

Vilans

NVZ Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

ROUTEKAART

Naastenparticipatie in ziekenhuizen

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 3
- Waarom deze routekaart?
- Voor wie?
- BRIV-model

LEESWIJZER 4

BRIV-MODEL 5

BELICHTEN 6
- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert belichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

RICHTEN 9
- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert richten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

INRICHTEN 12
- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert inrichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

VERRICHTEN 17
- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert verrichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

BERICHTEN & ONDERRICHTEN 21

BEGRIPPENLIJST 25

COLOFON 26

INLEIDING

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Waarom deze routekaart?

Naasten, zoals mantelzorgers, familieleden en vrienden, bieden steun, delen waardevolle kennis en denken mee over zorg en behandeling. Daarmee zijn zij onmisbare partners in de zorg. Hun betrokkenheid draagt bij aan betere afstemming, meer continuïteit en een zorgervaring waarin patiënten zich gezien en ondersteund voelen.

Ook voor naasten zelf levert participatie veel op. Door actief betrokken te zijn, bouwen zij een sterke samenwerking op met zorgprofessionals en krijgen zij meer vertrouwen in het verlenen van zorg. Daarnaast bevordert naastenparticipatie de kwaliteit van zorg, het welzijn van patiënten en de werktevredenheid van zorgprofessionals.

"Over tien jaar kijken we terug en denken we misschien: hoe kon het ooit anders? Logisch toch dat een patiënt een naaste bij zich heeft in het ziekenhuis."

Anne Eskes, bijzonder lector Patiënt- en Familieparticipatie in de Klinische Zorg aan de HvA[1]

Om naastenparticipatie duurzaam te verankeren, is een integrale aanpak nodig die beleid, cultuur en dagelijks handelen met elkaar verbindt.

[1] Bron Eskes, A. M. (2023). To involve or not to involve? Het belang van patiënt- en familieparticipatie in de klinische zorg. Academische Uitgeverij Eburon.

De NVZ en Vilans ontwikkelden deze routekaart om ziekenhuizen te ondersteunen bij het versterken van naastenparticipatie.

Naastenparticipatie is geen project met een einddatum, maar een voortdurende ontwikkeling. Organisaties verschillen in uitgangspositie, ambities en tempo. Gebruik deze routekaart niet als checklist die je moet afvinken, maar als hulpmiddel om passende vervolgstappen te bepalen. Begin klein, leer van ervaringen, bouw voort op successen en blijf samen verbeteren en ontwikkelen. Zo groeit naastenparticipatie uit tot een vanzelfsprekend onderdeel van goede zorg.

Voor wie?

De routekaart is specifiek bedoeld voor bestuurders, kwaliteitsfunctionarissen, projectleiders, beleidsadviseurs en hr-managers in ziekenhuizen die te maken hebben met naastenparticipatie.

Voor het ontwikkelen van de routekaart is gebruikgemaakt van kennis uit onderzoek en ervaringen uit de ziekenhuispraktijk. De NVZ en Vilans hebben daarvoor een enquête gehouden onder leden van de NVZ en diepte-interviews met een aantal ziekenhuizen en experts.

LEESWIJZER

Begrippen

Naastenparticipatie: De actieve betrokkenheid van naasten bij het zorgproces van de patiënt, afgestemd op de wensen van de patiënt, de mogelijkheden van de naaste en de professionele verantwoordelijkheid van zorgverleners.
Een toelichting op de overige relevante begrippen staat in de begrippenlijst achterin de routekaart.

BRIV-model

Het BRIV-model biedt een samenhangende aanpak voor het versterken van naastenparticipatie, waarbij verschillende onderdelen elkaar beïnvloeden en gelijktijdig kunnen worden ontwikkeld. Deze routekaart is opgebouwd volgens het BRIV-model en biedt een overzicht van de stappen die instellingen kunnen nemen om naastenparticipatie vorm te geven en te versterken. Het BRIV-model is een dynamisch en samenhangend model. Het is geen lineaire route die stap voor stap doorlopen moet worden. De verschillende onderdelen staan met elkaar in verbinding en beïnvloeden elkaar.

De routekaart maakt in één oogopslag duidelijk welke stappen ziekenhuizen kunnen zetten wat betreft naastenparticipatie. Afhankelijk van de vraag, doelstelling, context of ontwikkelfase van de instelling kunnen onderdelen afzonderlijk of gelijktijdig opgepakt worden. Instellingen kunnen op verschillende punten instappen, meerdere stappen parallel uitvoeren en gedurende het proces teruggaan naar eerdere stappen.

