

Ervaringen met de zorg- en hulpverlening tijdens de eerste 100 + 1000 dagen: perspectieven van ouders en zorg- en hulpverleners

Introductie

In het kader van het Samen Groeien 010-onderzoek¹ volgde de onderzoeker² (aanstaande) ouders tijdens hun contactmomenten met zorg- en hulpverleners uit het medisch, sociaal en publiek domein. De onderzoeker interviewde ouders over hun ervaringen met de geboden zorg en ondersteuning vóór, tijdens en na de zwangerschap. Vervolgens zijn ook de betrokken zorg- en hulpverleners geïnterviewd over hun perspectief op de samenwerking met deze ouders.

Op basis van zeven van deze interviews zijn zogenaamde **monologen** geschreven³. Van elke monoloog is een **AI-geanimeerde filmpje** ontwikkeld⁴, waarin ervaringen van drie ouders en vier zorg- en hulpverleners anoniem worden gedeeld.

Zowel de filmpjes als de monologen kunnen worden ingezet om bewustwording te creëren over de leefwereld van ouders in kwetsbare omstandigheden en de uitdagingen binnen de samenwerking in de zorg. Ze dienen als gespreksstarter binnen netwerken, opleidingen en teamoverleggen. Zo dragen ze bij aan meer inzicht en begrip voor de complexiteit van de eerste 100 + 1000 dagen.

Uit de zeven geselecteerde verhalen zijn acht adviezen geformuleerd voor zorg- en hulpverleners, beleidsmedewerkers en hun organisaties in het medisch, publiek en sociaal domein, die bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit en continuïteit van zorg- en hulpverlening:

1. Verbeter communicatie en afstemming tussen instanties
2. Zorg voor continuïteit in zorgverlening
3. Train zorgverleners in cultuursensitiviteit
4. Luister naar cliënten en bouw vertrouwen op
5. Zorg voor praktische ondersteuning en oplossingen
6. Stimuleer zelfstandigheid bij ouders door gerichte ondersteuning
7. Evalueer de zorgervaring van ouders op een laagdrempelige manier
8. Zoek flexibiliteit binnen bureaucratische systemen

Hieronder staan de zeven monologen. De AI-filmpjes zijn beschikbaar via de projectpagina van Samen Groeien 010 op <http://www.sociale-verloskunde.nl>.

¹ Samen Groeien 010 is een door ZonMw gesubsidieerd onderzoek

² Drs. S.C. Raghoenath - Munshi Phd Samen Groeien 010, Erasmus MC Rotterdam (2021 – 2025)

³ © Laura Jansma, tekstschrjver

⁴ © Creative Desk productie

Monoloog 1

'Ik moest steeds van hier naar daar met mijn baby'

De persoonlijke kant van systeembeperkingen en ondersteuning

Een jonge moeder vertelt over de uitdagingen die ze ervaarde tijdens haar zwangerschap. Ondanks hulp van zorgverleners voelde ze zich verloren in een systeem dat weinig ruimte bood voor maatwerk.

"Tijdens mijn zwangerschap woonde ik in een studentenwoning. Het was echt niet leefbaar: schimmel, lekkages, overstromingen. Maar ik betaalde netjes mijn huur. Toen ik zwanger werd, zei de huisbaas dat het een studentenwoning was en dat ik eruit moest. Dat gebeurde vlak voor mijn bevalling. Daarna had ik geen vaste plek meer en sliep ik bij vrienden en familie. Met een baby is dat heel zwaar. Ze zat niet meer veilig in mijn buik, en ik moest steeds van hier naar daar."

Te zelfstandig voor hulp

"Ik heb hulp gezocht bij het wijkteam en Moeders van Rotterdam. Zij probeerden me te ondersteunen en wezen me op dingen die ik niet wist, zoals hulpregelingen. Maar omdat ik een inkomen had en geen begeleiding nodig, kwam ik nergens voor in aanmerking. Ze zeiden steeds: 'Je bent te zelfstandig.' Maar ondertussen was er niets voor mij en mijn baby."

Altijd weer opnieuw je verhaal

"Wat ik lastig vond, was dat ik telkens opnieuw mijn verhaal moest vertellen. Dat ligt gevoelig, zeker als je al zoveel aan je hoofd hebt. Het wijkteam stuurde me naar Moeders van Rotterdam, en zij stuurden me weer terug. De communicatie tussen instanties kan echt beter. Dan voel je je minder verloren in het systeem."

