

Anders organiseren van zorg en ondersteuning



Tijd voor actie: sámen werken aan een betekenisvol leven voor iedereen

Werk samen op basis van gelijkwaardigheid

Kies een duidelijke veranderstrategie

Waar gaan we naartoe – en hoe?

Al doende leren

Groot denken, klein doen

Wicked problems?!

Oog voor weerstand en dynamiek

Praktisch: drie modellen voor betere samenwerking



Inhoud

De aanleiding	3	Het belangrijkste is: beginnen!	13
Gelijkwaardig samenwerken is essentieel in onze visie ...	4	Werk samen op basis van gelijkwaardigheid	13
... en het personeelstekort maakt dat urgent	4	Zorg voor een duurzame aanpak	13
Dat vraagt om fundamentele veranderingen ...	4	Neem uw medewerkers mee	13
... en vooral: om gelijkwaardigheid	5	Geef informele zorg formeel een plek	14
Waar gaan we naartoe – en hoe?	6	Benoem ongemak – en help de ander op weg	14
De werkgroep	7	Rust professionals toe voor nieuwe samenwerking	14
		Ga voor dienend leiderschap – en geef ruimte	14
De uitdaging	8	Prikkel uw professionals	15
<i>Wicked problems</i> vragen een eigen aanpak	8	Kies een duidelijke veranderstrategie	15
Werkenderwijs proberen en leren	8		
		Praktisch:	
De oplossingsrichting	10	drie modellen voor betere samenwerking	16
Stap voor stap naar ‘samen zorgen’	10	Oog voor de ander: het SOFA-model	16
Zorgorganisaties zijn aan zet	10	Samenwerken met het netwerk: de Coup-methode	17
Oog voor weerstand en dynamiek	11	Samenwerken met vrijwilligers: het WIFA-model	17
Naasten en vrijwilligers willen wel ...	12		
... en professionals willen (of kunnen) niet	12	Groot denken, klein doen	19
Daar ligt een kans én een uitdaging voor zorgorganisaties	12		

De aanleiding

Iedereen een betekenisvol leven? Dat kan alléén als beroepsmatige zorgverleners samenwerken met de zorgvrager, het betrokken netwerk en vrijwilligers. Op structurele basis, en in een gelijkwaardige relatie. Daarvoor zullen we nu écht anders moeten gaan werken - maar een blauwdruk is er niet. Dit boekje geeft richting.

Gelijkwaardig samenwerken is essentieel in onze visie ...

Een betekenisvol leven voor iedereen - juist ook voor mensen met een beperking. Dat is, kort samengevat, het hart van onze visie. En om die visie waar te maken, zet de VGN al langer in op netwerkversterking. Het gelijkwaardige samenspel tussen mensen met een beperking, hun naasten, de gemeenschap en de zorgprofessional is essentieel. Want alleen sámen met de hulpvrager en het netwerk kunnen zorgorganisaties iedere cliënt de best mogelijke zorg en ondersteuning geven, mét aandacht voor kwaliteit van leven en wonen.

... en het personeelstekort maakt dat urgent

De arbeidsmarkt staat onder druk, zeker in de zorg. Dat is op zich geen nieuws – we namen het arbeidsmarkttekort niet voor niets als burning issue op in onze Visie 2030. Wel zien we steeds duidelijker de gevolgen van het tekort. We zien ook dat de druk steeds groter wordt, en de komende jaren stevig blijft toenemen. Er dreigt een langdurig tekort aan arbeidskrachten, in bijna heel Europa.

In Nederland werkt op dit moment 1 op de 6 werkenden in de zorg. Maar de beroepsbevolking neemt af, en de vraag naar zorg neemt toe. Als we zorg willen blijven leveren zoals we dat gewend zijn, moet over 40 jaar 1 op de 3 mensen in de zorg werken. Dat is niet realistisch. En daarmee bepaalt de beschikbaarheid van medewerkers steeds meer de kwaliteit van zorg – en wat een organisatie aankan. Of het nou gaat om het aantal cliënten dat zorg en ondersteuning kan ontvangen, of om het type hulpvraag waar de organisatie een oplossing voor biedt.

