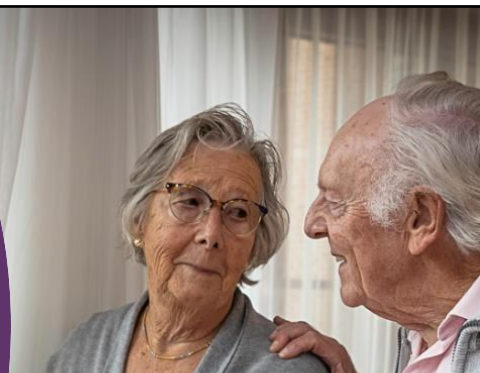


Van misverstanden naar gelijkwaardige samenwerking

Marjan Hurkmans,
adviseur kennisteam informele zorg
10 maart 2026



In de dagelijkse praktijk ontstaan veel misverstanden in de samenwerking tussen formele en informele zorg, vooral als het gaat voorbehouden handelingen. Wat mogen mantelzorgers, naasten en vrijwilligers wel en niet doen? Mag een mantelzorger insuline toedienen, kan een cliënt met een vrijwilliger op pad in een rolstoel en wie is aansprakelijk als het misgaat? Naast deze feitelijke onduidelijkheden spelen ook overtuigingen een rol die samenwerking kunnen belemmeren, zoals de gedachte dat samenwerken met familie meer tijd kost of afbreuk doet aan professionaliteit. We zoomen in op de feiten achter deze vragen, maken misverstanden bespreekbaar en laten zien hoe je hier op een bewuste en werkbare manier mee om kunt gaan, gebruikmakend van de kennis die is ontwikkeld.



2

 Waardigheid en trots
voor de toekomst

- Mijn eerste mantelzorg ervaring in het ziekenhuis toen ik 18 jaar was, helpen met eten aan mijn oma, instructive en pak maar uit de koelkast,
- In de functie van revalidatie verpleegkundige: De diversiteit gezien hoe families met de situatie omgaan nu moeder, kind, oma een hersenletsel heeft en wat zij daarin nodig hebben
- Methode familie zorg: vertrekpunt gezinssysteem als geheel met mogelijkheden en ook ondersteuningsvragen, VERTROUWEN.
- Nu geen mantelzorger, in dit half uur zoom ik in op de wat samenwerking met naasten betekent en vraagt van de professional

opbouw

Visie Samen zorgen + SOFA model

Van beren op de weg naar dansen met beren

Meer weten en leren

Noodzaak en NUT van samenwerken met naasten

Noodzaak

- x vergrijzing en complexere zorgvragen
- x groeiend personeelstekort

Vooraf nadruk op nut

- ✓ Meer persoonsgerichte zorg: zorg en welzijn die aansluit bij de wensen van de bewoner
- ✓ Mantelzorger en naasten belangrijke bron van informatie en samenwerkingspartner

Van Zorgen voor,
naar Zorgen dat



4

 Waardigheid en trots
voor de toekomst

De ouderenzorg staat onder druk door vergrijzing, complexere zorgvragen en een groeiend personeelstekort.

De organisatie van zorg moet worden aangepast om toegankelijk, goed bemensbaar en kwalitatief hoogwaardig te blijven.

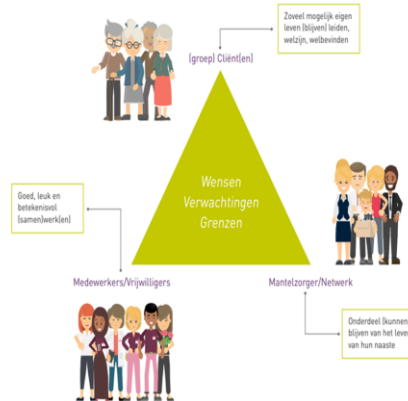
De langdurige zorg verandert. Mensen worden ouder en blijven langer thuis wonen. Noodzaak om te veranderen maakt dat er nu stappen worden gezet, maar noodzaak zet mensen niet aan wel NUT.