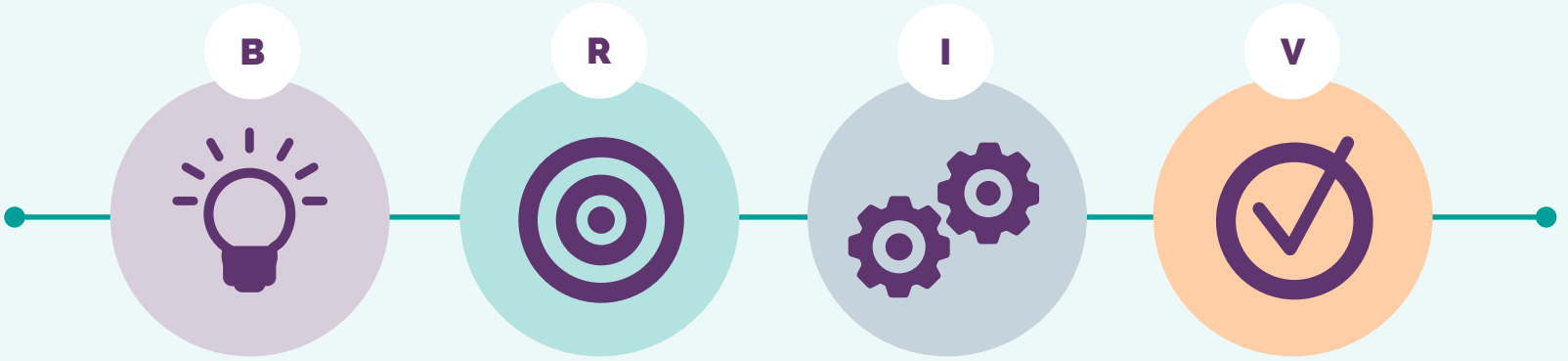
We bieden je praktijkvoorbeelden, hulpmiddelen en instrumenten die helpen om naastenparticipatie vorm te geven, te borgen en verder te versterken.

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON



BRIV-MODEL

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON



BELICHTEN
Bewustwording vergroten

RICHTEN
Visie ontwikkelen en draagvlak creëren

INRICHTEN
Organiseren en faciliteren

VERRICHTEN
Samenwerking in de praktijk



BERICHTEN
Verandercommunicatie en verbinding



ONDERRICHTEN
Monitoren, leren en verbeteren

BELICHTEN

Bewustwording vergroten

- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert belichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON



BELICHTEN
Creëer bewustwording over samen zorg verlenen

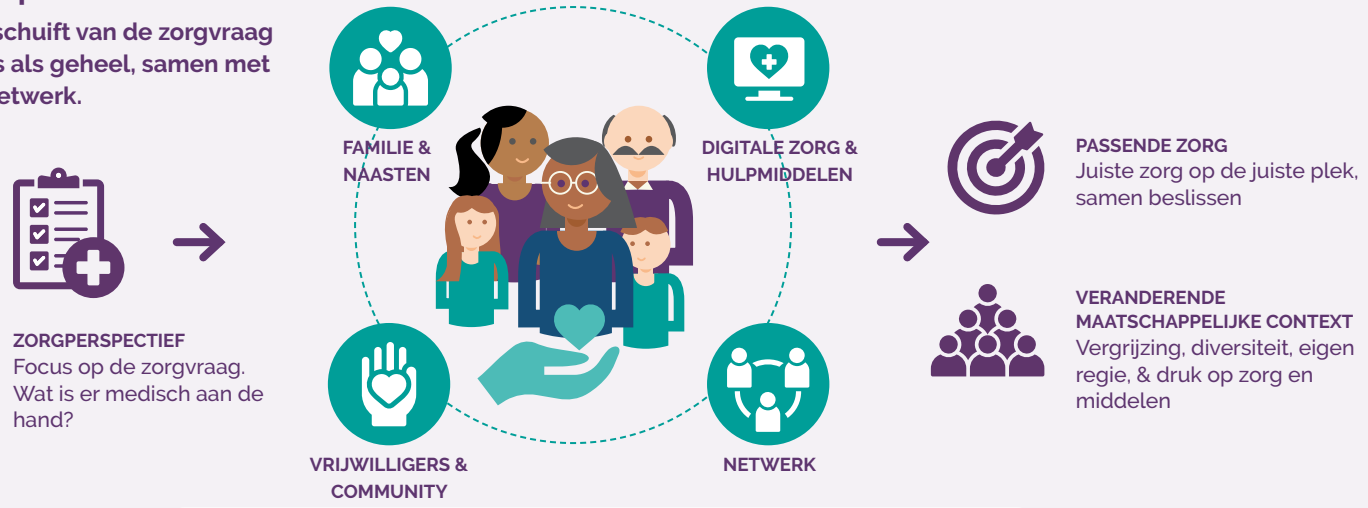
Goede zorg is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zorgprofessionals, patiënten en naasten. Door ontwikkelingen zoals vergrijzing en personeelstekorten wordt samenwerking steeds belangrijker. Bewustwording van deze veranderingen helpt om het gesprek aan te gaan over ieders rol, verwachtingen en mogelijkheden.

Naastenparticipatie is een onderdeel van een bredere beweging waarbij de focus schuift van zorgperspectief naar levensperspectief. Daarbij staat niet alleen de zorgvraag centraal, maar ook de mens als geheel en de rol van naasten en het netwerk om hem of haar heen. Deze ontwikkeling sluit aan bij de principes van passende zorg en de veranderende maatschappelijke context.

Zo ontstaat een gedeeld beeld van de urgentie en een stevige basis voor naastenparticipatie.

Van zorgperspectief naar levensperspectief

De focus verschuift van de zorgvraag naar de mens als geheel, samen met naasten en netwerk.



INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

BELICHTEN

Bewustwording vergroten

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON

Wat heb je te doen?

- Bestuur en MT bepalen een stip op de horizon, vanuit de urgentie van passende zorg en maatschappelijke ontwikkelingen.
- Organiseer bijeenkomsten met patiënten, naasten en medewerkers over de beweging ‘van goede zorg doe je samen’.

Wat levert ‘belichten’ op?

- Bestuur en MT zijn zich bewust van de aanleiding en de urgentie en steunen de beweging.
- Er is draagvlak voor de beweging onder patiënten, naasten en medewerkers.

Hoe werkt dit in de praktijk?

- Bekijk de terugblik van de inwonersbijeenkomst Samen in gesprek over de ziekenhuiszorg van morgen ↗ in de regio van Tergooi MC. Waar directie en cliëntenraad in gesprek gaan over onder andere de vraag: “wat betekent die verandering voor jou, je naasten en je dagelijks leven?”
- Laat je inspireren door de podcastserie Anders zorgen – Ziekenhuis Gelderse Vallei ↗ en ontdek hoe de zorg van morgen vorm krijgt.
- Verken hoe patiënten en naasten een actieve rol krijgen in de zorg en bijdragen aan betere zorguitkomsten in het Lectoraat Patiënt- en Familieparticipatie in de Klinische Zorg | HvA ↗

Reflectievragen

- ✔ Waar staat onze instelling?
- ✔ Wat hebben we nog te doen?
- ✔ Wat wordt mijn eerste stap?

RICHTEN

Visie ontwikkelen en draagvlak creëren

- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert richten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON





RICHTEN
Visie ontwikkelen en draagvlak creëren

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

RICHTEN
Een gedragen visie en duidelijke kaders ontwikkelen

Duurzame verandering begint met een gezamenlijk beeld van waarom naastenparticipatie belangrijk is. Een heldere en gedragen visie geeft richting aan de samenwerking tussen patiënten, naasten en zorgprofessionals. Door deze visie te verbinden aan de strategie en het beleid van de organisatie, ontstaat een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van naastenparticipatie. Duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en wettelijke kaders maken verwachtingen helder en samenwerking in de praktijk mogelijk.

Wat heb je te doen?

- Begin bij het waarom: samenwerking met naasten draagt bij aan mensgerichte en toekomstbestendige zorg.
- Ontwikkel samen met patiënten, naasten en zorgprofessionals een heldere visie op naastenparticipatie en maak deze onderdeel van de organisatievisie. Zo ontstaat draagvlak en eigenaarschap.
- Verbind naastenparticipatie aan de strategie en zorgvisie. Positioneer het als een manier om kwaliteit, continuïteit en persoonsgerichte zorg te versterken.
- Laat bestuurders, managers en teamleiders de visie op naastenparticipatie actief uitdragen en medewerkers ondersteunen bij de uitvoering ervan.
- Investeer in dialoog. Bespreek verwachtingen, dilemma's en zorgen vroegtijdig om draagvlak en vertrouwen te vergroten.
- Gebruik heldere en inclusieve taal. Positioneer naasten als gelijkwaardige partners in het zorgproces.
- Betrek patiënten, naasten, cliëntenraden en medewerkers structureel bij de ontwikkeling, evaluatie en verbetering van beleid voor naastenparticipatie.
- Vertaal de visie naar beleid en praktische afspraken over rollen, verantwoordelijkheden, scholing en ondersteuning.
- Beschrijf binnen welke wettelijke kaders wordt samengewerkt en welke zorgtaken naasten kunnen uitvoeren.

Wat levert 'richten' op?

- De visie op naastenparticipatie wordt gevoeld en gedragen door patiënten, naasten en medewerkers.
- Er zijn duidelijke kaders, rollen en afspraken die richting geven aan de praktijk en zorgen voor heldere verwachtingen en verantwoordelijkheden.

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Hoe werkt dit in de praktijk?

- Lees hoe het Franciscus patiënten- en naastenparticipatie heeft opgenomen in het strategisch plan ↗.
- Laat je inspireren door de visie van het St. Antonius Ziekenhuis ↗, waarin patiënten- en naastenparticipatie onderdeel is van goede zorg.
- Raadpleeg de Vilans-notitie Grenzen verkennen ↗ voor informatie over de wettelijke en juridische aspecten van het samenwerken met informele zorg.

"De sleutel was de samenwerking door alle lagen van de organisatie heen, waarbij iedere discipline vanaf het begin meedacht en meebouwde."

Diana van de Poll, projectleider naastenparticipatie Ziekenhuis Gelderse Vallei

Wat zijn de wettelijke kaders?

Naasten kunnen ook in het ziekenhuis een actieve rol spelen in de zorg. Er zijn geen wettelijke belemmeringen voor het uitvoeren van zorgtaken door naasten, mits de patiënt hiermee instemt, de naaste voldoende is toegerust en het veilig gebeurt. De naaste blijft, net als in de thuissituatie, zelf verantwoordelijk voor de taken die hij of zij uitvoert, terwijl de instelling beoordeelt of dit verantwoord is en waar nodig ondersteuning biedt.

