

Samenwerken tussen het medisch en sociaal domein voor passende zorg voor mensen met complexe problematiek

Deze infosheet richt zich op verbinders in de wijk en organisaties die samenwerking tussen de eerste lijn en het sociaal domein aanjagen en faciliteren. Het document beschrijft bouwstenen en concrete tips om integrale samenwerking tot een succes te maken, met als doel betere en meer passende zorg in de wijk voor mensen met complexe problematiek.

Passende zorg

Goede, betaalbare en persoonsgerichte zorg staat onder druk. Uit onderzoek blijkt dat juist mensen in de meest kwetsbare situaties minder goed toegang hebben tot passende zorg in de wijk. Ze komen vaak niet bij de juiste zorg terecht en het aanbod sluit vaak niet goed aan bij de zorgvraag en leefwereld van deze patiënten. Tegelijkertijd stijgt de vraag naar zorg en neemt de werkdruk voor zorgprofessionals verder toe. Daartoe heeft het Zorginstituut Nederland het Kader Passende zorg opgesteld, met als een van de centrale opgaven meer samenwerking tussen de eerste lijn en het sociaal domein. ❶ Ook in het Integraal Zorgakkoord, ondertekend door alle belanghebbende partijen, staat samenwerken in de wijk centraal. ❷

Waarom samenwerken tussen de eerstelijnszorg en het sociaal domein?

Mensen in een kwetsbare situatie hebben vaker te maken met een combinatie van lichamelijke klachten en sociaal-maatschappelijke problemen. Denk bijvoorbeeld aan stress voortkomend uit problemen rondom inkomen of wonen, met het begrijpen van informatie, of als gevolg van discriminatie. De huisarts is vaak het eerste aanspreekpunt, maar kan de achterliggende oorzaken niet oplossen. Hierdoor blijven gezondheidsklachten bestaan en komen mensen steeds opnieuw terug. Duurzame samenwerking met andere professionals in de wijk - zoals schuldhulpverlening, welzijnsorganisaties, buurtteams, fysiotherapeuten, diëtisten en ook het informele domein - is daarom noodzakelijk om passende zorg en ondersteuning te bieden. Juist voor de mensen die zorg en ondersteuning het hardst nodig hebben.

Samenwerking komt nog niet altijd ten goede aan de mensen om wie het gaat

Op het gebied van integraal samenwerken gebeurt al van alles; in veel gemeenten zijn er wijkverbinders of wijkmanagers actief om samenwerking te faciliteren, een aantal gemeentes heeft organisaties of zorgcentra waarin integraal wordt samengewerkt, en er zijn meerdere voorbeelden van goedlopende samenwerkingsverbanden waarin de eerste lijn en het sociaal domein elkaar goed weten te vinden. Ook is er al veel geschreven over de factoren die bij samenwerken in de wijk belangrijk zijn: dat professionals uit verschillende domeinen elkaar kennen en vinden in de wijk, warme verwijzing van patiënten, continuïteit van bestaande zorgnetwerken en financiering van samenwerking. ❸❹ Toch zien we in de praktijk dat integrale samenwerking niet overal van de grond komt, samenwerkingsstructuren verwateren, en het allerbelangrijkst; dat samenwerking niet altijd ten goede komt aan de mensen die passende zorg en ondersteuning het hardst nodig hebben. ❺

Leeswijzer

Met dit document bieden we inspiratie voor wijkverbinders, wijkmanagers en organisaties die zich bezighouden met het aanjagen en faciliteren van samenwerking tussen het medisch en sociaal domein, zoals gemeentes en zorggroepen. Op basis van een aantal goede voorbeelden van samenwerking en gesprekken met wijkcoördinatoren beschrijft dit document bouwstenen en concrete tips om samenwerking tot een succes te maken. Met als specifiek doel betere en meer passende zorg in de wijk voor mensen met complexe problematiek. Daarbij is het belangrijk om te benadrukken dat er geen blauwdruk is voor samenwerking. De voorbeelden zijn divers en laten de complexiteit van integrale samenwerking zien; sterk afhankelijk van de lokale context, al dan niet bestaande ondersteuningsstructuren en betrokkenheid van belangrijke spelers ❻. Ze gaan van grootstedelijke of zelfs landelijke samenwerkingsverbanden met een duidelijke visie en missie (met als bekendste voorbeeld krachtige basiszorg ❼) tot lokale context-specifieke oplossingen, gericht op een bepaalde doelgroep of thematiek. Via de 📖 en hyperlinks is meer achtergrondinformatie te vinden. Op pagina 4 vind je een stappenplan voor het organiseren van een startbijeenkomst in de wijk.