SER: rapport en reactie:

[Wie mantelzorg als privézaak blijft zien, accepteert dat mensen overbelast raken | ActiZ](#)

Gelijkwaardig in de relatie

Samenwerken in de driehoek



5

 **Waardigheid en trots
voor de toekomst**

Visie: goede zorg ontstaat in relatie. Zorgprofessionals, naasten en vrijwilligers werken samen vanuit gelijkwaardigheid: ieder met een eigen rol, expertise en mogelijkheden. We zijn niet hetzelfde, maar wel van gelijke waarde. In die wederkerigheid zijn we van betekenis voor elkaar en voegen we samen waarde toe aan het zorgen voor en met elkaar.

Rol van Kenniscentrum Vilans.

- stimuleren open gesprek, reflectie op houding en overtuigingen, en het delen van perspectieven.
- Zo creëren we ruimte voor wederzijds begrip, gezamenlijke verantwoordelijkheid en betekenisvolle samenwerking – in het besef dat dit niet vanzelf gaat, maar vraagt om aandacht, dialoog en voortdurende ontwikkeling.
- Onderbouwde kennis en tools zijn daarin ondersteunend: kennis ontwikkelen samen met de praktijk.

Vandaag kijk ik vanuit perspectief van de zorgprofessional, wat heeft nodig en kan zij doen om tot die gelijkwaardige samenwerking te komen

Een model dat medewerkers kan helpen om het perspectief van de mantelzorgers te overzien en te begrijpen is het SOFA model gaat in op de 4-rollen van mantelzorgers in de zorg voor de ander.

SOFA-model

Rol mantelzorgers

Activiteiten medewerkers (SOFA)



Partner in zorg

Samenwerken en zien wat de ander doet en waarderen



Hulpvrager

Oog + Oor hebben voor mantelzorgers
Ondersteunen en voorkomen overbelasting



Persoonlijke relatie

Faciliteren en rekening houden met de relatie



Expert

Afstemmen en ander zien als ervaringsdeskundige

Meer weten? [SOFA-model: samenwerken met mantelzorgers](#)



Waardigheid en trots
voor de toekomst

S

- 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?

O

- Hoe gaat het met u?
- Zijn er andere mensen in uw omgeving betrokken bij de zorg en ondersteuning?

F

- Wat zou u graag samen willen blijven doen?
- Heeft u bepaalde familiegewoontes of rituelen?
- Hoe kan ik u hierbij helpen?

A

- Kunt u mij wat meer vertellen over jullie dagelijkse gewoontes?
- Kunt u mij eens voordoen hoe u dat thuis deed?



Randvoorwaarden op orde, je hebt een visie met elkaar gevormd, de klantreis is daarop aangepast, gesprekstraining het goede gesprek EN dan zie je dat het toch niet van de grond komt.

Paar medewerkers pakken het op, zien het als onderdeel van hun werk, maar er zijn ook medewerkers die de stap niet zetten, we duiden dat vaak als weerstand, als een beer op de weg.

Maar is dat wel zo, wat zit hier achter. Goed om dit met elkaar te onderzoeken, welke gedachten, gevoelens zitten hierachter (wat heeft geleid tot deze gedachten) zodat je elkaar gaat begrijpen.

Laten we gaan dansen met beren.....

Ik wil eerst met jullie eens stil staan bij een beer die wij vaker horen in ons werk en ik ben benieuwd of jullie deze herkennen.

Dansen met beren



Als een familielid iets fout doet, ben ik verantwoordelijk

Als een familielid iets fout doet in de zorg voor hun naaste, voel ik mij verantwoordelijk.

Want ik vind dat ik altijd de eindverantwoordelijkheid draag, ook al verleent familie de zorg.

Dit geeft mij een onrustig gevoel en ik vind het niet eerlijk dat ik ervoor opdraai als familie iets fout doet.



9

Vragen zaal:

Steek je hand op als je deze ook eerder hebt gehoord, of dat dat jouw gedachte is.
In dit geval is het goed om eerst eens stil te staan bij hoe dat precies zit?

Ik heb een paar vragen voor jullie:
Ga staan als volgens jou het antwoord JA is
Blijf zitten als het NEE is.

1. Mag een mantelzorger insuline spuiten bij zijn eigen naaste?

- Ja
- Nee

Antwoord:

Ja dat mag!

