of er een of meerdere personen in het sociale netwerk zijn of in de nabije omgeving, die ondersteuning zouden kunnen bieden. Ze stimuleren de cliënt om die vraag daar voor te leggen.

Het zal niet echter altijd mogelijk en wenselijk zijn om het sociale netwerk te vragen bij het vervullen van ondersteuningsvragen. Doorverwijzing naar diensten en activiteiten vanuit het welzijnswerk en vrijwilligersorganisaties in de gemeente is dan een optie. Maar wanneer verwijs je een cliënt door, waarvoor en naar wie?

Daarnaast kan het voorkomen dat een thuiszorgmedewerker met de vraag nergens terecht kan of merkt dat het niet goed verloopt. De vraag is wie binnen de thuiszorgorganisatie dit soort signalen oppakt en er wat mee doet. Dat zal logischer wijze degene zijn die ook contacten onderhoudt met andere (welzijns- en vrijwilligers)organisaties en met de gemeente. Die kan bijvoorbeeld ook kijken of het een casus is voor het (sociale) wijkteam.



## Bijlage 4

### ***Motiverende gespreksvoering: Hoe help je mensen hun gedrag te veranderen?***

Sommige cliënten vinden het erg moeilijk om mensen te vragen om hulp of ondersteuning. Ze zijn dat niet gewend van huis uit of durven het gewoonweg niet. Het vraagt om ander en nieuw gedrag. En dat lukt niet zo maar: het veranderen van gedrag is niet eenvoudig.

Je kunt diverse gesprekstechnieken gebruiken om iemand te helpen zijn of haar gedrag te veranderen. Motiverende gespreksvoering is zo'n techniek. Hieronder staan 5 belangrijke regels die je kunt gebruiken om iemand te stimuleren iets anders te doen dan hij gewend was.

#### **1. Open vragen stellen**

Open vragen nodigen mensen uit om te vertellen. Met gesloten vragen (vragen waar je met 'ja' of 'nee' op kunt antwoorden) verraad je te makkelijk jouw standpunt. Je wilt je gesprekspartner stimuleren en motiveren. Daar horen geen vooroordelen bij en dat begint al bij de vragen die je stelt.

Open vragen beginnen met 'Hoe', 'Wat', 'Waar' en 'Welke'. Probeer 'waarom'-vragen te vermijden, deze vragen kunnen beschuldigend overkomen.

Voorbeelden:

- *'Hoe vindt u het dat u alles nog zelf doet?'*
- *'Wat zouden uw familie en vrienden eventueel kunnen betekenen in uw wens om...'*
- *'Waar klopt u aan wanneer u hulp nodig heeft?'*
- *'Welke mensen zijn voor u belangrijk?'*

#### **2. Reflectief luisteren**

Luister goed naar de cliënt. Begrijp je écht wat hij bedoelt? Spreekt de persoon werkelijk alles uit wat hij of zij bedoelt? Gok op beredeneerde wijze wat de ander wil zeggen door een uitspraak te doen (en dus niet een vraag te stellen).

Voorbeelden:

- *'U vindt het moeilijk om anderen om hulp te vragen, omdat u het gevoel hebt dat u hen dan tot last bent.'*
- *'Ik heb de indruk dat het verdriet bij u oproept dat u.... 'Hoe komt dat?'*

#### **3. Bevestigen**

Laat door een bevestigende opmerking zien dat je waardeert dat de cliënt de moeite neemt om zijn of haar gevoelens en gedachten te delen. Ook kan de cliënt de opmerking als een complimentje beschouwen. Hiermee moedigt je hem of haar aan om door te gaan en na te denken over zijn houding of gedrag.

Voorbeelden:

- *'Goh, dat klinkt als...'*
- *'Wat knap dat u het zo lang helemaal zelf hebt gered.'*
- *'Dat heeft u een hoop .... gekost.'*

#### **4. Samenvatten**

Een andere motiverende gesprekstechniek is samenvatten. Door samen te vatten wat de cliënt zegt, laat je merken dat je goed luistert. Ook breng je zo structuur in het gesprek aan en ga je na of hetgeen je gehoord hebt daadwerkelijk klopt.

Voorbeelden:

- *'Wat u zegt is dat u...'*
- *'Ik begrijp dat u...'*

## 5. Verandertaal uitlokken

In een gesprek gebaseerd op samenwerking hoort weerstand niet thuis. Je cliënt zal veel eerder geneigd zijn om motivatie voor verandering te vinden wanneer je de juiste vragen stelt.

Verandertaal lok je uit met vragen als:

- *'Wat vindt u moeilijk, lastig aan de huidige situatie?'*
- *'Wat zou u graag willen veranderen?'*
- *'Hoe zou u het kunnen aanpakken?'*
- *'Wat heeft u nodig om de eerste stap te zetten? Wie zou u hier eventueel bij kunnen helpen?'*
- *'Wanneer zou voor u een goed moment zijn om..?'*
- *'Heeft u wel eens eerder iemand gevraagd om..?'*  
*'Hoe heeft u dat toen aangepakt?'*  
*'Hoe pakte dat toen uit?'*  
*'Waar liep u tegenaan en hoe heeft u dat opgelost?'*

## Weerstand

Je kunt te maken krijgen met weerstand. De cliënt gaat in discussie, geeft allerlei tegenargumenten, onderbreekt het gesprek, of ontkent of negeert een bepaalde lastige situatie. Belangrijke valkuilen waar je in reactie op weerstand in kunt trappen zijn:

- de rol van de deskundige aannemen: jij hebt de antwoorden (dat uit zich vaak door het stellen van veel *gesloten* vragen).
- voor verandering pleiten: je probeert de cliënt te overtuigen van het belang van verandering.
- haasten: je bent 'een paar stappen voor de cliënt uit'.
- de cliënt niet erkennen, waardoor de weerstand groter wordt.

Probeer bij weerstanden discussie of argumentatie te vermijden. Je kunt beter:

- met de weerstand 'meeveren': ga in eerste instantie mee met de weerstand van de cliënt, maar geef er vervolgens een kleine draai aan.  
*'Dat is waar, veel jongeren hebben vaak weinig tijd, ik kan me goed voorstellen dat het voor u lastig is om hen om hulp te vragen. Mensen vinden het tegelijkertijd ook fijn om iets voor een ander te kunnen doen. Misschien vindt uw kleinzoon het wel leuk om... en dat kost helemaal niet zoveel tijd.'*
- het over een andere boeg te gooien: je leidt de aandacht van de cliënt af van het onderwerp dat een barrière blijkt te zijn door een ander onderwerp aan de orde te stellen.
- signalen van afwijzing niet te negeren: bespreek de weerstand.  
*'Ik heb het gevoel dat u het niet prettig vindt om hierover te praten, klopt dat?'*
- de cliënt niet forceren om toch over het onderwerp te praten: laat het onderwerp rusten en kom er op een ander moment op terug.
- alternatieven van de cliënt te onderzoeken: soms kan een ander thema, geformuleerd door de cliënt, een goede ingang vormen voor een gesprek over het versterken van het sociaal netwerk.

Bronnen:

[www.gesprekstechnieken.com](http://www.gesprekstechnieken.com)

Handleiding Counselen met het Soaids Gespreksmodel, 2008