

Casemanagement

Case management

De methodiek van interdisciplinair
samenwerken in complexe situaties

Redactie

Jaap Bruijn

Nora van Riet

2026

 uitgeverij
van gorcum

© 2026, Uitgeverij Van Gorcum BV, Assen.



Alle rechten voorbehouden. Tekst- en datamining zijn niet toegestaan.

All rights reserved. No text & datamining.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

NUR 740

ISBN folio 9789465070100

ISBN ebook 9789465070780

Eerste druk 1996

Negende, herziene druk 2019

Tiende, herziene druk 2022

Elfde, herziene druk 2026

Uitgave: Uitgeverij Van Gorcum, Assen

Redactie: Marita Weener, Bovensmilde

Grafische verzorging en illustraties: Frontaal Beeld & Verhaal, Groningen

Omslagontwerp: Viesrood grafisch en interactief ontwerp, Zwolle

Druk: Drukkerij Van Gorcum, Meppel

Inhoud

Voorwoord bij de elfde druk	11
Deel 1 Grondslagen van casemanagement	
<i>Eigenaarschap, regie en professionele positie</i>	14
Hoofdstuk 1 Casemanagement als beroepsrol voor sociale professionals in zorg en welzijn	17
1.1 Casemanagement in een complexe werkelijkheid	18
1.2 Regie en eigenaarschap: uitgangspunt en dagelijkse worsteling	19
1.3 Wanneer eigenaarschap onder druk staat: veiligheid, drang en dwang	20
1.4 Verwardheid, verstandelijke beperking en morele twijfel	21
1.5 Casemanagement als beroepsrol voor alle professionals in het sociaal werk	22
1.6 De casemanager is een generalist	24
1.7 Invoegen en structuraliseren	25
1.8 Participatie als ‘wondermiddel’	28
1.9 Homo economicus	31
Vragen bij hoofdstuk 1	34
Hoofdstuk 2 De sociaal werker als casemanager in het professionele veld	35
2.1 Casemanagement in het sociaal domein: positionering en context	36
2.2 Sociale wijkteams	38
2.3 Interdisciplinair samenwerken	40
2.4 Privacy en beroepsgeheim: ruimte voor samenwerking, grenzen aan delen	46
2.5 Drang en dwang: professioneel handelen met moed en verantwoordelijkheid	49
Vragen bij hoofdstuk 2	53

Hoofdstuk 3 Casemanagement als methodiek **55**

3.1 Casemanagement als methodisch kader	56
3.2 Centrale uitgangspunten van casemanagement	56
3.3 Niveaus van coördinatie binnen casemanagement	60
3.4 Modellen van casemanagement	61
3.5 Interdisciplinair samenwerken binnen casemanagement	64
3.6 Vraaggerichte of vraaggestuurde hulpverlening	64
3.6.1 Vraaggerichte hulpverlening	64
3.6.2 Vraaggestuurde hulpverlening	65
3.7 Casemanagement: tweemaal de burger centraal	66
3.7.1 De burger centraal bij vraaggericht werken	66
3.7.2 De burger centraal bij vraaggestuurd werken	67
3.8 Functies van de casemanager	68
3.8.1 Het minimale model: coördinatie vanuit organisaties (vraaggericht werken)	68
3.8.2 Het uitgebreide model: regie vanuit de hulpvrager (vraaggestuurd werken)	69
3.8.3 Directe en indirecte functies van casemanagement	70
3.8.4 Indirecte functies: structuraliseren en beïnvloeden van systemen (vraaggericht werken)	70
3.9 Het profiel van de casemanager	72
Vragen bij hoofdstuk 3	74

Hoofdstuk 4 Casemanagement als normatieve en emancipatorische praktijk **75**

4.1 Casemanagement als bewuste keuze	76
4.2 Handelingsvermogen van de hulpvrager en de kwaliteit van diens sociale netwerk	77
4.3 Visie op hulpverlening: verzorgen, behandelen en emanciperen	78
4.3. Zelfbepaling van de burger	83
4.3.2 Emancipatie	84
4.4 De samenwerking tussen casemanager en hulpvrager	84
4.5 De positie van de casemanager ten opzichte van instellingen	87
Vragen bij hoofdstuk 4	88

