

Verlag symposium: Samen sterk met informele zorg

10 maart 2026

Inleiding

Op 10 maart 2026 vond het symposium Samen sterk met informele zorg plaats. Het symposium werd georganiseerd door Federatie Landbouw en Zorg (FLZ), SPOT, Zorgthuisnl en BVKZ. Tijdens de bijeenkomst stond één vraag centraal: *“Hoe kan de samenwerking tussen formele zorg en informele zorg beter worden georganiseerd?”*

De aanleiding voor het symposium ligt in een ontwikkeling die in vrijwel alle delen van zorg en ondersteuning zichtbaar is. Mensen worden ouder, wonen langer thuis en hebben vaker te maken met meerdere ondersteuningsvragen tegelijk. Tegelijkertijd neemt het aantal zorgprofessionals af en wordt ook het aantal beschikbare mantelzorgers kleiner. Hierdoor wordt het steeds belangrijker dat zorgprofessionals, mantelzorgers, vrijwilligers en gemeenschappen samen optrekken in de zorg rondom mensen.

Tijdens het symposium deelden verschillende sprekers hun visie en ervaringen op dit onderwerp. Zij gingen in op vragen zoals: wat betekent samenwerking met mantelzorgers in de praktijk, welke ruimte is er binnen wet- en regelgeving en hoe kunnen organisaties deze samenwerking beter organiseren.

Hanneke de Boer

Beleidsmedewerker samenwerking formele en informele zorg, MantelzorgNL.

Hanneke de Boer stelt dat goede samenwerking tussen formele en informele zorg begint met het erkennen van de positie van mantelzorgers. Mantelzorg is namelijk fundamenteel anders dan vrijwilligerswerk. Mantelzorgers zorgen voor iemand met wie zij een persoonlijke band hebben, vaak langdurig en intensief, en zonder financiële vergoeding.

In Nederland verlenen miljoenen mensen mantelzorg. In 2019 ging het om ongeveer 5,5 miljoen Nederlanders, waarvan een aanzienlijk deel langdurig en intensief zorgt voor een naaste. Tegelijkertijd neemt het aantal potentiële mantelzorgers af door vergrijzing en demografische veranderingen. Dat maakt samenwerking tussen professionals en mantelzorgers steeds belangrijker.

De Boer benadrukt dat mantelzorgers niet “ingezet” worden door organisaties. Zij zorgen vaak al jarenlang voor iemand voordat een zorgorganisatie betrokken raakt. De vraag is daarom niet hoe organisaties mantelzorgers kunnen inzetten, maar hoe zij kunnen aansluiten bij de zorg die al wordt gegeven.

Volgens MantelzorgNL ontbreekt in veel organisaties nog een duidelijke visie en beleid op de samenwerking met mantelzorgers. Terwijl dat juist noodzakelijk is. Organisaties moeten nadenken over vragen als:

- Hoe worden mantelzorgers betrokken bij de zorg;
- Welke rol hebben zij in het zorgproces;
- Wat mogen zij wel en niet doen;
- Wat hebben zij nodig om die rol goed te kunnen vervullen.

Een belangrijk aandachtspunt is dat organisaties vaak wel vragen stellen aan mantelzorgers, maar niet altijd goed nadenken over wat daarvoor nodig is in de praktijk.

De Boer gaf hiervan een treffend voorbeeld. In een zorgorganisatie werd aan familieleden gevraagd of zij af en toe een stofzuiger door het huis wilden halen of een kop koffie wilden brengen aan bewoners. Een mantelzorgster wilde dit graag doen, maar wist vervolgens niet waar de stofzuiger stond, bij wie zij moest zijn of hoe zij dit kon regelen.

Het voorbeeld laat zien dat het betrekken van mantelzorgers niet alleen gaat over de vraag of zij iets willen doen, maar ook over de vraag wat zij nodig hebben om dat daadwerkelijk te kunnen doen.

