

november 2014

# Mantelzorg- ondersteuning is de basis

*Aandachtspunten  
voor lokaal beleid*

Vinden  
Versterken  
Verlichten  
Verbinden

TransitieBureau  
Wmo

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het TransitieBureau kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

**Opdrachtgever**

TransitieBureau Wmo (VWS/VNG) i.s.m. Mezzo

**Auteur**

Movisie

**Vormgeving**

KRIS KRAS

context, content and design

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Introductie</b>	<b>4</b>
1.1	Schets van de context	5
1.1.1	Stelselherziening van de zorg en ondersteuning in een notendop	5
1.1.2	Wmo 2015 vraagt om andere ondersteuning van mantelzorgers	5
1.1.3	Kanteling	5
1.2	Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden	5
1.3	Leeswijzer	6
<b>2.</b>	<b>Wettelijk kader voor mantelzorgbeleid</b>	<b>7</b>
2.1	Beleidsplan	7
2.2	Waardering	7
2.3	Algemene voorzieningen	7
2.4	Maatwerkvoorzieningen	7
2.5	Onderzoek gericht op integrale ondersteuning	7
2.6	Cliëntondersteuning	8
<b>3.</b>	<b>Mantelzorgers in beeld</b>	<b>9</b>
3.1	Mantelzorg	9
3.2	Diversiteit	9
3.3	Een keuze die geen keuze is met positieve én negatieve ervaringen	10
3.4	Grenzen aan mantelzorg	10
<b>4.</b>	<b>VINDEN</b>	<b>11</b>
4.1	Inleiding	11
4.2	Zoek mantelzorgers dichtbij hun eigen leefpad en dicht bij het zorgpad van hun naaste	11
4.3	Sluit aan bij de beleving van mantelzorgers	12
4.4	Betrek mantelzorgers bij het gesprek	13
<b>5.</b>	<b>VERSTERKEN</b>	<b>14</b>
5.1	Inleiding	14
5.2	Onderzoek de vraag achter de vraag van zorgvragers én mantelzorgers	14
5.3	Maak werk van waardering voor mantelzorgers	15
5.4	Veranker eigen regie en keuzevrijheid van mantelzorgers in beleid	15
5.5	Zorg voor actieve participatie van mantelzorgers in beleid	16
<b>6.</b>	<b>VERLICHTEN</b>	<b>17</b>
6.1	Inleiding	17
6.2	Werk netwerkgericht en zet in op preventie van overbelasting	17
6.3	Organiseer informatie en advies	18
6.4	Faciliteer emotionele steun en educatie voor mantelzorgers	18
6.5	Maak werk van passende respijtzorg	19
6.6	Zet in op praktische en materiële hulp voor mantelzorgers	20
6.7	Maak werk van het vinden en binden van vrijwilligers	20
6.8	Zoveel mensen, zoveel wensen	20
<b>7.</b>	<b>VERBINDEN</b>	<b>22</b>
7.1	Inleiding	22
7.2	Investeer in samenwerking op het microniveau van professionals met mantelzorgers	22
7.3	Ga voor samenwerking op het meso niveau van organisaties voor formele en informele zorg	23
<b>8.</b>	<b>Inzicht in uw rol als gemeente</b>	<b>24</b>
8.1	Drie rollen	24
8.2	Gemeente als uitvoerder	24
8.3	Gemeente als opdrachtgever	24
8.4	Gemeente als regisseur	25
	<b>Meer weten?</b>	<b>26</b>
•	Ondersteuningsaanbod	26
•	Websites	26

# 1. Introductie

Voor u ligt een notitie met aandachtspunten voor lokaal beleid van mantelzorgondersteuning. Deze aandachtspunten zijn een actualisatie van de ‘basisfuncties’ uit 2009 en biedt gemeenten handvatten in het vormgeven van het lokale mantelzorgbeleid. Ze zijn gebaseerd op de uitgangspunten van de Wmo 2015.

‘Mantelzorgondersteuning is de basis’ is een product in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Mezzo. Ze zijn beschreven door Movisie. Bij het ontwerpen van deze aandachtspunten zijn tientallen deskundigen van gemeenten en organisaties betrokken waaronder mantelzorgsteunpunten, landelijke en regionale expertisecentra, kennisinstituten en belangen- en brancheorganisaties<sup>1</sup>. Zij hebben tijdens een zogenaamde versnellingskamer hun visie en aanbevelingen in beeld gebracht.

De wens van cliënten om (langer) thuis te blijven wonen, vraagt samen met de nieuwe Wmo en de hervorming van de langdurige zorg om een andere ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. In zijn beleidsbrief over mantelzorg noemt staatssecretaris Van Rijn drie speerpunten voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers door gemeenten: Versterken, Verlichten en Verbinden<sup>2</sup>. Deze drie speerpunten vormen de kern van de nieuwe aandachtspunten mantelzorgondersteuning. Ze worden voorafgegaan door het aandachtspunt ‘Vinden’, omdat het bereiken van mantelzorgers een belangrijke voorwaarde is om te kunnen Versterken, Verlichten en Verbinden.

Deze notitie is toegespitst op de gemeente die vanuit de Wmo verantwoordelijk is voor de ondersteuning van mantelzorgers. Niet alles ligt echter binnen de directe invloedssfeer van de gemeente. Veel maatregelen in de Wmo 2015 zijn relevant voor onder meer zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties. En evenals de basisfuncties mantelzorg uit 2009 bieden deze nieuwe aandachtspunten gemeenten en lokale partners de mogelijkheid om dezelfde uitgangspunten te hanteren. De praktijk leert dat een gedeeld kader prettig werkt en houvast geeft om de lokale mantelzorgondersteuning effectief in te richten en aan te sturen. Ook biedt het in samenwerkingsverbanden richting bij het formuleren van inspanningsverplichtingen.

Waar de basisfuncties uit 2009 vooral aandacht gaven aan de concrete vormen van mantelzorgondersteuning die geboden konden worden, ligt anno 2014 het accent op de manier waarop het gebeurt: het bereiken van mantelzorgers, de positie die mantelzorgers innemen en de samenwerking tussen zorgvragers, mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten. Dat betekent dat er niet in eerste instantie functies voor gemeenten beschreven moeten worden, maar dat we in deze notitie gemeenten aandachtspunten en tips willen meegeven.

<sup>1</sup> Voor de nieuwe aandachtspunten mantelzorgondersteuning is input verkregen vanuit drie bronnen:

A. Deskundigen van gemeenten, Mezzo, mantelzorgsteunpunten, VNG, VWS en welzijnsorganisaties hebben in een versnellingskamer hun visie op mantelzorgondersteuning in de Wmo 2015 gedeeld.

B. 56 gemeenten hebben in een onderzoek hun ervaringen gedeeld met de basisfuncties van 2009, en hun behoeften gedeeld ten aanzien van de nieuwe basisfuncties (die nu aandachtspunten worden genoemd).

C. De Toekomstagenda Informele zorg en ondersteuning. De aanbevelingen in de Toekomstagenda die betrekking hebben op mantelzorgers zijn meegenomen in de aandachtspunten mantelzorgondersteuning. Aan de Toekomstagenda hebben mee gewerkt: ActiZ, AGORA, ANBO, BTN, De Zonneloem, GGZ Nederland, Het Nederlandse Rode Kruis, Humanitas, Kerk in Actie, Koepel Wmo-raden, Mezzo, MEE Nederland, MOgroep, NOV, NVMW, Stichting Present, NPV, Landelijk Platform GGz, NPCF, Platform VG, VGN, VNG, Verenso, VPTZ, V&VN, Zorgverzekeraars Nederland en de gemeenten Amsterdam, Apeldoorn, Heerhugowaard, Hoozevee, Leiden, Oss, Utrecht, Venlo en Zeewolde.

<sup>2</sup> Ministerie VWS, Kamerbrief over mantelzorg en langdurige zorg. Versterken, verlichten en verbinden, 2013. <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/07/20/kamerbrief-over-mantelzorg-en-langdurige-zorg.html>

## 1.1 Schets van de context

De meeste mensen willen zo lang mogelijk thuis wonen met zoveel mogelijk eigen regie. Zij hebben behoefte aan integrale ondersteuning en zorg dichtbij door een beperkt aantal bekende mensen<sup>3</sup>. Dit gegeven ligt ten grondslag aan de grote stelselherziening van zorg en ondersteuning, waar de nieuwe Wmo die per 1 januari 2015 van kracht wordt onderdeel van is. Mantelzorgers hebben in die zorg en ondersteuning een steeds centralere rol. Zij kennen degene voor wie ze zorgen en bieden die zorg vanuit de relatie die ze met de ander hebben. De nieuwe Wmo verplicht gemeenten dan ook om aan te geven welke maatregelen ze nemen voor het ondersteunen van mantelzorgers.

### 1.1.1 Stelselherziening van de zorg en ondersteuning in een notendop

De wet langdurige zorg (Wlz) vormt samen met de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Zorgverzekeringswet (Zvw), een samenhangend en integraal nieuw wettelijk kader waarbinnen de stelselherziening zijn beslag krijgt. Gemeenten vanuit de sociale invalshoek en zorgverzekeraars vanuit de medische invalshoek, krijgen samen de verantwoordelijkheid om samenhangende zorg en ondersteuning te organiseren. Verpleging en verzorging in de wijk die samenhangt met geneeskundige zorg, wordt overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet (Zvw). Begeleiding en verzorging die samenhangen komen naar de gemeente en worden overgeheveld naar de Wmo. Ook de jeugdzorg en de jeugd-ggz worden een verantwoordelijkheid van gemeenten.

### 1.1.2 Wmo 2015 vraagt om andere ondersteuning van mantelzorgers

De nieuwe Wmo benoemt niet alleen nadrukkelijk het belang van mantelzorgondersteuning maar geeft daarvoor ook de handvatten: Versterken, Verlichten en Verbinden. Het mantelzorgbeleid zou zich moeten richten op het versterken van de positie en regie van mantelzorgers en vrijwilligers, het verlichten van mantelzorg en vrijwilligerswerk en het beter verbinden van informele en formele ondersteuning en zorg.

### 1.1.3 Kanteling

De Wmo 2015 vraagt niet alleen om andere mantelzorgondersteuning, maar ook om een andere manier van werken. Niet langer ligt daarbij de nadruk op *zorgen voor*, het gaat veel meer over *zorgen dat...* inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren. De wet schetst dat daarvoor een getrapte vraagstelling nodig is. De eerste vraag is wat iemand zelf kan doen, en wat zijn of haar omgeving kan bijdragen. Wat kunnen vrijwilligers aanvullen? En wat is er vervolgens nodig aan professionele ondersteuning, in algemene of maatwerkvoorzieningen? In deze nieuwe situatie wordt op de zorgvragers, de mantelzorgers en op hun netwerk een groter beroep gedaan. Deze omslag wordt sinds 2009 aangeduid als de Kanteling, en betekent dat gemeenten in hun manier van werken de regie over het eigen leven van zorgvragers en mantelzorgers centraal stellen.