Dat vraagt om fundamentele veranderingen ...

De zorg, en zeker ook de gehandicaptenzorg, heeft oplossingen nodig – structurele langetermijnoplossingen. De inspanningen van de VGN en haar leden waren vooral op de korte termijn gericht, op het binden en boeien van medewerkers, en op betere inzet van technologie. Maar als we willen dat mensen met een beperking ook in de toekomst een betekenisvol leven kunnen leiden, is er meer nodig. Meer dan voorheen zullen we zorgvragen netwerk- en relatiegericht moeten beantwoorden. Dat betekent niet dat dat netwerk en die relaties gebruikt moeten worden om roosters te dichten, of om werkzaamheden op af te wentelen. Het betekent wél dat beroepsmatige zorgverleners en niet-beroepsmatige zorgverleners een team moeten gaan vormen.

... en vooral: om gelijkwaardigheid

In zo'n team ondersteunen zorgprofessionals samen met verwanten, naasten, vrijwilligers en netwerk de hulpvrager, in een gelijkwaardige relatie. Die gelijkwaardigheid is cruciaal voor een structurele samenwerking. En dus moeten we zorg en ondersteuning serieus anders organiseren. Met een fundamenteel andere manier van denken en doen van alle betrokkenen. En met een nieuw evenwicht tussen het vakmanschap van zorgprofessionals, en de kennis en ervaringsdeskundigheid van niet-beroepsmatige zorgverleners. Dat vraagt ook om een herdefiniëring van zorg en professionaliteit.

WOORDEN DOEN ERTOE

Woorden en taal kunnen grote effecten hebben. Ook op hoe mensen zichzelf en anderen zien. Daarom kiezen we er in dit boekje vaak voor om professionals aan te duiden met de term *beroepsmatige zorgverlener*, en verwanten, naasten of vrijwilligers met *niet-beroepsmatige zorgverlener*. De één kan niet zonder de ander, ze hebben elkaar nodig om gezamenlijk de zorgvraag te kunnen beantwoorden.

Waar gaan we naartoe – en hoe?

Het bestuur van de VGN gaf de werkgroep 'Anders organiseren van zorg en ondersteuning' de opdracht om de leden een advies voor te leggen. Bij voorkeur een advies met een voorstel voor een gestructureerde aanpak, zodat leden er geïnspireerd mee aan de slag kunnen gaan. En met een antwoord op de volgende vragen:

- 1) In 2030 werken beroepskrachten en het netwerk vanuit een gelijkwaardige relatie met elkaar samen in de zorg en ondersteuning van een cliënt. Hoe kunnen zorgaanbieders dit faciliteren en initiëren?**
- 2) Wat betekent dat op organisatorisch niveau, professioneel niveau, netwerkniveau én systeemniveau?**

Dit boekje is de uitwerking van dat advies. Het is geen concrete handleiding, ook niet dé oplossing, maar wel een handreiking waarmee de werkgroep een beweging binnen de gehandicaptenzorg op gang wil brengen. U leest achtereenvolgens wat de kern van de uitdaging is, hoe we samen aan een oplossing werken, en hoe uw organisatie daaraan een bijdrage kan leveren. De eventuele gevolgen van anders organiseren voor bijvoorbeeld het onderwijs of de bekostiging zijn voor nu buiten beschouwing gelaten.



DE WERKGROEP

Ageeth Ouwehand ('s Heeren Loo, voorzitter)
Agnes Verhulst (Philadelphia)
Annette Imhof (Pluryn, VGN-bestuur)
Coby Nogarede (Zorgboog, VVT)
Ellen Boonen ('s Heeren Loo)
Emmeke van Eersel (Middin)
Ester Zeeman (Amarant)

Henk Kouwenhoven (Sherpa)
Julianne Meijers (Bartiméus)
Tanja Scholten (JP van den Bent)

Rita Hut-Modderkolk, Maarten Hüttner en
Sam van den Brink ondersteunden de
werkgroep namens de VGN.