Uit onderzoek blijkt bovendien dat de samenwerking tussen professionals en mantelzorgers vaak wordt bemoeilijkt door de complexiteit van het zorgsysteem. Regels, procedures en verschillende verwachtingen kunnen ervoor zorgen dat partijen langs elkaar heen werken. Tegelijkertijd zijn er ook duidelijke kansen. Wanneer mantelzorgers worden gezien als gelijkwaardige partners, ontstaat er ruimte voor betere samenwerking. Mantelzorgers kennen de zorgvrager vaak het beste en beschikken over veel kennis en ervaring die voor professionals waardevol kan zijn.

Volgens De Boer begint goede samenwerking uiteindelijk bij iets eenvoudigs: aandacht voor de relatie. Mantelzorgers geven in onderzoek vaak aan dat zij vooral behoefte hebben aan een professional die naast hen staat, meedenkt en hen serieus neemt. Het belangrijkste advies dat zij daarom meegeeft aan zorgprofessionals is opvallend simpel: wees aardig en toon interesse in de mantelzorgster.

[Klik hier voor de volledige presentatie](#)

Hank Raessens

Teammanager risicotoezicht Verpleging en Verzorging, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Wanneer het over toezicht gaat, ontstaat in de zorg al snel het beeld van regels, controle en beperkingen. De bijdrage van Hank Raessens van de IGJ zette dat beeld bewust op scherp. Haar boodschap was duidelijk: veel zorgorganisaties denken dat er minder kan dan in werkelijkheid het geval is.

De inspectie bepaalt namelijk niet wat wel en niet mag in de zorg. De IGJ maakt geen wetten en schrijft ook geen richtlijnen. De rol van de inspectie is om te beoordelen of zorgaanbieders handelen binnen het bestaande toetsingskader van wetgeving en veldnormen. Met andere

woorden: de inspectie kijkt of zorgorganisaties goede en verantwoorde zorg leveren, maar bepaalt niet vooraf hoe die zorg precies moet worden georganiseerd.

Dat verschil is belangrijk. Want juist binnen dat kader blijkt vaak meer ruimte te bestaan dan organisaties zelf denken.

Volgens Raessens staat de zorg voor een grote uitdaging. De zorgvraag neemt toe, terwijl het aantal professionals en mantelzorgers juist afneemt. Dat betekent dat het zorgsysteem zich zal moeten aanpassen. Nieuwe vormen van samenwerking, andere taakverdelingen en experimenten met zorgorganisatie zijn onvermijdelijk.

De inspectie verwacht daarom ook dat zorgaanbieders vooruitkijken en nadenken over hoe zorg in de toekomst georganiseerd kan worden. Organisaties moeten zich niet alleen richten op het voldoen aan regels, maar vooral op het blijven leveren van goede, veilige en toegankelijke zorg.

Een belangrijk punt dat Raessens benadrukte is dat richtlijnen richting geven, maar niet altijd dwingend zijn. In sommige situaties kan het nodig zijn om anders te werken dan een richtlijn beschrijft. Dat mag, zolang de wet wordt gevolgd en de organisatie kan uitleggen waarom voor een andere werkwijze is gekozen.

Het idee dat hiervoor eerst toestemming nodig is van de inspectie is een hardnekkig misverstand. Organisaties hoeven de IGJ niet vooraf te vragen of iets mag. Wanneer de inspectie een organisatie bezoekt, zal zij vooral willen begrijpen waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt en hoe de kwaliteit van zorg wordt geborgd. Daarbij komen vragen aan de orde zoals: waarom is er gekozen voor een andere werkwijze, hoe is deze georganiseerd, wie zijn hierbij betrokken en hoe wordt gecontroleerd of de zorg veilig blijft. Het gaat dus minder om het volgen van een vast model en meer om het kunnen onderbouwen van keuzes.

Ook bij de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers blijkt in de praktijk vaak meer mogelijk dan gedacht. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar formele functies, maar vooral naar bekwaamheid. Wie bekwaam is om een bepaalde handeling uit te voeren, kan deze in principe ook uitvoeren, mits hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt.

Tijdens de presentatie werden verschillende voorbeelden besproken. Zo werd een situatie beschreven waarin een vrijwilliger met een verpleegkundige achtergrond betrokken is bij een zorgorganisatie. Deze persoon is formeel vrijwilliger, maar beschikt wel over verpleegkundige kennis en ervaring. In zo'n situatie kan het voorkomen dat deze vrijwilliger bepaalde verpleegkundige handelingen uitvoert. Volgens de inspectie kan dat, mits duidelijk is dat de vrijwilliger bekwaam is, er een professionele achterwacht aanwezig is en de afspraken over taken, verantwoordelijkheden en grenzen van de inzet schriftelijk zijn vastgelegd, bijvoorbeeld in een vrijwilligersovereenkomst.

