

# Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het!



Toolkit voor **thuiszorgmedewerkers**

# Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	<u>3</u>
------------------	----------

## **Themakaarten**

<u>Constructief samenwerken met mantelzorgers</u>	<u>5</u>
---	----------

<u>Samenwerken met meerdere mantelzorgers</u>	<u>7</u>
---	----------

<u>Contact opbouwen met mantelzorgers</u>	<u>9</u>
---	----------

<u>Ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers benutten</u>	<u>11</u>
--	-----------

<u>Maatwerk: eigen oplossingen werken beter!</u>	<u>13</u>
--	-----------

<u>Draagkracht en draaglast in evenwicht houden</u>	<u>15</u>
---	-----------

<u>Vraagverlegenheid overwinnen</u>	<u>17</u>
-------------------------------------	-----------

<u>Verwijzen</u>	<u>19</u>
------------------	-----------

<u><b>Bijlage 1</b> Rollen van mantelzorgers</u>	<u>21</u>
--	-----------

<u><b>Bijlage 2</b> Netwerk van de cliënt</u>	<u>23</u>
---	-----------

<u><b>Bijlage 3</b> Privacy</u>	<u>25</u>
---------------------------------	-----------

<u><b>Bijlage 4</b> Verschillende meningen of onenigheid binnen de familie</u>	<u>26</u>
--	-----------

# Inleiding

Voor veel mensen is het ideale toekomstbeeld: thuis blijven wonen, ondanks eventuele beperkingen en zorg die daardoor nodig is. Om deze wens werkelijkheid te laten worden, is vaak een stevig netwerk nodig van familie, burens, vrienden en soms vrijwilligers. Voor jou als thuiszorgmedewerker wordt de samenwerking met mantelzorgers daarom steeds belangrijker.

## Veranderingen in de zorg

Door het 'productiedenken' in de thuiszorg raakte de samenwerking met mantelzorgers ondergesneeuwd. Zoveel mogelijk tijd moest aan directe cliëntenzorg besteed worden, maar goede zorg vereist ook tijd voor mensen rond de cliënt. Door de verschuiving van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving komt hier echter verandering in. Er is meer aandacht voor preventie en versterking van de eigen regie, en daarmee ook voor de samenwerking met mantelzorgers. De wijkverpleegkundige bepaalt in overleg met cliënt en mantelzorg wat er nodig is. Als thuiszorgmedewerker sluit je daarop aan. Je bouwt aan een goed contact en een constructieve samenwerking. De eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk zijn hierbij het uitgangspunt.

## Goede samenwerking volgens thuiszorgmedewerkers

De ontwikkelingen in de zorg vragen andere vaardigheden van jou als thuiszorgmedewerker. Meer nadruk ligt op **zorgen dat in plaats van zorgen voor**. Jij ondersteunt de cliënt om het thuis vol te houden en een leven te leiden dat prettig en zinvol is. Deze toolkit van het Expertisecentrum Mantelzorg en Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland helpt je om je een aantal van die nieuwe vaardigheden eigen te maken.

Thuiszorgmedewerkers hebben ons verteld over de manier waarop zij samenwerken met mantelzorgers van de cliënt. Wat gaat goed en wat is lastig? En aan welke informatie en tips is behoefte om nog beter te kunnen samenwerken? Ook hebben we met mantelzorgers gesproken over wat zij belangrijk vinden in de samenwerking met thuiszorgmedewerkers<sup>1</sup>.

Dat heeft geleid tot acht themakaarten:

1. Constructief samenwerken met mantelzorgers
2. Samenwerken met meerdere mantelzorgers
3. Contact opbouwen met mantelzorgers
4. Ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers benutten
5. Maatwerk: eigen oplossingen werken beter!
6. Draagkracht en draaglast in evenwicht houden
7. Vraagverlegenheid overwinnen
8. Verwijzen

## Goed samenwerken: maatwerk en plezier

*'Ik vind dat ook heel erg leuk, gewoon samen die zorg zo goed mogelijk organiseren. Je vult elkaar aan en je probeert te voorkomen dat mantelzorgers op hun tenen moeten lopen.'*

<sup>1</sup> De geïnterviewde mantelzorgers maken deel uit van de **Mezzo-selectie**. Zij geven voorlichting over wat het betekent om mantelzorgers te zijn en wat hun wensen en behoeften t.a.v. zorgverleners zijn.

Goed samenwerken begint bij elkaar leren kennen en een relatie met elkaar opbouwen. Dat kost tijd. Maar deze investering betaalt zich later vaak terug:

- Mantelzorgers voelen zich gewaardeerd en serieus genomen, ze staan er niet alleen voor. Er ontstaan minder misverstanden, het aantal conflicten neemt af.
- De betrokkenheid van mantelzorgers en andere naasten wordt groter.
- Goede samenwerking leidt tot zorg die echt goed past bij de cliënt én de mantelzorgers.
- Zorgverleners krijgen meer plezier in hun werk.

## Gebruik van de themakaarten

De kaarten bevatten per thema informatie, casussen, opdrachten, dilemma's en tips. Met deze kaarten kun je als verpleegkundige en verzorgende zelf aan de slag, maar ze zijn ook geschikt om in teambesprekingen te gebruiken. De kaarten zijn zo opgezet, dat ze los van elkaar te gebruiken zijn.

Tips voor een aantal bijeenkomsten over samenwerken met mantelzorgers:

- Start met eigen mantelzorg-ervaringen. Wie is zelf mantelzorg? En welke ervaringen hebben teamleden als mantelzorg opgedaan in het samenwerken met beroepskrachten?
- Brainstorm over het onderwerp 'samenwerken met mantelzorg': waar denken teamleden aan? Waar lopen ze tegenaan?
- Kies op basis van de brainstorm een eerste kaart om in het team te bespreken.
- Voor één kaart heb je zo'n 45 minuten nodig. Maak van tevoren een tijdsindeling en bewaak de tijd. Laat één collega de bijeenkomst leiden.
- Eindig iedere bijeenkomst met drie vragen:
  - Wat heb je geleerd?
  - Wat ga je morgen anders doen?
  - Hoe kunnen we elkaar helpen?
- Blik bij de volgende bijeenkomst terug op wat de vorige bijeenkomst heeft opgeleverd en hoe het daarna gegaan is.

Voor degenen die meer willen weten, bevatten de themakaarten links naar achtergrondinformatie, filmpjes, tips, instrumenten.

## Tot slot

Kritische zorgverleners zijn nodig om de zorg steeds beter te laten aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft, én om tegenwicht te bieden aan ontwikkelingen die te veel gericht zijn op efficiency en financiën. Denk mee, kom op voor je cliënten en mantelzorgers en roep niet te snel dat je geen tijd hebt voor een gesprek. Ook tijdens de verzorging kun je veel bespreken. En soms moet je gewoon tijd nemen: nu investeren in het gesprek met de cliënt en mantelzorg levert op de lange termijn winst op voor iedereen. Spreek je leidinggevende erop aan als je constateert dat daar niet genoeg ruimte voor is. Maar je kunt meer doen: neem bijvoorbeeld zitting in de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR) in jouw organisatie en word lid van de beroepsorganisatie. Zo kun je meepraten over wat belangrijk is voor het zorgvak.