Deel 2 Casemanagement als gezamenlijke praktijk	
<i>Van behoefteverheldering tot evaluatie</i>	90
CASUS Rivierenlaan 14	92
Hoofdstuk 5 Het assessmentproces in casemanagement	99
5.1 Assessment als startpunt van casemanagement	100
5.2 Behoeften verkennen voorbij het aanbod	102
5.3 Wat verstaan we onder assessment?	103
5.4 Assessment en diagnostiek, verschil in functie en betekenis	105
5.5 Beslissen vanuit behoeften: wie bepaalt wat adequaat is?	106
5.6 Assessment bij complexiteit en meervoudige problematiek	109
5.7 De praktijk van behoefteverheldering en assessment	113
5.7.1 Van hulpwens naar behoefte: betekenis geven in het assessmentproces	114
5.7.2 Van probleem naar werksituatie, de kunst van vragen stellen	115
5.7.3 Behoeften en hun onderlinge samenhang	117
5.7.4 Behoeftengebieden in het dagelijks leven	118
5.8 Van behoefte naar een hulpvraag en doelstelling	122
5.9 Assessment van de omgeving van de hulpvrager	123
5.9 Assessment van de omgeving van de hulpvrager	123
5.9.1 De ecologische bril: kijken naar aansluiting en hulpbronnen	123
5.10 Het sociale netwerk, draagkracht en kwetsbaarheid	124
5.10.1 Structurele kenmerken van netwerken	125
5.10.2 Functionele kenmerken van een netwerk	126
5.10.3 Nabij zijn zonder over te nemen	126
5.11 Van invoegen naar signaleren: het assessmentproces als bron voor structurele verandering	128
5.12 Het assessmentproces samengevat	129
Vragen bij hoofdstuk 5	131

Hoofdstuk 6 Plannen vanuit de hulpvrager: regie, doelen en afstemming **139**

6.1 Van inzicht naar keuzes	134
6.2 Het hulpverleningsplan : afspraken, rollen en samenhang	135
6.3 De globale inhoud van het plan	136
6.3.1 Specificeren van de relevante behoeften	136
6.3.2 Het te bereiken resultaat	137
6.3.3 Na de resultaatgerichte doelen volgen de subdoelen	139
6.3.4 Wie doet wat bij welk subdoel?	140
6.3.5 Aangeven hoeveel tijd besteed zal worden aan welke activiteit	141
6.3.6 Aangeven welke veranderingen verwacht worden bij het bereiken van ieder subdoel	142
6.4 Hulpverleningsprotocol in het kader van casemanagement	144
6.4.1 Doelgroepgerichte protocollen en zorgprogramma's	144
6.4.2 Protocollen als hulpmiddel, niet als automatisme	144
6.4.3 Individuele protocollen	145
6.4.4 Relatie met casemanagement	145
6.5 Afronding: samen plannen, met wettelijk verankerde rechten voor de hulpvrager	146
Vragen bij hoofdstuk 6	148

Hoofdstuk 7 Linking: uitvoeren, volgen en bijstellen **149**

7.1 Van plan naar uitvoering: het plan in beweging	150
7.2 Het uitvoeringsteam rond de hulpvrager	150
7.3 Samenwerken vanuit vertrouwen	152
7.4 De rol van de casemanager in de uitvoeringsfase	153
7.5 Volgen en bijstellen: uitvoeren als leerproces	155
7.6 Samenwerking in uitvoeringsteams	156
7.7 Conflicten bij samenwerking	157
7.8 Linking, een actief proces	158
Vragen bij hoofdstuk 7	160

Hoofdstuk 8 Monitoring en bijstelling	161
8.1 Monitoring als onderdeel van uitvoering	162
8.2 De kern van monitoring	162
8.3 Waar de casemanager op let	164
8.4 Twee manieren van monitoring	165
8.4.1 Monitoring: een overzicht	167
8.5 Voorwaarden voor monitoring	170
8.6 Monitoring en signaleren	171
Vragen bij hoofdstuk 8	174
Hoofdstuk 9 Evalueren en besluiten in casemanagement	177
9.1 Evalueren in casemanagement	178
9.2 Evaluatie van het hulpverleningsplan	179
9.3 Evaluatie van de doelen	180
9.4 Evaluatie van de uitkomsten	182
9.5 Evaluatie van de werkwijze van het uitvoeringsteam	183
9.6 Evaluatie van de tevredenheid van de hulpvrager	186
9.7 Evaluatie van de tevredenheid van de leden van het netwerk	188
Vragen bij hoofdstuk 9	191
Deel 3 Professioneel oordeel en verantwoording	
<i>Afwegen, samenwerken en vastleggen</i>	192
Hoofdstuk 10 Nuanceren en professioneel afwegen	195
10.1 Casemanagement als afwegingspraktijk	196
10.2 Van globale behoeften naar werkbare deelbehoeften	196
10.3 Nuanceren met woordbetekenissen	198
10.4 Oefeningen nuanceren	198
10.5 Van een genuanceerde behoefte naar een hulpvraag	199
10.6 Doelen, middelen en professionele keuzes	200
Vragen bij hoofdstuk 10	204