Een ander voorbeeld ging over ouders van een jongere met een verstandelijke beperking die op een woonlocatie verblijft. De ouders helpen hun kind bijvoorbeeld met dagelijkse handelingen zoals opstaan, persoonlijke verzorging of het toedienen van medicatie. Ook dit kan volgens de inspectie, mits er duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen ouders en zorgorganisatie over wie welke taken uitvoert en deze afspraken zijn vastgelegd. Daarbij blijft het belangrijk dat professionals betrokken blijven bij de zorg en dat wordt geëvalueerd of de zorg veilig en verantwoord blijft.

De rode draad in deze voorbeelden is dat er vaak meer mogelijk is dan organisaties denken. Tegelijkertijd vraagt dit om bewust handelen. Wie mantelzorgers of vrijwilligers betreft bij zorgtaken moet duidelijke afspraken maken, deze vastleggen en blijven kijken of de zorg veilig en verantwoord wordt uitgevoerd.

De boodschap van Raessens laat zich uiteindelijk samenvatten in een oproep aan zorgorganisaties: *“Kijk niet alleen naar wat niet mag, maar vooral naar wat er binnen de wet wél mogelijk is. Juist in een tijd van groeiende zorgvraag en schaarste aan professionals is het nodig om die ruimte te benutten.”*

[Klik hier voor de volledige presentatie.](#)

Marjan Hurkmans

Adviseur kennisteam informele zorg, projectleider langdurige zorg bij Vilans (Programma Waardigheid en Trots).

Samenwerking tussen professionals en mantelzorgers gaat zelden mis door regels. Volgens Marjan Hurkmans ontstaan de meeste knelpunten juist door aannames, verwachtingen en onduidelijkheid over rollen. In de praktijk blijkt dat professionals en mantelzorgers vaak met goede intenties werken, maar elkaar niet altijd goed begrijpen.

Een voorbeeld dat regelmatig terugkomt is de gedachte bij professionals dat zij verantwoordelijk zijn wanneer een mantelzorger iets verkeerd doet. Die gedachte kan ertoe leiden dat mantelzorgers op afstand worden gehouden. Volgens Hurkmans klopt dat beeld juridisch vaak niet. Mantelzorgers handelen in principe vanuit hun eigen verantwoordelijkheid wanneer zij zorgen voor hun naaste. Professionals hebben daarbij wel een rol in het begeleiden, ondersteunen en signaleren wanneer iets niet goed gaat.

Het belangrijkste uitgangspunt is dat samenwerking begint bij het erkennen van verschillende rollen. Mantelzorgers zijn niet alleen helpers in de zorg, maar hebben meerdere rollen tegelijk. Zij zijn partner in de zorg, naaste van de cliënt, soms zelf ook hulpvrager en vaak degene die het dagelijks leven van de cliënt het beste kent.

Om deze rollen zichtbaar te maken werd het SOFA-model toegelicht. Dit model helpt professionals om beter te begrijpen vanuit welke positie een mantelzorger handelt en waar ondersteuning nodig kan zijn. Door deze rollen expliciet te maken ontstaat meer gelijkwaardigheid in de samenwerking.

Hurkmans benadrukte dat goede samenwerking niet alleen vraagt om beleid of afspraken op papier. Het vraagt ook om een andere houding in de dagelijkse praktijk. Veel organisaties investeren inmiddels in trainingen over samenwerking met familie en mantelzorgers. Toch blijkt dat medewerkers die samenwerking soms nog spannend vinden.

Volgens Hurkmans helpt het om die spanning niet te zien als weerstand, maar als een signaal. Achter terughoudendheid zitten vaak ervaringen of zorgen. Bijvoorbeeld situaties waarin een samenwerking met familie eerder moeilijk verliep. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan kan er begrip ontstaan en wordt het makkelijker om nieuwe vormen van samenwerking te proberen.

Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat iedereen gezonde grenzen moet kunnen houden. Mantelzorgers moeten zelf kunnen kiezen wat zij willen blijven doen en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Tegelijkertijd hebben professionals de verantwoordelijkheid om duidelijk uit te leggen wat mogelijk is, te controleren of iemand een handeling kan uitvoeren en beschikbaar te blijven wanneer dat nodig is.

Hurkmans illustreerde dit met een eenvoudig voorbeeld uit de praktijk. Stel dat een oudere vrouw gewend is elke dag zelf het huis schoon te maken en de stofzuiger te pakken. Wanneer zij ouder wordt kan het verleidelijk zijn om die taak volledig over te nemen. Maar de vraag is eerst: wat wil iemand zelf blijven doen? Misschien kan zij nog prima een deel van het werk zelf uitvoeren, terwijl een familielid of professional een ander deel overneemt. Door hierover samen in gesprek te gaan blijft iemand zoveel mogelijk betrokken bij het eigen dagelijks leven.

De kern van haar boodschap is dat goede samenwerking begint bij het erkennen van verschillende vormen van kennis. Professionals brengen hun vakkennis in, mantelzorgers hun kennis van het leven van de cliënt. Wanneer die kennis samenkomt ontstaat zorg die beter aansluit bij het dagelijks leven van mensen.

Handige links uit de presentatie

[Het SOFA model: samenwerken met mantelzorgers](#)

Omschrijving, download en praktische tips om het SOFA model in te zetten bij het bepalen van de rollen van de mantelzorgers.

[Waardigheid en Trots – ondersteuningsprogramma](#)

Programma met ondersteuning, kennis en praktische tools voor organisaties in de langdurige zorg die willen werken aan kwaliteit en samenwerking met het netwerk van cliënten.

[Samenwerken met familie en naasten – kennispleingehandicaptensector.nl](#)

Kennisbank met praktische handreikingen, voorbeelden en instrumenten voor organisaties die beter willen samenwerken met familie en mantelzorgers.

[In de presentatie vind je nog meer handige en praktische linkjes.](#)

Jan Smelik

Initiatiefnemer zorgcoöperatie Austerlitz Zorgt

Jan Smelik nam het publiek mee naar een heel andere invalshoek. Niet de zorgorganisatie, maar de gemeenschap stond centraal in zijn verhaal. In het dorp Austerlitz ontstond ruim tien jaar geleden een burgerinitiatief dat inmiddels bekend staat als Austerlitz Zorgt.

De aanleiding was eenvoudig maar herkenbaar. Inwoners merkten dat ouderen uit het dorp moesten verhuizen wanneer zij zorg nodig hadden. Dat voelde voor veel bewoners als een verlies voor de gemeenschap. Vanuit dat gevoel ontstond de wens om zorg en ondersteuning binnen het dorp zelf te organiseren.

In 2012 werd daarom een zorgcoöperatie opgericht. Inwoners gingen met elkaar in gesprek over de vraag hoe zij ervoor konden zorgen dat mensen zo lang mogelijk in het dorp konden blijven wonen. Uit dat gesprek kwam een duidelijke droom naar voren: zorg en welzijn zoveel mogelijk organiseren vanuit de gemeenschap zelf.

Inmiddels heeft een groot deel van het dorp zich aangesloten bij het initiatief. Vrijwilligers, inwoners en professionals werken samen om ondersteuning te bieden aan mensen die dat nodig hebben. Een belangrijke rol is weggelegd voor de dorpsondersteuner, die vragen van inwoners verbindt met oplossingen in het netwerk. De dorpsondersteuner kent het dorp, ziet welke hulpvragen er spelen en koppelt deze aan vrijwilligers, mantelzorgers of professionele zorg. Ook mantelzorgers worden actief ondersteund. Wanneer zij tijdelijk ontlast moeten worden kan bijvoorbeeld respijtzorg worden geregeld via het netwerk van vrijwilligers.