*Voor de leesbaarheid hebben we gekozen voor de hij-vorm als het gaat om een cliënt en voor de zij-vorm als het gaat om een mantelzorger of thuiszorgmedewerker. In alle gevallen kan daar natuurlijk ook zij respectievelijk hij voor gelezen worden.*

# Constructief samenwerken met mantelzorgers

*‘Wij hebben goed contact met de mensen van de thuiszorg. We kijken samen hoe we de dingen het beste kunnen aanpakken. Als mijn vrouw en ik iets willen veranderen, vragen zij hoe het nu gaat, wat we anders willen en wat mogelijke oplossingen zijn. Dat zet ons aan het denken over wat we precies willen en wat we daarvoor nodig hebben. Vervolgens denken ze mee over hoe we dat voor elkaar kunnen krijgen. Kijk, zo kom je tot oplossingen die goed aansluiten bij ons. En dat zorgt ervoor dat je zelf de touwtjes in handen blijft houden.’*

Als zorgverlener zorg je samen met de mantelzorgers voor de cliënt. Je vormt een team en alle teamleden hebben hetzelfde belang voor ogen: de cliënt ondersteunen in zijn (zorg)behoeften, zodat hij een zo goed mogelijk leven kan leiden. Op deze themakaart vind je informatie, opdrachten en dilemma's over samenwerking. Het doel van de kaart is:

- Je weet wat constructieve en gelijkwaardige samenwerking met mantelzorgers inhoudt.
- Je staat stil bij dilemma's rond regie en verantwoordelijkheid.

## Hoe werk ik constructief samen?

### Verschillende rollen

Een mantelzorgers vervult **verschillende rollen**. Ze is persoonlijk betrokkene (partner, kind, vriendin, buurvrouw), medehulpverlener, expert en soms ook zelf hulpvrager. Elke rol vraagt om een andere benadering. In de rol van persoonlijk betrokkene heeft de mantelzorgers behoefte aan aandacht voor de impact die de ziekte op haar relatie met de cliënt heeft. Als medehulpverlener en expert wil ze graag haar kennis en ervaring delen en samen de zorg vormgeven. Als hulpvrager heeft de mantelzorgers een eigen hulpbehoefte die soms anders is dan die van de cliënt.

### Gelijkwaardige relatie

Samen zorgen vraagt om een goede en gelijkwaardige relatie, een relatie waarin partijen elkaar serieus nemen en respect hebben voor elkaars opvattingen. Jouw inbreng en die van de mantelzorgers zijn van gelijke waarde, van even groot belang. Het wil niet zeggen dat de inbreng hetzelfde is. Jij hebt meer kennis over ziektebeelden, complicaties, risico's, medicatie en verzorging; de mantelzorgers en cliënt weten beter wat ze prettig vinden en wat in hun situatie het beste werkt. Het vult elkaar goed aan en samen zorgen jullie voor de beste benadering.

### Regie en verantwoordelijkheid

Een team vormen is maatwerk. Vaak schuif je in en doe je je taak, de cliënt en de mantelzorgers weten precies wat ze willen. Soms heb jij meer de regie, bijvoorbeeld omdat de cliënt en de mantelzorgers behoefte hebben aan een meer sturende aanpak. Samenwerken met de naasten van een cliënt brengt ook dilemma's met zich mee, waaronder de vraag wie de regie en verantwoordelijkheid heeft. Dit kan spelen als jij andere opvattingen hebt dan de cliënt en de mantelzorgers over wat goede zorg is. Dan is het belangrijk om van elkaar te horen waarom de ander deze opvattingen heeft. Vervolgens zoek je naar een oplossing waar ieder zich in kan vinden. Mocht dit niet lukken, vraag jezelf dan af of er sprake is van een onveilige situatie. Als dat het geval is, schakel dan de huisarts in of leg de situatie voor aan de wijkverpleegkundige of leidinggevende.

**We gaan verkeerd!!**



## Opdrachten en dilemma's

### Opdracht: Wat vind jij eigenlijk?

Bespreek de volgende vragen met elkaar:

- Zie je de aanwezigheid van mantelzorgers als meerwaarde of juist als stoorzender?
- Discussieer met elkaar over de stellingen:
  - Mantelzorgers zijn vaak overbelast.
  - Mantelzorgers kunnen veel meer dan je denkt.

Bekijk het filmpje Whodunnit met elkaar. Je zult merken dat je ziet wat je wilt zien.

### Reflectie-opdracht: Gelijkwaardig samenwerken

In de casus aan het begin van deze kaart wordt een voorbeeld gegeven van gelijkwaardige samenwerking. Bespreek de volgende vragen met elkaar:

- Hoe gelijkwaardig is een samenwerkingsrelatie met mantelzorgers in jouw ogen?
- Geef een voorbeeld van een gelijkwaardige samenwerking met een mantelzorger en een voorbeeld van een niet-gelijkwaardige situatie uit je eigen werk. Wat vind je van beiden?
- Hoe zorg jij voor een gelijkwaardige samenwerking?

### Dilemma: Wie weet het beter?

'We hebben een cliënt die zelf verpleegkundige is geweest en haar partner is huisarts. Beiden zitten steeds bovenop de zorg en weten het altijd beter. Dat zorgt voor veel wrijving. Hoe gaan we hiermee om?'

Vragen:

- Waarom is dit een probleem voor dit team?
- Hoe kun je hun kennis juist benutten?
- Noem een voorbeeld van een cliënt of mantelzorger die de regie heeft en een voorbeeld van iemand die niet de regie heeft. Wat zijn de kenmerken van beide situaties?
- Kom jij wel eens in een situatie waarin je het niet eens bent met de cliënt of de mantelzorger over wat nodig is? Hoe kom je daar samen uit?

### Meer informatie

[www.sprekendemantelzorgers.nl/tips-van-mantelzorgers](http://www.sprekendemantelzorgers.nl/tips-van-mantelzorgers)

Werkboek Samenredzaamheid: dit werkboek gaat over hoe jij als verpleegkundige of verzorgende de cliënt en de mantelzorger kunt helpen het samen te redden.