Duidelijke afspraken over taken, verwachtingen, belastbaarheid en grenzen helpen om de samenwerking voor alle betrokkenen veilig, prettig en duidelijk te houden. Door hierover open in gesprek te gaan, ontstaat ruimte voor een gelijkwaardige samenwerking tussen patiënt, naaste en zorgprofessional.

Maak gebruik van het webdossier ↗ van de IGJ voor informatie over rollen, verantwoordelijkheden en wettelijke kaders.

Reflectievragen

- ✔ Waar staat onze instelling?
- ✔ Wat hebben we nog te doen?
- ✔ Wat wordt mijn eerste stap?

INRICHTEN
Organiseren en faciliteren

- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert inrichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON



INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

INRICHTEN

Het borgen van de nieuwe werkwijze in werkprocessen en systemen in alle fasen van de patiëntreis

Duurzame verandering vraagt om een werkwijze waarin naastenparticipatie niet afhankelijk is van individuele professionals, maar vanzelfsprekend onderdeel is van de dagelijkse zorgpraktijk. In de fase *Inrichten* wordt vastgelegd hoe patiënten, naasten en zorgprofessionals gedurende de gehele patiëntreis samenwerken. Werkprocessen, systemen, hulpmiddelen, rollen en verantwoordelijkheden worden zo ingericht dat naastenparticipatie op een veilige, uniforme en werkbare manier kan plaatsvinden.

De patiëntreis begint thuis en loopt door tot de nazorg na ontslag. In elke fase staat een goede samenwerking tussen patiënt, naasten en zorgprofessionals centraal. Belangrijk zijn een goede voorbereiding op de opname, actieve betrokkenheid van naasten tijdens verblijf en behandeling, gezamenlijke besluitvorming, een zorgvuldige ontslagvoorbereiding en passende ondersteuning thuis. Zo worden zelfredzaamheid, continuïteit van zorg en kwaliteit van leven versterkt.

Patiëntreis en naastenparticipatie

Van voorbereiding tot nazorg; samenwerken aan zelfredzaamheid en betrokkenheid



1 Voorbereiding op de opname
Goede voorbereiding geeft vertrouwen

2 Opname in het ziekenhuis
Naasten zijn welkom en worden betrokken bij de zorg

3 Verblijf en behandeling
Samen beslissen, informatie delen en voorbereiden op ontslag

4 Ontslag uit het ziekenhuis
Duidelijke afspraken en soepele overgang naar (mantel)zorg thuis

5 Nazorg thuis
Nazorg en ondersteuning op maat versterken zelfredzaamheid en kwaliteit van leven



INRICHTEN
Organiseren en faciliteren

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Wat heb je te doen?

Wat heb je te doen gedurende de patiëntreis?

- Richt werkprocessen zo in dat patiënten en naasten al vóór de opname worden voorbereid op hun rol in het zorgproces.
- Ontwikkel hulpmiddelen die het gesprek over participatie ondersteunen, zoals keuzekaarten, takenlijsten, informatiemateriaal en patiëntenfolders.
- Leg vast hoe afspraken over participatie worden besproken, vastgelegd, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
- Zorg dat afspraken over naastenparticipatie onderdeel worden van bestaande systemen en werkwijzen, zoals het EPD en overdrachtsprocessen.
- Maak het signaleren van mogelijke overbelasting van naasten onderdeel van reguliere zorgmomenten.
- Beschrijf hoe patiënten en naasten vaardigheden kunnen aanleren die relevant zijn voor het herstel en de situatie na ontslag.
- Zorg voor een actuele sociale kaart en afspraken over warme verwijzing naar mantelzorgondersteuning.
- Evalueer periodiek of werkprocessen, systemen en hulpmiddelen voldoende aansluiten bij de praktijk.

Wat heb je te doen om zorgprofessionals toe te rusten?

- Beschrijf welke kennis, vaardigheden en professionele houding van zorgprofessionals worden verwacht bij het samenwerken met naasten en veranker deze in beleid, functieprofielen en ontwikkelgesprekken.
- Check de vacatureteksten op de benodigde kennis, vaardigheden en houding voor naastenparticipatie.
- Neem naastenparticipatie op in het onboardingprogramma en maak duidelijk welke rol zorgprofessionals hierin hebben en wat er van hen wordt verwacht.
- Faciliteer een open leercultuur waarin zorgprofessionals kunnen experimenteren, feedback geven en nieuwe werkwijzen uitproberen.
- Faciliteer trainingen in gespreksvoering die medewerkers ondersteunen bij het betrekken van patiënten en naasten als partners in de zorg.
- Ondersteun zorgprofessionals in hun veranderende rol als coach, begeleider en ondersteuner met een passend scholingsaanbod voor naastenparticipatie.
- Faciliteer intervisie, reflectie en het uitwisselen van praktijkervaringen zodat zorgprofessionals van elkaar leren hoe naastenparticipatie effectief kan worden toegepast.



INRICHTEN
Organiseren en faciliteren

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Wat heb je te doen voor een duurzame borging in de organisatie?