Bouwstenen en tips voor samenwerking in de wijk tussen zorg en sociaal domein

1. Breng in kaart wat er is qua aanbod van zorg en ondersteuning en maak tijd voor ontmoeting

Samenwerking vraagt om kennismaking met de belangrijkste spelers in de wijk: eerstelijnszorg-partners, welzijn en sociaal domein, gemeente en de zorgverzekeraar. Elkaar leren kennen geeft inzicht in elkaars' werkwijze, activiteiten, bereik en visie op de zorg en ondersteuning in de wijk. Start met kopjes koffie drinken, een [wijkverkenning](#) en een startbijeenkomst om gezamenlijk af te trappen. Vraag bij de gemeente naar een sociale kaart en bespreek de rol die de gemeente kan spelen bij het in kaart brengen van verschillende partijen.

Tip: een social network analysis (wie heeft contact met wie en hoe zijn de verhoudingen) is een mooie invulling voor de startbijeenkomst.

2. Werk samen met inwoners uit de wijk

Om te zorgen dat integrale samenwerking ten goede komt aan de mensen die daar het meeste baat bij hebben is het belangrijk om juist met deze groep mensen samen te werken en 'community-up' plannen te maken. Voor welke groepen is passende zorg en ondersteuning het meest urgent? Welke inwoners worden nog niet goed bereikt of komen juist vaak terug? [Betrekken bij de samenwerkingsplannen](#), bijvoorbeeld via een ervaringsdeskundige of sleutelpersoon, en laat hen meedenken over de doelen van integrale samenwerking – hoe wordt de zorg en ondersteuning in de wijk passend voor hen? Eventueel kun je ook samenwerken met een cliëntenraad, maar daarbij is het wel van belang dat zij een goede afspiegeling zijn van de wijk en ook de mensen in een kwetsbare positie vertegenwoordigen.

Tip: participatief actieonderzoek is een inclusieve methode om inwoners te betrekken. Een van de werkvormen waar je aan kunt denken is 'photovoice' waarbij foto's van inwoners het uitgangspunt van het gesprek vormen.

Zie voor meer inspirerende voorbeelden van samenwerking met inwoners:

[Kleurrijk spiegelen in de eerste lijn](#)

[Dialoog tussen huisartsen en Turkse vrouwen](#)

[Welzijn op Recept: zorgen verdwijnen in de Stadstuin](#)

Voorbeeld 1 – In Amsterdam Zuidoost is samengewerkt met vrouwen van Hindoestaanse afkomst om het risico op diabetes type 2 te verminderen. In een focusgroep met een aantal van de vrouwen werd duidelijk dat bestaande interventies en het fitnessaanbod niet goed aansloot bij de vrouwen. Samen kwamen ze tot de conclusie dat Bollywood-danslessen in het buurthuis wel passend zou kunnen zijn. Na een succesvolle pilot zijn de lessen gebleven. [Onderzoek heeft aangetoond dat de gezondheidseffecten positief zijn geweest voor de vrouwen die deelnamen. Lees \[hier\]\(#\) een nieuwsbericht over het project.](#)

3. Ontwikkel een gezamenlijke visie en strategie om draagvlak te creëren en wijksamenwerking vorm te geven

Er is geen blauwdruk voor goede integrale samenwerking in de wijk. Om draagvlak te creëren is het belangrijk om gezamenlijk na te denken over een visie en het gemeenschappelijke belang van samenwerken. Alleen als de samenwerking gedragen wordt in alle lagen van de organisaties die meedoen – van bestuurders tot uitvoerders – krijgt samenwerking een eerlijke kans.

Ga samen in gesprek over ieders' intrinsieke motivatie om mee te doen. Waarom is integraal samenwerken belangrijk in deze buurt of wijk? Hoe zorgen we dat de samenwerking in zorg en ondersteuning ten bate komt van inwoners in de meest kwetsbare positie? Het helpt om een stip op de horizon te zetten: waar zou je over 10 jaar willen staan als het gaat om integraal samenwerken. Hoe bereik je dat samen? Spreek ook verwachtingen uit: wat kan wel en wat niet, hoe zie je je eigen rol en dat van de anderen? Wat is de rol van de 'verbinders'?

