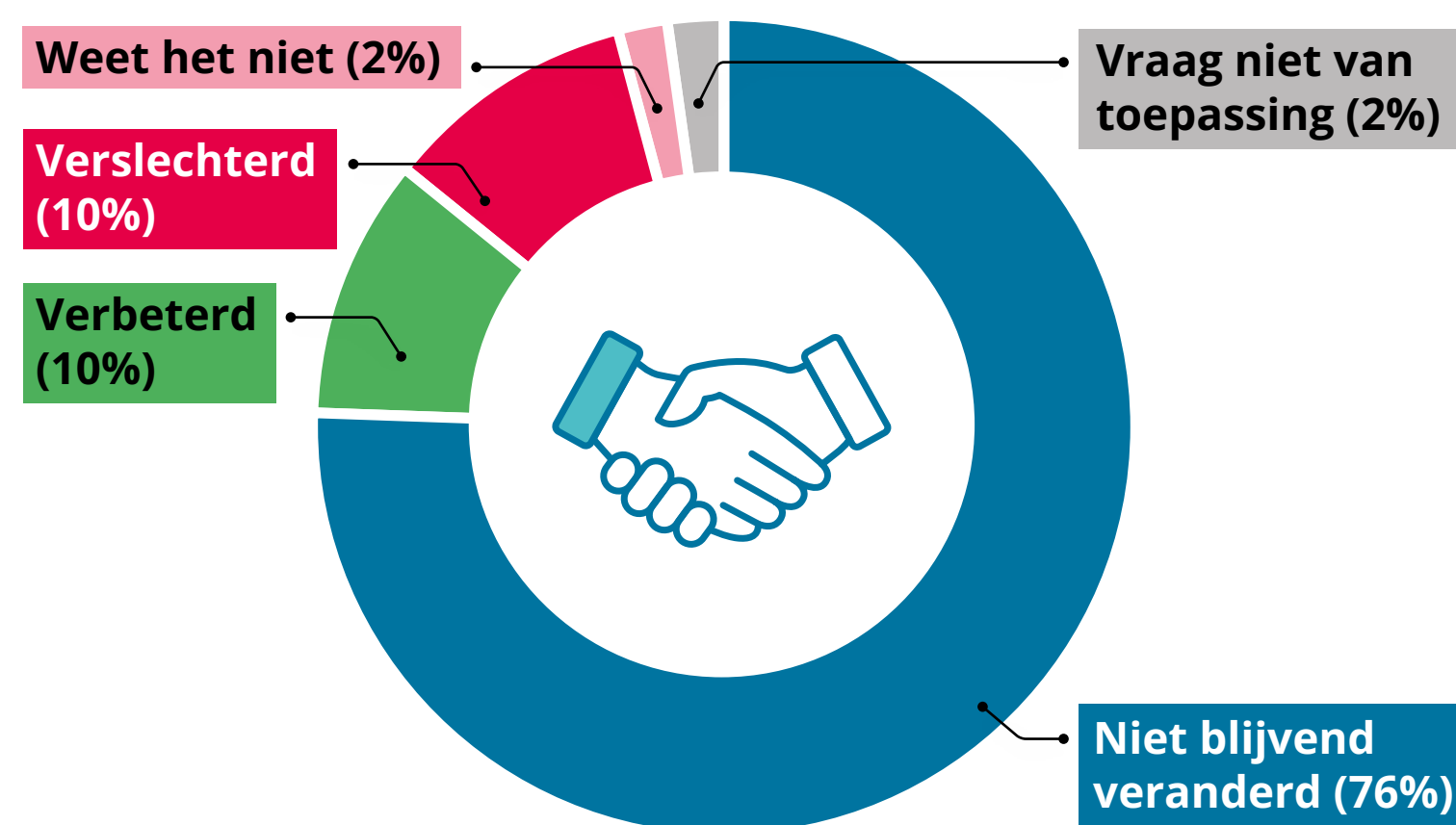


Naasten over blijvende veranderingen sinds de coronapandemie

Samenwerking tussen naasten en zorgverleners in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking

Onderzoek maart 2024

Is er sinds de pandemie iets veranderd in de manier waarop u samenwerkt met zorgverleners?



Dit vonden naasten belangrijk voor een goede samenwerking met zorgverleners:



Goede band



Persoonlijk contact



Flexibiliteit, open houding en oplossingsgerichtheid bij zorgverleners



Toewijding van zorgverleners



“Er wordt sinds de coronapandemie nadrukkelijker beseft dat je als zorgverlener en ouder samen zorgt voor je familielid.”

