



## Informele netwerken versterken

# Ken jij het netwerk van je cliënt?

Familie en vrienden vormen een belangrijk deel van ons leven. Ze geven ons zelfvertrouwen, bieden steun en zorgen voor gezelligheid en geborgenheid. Ze bepalen voor een deel wie we zijn. We hebben ze nodig. Dat geldt ook -en misschien nog wel meer- voor mensen die afhankelijk zijn van thuiszorg. Juist thuiszorgmedewerkers hebben vaak een vertrouwensband met cliënten. Dat maakt hen bij uitstek geschikt cliënten te helpen hun netwerk te mobiliseren én versterken.

Maak kennis met Trees van Dijk, 78 jaar. Trees heeft hart- en vaatproblemen en vorig jaar heeft ze bij een val haar heup gebroken. Haar man is vijf jaar geleden overleden, haar enige zoon woont in Australië. Elke dag komt een medewerker van de thuiszorg haar helpen met wassen en aankleden en het aantrekken van de steunkousen. Trees maakt zich zorgen. Over de gevolgen van het nieuwe zorgstelsel en over haar gezondheid. Ze wil graag weer zelf haar boodschappen doen maar durft niet meer alleen. Ze voelt zich vaak eenzaam. Maar hoe zoek je contact als je nauwelijks de deur uitkomt?

### Wensen en behoeften in beeld

Goede lichamelijke zorg is belangrijk en bepaalt voor een deel het welzijn van Trees. Maar er is meer. Is ze actief genoeg? Op een manier die bij haar past? Hoe gaat het op het sociale vlak? Wat geeft haar energie en plezier, wat valt haar zwaar? Het antwoord op deze vragen levert een lijst met wensen op waar de thuiszorg vaak niet in kan voorzien: een spelletje doen, hulp bij de boodschappen, vervoer naar de kapper en skypen met de kinderen in Australië. Normale menselijke behoeften die net zo bepalend zijn voor haar welzijn als de lichamelijke zorg.

### 'Zorgen voor' wordt 'zorgen dat'

Trees is niet de enige. Mensen met een zorgvraag blijven immers steeds langer thuis wonen. Tegelijkertijd neemt hun mobiliteit af en wordt hun netwerk vaak kleiner. Toch



wordt juist dat netwerk steeds belangrijker. Niet alleen door de hervormingen in de zorg, maar ook omdat veel mensen zich beter voelen als ze minder afhankelijk zijn van professionele zorg en zelf of samen met hun naasten de regie kunnen voeren. Dat betekent dat de rol van zorgverleners verandert. 'Zorgen voor' verschuift naar 'zorgen dat': dat het netwerk - hoe klein ook - gemobiliseerd wordt. Dat cliënten hun wensen durven uiten en hulp durven vragen. Dat mantelzorgers zich gesteund voelen en niet overbelast raken. En dat, als het netwerk erg klein of zelfs afwezig is, vrijwilligers zijn in te schakelen.

'Medewerkers waren vanuit hun professe natuurlijk al bezig met zelf- en samenredzaamheid, maar de zorg was de laatste jaren toch vooral op produc-



tie gericht. De veranderingen eisen nu dat we veel structureler aandacht besteden aan het netwerk.' Een manager van een thuiszorgorganisatie

'Ik had zo mijn bedenkingen, dat geef ik toe. Maar tot mijn verbazing leidden mijn vragen over het netwerk tot leuke en inzichtelijke gesprekken, ook voor de cliënt!' Een thuiszorgmedewerker

### Iedereen heeft een netwerk

Een eerste stap in het mobiliseren van het netwerk van een cliënt is het loslaten van je eigen beelden bij dat netwerk. Vaak zijn die beelden ingekleurd, door de cliënt zelf of door eerdere ervaringen. Welke misverstanden kunnen het mobiliseren van het netwerk tegenhouden? Vilans zocht het uit.

#### *Misverstand 1: 'Ze hebben het te druk'*

Mensen zijn vaak druk, dat klopt. Maar ze hoeven ook niet elke dag of elke week te komen. Als je de taken kunt verdelen over meerdere mensen die elkaar kunnen vervangen, levert dit al veel op.

#### *Misverstand 2: 'Je ziet ze nooit'*

Familieleden en andere bekenden doen vaak meer dan zorgmedewerkers denken. De dochter die twee keer per week kookt. De buurman die de tuin bijhoudt. De kennis die elke week boodschappen meeneemt.