## 1.2 Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden

Deze notitie beschrijft de invulling van de vier aandachtspunten: Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden. Bij Vinden staat het bereiken van mantelzorgers centraal: het bereiken van mensen die voor een naaste zorgen is een voorwaarde om hen te kunnen Versterken, Verlichten en Verbinden. Bij Versterken staat de vraag centraal hoe u als gemeente de eigen regie en de positie van mantelzorgers kunt versterken. Het versterken van het eigen leven van de mantelzorger – naast mantelzorger is uw inwoner ook werknemer, partner, ouder of kind – speelt daarbij een belangrijke rol. Bij Verlichten is het belangrijk dat de draagkracht en draaglast van mantelzorgers in uw gemeente in balans zijn zodat overbelasting voorkomen wordt. Door een (preventief) ondersteuningsaanbod te organiseren faciliteert u mantelzorgers om hun mantelzorgtaken uit te (blijven) voeren. Om te Verbinden is het belangrijk dat de informele zorg in samenspel met de formele zorg wordt georganiseerd, om samen te komen tot slimme combinaties van zorg en ondersteuning op maat.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komt het wettelijk kader voor uw mantelzorgbeleid ter sprake, en in hoofdstuk 3 leest u meer over mantelzorgers zelf. In deze notitie staan de nieuwe aandachtspunten mantelzorgondersteuning centraal. Hoofdstuk 4 gaat over Vinden, hoofdstuk 5 over Versterken, hoofdstuk 6 over Verlichten en hoofdstuk 7 tot slot over Verbinden. De notitie sluit in hoofdstuk 8 af met de aspecten die van belang zijn voor de gemeentelijke rol en het gemeentelijke proces bij de ondersteuning van mantelzorgers.

### Basisfuncties mantelzorg 2009

1. Informatie
2. Advies en begeleiding
3. Emotionele steun
4. Educatie
5. Praktische hulp
6. Respijtzorg
7. Financiële tegemoetkoming
8. Materiële hulp

### Vier nieuwe aandachtspunten mantelzorgondersteuning

#### Vinden

U bereikt de mensen die zorgen voor een naaste, omdat dat de voorwaarde is om hen te kunnen versterken, verlichten en verbinden.

#### Versterken

U versterkt mantelzorgers in hun regie en positie, zowel op het microniveau van individuele mantelzorgers als op het niveau van beleidsbeïnvloeding, zodat de stem van mantelzorgers in uw beleid doorklinkt.

#### Verlichten

U organiseert ondersteuning om ervoor te zorgen dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen (blijven) uitvoeren.

#### Verbinden

U legt verbindingen tussen formele en informele zorg en ondersteuning en neemt partners – denk aan zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties – mee in deze manier van (samen)werken.

# 2.

# Wettelijk kader voor mantelzorgbeleid

Wat zegt de Wmo 2015 over de ondersteuning van mantelzorgers?  
U leest het in dit hoofdstuk.

## 2.1 Beleidsplan

Artikel 2.1.2 van de Wmo bepaalt dat de gemeenteraad in het beleidsplan op moet nemen hoe mantelzorgers worden ondersteund. Om tot passende lokale ondersteuning te komen bevat het Memorie van Toelichting de aanbeveling om (lokale organisaties van) mantelzorgers en vrijwilligers, vertegenwoordigers van zorgvragers en professionele ondersteuners te betrekken bij het opstellen van het beleidsplan<sup>4</sup>.

4 Hier komen we op terug in de tekst bij het aandachtspunt Versterken.

## 2.2 Waardering

Artikel 2.1.6 bepaalt dat in de verordening moet worden opgenomen op welke manier het college zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente<sup>5</sup>. In het Memorie van toelichting volgt de aanbeveling om uw inwoners en in het bijzonder uw mantelzorgers te raadplegen over de vormgeving van deze waardering<sup>6</sup>.

5 Het Memorie van toelichting zegt hierover: 'de gemeente waar de cliënt woont, is verantwoordelijk voor de ondersteuning – en daarmee voor de waardering – van mantelzorgers, ook als deze in een andere gemeente wonen. Indien een mantelzorger hulp verleent aan een persoon die in een AWBZ-instelling verblijft, is het uitgangspunt dat de ondersteuning van de mantelzorger op basis van de kern-AWBZ plaatsvindt. Uiteraard kan de mantelzorger als ingezetene van een gemeente ook gebruik maken van de daar bestaande algemene voorzieningen'.

6 Hier komen we op terug in het aandachtspunt de tekst bij het aandachtspunt Versterken.

7 Hier komen we op terug in de tekst bij het aandachtspunt Verlichten.

8 Hier komen we op terug in de tekst bij het aandachtspunt Versterken en Verlichten.

## 2.3 Algemene voorzieningen

Het belang dat de Wmo 2015 hecht aan een goede ondersteuning van mantelzorgers wordt benadrukt door de verplichting in artikel 2.2.2 om in ieder geval algemene voorzieningen te treffen die mantelzorgers ondersteunen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het organiseren van educatie voor mantelzorgers, het faciliteren van zelfhulp voor mantelzorgers of het beschikbaar stellen van een mantelzorgmakelaar<sup>7</sup>.

## 2.4 Maatwerkvoorzieningen

In artikel 2.3.1 en artikel 2.3.2 wordt het college verplicht om aan personen die daarvoor in aanmerking komen een maatwerkvoorziening te verstrekken. Om te bepalen of een inwoner in aanmerking komt, volgt na een aanvraag voor een maatwerkvoorziening binnen zes weken een onderzoek, beter bekend als het keukentafelgesprek<sup>8</sup>.

## 2.5 Onderzoek gericht op integrale ondersteuning

In dat onderzoek moet volgens hetzelfde artikel 2.3.2 in ieder geval aandacht worden besteed aan de mogelijkheden om met mantelzorg of andere hulp uit het sociale netwerk te komen tot verbetering van zelfredzaamheid of participatie. Om de mantelzorger zelf goed te kunnen ondersteunen, is het van belang om naast diens mogelijkheden en belastbaarheid ook te vragen naar eigen ondersteuningsbehoeften.

9 Hier komen we op terug in de tekst bij het aandachtspunt Versterken en Verlichten.

10 Hier komen we op terug in de tekst bij het aandachtspunt Verlichten.

Kortom: de mantelzorger wordt betrokken bij de aanvraag en het onderzoek, om zo integrale ondersteuning op maat te kunnen leveren<sup>9</sup>.

## 2.6 Cliëntondersteuning

De verplichting in artikel 2.2.3 tot het bieden van cliëntondersteuning geldt zowel voor zorgvragers als voor mantelzorgers. Het Memorie van toelichting benoemt dat het belangrijk is om oog te hebben voor de verschillende perspectieven en soms ook verschillende belangen van de zorgvrager en de mantelzorger<sup>10</sup>.

### Wettelijk kader in de handreiking

Op verschillende plekken in de handreiking - wanneer het gaat over uw wettelijke mantelzorgtaken - ziet u onderstaand symbool terug:





# 3. Mantelzorgers in beeld

Ondersteuning van mantelzorgers begint met inzicht in de inwoners die voor iemand in hun sociale omgeving zorgen. Daarom leest u in dit hoofdstuk meer over de doelgroep.

## 3.1 Mantelzorg

De definitie van mantelzorg in de Wmo 2015 luidt:

*Mantelzorg is hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.*

Dat de hulp voortvloeit uit de bestaande sociale relatie onderscheidt mantelzorg van vrijwilligerswerk.

## 3.2 Diversiteit

Mantelzorg is divers, en de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers zijn net zo divers. Dat is niet verwonderlijk wanneer je bedenkt dat er in Nederland 3,5 miljoen mantelzorgers zijn. Tussen mantelzorgers kunnen grote verschillen bestaan<sup>11</sup>:

- Zo verschilt het of een mantelzorger voor iemand zorgt met psychische problemen, een verstandelijke beperking, hersenletsel, een fysieke beperking of Alzheimer. Bovendien zijn beperkingen en aandoeningen veelal niet statisch maar veranderlijk; denk aan een kind met meervoudige beperkingen die groter wordt en daardoor steeds lastiger te verzorgen wordt, iemand die geleidelijk steeds vergeetachtiger wordt of mensen met een psychiatrische aandoening die stabiele en minder stabiele tijden kennen<sup>12</sup>.
- De zorg zelf kan ook variëren, van boodschappen doen en administratief regelwerk tot zeer intensieve zorg zoals voor mensen met dementie die niet alleen kunnen zijn. Ook zijn er mensen in het netwerk die minder daadwerkelijke zorg leveren maar op afstand een belangrijke rol spelen. Denk aan kleinkinderen of neven en nichten die door een wekelijks telefoontje contact houden en voor een uitlaatklep zorgen, een buurvrouw die wekelijks langskomt voor een kopje koffie of een schoonzoon die reparaties in en om het huis doet.
- Andere verschillen gaan over de relatie tussen mantelzorger en zorgvrager. De zorg voor een partner is anders dan de zorg voor een ouder of een kind, een vriend of een buurvrouw. De meeste mantelzorg gaat om familierelaties: in ruim tachtig procent van de gevallen wordt mantelzorg verleend aan familieleden. Binnen de zorg voor familie gaat de meeste mantelzorg naar (schoon)ouders, ruim veertig procent. Daarna komt de zorg voor een partner met twintig procent. Zorg voor een kind is in negen procent het geval. Naast familie wordt mantelzorg ook wel verleend aan vrienden en kennissen (elf procent) en aan burens (vijf procent). Houd er rekening mee dat één op de vijf mantelzorgers voor twee of meer personen mantelzorgen: veelhelpers. Goed om te weten: uit onderzoek van het SCP blijkt dat in veertig procent van de situaties de mantelzorger een man is, in de andere zestig procent gaat het om een vrouwelijke mantelzorger<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Movisie, *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*, 2013.