- Besteed in de samenwerking aandacht aan alle rollen van de mantelzorger.
- Maak gebruik van de kennis van de mantelzorger. Vraag bijvoorbeeld hoe je de cliënt het beste kunt benaderen.
- Zorg dat je elkaars verwachtingen kent. Wees duidelijk over waar je grenzen als beroepskracht liggen.
- Betrek de mantelzorgers bij belangrijke beslissingen of veranderingen. Bedenk niet vóór maar sámen met de cliënt en zijn mantelzorger(s) wat de beste oplossing is. Zie ook de themakaart Maatwerk: eigen oplossingen werken beter.
- Stem met elkaar af wie waarover de regie voert en evalueer dit regelmatig.
- Betrek de belangrijkste mantelzorger(s) van de cliënt bij het opstellen van het zorgleefplan. Maak afspraken over de mogelijkheid voor de mantelzorger om te rapporteren in het zorgleefplan.
- Maak duidelijke afspraken; indien nodig schriftelijk.
- Heeft de mantelzorger geen respect voor jouw mening, bespreek dit dan in je team.
- Wees open naar de mantelzorger als je het even niet weet.
- Jouw persoonlijke opvattingen kunnen anders zijn dan wat er van jou als professional wordt verwacht. Bespreek regelmatig dit dilemma in het team.

**TIPS**

# Samenwerken met meerdere mantelzorgers

*'Ik heb in principe alleen contact met de partner van meneer Kersten. Een leuke vrouw, voor wie ik veel bewondering heb. Naast haar drukke baan zorgt ze voor haar man die MS heeft. Haar twee studerende kinderen helpen haar hierbij. De laatste tijd verslechtert de gezondheidssituatie van meneer Kersten en ik heb de indruk dat de zorg steeds zwaarder wordt. Mevrouw Kersten ontwijkt het gesprek hierover. Ik maak me zorgen en wil weten hoe de kinderen hierin staan. Wij lopen elkaar echter vaak mis, maar ik heb mijn route nu zo ingepland dat ik er op dezelfde tijd ben, zodat ik kan polsen hoe zij de situatie ervaren.'*

Partner, kinderen, familie, vrienden en burens; allemaal kunnen ze een rol spelen in de zorg voor een kwetsbare cliënt. Niet allemaal in dezelfde mate en soms met verschillende taken, maar wel allemaal van belang. Met wie werk je samen? Alleen met de eerste contactpersoon? Of leg je ook contact met andere mantelzorgers van de cliënt? Op deze themakaart vind je hierover informatie, opdrachten en dilemma's.

Het doel van de kaart is:

- Je wordt je bewust van het feit dat er meerdere mantelzorgers zijn die voor jou belangrijk kunnen zijn.
- Je staat stil bij wie voor jou belangrijke personen zijn om mee samen te werken.
- Je krijgt informatie over samenwerking met de eerste contactpersoon en met andere belangrijke mantelzorgers.

## Hoe kan ik **samenwerken** met **meerdere mantelzorgers**?

### Samenwerken met de eerste contactpersoon

De eerste contactpersoon is doorgaans de belangrijkste mantelzorger. Zij verleent de meeste zorg, staat het dichtst bij de cliënt, en neemt samen met de cliënt de beslissingen. Vaak is het de partner of een van de kinderen. Met deze mantelzorger krijg jij vooral te maken.

Samenwerking met de eerste contactpersoon bestaat uit:

- betrekken bij plannen en organiseren van de zorg, opstellen van het zorgleefplan, veranderingen en evaluatie
- afstemmen van de zorg
- betrekken bij belangrijke beslissingen
- signaleren van mogelijke overbelasting
- ondersteunen bij de zorg
- delen van informatie.

Geef bij de cliënt en de mantelzorger aan dat je betrokkenheid van de mantelzorger vanzelfsprekend vindt. Niet alleen om goed af te stemmen, maar ook om eventuele vragen te beantwoorden en elkaar te kunnen bereiken als er dringende situaties zijn. Stem met de cliënt en de mantelzorger af wat de behoefte aan contact en overleg is.



## Andere belangrijke mantelzorgers in kaart brengen

Naast de eerste contactpersoon kunnen er ook andere personen zijn die de cliënt terzijde staan met hulp en steun. Denk hierbij aan familie, vrienden en buren. Een stevig netwerk helpt de cliënt om thuis te kunnen blijven wonen. Het is belangrijk om al bij de intake dit **netwerk in beeld** te hebben. Dit helpt je om de cliënt te ondersteunen dit netwerk te onderhouden of hieraan te bouwen. Bovendien krijg je hiermee zicht op de personen die mogelijk voor jou als thuiszorgmedewerker belangrijk kunnen zijn om contact mee te hebben. Een netwerk is niet statisch; check daarom af en toe of er veranderingen zijn.

## Samenwerken met andere mantelzorgers dan de eerste contactpersoon

Het contact met deze mantelzorgers is over het algemeen van een andere aard en minder diepgaand:

- Je bent op de hoogte van elkaars bestaan.
- Je legt vragen of praktische verzoeken voor wanneer de cliënt en eerste contactpersoon daar zelf niet toe in staat zijn.

Het kan, zeker in intensieve zorgsituaties, waardevol zijn om ook met deze andere mantelzorgers contact te hebben. Bijvoorbeeld wanneer zij een grote rol in de ondersteuning spelen, of wanneer de situatie zorgelijk is en de cliënt en mantelzorgers allebei de situatie niet meer overzien. Je deelt noodzakelijke informatie. Hierbij houd je je aan je **beroepsgeheim**; je deelt in principe alleen informatie met toestemming van de cliënt.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Actief op zoek naar andere mantelzorgers

Lees de casus bovenaan de themakaart nog een keer. In deze casus is de verzorgende actief op zoek naar contact met andere mantelzorgers. Daarover gaan de volgende vragen:

- Betrek jij ook andere mensen bij de zorg voor de cliënt? Met welke mantelzorgers werk jij in de praktijk vaak samen? Zijn dat vooral de partners of de kinderen van de cliënt? Of ook buren en vrienden van de cliënt?
- Wat zijn jouw overwegingen om al dan niet met meerdere mantelzorgers contact te hebben?

### Dilemma: Wie kan ik inschakelen?

'Mevrouw Innemee wordt steeds vergeetachtiger en heeft ook als gevolg van haar ouderdomsklachten meer hulp nodig. Ik maak me zorgen over de situatie en vind dat er meer hulp en toezicht georganiseerd moet worden. Het netwerk van mevrouw is klein; ze heeft alleen een zoon in Frankrijk met wie ze vooral telefonisch contact heeft. Ik hoor haar ook wel eens praten over de buurvrouw, bij wie ze soms aanklopt als ze hulp nodig heeft.'

Vragen:

- Wie is/zijn hier volgens jou mantelzorgers?
- Met wie ga je in gesprek over jouw zorgen? En met welk doel?
- Hoe pak je het gesprek aan? Zou je het gesprek met haar zoon anders aanpakken dan het gesprek met de buurvrouw?
- Hoe ga je om met het beroepsgeheim?

- Leg bij voorkeur via de cliënt of eerste contactpersoon contact met andere mantelzorgers.
- Ondersteun eventueel de eerste contactpersoon als zij anderen in wil schakelen, maar hier grote moeite mee heeft. Soms vindt ze het lastig om hen te betrekken en dan kan het prettig zijn als jij, met medeweten van haar, contact legt.
- Wissel contactgegevens uit met andere mantelzorgers, zodat jullie elkaar makkelijk kunnen bereiken.
- Maak bij samenwerking met meerdere mantelzorgers gebruik van de digitale communicatiemiddelen zoals [www.carezorgt.nl](http://www.carezorgt.nl) of [www.wehelpen.nl](http://www.wehelpen.nl).