Een luisterend oor

"Wat me uiteindelijk overeind hield, waren de mensen die echt naar me luisterden. Ze gaven me het gevoel dat ik niet helemaal alleen stond. Maar ik weet zeker dat het anders had kunnen lopen als het systeem flexibeler was geweest."

"Het ging niet alleen om mij, maar om mijn baby. En dan wil je gewoon dat alles goed geregeld is."



Monoloog 2

'Ze hielpen me stap voor stap, maar een huis vonden ze niet'

De kracht van samenwerking en persoonlijke ondersteuning binnen een onbuigzaam systeem

Een moeder zonder verblijfsvergunning blikt terug op haar zwangerschap. Hoewel ze de hulp van zorgverleners als zeer waardevol ervoer, stuitte ze op de beperkingen van een systeem waarin huisvesting niet bereikbaar was.

"Toen ik ontdekte dat ik zwanger was, had ik geen huisarts, geen zorgverzekering en geen vast adres. Ik verbleef bij een vriend, want ik had geen eigen plek. Via de Pauluskerk kwam ik bij Stichting ROOS, en zij zorgden ervoor dat ik verzekerd werd. Dat gaf al een beetje rust. Maar mijn grootste probleem, huisvesting, bleef onopgelost. Zonder verblijfsvergunning kun je nergens terecht. Ik had geen zekerheid en wist niet waar ik aan toe was."

Steun van zorgverleners

"Gelukkig waren er mensen die me stap voor stap hielpen. De verloskundige verwees me door naar het ziekenhuis toen ik zwangerschapssuiker kreeg. Via Moeders van Rotterdam kreeg ik praktische hulp. Zij wezen me op dingen die ik zelf niet wist, zoals een inschrijfadres regelen voor mijn baby. Het voelde alsof ik er niet alleen voor stond. Ze werkten goed samen, en dat gaf me vertrouwen dat het goed zou komen."

Verwachtingen en teleurstellingen

"Ik verwachtte meer van het systeem, vooral op het gebied van huisvesting. Maar ik begrijp nu dat ze niet alles kunnen oplossen. Toch ben ik dankbaar dat de zorgverleners alles deden wat binnen hun mogelijkheden lag. Zonder hen had ik het niet gered."

"Ik had geen vast adres, geen zekerheid. Maar ik voelde me gehoord en gesteund. Dat maakte alle verschil."



Monoloog 3

'Hier kreeg ze de zorg en aandacht die ze nodig had'

Samenwerking en vertrouwen in een complexe context

Een vader vertelt over de zorg die zijn vrouw ontving tijdens haar zwangerschap in Nederland. Hij vergelijkt hun ervaring met een eerdere traumatische bevalling in Marokko en beschrijft hoe samenwerking tussen zorgverleners hun vertrouwen herstelde.

"Toen mijn vrouw zwanger was, hadden we contact met veel zorgverleners. De verloskundige, het ziekenhuis, Moeders van Rotterdam, en daarna het consultatiebureau. Ze deden allemaal hun eigen deel, en dat vinden wij prima. Als de een iets niet kon, stuurden ze ons door naar iemand anders. Het werkte goed. We verwachtten ook niet dat één persoon alles zou doen."

"Wat ons opviel, is hoe goed de zorgverleners samenwerkten. Ze wisten precies wat de volgende stap was en wie we nodig hadden. Dat gaf ons vertrouwen. Hier in Nederland lijkt alles beter geregeld. Het voelde alsof ze allemaal samenwerkten voor hetzelfde doel: ons helpen."

Vertrouwen in de zorg

"Wat ons echt vertrouwen gaf, was dat de zorgverleners naar ons luisterden. Hier in Nederland voelde mijn vrouw zich veilig. Bij haar eerste bevalling in Marokko liep alles mis. Ze had veel bloed verloren en bijna was ze er niet meer geweest. Daar voelde het chaotisch, alsof niemand wist wat ze moesten doen. In Nederland was het anders. Ze legden alles goed uit, en we wisten steeds wat er ging gebeuren. Mijn vrouw kreeg de zorg en aandacht die ze nodig had. Dat maakte alle verschil. We zijn dankbaar dat we hier waren, want ik weet niet hoe het anders was afgelopen."