Antoinette Reerink van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving was tijdens de eerste bijeenkomst te gast. Tijdens de tweede bijeenkomst spraken Erwin Bleumink van Vilans, Liesbeth Hoogendijk van MantelzorgNL, Inge Wellecommé van Welzin, Henriette van der Meij van Vrijwilligerscentrale Amsterdam en Stijn van Kreijl van Butterfly Effect. Coby Nogarede deelde haar ervaringen binnen De Zorgboog per video.

Tijdens de derde bijeenkomst ging de werkgroep met cliënten, verwanten en professionals in gesprek over het vraagstuk. Ook sprak de werkgroep met de Ruimtemakers, een groep van mensen met een beperking, ouders, bestuurders, wetenschappers en cliëntenorganisaties die met open blik actuele onderwerpen en dilemma's binnen de gehandicaptensector bespreken.

Imke Verburg van Frisse Blikken heeft de werkgroep meegenomen in de wereld van wicked problems. Na de laatste ALV heeft de werkgroep nogmaals gesproken met Erwin Bleumink en Yvonne de Jong van Vilans, met Stijn van Kreijl van Butterfly Effect, met Mascha van Mourik-Bullens, landelijk coördinator vrijwillige inzet van 's Heeren Loo, en met een aantal bestuurders uit de werkgroep.

De uitdaging

Veel vraagstukken zijn op te lossen. Als het om een eenduidig vraagstuk gaat, kan dat vaak met een gerichte oplossing. Dat kan nog steeds uitdagend zijn om te doen, maar met een goed plan en good practices komt u een heel eind. Die zekerheid is er niet voor het arbeidsmarktprobleem in onze branche. Dat is een ongestructureerd probleem, ofwel een *wicked problem*.

Wicked problems vragen een eigen aanpak

Zo'n *wicked problem* kent geen eenduidig antwoord. Het is moeilijk of onmogelijk oplosbaar door onvolledige, tegenstrijdige en veranderende voorwaarden voor de probleemoplossing – die vaak ook nog eens moeilijk te duiden zijn. Bovendien is er vaak sprake van onderlinge afhankelijkheden. Daardoor kan de oplossing van een deel van het probleem, heel eenvoudig leiden tot nieuwe problemen.

Zulke nieuwe problemen zien we bijvoorbeeld op regionaal niveau ontstaan. Als een organisatie vol inzet op het werven van nieuwe medewerkers, gaat dat ten koste van andere organisaties. Dat leidt tot een vicieuze cirkel. Uiteindelijk is iedereen veel geld, tijd en energie kwijt – zonder dat het tekort aan medewerkers daadwerkelijk is opgelost.

Werkenderwijs proberen en leren

Idealiter is de aanpak van een wicked problem proactief en interdisciplinair. Voor onze sector betekent het dat we iteratief aan deeloplossingen moeten werken. Dat betekent: proberen, waarnemen, analyseren wat er gebeurt, en op basis daarvan vervolgacties formuleren of aanpassen. Leren van fouten dus – en die ook durven te maken

OOK EEN WICKED PROBLEM: CORONA

Een goed voorbeeld van een wicked problem is de coronacrisis. De grote opgave was om de pandemie in te dammen en besmettingen te voorkomen. Tegelijkertijd gingen de lockdowns ten koste van sociale contacten en mentale gezondheid. De oplossing voor dat 'sociale probleem' was simpel: meer sociaal contact. Maar dat leidde dan wél tot een toenemende druk op de zorg. En dat was weer een probleem op zich.

Daarbij speelden tijdens de hele crisis ook economische belangen een rol, en was er lang ook nog heel veel onbekend over het virus. Uiteenlopende organisaties hadden een rol, en individueel gedrag was cruciaal om tot nieuwe oplossingen te komen. Oplossingen die eerst werkten, bleken later weer niet te werken. Een proactieve aanpak bleek cruciaal. Dat is kenmerkend voor wicked problems: met enkel reactief oplossen, ben je altijd een stap te laat.