#### *Misverstand 3: 'Het kost alleen maar tijd'*

Het kost inderdaad tijd om het netwerk te mobiliseren, maar daarna levert het veel op. Meer betrokkenheid, minder klachten, betere scores op welbevinden van de cliënt, zorg én welzijn op maat.

#### *Misverstand 4: 'Niet iedereen heeft een netwerk'*

Sommige mensen hebben inderdaad een klein netwerk. Maar ook een buurman, een oud-collega of een neef die wat verder weg woont kan veel betekenen. Soms hebben ze alleen een extra uitnodiging nodig.

#### *Misverstand 5: 'Familie is vaak lastig'*

Vaak gaat het om bezorgde familieleden in lastige situaties. Daardoor komen ze soms te

betrokken of veeleisend over waardoor zorgmedewerkers het gevoel hebben gecontroleerd te worden. (Uit: Familiefabels, Vilans 2014)

### Hulp vragen is niet altijd makkelijk

Vragen om hulp is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Dat geldt ook voor Trees. Ze is de jongste uit een groot gezin en niet gewend aandacht voor zichzelf te vragen. Probeer die persoonlijke knelpunten te achterhalen. Wat veel voorkomt:

- denken dat je niet belangrijk bent voor een ander
- denken dat je wensen of verwachtingen toch niet te realiseren zijn
- sociaal niet vaardig zijn
- bang zijn voor (nieuwe) teleurstellingen
- geen zin hebben in verplichtingen
- wachten tot anderen het initiatief nemen
- weinig belangstelling ervaren van de omgeving.

Ga hierover met de cliënt in gesprek en probeer deze belemmeringen weg te nemen. Hoe je dat doet lees je in de handreiking 'Informeel netwerken versterken', een 5-stappenplan van Vilans.

### Netwerk versterken in 5 stappen

Het netwerk versterken van mensen die langdurig zorg nodig hebben is meer dan alleen een bespreekpunt tijdens de intake of een taak van de wijkverpleegkundige of het sociaal wijkteam. Thuiszorgmedewerkers hebben - juist door hun veelvuldige persoonlijke contacten - een vertrouwensband met cliënten. Zij komen regelmatig bij de cliënt, zijn goed op de hoogte van de thuissituatie en hebben een scherp oog voor hun welzijn. Ze zijn, zo beamen ook professionals uit andere organisaties, een belangrijke schakel in het versterken van het netwerk door te luisteren, te stimuleren, mee te denken en te ondersteunen. Dat kan in 5 stappen, die tijdens het intakegesprek, maar bijvoorbeeld ook tijdens het douchen of het aantrekken van de steunkousen, terloops aan de orde kunnen komen.



### Stap 1 - Wensen en behoeften signaleren

Vooral stille en bescheiden mensen zeggen niet zo snel wat ze willen. Let dan op kleine uitingen en maak die bespreekbaar. 'Ik merk dat u wat vaker naar buiten zou willen, mevrouw van Dijk. Klopt dat?' Noteer de wensen en behoeften in het zorgplan.

### Stap 2 - Netwerk in kaart brengen

Ga na welke personen tot het netwerk van de cliënt horen, eventueel met behulp van een netwerkkaart. Ook de mensen die verder weg wonen. 'Met wie heeft u vaak contact en met wie wat minder? Hoe vaak ziet u uw burens?'

### Stap 3 - Cliënt stimuleren en ondersteunen

Gebruik activerende vragen en denk mee. Verwijs eventueel naar vrijwilligersorganisaties. 'U wilt graag weer zelf uw boodschappen doen. Hoe zou u dat aan kunnen pakken?'

### Stap 4 - Cliënt en netwerk faciliteren

Motiveer de cliënt het netwerk aan te spreken. Ga na welke knelpunten er zijn en wat je kunt doen om dit samen op te lossen. 'U vindt het lastig om uw buurvrouw te vragen om mee te gaan naar de supermarkt. Hoe kan ik u hierbij helpen?' Verwijs eventueel door naar organisaties die hier deskundig in zijn, zoals MEE of een welzijnsinstelling.