"Hier kreeg ze de zorg en aandacht die ze nodig had. Dat maakte alle verschil."



Monoloog 4

'Ouders sterker maken, dat is mijn doel'

De uitdagingen en balans in zorgverlening

Een coach van Moeders van Rotterdam vertelt hoe ze ouders ondersteunt bij het versterken van hun eigen kracht. Ze deelt haar visie op grenzen stellen en de uitdagingen binnen een gemeentelijk systeem.

"In mijn werk probeer ik ouders altijd in hun eigen kracht te zetten. Natuurlijk ondersteun ik ze waar ik kan, maar ik wil niet alles voor ze regelen. Als iemand bijvoorbeeld een afspraak moet maken bij de gemeente, ga ik soms mee om te helpen, maar ik probeer hen ook dingen zelf te laten doen. Zo leren ze dat ze het ook zelf kunnen. Het gaat erom dat ze sterker worden, dat ze zelfredzaam worden. Dat is mijn doel."

Grenzen stellen

"Soms loop ik tegen mijn eigen grenzen aan. Ouders verwachten vaak dat ik alles voor ze oplos, maar dat kan niet altijd. Ik moet eerlijk zijn over wat ik wel en niet kan doen. Als ik ergens geen invloed op heb, zeg ik dat. Het is belangrijk om die grenzen te stellen, anders wordt de teleurstelling groter. En dat helpt niemand."

Werken binnen de gemeente

"Wat ik soms lastig vind, is dat ik niet altijd als onderdeel van de gemeente word gezien, terwijl ik toch een ambtenaar ben. Als ik bijvoorbeeld een vraag heb over een briefadres, dan moet ik via allerlei omwegen iemand vinden die me kan helpen. Het voelt soms alsof we geen collega's zijn, terwijl we toch voor dezelfde gemeente werken. Dat maakt samenwerken onnodig moeilijk."

"Het is een uitdaging, maar uiteindelijk gaat het erom dat ouders sterker uit het proces komen. Dat is waar ik het voor doe."



Monoloog 5

'Het is belangrijk dat we als zorgverleners op één lijn zitten'

Hoe professionals samen recht kunnen doen aan de culturele diversiteit van cliënten

Een gynaecoloog beschrijft hoe samenwerking tussen zorgverleners en een cultuursensitieve benadering zorgen voor betere zorg. Ze benadrukt het belang van luisteren naar cliënten en maatwerk leveren.

Samen één beleid voeren

"Als gynaecoloog werk ik met veel verschillende zorgverleners samen: verloskundigen, maatschappelijk werkers, verpleegkundigen. We hebben allemaal een rol in de zorg voor kwetsbare cliënten. Wat ik belangrijk vind, is dat we op één lijn zitten. Als iedereen iets anders zegt, raakt de cliënt in de war. Regelmatig overleg helpt om samen beleid te maken dat werkt voor iedereen. Het geeft rust aan de patiënt en zorgt ervoor dat de zorg klopt."

Luisteren naar wat belangrijk is

"Wat voor ons vanzelfsprekend is, kan voor iemand uit een andere cultuur heel anders zijn. Ik heb geleerd om altijd te luisteren. Vraag wat belangrijk is voor de cliënt. Wat verwachten ze van de bevalling? Hoe kijken ze aan tegen kraamzorg? Soms zijn die verschillen groot, maar als je daar goed op ingaat, win je hun vertrouwen. Dat maakt de zorg zoveel beter."

Flexibiliteit en maatwerk

"Je kunt niet altijd uitgaan van de Nederlandse normen en standaarden. Soms moet je flexibel zijn en je afvragen: wat past bij deze persoon? Wat is voor hen belangrijk? Dat vraagt om een brede blik en om te denken buiten je eigen referentiekaders. Maar het resultaat is dat de cliënt zich gezien en gehoord voelt, en dat is waar het om draait."

"Wat voor ons vanzelfsprekend is, kan voor iemand anders heel anders zijn. Dat vraagt om luisteren en maatwerk."