Werkenderwijs oplossingen zoeken, door anders te gaan werken en te leren, lukt alleen als we dat ook organiseren. En daarvoor moeten we samen optrekken. Met elkaar als zorgorganisaties, én met cliëntenorganisaties, organisaties van verwanten en vrijwilligers, het sociaal domein, zorgverzekeraars, de overheid, en alle andere partijen die betrokken zijn (of raken) bij de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking. Samen definiëren we de uitgangspunten van zorg en ondersteuning opnieuw – en ontdekken we hoe we daar in de praktijk invulling aan kunnen geven.

De oplossingsrichting

Stap voor stap naar 'samen zorgen'

Samen iteratief werken aan anders georganiseerde zorg en ondersteuning? Daar is een aanpak voor nodig met heldere doelen op korte én lange termijn, zodat we iedereen aangehaakt houden. Zorg en ondersteuning moeten meer mee gaan bewegen met de behoeften, wensen en mogelijkheden van mensen met een beperking in hun netwerken. Met gelijkwaardigheid als belangrijke waarde. En dat vraagt van hulpvragers, hun naasten én de samenleving dat ze hun verwachtingen rond de gehandicaptenzorg bijstellen. En het vraagt van zorgorganisaties dat ze het gesprek daarover aangaan met beroepsmatige én niet-beroepsmatige zorgverleners.

Zorgorganisaties zijn aan zet

Fundamentele verandering bereiken we alleen als we op alle niveaus in de zorg aan de slag gaan. En dat betekent dat we op alle niveaus voor vragen komen te staan. Veel van die vragen kunnen we nu nog niet voorspellen. Andere zien we van mijlenver aankomen:

Systeemniveau

Hoe komen we tot een breedgedragen visie op mantelzorg en de inzet van niet-beroepsmatige zorgverleners? En tot landelijk beleid als het gaat om

verantwoordelijkheden, taakverdeling en grenzen? Hoe voorkomen we dat professionals bezwijken onder administratieve lasten? Hoe gaan we om met BIG-registraties voor niet-professionals?

Organisatorisch niveau

Welke randvoorwaarden zijn er nodig om de samenwerking aantrekkelijk te maken voor professional én netwerk? Hoe betrekken we de centrale cliëntenraad? Wat betekent een nieuwe werkwijze voor sturing, coaching en competenties? Hoe verbinden we ons met andere sectoren zoals sociaal werk?

Professioneel niveau

Hoe zetten we medewerkers ook in de nieuwe samenwerking in hun kracht? Hoe voorkomen we dat ze verlies ervaren, als het netwerk 'de leuke dingen' mag doen? En hoe zorgen we dat medewerkers plezier houden in hun werk, ook als werkwijze, gedrag en houding moeten veranderen?

Netwerkniveau

Hoe betrekken we het netwerk? Hoe maken we werkafspraken? En wat als iemand uit het netwerk zich niet aan de afspraken houdt?

De vragen op systeemniveau zijn bij uitstek iets voor de VGN om zich mee bezig te houden. Op de andere niveaus zullen individuele zorgorganisaties hun eigen antwoorden moeten vinden. Natuurlijk is het wél aan de VGN om goede ideeën te delen, en leden te faciliteren in het leren van elkaar.

Oog voor weerstand en dynamiek

Voordat uw organisatie zich richt op nauwer samenwerken met het netwerk van mensen met een beperking – hoe nodig ook – is het goed om stil te staan bij de vraag waarom die samenwerking er nu nog niet is. De roep om maatwerk en netwerkversterking is immers

niet nieuw. Maar de weerstand van beroepsmatige zorgverleners vormt een grote blokkade om niet-beroepsmatige zorgverleners toe te laten.

Naasten en vrijwilligers willen wel ...

De niet-beroepsmatige zorg ervaart als grootste belemmering voor hun inzet het ontbreken van waardering en erkenning. Naasten geven aan: het wordt me niet gevraagd, we kunnen niet meebeslissen, informatie en overzicht ontbreekt, of er wordt gezegd dat we niets meer hoeven te doen. Vrijwilligers zien zichzelf niet als klusjes-opknapper. Ze vinden dat ze een eigenstandige rol hebben, naast de beroepsmatige zorg en de naasten. Vrijwilligers én naasten willen graag van betekenis zijn voor mensen met een beperking, maar worden vaak onvoldoende uitgedaagd.