Visie en strategie zal altijd nauw samenhangen met de context van de wijk. Sluit aan bij wat er al is: bundel krachten met al bestaande samenwerkingsverbanden rondom bepaalde thematiek, en/of sluit aan bij eerder gelegde lijntjes tussen samenwerkingspartners. Zo voorkom je dat inwoners door de veelheid aan initiatieven het 'bos niet meer zien'.

Voorbeelden van samenwerking met een duidelijke visie en strategie:

[Krachtige basiszorg \(zie ook kader pag. 3\)](#)

[Zorgen doen we samen 2.0 in Midden-Brabant](#)

[!\[\]\(cead67df4d82d6c83effe4f8699a7d8f_img.jpg\) Handreiking voor huisartsen, gemeenten en sociale teams over integraal samenwerken](#)


Voorbeelden rond bepaalde problematiek:

[!\[\]\(c507f772dba2b921f86777f01218e570_img.jpg\) zes voorbeelden van integrale samenwerking rondom het thema schulden](#)

[!\[\]\(4729e517bc6a7cd81c8025b9646574fb_img.jpg\) Gezond en gelukkig Moerwijk – samenwerking rondom kwetsbare ouderen](#)

[!\[\]\(cbe80b694ebd74fcfe136a095b608235_img.jpg\) Multidisciplinaire Eerstelijnsouderenzorg met een Specialist Ouderengeneeskunde](#)

[!\[\]\(a03a7eb2f4046e1d3c76772003e549ea_img.jpg\) Laagdrempelige ondersteuning bij complexe psychische problematiek in Zaanstreek-Waterland](#)

Voorbeeld 2 – Krachtige basiszorg is een integrale aanpak specifiek gericht op mensen met complexe problemen op meerdere leefgebieden. Krachtige basiszorg is een gedeelde zorgvisie en bepaalde manier van werken waar alle professionals in de wijk zich aan committeren, zowel in de eerste lijn als in het sociaal domein. Door een breed gesprek te voeren met de patiënt gericht op meerdere leefdomeinen gaan professionals samen met de patiënt op zoek naar een logische samenhangende oplossing van problemen. Professionals weten elkaar beter te vinden, hun werkplezier gaat omhoog, patiënten ervaren betere en meer passende zorg en ook de zorgkosten gaan omlaag. 

4. Ga in gesprek met de gemeente, zorgverzekeraar of een andere partij over financiering van extra tijd of personeel of andere vormen van ondersteuning

Structurele financiering is essentieel als het gaat om duurzame samenwerking in de wijk. Bijvoorbeeld om extra personeel te kunnen aannemen, meer tijd te kunnen nemen voor het voeren van het brede gesprek, het betrekken van inwoners, of te investeren in ondersteunend materiaal of een informatiesysteem dat door meer spelers kan worden gebruikt. Voor tijdelijke projecten is er vaak geld beschikbaar via de Achterstandsfondsen, FNO, en ook vanuit onderzoeksgeld (ZonMw en universiteiten of onderzoeksinstellingen) wordt samenwerking vaak tijdelijk gefinancierd. Voor duurzame financiering van samenwerking, of om tijdelijke projecten duurzaam te maken, is echter structurele financiering nodig vanuit de zorgverzekeraar, de gemeente of provincie. Er worden op dit moment verschillende pilots uitgevoerd met het ontschotten van financiering. *Tip: meerdere achterstandsfondsen financieren MDO's of uurgesprekken. Ga na of dit ook in jouw wijk het geval is.*

[!\[\]\(5361750c22c4e047a52f4eac1ec2d4cc_img.jpg\) Pilot Ontschotten financiering domeinoverstijgende zorg in Hollandscheveld en uitrol in Drenthe](#)

[!\[\]\(870f5d5e9c0d57485634be3ecf52f3ca_img.jpg\) Voorbeelden van ondersteuning vanuit ROSSen](#)

[!\[\]\(4fe57c3593bf1b21d272ae7ac8dfaf77_img.jpg\) Gemeenten die samenwerken met huisartsen](#)

[!\[\]\(0d5ec72f61334709c3fc9450209b754f_img.jpg\) Achterstandsfondsen biedt vacatiegeld aan huisartsen die deelnemen aan wijkoverleggen](#)

[!\[\]\(b792654f2cef9719eabeb6c5be00811e_img.jpg\) verder lezen over financiering vanuit de zorgverzekeraar ter versterking van de Eerstelijns Zuid-Nederland](#)

[!\[\]\(7d1d6890825e83a6a4a51febe2dcc7f3_img.jpg\) verder lezen over Meer Tijd voor de Patiënt](#)