- Zorg dat er bestuurlijk en organisatorisch eigenaarschap is voor de implementatie, monitoring en doorontwikkeling van naastenparticipatie.
- Zorg dat naastenparticipatie structureel wordt opgenomen in werkprocessen, protocollen, richtlijnen en ondersteunende systemen.
- Leg vast welke rollen, taken en verantwoordelijkheden zorgprofessionals, patiënten en naasten hebben.
- Creëer een gastvrije en ondersteunende omgeving waarin naasten zich gezien, gehoord en welkom voelen. Faciliteer hun betrokkenheid waar mogelijk met praktische voorzieningen, zoals ruime bezoektijden, tegemoetkoming bij parkeerkosten en de beschikbaarheid van maaltijden.
- Werk binnen teams met aandachtsvelders, ambassadeurs of kartrekkers die collega's ondersteunen bij het toepassen van naastenparticipatie. Zij kunnen goede voorbeelden delen, vragen beantwoorden en signalen uit de praktijk helpen vertalen naar verbeteringen in beleid en werkwijze.
- Borg naastenparticipatie in bestaande kwaliteits-, opleidings- en verbetercycli.

Wat heb je te doen als het gaat om monitoring?

- Maak resultaten, ervaringen en opbrengsten van naastenparticipatie zichtbaar binnen de organisatie om leren, draagvlak en verdere ontwikkeling te stimuleren.
- Ontwikkel indicatoren om de toepassing van en de ervaringen met naastenparticipatie te monitoren en periodiek te bespreken.
- Evalueer periodiek of werkprocessen, systemen en hulpmiddelen voldoende aansluiten bij de praktijk.

"Begin klein, bouw uit"

Wouter Kollen, Clinical director Quality of Life, Prinses Máxima Centrum

Wat levert 'inrichten' op?

- Naastenparticipatie is gedurende de hele patiëntreis op een uniforme en goed uitvoerbare manier georganiseerd. Patiënten, naasten en zorgprofessionals weten daardoor wat zij van elkaar kunnen verwachten.
- Zorgprofessionals beschikken over de kennis, vaardigheden en ondersteuning die nodig zijn om patiënten en naasten als gelijkwaardige partners te betrekken in de zorg.



INRICHTEN
Organiseren en faciliteren

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

- Naastenparticipatie is structureel geborgd in beleid, werkprocessen, systemen en kwaliteitscycli, waardoor het niet afhankelijk is van individuele medewerkers.
- De toepassing, ervaringen en opbrengsten van naastenparticipatie worden gemonitord en geëvalueerd, waardoor de organisatie continu kan leren, verbeteren en doorontwikkelen.

Hoe werkt dit in de praktijk?

- Bekijk de Keuzekaart Naastenparticipatie ↗ van het Ziekenhuis Gelderse Vallei, de animatievideo met uitleg en de folder over naastenparticipatie
- Ontdek hoe het digitale portaal Mijn Opname ↗ van het St. Antonius Ziekenhuis patiënten en naasten al vóór de opname actief betrekt bij het zorgproces en hoe informatiemateriaal en instructiefolders ↗ patiënten en naasten ondersteunen bij het uitvoeren van zorgtaken
- Laat je inspireren door de inrichting van Familieparticipatie en Rooming-in ↗ bij het Dijklander Ziekenhuis.
- Volg het Anders werkt beter project 'Samen sterker ↗' van initiatiefnemers OLVG en Amsterdam UMC – AMC. Zij bieden onder andere praktisch educatiemateriaal en een familie-ervaringsmonitor aan om ervaringen in het ziekenhuis in kaart te brengen.
- Verken hoe het programma Mission (Im)possible ↗ samenwerking met mantelzorgsteunpunten ↗ structureel onderdeel maakt van het zorgproces.
- Lees hoe de Academie voor Zelfzorg ↗ van het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis patiënten en naasten voorbereidt op zorgtaken die ook thuis nodig zijn.
- Laat je informeren door Stichting KOMPAZ ↗. De stichting heeft als doel om zorg- en welzijnsinstellingen in Nederland optimaal te faciliteren en te verbinden bij het realiseren en professionaliseren van regionale trainingscentra.
- In het Franciscus spelen mantelzorg-coördinatoren een belangrijke rol bij het stimuleren van de samenwerking met mantelzorgers. Laat je inspireren door het artikel Hoe werk je op alle klinische afdelingen samen met mantelzorgers? ↗



Reflectievragen

- ✔ Waar staat onze instelling?
- ✔ Wat hebben we nog te doen?
- ✔ Wat wordt mijn eerste stap?

VERRICHTEN
Samenwerking in de praktijk

- Introductie
- Wat heb je te doen?
- Wat levert verrichten op?
- Hoe werkt dit in de praktijk?
- Reflectievragen

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON



INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

VERRICHTEN

Samenwerken met naasten in de dagelijkse praktijk

Naastenparticipatie krijgt pas echt betekenis wanneer afspraken, hulpmiddelen en werkwijzen daadwerkelijk worden toegepast in het dagelijks handelen van zorgprofessionals. In de fase *Verrichten* staat het uitvoeren centraal: het voeren van het gesprek, het maken en nakomen van afspraken, het begeleiden van patiënten, naasten en zorgprofessionals en het creëren van ruimte voor maatwerk. Zo groeit naastenparticipatie uit tot een vanzelfsprekend onderdeel van goede zorg.