... en professionals willen (of kunnen) niet

De beroepsmatige zorg ervaart het betrekken van niet-beroepsmatige zorgverleners juist als één van haar moeilijkste opgaven. Zorgprofessionals zijn van oudsher opgeleid om te focussen op de cliënt, en minder op het netwerk waarbinnen een cliënt zich beweegt. Medewerkers claimen zeggenschap over hun domein, zij hebben ervoor geleerd, en anderen betrekken zien ze soms als een teken van falen. Daarnaast wordt familie ook wel als lastig en veeleisend ervaren, en hebben professionals het gevoelsmatig vaak te druk om te netwerken. Ze zijn, buiten hun schuld, onvoldoende toegerust om systematisch het netwerk te betrekken bij het beantwoorden van de hulpvraag van een cliënt.

Daar ligt een kans én een uitdaging voor zorgorganisaties

Beroepskrachten zullen altijd nodig zijn. Door de huidige en toekomstige tekorten aan beroepskrachten zien we ons dan ook tegelijk voor een kans en een uitdaging gesteld. De uitdaging is om de hulpvraag van mensen met een beperking te blijven beantwoorden. En de kans is verwanten en anderen rond de hulpvrager de rol te geven die zij voor zichzelf wensen te vervullen. Als dat samenspel goed wordt vormgegeven, kunnen beroepsmatige zorgverleners hun vak beter uitoefenen. Dan worden ze immers ingezet waar hun professionele kennis en kunde écht nodig is.

Het belangrijkste is: beginnen!

Een wicked problem heeft geen eenduidige oplossing, en de gehandicaptenzorg staat voor uitdagingen op alle niveaus. Waar moet u dan beginnen? Dat maakt niet zo heel veel uit – als u maar begint. En gelukkig is er een aantal waardevolle principes, waarvan bekend is dat ze bij kunnen dragen aan een deel van de oplossing.

Werk samen op basis van gelijkwaardigheid

Voor beroepsmatige zorgverleners kan het samenwerken met niet-beroepsmatige zorgverleners best een uitdaging zijn. En andersom geldt hetzelfde. Daarom is het belangrijk om helder te hebben dat je samen werkt aan één doel, en dat je daar allebei bij betrokken bent omdat je waarde toe kunt voegen. Natuurlijk ben je niet gelijk - maar duurzaam resultaat boek je alleen in een samenwerking die uitgaat van gelijkwaardigheid.

Zorg voor een duurzame aanpak

Iteratief werken klinkt misschien niet duurzaam, maar zo moeten we iedere stap wél benaderen. Richt een verandering zó in dat u hem - in principe - jarenlang zou kunnen volhouden. In de praktijk ziet u vervolgens wat werkt, wat minder goed werkt, en welke vervolgstappen nodig zijn. Fouten maken mag, zolang we er maar van leren.

Neem uw medewerkers mee

Voor professionals gaat er veel veranderen. Voor hen, en alle andere betrokkenen, is het prettig als zij zich daarvoor openstellen, als ze buiten de kaders durven te denken. U kunt ze daarbij helpen. Laat zien dat de toekomst er opeens heel anders uit kan zien, als je met een andere bril kijkt. En dat mensen vaak meer kunnen dan ze denken - en zeker meer dan waar ze voor zijn opgeleid. En laat zien dat het fundament niet verandert. De waarden van professionals blijven immers gelijk: we blijven inlevend, kundig en betrokken, en we blijven betrouwbaar. We doen wat we afspreken.

Geef informele zorg formeel een plek

Samenwerken op basis van gelijkwaardigheid kan alleen als ook de informele, niet-beroepsmatige zorg goed gepositioneerd is in uw organisatie. Bijvoorbeeld doordat de vrijwilligerscoördinator lid is van het MT. En doordat er heldere afspraken op papier staan over wie wat wel en niet doet, en wat daar tegenover staat.

