

Waarom is samenwerking nodig?

De Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (RVS) stelt dat er een radicale omslag nodig is in hoe we naar zorg kijken en die organiseren. De samenwerking tussen formele en informele zorg speelt daar een belangrijke rol in. Het [rapport](#) van de RVS laat goed zien waarom deze samenwerking nodig is.

Verder wordt de relatie tussen cliënt, mantelzorgers en zorgverlener lang niet altijd gezien als een samenwerking. Hieronder zetten we op een rijtje waarom het wel belangrijk is om samen te werken om kwalitatief goede zorg te bieden:

- ➔ Bij samenwerking wordt ieders expertise en bijdrage benut
Iedereen heeft in de zorg een eigen expertise en bijdrage. Zo kan een mantelzorgers veel kennis hebben van de persoonlijke geschiedenis en waarden van de cliënt. De zorgverlener heeft meer kennis van medische handelingen en ziektebeelden. En cliënten zelf zijn natuurlijk ook partner in zorg omdat ze degenen zijn waar het allemaal om draait. Door samen te werken kan je kijken hoe iedereen in zijn kracht gezet kan worden en expertises en rollen goed op elkaar kunnen worden aangesloten.
- ➔ Samenwerking om te komen tot persoonsgerichte zorg
Professionele zorgverlening is maar een klein deel van een groter geheel. Denk bijvoorbeeld aan de buurvrouw die een luisterend oor biedt, een zoon die als enige zijn moeder mag helpen aankleden, en een zorgverlener die de nodige medicatie toedient. Alle andere vormen van zorg zijn niet optioneel maar van groot belang om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.
- ➔ Samenwerking kan het werk leuker maken
Werkgeluk ontstaat voor een groot deel door een fijne samenwerking met collega's en andere betrokkenen. Door te investeren in de samenwerking zal je zien dat conflicten, misverstanden en spanningen afnemen. Er ontstaat meer begrip voor de ander.

Video's

Wil je meer weten hoe professionals, mantelzorgers en cliënten naar samenwerking kijken in verschillende situaties? Zie hier een link naar een aantal video's.

Waarom is samenwerking niet (altijd) gemakkelijk?

Verskillende visies op samenwerking kunnen botsen door:

- Botsende ideeën over ieders rol. Mantelzorgers die bijvoorbeeld (te) kritisch betrokken zijn of juist (te) afwezig zijn in de ogen van de professional.
- Botsende opvattingen over wat goede zorg is. De zorgverlener kan gebonden zijn aan richtlijnen & procedures, terwijl de cliënt en mantelzorgers eigen opvattingen hebben die niet in lijn zijn met de richtlijnen & procedures. Bijvoorbeeld over de uiterlijke verzorging van de client.
- Botsende waarden, bijvoorbeeld tussen gelijkwaardigheid versus maatwerk.
- Belemmerende overtuigingen, bijvoorbeeld als de mantelzorgers heeft angst om verbeterpunten aan te kaarten, terwijl de zorgverlener angstig kan zijn om de mantelzorgers te overvragen

Daarnaast kunnen veranderingen impact hebben op de samenwerking, rolverdeling of belastbaarheid van mensen. Elke verandering vraagt weer nieuwe afstemming en zoeken naar een nieuw balans met elkaar.

- ➔ De cliënt verhuist van een zelfstandige woning (extramuraal) naar een zorginstelling (intramuraal)
De rol van de mantelzorgers wordt mogelijk dan minder intensief. Afstemming over onderlinge verwachtingen is hierbij nodig. Ook omdat je als mantelzorgers en cliënt met nieuwe professionals te maken hebt.
- ➔ Wisseling van personeel bij de zorginstelling
Ieder persoon brengt weer eigen waardes, verwachtingen en ervaringen mee. Stel jezelf de vraag wat je van vorige samenwerkingen wilt vasthouden of juist graag anders zou willen zien.
- ➔ De beschikbaarheid of belastbaarheid van de mantelzorgers neemt af
Denk bijvoorbeeld aan een achteruitgang of verbetering in gezondheid of nieuw werk waardoor de beschikbaarheid van de mantelzorgers verandert. Daartegenover kan het zijn dat de zorg overbelast is en is er (mede daardoor) te weinig tijd om de nodige tijd en energie te investeren in een goede relatie met mantelzorgers.
- ➔ De cliënt heeft meer of minder zorg nodig
Hierdoor kan het nodig zijn om eerdere afstemming en samenwerkingsafspraken te herzien om onduidelijkheden te voorkomen over wie welke zorg oppakt.

Wat verwachten van de samenwerking?

Spanningen tussen mantelzorgers en professionals kunnen deels voortkomen door botsende verwachtingen in de samenwerking. Die verwachtingen komen voort uit welk perspectief jij hebt op de samenwerking.