<sup>12</sup> SCP, *Bijzondere mantelzorg. Ervaringen van mantelzorgers van mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek*, 2009.  
[http://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2012/Bijzondere\\_mantelzorg](http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Bijzondere_mantelzorg)

<sup>13</sup> SCP, *Vrouwen, mannen en mantelzorg*, 2009.  
[http://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2009/Vrouwen\\_mannen\\_en\\_mantelzorg](http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2009/Vrouwen_mannen_en_mantelzorg)

- 14 Wilt u uw beleid maken op basis van portretten van mantelzorgers? Mezzo heeft deze portretten: <http://www.mezzo.nl/mantelzorg>
- 15 Wilt u meer weten over jonge mantelzorgers? Leest u dan eens verder op [http://www.mezzo.nl/jonge\\_mantelzorgers](http://www.mezzo.nl/jonge_mantelzorgers)
- 16 Wilt u meer weten over wat ontspoorde mantelzorg is? Movisie schreef in 2013 een artikel over hoe ontspoorde mantelzorg te signaleren, en wat te doen: <https://www.movisie.nl/artikel/wat-ontspoorde-mantelzorg>
- 17 Wilt u meer weten over wat uitvoerende professionals kunnen doen bij ontspoorde mantelzorg? In deze publicatie vindt u het stappenplan handelen bij ontspoorde mantelzorg: *Movisie, Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg. Een model als aanvulling op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*, 2014. <http://www.movisie.nl/publicaties/stappenplan-handelen-ontspoorde-mantelzorg>
- 18 Movisie, Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld, 2013.
- 19 Vindt u het belangrijk om inzicht te hebben in wat mantelzorgen tot een positieve of negatieve ervaring maakt? Lees daarover meer in hoofdstuk 3 van deze publicatie over mantelzorgers en vrijwilligers: *Movisie, Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*, 2013.
- 20 Wilt u meer weten over netwerkgericht kunnen werken? Mezzo beschreef de methode 'netwerkcoach' in een handreiking. *Mezzo, Natuurlijk, een netwerkcoach*, 2014. [http://www.mezzo.nl/webwinkel/natuurlijk\\_eeen\\_netwerkcoach/7319](http://www.mezzo.nl/webwinkel/natuurlijk_eeen_netwerkcoach/7319). ActiZ, Vilans en Movisie beschreven 44 netwerkmethoden in *Aan de slag met sociale netwerken*, 2014.: <https://www.movisie.nl/publicaties/aan-slag-sociale-netwerken>
- 21 Wilt u meer weten over de grenzen aan de belastbaarheid van mantelzorgers? Evelien Tonkens, Jennifer van den Broeke & Marc Hoijtink, *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*, 2009. <http://dare.uva.nl/document/2/76173>

- Daarnaast maakt het verschil in welke levensfase iemand voor een ander zorgt<sup>14</sup>. Zorgen inwoners voor hun ouders, terwijl ze kleine kinderen en een baan hebben? 83% van de mantelzorgers is tussen de 18 en 64 jaar dus een combinatie van zorg en werk ligt voor de hand. Dan hebben ze het extra druk. Of zijn er in uw gemeente veel oudere mantelzorgers die gepensioneerd zijn en voor hun partner zorgen? Ongeveer één op de vijf mantelzorgers is ouder dan 65 jaar. Bijna de helft van deze groep zorgt voor de partner, maar ook steeds vaker voor een hoogbejaarde vader of moeder. Deze oudere mantelzorgers zijn misschien nu nog vitaal, maar kunnen zelf ook klachten krijgen en daardoor de zorg minder goed volhouden. En kinderen die opgroeien in een gezin waarin iemand zorg vraagt, jonge mantelzorgers, voelen zich vaak bovenmatig verantwoordelijk en krijgen zelf weinig aandacht voor hun zorgen. Eén op de vier jongeren groeit op in een gezin met een langdurig ziek, gehandicapt of verslaafd familielid. Deze jongeren worden tot 24 jaar jonge mantelzorgers genoemd<sup>15</sup>.
- Algemeen kenmerkend voor mantelzorgers is dat ze niet snel zelf met een zorgvraag komen, niet of te laat inzien dat ze overbelast zijn en gemakkelijker hulp vragen voor de zorgvrager dan voor zichzelf. Ook komt het regelmatig voor dat de zorgvrager geen professionele hulp wil en er door de gegroeide situatie automatisch vanuit gaat dat de mantelzorg in actie komt.

### 3.3 Een keuze die geen keuze is met positieve én negatieve ervaringen

Veel mantelzorgers zien zichzelf niet als mantelzorg en vinden het heel gewoon te zorgen voor vader, moeder, partner, kind of vriend. Mensen mantelzorgen uit vanzelfsprekendheid, liefde en genegenheid, maar ook omdat ze zich verplicht voelen. Voor veel mensen is mantelzorg niet helemaal een vrije keuze. Mantelzorg wordt dan ook 'een keuze die geen keuze is' genoemd.

Mantelzorg kan positief zijn en voldoening geven, maar het kan ook leiden tot overbelasting. In de afgelopen jaren lag de focus vaak op de negatieve ervaringen van mantelzorgers: overbelasting, eenzaamheid en zelfs isolement. En deze druk kan in het uiterste geval leiden tot ontspoorde mantelzorg<sup>16</sup>. Met ontspoorde mantelzorg wordt goede zorg bedoeld die sluipenderwijs omslaat in verwaarlozing, verkeerde behandeling of zelfs mishandeling. Ontspoorde mantelzorg kan in alle leeftijdscategorieën voorkomen, met als gemene deler het ontbreken van opzet of moedwil<sup>17</sup>.

Deze eenzijdige benadering doet mantelzorgers echter geen recht, omdat de zorg die zij verlenen hen ook positieve ervaringen levert. Zo blijken mensen die gemiddeld drie uur per week mantelzorgen gelukkiger dan mensen die minder of niet zorgen<sup>18</sup>. En een ernstig belaste mantelzorg kan veel positieve ervaringen hebben, terwijl een licht belaste mantelzorg vooral negatieve ervaringen kent. Kortom de positieve en negatieve ervaringen zijn voor iedere mantelzorgsituatie anders maar zijn altijd met elkaar verweven<sup>19</sup>.

### 3.4 Grenzen aan mantelzorg

Er zijn talloze manieren om mantelzorgers te ondersteunen, maar één van de belangrijkste is de zorg delen met meer mensen. Professionele hulp zal zich in de toekomst daarom steeds vaker richten op het faciliteren en versterken van het netwerk om zorgvragers en mantelzorgers heen<sup>20</sup>. Maar niet iedereen heeft een partner, gezinnen worden kleiner, zijn vaker 'samengestelde' gezinnen en de zorg voor oudere ouders komt op minder kinderen aan. Ook zijn er altijd mensen die niet in staat zijn om sociale contacten te onderhouden, om welke reden dan ook. Al met al blijft het een vrije keuze van mensen of ze mantelzorg willen inschakelen of verlenen. De gemeente kan mensen niet verplichten om hun netwerk in te zetten, noch om mantelzorg te verrichten<sup>21</sup>.

# 4. VINDEN

U bereikt de mensen die zorgen voor een naaste, omdat dat de voorwaarde is om hen te kunnen versterken, verlichten en verbinden.

## 4.1 Inleiding

<sup>22</sup> Expertisecentrum mantelzorg, *Beter bereiken van mantelzorgers*, 2010  
<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/product-beter-bereiken-mantelzorgers.html>

Veel gemeenten stellen zich de vraag hoe zij meer mantelzorgers kunnen bereiken<sup>22</sup>. De sleutelwoorden voor het bereiken van mantelzorgers zijn: dichtbij en samenhangend. U biedt de ondersteuning dus aan langs het pad dat mantelzorgers en zorgvragers al bewandelen: dichtbij huis, dichtbij de zorg en dichtbij het dagelijks leven. Als regisseur in het sociaal domein kunt u samen met uw netwerkpartners organiseren dat mantelzorgondersteuning daar is waar mantelzorgers en zorgvragers sowieso komen: bij de huisarts en de praktijkondersteuners, aan het Wmo loket, bij de generalisten in wijkteams, bij docenten en maatschappelijk werkers op scholen en bij werkgevers.

De centrale vraag is: hoe bereikt u de mensen in uw gemeente die zorgen voor naasten, zodat u ze kunt Versterken, Verlichten en Verbinden? Bij de basisfunctie Vinden kunt u denken aan de volgende tips:

- Zoek mantelzorgers dichtbij hun eigen leefpad en dicht bij het zorgpad van hun naaste;
- Sluit aan bij de beleving van mantelzorgers;
- Betrek mantelzorgers bij het gesprek;

## 4.2 Zoek mantelzorgers dichtbij hun eigen leefpad en dicht bij het zorgpad van hun naaste

In de praktijk is het weleens lastig om direct in contact te komen met mantelzorgers. Veel mensen zijn zich niet bewust van het feit dat zij mantelzorger zijn. Hierdoor blijven veel mantelzorgers onzichtbaar. Om toch met ze in contact te komen is het belangrijk om op zoek te gaan naar de natuurlijke vindplaatsen door het leefpad en zorgpad van de mantelzorger te volgen.

Het *leefpad* van een mantelzorger is de route van diens dagelijks leven. Jongeren treft u op scholen, sportverenigingen of uitgaansgelegenheden. Ouderen kunt u misschien bereiken via meer specifieke verenigingen zoals een lees club, een kerkgenootschap, een ouderenbond of een zelforganisatie. Werkende mantelzorgers treft u op hun werk en als zij kinderen hebben bij het kinderdagverblijf of de naschoolse opvang. Leeft u zich in waar mantelzorgers te vinden zijn en verstrekt op die plekken informatie over mantelzorg. Denk daarbij ook eens aan scholen en lokale werkgevers, of een centraal punt als de fysieke bibliotheek of het online Buurtlink<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Buurtlink is je buurt op internet, zie [www.buurtlink.nl](http://www.buurtlink.nl)

De tweede route is via het *zorgpad*: waar komen mantelzorgers en hun naasten voor zorg en ondersteuning? In de eerste lijn kunt u denken aan huisartsen, praktijkondersteuners, uw eigen Wmo loket, maatschappelijk werkers, thuiszorgmedewerkers en paramedici zoals fysiotherapeuten, logopedisten en diëtisten. In de tweede lijn gaat het om ziekenhuizen, revalidatiecentra, verzorgings- en verpleeghuizen of ggz-instellingen.

Voor het vinden van mantelzorgers zijn de volgende tips belangrijk:

- Ga samen met lokale partners actief op zoek naar vindplaatsen van mantelzorgers, en laat u leiden door het leef- en zorgpad van mantelzorgers.
- Organiseer samen met netwerkpartners dat de professionals die mantelzorgers op hun zorgpad tegenkomen ook herkennen als zijnde mantelzorgers.
- Rust de generalisten in het sociaal wijkteam toe om mantelzorgers te vinden op hun leefpad in de wijk.

## 4.3 Sluit aan bij de beleving van mantelzorgers

Mantelzorgers herkennen zich niet altijd in de term 'mantelzorger'. Let in communicatie dus op uw taalgebruik. Het woord mantelzorg is niet bij iedereen bekend en bovendien willen veel mensen geen 'mantelzorger' genoemd worden. In voorlichtingsmateriaal kunt u beter vragen 'zorgt u voor iemand?'

Een juiste toon voor contact met of communicatie richting mantelzorgers, is een respectvolle en begripvolle toon met de nadruk op eigen regie en eigen kracht van de zorgvrager en mantelzorger. Pas uw tempo aan aan dat van de zorgvrager en mantelzorger. De kans is groot dat de zorgsituatie nieuw is voor de mantelzorger, en daarbij wellicht emotioneel verwarrend en indrukwekkend. Wacht bijvoorbeeld met het invullen van formulieren als mensen daar nog niet aan toe zijn. Zo ligt de regie en verantwoordelijkheid bij mensen zelf en spreek je hun eigen kracht aan. In uw communicatie kunt u de nadruk leggen op de deskundigheid van de mantelzorger: die is samen met de zorgvrager deskundig op het gebied van hun eigen leven. De relatie tussen zorgvrager en mantelzorger biedt de mogelijkheid om contact te maken: laat mensen eens iets over zichzelf vertellen. Hoe lang kennen ze elkaar en waarvan? En hoe ervaart de zoon de ziekte van zijn moeder? Wat vindt de partner ervan dat haar man opgenomen moet worden?