De samenwerking met de gemeente ontwikkelde zich gaandeweg. In plaats van uitgebreide contracten werden praktische afspraken gemaakt over wie wat doet. Zo ondersteunt de zorgcoöperatie inwoners en organiseert zij bepaalde vormen van ondersteuning, terwijl de gemeente verantwoordelijk blijft voor voorzieningen zoals woningaanpassingen. Volgens Smelik laat Austerlitz zien dat zorg niet alleen een verantwoordelijkheid van organisaties is. Gemeenschappen kunnen zelf een belangrijke rol spelen in het organiseren van ondersteuning. Daarbij gaat het niet alleen om zorg, maar ook om sociale samenhang, ontmoeting en het versterken van onderlinge relaties.

De essentie van deze aanpak is volgens hem modern nabuurschap: mensen die elkaar kennen, elkaar helpen wanneer dat nodig is en samen verantwoordelijkheid nemen voor hun leefomgeving.

[Klik hier voor de volledige presentatie.](#)

Panelgesprek en stellingen

Na de presentaties volgde een panelgesprek aan de hand van een aantal stellingen. De discussie maakte duidelijk dat samenwerking tussen formele en informele zorg niet alleen gaat over organisatie of financiering, maar vooral over hoe professionals, mantelzorgers en cliënten naar zorg kijken en met elkaar samenwerken.

Stelling: wat is een professional?

De vraag wat een professional is, leidde tot een bredere discussie over kennis en expertise in de zorg. Professionaliteit gaat niet alleen over opleiding of functie. Zorgprofessionals beschikken over vakkennis en vaardigheden, maar mantelzorgers hebben een andere vorm van expertise. Zij kennen de persoon om wie het gaat vaak het beste en weten hoe het dagelijks leven eruitziet.

Goede zorg ontstaat wanneer deze vormen van kennis samenkomen. Professionals brengen hun zorginhoudelijke expertise in, mantelzorgers hun ervaringskennis. In het panel werd dat samengevat met de term “**samen professioneel**”: professionals en mantelzorgers werken samen rond de cliënt, ieder vanuit hun eigen rol en expertise.

Daarbij werd benadrukt dat goede zorg niet alleen gaat over het correct uitvoeren van zorghandelingen. Natuurlijk moet zorg technisch op orde zijn, maar uiteindelijk draait het om het

leven van mensen. In het gesprek werd dat treffend verwoord met de uitspraak dat zorg het leven boven de ziekte moet uittillen.

Dat sluit aan bij een gedachte die meerdere keren terugkwam: laat het leven leidend zijn. Niet de zorgvraag, maar het leven van iemand vormt het vertrekpunt. Eerst kijken wat voor iemand een goede dag betekent en hoe iemand wil leven. Daarna pas bepalen welke zorg daarbij nodig is. Professionele zorg wordt dan geen doel op zich, maar een middel dat het dagelijks leven ondersteunt.

Stelling: waar zit voor jou het ongemak in de samenwerking tussen formele en informele zorg?

Het ongemak in de samenwerking blijkt vaak te zitten in verwachtingen en verantwoordelijkheden. Professionals voelen zich verantwoordelijk voor veilige zorg en kunnen daardoor terughoudend zijn om mantelzorgers een rol te geven. Mantelzorgers ervaren juist soms dat zij onvoldoende worden betrokken of dat hun kennis niet wordt benut.

Volgens het panel ligt de sleutel in het goede gesprek. Door met de cliënt en mantelzorgers te bespreken wat iemand zelf wil blijven doen, waar ondersteuning nodig is en welke rol professionals hebben, ontstaat meer duidelijkheid.

In het gesprek werd dit geïllustreerd met een eenvoudig voorbeeld. Stel dat iemand moeite krijgt met het strikken van zijn veters. De reflex kan zijn om dit als zorgtaak over te nemen. Maar het goede gesprek begint bij een andere vraag: wat wil iemand zelf blijven doen? Misschien wil iemand het zelf blijven proberen. Misschien kan een familielid helpen bij het aantrekken van de schoenen. Of misschien is een praktische oplossing zoals schoenen met klittenband voldoende. Door dat gesprek te voeren wordt niet alleen naar zorg gekeken, maar naar het dagelijks leven van iemand.

Ook taal speelt daarin een rol. Woorden sturen hoe een situatie wordt ervaren. Spreken we over inhuisen of verhuizen? Door bewust te zijn van de woorden die worden gebruikt en te controleren of iedereen hetzelfde bedoelt, kan een gesprek een heel andere richting krijgen.