Hoofdstuk 11 De zorgconferentie: gezamenlijk afwegen en besluiten	205
11.1 Overleg als kernpraktijk van casemanagement	206
11.2 Wat is een zorgconferentie?	207
11.3 De zorgconferentie in de verschillende fasen van casemanagement	208
11.4 Kenmerken van een zorgconferentie	210
11.5 Gelijkwaardigheid en macht in overleg	213
11.6 De rol van de casemanager in de zorgconferentie	215
Vragen bij hoofdstuk 11	217
Hoofdstuk 12 Context, netwerk en ecologische benadering: werken met eco- en genogrammen	219
12.1 De hulpvrager in context	220
12.2 Netwerken en systemen rond de hulpvrager	221
12.3 De ecologische benadering in casemanagement	222
12.4 Werken met een ecogram	224
12.5 Werken met een genogram	227
Vragen bij hoofdstuk 12	233
Hoofdstuk 13 Sociale kaart en dossiervorming binnen casemanagement	235
13.1 Plaats en functie van sociale kaart en dossier	236
13.2 Werken met de sociale kaart	237
13.3 Praktisch werken met het casemanagementdossier	240
Vragen bij hoofdstuk 13	244
Literatuur	245
Register	251

Voorwoord bij de elfde druk

Casemanagement is een methodiek voor integraal samenwerken met mensen in complexe leefsituaties waarin meerdere problemen, betrokkenen en belangen samenkomen. Deze methodiek is relevant voor alle professionals in het sociaal domein en vormt daarmee een gezamenlijke basis voor de bacheloropleidingen Sociaal Werk, Pedagogiek en Toegepaste Psychologie, evenals voor andere opleidingen binnen zorg en welzijn waarin integraal en contextgericht werken centraal staat.

In de dagelijkse praktijk van het sociaal werk, de jeugdhulpverlening en de zorg blijkt steeds opnieuw hoe ingewikkeld het is om samenhang te organiseren wanneer situaties urgent zijn, problemen zich opstapelen en verschillende organisaties en disciplines betrokken zijn. Juist in die omstandigheden is het van groot belang dat het eigenaarschap zo veel mogelijk bij de hulpvrager blijft en dat professionals hun handelen op elkaar afstemmen. Casemanagement biedt een methodisch kader om dit gezamenlijke werken vorm te geven: met de hulpvrager, diens netwerk en het uitvoeringsteam van professionals. Sinds het verschijnen van de tiende druk is de context waarin sociaal en pedagogisch professionals werken verder veranderd. Het hulpverleningslandschap is formeler geworden, sterker geprotocolleerd en nog meer gericht op verantwoording en beheersing. Tegelijkertijd is de complexiteit van situaties toegenomen en wordt een groter beroep gedaan op professioneel afwegen, samenwerking en het dragen van verantwoordelijkheid.

In deze elfde druk is *Casemanagement* daarom verder uitgewerkt als methodiek voor integraal samenwerken in complexe situaties. Waar in eerdere drukken meer de nadruk lag op de rol van de casemanager, maken wij in deze druk explicieter dat casemanagement wordt uitgevoerd door alle professionals die in een casus samenwerken. Dit boek biedt daarmee niet alleen handvatten voor professionals die de casemanagementrol vervullen, maar ook voor professionals die geen casemanager zijn en die samenwerken met een casemanager binnen een uitvoeringsteam. De casemanager draagt procesverantwoordelijkheid en bewaakt samenhang en voortgang, maar de methodiek krijgt vorm in het gezamenlijke professionele handelen. Iedere professional in het sociaal domein en de zorgsector krijgt te maken met casemanagement.