[!\[\]\(2bae76de5ebbd5c4d7d47162f1673734_img.jpg\) verder lezen over O&I gelden en afspraken gemaakt in het IZA](#)

5. Onderzoek de behoefte en mogelijkheden voor een training om persoonsgericht te werken en zorg voor ondersteunend materiaal

Om samenwerking tot een succes te maken is het belangrijk om persoonsgericht te werken zodat de wijkbewoner zelf, diens situatie en wensen met betrekking tot zorg, centraal staan. Dit vraagt een **persoonsgerichte aanpak** die gedragen wordt in de wijk én om ondersteunend materiaal, zoals een **praatkaart** of **gesprekslijst** of een tool zoals het **4D model** om het brede gesprek met een wijkbewoner te kunnen voeren.

[!\[\]\(28f72b996fc97883dfd9d4e8b1b16b4e_img.jpg\) Verder lezen over een persoonsgerichte aanpak](#)

[!\[\]\(5d954b3e270654ad8ab0d5913161c03c_img.jpg\) Verder lezen over vergoeding van een uurconsult voor de huisarts om het brede gesprek te voeren](#)

6. Wijs vanuit het netwerk mensen aan die de tijd en verantwoordelijkheid krijgen om samenwerking tot een succes te maken

Duurzame samenwerking vraagt tijd en investering om de lijntjes kort te houden en elkaars ontwikkelingen te blijven volgen. Stem met elkaar af wie de rol van 'spin in het web' op zich neemt en uren en verantwoordelijkheid krijgt om de samenwerking in de wijk te onderhouden, zoals een wijkcoördinator betaald door de zorgverzekeraar vanuit O&I gelden. Wijs daarnaast binnen elk domein iemand aan die vast aanspreekpunt is. Voor de huisarts kan dat een praktijkmanager zijn, maar ook een POH sociaal domein, of een sleutelpersoon. Stem ook met de gemeentelijke professionals af wie aanspreekpunt is, net als met andere relevante partners in de wijk. Belangrijk is dat deze verbinders enthousiast zijn om samen te werken én mandaat krijgen om in te grijpen als de

samenwerking niet lekker loopt. Maak hier samen afspraken over.

Tip: Personeelsverloop kan de samenwerking soms moeilijk maken. Spreek samen af dat telefoonnummers gekoppeld worden aan functies in plaats van aan individuen. Zo weet je de juiste persoon te vinden en behoud je continuïteit, ook als professionals wisselen van functie.

[!\[\]\(2bdfe261b986065ee0ac76460d6528c9_img.jpg\) Waar is Wally – een vast aanspreekpunt in het sociaal domein voor elke huisarts](#)

[!\[\]\(dfbd6b3763a6d1d9afaa974f64e2e4b5_img.jpg\) Sleutelpersoon aan het werk bij de huisarts](#)

[!\[\]\(e78f798d4ea5c530c9db49e7d26e6b95_img.jpg\) Samenwerken in een 'sociaal plein' in Schiedam](#)

[!\[\]\(23d9fc146e83b5c3013cfa32c784f8d5_img.jpg\) Integrale gezondheidscentra in Vlissingen](#)

7. Maak als netwerk afspraken over informatie-uitwisseling en doorverwijzing

Om goed samen te werken is het belangrijk om afspraken te maken over informatie-uitwisseling wanneer de zorg voor een wijkbewoner wordt overgedragen van de ene aan de andere zorgprofessional. Een *warme overdracht* is een van de belangrijkste elementen die ervoor zorgen dat informatie op een goede manier wordt overgedragen en dat een persoon bij de juiste professional terecht komt. Daarnaast kan het helpen om het sociaal- en welzijnsdomein periodiek 'fysiek' naar de huisartsenpraktijk te brengen of andersom. Tot slot is het belangrijk om te werken met een patiënteninformatiesysteem of een tool die samenwerken tussen de verschillende zorgdomeinen mogelijk maakt.

[!\[\]\(05be7c7a8995decd503647c99211f7c2_img.jpg\) Verder lezen over beschikbare samenwerkingstools en evaluatie ervan \(vanaf pag. 57\)](#)

8. Monitoring en evaluatie

Tot slot is het belangrijk om integrale samenwerking te monitoren en evalueren. Er is een risico dat integrale samenwerking vooral ten goede komt aan mensen die van zichzelf al meer zelfredzaam zijn. Daarom is het belangrijk om steeds te monitoren of wijksamenwerking bijdraagt aan het verkleinen van gezondheidsverschillen. Zijn de juiste mensen in beeld en denken ze mee in de plannen? Dragen de uitkomsten van integraal samenwerken bij aan het verbeteren van de gezondheid van mensen in een kwetsbare situatie en komen middelen terecht in wijken waar de nood het hoogst is?