Monoloog 6

'Kwetsbare ouders hebben meer tijd en vertrouwen nodig'

Ouders in hun kracht zetten en samen zoeken naar oplossingen

Een jeugdverpleegkundige vertelt over haar werk met ouders in kwetsbare omstandigheden. Ze legt uit hoe ze ouders ondersteunt zonder hen uit hun kracht te halen en pleit voor meer tijd en aandacht om écht iets op te bouwen.

"Deze moeder raakte helemaal in paniek door een brief van de belastingdienst. Haar moeder was ook betrokken bij de toeslagenaffaire, dus die stress kwam meteen boven. Ik heb haar geadviseerd om het zelf eerst te bespreken met de manager van het kinderdagverblijf. Ze wilde dat graag zelf proberen. Ik zei: als het niet lukt, kijken we samen verder. Ik neem het bewust niet over, want dat haalt haar uit haar kracht."

Vertrouwen en openheid

"Kwetsbare ouders hebben vaak veel meegemaakt. Ze zijn extra gevoelig voor hoe ze benaderd worden. Dan is luisteren en benoemen wat goed gaat zó belangrijk. Dat heb ik ook bij deze moeder gedaan. Ze doet het echt ontzettend goed, dat heb ik benoemd. Ik zag haar ogen twinkelen. Ze voelde zich gezien."

Moeizame samenwerking

"Samenwerking met andere instanties kan heel lastig zijn. Bij Veilig Thuis zit bijvoorbeeld een enorme wachtlijst. Ouders horen wekenlang niets. Dat geeft zoveel onrust. Dan blijf ik bellen: 'Hebben jullie al contact opgenomen?' Maar zij zeggen: 'We wachten liever, anders geven we ouders onnodige stress.' Uiteindelijk hebben we het gezin bij het wijkteam aangemeld, maar dat getrek en geduw is echt frustrerend."

Meer tijd en zorg op maat

"Kwetsbare ouders hebben meer tijd nodig om iets op te bouwen. Maar er is veel tijdsdruk. We moeten aan het einde van het kwartaal weer 'productie draaien'. Dat is jammer, want zorg op maat is juist nodig. Ook vind ik dat we bereikbaar moeten zijn buiten kantooruren. Als een moeder in het weekend worstelt met borstvoeding en even appt, dan geef ik haar graag een tip. Dat geeft vertrouwen."

"Luisteren, naast ouders staan en benoemen wat goed gaat: dát is de sleutel om vertrouwen op te bouwen."



Monoloog 7

'Zelfredzaamheid bepaalt wie toegang krijgt tot opvang'
Strenge toetsing, vroegtijdige samenwerking en een veilige ruimte

Een WMO-adviseur van Centraal Onthaal in Rotterdam vertelt over haar werk met ouders die zich melden wegens dakloosheid. Strenge criteria zijn nodig door de schaarse opvangplekken, maar vroegtijdige samenwerking en het creëren van vertrouwen maken voor deze gezinnen écht het verschil.

"Als iemand zich meldt, toetsen we op zelfredzaamheid. Hoe heb je geprobeerd huisvesting te regelen? Wat heb je gedaan aan je schulden? Heb je hulp gezocht bij psychische klachten? Als je daarnaast geen netwerk hebt om op terug te vallen, ben je extra kwetsbaar. Maar de opvangplekken zijn beperkt, dus we moeten streng zijn. Drie van de vier mensen die we spreken, krijgen geen plek."

Veiligheid en openheid

"Veel mensen komen met angst binnen. Ze denken dat hun kinderen worden afgepakt als ze dakloos zijn. Maar dat is allang niet meer zo. We scheppen meteen een veilige ruimte: 'Gooi alles op tafel. Wat voor puinhoop het ook is, we nemen het mee in onze afwegingen.' Openheid is belangrijk. Hoe eerlijker je bent, hoe beter wij kunnen helpen."

Samenwerking met professionals

"Wijkteammedewerkers zijn onze belangrijkste partners. Zij zien vaak al maanden van tevoren dat een gezin vastloopt. Als zij eerder contact met ons opnemen, kunnen we samen veel voorkomen. Maar er is veel onbekendheid over wat wij doen, en dat zorgt voor onbegrip. Meer duidelijkheid zou enorm helpen."

"Wat we doen is streng, maar altijd met de intentie om een gezin weer op weg te helpen. Vertrouwen en samenwerking zijn daarbij het allerbelangrijkste."