- Pas het taalgebruik in communicatie aan aan de beleefwereld van de zorgvragers en mantelzorgers. Vraag dus niet 'bent u mantelzorger' maar 'zorgt u voor iemand?'
- Volg in contact het kennisniveau, tempo en eigen deskundigheid van de mantelzorger.
- Maak door het plaatsen van 'mantelzorg verhalen' in de lokale krant de inwoners van uw gemeente bewust van de bijzondere taak die mantelzorgers hebben.
- Zorg voor de juiste informatie, in de vorm van een overzichtelijke sociale kaart waarin expliciet aangegeven wordt welke mantelzorgsteunpunten, mantelzorgmakelaars<sup>24</sup> en andere ondersteuningsmogelijkheden (denk bijvoorbeeld aan zelfhulp, voor mantelzorgers en zorgvragers in samenwerking met een steunpunt zelfhulp) er zijn in de gemeente of de wijk.

<sup>24</sup> Wilt u meer weten over de mantelzorgmakelaar? Bekijk dan eens deze website: <http://www.mantelzorgmakelaar.nl>

## 4.4 Betrek mantelzorgers bij het gesprek

Het kan lastig zijn om een relatie met mantelzorgers op te bouwen, omdat mantelzorgers niet graag de aandacht op zichzelf vestigen. Toch is het hebben van een relatie belangrijk zodat mantelzorgers u weten te vinden, nu en als ze daar in de toekomst behoefte aan hebben.

<sup>25</sup> De POM-methode is ontwikkeld door het Trimbos-instituut, en terug te vinden in de databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie op [www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies](http://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies)

<sup>26</sup> [://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-mantelscan.html](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-mantelscan.html)

Een methode om vroeg met mantelzorgers een relatie op te bouwen door ze actief te betrekken is de Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers (POM<sup>25</sup>). Bij deze methode neemt een uitvoerende professional het initiatief om met de mantelzorger in gesprek te gaan zodra zorgvragers zich melden. Nadat de professional contact heeft gezocht met de mantelzorger, vindt het POM-gesprek plaats, bij de mantelzorger thuis of ergens anders. Hierin maakt de professional gebruik van motiverende gespreksvoering en brengt de ervaren belasting en knelpunten van de mantelzorg in kaart. Na het gesprek laat de professional een overzicht van ondersteuningsmogelijkheden achter. Afhankelijk van hoe het met de mantelzorger gaat, volgt er een tweede gesprek meestal twee weken tot twee maanden na het POM-gesprek. Hierin kijken professional en mantelzorger samen wat het eerste gesprek teweeg heeft gebracht en kan de mantelzorger aanvullende vragen stellen. Naast de POM kan de Mantelscan<sup>26</sup> worden ingezet, een instrument dat helpt om het mantelzorgnetwerk in kaart te brengen.

- Doe moeite om een relatie met de mantelzorger op te bouwen door vroeg in gesprek aan te gaan.
- Start met het stellen van vragen, en maak daarna pas duidelijk wat de ondersteuningsmogelijkheden zijn.
- Houdt het niet bij één gesprek maar zorg dat professionals in de uitvoering 'aangehaakt' blijven.

# 5. VERSTERKEN

U versterkt mantelzorgers in hun regie en positie, zowel op het microniveau van individuele mantelzorgers als op het niveau van beleidsparticipatie, zodat de stem van mantelzorgers in uw beleid doorklinkt.

## 5.1 Inleiding

Zelfredzaamheid, zelfregie en zelfhulp zijn belangrijke uitgangspunten van de stelselherziening in zorg en ondersteuning. Met de tweede basisfunctie Versterken zorgt de gemeente ervoor dat mantelzorgers de regie kunnen voeren en behouden, en keuzemogelijkheden hebben hoe zij de mantelzorg vormgeven.

De centrale vraag is: wat moet u organiseren om de regie en positie van mantelzorgers te versterken? Bij de basisfunctie Versterken kunt u denken aan de volgende tips:

- Onderzoek de vraag achter de vraag van mantelzorgers en zorgvragers;
- Maak werk van waardering voor mantelzorgers;
- Veranker eigen regie en keuzevrijheid van mantelzorgers in beleid;
- Neem belemmeringen voor mantelzorgen in wet- en regelgeving weg;
- Zorg voor actieve participatie van mantelzorgers in beleid.

## 5.2 Onderzoek de vraag achter de vraag van zorgvragers én mantelzorgers

Als een zorgvrager bij de gemeente een aanvraag doet voor ondersteuning, wordt in beeld gebracht wat de mogelijkheden zijn om met mantelzorg of hulp uit het sociale netwerk te komen tot (verbetering van de) zelfredzaamheid of participatie. U versterkt mantelzorgers door hen te betrekken bij dit onderzoek naar de zorgvraag van de naaste voor wie ze zorgen. Daarnaast wordt in het onderzoek gekeken naar de ondersteuningsbehoeften van de mantelzorger, zodat die het zorgen kan (blijven) volhouden. Samen kunnen de mantelzorger en de zorgvrager de regie houden over de afspraken die met de gemeente gemaakt worden.

Uit onderzoek blijkt dat er vaak sprake is van vraagverlegenheid bij cliënten, maar ook van handelingsverlegenheid bij personen uit het netwerk. Om dit expliciet te maken is het nodig om de mantelzorger aan tafel uit te nodigen. Houd daarbij rekening met het feit dat niet alle mantelzorgers zich in het bijzijn van de zorgvrager vrij voelen om grenzen aan te geven van wat zij voor de zorgvrager kunnen en willen betekenen. Bovendien is een gesprek met een mantelzorger anders dan dat met een zorgvrager.

Hieronder enkele tips:

- Betrek de mantelzorger zo vroeg mogelijk in het onderzoek, ofwel bij het keukentafelgesprek<sup>27</sup>.
- Maak uw keuzes: nodigt u de zorgvrager en mantelzorger tegelijkertijd uit voor het keukentafelgesprek, of voert u meerdere gesprekken?
- Maak in een eerste gezamenlijk keukentafelgesprek de zorgbehoefte van de zorgvrager en de mogelijkheden en grenzen van de mantelzorger expliciet en dus bespreekbaar.

<sup>27</sup> Wilt u weten hoe u mantelzorgers kunt betrekken bij het keukentafelgesprek? Mezzo schreef er een publicatie over: Mezzo, *het keukentafelgesprek, visie en uitgangspunten*, 2014. [http://www.mezzo.nl/webwinkel/het\\_keukentafelgesprek\\_visie\\_en\\_uitgangspunten/9277](http://www.mezzo.nl/webwinkel/het_keukentafelgesprek_visie_en_uitgangspunten/9277)

- Besteed in een gesprek met de mantelzorger niet alleen aandacht aan de belasting van het mantelzorgen, maar zorg ook dat de positieve ervaringen met het zorgen aandacht krijgen. Misschien kunnen die positieve ervaringen worden uitgebreid, om de draagkracht van de mantelzorger te vergroten?
- Wees consequent en constructief: stel vragen om tot maatwerk te komen en wees flexibel in de ondersteuningsmogelijkheden zodat het van toegevoegde waarde is op de taken die mantelzorgers en zorgvragers zelf (kunnen) uitvoeren.

## 5.3 Maak werk van waardering voor mantelzorgers !

Mantelzorgers zijn belangrijk. Versterking van mantelzorgers kan door regelmatig te laten merken dat u hun inzet waardeert middels een blijk van waardering. Voorheen deed het Rijk dit met het Mantelzorgcompliment; het budget dat beschikbaar is voor het mantelzorgcompliment wordt daartoe aan het Gemeentefonds toegevoegd. Als gemeente kunt u bepalen hoe u deze waardering vormgeeft. Het kan via een geldbedrag, zoals bij het mantelzorgcompliment. Maar het kan ook gaan om waardering in natura, zoals een gemeentelijke mantelzorgpas waarmee mantelzorgers korting krijgen op bepaalde diensten. Ook kunt u een jaarlijkse dag van de mantelzorg of een mantelzorg-verwen-dag organiseren<sup>28</sup>. Met het communiceren over uw waardering voor mantelzorgers naar een breed publiek snijdt het mes aan twee kanten want de kans is groot dat u er nieuwe mantelzorgers mee bereikt. Tips hierbij zijn:

- Waardeer de mantelzorgers in uw gemeente specifiek, dus niet tegelijkertijd met de vrijwilligers.
- Maak samen met (vertegenwoordigers van) mantelzorgers in uw gemeente een keuze wat u met het budget voor waardering doet, en overweeg een mix van waardering in de vorm van een geldbedrag en waardering in natura zoals een bonnenboekje met tegoedbonnen voor kleine diensten.
- Gebruik de jaarlijkse waardering ook om kennis te maken met (nieuwe) mantelzorgers en beter zicht te krijgen op hun mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften.
- Zet in samenwerking met andere gemeenten eens in op publieke waardering van mantelzorgers met een publiciteitscampagne waarin het ondersteuningsaanbod in de Wmo naar voren komt.

## 5.4 Veranker eigen regie en keuzevrijheid van mantelzorgers in beleid !

Wat kunt u beleidsmatig regelen om de stem van de mantelzorger binnen de gemeente te bevorderen en zo de positie van de mantelzorgers te versterken? Daarvoor zijn een aantal tips te noemen:

- Geef mantelzorgers een formele rol in het proces van aanvraag, onderzoek en indicering.
- Leg vast dat mantelzorgers voor de gemeente meer zijn dan alleen zorgers; maar ook inwoner, partner, ouder, kind werknemer, lid van een vereniging, et cetera\*.
- Houd de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning voor mantelzorgers in het vizier en adviseer dat waar nodig.
- Neem in uw verordening op hoe u omgaat met het inzetten van PGB voor informele zorg van mantelzorgers. Houd in de uitvoering rekening met de mogelijkheden van de mantelzorger<sup>29</sup>.
- Maak bij het ontwikkelen van beleid gebruik van de kennis en kunde van de steunpunten mantelzorg. Dit zijn de lokale expertisecentra voor professionals, werkgevers, scholen, en dus ook voor de gemeente.
- Zorg ervoor dat mantelzorgers in uw gemeente op de hoogte zijn van hun rechtspositie die in de Wmo is vastgelegd, zodat ze weten dat er ondersteuningsmogelijkheden voor hen zijn.