De *Erasmus School of Health Policy & Management* vroeg aan cliënten, mantelzorgers en zorgverleners wat zij in de samenwerking belangrijk vinden. Daar kwamen vijf verschillende perspectieven op samenwerking uit naar voren. Uiteraard zijn deze niet uitputtend: er zijn nog veel andere perspectieven mogelijk. In welke herken jij je het meest?

- **De verbinder.**
Is gericht op het proces van de samenwerking. Vindt het belangrijk in relaties te investeren door complimenten te geven, elkaar te ondersteunen en rekening met elkaar te houden. Hecht belang aan het verkrijgen van vertrouwen door warme en open gesprekken te voeren en zich aan afspraken te houden.
- **De kenner**
Is gericht op het voorop stellen van het belang van de cliënt. Vindt de kennis en ervaring van de zorgverlener onmisbaar. Hecht belang aan het uitspreken van verwachtingen en het maken van afspraken over de taakverdeling
- **De luisteraar.**
Is gericht op persoonsgerichte zorg. Vindt aandacht voor het levensverhaal van de cliënt belangrijk. Hecht belang aan een open en eerlijk gesprek, wederzijds begrip, onderling vertrouwen en dat de zorgverlener medeleven toont richting de cliënt en de mantelzorgers.
- **De rebel.**
Is gericht op het vooropzetten van de belangen van de cliënt. Vindt het belangrijk dat zorgverleners van regels kunnen afwijken. Hecht belang aan onderling leren waar aandacht is voor de kennis en verwachtingen van zowel de cliënt als de zorgverlener.
- **De prater.**
Is gericht op het voldoen aan de behoeften van de cliënt en de mantelzorgers. Vindt overleg en afspraken over wat de juiste zorg is belangrijk. Hecht belang aan de kennis en verwachtingen van zowel de cliënt, mantelzorgers en zorgverlener.

Soms kunnen verschillende perspectieven op samenwerking met elkaar schuren en hierdoor spanningen veroorzaken. Door nieuwsgierig te zijn naar elkaars perspectief, kom je tot meer begrip en ontdek je nieuwe mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren.

Hoe houden we de samenwerking vast?

Vaak besteden we pas aandacht aan de samenwerking als er iets niet gaat zoals we willen. Toch is het belangrijk om ook aan de samenwerking te werken als die goed verloopt. Je wilt namelijk dat de samenwerking ook in de toekomst goed blijft. Hier geven we je een paar handige tips en inspiratie.

Tips

- ➔ Neem de samenwerking niet voor lief en geef waardering
Door je waardering te uiten laat je de ander weten dat zijn of haar inspanningen worden gezien en op waarde worden geschat. Voor de ander hoeft het niet altijd duidelijk te zijn dat jij hem of haar waardeert. Geef een oprecht compliment, stuur iemand een kaartje, koop een cadeautje of iets anders wat bij jou past.
- ➔ Vorm een beeld van wat er goed gaat en waarom
Het vasthouden van een fijne samenwerking vraagt om inzicht in wát er precies goed gaat en waarom. Door hier een beeld van te vormen, weet je beter waar je in de toekomst extra aandacht aan moet besteden. Stel dat jullie regelmatig een kopje koffie samen drinken en elkaar daardoor beter leren kennen. Dan weet je dat het voor de toekomst belangrijk is om dit te blijven doen.

Tips om moeilijkheden in de samenwerking te verhelpen

Zoals eerder genoemd kan samenwerking bemoeilijkt worden door verschillende ideeën, opvattingen, waarden en overtuigingen. Beleid en regels kunnen daar ook een rol in spelen. Hieronder wat tips om een menselijk gesprek aan te gaan met elkaar.

- Ga open met elkaar in gesprek. Probeer door te vragen op de ervaring van de ander, en niet gelijk in de verdediging of aanval te schieten.
- Wissel daarbij van perspectief. Zie: ['perspectiefwissel met samenwerkingsprofielen'](#)
- Als je een spanning wilt bespreken, is het belangrijk elkaar eraan te herinneren wat jullie verbindt, oftewel het 'waarom' van de samenwerking: datgene wat je samen wilt bereiken.
- Maak onderscheid tussen waar je wel en geen invloed op hebt, en vraag hulp

IN GESPREK

Een open gesprek over samenwerking kan heel waardevol zijn. De onderstaande vragen kan je aan jezelf en aan elkaar stellen om het gesprek over samenwerking aan te gaan.

- ➔ Waarom is samenwerking volgens jou nodig?
- ➔ Wat maakt samenwerking volgens jou soms lastig?
- ➔ In welk perspectief herken jij je het meest?
- ➔ Welke verwachting heb jij van de samenwerking?
- ➔ Welke rol heb jij wel en niet bij de samenwerking?
- ➔ Wat wil je graag vasthouden van de samenwerking zoals die nu is, en waarom?
- ➔ Wat heb je nodig om de samenwerking vast te houden?
- ➔ Weten de andere wat je prettig vindt aan de samenwerking?