# TIPS



# Contact opbouwen met mantelzorgers

*‘Als de mantelzorgers en ik elkaar weinig tegenkomen bij de cliënt, bel ik af en toe; gewoon om even te vragen hoe het gaat en of er nog iets is. Ook als het goed gaat. Dat werkt prettig. Mantelzorgers vinden het fijn als ik aan hen denk en ik merk dat het een positieve uitwerking op de samenwerking heeft.’*

Met sommige mantelzorgers heb je regelmatig contact, en werk je op een hele prettige manier samen. Samen draag je de zorg voor de cliënt, dat geeft energie. Met andere mantelzorgers heb je nauwelijks contact, of zijn er strubbelingen. Van een echte samenwerking is geen sprake.

Om een goede samenwerking tot stand te brengen, is het belangrijk om elkaar te leren kennen en contact op te bouwen. Op deze themakaart vind je hierover informatie, opdrachten en dilemma's.

Het doel van de kaart is:

- Je wordt je bewust van het belang om vanaf het begin contact op te bouwen met mantelzorgers.
- Je weet op welke manieren je contact kunt leggen met mantelzorgers.

## Hoe bouw ik een goed contact op met mantelzorgers?

### Vertrouwensrelatie

Goed samenwerken vraagt om een **vertrouwensrelatie**. Als je elkaar vertrouwt, heb je het gevoel dat je op elkaar kunt rekenen. Je stelt je open op en hebt respect en begrip voor elkaar. Je komt je afspraken na, waarmee je laat zien dat de ander op je kan bouwen. Door de vertrouwensrelatie krijg je een goed beeld van de situatie van de cliënt en de mantelzorgers. Ze zullen open zijn over hun wensen en behoeften en met je samen willen werken. De mantelzorgers durft de zorg met een gerust hart aan jou toe te vertrouwen.

### Het eerste contact

Het is van belang dat je contact zoekt met de mantelzorgers vanaf het moment dat de cliënt in zorg komt, ook als de mantelzorgers niet bij de cliënt woont. Hierdoor weet je wie de ander is en wat zij belangrijk vindt. Je laat hiermee zien dat de betrokkenheid van de mantelzorgers vanzelfsprekend is en dat je haar serieus neemt.

### Zaken bespreekbaar maken

Irritaties, onduidelijkheden en onuitgesproken verwachtingen zijn het begin van problemen. In een hulpverleningsrelatie ben jij degene die problemen ter sprake moet brengen of de gelegenheid moet geven aan de mantelzorgers om zaken te bespreken. Trek de stoute schoenen aan en begin er over. Hoe langer je irritaties laat bestaan, hoe moeilijker het wordt ze op te lossen.

### Contact onderhouden

Wanneer de partner de mantelzorgers is, zie je haar elke keer als je de cliënt komt verzorgen. Maar als de cliënt alleen woont, ont-



moet je de mantelzorger niet altijd. Vaak zoek je alleen contact wanneer er problemen zijn. Daardoor kan de samenwerkingsrelatie een negatieve lading krijgen. Bovendien kan weinig contact leiden tot misverstanden en miscommunicatie. Zorg dat je regelmatig contact hebt, ook als er geen dringende vragen zijn.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Misverstanden uit de weg ruimen

Lees onderstaande casus en bespreek de vragen met elkaar.

'Gisteren had ik alwéér de zoon van mijnheer Teunissen aan de telefoon. Hij had van de buurvrouw gehoord dat we mijnheer gisteren niet geholpen hebben met wassen. Dat klopte, want hij voelde zich griepig en wilde niet geholpen worden; hij lag op de huisarts te wachten. Ik heb thee voor hem gezet en afgesproken dat ik vandaag zou komen kijken. Het wordt tijd dat ik eens met mijnheer en zijn zoon om tafel ga en in een later stadium ook met de buurvrouw want er zijn zoveel misverstanden. Ik merk dat we niet van elkaar weten wat iedereen doet. En ik heb de indruk dat er meer speelt.'

Vragen:

- Wie is verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact met de mantelzorger? Welke afspraken maken jullie daar binnen het team over?
- Op welke momenten is contact met mantelzorgers van belang?
- Wat is belangrijk om met mantelzorgers te bespreken?
- Hoe bouw jij een goede relatie op met mantelzorgers? En wat is het effect hiervan?

### Dilemma: Contact met de mantelzorger buiten de cliënt om?

'Mevrouw Zeilen is sinds kort in zorg. Hoewel we in een brief aan de cliënt nadrukkelijk ook de mantelzorger hebben uitgenodigd voor het intakegesprek, was haar zoon niet aanwezig. Volgens mevrouw Zeilen woont hij ver weg en is hij erg druk. Ze wil hem niet belasten en vertelt dat hij hier vast ook niet op zit te wachten. Haar netwerk is verder erg klein. We hebben de indruk dat de gevolgen van de CVA groter zijn dan mevrouw zelf erkent. Mogelijk spelen er nog andere problemen. Wij willen graag meer inzicht in de situatie van mevrouw en onze indruk bespreken met haar zoon.'

Vragen:

- Wat doe je? Ga je proberen in contact te komen met haar zoon?
- Hoe kom je in contact met hem? Via de cliënt die haar zoon niet wil belasten? Of ga je rechtstreeks contact zoeken?
- Wat is het doel van je gesprek? En hoe ga je dat bereiken?

- Laat cliënt en mantelzorger weten dat samenwerking voor jou vanzelfsprekend is: met elkaar werk je aan goede zorg.
- Leg contact met de mantelzorger vanaf het moment dat de cliënt bij je in zorg komt en stem met het team af wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van het contact.
- Nodig de mantelzorger uit op vaste momenten zoals de intake en het opstellen van het zorgleefplan, de evaluatie van de zorg en bij belangrijke veranderingen in de zorg.
- Vraag de cliënt om de mantelzorger uit te nodigen eens aanwezig te zijn tijdens een zorgmoment. Dat maakt het gemakkelijk om elkaar te leren kennen, vragen te bespreken en dingen af te stemmen.
- Besteed in het contact met de mantelzorger niet alleen aandacht aan praktische zaken of problemen, maar vraag hoe het gaat en of er bespreekpunten zijn.
- Zeg wat je doet, doe wat je zegt.
- Geef complimenten en benoem positieve dingen, bijvoorbeeld dat ze goed contact heeft met de cliënt of dat ze met veel overgave voor de cliënt zorgt.
- Creëer een gelegenheid om de mantelzorger alleen te spreken, wanneer ze laat merken dat zij niet openhartig durft te praten als de cliënt erbij is. Doe dat op een moment dat er ook tijd voor is.
- Kijk welke communicatiemiddelen je het beste kunt inzetten voor het contact: persoonlijk, telefonisch, per mail, of via een zorgschrift. Daarnaast zijn er **digitale communicatiemiddelen** zoals [www.carezorgt.nl](http://www.carezorgt.nl) of [www.wehelpen.nl](http://www.wehelpen.nl).