<sup>28</sup> Meer informatie over waardering voor mantelzorgers leest u in de informatiekaart van het Transitiebureau: <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Informatiekaart%20mantelzorgwaardering.pdf> of <http://www.mezzo.nl/waarderen>

<sup>29</sup> Tips over hoe u mantelzorg in de Wmo verordening opneemt leest u in de publicatie die Mezzo schreef op basis van de Modelverordening. Mezzo, *Advies Modelverordening Wmo 2015*, 2014. [http://www.mezzo.nl/webwinkel/mezzo\\_advies\\_modelverordening\\_wmo\\_2015/9320](http://www.mezzo.nl/webwinkel/mezzo_advies_modelverordening_wmo_2015/9320)

### \*Zelfhulp

Een zelfhulpgroep voor mantelzorgers levert een belangrijke bijdrage aan de versterking van de eigen positie van de deelnemers. Een zelfhulpgroep biedt – vaak meer nog dan een professional – inzicht in de situatie van betrokkenen en geeft praktische handvatten om de eigen regie te versterken. Het delen van elkaars situatie heeft een belangrijk versterkend effect voor de eigen kracht en regie. Ypsilon organiseert bijvoorbeeld zelfhulpgroepen voor familieleden van iemand met een psychotische aandoening. Heel vaak biedt men elkaar zoveel steun, dat extra ondersteuning nauwelijks nodig is<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> U leest meer over Zelfhulp in het boek *Gesteund door zelfhulp*: Movisie, *Gesteund door zelfhulp*, 2014. <https://www.movisie.nl/publicaties/gesteund-door-zelfhulp>

## 5.5 Zorg voor actieve participatie van mantelzorgers in beleid

U versterkt de regie van mantelzorgers in uw gemeente door participatie van mantelzorgers in de beleidsprocessen te bevorderen<sup>31</sup>. Het gaat om beleidsbeïnvloeding: het perspectief van de mantelzorger wordt mee genomen. Hiervoor zijn de volgende tips belangrijk:

- Zorg ervoor dat (ex)mantelzorgers in de Wmo-adviesraad zitting hebben.
- Stimuleer (ex)mantelzorgers om zitting te nemen in werkgroepen waar beleid gemaakt wordt<sup>32</sup>.
- Betrek (ex)mantelzorgers als ervaringsdeskundigen bij voorlichtingsbijeenkomsten, bijvoorbeeld in voorlichtingen voor professionals van zorg- en welzijnspartners of zorgvrijwilligers.
- Neem in het jaarlijkse Wmo cliënttevredenheidsonderzoek standaard vragen op over mantelzorgers, en stel naast vragen aan de zorgvragers ook vragen aan de mantelzorgers.
- Uw GGD doet regelmatig onderzoek onder uw bevolking; verzoek hen om vragen over mantelzorg op te nemen.
- Denk buiten de gebaande paden en zorg ervoor dat mantelzorgers niet alleen binnen formele inspraak maar ook binnen de bestaande infrastructuur – denk aan het mantelzorgsteunpunt – input kunnen geven voor passend mantelzorgbeleid.

<sup>31</sup> Het betrekken van inwoners en mantelzorgers bij het maken van uw beleid noemen we interactieve beleidsvorming. Wilt u hiermee aan de slag? Lees dan ter inspiratie deze publicatie van het Expertisecentrum Mantelzorg: Movisie, *Samen met mantelzorgers beleid opstellen. Interactieve beleidsvorming*, 2010. <https://www.movisie.nl/publicaties/samen-mantelzorgers-beleid-opstellen>.

<sup>32</sup> Wilt u aan de slag met het betrekken van mantelzorgers bij adviesraden, commissies en werkgroepen? Lees over de mogelijkheden op: [http://www.mezzo.nl/wie\\_zijn\\_belangenbehartiger](http://www.mezzo.nl/wie_zijn_belangenbehartiger)



# 6.

## VERLICHTEN

U organiseert ondersteuning om ervoor te zorgen dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen (blijven) uitvoeren.

### 6.1 Inleiding

Goede ondersteuning voor mantelzorgers draagt ertoe bij dat hun draaglast en draagkracht in evenwicht zijn. Deze derde basisfunctie, Verlichten, gaat over de draagkracht van mantelzorgers. Een mantelzorger is, naast mantelzorger, immers ook partner, kind, werknemer, scholier of vrijwilliger. Om overbelasting te voorkomen is het belangrijk dat de balans tussen verschillende taken en rollen behouden blijft. Hoe kan de gemeente de taak van mantelzorgers verlichten en hun draagkracht vergroten, zodat zij de zorg beter en langer vol houden?

Waar de oude basisfuncties veel aandacht besteedden aan de overbelaste mantelzorger, komt daar in de Wmo 2015 het belang van preventie en vroegtijdige ondersteuning bij. Vroegtijdige ondersteuning betekent bijvoorbeeld dat huishoudelijke hulp wordt geboden aan de zorgvrager ter verlichting van de mantelzorger, zodat hij of zij de zorg kan combineren met werk. Of dat tijdig informatie en advies over ondersteuningsmogelijkheden wordt gegeven. Vormen van vervangende mantelzorg (respijtzorg)<sup>33</sup> die in een vroegtijdige mix als ondersteuning kunnen worden ingezet zijn: (vrijwillige) thuisopvang, dagopvang, kortdurend verblijf in de vorm van logeren met zorg, en de inzet van informele zorg in de vorm van zorgvrijwilligers en andere mensen uit het netwerk.

De centrale vraag is: wat moet u organiseren om het mantelzorgen van uw inwoners te verlichten? Bij de basisfunctie Verlichten kunt u denken aan de volgende tips:

- Werk netwerkgericht en zet in op preventie van overbelasting;
- Organiseer informatie en advies;
- Faciliteer emotionele steun en educatie voor mantelzorgers;
- Maak werk van passende respijtzorg;
- Zet in op praktische en materiële hulp voor mantelzorgers;
- Maak werk van het vinden en binden van vrijwilligers.

### 6.2 Werk netwerkgericht en zet in op preventie van overbelasting

Aandacht voor de relaties van zorgvragers en mantelzorgers verbeteren de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het verlegt automatisch de focus van de beperking en de behandeling daarvan naar de mens en zijn omgeving. Dat is belangrijk omdat de inwoner die zorg of ondersteuning nodig heeft, bijna nooit alleen staat. Het sociale netwerk springt vaak als eerste bij. Familie en vrienden gaan mee naar het ziekenhuis, helpen bij het huishouden of bieden emotionele steun en gezelschap. Daarnaast doen meer mensen op afstand mee en kunnen er vrijwilligers bijspringen. Zeker als de zorg zwaarder wordt en langer duurt, is dat een noodzakelijke aanvulling. In de Wmo 2015 is een grotere rol voor dat netwerk weg gelegd. De beroepskrachten zullen zich steeds vaker richten op het toerusten van zorgvragers en hun netwerk om met de eigen zorgvragen aan de slag te gaan.

<sup>33</sup> Meer weten over respijtzorg? Speciaal voor gemeenten schreef het Expertisecentrum Mantelzorg de handreiking *Adempauze voor mantelzorgers. Respijtheid in gemeenten*, 2014. <http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/adempauze-voor-mantelzorgers>

34 Wilt u aan de slag met netwerkgericht werken? Movisie verzamelde 8 methoden om het netwerk van zorgvrager en mantelzorg in kaart te brengen, en nog eens 36 om dat netwerk te versterken. Laat u inspireren: Movisie & Vilans, *Aan de slag met sociale netwerken. De 44 meest bekende methoden verzameld.* 2014 <https://www.movisie.nl/publicaties/aan-slag-sociale-netwerken>

Het integraal beschouwen van de situatie van een cliënt en zijn of haar sociale netwerk is belangrijk omdat alleen dan maatwerk geboden kan worden<sup>34</sup>. Tips zijn:

- Begin met het in kaart brengen van het netwerk van zorgvrager en mantelzorg, als startpunt en niet als einddoel, met een open blik: wie zijn er belangrijk in hun leven?
- Zorg dat het overzicht van het netwerk tastbaar en zichtbaar is voor de zorgvrager en mantelzorg en breng het netwerk regelmatig ter sprake.
- In het versterken van het netwerk - denk aan het uitbreiden van het netwerk of het verbeteren van de kwaliteit van de contacten - laat je je leiden door de wensen en voorkeuren van de zorgvrager en mantelzorg: wie willen zij (meer) betrekken?
- Betrek naast familie ook burens, buurtbewoners en andere mensen met vergelijkbare interesses en levensstijl met de zorgvrager (in de vorm van respijtzorg) en met de mantelzorg.

## 6.3 Organiseer informatie en advies !

Informatie kan zich direct op de individuele mantelzorg richten, maar heeft ook een meer algemene en indirecte functie. Informatie aan een breed publiek over mantelzorg en mantelzorgondersteuning draagt bijvoorbeeld bij aan bewustwording, (h)erkenning van mantelzorg en het belang van ondersteuning. Daarnaast hebben een groot aantal mantelzorgers behoefte aan meer dan alleen informatie. Een luisterend oor bijvoorbeeld, en begeleiding bij het vinden van de weg in het grote aantal ondersteuningsmogelijkheden. Tips zijn:

- Zorg voor een actuele sociale kaart met helder zicht op de ondersteuningsmogelijkheden. Veel sociale kaarten hebben de vorm van een zoekfunctie die op het eerste gezicht weinig inzicht bieden. Denk daarom ook eens aan een (digitale) plattegrond van uw gemeente met zicht op wat waar te vinden is.
- Zorg voor laagdrempelige en herkenbare informatiepunten zowel fysiek als ook digitaal, bijvoorbeeld door Buurtlink<sup>36</sup> - een lokaal digitaal netwerk.
- Organiseer tegelijkertijd met de individuele informatieverstrekking aan mantelzorgers ook de vraagverheldering: de vraag die een mantelzorg u aan het loket stelt, is het topje van de ijsberg.
- Bied informatie aan specifiek over de combinatie van mantelzorg met werk.
- Zorg dat de gespreksvoerder zicht heeft op preventieve ondersteuningsmogelijkheden, denk aan respijtzorg of zelfhulp voor zowel zorgvrager als mantelzorg<sup>37</sup>.

36 Zie voor meer informatie over Buurtlink: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/Respijtzorg.html>

37 Wilt u beroepskrachten in de praktijk aanmoedigen om mantelzorgers zo effectief mogelijk te ondersteunen? Bekijk dan eens de webpagina van Expertisecentrum Mantelzorg over methoden en instrumenten: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/professionals-gemeente-instrumenten-en-methoden.html>

Maak gebruik van intergemeentelijke informatie voor specifieke groepen mantelzorgers. Er zijn goede voorbeelden van specialistische kennisnetwerken die informatie hebben voor specifieke groepen mantelzorgers. Deze informatie kunt u verspreiden onder uw inwoners, maar u kunt zelf ook van deze informatie gebruik maken. Het dementienetwerk Twente maakte bijvoorbeeld een boekje voor de 15 gemeenten in de regio: [www.dementietwente.nl](http://www.dementietwente.nl). Een ander voorbeeld zijn de 320 Alzheimercafé 's die zorgen voor laagdrempelige informatie en advies in de regio: [www.alzheimer-nederland.nl](http://www.alzheimer-nederland.nl).