Wat heb je te doen in de praktijk?

Wat heb je te doen in de samenwerking met naasten?

- Zorg ervoor dat naasten zich welkom, gezien en gehoord voelen en nodig hen actief uit om hun vragen, zorgen en behoeften te bespreken.
- Ga actief het gesprek aan met patiënten, naasten en zorgprofessionals over hun wensen, mogelijkheden, verwachtingen en grenzen rond participatie, en leg de afspraken vast.
- Gebruik de beschikbare hulpmiddelen, zoals keuzekaarten, folders, takenlijsten en registratiemogelijkheden, om het gesprek en de samenwerking te ondersteunen.
- Stem de samenwerking af op de culturele, levensbeschouwelijke, sociale en individuele context van patiënten en naasten.
- Bespreek en monitor actief de draagkracht en belastbaarheid van naasten. De EDIZ-vragenlijst is hiervoor is een passend instrument.
- Begeleid patiënten en naasten bij het uitvoeren en aanleren van zorgtaken en stimuleer eigen regie waar dat passend en veilig is.
- Betrek naasten, als de patiënt dat wil, actief bij gesprekken over behandelkeuzes, hersteldoelen en ontslagvoorbereiding.
- Verwijs naasten die aanvullende ondersteuning nodig hebben actief door naar passende mantelzorg-, welzijns- of ondersteuningsvoorzieningen.
- Neem als zorgprofessional naast de rol van uitvoerder ook de rol van coach, begeleider en ondersteuner in.
- Evalueer tijdens het zorgproces regelmatig of de gemaakte afspraken nog aansluiten bij de behoeften, wensen en mogelijkheden van patiënten en naasten, en stel deze waar nodig bij.

VERRICHTEN
Samenwerking
in de praktijk

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Wat heb je te doen in je team?

- Maak binnen het team gezamenlijke afspraken over hoe naastenparticipatie wordt toegepast, zodat zorgprofessionals vanuit hetzelfde uitgangspunt handelen.
- Sta samen stil bij succeservaringen met naastenparticipatie, deel waar je trots op bent en benut deze voorbeelden om elkaar te inspireren en verder te versterken.
- Bespreek regelmatig dilemma's, zorgen en knelpunten rondom naastenparticipatie en maak gebruik van beschikbare expertise en ondersteuning.
- Stimuleer een open leercultuur waarin zorgprofessionals kunnen experimenteren, feedback geven en nieuwe werkwijzen uitproberen.
- Evalueer de toepassing van naastenparticipatie regelmatig en stel afspraken en werkwijzen waar nodig bij.
- Blijf samen oefenen en leren, zodat naastenparticipatie een vanzelfsprekend onderdeel wordt van de dagelijkse zorgverlening.

Wat levert 'verrichten' op?

- Patiënten en naasten worden actief betrokken bij keuzes, zorgtaken en herstel, waardoor zij meer regie en ondersteuning ervaren.
- Zorgprofessionals passen naastenparticipatie consequent toe in hun dagelijkse praktijk, waardoor samenwerking, vertrouwen en kwaliteit van zorg worden versterkt.

"De naaste hoeft niet betrokken te worden, die is er al."

Karin Goes, projectleider MVT Arnhem | pilot SamenZorgen afdeling Geriatrie Rijnstate

Hoe werkt dit in de praktijk?

Hoe werkt dit in de praktijk voor naasten?

- Gebruik het SOFA-model ↗ om inzicht te krijgen in de verschillende rollen van mantelzorgers.
- Gebruik de EDIZ-vragenlijst ↗ om de belasting van naasten in kaart te brengen.
- Tergooi MC heeft de BeterDichtbij app ingezet om naasten van de patiënt op de IC berichten te sturen, vragen te beantwoorden en foto's te delen. Dit zorgt voor rust bij zowel de familie als het medische team. Bekijk de video ↗ voor uitleg over de werkwijze en wat het oplevert.

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

Hoe werkt dit in de praktijk voor je team?

- Laat je inspireren door Saïda Aoulad Baktit, geestelijk verzorger Radboud UMC, als het gaat om Cultuursensitief communiceren met ziekenhuispatiënten ZonMw ↗.
- Bekijk de feedbackkaarten van Zorg voor Beter ↗ en ontdek hoe je feedback geeft en ontvangt.
- Bekijk de Werkvormen voor reflectie en intervisie ↗.

Reflectievragen

- ✔ Waar staat onze instelling?
- ✔ Wat hebben we nog te doen?
- ✔ Wat wordt mijn eerste stap?

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

Duurzame verandering

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON





INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON

BERICHTEN & ONDERRICHTEN:
De motor achter duurzame verandering

Duurzame verandering ontstaat niet alleen door een heldere visie, goed ingerichte werkprocessen of nieuwe werkwijzen. Communicatie tijdens veranderingen is essentieel. Hoe brengen we naastenparticipatie onder de aandacht? Wie vertelt het verhaal en draagt de boodschap uit? Welke verwachtingen creëren we én hoe zorgen we ervoor dat iedereen betrokken en goed geïnformeerd blijft?