# TIPS

# Ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers benutten

*‘Mijn vrouw heeft sinds 8 jaar Alzheimer. Ik heb in de loop der jaren ontdekt wat ze prettig vindt en wat goed werkt. De thuiszorgmedewerkers beschikken wel over vakkennis, maar weten niet altijd hoe ze goed met haar kunnen omgaan. Bijvoorbeeld dat je niet tegen haar moet praten als ze aan het eten is. Zij kan niet meer twee dingen tegelijk doen. Ook werkt het bij haar goed als ze op vaste tijden naar het toilet gaat. Dankzij dat vaste ritme is ze nog steeds niet incontinent. Inmiddels heb ik een handreiking gemaakt waar in staat hoe je het beste met haar kunt omgaan.’*

Mantelzorgers kennen hun naaste vaak als geen ander. Zeker wanneer zij al langere tijd voor de ander zorgen, weten ze vaak wat goed en niet goed werkt. Door aan te sluiten bij hun kennis en ervaringen voelen zij zich serieus genomen, én de zorg voor de cliënt wordt er beter van.

Op deze themakaart vind je informatie over het gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers. En reflectie-opdrachten en dilemma's om in je team te bespreken.

Het doel van deze kaart is:

- Je wordt je bewust van de ervaringskennis van mantelzorgers.
- Je ontvangt informatie over hoe je kunt aansluiten bij de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers.

## Hoe sluit ik aan bij de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers?

### Deskundigheid van mantelzorgers

Mantelzorgers zijn ervaringsdeskundigen. Ze kennen de cliënt al langere tijd, weten hoe hij vroeger was, kennen zijn wensen en gewoonten. In de loop van de tijd hebben ze vaak van alles uitgeprobeerd. Ze weten inmiddels wat de beste aanpak is.

Door een beroep te doen op hun kennis erken je hun deskundigheid en laat je zien dat je graag aansluit bij de behoeften en gebruiken van de cliënt.



*Twee  
weten meer  
dan één*

## Deskundigheid van zorgmedewerkers

Jij hebt vooral zorginhoudelijke kennis en vaardigheden: over ziektebeelden en aandoeningen, over complicaties en risico's, over gezond gedrag en over verzorging en verpleging. Je weet wat consequenties zijn van bepaalde beslissingen.

## Gebruik maken van elkaars deskundigheid

Door gebruik te maken van elkaars deskundigheid komt de zorg op een hoger niveau. Je krijgt een mooie combinatie van ervaringsdeskundigheid en professionele deskundigheid.

- Vraag actief naar de ervaringen van de mantelzorger. Hoe bent u gewend om cliënt te verzorgen? Wat zijn belangrijke zaken waar ik rekening mee moet houden?
- Worstel niet te lang zelf met een situatie, maar neem contact op met de mantelzorger om te overleggen en advies te vragen.
- Realiseer je dat de mantelzorger en cliënt niet altijd alle informatie over ziektebeelden en risico's hebben die jij hebt. Geef hen daarom voorlichting en advies. Pas als zij alle informatie hebben, kunnen ze de juiste beslissingen nemen.

## Het wiel niet opnieuw uitvinden

Veel mantelzorgers worstelen vaak met dezelfde (praktische) vragen. Bijvoorbeeld: hoe zorg ik dat mijn dementerende moeder haar eten op een veilige manier warm kan maken? Informeer mantelzorgers over handige oplossingen van andere mantelzorgers. Ook patiëntenverenigingen en ergotherapeuten hebben vaak nuttige tips. Zo hoeven mantelzorgers niet het wiel opnieuw uit te vinden.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Hoe benut ik ervaringskennis?

Lees de casus bovenaan de themakaart nog een keer en bespreek met elkaar de volgende vragen:

- Informeer jij bij mantelzorgers naar hun kennis, ervaringen en tips in de zorg voor hun naaste?
- Hoe maak jij in de zorg gebruik van de ervaringskennis van een mantelzorger? Geef een voorbeeld.
- Zou jij gebruik maken van de handreiking die in de casus genoemd wordt? Wanneer wel/niet?

### Dilemma: Ben ik een professional als ik toegeef dat iets me niet lukt?

'Ik krijg mevrouw Keulen niet meer onder de douche. Ik heb al van alles geprobeerd. Met pijn en moeite lukt het me om haar een beetje aan de wastafel te wassen, maar haren wassen lukt echt niet. Ik zie er tegenop om haar dochter te gaan vertellen dat het me niet lukt. Ze heeft toch al geen vertrouwen in onze kwaliteiten; ze zit er de hele tijd bovenop.'

Vragen:

- Is deze situatie herkenbaar?
- Zou jij de dochter om advies vragen in deze situatie? Waarom wel/niet?
- Hoe vind je het om een mantelzorger om advies te vragen? En hoe reageert de mantelzorger hierop?

- Benut de kennis van de mantelzorger en vraag expliciet wat zij de beste aanpak vindt.
- Hou goed contact met de mantelzorger zodat zij de gelegenheid krijgt om informatie te geven.
- Jij hoeft niet alles in je eentje te weten. Overleg met de mantelzorger en wees open over waar je tegenaan loopt.

**TIPS**

# Maatwerk: eigen oplossingen werken beter!

*Verzorgende Brenda komt bij een licht-dementerende cliënt en zijn vrouw, echtpaar Vonn. Uit ervaring weet ze dat zorgen voor een partner met dementie zwaar kan worden. Mevrouw Vonn laat soms ook blijken dat ze de situatie af en toe zwaar vindt. Brenda stelt daarom voor om eens te gaan kijken bij de dagopvang. De kinderen vinden het een goed idee, ook zij zien een zware toekomst voor hun moeder. De cliënt ziet het helemaal niet zitten en zijn vrouw aarzelt ook. Brenda bespreekt het in haar team. Collega's vragen zich af of dagopvang wel iets is voor deze cliënt. Het wordt vaak als standaardoplossing voorgesteld. Brenda praat in de weken daarna een aantal keren met mevrouw Vonn. Die vertelt dat ze de zorg thuis voor haar man niet zozeer zwaar vindt, maar wel de regelzaken eromheen, gesprekken met de gemeente, bezoeken aan het ziekenhuis. En ze mist aanspraak. Nu bekend is dat haar man Alzheimer heeft, blijven zijn zussen opeens weg. Brenda stimuleert mevrouw om dit te bespreken met haar kinderen. Die zijn blij dat ze iets kunnen doen, nemen een aantal regelzaken over en doen een belronde onder de tantes dat hun aandacht juist nu en in de toekomst hard nodig is.*

Als je in de zorg werkt, hou je over het algemeen van aanpakken. Je lost graag problemen op. Net als Brenda zie je aankomen dat een situatie uit de hand gaat lopen. Hier moet ingegrepen worden, denk je dan. Maar de boodschap is juist: niet te snel oplossen en niet te snel ingrijpen. Zoek sámen met cliënt en mantelzorger naar de beste oplossing. Want eigen oplossingen werken beter! Op deze themakaart vind je opdrachten, dilemma's en informatie over hoe jij de mantelzorger kunt ondersteunen bij het vinden van eigen oplossingen.