De kern van de methodiek is in deze druk overeind gebleven. Casemanagement wordt consequent uitgewerkt als een samenhangend proces van assessment, planning, linking, monitoring en evalueren. Deze kern vormt het fundament van het boek en is

in deze druk verder verdiept en aangescherpt in relatie tot de huidige praktijk. Casemanagement vertrekt vanuit het uitgangspunt dat de hulpvrager maximaal eigenaar is van het eigen proces. Wij noemen dit vraaggestuurd werken. Tegelijkertijd erkennen wij dat dit uitgangspunt in de praktijk onder druk kan komen te staan door veiligheidseisen, wettelijke kaders, organisatorische eisen of maatschappelijke omstandigheden. Daarom biedt dit boek niet alleen handvatten voor vraaggestuurd werken, maar ook voor situaties waarin aanbodgestuurd of vraaggericht handelen noodzakelijk is. Casemanagement is daarmee geen ideaaltypisch model, maar een methodiek voor professioneel handelen in de weerbarstige werkelijkheid van het sociaal domein. Didactisch kiezen wij in deze elfde druk nadrukkelijk voor het uitgebreide model van casemanagement, omdat het de volle complexiteit van casemanagement zichtbaar maakt. In dit model komen de kernelementen samen: professioneel afwegen, samenwerking in het uitvoeringsteam, omgaan met spanning en onzekerheid en het bewaken van eigenaarschap. Vanuit dit uitgebreide model kunnen ook eenvoudiger vormen van casemanagement beter worden begrepen en toegepast.

De opbouw van het boek weerspiegelt deze opzet. Het boek bestaat uit drie samenhangende delen.

Deel I – Visie, positie en normatieve grondslag van casemanagement (hoofdstuk 1-4) richt zich op de positionering van casemanagement, de uitgangspunten en de normatieve basis van het handelen.

Deel II – Casemanagement als proces (hoofdstuk 5-9) werkt de methodiek uit in de praktijk van het dagelijks handelen.

Deel III – Professioneel afwegen en verantwoorden (hoofdstuk 10-13)

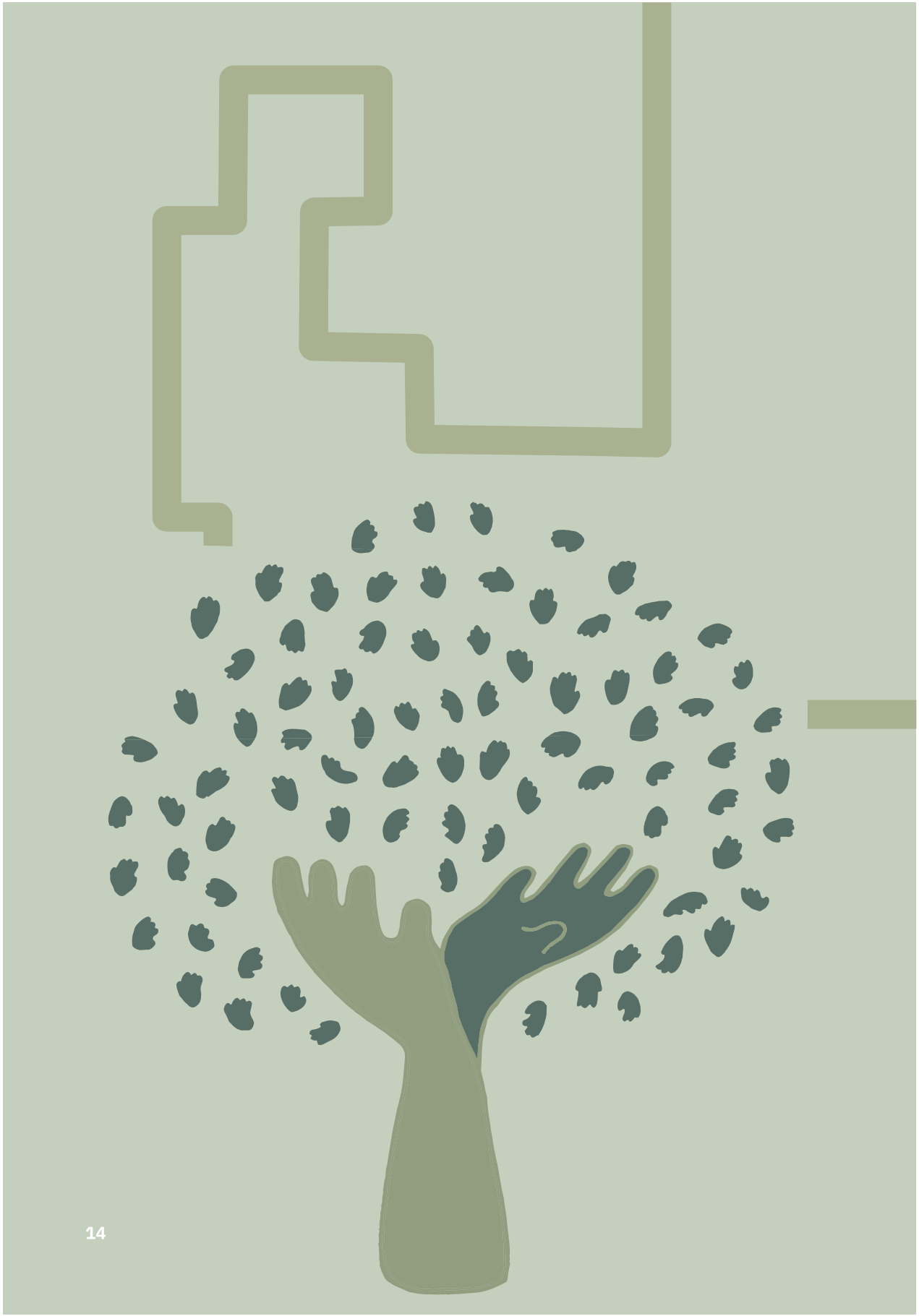
verdiept de keuzes, samenwerking en vastlegging die daarbij onlosmakelijk horen.