- Er zijn **geen wettelijke belemmeringen** voor het uitvoeren van zorgtaken door mantelzorgers bij hun eigen naaste. Zowel in de thuissituatie als in het verpleeghuis of in het ziekenhuis.
- Als de cliënt en de mantelzorger ermee instemmen, legt de zorgaanbieder **de afspraken vast in het zorgdossier**.

2. Mag een mantelzorger spontaan bijspringen? Bijvoorbeeld een andere bewoner mee naar buiten nemen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet



Antwoord:

Ja!

- Een mantelzorger kan ook op eigen initiatief spontaan bijspringen bij een andere cliënt.
- Als zorgaanbieder ben je dan niet verantwoordelijk voor eventuele schade die hierdoor veroorzaakt wordt.

Uitzondering:

Wist je als zorgaanbieder dat er spontaan bijgesprongen zou gaan worden door een mantelzorger bij een andere cliënt en dat die hulp risicovol zou zijn?

Dan moet de zorgaanbieder voorkomen dat er spontaan hulp verleend zou worden.

Tip! Artikel: wat als familieleden meehelpen bij andere bewoners?

3. De organisatie is verantwoordelijk voor handelingen die mantelzorgers onder hun dak uitvoeren?

- Ja
- Nee

Antwoord:

Nee

- Mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun handelen bij hun eigen naaste. Ook in een instelling.
- De IGJ heeft in hun nieuwe webdossier laten weten dat als er door een mantelzorger een fout wordt gemaakt, zij hen daar niet op zullen aanspreken (tenzij het met opzet was).

Wettelijke aspecten

- Er zijn **geen** wettelijke belemmeringen voor het uitvoeren van zorgtaken door mantelzorgers bij hun eigen naaste.
- Geldt voor zowel in de thuissituatie als in een zorginstelling of ziekenhuis.
- Belangrijk: instemming van cliënt en mantelzorger, zorgvuldigheid en bekwaam voelen bij uitvoering



Notitie Vilans
Grenzen verkennen
anno 2024

Websoosier IGJ
Samenwerken met
mantelzorgers

Verantwoordelijkheden

- Mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun handelen.
- De zorgverlener moet :
 - controleren of de mantelzorger de zorgtaken goed kan uitvoeren.
 - Als het niet goed gaat, moet de zorgverlener daarop **passend reageren**.
 - doet de zorgverlener dit niet, dan kan de organisatie wél verantwoordelijk zijn.



[Zorghandelingen uitvoeren en overdragen zonder zorgen](#)

20

 **Waardigheid en trots
voor de toekomst**

Wat is passend reageren?

- Bespreek wat je ziet gebeuren met de mantelzorger en de cliënt
- Bied hulp of uitleg aan: faciliteer dat de handeling wel goed wordt uitgevoerd
- Leg alles vast in het dossier, bespreek hoe je het evalueert

Misverstand: Als een familielid iets fout doet, ben ik verantwoordelijk

Maar hoe kom je tot een gelijkwaardige samenwerking met deze kennis in achterhoofd....

1. Spreek waardering uit voor delen, onderzoek gedachten die er achter zitten
2. Corrigeer misverstanden
3. Verken mogelijkheden hoe hier mee om te gaan



21

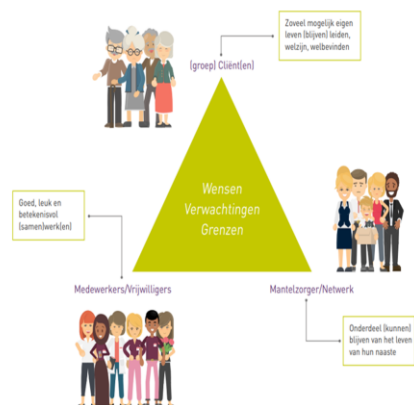
Gedachten en ervaringen: als je graag aardig gevonden wilt worden en je hebt onlangs in een gesprek van een familielid terug gekregen toen jij vroeg wat wilt u blijven doen, MAAR daar zijn jullie NU toch voor.

Of dat je er een keer iemand viel toen ze samen met mantelzorger naar buiten is gegaan, er een incidentmelding moet worden gedaan enz.

Daarnaast ook is het ook belangrijk dat er gezonde grenzen zijn voor iedereen en dan pak ik weer even samenwerkingsdriehoek en het Sofa model terug.