## 6.4 Faciliteer emotionele steun en educatie voor mantelzorgers !

De behoeften van mantelzorgers gaan soms verder dan een luisterend oor, zij zouden baat hebben bij emotionele steun. Die emotionele steun kan individueel plaatsvinden in persoonlijke gesprekken met MEE- en mantelzorgconsulenten, maatschappelijk werkers of ouderenadviseurs. Groepsbijeenkomsten lenen zich bij uitstek voor een combinatie van informatieoverdracht en het delen van ervaringen. Herkenning en erkenning van de situatie kunnen samen op gaan, zoals bij lotgenotengroepen, en mantelzorgcafé 's.

Daarnaast kunnen mantelzorgers gebaat zijn bij educatie: een training of een cursus waardoor ze de zorg beter kunnen uitvoeren, volhouden of inplannen. Zulke educatie wordt meestal groepsgewijs aangeboden. Vaak ontvangen mantelzorgers tijdens een training ook emotionele steun, omdat ze andere mantelzorgers ontmoeten. Zo is de educatieve ondersteuning ook een vorm van lotgenotencontact. De educatie kan zich richten op zorg en ziekte, maar ook op de individuele vaardigheden van de mantelzorgers zelf. Educatie kan verzorgd worden door steunpunten mantelzorg, MEE-organisaties, zelfhulpgroepen, zorgondernemers, thuiszorg, verpleging & verzorging, ggz en patiëntenverenigingen. Tips zijn:

- Organiseer emotionele ondersteuning vanuit de eigen netwerken rond mantelzorgers, bijvoorbeeld door de inzet van netwerkcoaching.
- Faciliteer maatjescontacten, zoals vriendendiensten en buddyzorg.
- Faciliteer naast lotgenotengroepen ook een zelfhulpgroep. Zelfhulp is hulp aan elkaar door mensen met eenzelfde probleem, zonder tussenkomst van professionele hulpverleners<sup>38</sup>.
- Organiseer specifieke cursussen voor mantelzorgers zoals 'Grenzen stellen als mantelzorgers'.
- Organiseer waar gewenst individuele begeleiding om 'loslaten' mogelijk te maken.
- Denk ook eens aan een digitaal trainingsaanbod, e-learning, voor drukbezette mantelzorgers.
- Stimuleer in deze steun en educatie mantelzorgers na te denken wanneer zorgvrijwilligers en anderen in het netwerk in te zetten zijn, en wanneer professionals nodig zijn.

<sup>38</sup> Wilt u in uw gemeente een of meer zelfhulpgroepen faciliteren? In dit artikel leest u meer over hoe dat aan te pakken:  
Movisie, *Ondersteuning van zelfhulpgroepen, hoe dan?*, 2014.  
<http://www.movisie.nl/artikel/ondersteuning-zelfhulpgroepen-hoe-dan>

## 6.5 Maak werk van passende respijtzorg

Een belangrijke vorm van ondersteuning is respijtzorg. Respijtzorg is een verzamelbegrip voor voorzieningen die mantelzorg tijdelijk en volledig overnemen, zodat de mantelzorgers eigen activiteiten kunnen ontplooiën: denk aan werk, opleiding of ontspanning. Het kan gaan om zorg buitenshuis, zoals kortdurend verblijf in een zorghotel of dagopvang. Het kan ook aan huis, wanneer er bijvoorbeeld een bezoeker vrijwilliger langskomt en een paar uur de zorg overneemt<sup>39</sup>. Als de respijtzorg goed georganiseerd wordt, ofwel past bij de behoeften van zorgvragers en mantelzorgers, ervaren mantelzorgers verlichting.

Mantelzorgers ervaren regelmatig drempels om van respijtzorg gebruik te maken. Ze hebben moeite om de hulpvrager en hun zorgtaken voor hem of haar los te laten. Het is daarom belangrijk dat ze kunnen vertrouwen op de respijtzorg. Eenmaal over de drempel, ervaren zij namelijk verlichting. Deze adempauze geeft hen voldoende ruimte om de (intensieve) zorg vol te houden. Tegelijkertijd hebben sommige mantelzorgers ondersteuning nodig bij het vinden van een invulling van de tijd ter ontspanning. Tips hierbij zijn:

- Organiseer zowel<sup>40</sup> directe respijtzorg in de vorm van kortdurend verblijf in een respijtzorghuis, als ook indirecte respijtzorg<sup>41</sup> zoals burenhulp, dagbesteding en maatjesprojecten, dit zijn belangrijke ondersteuningsmogelijkheden voor de mantelzorgers.
- Wijs uw inwoners op Respijtwijzer, een website die ingaat op de vormen van respijtzorg, de financieringsmogelijkheden en verdere vragen, zie [www.respijtwijzer.nl](http://www.respijtwijzer.nl). Organisaties uit uw gemeente kunnen hun respijtzorgaanbod op de site presenteren. Stimuleer ze daartoe.
- Breng in het onderzoek ter sprake wat te doen als de mantelzorgers door overbelasting dreigt uit te vallen.
- Zorg dat u regelmatig de situatie van zorgvrager en mantelzorgers gezamenlijk met elkaar beschouwt; de draagkracht en draaglast kan van tijd tot tijd verschillen en soms kan er tijdelijk meer of minder ondersteuning nodig zijn.
- Maak voor het tijdig signaleren en preventief inzetten van respijtzorg gebruik van uw afspraken met zorgaanbieders, uw (subsidie)relaties met vrijwilligersorganisaties en andere maatschappelijke partijen als MEE.
- Werk met persoonlijke arrangementen; deze arrangementen bestaan uit uiteenlopende faciliteiten waardoor zorgvragers op een prettige manier langer thuis kunnen blijven en mantelzorgers langer op een fijne manier kunnen (blijven) mantelzorgen. De arrangementen worden gefinancierd uit de Wmo, en de Zvw.

<sup>39</sup> Wilt u zich wat meer verdiepen in respijtzorg? Speciaal voor gemeenten schreef het Expertisecentrum Mantelzorg de handreiking *Adempauze voor mantelzorgers. Respijtzorg in gemeenten 2014*.  
<http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/adempauze-voor-mantelzorgers> Bezoekt u ook eens onderstaande webpagina van het Expertisecentrum Mantelzorg: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/Respijtzorg.html>

<sup>40</sup> Directe respijtzorg heeft als doel om de zorgtaken van de mantelzorgers over te nemen ofwel om de mantelzorgers te verlichten

<sup>41</sup> Bij indirecte respijtzorg is het overnemen van de zorgtaken van de mantelzorgers ofwel het verlichten van de mantelzorgers een neven effect

## 6.6 Zet in op praktische en materiële hulp voor mantelzorgers

Naast financiële steun kunnen mantelzorgers ook praktische hulp gebruiken. Vaak is deze hulp primair gericht op de zorgvrager, maar het is ideaal als die hulp indirect ook de mantelzorger ten goede komt. Het is daarom van belang om de mantelzorger expliciet te betrekken bij het in kaart brengen en toewijzen van praktische aanpassingen. Via de bijzondere bijstand zijn regelingen mogelijk voor mensen met een laag inkomen. Ook zijn er gemeenten die vanuit armoedebeleid mogelijkheden bieden. Tips voor praktische en materiële hulp<sup>42</sup> zijn:

- Organiseer dat mantelzorgers een parkeerpas en/of een tegemoetkoming in de reiskosten krijgen.
- Denk aan woningaanpassingen, zodat zij gemakkelijker voor een naaste kunnen zorgen.
- Ontlast de mantelzorger door (vrijwillige) administratieve in te schakelen.
- Zorg dat mantelzorgers die kinderen hebben een speciale vergoeding kunnen krijgen voor kinderopvang. Zorgen voor zowel kinderen als zorgvrager kan lastig te combineren zijn, en door kinderopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang in te zetten kunt u de mantelzorger verlichten.
- Maak voor de mantelzorgers in uw gemeente een bonnenboekje met daarin welzijns- en gemaksdiensten zoals klussenhulp, boodschappen-thuisbreng-service en maaltijdservice. Op deze manier laat u aan de mantelzorger wanneer welke bon wordt ingewisseld maar biedt wel actief hulp.
- Heb oog voor de mantelzorgers in uw eigen ambtelijke organisatie en maak er werk van hen te ondersteunen: geef in het personeelsbeleid het goede voorbeeld aan andere werkgevers en vakbonden om het combineren van werk en mantelzorg mogelijk te maken.
- Wees helder over de juridische (on)mogelijkheden van praktische en materiële hulp zodat zowel mantelzorger als zorgvrager helderheid hebben.

<sup>42</sup> Wilt u meer weten over materiële hulp aan mantelzorgers? Lees meer in deze korte notitie: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Prestatieveld4/Materiele%20hulp.pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Prestatieveld4/Materiele%20hulp.pdf)

## 6.7 Maak werk van het vinden en binden van vrijwilligers

De gemeente staat samen met zorg- en welzijnsorganisaties voor de uitdaging om een grotere inzet van zorgvrijwilligers te realiseren. Deze vrijwilligers ondersteunen cliënten op uiteenlopende manieren. Tegelijkertijd verlichten ze de taken van mantelzorgers door de tijdelijke en volledige overname van zorg, bijvoorbeeld in logeerverorzieningen en aan huis. Met de stelselherzieningen krijgen vrijwilligers bovendien andere taken<sup>43</sup>: ze worden betrokken bij complexere hulpvragen, werken samen met het netwerk rond hun cliënten en zullen in sommige gevallen ook meer faciliteren dan zelf zorgen. Deskundigheidsbevordering van zorgvrijwilligers is daarom geen overbodige luxe.

De zoektocht naar voldoende vrijwilligers is, gelet op de vraag (kwantitatief en kwalitatief), een belangrijk aandachtspunt. Ook is het belangrijk om aandacht te besteden aan het beter verbinden van zorgvrijwilligers en mantelzorgers met elkaar<sup>44</sup>. Gemeentelijke coördinatie is nodig voor een goede match tussen vraag en aanbod van vrijwillige inzet<sup>45</sup>.

<sup>43</sup> Over wat vrijwilligers uit juridisch oogpunt wel en niet mogen schreef Vilans de brochure *Grenzen verleggen met informele zorg*, 2012. <http://www.vilans.nl/Publicatie-Grenzen-verleggen-informele-zorg.html>.

<sup>44</sup> Meer informatie over zorgvrijwilligers op de website <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/>

<sup>45</sup> Wilt u meer weten over het vinden en binden van zorgvrijwilligers? Vilans & Movisie ontwikkelden er de toolkit 'Zorg beter met vrijwilligers' <http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Toolkit.html>

## 6.8 Zoveel mensen, zoveel wensen

Iedere mantelzorger heeft andere ondersteuning nodig. Er zijn zo veel verschillen dat u samen met uw netwerkpartners per situatie moet bepalen wat er nodig is. Tegelijkertijd zijn er wel algemene kenmerken van 'typen' mantelzorgers te noemen, met een indicatie van hun ondersteuningsbehoeften te benoemen.