### Stap 5 - Evalueren

Ga na of de wensen en behoeften van de cliënt vervuld zijn en wat nog op te pakken valt. Bespreek waarom het wel of niet lukte. Zoek zo nodig uit of het anders kan. Noteer activiteiten en betrokkenen in het zorg(leef)plan.

De ouders wilden ook wel eens met zijn tweeën weg. Maar wie bleef er dan bij hun zieke dochter? Wie zorgde voor haar sondevoeding? Al na het eerste gesprek bleken de twee zussen van de moeder het wel aan te durven. Ik heb ze geïnstrueerd, ze hebben nog een paar keer met de ouders geoefend en nu passen ze bij toerbeurt eens per maand op. Een thuiszorgmedewerker

### Tips voor zorgmedewerkers

Thuiszorgmedewerkers die cliënten willen helpen hun netwerk te versterken kunnen hun voordeel doen met de volgende tips. Ze zijn verzameld tijdens een netwerkbijeenkomst met 12 thuiszorgorganisaties.

- Zorg dat je je eigen wijk goed kent. De sociale kaart én de bewoners, zodat je mensen met elkaar in contact kunt brengen.
- Vertrouwen is de basis voor een gesprek over het netwerk. Bouw het gesprek langzaam op en vraag gaandeweg naar wensen en mogelijkheden.
- Waak ervoor dat je met een bepaalde beeldvorming in gesprek gaat (bijvoorbeeld dat iemand geen netwerk heeft).
- Hou het klein en blijf dicht bij de cliënt. Kleine veranderingen kunnen heel effectief zijn.
- Laat de verantwoordelijkheid bij de cliënt/ het netwerk.
- Deel complimenten uit en benoem wat goed gaat.
- Betrek ook de kinderen bij de gesprekken. Zij kunnen hun ouders soms net dat ene zetje geven dat nodig is om meer hulp in te schakelen.
- Vraag mensen uit de omgeving om samen met de cliënt een plannetje te bedenken om een vraag of probleem op te lossen. Mensen vinden dat vaak gemakkelijker dan rechtstreeks om hulp vragen.

'Als je het netwerk vraagt mee te denken, krijg je vaak praktische oplossingen waar ze zelf graag een rol in willen vervullen.'

Een trainer netwerkversterking

'Cliënten zelf aan het denken zetten werkt. Voor ik de deur uit ben is het probleem vaak al voor 75% opgelost. Een thuiszorgmedewerker



# Vilans

### Digitale communicatie

Steeds meer netwerken (en zorgorganisaties) regelen de zorg niet alleen in persoonlijk contact, telefoon of mail, maar maken ook gebruik van digitale communicatiesystemen zoals Zorgsite.nl of Carenzorgt.nl. Mensen vinden deze digitale manier van communiceren een mooie aanvulling: het is flexibel, niet-plaatsgebonden en veelzijdig. Digitale communicatiesystemen maken het contact tussen cliënten en hun netwerk (en zorgmedewerkers) eenvoudiger. Ze bieden veel praktische mogelijkheden om informatie te delen, zoals een agenda, een fotoalbum, een forum voor familieleden, een prikbord voor oproepen, videogesprekken en adreslijsten.

### Groot effect

Het netwerk inschakelen en versterken loont. Voor de cliënt, zijn of haar naasten én de zorgmedewerker. En Trees? Trees is tevreden. Haar nieuwe buurvrouw bleek graag meer contact in de wijk te willen en doet nu eens per week boodschappen met haar. De zoon van haar zus komt elke 2 weken langs, samen skypen ze met de kinderen en kleinkinderen in Australië. En de regiotaxi brengt Trees naar de kapper. Kleine investeringen met een groot effect!

‘Je wilt gewoon dat de cliënt het goed heeft. Ik merk dat ik me lichter voel als het netwerk meer betrokken wordt. Dat je weet dat er meer mensen naar de cliënt omzien.’ Een thuiszorgmedewerker

### Meer weten

Informele netwerken versterken: wat kun je betekenen voor je cliënten. (Vilans, 2013)

Aan de slag met sociale netwerken: de 44 meest bekende methoden verzameld (MOVISIE en Vilans, 2013)

<https://www.movisie.nl/publicaties/aan-slag-sociale-netwerken>

Of neem contact op met Wendy van Lier, Expert informele zorg bij Vilans  
[w.vanlier@vilans.nl](mailto:w.vanlier@vilans.nl)  
06 - 22 81 05 79