Gezonde grenzen

Samenwerken in de driehoek



SOFA-model

Rol mantelzorgers



Partner in zorg



Hulpvrager



Persoonlijke relatie



Expert

Activiteiten medewerkers (SOFA)

Samenwerken en zien wat de ander doet en waarderen

Oog + **O**or hebben voor mantelzorgers
Ondersteunen en voorkomen overbelasting

Faciliteren en rekening houden met de relatie

Afstemmen en ander zien als ervaringsdeskundige

 Waardigheid en trots
voor de toekomst

Gezonde grenzen voor iedereen.

Uitgangspunten:

- Het overnemen van zorghandelingen moet een **vrije keuze** zijn.
- De zorgprofessional is verantwoordelijk voor een **goede voorbereiding**
- De zorgorganisatie moet een **back-up bieden** als de mantelzorger een keer niet kan of zelf ziek is.
- Er moet **oog zijn voor overbelasting** van de mantelzorger

SOFA:

- Partner in zorg: Wat doet u als mantelzorger en wat zou u graag willen blijven doen, wat zou u willen leren, spreek met elkaar af wie wat doet en leg het vast.
- Hulpvrager: Hoe gaat het met U
- Persoonlijke relatie: geen verplichting voor iedere klant situatie, vb bewoner geen hulp bij adl, verstoord vader-dochter relatie

- expert. bij Insuline spuiten: Mag ik een keer met u meekijken want u doet het al jaren bij uw vrouw, (bouwen aan vertrouwen

Hoe zit dat bij jou?

**Welke 'beren' heb jij zelf
rond 'samenwerking met
naasten' vanuit je eigen rol?**



1. Bespreek dit met 1 buur die naast je zit.
2. Wie wil een beer met de groep delen, kan je ook zeggen waar die vandaan komt..... 2x

Praatplaat 7 Beren in de samenwerking met naasten



Hieronder vind je 7 beren – oftewel overtuigingen – die zorgmedewerkers in de verpleeghuiszorg kunnen hebben over de samenwerking met naasten. Deze praatplaat met 7 beren hoort bij de gespreksleidraad 'Dansen met beren in de samenwerking met naasten'. Gebruik deze praatplaat samen met de gespreksleidraad als hulpmiddel om het gesprek aan te gaan over de samenwerking.



1 Straks is mijn opleiding niks meer waard
Ik vraag mij af of mijn kennis en vaardigheden nog wel belangrijk zijn, als mantelzorgers en vrijwilligers zonder die kennis hetzelfde mogen doen als ik. Ik heb ervoor geleerd en mag daarom zorg verlenen. Wat betekent mijn opleiding nog?



2 Door samenwerken met familie verlies ik grip op mijn werk
Als de familie een deel van de zorg overneemt, heb ik minder controle over ons werk. Zo ontstaat er onvoorspelbaarheid, waardoor ik me minder goed kan voorbereiden. Dit geeft mij onrust, ik weet niet waar ik aan toe ben.



3 Als een familielid iets fout doet, ben ik verantwoordelijk
Als een familielid iets fout doet in de zorg voor hun naaste, voel ik mij verantwoordelijk. Want het voelt alsof ik altijd de eindverantwoordelijkheid draag. Dit geeft mij een onrustig gevoel en ik vind het niet eerlijk dat ik ervoor opdraai als familie iets fout doet.



4 Wij zetten familie al goed in
Wij zetten familie al goed in bij de zorg. Zoals het nu gaat, gaat het goed. Bovendien werken we al jaren zo. Waarom zou ik iets veranderen? Ik heb ook nooit gedoe met familie en we werken goed samen.



5 Familie zit hier niet op te wachten, ze zijn al overbelast
Ik wil niet te veel van familie eisen, omdat ik ze daarmee te veel belast. Ze hebben het al druk met hun leven en ze hebben al zo lang gezorgd. Ik wil mantelzorgers niet onder druk zetten.



6 De familie erbij betrekken kost mij nóg meer tijd
Het kost extra tijd en energie om de familie mee te nemen, alles uit te leggen en hun vragen te beantwoorden. Ondertussen heb ik al zo weinig tijd voor de cliënt zelf. Ik wil aan het bed staan en niet steeds met de familie bezig zijn.