Goede communicatie vergroot de bewustwording, maar echte verandering ontstaat in de praktijk. Anders samenwerken met naasten vraagt om meer dan kennis alleen. Het gaat om begrijpen, ervaren en toepassen in het dagelijks werk. Door scholing, training en oefening ontwikkelen medewerkers de vaardigheden en het vertrouwen die nodig zijn om naastenparticipatie duurzaam te verankeren in hun handelen.

Daarom vormen *berichten en onderrichten* een doorlopende rode draad binnen alle onderdelen van het BRIV-model.

Berichten gaat over verandercommunicatie. Het draait om het creëren van bewustwording, draagvlak en betrokkenheid gedurende het hele veranderproces. Dit vraagt om heldere, consistente communicatie die aansluit bij de verschillende doelgroepen en erkenning van emoties die bij verandering kunnen komen kijken. Bestuurders, leidinggevenden, zorgprofessionals, patiënten, naasten en samenwerkingspartners hebben elk een eigen informatiebehoefte en rol in de verandering. Door de juiste boodschap op het juiste moment te delen, successen zichtbaar te maken en ruimte te bieden voor dialoog, ontstaat eigenaarschap en groeit het vertrouwen om samen de beweging naar naastenparticipatie te maken of verder vorm te geven.

Onderrichten gaat over gedragsverandering. Een duurzame verandering vraagt om nieuwe kennis, vaardigheden en soms ook een andere manier van kijken en handelen. Zorgprofessionals, patiënten en naasten hebben ondersteuning nodig om hun rol met vertrouwen te vervullen. Scholing, coaching, intervisie, praktijkvoorbeelden en reflectie helpen om samen te leren, ervaringen uit te wisselen en de samenwerking voortdurend te verbeteren. Zo wordt naastenparticipatie niet alleen aangeleerd, maar ook onderdeel van de dagelijkse praktijk en organisatiecultuur.



BERICHTEN & ONDERRICHTEN

Duurzame verandering

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON

Berichten en Onderrichten vragen aandacht in elke stap van het BRIV-model: van het creëren van bewustwording en het ontwikkelen van een gezamenlijke visie tot het inrichten van werkprocessen en het toepassen van nieuwe werkwijzen in de dagelijkse praktijk. De invulling verschilt per BRIV-stap, maar het doel blijft hetzelfde: mensen meenemen en zo naastenparticipatie verankeren.

De overzichtsplaat op pagina 24 laat zien wat Berichten en Onderrichten binnen ieder onderdeel van het BRIV-model betekenen.



BERICHTEN EN ONDERRICHTEN: EEN RODE DRAAD DOOR HET BRIV-MODEL

Communicatie en gedragscultuur versterken elkaar in elke fase van naastenparticipatie

BRIV ELEMENT	BELICHTEN Bewustwording creëren	RICHTEN Richting bepalen	INRICHTEN Randvoorwaarden creëren	VERRICHTEN Samenwerken in de praktijk
BERICHTEN **Communicatie** Naar welke doelgroep, wat wil je vertellen en hoe neem je mensen daarin mee?	• Maak het belang en de urgentie van naastenparticipatie zichtbaar. • Deel verhalen, cijfers en voorbeelden die raken en inspireren • Benoem wat het oplevert voor patiënt, naasten, zorgprofessionals en organisatie **Doelgroepen:** zorgprofessionals, bestuur, patiënten, naasten, cliëntenraad, partners **Hoe?** Storytelling, interne kanalen, gesprekken, campagnes, bijeenkomsten	• Communiceer over visie, ambities, keuzes en prioriteiten • Betrek relevante stakeholders actief in het gesprek • Vertaal strategie naar heldere boodschappen en beleid **Doelgroepen:** medewerkers, naasten, patiënten, medezeggenschap in de regio. **Hoe?** Dialoogtafels, werksessies, nieuwsberichten intranet, gesprekken op de werkvloer	• Informeer over nieuwe afspraken, rollen, processen en hulpmiddelen • Zorg voor heldere uitleg over wat dit betekent voor iedereen • Maak hulpmiddelen en ondersteuning zichtbaar en toegankelijk **Doelgroepen:** zorgprofessionals, naasten, patiënten, ondersteunende diensten **Hoe?** Instructies, FAQ's, training, tools, intranet, praktische communicatie	• Communiceer continu over wat werkt, successen en leerpunten • Geeft ruimte aan ervaringen en verhalen uit de praktijk • Blijf in gesprek en vier samen successen **Doelgroepen:** zorgprofessionals, naasten en patiënten **Hoe?** Terugkoppelingen, overleggen, nieuwsbrieven, teamgesprekken, bijeenkomsten
ONDERRICHTEN **Gedrags- en cultuurverandering** Wat heb je te doen om gedrag blijvend te veranderen?	• Vergroot inzicht in elkaars rol en waarde • Stimuleer reflectie op eigen gedrag, vooroordelen en aannames • Open het gesprek over verwachtingen en mogelijkheden **Wat te doen?** Bewustwordingssessie, reflectievragen, prikkelende gesprekken, voorbeelden uit de praktijk	• Betrek mensen bij het bepalen van wat goed samenwerken betekent • Versterk eigenaarschap en verantwoordelijkheid • Verbind naastenparticipatie met kernwaarden en bestaand beleid **Wat te doen?** Dialoog, waarden verbinden, teamafspraken maken, visie vertalen naar gedrag en normen.	• Zorg voor kennis, vaardigheden en ondersteuning • Maak rollen en verwachtingen helder • Veranker nieuw gedrag in processen, systemen en leiderschap **Wat te doen?** Training, coaching, intervisie, toolkit, werkafspraken, voorbeeldgedrag van leidinggevenden	• Blijf leren en verbeteren op basis van ervaring • Geef feedback en erken gewenst gedrag • Vier successen en deel lessen met elkaar **Wat te doen?** Evalueren, reflecteren, bijstellen, feedbackrondes, succesverhalen delen, routines in cultuur borgen

