

Externe visitatie: Samenwerken aan een betekenisvol leven in de wijk

Informele zorg in de ambulante setting

5-11-2025

Bij Frion en Baalderborg geloven we dat iedereen, ongeacht beperking, een zo volwaardig mogelijk leven moet kunnen leiden. Dat is onze belofte. Als lerende organisaties kijken we daarom continu in de spiegel: doen we nog de juiste dingen en doen we die goed?

De zorg verandert. Steeds meer cliënten wonen langer zelfstandig en krijgen ondersteuning in de wijk. Om dit duurzaam en goed te blijven doen, moeten we anders kijken naar ons werk. Alleen professionele zorg is niet langer het antwoord; het gaat om het samenspel met het netwerk. Tijdens deze externe visitatie hebben we daarom niet *over*, maar *met* de betrokkenen gesproken. We hebben gereflecteerd vanuit de ‘Schijf van 5’ van informele zorg, waarin de cliënt het middelpunt is.

De driehoek in actie (aanwezigen)

Goede zorg ontstaat in de dialoog. We zijn dan ook trots dat we dit gesprek konden voeren met een brede vertegenwoordiging van mensen die, ieder vanuit hun eigen rol, betrokken zijn bij het leven van onze cliënten:

- **Vanuit ervaring en mantelzorg:** Gea Zandink (Ervaringsdeskundige Philadelphia) en Ilona van 't Hul (Mantelzorger Frion).
- **Vanuit het netwerk en de wijk:** Lonneke de Groot (Wmo consulent gemeente Zwolle), Esther (Vrijwilliger Baalderborg) en Annike van der Schaaf (Vrijwilligers coördinator Evenmens).
- **Vanuit de organisatie:** Esther Liefers en Hugo Broekman (Bestuurders Frion en Baalderborg), Astrid op den Woerd (Clustermanager KJG), Janine Knol (Ambulant begeleider Frion), Manon Bos-Grootemarsink en Jolanda Boerdijk (Ambulant persoonlijk begeleiders Baalderborg).

Onze inzichten: Van zorgen vóór naar leven mét

Tijdens de gesprekken, aan de hand van een praktijkcasus, kwamen we tot kernachtige inzichten die direct raken aan onze visie op kwaliteit van leven.

1. Van professioneel contact naar échte verbinding. Als professionals zijn we vaak goed in staat om de zorg efficiënt en betrouwbaar te organiseren. Maar een afspraak met een begeleider is niet hetzelfde als ‘ergens bij horen’. We zien bij veel van onze cliënten dat eenzaamheid op de loer ligt. Professioneel contact vult de behoefte aan warmte en vriendschap niet in.



Het huidige aanbod is vaak taakgericht. Avonden en weekenden zijn minder gedekt, terwijl juist dan de behoefte aan gezelschap groot is. Hier ligt de sleutel voor vrijwilligers en buurtinitiatieven. Het koppelen van een vrijwilliger is echter geen administratieve handeling; het is mensenwerk. Het vraagt om een 'warme overdracht' en begeleiding door de professional om een duurzame, wederkerige relatie op te bouwen.

2. Mensgericht begrenzen. Onze medewerkers werken met een groot hart. We zagen voorbeelden waarin ambulant begeleiders taken overnemen die eigenlijk niet bij hun functie horen, zoals financiële administratie of medische bezoeken. Dit gebeurt liefdevol, om de cliënt te ontzorgen. Toch moeten we hier kritisch zijn op onze eigen rol. Door taken over te nemen, ontnemen we soms ook de kans op groei of de inzet van een passender netwerk.

We moeten terug naar de basis van 'De Juiste Ondersteuning'. Eerst kijken wat de cliënt zelf kan, dan wat het netwerk of technologie kan betekenen, en pas daarna professionele zorg inzetten. Samenwerking met partners zoals budgetcoaches is hierin essentieel om de cliënt echt in zijn kracht te zetten.

3. Technologie als middel voor autonomie. Er zijn digitale mogelijkheden, zoals Digicontact (24/7 beeldbellen) en online ontmoetingsplekken. Voor een cliënt die zelfstandig woont, kan dit net dat stukje veiligheid en flexibiliteit bieden dat nodig is. Toch merken we dat dit nog te weinig wordt omarmd. Door technologie niet als vervanging, maar als verrijking te zien, vergroten we de wereld van de cliënt.

4. Blick op de toekomst: de wijk als vangnet. Kijken we naar 2030, dan zien we een verschuiving van intensieve zorg naar coördinerende ondersteuning. Een prikkelende uitspraak tijdens de visitatie was: *"In 2030 is de beste begeleider misschien wel een buurvrouw."*

Het vraagt om sterke netwerken: niet alleen tussen cliënt en professional, maar ook tussen familie, vrijwilligers, buurtinitiatieven, welzijn en zorg. Het bouwen aan een buurtzame samenleving is geen taak van één partij, maar een gezamenlijke missie van zorg, welzijn en burgers.

Reflectie en vervolgstappen Frion en Baalderborg

De frisse blik van buitenaf bevestigt dat we op de goede weg zijn, maar geeft ons ook huiswerk om onze ambities waar te maken:

- 1. Flexibiliteit in nabijheid.** We willen er zijn op momenten die er voor de cliënt toe doen. Denk aan inzet in avonden en weekenden, of het creëren van laagdrempelige ontmoetingsmomenten op bijvoorbeeld woonlocaties. Belangrijk is dat dit geen doel op zich wordt, maar wordt ingezet wanneer het noodzakelijk is, bijvoorbeeld in een startfase.



2. **Informele zorg als fundament.** We gaan actief inzetten op samenwerking met het netwerk. Niet als 'extraatje', maar als basis. Door familie, burens en vrijwilligers echt als partners te zien, vergroten we de leefwereld van de cliënt. Het gesprek heeft ons laten zien dat alle partijen graag meedenken in oplossingen en tegelijkertijd in het elkaar versterken.
3. **Vanuit wederkerigheid te denken.** We kijken niet alleen naar de hulpvraag ('wat kan u niet?'), maar naar de passie ('waar wordt u blij van?'). Door aan te sluiten bij hobby's en talenten, ontstaan gelijkwaardige contacten in de buurt.
4. **Grenzen in zorgverlening te bewaken.** We kunnen beter inzetten op duidelijke afspraken, samenwerking met partners zoals budgetcoaches en slimme digitale oplossingen. Zo voorkomen we dat professionals structureel taken overnemen die buiten hun rol vallen, terwijl we betrokkenheid behouden en ondersteuning organiseren.

Dit verslag is geen eindpunt, maar een startpunt voor verdere dialoog in onze teams en met onze partners.