Benoem ongemak – en help de ander op weg

Veranderingen brengen vaak ongemak met zich mee, en dat geldt zeker voor veranderingen die zo fundamenteel zijn als die waar de gehandicaptenzorg voor staat. Een beroepsmatige zorgverlener die met mensen uit het netwerk van een cliënt samen gaat werken, zal zich niet meteen thuis voelen in die nieuwe rol. Dat uitspreken is waardevol. Al is het maar omdat de ander waarschijnlijk óók zoekende is.

Rust professionals toe voor nieuwe samenwerking

Het is niet reëel om van medewerkers te verlangen dat ze zomaar even samen gaan werken met de gemeenschap rond een cliënt. Daarvoor moeten ze worden toegerust, en ook daarna moeten ze er door de organisatie in worden ondersteund. Dat kan alleen als netwerkzorg gedragen wordt in alle lagen van de organisatie.

Ga voor dienend leiderschap – en geef ruimte

De dienstbare leider houdt het team gericht op het hogere doel - en zorgt dat de werkomstandigheden er ook naar zijn dat dat doel behaald kan worden. Dat betekent: faciliteren. Op alle mogelijke manieren, en zéker met ruimte. Ruimte om te experimenteren is nodig om nieuwe vormen van werk en beloning mogelijk te maken.

Prikkel uw professionals

Als niet-beroepsmatige zorgverleners steeds meer taken overnemen, neemt de diversiteit van het werk van de betaalde medewerker af. Tegelijkertijd neemt de complexiteit ervan waarschijnlijk toe. Dat is een nadeel én een voordeel. Kijk daarom of u zorgprofessionals ook op een andere manier in kan zetten dan u nu doet. Leren en ontwikkelen motiveert immers wél.

Kies een duidelijke veranderstrategie

Verandering gaat zelden vanzelf. Het is dus wijs om vooraf te bedenken hoe u verandering tot stand wilt brengen. Door de verandering vorm te geven in samenspraak met alle stakeholders? Of door iedereen te overtuigen van het belang van de verandering die u zelf voorstaat? Een heldere strategie kunt u makkelijk volhouden én leidt vaak tot het beste resultaat.

Praktisch: drie modellen voor betere samenwerking

Ga in gesprek, spreek verwachtingen uit, en zoek naar overeenkomsten. Dat is – kort samengevat – de beste manier om het samenspel tussen cliënten, naasten, gemeenschap en vrijwilligers goed vorm te geven. De kunst voor zorgprofessionals is om zich iedere keer opnieuw te verhouden tot de andere partijen. Drie modellen kunnen daarbij helpen.

Oog voor de ander: het SOFA-model

Vilans ontwikkelde het **SOFA**-model, dat staat voor **s**amenwerken, **o**ndersteunen, **f**aciliteren, en **a**fstemmen. In dat model heeft een zorgprofessional aandacht voor vier rollen van de mantelzorger:

Mantelzorgers als collega, partner in zorg

Hierbij draait het om vragen als: wat doet u als mantelzorger en wat zou u graag willen blijven doen? Wat zou u willen leren over de zorg en ondersteuning van uw naaste? Welke afspraken maken we met elkaar? Hoe kunnen we elkaar aanvullen?

Mantelzorger als hulpvrager bij overbelasting

Soms heeft een mantelzorger zelf ondersteuning nodig om de zorg vol te houden. Dan biedt de beroepsmatige zorgverlener een luisterend oor en verwijst door waar nodig, bijvoorbeeld naar een mantelzorgsteunpunt.

Mantelzorger als naaste

Een mantelzorger is óók vaak nog een vriend of familielid van de cliënt. Daarom kijkt de beroepsmatige zorgverlener ook naar vragen als: wat zou u graag samen willen blijven doen? Heeft u bepaalde familiegewoontes of rituelen? Hoe kan ik u hierbij helpen?