7 Als naasten zorg overnemen, gaat de kwaliteit van zorg omlaag
Het is belangrijk dat er goede kwaliteit van zorg wordt gegeven aan onze cliënten. Maar de kwaliteit gaat juist omlaag als naasten de zorg overnemen. Zij weten niet goed wat cliënten nodig hebben en hoe ze moeten omgaan met bepaald gedrag van de cliënt. Ik weet dat wel en ik heb ook veel ervaring met de doelgroep.

Praatplaat
7 Beren in de
samenwerking met naasten



- Sluit wel niet aan bij onze beren, nieuwe beren.
- Hier zien jullie zeven 'beren' die vaak voorkomen in de praktijk. Deze hebben we geïnventariseerd bij diverse ouderenzorgorganisaties in Nederland. De dikgedrukte zinnen zijn de beren, belemmerende gedachtes. In de teksten eronder ter illustratie een stukje onderbouwing waar die beer uit kan bestaan
- Ik was zelf best overtuigt van het feit dat familieleden hier niet op zitten te wachten, nog meer samenwerking tot ik een keer een huiskamer dienst draaide en een partner sprak van een mijnheer die bij ons woonde. Als wij zouden zeggen kom maar wat minder, ga eens op vakantie want u bent al overbelast, zou zij echt ervaren dat wij iets van haar afnamen.
- Aan deze praatplaat zit een gesprekstoel die je door de verschillende stappen meeneemt. Kost tijd, maar transitie vraagt tijd: levert inzichten op begrip en van daaruit eigen oplossingsrichtingen.

De praatplaat '7 beren in de samenwerking met naasten' hoort bij de gespreksleidraad 'Dansen met beren'. Samen vormen zij een praktische tool om in teams het gesprek te voeren over overtuigingen en gevoelens in de samenwerking met naasten.

Het doel is om deze 'beren' te herkennen, bespreekbaar te maken en te verkennen welke nieuwe mogelijkheden er zijn.



“Soms is er niet meer nodig dan een kring van stoelen, de bereidheid om te luisteren.
Een paar bekende beren en een gespreksleiddraad.
Want waar mensen echt met elkaar in gesprek gaan, maken misvattingen plaats voor gelijkwaardig samenwerken.”

Aanbod informele zorg ouderenzorg



Leergang (online)

Verdiepende modules

Meld je aan
24 maart
1 juni
11 juni

Digitaal samenwerken
Goed werkgeverschap
Grenzen verkennen



Maatwerktraject

Ondersteuning van coach bijvoorbeeld bij:

- Structureel vormgeven samenwerking met informele zorg
 - Visie op informele zorg
 - Intensief traject
 - 1 tot 1,5 jaar
- [Meld je aan](#)



Lerend netwerk

- 1 lerend netwerk kwaliteitsverpleegkundigen
- 1 lerend netwerk vrijwilligerscoördinatoren

[Meer informatie?](#)



LeerDoeDeeltraject

- Met andere organisaties samen aan de slag
- Leren van andere organisaties, experts en coaches
- Online en fysieke bijeenkomsten

[Meer informatie?](#)



Congres
Waardigheid en trots
voor de toekomst

29 juni 2026
NBC congrescentrum
Nieuwegein

Meld je aan



Meer weten?

- [Veranderen begint met leren: tips voor trainen professionals](#)
- [Dansen met beren in de samenwerking met naasten](#)
- [Het sociale netwerk in kaart met een ecogram](#)
- [Wegwijzer Samenwerken met informele zorg](#)
- SOFA : [SOFA-model: samenwerken met mantelzorgers](#)
- Ecogram: [Het sociale netwerk in kaart met een ecogram](#)
- Grenzen: [Kaders informele zorg](#)



Informele zorg in de gehandicaptenzorg

- <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/thema-s/samenwerken-met-familie-en-naasten>

- Lerend netwerk meebouwen aan gelijkwaardige samenwerking 9 april

<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/actueel/agenda/lerend-netwerk-gelijkwaardige-samenwerking-ghz>





Bedankt!

Meer lezen?
www.waardigheidentrots.nl/aanbod

 Waardigheid en trots
voor de toekomst