Stelling: is toenemende druk op mantelzorgers een bezuiniging of gaan we door uitval juist meer kosten krijgen?

De druk op mantelzorgers neemt toe door vergrijzing en personeelstekorten. Tegelijkertijd werd in het panel duidelijk dat mantelzorg niet kan worden gezien als vervanging van professionele zorg.

Mantelzorg ontstaat vanuit een relatie. Mensen zorgen voor elkaar omdat zij familie zijn, partners of vrienden. Wanneer er steeds meer van mantelzorgers wordt gevraagd zonder goede ondersteuning, kan dat leiden tot overbelasting en uiteindelijk tot uitval. In dat geval kan de zorgvraag juist groter worden.

In het gesprek werd daarom duidelijk uitgesproken dat de samenwerking met mantelzorgers inzetten als besparing niet zal werken. Wanneer samenwerking vooral wordt benaderd als oplossing voor kosten of personeelstekorten, komt de relatie onder druk te staan. Als samenwerking goed wordt georganiseerd kan het wel leiden tot efficiëntere zorg, maar dat moet een neveneffect zijn en niet het uitgangspunt.

Tijdens het panel kwam ook de vraag op of we naar een situatie gaan waarin zorgverzekeraars of zorgkantoren gaan eisen dat bepaalde zorgtaken door mantelzorgers of vrijwilligers worden uitgevoerd. In reactie daarop werd vanuit het zorgkantoor van Zilveren Kruis aangegeven dat hun perspectief anders kan zijn dan dat van zorgverzekeraars. In hun beleid staat de vraag centraal hoe mensen zoveel mogelijk regie over hun eigen leven kunnen houden.

Daarbij wordt gekeken hoe mensen bepaalde handelingen weer zelf kunnen uitvoeren in plaats van dat deze automatisch worden overgenomen door professionals. Het uitgangspunt daarbij is dat mensen weer meester kunnen zijn over hun eigen leven.

De discussie maakte duidelijk dat de toekomst van de zorg niet alleen ligt in meer zorg organiseren, maar vooral in anders samenwerken. Wanneer professionals, mantelzorgers en gemeenschappen elkaar weten te vinden en het leven van de cliënt centraal staat, ontstaat ruimte voor zorg die beter aansluit bij het dagelijks leven van mensen.

Afsluiting

Het symposium maakte duidelijk dat samenwerken met mantelzorgers en vrijwilligers veel meer is dan het verdelen van zorgtaken. Het gaat om een andere manier van kijken naar zorg. Mantelzorgers en vrijwilligers brengen een andere vorm van kennis in dan professionals. Zij kennen het dagelijks leven van de cliënt en spelen vaak al een rol voordat professionele zorg betrokken raakt. Wanneer die kennis wordt erkend en professionals en mantelzorgers samen professioneel werken, ontstaat zorg die beter aansluit bij het leven van mensen.

Tegelijkertijd werd duidelijk dat samenwerking niet vanzelf ontstaat. Het vraagt om duidelijke afspraken, goede begeleiding en het voeren van het goede gesprek over rollen, verwachtingen en grenzen. Ook taal en houding spelen daarin een rol. Hoe we over zorg spreken en welke woorden we gebruiken, beïnvloedt hoe mensen hun rol ervaren en hoe samenwerking vorm krijgt.

De bijdragen van de inspectie en het zorgkantoor lieten bovendien zien dat er binnen wet- en regelgeving vaak meer ruimte bestaat dan gedacht om zorg anders te organiseren. Die ruimte biedt kansen. Wanneer organisaties durven kijken naar wat wél kan en investeren in samenwerking met het netwerk rondom een cliënt, ontstaat er ruimte voor nieuwe vormen van zorg.

Het symposium liet daarmee vooral zien dat samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers geen noodoplossing is, maar een kans om zorg beter te laten aansluiten bij het leven van mensen. Wanneer professionals, mantelzorgers en vrijwilligers elkaar weten te vinden en elkaars rol erkennen, kan er veel meer dan vaak wordt gedacht. Juist daar ligt de kracht en de toekomst van zorg.