Zie in tabel 1 een overzicht.

46 Movisie, Basisfuncties mantelzorg in de praktijk, 2009.  
[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/De%20basisfuncties%20mantelzorg%20in%20de%20praktijk%20-%5BMOV-255531-0.3%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20basisfuncties%20mantelzorg%20in%20de%20praktijk%20-%5BMOV-255531-0.3%5D.pdf)

Tabel 1: Enkele voorbeelden van mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoeften<sup>46</sup>

Mantelzorgers	Ondersteuningsbehoeften
Ouderen die zeer intensief voor hun partner zorgen zoals mensen met dementie en soms zelf gezondheidsproblemen hebben. Zij dreigen uitgeput te raken.	Respijtzorg, praktische hulp en momenten van vrijaf van de zorg. Vrijwilligers voor ondersteuning, dagopvang. Informatie en advies.
Werkende mantelzorgers met een ernstig zieke zorgvrager.	Flexibele werktijden en thuiszorg, aansluitend op de werktijd. Zorgverlof.
Ouders van kinderen met een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel.	Huishoudelijke hulp, respijtzorg. Vrijwilligers en ondersteunend netwerk.
Mantelzorgers van mensen met psychiatrische problematiek.	Lotgenotengroepen, cursussen over omgangsvormen, informatie en advies over het ziektebeeld. Ondersteuning bij de zorg.
Allochtone mantelzorgers die onbekend zijn met het zorgaanbod en uitbesteding van zorg voor familie moeilijk vinden.	Passende hulp, extra inspanningen om de doelgroep te bereiken. Informatie. Maatjes.
Jonge mantelzorgers met een zieke ouder die het gevaar lopen dat hun opleiding en ontwikkeling in de knel komen.	Samenwerking met scholen en aandacht voor het thema bijvoorbeeld in ZAT-teams. Activiteiten gericht op en samen met leeftijdgenoten. KOPP-groep <sup>47</sup> .

47 Jonge mantelzorgers die opgroeien met een ouder met psychische en/of verslavingsproblematiek vinden informatie en advies plus emotionele steun en psycho educatie op [www.kopstoring.nl](http://www.kopstoring.nl).

# 7. VERBINDEN

U legt verbindingen tussen formele en informele zorg en ondersteuning en neemt partners - zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties - mee in deze manier van (samen) werken.

## 7.1 Inleiding

Mantelzorgers leveren een onmisbare bijdrage aan de informele zorg en ondersteuning. Ze hebben daarom een belangrijke positie in de Wmo 2015. Gelijkaardige samenwerking tussen de informele zorg van mantelzorgers en de formele zorg van beroepskrachten is dan ook noodzakelijk voor integrale zorg en ondersteuning. Verbinden is daarom de derde basisfunctie. De gemeente kan hierin op het mesoniveau van organisaties gezamenlijk met samenwerkingspartners een faciliterende en regisserende rol spelen. Op het microniveau is het belangrijk dat beroepskrachten oog hebben voor de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> Naast de verbinding met mantelzorgers is natuurlijk ook de verbinding met zorgvrijwilligers van groot belang. Hierover vind u informatie op <http://www.zorgbetemetvrijwilligers.nl/>

De centrale vraag is: wat moet u organiseren om mantelzorgers en professionals in zorg en ondersteuning beter met elkaar te verbinden? Bij de basisfunctie Verbinden kunt u denken aan de volgende tips:

- Investeer in samenwerking op het microniveau van professionals met mantelzorgers;
- Ga voor samenwerking op het meso niveau van organisaties voor formele en informele zorg;

## 7.2 Investeer in samenwerking op het microniveau van professionals met mantelzorgers

Per mantelzorgsituatie zullen beroepskrachten af moeten stemmen met mantelzorgers en zorgvragers plus eventueel ander netwerk of vrijwilligers waar ondersteuning nodig is, en hoe zij hen kunnen faciliteren. Het gaat erom dat professionals aansluiten bij de leefwereld van zorgvragers en mantelzorgers. Daarvoor moeten zij gelijkaardig samenwerken aan een integraal hulpaanbod. Er is dus een *kanteling naar informele zorg*<sup>49</sup> nodig.

<sup>49</sup> Wilt u meer weten over de kanteling naar informele zorg? Movisie en Vilans schreven er een publicatie over: *Movisie & Vilans, Kantelen naar informele zorg*, 2014.

Een goede samenwerking met mantelzorgers houdt rekening met de vier rollen die een mantelzorger kan vervullen: collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, kan verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen:

- Samenwerken: de mantelzorger als collega;
- Ondersteunen: de mantelzorger als schaduwcliënt;
- Faciliteren: de mantelzorger als naaste, in relatie tot de cliënt;
- Afstemmen: de mantelzorger als expert.

Mantelzorgers zijn in eerste instantie de experts: zij weten veel over de wensen en behoeften van de zorgvrager. Ze kennen hem of haar al langer en hebben een band. Met die kennis kunnen professionals beter voor de zorgvrager zorgen: stem daarom met mantelzorgers af en benader hen als deskundigen. Daarnaast zijn mantelzorgers ook partner in zorg, ofwel medezorgverlener of collega. Ze verlenen diverse

zorgtaken, variërend van het regelen en coördineren van zorg tot en met verzorgende of zelfs verpleegkundige handelingen. In deze rol werken beroepskrachten samen met mantelzorgers zodat de zorg voor de cliënt verbetert. Als mantelzorgers overbelast (dreigen te) raken of vragen hebben over de manier van zorgverlening, zijn ze zelf ook cliënt. Dan is het nodig om als professional eventuele overbelasting te signaleren, ondersteuning te bieden en eventueel door te verwijzen. Tenslotte blijven mantelzorgers altijd de partner, kind of vriend - met een persoonlijke relatie - die ze waren voor de ziekte of de beperking. Ook in het faciliteren van de relatie tussen deze mensen kunnen professionals een rol spelen. Niet alleen de zorgsituatie staat daarin centraal, het gaat veelal om de relatie tussen mantelzorgers en zorgvrager en de positieve ervaringen die zij in het zorgen met elkaar beleven.

Om het samenspel tussen beroepskrachten en mantelzorgers goed neer te zetten is aandacht nodig voor al deze rollen. Elke rol van de mantelzorgers vraagt om een aansluitende rol of activiteit van de beroepskracht<sup>50</sup>. Tips hierbij zijn:

- Maak in de inkoop van zorg en ondersteuning naast afspraken over mantelzorgbeleid ook afspraken over de competenties en benodigde bijscholing van beroepskrachten<sup>51</sup>.
- Houd in de gaten dat samenwerking met mantelzorgers voor alle vormen van zorg en ondersteuning belangrijk is: van hulp bij het huishouden tot arbeidsmatige dagbesteding<sup>52</sup>.
- Draag bij aan de samenwerking tussen professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers door extra te investeren in gezamenlijke deskundigheidsbevordering.

## 7.3 Ga voor samenwerking op het meso niveau van organisaties voor formele en informele zorg

Zorgvragers en mantelzorgers willen graag de zorg (thuis) op eigen wijze vorm kunnen geven. De leefwereld van de burger staat centraal. Dat vraagt van organisaties dat zij onderling het zorg- en ondersteuningsaanbod afstemmen en als regisseur kunt u daarop de regie voeren.

Om integrale samenwerking tot stand te brengen, werkt de gemeente samen met zorgverzekeraars, zorg- en welzijnsorganisaties. Op lokaal en regionaal niveau kunnen zij afspraken maken over de afstemming tussen formele en informele zorg en ondersteuning. Een voorbeeld dat regionaal speelt, is de respijtzorg voor mantelzorgers van mensen met specifieke aandoeningen. Het gaat daarbij om zorg die zo weinig voorkomt, dat het voor de hand ligt om de ondersteuning op regionale schaal uit te voeren<sup>53</sup>.

Professionals in zorg en welzijn zijn geschoold en ervaren in het werken met individuele hulpvragers. In de Wmo 2015 staat niet langer de cliënt als individu centraal: het gaat om de cliënt in relatie tot de mensen om hem of haar heen. Het netwerk, ook wel 'de leefwereld' genoemd, speelt een belangrijke rol in de zorg en ondersteuning. De benadering van een zorgvrager verandert dus. De gemeente kan zorgen voor verbinding door partners in zorg en welzijn daarin mee te nemen. Daarbij is onderscheid te maken tussen het belang van de zorgvrager en dat van de mantelzorgers. Deze twee belangen kunnen conflicteren. Uitgangspunten zijn dat de cliënt en diens netwerk regie voeren en er sprake is van gelijkwaardige samenwerking. U neemt de aanbieders van zorg en welzijn hierin op het niveau van organisaties mee door werk te maken van onderstaande tips:

- Maak op organisatieniveau afspraken bij de inkoop van zorg en ondersteuning via aanbesteding of subsidie over samenwerking met mantelzorgers.
- Wees u bewust van uw regisseursrol en faciliteer bijvoorbeeld een netwerkoverleg of platform voor alle partners in formele en informele zorg en welzijn om elkaar bij te praten.
- Denk na over financiële prikkels om de verbinding tussen formele en informele zorg te faciliteren.
- Laat uw mantelzorgsteunpunt<sup>54</sup> doen waar ze goed in zijn: zij kunnen een belangrijke rol spelen in de bewustwording van zorgorganisaties – en professionals over het belang van informele zorg voor het gehele systeem in plaats van alleen zorg voor de zorgvrager.

50 Zie voor instrumenten en methoden voor een betere samenwerking tussen formele en informele zorg op het niveau van de uitvoerende professionals deze webpagina van het Expertisecentrum Mantelzorg: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/professionals-verzorging-verpleging-thuiszorg-instrumenten-en-methoden.html>

51 Meer informatie voor professionals leest u op deze webpagina van het Expertisecentrum Mantelzorg: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/dossiers-voor-professionals.html>

52 Wilt u de samenwerking tussen formele en informele zorg evalueren? Gebruik dan eens de SamenspelScan: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-samenspelscan-thuis-en-verblijfszorg.html>

53 Zie voor de handreiking over Respijtbeleid: <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Adempauze%20voor%20Mantelzorgers.pdf>

54 Wilt u weten hoe uw mantelzorgsteunpunt een rol kan spelen in het verbinden van formele en informele zorg? Mezzo schreef er een handreiking over. Mezzo, *Samen op weg naar beter. Een handreiking over samenwerken met formele zorg*, 2010. en [http://www.mezzo.nl/webwinkel/samen\\_op\\_weg\\_naar\\_beter/8101](http://www.mezzo.nl/webwinkel/samen_op_weg_naar_beter/8101)



# 8.

## Inzicht in uw rol als gemeente

Een deel van de taken rond mantelzorgondersteuning zult u zelf gaan uitvoeren, maar een aanzienlijk deel ook niet. Als gemeente heeft u ook binnen uw mantelzorgbeleid verschillende rollen. In dit hoofdstuk leest u wat die rollen zijn, en wat ze in het licht van mantelzorgondersteuning inhouden.