Nieuw in deze elfde druk is dat het boek didactisch toegankelijker is gemaakt door het opnemen van overzichtelijke schema's die de methodiek ondersteunen. Deze schema's zijn geen stappenplannen of voorschriften, maar hulpmiddelen om samenhang, afwegingen en keuzes inzichtelijk te maken in een praktijk die zelden eenduidig is. Wij vertrouwen erop dat deze elfde druk van *Casemanagement* studenten en professionals een stevig methodisch kader biedt om in complexe situaties samen met hulpvragers en collega's verantwoordelijkheid te dragen, af te wegen en richting te geven aan samenhangende hulp- en dienstverlening.

Jaap Bruijn
Nora van Riet

Voorjaar 2026

In dit boek wordt omwille van de leesbaarheid over het algemeen in de mannelijke vorm naar personen verwezen. In voorkomende gevallen verwijzen die woorden evenwel naar iedereen, ongeacht hun gender of geslacht.



DEEL 1

GRONDSLAGEN VAN CASEMANAGEMENT

Eigenaarschap, regie en
professionele positie

Hoofdstuk 1

Casemanagement als beroepsrol voor sociale professionals in zorg en welzijn

De hulpvrager is eigenaar van zijn eigen proces, de kapitein die de koers bepaalt. De casemanager heeft de opdracht om dit eigenaarschap te helpen bewaken, ook wanneer omstandigheden complex, onveilig of chaotisch zijn, en tegelijkertijd oog te hebben voor sociale en structurele oorzaken van problemen en deze waar mogelijk mede te helpen veranderen.

1.1 | Casemanagement in een complexe werkelijkheid

Sociale professionals in zorg en welzijn krijgen in hun dagelijkse praktijk te maken met burgers en gezinnen bij wie sprake is van complexe, meervoudige en vaak langdurige problematiek. Deze problematiek beperkt zich zelden tot één levensgebied.

Integendeel: problemen doen zich vaak gelijktijdig voor op meerdere terreinen, zoals wonen, inkomen, gezondheid, opvoeding, sociale relaties, werk en participatie.

Daarbij zijn meestal meerdere professionals en organisaties betrokken. Elk van hen werkt vanuit een eigen opdracht, wetgeving, financieringsstructuur en beroepsmatige logica. Wat voor de ene professional een logische stap is, kan voor een andere professional juist problematisch zijn. Voor de hulpvrager leidt dit geheel vaak tot een onoverzichtelijke wirwar van afspraken, regels en verwachtingen.