Conclusies & aanbevelingen

Nu de pandemie voorbij is, zijn de ervaringen van naasten belangrijk om te leren voor toekomstig (crisis)beleid:

- Heb aandacht voor persoonlijke wensen en behoeften van mensen met een verstandelijke beperking en hun naasten. Zoek de balans tussen regels en maatwerk in zorg en ondersteuning.
- Bouw aan samenwerking en vertrouwen tussen zorgverlener, naaste en familielid met beperking.
- Informeer naasten over ontwikkelingen en stem informatie af op hun persoonlijke situatie.
- Zorg voor een vast aanspreekpunt en regelmatig persoonlijk contact. Maak naasten deelgenoot van wat er speelt. Dit kan live, telefonisch of digitaal.
- Betrek naasten bij keuzes over (crisis)beleid.



“Ik heb niet zo veel vertrouwen meer in zorginstellingen. Regeltjes lijken soms belangrijker dan het belang van bewoners. Hebben ze wel wat geleerd van deze periode of waren ze vooral met zichzelf bezig?”



Behoefte aan persoonlijke informatie

Sommige naasten kregen tijdens de coronapandemie meer informatie van zorgaanbieders. Bij een deel bleef dat na de pandemie. Dat vinden naasten prettig. Bij een ander deel nam het weer af. Sommigen vinden dat logisch en anderen noemen het een gemiste kans. Ontevreden naasten vinden vooral dat zij te weinig of onduidelijke informatie krijgen, of dat deze onvoldoende afgestemd is op hun situatie.

“Ik heb de samenwerking tijdens de pandemie als positief ervaren. Persoonlijk contact is erg belangrijk voor mij geweest. De houding van de zorgverlener kan het verschil maken.”



Samen zorgen voor familielid met verstandelijke beperking

Een deel van de naasten ervaart dat zorgverleners nu vaker contact zoeken dan voor de pandemie en meer beseffen dat ze samen met naasten zorgen voor het familielid met een verstandelijke beperking. Anderen zijn minder positief. Ze vinden dat zorgverleners de coronamaatregelen te strikt volgden en dat er in beleid te weinig gekeken wordt naar de behoeften van naasten en hun familielid. Ze misten maatwerk en voelden zich niet gehoord. Dit leidde tot blijvend wantrouwen in de relatie tussen hen en zorgverleners.

Personeelstekorten

Veranderingen in samenwerking met zorgverleners komen ook door personeelstekorten en -wisselingen. Hierdoor is het voor naasten onduidelijker wie hun aanspreekpunt is, krijgen ze minder informatie, en vinden ze dat de kwaliteit van zorg achteruitgaat. Volgens naasten lijkt de pandemie een katalysator voor bestaande tekorten in de zorg, bijvoorbeeld omdat er nu meer uitval is door ziekte.

Over het onderzoek

De resultaten zijn te danken aan de medewerking van de naasten:

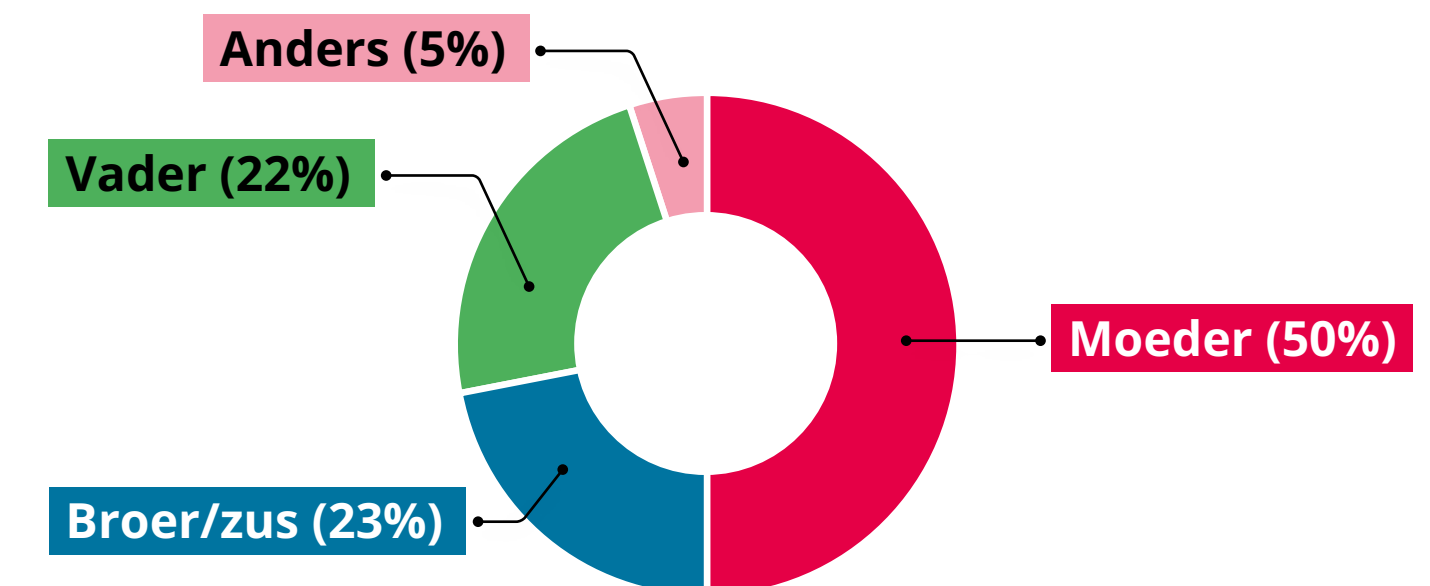
131

naasten vulden een vragenlijst in

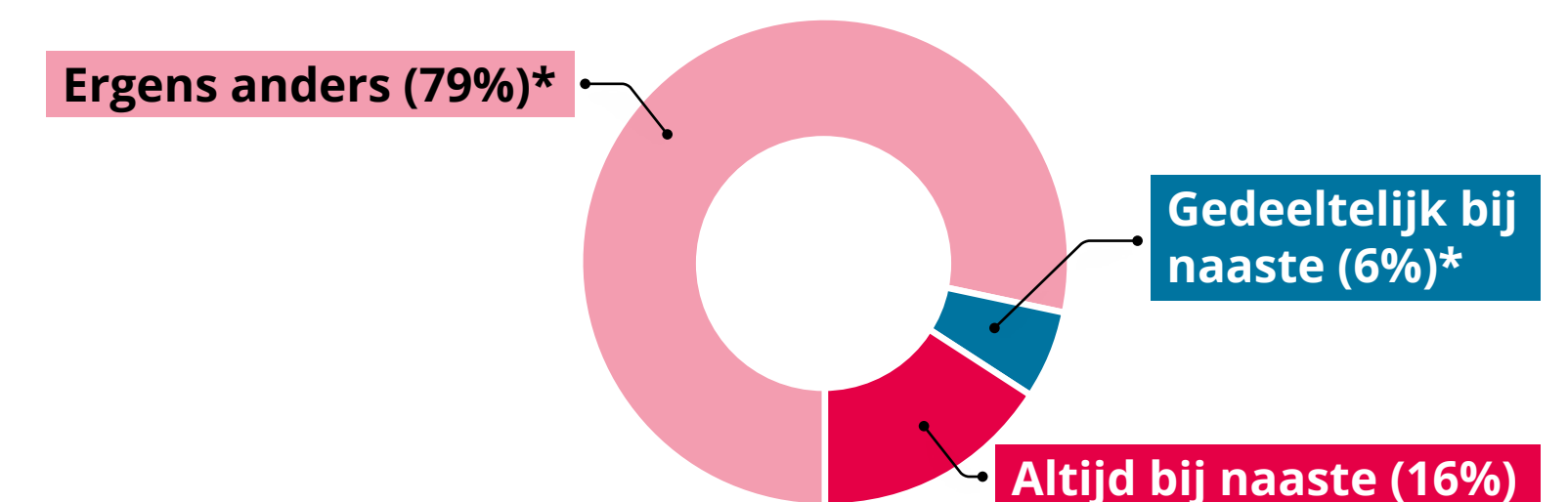
Voor het onderzoek vulden naasten een vragenlijst in over de gevolgen van de coronapandemie die ze nog merken. We stelden veel open vragen, zodat ze in eigen woorden hun verhaal konden vertellen.

Wie deden mee aan het onderzoek?

Relatie naaste met familielid



Woonsituatie familielid



* Familieleden die (deels) ergens anders wonen, wonen vooral in een zorginstelling of wooninitiatief. Enkel wonen zelfstandig of bij andere naasten.

Meer weten?

Kijk op de [webpagina van Naastenspraak](#)

Betrokken onderzoekers [Femke van Schelven](#) en [Ellen Zonneveld](#)

U vindt deze en alle andere Nivel publicaties op www.nivel/publicaties. Schelven, F. van & Zonneveld, E. Infographic. Samenwerking tussen naasten en zorgverleners in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: Naasten over blijvende veranderingen sinds de coronapandemie. Utrecht: Nivel 2024.