### 8.1 Drie rollen

In de rol van *uitvoerder* neemt u de uitvoerende verantwoordelijkheid, denk aan het betrekken van mantelzorgers bij het keukentafelgesprek. Als *opdrachtgever* houdt u zich bezig met het inkopen en monitoren van mantelzorgondersteuning en in de rol als *regisseur* bent u bezig om de lokale organisaties te mobiliseren om zich in te zetten voor mantelzorgondersteuning.

Al deze rollen bieden sturingsmogelijkheden. Denk aan het afsluiten van convenanten, intentieverklaringen en samenwerkingscontracten met zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Subsielstromen en inkoop van zorg door middel van aanbesteding bieden sturingsmogelijkheid. Deelname aan lokale besturen en overleggen zijn ook een sturingsmogelijkheid.

### 8.2 Gemeente als uitvoerder

Al sinds de invoering van de Wmo in 2007 heeft u als lokale overheid een uitvoerende rol, onder meer door de bemensing van uw Zorg en/of Wmo loketten. De rol als uitvoerder binnen mantelzorgbeleid kan aan de orde zijn als uw eigen consultants in de Wmo 2015 het keukentafelgesprek voeren. Voor de collega's die dat keukentafelgesprek voeren, is het belangrijk dat zij op de hoogte zijn van alle relevante wettelijke regelingen, dat zij integraal en breed kijken naar de behoefte aan zorg en ondersteuning van zowel zorgvrager als mantelzorger en dat zij goede kennis hebben van het ondersteuningsaanbod. Wilt u op een overstijgend niveau als uitvoerder de administratieve lastendruk voor mantelzorgers verminderen? Dan kunt u het initiatief nemen om met zorgverzekeraars, zorgaanbieders, CIZ en zorgkantoren om tafel te gaan, met het voorstel om vaker informatie van elkaar over te nemen, en die alleen nog op juistheid te checken.

### 8.3 Gemeente als opdrachtgever

Als opdrachtgever houdt u zich bezig met het inkopen en monitoren van mantelzorgondersteuning. Een integraal aanbod van mantelzorgondersteuning is een wezenlijk onderdeel van uw wettelijke mantelzorgbeleid. Echter, naast het feitelijke subsidiëren of inkopen van die ondersteuning houdt de rol van opdrachtgever ook in dat u er als gemeente voor zorgt dat de betrokken actoren op de juiste wijze en in goede onderlinge afstemming mantelzorgers en zorgvragers ondersteunen die dat nodig hebben. Om dat proces



55 Zonder het een juridisch karakter te geven, spreekt u in een sociaal contract met elkaar af hoe u met elkaar communiceert. Hoe u bijvoorbeeld omgaat met escalaties, dat u in een geval van een incident eerst met elkaar belt voordat u brieven stuurt of via de media gaat communiceren.

56 Zie op [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl) voor informatiekaarten over de verschillende mogelijkheden van de mededingingsregels.

te sturen kunt u denken aan het opnemen van eisen ten aanzien van mantelzorgbeleid in de inkoop van zorg en ondersteuning en het maken van afspraken over intensieve samenwerking tussen aanbieders, die vervolgens vastliggen in contracten of beschikkingen. In uw rol als opdrachtgever bent u eigenlijk continu bezig om (de basis voor) samenwerkingsverbanden te leggen. Denk daarom bij het maken van afspraken met zorgaanbieders ook eens aan de relationele kant van de samenwerking, en stuur daarop in de vorm van een sociaal contract<sup>55</sup>. Belangrijk voor uw samenwerking met partners, is de notie dat u niet de enige opdrachtgever bent: ook het zorgkantoor, zorgverzekeraars en andere gemeenten spelen een rol van betekenis. Zoek als opdrachtgever ook op het vlak van mantelzorgondersteuning intergemeentelijke samenwerking, bijvoorbeeld bij het regionaal organiseren van respijtzorg voor een specifieke groep cliënten.

Laat u bij uw rol als opdrachtgever niet afschrikken door de concurrentieregels, want mits u die regels goed toepast is er meer mogelijk dan op het eerste gezicht wordt gedacht<sup>56</sup>.

## 8.4 Gemeente als regisseur

In toenemende mate maken gedetailleerde rijksregels plaats voor een aanpak die u als gemeente de ruimte geeft om lokale vraagstukken op eigen wijze op te lossen, waarbij het Rijk slechts de kaders geeft. De mogelijkheid om een samenhangend mantelzorgbeleid te ontwikkelen zijn daardoor vergroot. Als regisseur heeft u de mogelijkheid om zowel binnen als buiten de gemeentelijke organisatie verbanden te leggen.

Binnen de gemeente geldt dat het leggen van verbindingen naar beleidsdomeinen die (deels) buiten zorg en welzijn liggen – denk aan de Wet Werk en Bijstand, wonen en parkeren – naar eigen inzicht mogelijk is. Bij de regisseursrol hoort bij uitstek het bevorderen van netwerken en coalitievorming onder meer door welzijn en zorg meer te verbinden. Uw rol als regisseur naar buiten toe houdt in dat u de lokale samenwerkingspartners mobiliseert om zich gezamenlijk in te zetten voor mantelzorgondersteuning.

### De kunst van het verleiden

Een voorschrijvende gemeente is niet altijd effectief en evenmin wenselijk bij de aanpak van een gedeeld lokaal vraagstuk. Het gaat om samenwerking en afstemming, en om motivering van betrokken organisaties. Lokale actoren moeten zelf inzien wat voor hen de voordelen zijn van de oplossing van een lokaal probleem. Er is dus een regisseur nodig die alle spelers kan verleiden om mee te doen. Daarom geldt: succesvolle regie is vooral mensenwerk. Een echte regisseur kan mensen verleiden om samen tot het beste resultaat te komen.

Voor uw mantelzorgbeleid houdt de regisseursrol in dat u zich bezighoudt met het intern en extern agenderen van de thema's die belangrijk zijn, en tegelijkertijd alle relevante organisaties - zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en het zorgkantoor maar ook lokale werkgevers die ieder ook een eigen verantwoordelijkheid hebben als het gaat om het ondersteunen van mantelzorgers - uitdaagt om samen te werken en hieraan mee te doen. In uw samenwerking met deze partijen is het belangrijk om expliciet te zijn over doelen en verwachtingen. Als gemeente heeft u verschillende rollen, die niet perse strijdig zijn maar wel een spanningsveld op kunnen leveren doordat de onpartijdigheid in het geding is. Denk aan het verstrekken van subsidies aan uitvoerders van mantelzorgondersteuning in relatie tot het verstrekken van maatwerkvoorzieningen. Juist daarom is het cruciaal om expliciet te zijn over uw rol, en over uw doelen en verwachtingen in samenwerking: het is belangrijk dat alle partijen weten waarom u wilt samenwerken. Een gezamenlijk doel bepalen, waarbij het een gegeven is dat iedere partij ook zijn eigen belangen heeft, is dan de eerste stap. Expliciet zijn over doelen en verwachtingen betekent dat er vervolgens onder uw regie afspraken worden gemaakt over wie wat doet, en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Succesvolle regie vraagt er altijd om dat 1. een regisseur overzicht heeft over de situatie, 2. verantwoording aflegt aan de betrokkenen over het handelen en de resultaten, dat 3. hij gemeenschappelijke lijnen uitzet en 4. samenwerking tot stand brengt.

## Meer weten?

### Ondersteuningsaanbod

- **In voor mantelzorg** is een programma voor zorgorganisaties die willen werken aan een betere ondersteuning van en een betere samenwerking met mantelzorgers. Het programma is door het ministerie van VWS gefinancierd. Het biedt zorginnovatietrajecten op maat en verspreidt de ontwikkelde kennis. De uitvoering is in handen van het Vilans en Movisie.  
[www.invoormantelzorg.nl](http://www.invoormantelzorg.nl)

- **Werken en mantelzorg:** om een mantelzorg-vriendelijk arbeidsklimaat te realiseren is agendering en bewustwording van zowel werkgevers als werknemers nodig. De stichting Werk & Mantelzorg biedt informatie, advies en concrete instrumenten. Ook voor gemeenten die naast de eigen werkgeversrol verantwoordelijk zijn voor uitvoering van de Wet Werk en Bijstand.  
[www.werkenmantelzorg.nl](http://www.werkenmantelzorg.nl)

### Websites

- **[www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)**  
Het landelijk expertisecentrum geeft informatie voor gemeenten en professionals. Ook over de nieuwe Wmo. Praktijkvoorbeelden, instrumenten, methoden en publicaties.

- **[www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)**  
Op deze website van het Transitiebureau Wmo van het ministerie van VWS is meer specifieke informatie te vinden. Ook handreikingen en overzichten van lokale praktijkvoorbeelden.

- **[www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)**  
De landelijke vereniging Mezzo is een belangenvereniging voor iedereen die zorgt voor een ander en dat 'op eigen wijze' wil doen, als mantelzorger of als vrijwilliger. De site bevat een uitgebreid en praktisch overzicht van beleidsinformatie en concrete invulling van de verschillende ondersteunings-mogelijkheden. Zowel voor mantelzorgers als beleidsmakers.

- **[www.Movisie.nl/kennisdossier/informele-zorg](http://www.Movisie.nl/kennisdossier/informele-zorg)**  
De dossiers *informele zorg* en *Decentralisaties* van kennisinstituut Movisie biedt concrete handvatten en achtergrondinformatie.

- **[www.Movisie.nl/esi](http://www.Movisie.nl/esi)**  
Om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van bepaalde instrumenten, werkwijze en het effect ervan beschrijft de databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie een groot aantal succesvolle voorbeelden en praktijksituaties. Op het terrein van de informele zorg zijn diverse beschrijvingen te vinden.

- **[www.Vilans.nl](http://www.Vilans.nl)**  
Op de site van Vilans vindt u informatie over informele zorg en de kennispleinen die Vilans verzorgt.

- **[www.vng.nl/wmo](http://www.vng.nl/wmo)**  
De website van de VNG biedt een actueel en uitgebreid overzicht van documenten en praktijk-voorbeelden. Ook het Wmo-project De Kanteling vindt u hier.

- **[www.Zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.Zorgbetermetvrijwilligers.nl)**  
De zorg wordt beter mét de inzet van vrijwilligers. Dat gaat niet zonder betere zorg vóór vrijwilligers. Zorg Beter met Vrijwilligers helpt zorgorganisaties hierbij. Wat kunnen zorgorganisaties doen om vrijwilligers optimaal in te zetten in de zorg in aansluiting op de wensen en behoeften van vrijwilligers zelf? De website bevat handreikingen, voorbeelden, en publicaties om zorgprofessionals te helpen bij deze en andere vragen.