De complexiteit waarmee hulpvragers worden geconfronteerd, is bovendien niet gelijk verdeeld. Levensomstandigheden worden mede bepaald door sociale posities zoals opleidingsniveau, inkomen, gender, etniciteit, gezondheid en migratiegeschiedenis. Deze factoren werken niet los van elkaar, maar grijpen in elkaar en versterken elkaar vaak. Voor sommige burgers betekent dit dat zij structureel vaker vastlopen in regels, voorzieningen en professionele systemen.

Casemanagement is ontstaan vanuit de noodzaak om in deze complexiteit samenhang, afstemming en continuïteit te organiseren. Er bestaan verschillende beschrijvingen van casemanagement, die soms sterk op elkaar lijken en soms wezenlijk verschillen. In dit boek kiezen wij expliciet voor een omschrijving die recht doet aan zowel de organisatorische als de relationele kant van het werk.

Casemanagement is het realiseren, organiseren en coördineren van hulp- en dienstverlening met burgers met complexe, meervoudige en meestal langdurige problematiek.

Met realiseren bedoelen wij dat de casemanager niet uitsluitend verwijst of afstemt, maar daadwerkelijk betrokken is bij de uitvoering van hulp en dienstverlening. De casemanager staat in nauw contact met het uitvoeringsteam en bewaakt samenhang en voortgang.

Met organiseren en coördineren bedoelen wij nadrukkelijk: organiseren en coördineren mét de hulpvrager. Hulpverlening is in onze optiek niet alleen gericht op het oplossen of verminderen van problemen, maar ook op het versterken van autonomie en zeggenschap. Casemanagement is daarmee altijd ook een vorm van empowerment.

Samenwerking in een ongelijke verhouding

Wij beschouwen de relatie tussen hulpvrager en casemanager als een samenwerkingsrelatie. Tegelijkertijd is deze relatie zelden vanzelf gelijkwaardig. De professional beschikt over meer kennis van systemen, meer toegang tot middelen, meer formele macht en andere vormen van deskundigheid. Hierdoor domineert de professional gemakkelijk de samenwerking, vaak zonder dit te beseffen.

Wanneer hulpvragers weinig ruimte ervaren om hun eigen voorwaarden in te brengen, rest hen soms gedrag dat door professionals als problematisch wordt benoemd: afspraken niet nakomen, ontwijken, weerstand bieden of wegblijven. Dit gedrag kan worden opgevat als een signaal dat het eigenaarschap van het proces onder druk staat.

Wanneer hulpvragers daarentegen serieus worden genomen als gesprekspartner en ruimte krijgen om hun eigen condities te formuleren, ontstaat een andere dynamiek. De hulpvrager wordt dan partner-in-de-samenwerking. Gelijkwaardig betekent hier: gelijkwaardig in zeggenschap, niet gelijksoortig in rollen. De casemanager werkt dienend, organiserend en faciliterend, met behoud van een eigen professionele verantwoordelijkheid.

Juist in die organisatorische complexiteit wordt zichtbaar dat casemanagement niet alleen gaat over afstemming, maar ook over de vraag wie eigenaar blijft van het proces.

1.2 | Regie en eigenaarschap: uitgangspunt en dagelijkse worsteling

Een kernuitgangspunt van casemanagement is dat het eigenaarschap van het proces bij de hulpvrager ligt. Eigenaarschap betekent dat iemand zeggenschap heeft over zijn leven en over de manier waarop zorg, hulp en ondersteuning worden ingezet en op elkaar worden afgestemd.

In de praktijk blijkt dit uitgangspunt kwetsbaar. Juist bij complexe en langdurige problematiek, waarbij meerdere professionals betrokken zijn, verdwijnt het eigenaarschap van de hulpvrager vaak snel. Besluiten worden genomen in multidisciplinaire overleggen, plannen worden opgesteld door professionals en verantwoordingssystemen vragen om standaardisering. De hulpvrager raakt het overzicht kwijt en ervaart dat anderen bepalen wat er gebeurt.

In dit boek beschrijven wij casemanagement als een methodiek die erop gericht is om het eigenaarschap van de hulpvrager zo veel mogelijk te behouden en te versterken, ook wanneer de situatie complex is. Daarbij is het noodzakelijk om onderscheid te maken tussen eigenaarschap en regie.