Het doel van de kaart is:

- Je kunt mantelzorgers helpen hun eigen oplossingen te vinden.
- Je krijgt informatie aangereikt hoe je het gesprek over eigen oplossingen kunt voeren.

## Hoe ondersteun ik bij het vinden van eigen oplossingen?

### Hou de rust erin: voorkom weerstand

Als je aankomt bij de cliënt dat je denkt dat er extra hulp bij moet of tegen de mantelzorger zegt dat het zo niet langer gaat, zegt hij of zij misschien: 'Het gaat nog best zo, ik red me wel'. Onthoud goed: hoe meer je aandringt op verandering hoe groter de kans is dat je weerstand tegenkomt. Geef het tijd. Je bereikt niets als de mantelzorger en de cliënt de oplossing niet zien zitten. Laat het onderwerp rusten als je merkt dat ze er nog niet klaar voor zijn. Pak de draad later weer op.

### Waardering geven

Door je waardering uit te spreken bevestig je de kracht van de ander. En dat is belangrijk. Jij kunt de situatie niet veranderen; dat zal iemand zelf moeten doen. Maar je kunt haar wel helpen te geloven in haar eigen kracht. Voorbeelden:

- 'Wat bent u een doorbijter zeg, ik had het bijltje er al lang bij neergegoid.'
- 'Ik heb heel veel respect voor hoe u het in uw eentje redt.'
- 'Ik bewonder de overgave waarmee u voor uw echtgenoot zorgt.'



**Maatwerk past beter!**

## Samen nadenken over oplossingen

Als je merkt dat de situatie de mantelzorg boven het hoofd groeit, kun jij de mantelzorg helpen de situatie te veranderen; ze moet het ten slotte volhouden. Hou bij het samen nadenken over oplossingen voor ogen: eigen oplossingen werken het beste!

Om mensen te helpen hun eigen oplossingen te vinden, volg je de volgende stappen:

1. De wens om de situatie te veranderen moet van de mantelzorg zelf komen. Nodig de mantelzorg daartoe uit. Niet via omwegen, maar gewoon rechtstreeks. Voorbeeld door te zeggen: 'Ik zie dat u heel veel doet voor uw man. Mocht u eens willen overleggen over dingen die u graag anders zou willen doen, laat maar horen. Niet dat ik alle oplossingen weet hoor! Maar samen kom je soms verder'.
2. Als de mantelzorg inderdaad aangeeft dat zij de situatie wil veranderen, vraag dan aan welke mogelijke oplossingen de mantelzorg zelf denkt.
3. Vraag je af: kan ik daar nog andere mogelijke oplossingen aan toevoegen?
4. Vat de mogelijkheden voor de mantelzorg samen: 'We hebben nu die en die en die mogelijke oplossingen. Welke oplossing past het best bij u?'
5. Als je in tijdnood zit, of het is een lastig dilemma waar niet direct een oplossing voor is, dan eindig je met: 'U denkt erover na, ik doe dat ook. Als ik volgende keer weer hier ben, dan praten we verder hierover, akkoord?'. De mantelzorg zal er zeker over nadenken in jouw afwezigheid en er met anderen over praten. Jij kunt dat ook doen met bijvoorbeeld collega's.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Wat is de beste oplossing?

Lees de casus aan het begin van deze themakaart nog een keer en bespreek de vragen met elkaar:

- Noem eens een voorbeeld van maatwerk uit jouw eigen praktijk.
- Heb jij wel eens de plank misgeslagen omdat jouw oplossing niet paste bij wat de cliënt of de mantelzorg nodig had? Geef een voorbeeld.
- Welke vragen stel jij om samen met de cliënt en de mantelzorg te ontdekken wat de precieze behoefte is?
- Hoe stimuleer jij de cliënt en de mantelzorg om te zelf na te denken over goede oplossingen?

### Dilemma: Cliënt en mantelzorg zijn het niet eens

'De heer Jonassen zorgt voor zijn vrouw en verzorgende Lermin merkt dat het te zwaar voor hem wordt. Hij snakt naar een middag per week er tussenuit, maar zijn vrouw wordt al boos bij het idee. Lermin weet niet wat ze moet doen. Bespreken met mevrouw lukt niet, ze zal haar boosheid afreageren op haar man.'

Vragen:

- Kom jij in je werk dit soort situaties tegen?
- Wat zijn jouw tips aan collega's?

- Zorg dat je geen partij wordt in het meningsverschil, dan houd je met beiden een goede relatie. Dit geldt ook voor situaties waarin **familieleden meningsverschillen** hebben over de zorg.
- Schakel bijvoorbeeld de huisarts in als men van jou geen advies wil aan nemen.
- Steun de mantelzorg in het voor zichzelf opkomen. Je kunt bijvoorbeeld zeggen:
  - 'Ik begrijp dat het lastig is om tijd voor uzelf te nemen, maar als u instort, zijn jullie nog verder van huis.'
  - 'Een middagje vrij voelt misschien als egoïstisch, maar u doet het vooral om het langer vol te kunnen houden. Dat u dat voor uw vrouw doet is echt geweldig.'

Lukt je dit niet? Bespreek de situatie dan met bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige.

Met behulp van motiverende gesprekstechnieken kun je mensen helpen hun eigen oplossingen te bedenken.

Meer weten?

[Counselen volgens motiverende gespreksvoering met het soaids gespreksmodel \(hoofdstuk 2\).](#)

[Handreiking Informele netwerken versterken \(bijlage 4\)](#)

**TIPS**

# Draagkracht en draaglast in evenwicht houden

*‘Meneer en mevrouw Keulen zorgen voor hun 8-jarige thuiswonende zoon Jens die een meervoudige handicap heeft. Ze helpen hem bij de ADL, zorgen met behulp van diverse therapieën ervoor dat zijn lichaam sterk en soepel blijft en gaan met hem naar het ziekenhuis. Twee dagen in de week gaat hij naar een zorgboerderij. Daarnaast zijn er familieleden en vrienden die betrokken zijn bij de zorg voor Jens. Het is intensief en kost de ouders meerdere uren per dag. Omdat Jens nu ook vaker ’s nachts zorg en aandacht vraagt, hebben ze onlangs besloten om minder te gaan werken. De thuiszorgmedewerker ziet hoeveel zorg de ouders verlenen en vraagt zich af of ze dit wel volhouden.’*