Mantelzorger als expert, die alles weet van de cliënt

De zorgprofessional stelt ook vragen als: kunt u iets meer vertellen over de wensen en behoeften van uw naaste? Wat zou u doen in deze situatie? Waar maken we uw naaste blij mee?

Samenwerken met het netwerk: de Coup-methode

Er zijn meer modellen die kunnen helpen om prettiger en beter samen te werken. Zo is er bijvoorbeeld de Coup-methode, specifiek ontwikkeld om zorgverleners te helpen bij de samenwerking met het netwerk. **Coup** staat voor **c**ontact leggen, **o**ndersteunen, **u**itnodigen en **p**articiperen. U leest er meer over op de website van Vilans (www.vilans.nl/actueel/nieuws/5-tips-voor-goede-samenwerking-mantelzorgers-vrijwilligers).

Samenwerken met vrijwilligers: het WIFA-model

Het **WIFA**-model van Movisie kan helpen om de samenwerking met vrijwilligers zo soepel mogelijk te laten verlopen. WIFA staat voor **w**aarderen, **i**nformereren, **f**aciliteren en **a**fstemmen:

Waarderen

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor de ondersteuning van mantelzorgers en hun naasten. Dat doen zij belangeloos en in hun vrije tijd. Zorg dus dat de inzet van vrijwilligers gewaardeerd wordt! Dat draagt bij aan een betere samenwerking en tevredener vrijwilligers.

Informereren

Om hun werk goed te kunnen uitvoeren, hebben vrijwilligers de juiste informatie nodig. Wat moeten ze weten over de hulpvrager en zijn situatie? De informatie is enerzijds belangrijk om het gesprek aan te kunnen gaan, en anderzijds om voorbereid te zijn op bijvoorbeeld calamiteiten.

Faciliteren

Vrijwilligers hebben relevante kennis en informatie nodig om hun taken goed te doen. Wat moeten ze kunnen om contact te leggen met de hulpvrager, om ondersteuning of hulp te bieden en om op te treden in noodsituaties? Denk bijvoorbeeld ook aan instructies voor rolstoelgebruik als de vrijwilliger samen met de cliënt op stap gaat.

Afstemmen

Vrijwilligers zijn onderdeel van het team dat betrokken is bij een zorgvrager. Het is daarom belangrijk om taken met elkaar af te stemmen, zodat je niet langs elkaar heen werkt. Bijvoorbeeld over de werkzaamheden die vrijwilligers uitvoeren, maar ook over zaken die de hulpvrager en mantelzorgers betreffen.

Groot denken, klein doen

Werken aan een andere manier van organiseren doen we samen! En dus kunnen we ook van elkaar leren. Op de website van de VGN verzamelen we daarom goede voorbeelden. Van organisaties die op grotere of kleinere schaal stappen zetten. Zij vertellen wat er goed gaat, wat er minder goed gaat en waar ze eigenlijk hulp bij nodig hebben. Een paar voorbeelden:

Butterfly Effect

Stijn van Kreijl bouwt met zijn bedrijf Butterfly Effect aan bruisende gemeenschappen. Op het terrein van zorgorganisaties, wel te verstaan. Hij verhuurt woningen aan vrijwilligers. Zo treffen cliënten, vrijwilligers en professionals elkaar iedere dag. En verandert de dynamiek fundamenteel.

Joyce-House

Irene Bernsen is directeur-bestuurder van Joyce-House. Daar bieden professionals kleinschalige zorg, en zijn wonen en dagbesteding geïntegreerd. Joyce-House zet vol in op ouderparticipatie - en met succes. Verschillende ouders zetten zich inmiddels zelfs betaald in als zorgverlener voor hun eigen kind.

Vilans

Kennisorganisatie Vilans ondersteunt al jaren zorgaanbieders bij anders organiseren. Yvonne de Jong vertelt over wat goed helpt. Ruim de tijd nemen om elkaar als betaalde en niet-betaalde professionals écht te leren kennen bijvoorbeeld. Dat klinkt als een uitdaging, maar levert in de praktijk veel op.

Op zoek naar meer
goede voorbeelden
en inspiratie?
Scan de code!