Stem af met de samenwerkingspartners en in het bijzonder de gemeente als faciliterende partij hoe M&E wordt belegd. Betrek eventueel een onderzoeksorganisatie die het proces van samenwerken monitort en evalueert.

Tip: De [Quintuple Aim](#) is een goed framework voor evaluatie.

[!\[\]\(626ce8ac21792b9405bfddfea8e0c96a_img.jpg\) ZonMw project BLAUW – Borgen en Leren van de gezonde wijkaanpak in Utrecht en Amersfoort](#)

[!\[\]\(a8f9309f944226d1420f5fed22e2b6e6_img.jpg\) Over toegankelijkheid van zorg](#)

[!\[\]\(248b91fcdac4810ffd15cf33fb6aec6f_img.jpg\) Iedereen gezond en wel in Amsterdam en Almere, monitoring op de website](#)

Voorbeeld 3 – Stappenplan voor een startbijeenkomst

Stap 1: organiseer een startbijeenkomst en nodig hiervoor belangrijke spelers in de wijk uit zoals eerstelijnszorgpartners, welzijn, sociaal domein en de gemeente én vergeet vooral niet de inwoners. Denk daarnaast aan de zorgverzekeraar en regio-organisaties.

Stap 2: brainstorm samen over de wijk. Denk hierbij aan vragen zoals: welke patiënten zien we veel? Wat speelt er op bepaalde thema's en is dat terug te zien in de cijfers? Op die manier kun je gezamenlijk een public health perspectief aannemen. In een brainstormsessie zullen verschillende perspectieven en problemen naar voren komen. Belangrijk is om in deze fase alle perspectieven te horen en er gezamenlijk op in te gaan. Maak ruimte voor moeilijkheden en strubbelingen. Pas daarna is er ruimte voor oplossingen. Belangrijk bij deze stap is om inwoners continu bij dit soort vragen te betrekken. Waar herkennen zij de thema's en waar niet?

Stap 3: denk gezamenlijk na over oplossingen. Wat kunnen we samen in de wijk doen? Welke samenwerking kan nog beter? Wat hebben mensen nodig? Sluit het aanbod van zorg en ondersteuning daarbij aan? Gebruik hiervoor voorbeelden uit andere wijken voor inspiratie en goede ideeën én sluit aan bij wat er al in de wijk is. Ook hierbij geldt: betrek inwoners waar het om gaat. Vaak zijn er meerdere oplossingen nodig: voor mensen die de zorg helemaal nog niet weten te vinden, tot mensen die afhaken omdat het aanbod niet goed aansluit of die tussen wal en schip vallen na doorverwijzing. Bedenk voor die verschillende uitdagingen hoe je dat gezamenlijk als netwerk kunt oplossen, en betrek andere spelers als dat nodig is.

Stap 4: dubbel check: komt de samenwerking ten goede aan de mensen om wie het gaat: de mensen in de meest kwetsbare positie en bij wie de zorg in de wijk het minst goed aansluit? Is het antwoord ja? Zet dan samen een stip op de horizon en maak afspraken over de aanpak. Vergeet hierbij niet om evaluatiemomenten in te plannen.

Tot slot

Wil je meer weten of lezen over dit onderwerp, of een voorbeeld toevoegen? Neem contact met ons op via info@pharos.nl.

Bronnen:

❶ [Kader passende zorg](#). Zorginstituut Nederland, 2022.

❷ [Samenvatting Integraal Zorgakkoord](#). Rijksoverheid Nederland, 2022.

❸ Maritt Kirst, et al. What works in implementation of integrated care programs for older adults with complex needs? A realist review, *International Journal for Quality in Volume 29*, Issue 5, Pages 612–624, 2017.

❹ Hughes, G., Shaw, S. E., & Greenhalgh, T. Rethinking integrated care: a systematic hermeneutic review of the literature on integrated care strategies and concepts. *The Milbank Quarterly*, 98(2), 446-492, 2020.

❺ Leemrijse, C., Korevaar, J. Krachtige basiszorg breed geïmplementeerd: ervaringen van twee jaar implementeren in grootstedelijke achterstandswijken. Utrecht: Nivel, 2021.