Vaak zijn we geneigd om bij mantelzorg vooral te denken aan hoe belastend die is. Dat is ook niet vreemd, omdat je als thuiszorgmedewerker regelmatig wordt ingezet op het moment dat het de mantelzorggever teveel wordt. Maar mantelzorg geeft gelukkig ook energie. Wel is het zaak om een goed evenwicht tussen draagkracht en draaglast te vinden. Op deze themakaart vind je informatie, opdrachten en dilemma’s daarover. Het doel van de kaart is:

- Je wordt je bewust van zowel de positieve als de belastende aspecten van mantelzorg.
- Je krijgt inzicht in de signalen van overbelasting.
- Je krijgt informatie hoe je mantelzorgers kunt helpen om een goede balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

## Hoe help ik mantelzorgers hun draagkracht en draaglast in evenwicht te houden?

### Draagkracht

Draagkracht betekent belastbaarheid, dus wat iemand aankan. De meeste mantelzorgers halen veel voldoening uit de zorg voor hun naaste. Mantelzorgers die gemiddeld 3 uur per week zorgen, zijn zelfs gelukkiger dan mensen die minder of niet zorgen. Mantelzorg brengt dus allerlei positieve ervaringen met zich mee. De voldoening die het zorgen geeft, is één van de factoren die bepalen wat je aankunt. Andere factoren die de draagkracht bepalen zijn onder andere de steun en waardering die de mantelzorggever van anderen ontvangt, de motivatie om te zorgen en de manier waarop de mantelzorggever met de ziekte omgaat.

### Draaglast

Draaglast betekent belasting. Hoe zwaar de mantelzorggever de zorg ervaart, is afhankelijk van verschillende factoren zoals: de duur en intensiteit van de zorg, de relatie met de cliënt, de aard van de ziekte en positieve of negatieve gebeurtenissen in het leven van de mantelzorggever.

### Overbelasting signaleren

Overbelasting dreigt als de draagkracht en draaglast uit evenwicht raken. De draagkracht van de mantelzorggever is dan lager dan de draaglast. Sommige groepen mantelzorgers lopen meer risico op overbelasting. Tijdig signaleren van dreigende overbelasting is een essentieel onderdeel van jouw werk. Maar hoe signaleer je dat? Soms zeggen mantelzorgers letterlijk dat ze doodmoe zijn, en de zorg (bijna) niet meer volhouden. Maar vaker zie je dat ze het moeilijk vinden om, ook naar zichzelf, toe te geven dat de zorg te zwaar wordt.





Er zijn signalen die er op kunnen wijzen dat de mantelzorger overbelast raakt:

- Lichamelijke klachten: hoofd- en buikpijn, verhoogde bloeddruk, hyperventilatie, pijn in nek, schouders of rug, duizeligheid, toenemende vermoeidheid, afnemende eetlust of juist vraatzucht.
- Psychische klachten: schaamte- en schuldgevoelens, concentratieproblemen, vergeetachtigheid, lusteloosheid, slaapproblemen, snel geëmotioneerd raken, piekeren.
- Gedragmatige klachten: rusteloos, chaotisch, onverdraagzaam, agressief, verwaarloosd uiterlijk, meer drinken en roken, gebruik van kalmerende of stimulerende middelen.

### Draagkracht vergroten, draaglast verminderen

De mantelzorger kan haar draagkracht vergroten door zelf sterker te worden, bijvoorbeeld door meer rust te nemen, gezond te leven, voor zichzelf op te komen en minder van zichzelf te eisen. Ze kan haar draaglast verminderen door anderen in te schakelen (professionals, andere mantelzorgers of vrijwilligers), maar ook door de cliënt te stimuleren meer zelf te doen.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Je krijgt er veel voor terug

Lees de casus aan het begin van deze themakaart nog een keer en bespreek de vragen met elkaar.

- Wat zijn positieve aspecten van mantelzorg? Put indien mogelijk ook uit je eigen ervaringen.
- Ga je wel eens in gesprek over de mooie kanten van mantelzorg? En over wat hen kracht geeft? Wat zeg je dan? En hoe reageren mantelzorgers hierop?

### Dilemma: Kan hij het echt nog wel aan?

Meneer Claessen zorgt voor zijn vrouw, die sinds een aantal jaren Huntington heeft. Ze zijn 15 jaar samen en hebben een goed huwelijk. De laatste tijd krijgt mevrouw Claessen echter steeds meer last van stemmingswisselingen en ontremd gedrag. Meneer Claessen lijkt vermoeid, maar heeft duidelijk laten weten dat hij zelf voor zijn vrouw wil blijven zorgen. De thuiszorgmedewerker maakt zich zorgen; hoe gaat hij deze situatie volhouden?

Bespreek de vragen met elkaar:

- Hoe merk je of een mantelzorger overbelast is? Op welke signalen let je?
- Hoe ga je met de mantelzorger in gesprek over de belasting die je signaleert?
- Wat doe je als de mantelzorger zegt dat het allemaal wel lukt, terwijl jij er van overtuigd bent dat de mantelzorger overbelast raakt?

- Toon begrip en waardering voor de mantelzorger, maar vertel ook dat jij uit ervaring weet dat als je steeds 100% van je kunnen geeft, je de zorg niet tot het eind volhoudt.
- Vraag, juist ook in situaties waar nog geen sprake is van overbelasting, hoe de cliënt en de mantelzorger de toekomst zien. Hoe denkt men het vol te houden? Een stevig netwerk is nodig. Jij kan meedenken hoe dit georganiseerd kan worden.
- Bespreek met de mantelzorger zowel de mogelijkheden om de draagkracht te vergroten, als de mogelijkheden om de draaglast te verminderen.
- Bespreek wat belemmeringen zijn om iets aan de overbelasting te doen. Stimuleer de mantelzorger de stap te zetten om de overbelasting te voorkomen. Geef steun en legitimeer acties: hulp vragen en voor jezelf opkomen mag!
- Stimuleer de mantelzorger om het een en ander uit te proberen, bijvoorbeeld eens gebruik te maken van respijt-zorg (tijdelijke zorgovername). Stimuleer de mantelzorger hierover het gesprek met de cliënt aan te gaan.
- Soms is de mantelzorger zich niet (meer) bewust van wat energie geeft en wat veel energie kost. Stel de mantelzorger voor om dit eens voor zichzelf op te schrijven (voorbeeldblad). Of doe de suggestie om een energieboekje bij te houden waarin ze elke dag drie dingen schrijft die energie geven.
- Wijs de mantelzorger op Gezond zorgen voor mantelzorgers. In deze digitale cursus leren mantelzorgers om weer evenwicht te vinden in het zorgen voor anderen en de zorg voor henzelf. Ze ontvangen informatie, tips en oefeningen.
- Overbelasting kan soms leiden tot ontspoorde mantelzorg. Gebruik het stappenplan Ontspoorde mantelzorg als je ontspoorde mantelzorg vermoedt.