DOORLOPEND

Samenhang & leren

Berichten en onderrichten zijn continu met elkaar verbonden

WAT HEB JE NODIG?

• Duidelijke boodschap • Luisteren en dialoog • Aandacht voor diversiteit en inclusie • Consistentie en herhaling
• Ruimte, tijd en middelen • Meten, leren en continu verbeteren

SAMEN DE BEWEGING VERSTERKEN

Berichten zorgt dat mensen weten, begrijpen en mee willen doen
Onderrichten zorgt dat mensen ook echt anders gaan doen

BEGRIPPENLIJST

INLEIDING

LEESWIJZER

BRIV-MODEL

BELICHTEN

RICHTEN

INRICHTEN

VERRICHTEN

BERICHTEN & ONDERRICHTEN

BEGRIPPENLIJST

COLOFON

Bij naastenparticipatie komen vaak onderstaande begrippen aan de orde:

- **Patiënt:** Persoon die medische, paramedische of verpleegkundige zorg gaat ontvangen, ontvangt en/of heeft ontvangen.
- **Vertegenwoordiger:** Persoon die op grond van de wet of een schriftelijke machtiging bevoegd is de belangen van een patiënt te behartigen en, indien de patiënt niet in staat is zelf beslissingen te nemen, namens de patiënt besluiten neemt over de zorg en behandeling.
- **Eerste contactpersoon:** De door de patiënt aangewezen persoon die fungeert als eerste aanspreekpunt voor het ziekenhuis voor het uitwisselen van informatie en praktische afstemming. De eerste contactpersoon is niet automatisch de wettelijk vertegenwoordiger en heeft geen beslissingsbevoegdheid, tenzij hij of zij tevens vertegenwoordiger is.
- **Patiëntenparticipatie:** Het actief betrekken van de patiënt bij besluitvorming over de eigen behandeling, de verzorging en het zorgproces, waarbij gezamenlijke besluitvorming en eigen regie centraal staan.
- **Mantelzorg:** Langdurige, onbetaalde zorg en ondersteuning die iemand vanuit een persoonlijke relatie verleent aan een naaste met een ziekte, beperking of andere zorgbehoefte, waarbij deze zorg de gebruikelijke hulp tussen huisgenoten overstijgt.
- **Naasten:** personen uit het sociale netwerk van de patiënt die voor de patiënt van betekenis zijn, zoals familieleden, mantelzorgers, vrienden of buren.
- **Naastenparticipatie:** de actieve betrokkenheid van naasten bij het zorgproces van de patiënt, afgestemd op de wensen van de patiënt, de mogelijkheden van de naaste en de professionele verantwoordelijkheid van zorgverleners.
- **Informele zorg:** onbetaalde zorg en ondersteuning die wordt verleend door mensen uit het sociale netwerk van de patiënt of door vrijwilligers, zonder dat dit hun beroep is.
- **Formele zorg:** zorg die beroepsmatig wordt verleend door bevoegde zorgprofessionals en waarvoor een financiële vergoeding wordt ontvangen.

COLOFON

Titel
Routekaart Naastenparticipatie in ziekenhuizen

Uitgave
NVZ en Vilans

Jaar van uitgave
2026

Auteurs en samenstelling
Marije IJsseldijk-Ludikhuize en Saskia Teulings (NVZ), Yvonne de Jong (Vilans), met dank aan iedereen die heeft meegewerkt aan de totstandkoming.

Redactie
NVZ en Vilans

Vormgeving
Taluut, Utrecht

Fotografie
NVZ

Copyright
© NVZ en Vilans, 2026

Gebruik van deze publicatie
Deze handreiking is met zorg samengesteld. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend. Overname van teksten is toegestaan met bronvermelding. Neem bij vragen contact op via arbeid@nvz-ziekenhuizen.nl↗.

Meer informatie
www.nvz-ziekenhuizen.nl↗
NVZ | Naastenparticipatie↗

www.vilans.nl↗
Vilans | Ziekenhuizen↗

INLEIDING
LEESWIJZER
BRIV-MODEL
BELICHTEN
RICHTEN
INRICHTEN
VERRICHTEN
BERICHTEN & ONDERRICHTEN
BEGRIPPENLIJST
COLOFON