# TIPS



# Vraagverlegenheid overwinnen

*Telkens als je bij mevrouw Looijen komt, een cliënt met een ernstige vorm van reuma, heeft ze weer een huishoudelijke klus onder handen genomen. Ze heeft er daarna dagen last van. Waarom blijft ze zelf die klussen doen? Ze zou toch één van haar dochters om hulp kunnen vragen? Of aan de gemeente vragen of ze in aanmerking komt voor hulp in het huishouden? Waarom tobt ze zo door?*

Meer en meer verwachten we van mensen dat ze hulp zoeken in hun eigen omgeving, maar niet iedereen vindt het makkelijk om hulp te vragen aan anderen. Dit noemen we vraagverlegenheid. Op deze themakaart vind je hier informatie, opdrachten en dilemma's over. Het doel van de kaart is:

- Je krijgt inzicht in vraagverlegenheid, in waarom mensen het lastig kunnen vinden hulp te vragen.
- Je krijgt informatie over hoe je cliënten en mantelzorgers kunt helpen hulp te vragen.

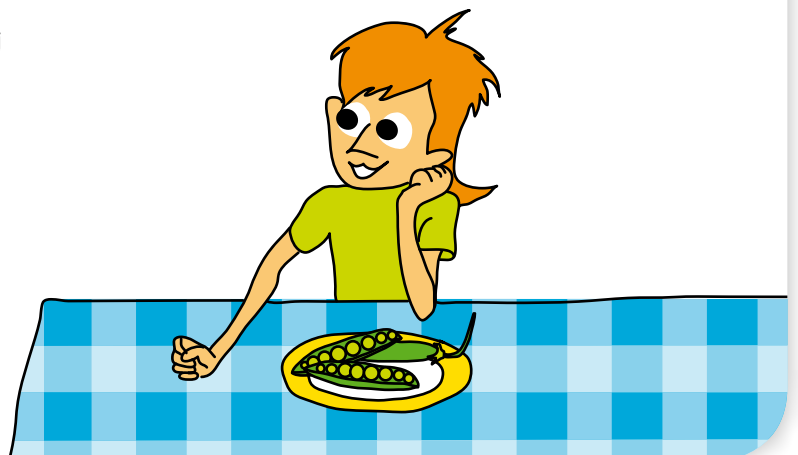
## Hoe kan ik mantelzorgers **stimuleren** hun **vraagverlegenheid te overwinnen?**

### Vraagverlegenheid

Vraagverlegenheid wil letterlijk zeggen dat je verlegen bent om een vraag aan een ander te stellen. Vier gezegdes laten zien waar die verlegenheid vandaan kan komen:

1. Je eigen boontjes doppen, zelfstandigheid dus, wordt belangrijk gevonden. We hebben waardering voor oudere mensen die nog alles zelf doen en geen hulp nodig hebben. Dit maakt het moeilijk om een beroep te doen op de ander, want daarmee geef je toe dat je het even niet redt, dat je niet zo zelfstandig bent als je zou willen.
2. Bij iemand in het krijt staan betekent dat de ander nog iets van je tegoed heeft. Sommige theorieën gaan ervan uit dat ieder mens een onzichtbaar lijstje bijhoudt van wat hij geeft en wat hij krijgt. Onderaan dat lijstje moet ieder ongeveer gelijk uitkomen. Dat gaat om van alles: geld en cadeautjes, maar ook een luisterend oor en hulp bij praktische klussen. Als je hulpbehoevend bent kan de verhouding scheef groeien; de ander doet meer voor jou.
3. De vuile was buiten hangen: als je om hulp vraagt, moet je mensen toelaten in je privésfeer en komen anderen zaken te weten die je liever voor jezelf wilt houden. Dat vindt niet iedereen even prettig. Buiten een praatje maken is wat anders dan bij elkaar binnenkomen en zien hoe de ander leeft en of hij zijn zaakjes wel of niet op orde heeft.

**Ik dop mijn eigen boontjes wel**



4. Een blok aan het been zijn, de ander tot last zijn, dat wil niemand. In de huidige maatschappij waarin veel mensen het druk hebben, kan het lastig zijn om hulp te vragen. We denken dat de ander wel wat beters te doen heeft. Maar is dat wel zo?

### Vraagverlegenheid helpen overwinnen

Als thuiszorgmedewerker kun je de mantelzorger helpen om de vraagverlegenheid te overwinnen. Je maakt het inschakelen van hulp van anderen bespreekbaar en achterhaalt waarom iemand het lastig vindt om hulp te vragen. Soms kan het helpen om aan te geven dat jij als professional het inschakelen van hulp noodzakelijk vindt, dat de situatie zo niet langer door kan gaan. Deze bevestiging dat de situatie zwaar is geeft mantelzorgers soms het duwtje in de rug om hulp te vragen. Maar uiteindelijk is de keuze natuurlijk aan de mantelzorger om al dan niet hulp aan anderen te vragen.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: De vuile was en je eigen boontjes

Bespreek met elkaar de volgende vragen:

- Wat zien mensen van jou als ze bij jou thuis komen? Denk aan: de rommel, de blote-vrouwenkalender van je vriend, de afgebladderde kozijnen, je (best wel) brutale kinderen. Hoe vind je het dat anderen zo'n inkijkje in je leven krijgen?
- Vraag jij een ander makkelijk om hulp? Waarin zit jouw vraagverlegenheid?
- Wat helpt jou over de drempel om hulp te vragen?

### Dilemma: Flink en stoer, of onverstandig? Wat doe ik?

Lees de casus aan het begin van deze themakaart nog een keer en bespreek de volgende punten:

- Bedenk een paar redenen waarom mevrouw Van Looijen geen hulp vraagt aan anderen.
- Wat kun je doen om haar te stimuleren wel hulp te vragen?
- Wat doe je als ze ondanks jouw pogingen geen hulp durft te vragen? Zou je overwegen om voor haar hulp te vragen? Aan haar dochter bijvoorbeeld? Waarom wel, waarom niet?

- Vertel de mantelzorger dat zij de eerste stap moet zetten. Veel mensen willen graag iets voor een ander doen, maar durven dit niet aan te bieden uit angst de ander te beledigen.
- Vraag de mantelzorger wat zij voor de ander kan doen; dat maakt het makkelijker om hulp te vragen. Je komt dan niet bij de ander in het krijt te staan.
- Stimuleer de mantelzorger om mensen uit het netwerk mee te laten denken. Deze vraag is minder lastig te stellen en ervaringen maken duidelijk dat mensen uit het netwerk graag willen meedenken. En van daaruit kunnen ze aangeven wat ze daar zelf in kunnen/willen oppakken.
- Bespreek met de mantelzorger wie ze waarvoor zou kunnen vragen. Mensen vinden het leuk om dingen te doen die aansluiten bij hun eigen interesses. Bijvoorbeeld klusjes in huis door die ene handige neef, naar theater met die culturele vriend, boodschappen door de buurvrouw die toch elke dag naar de supermarkt gaat.
- Mensen vragen makkelijker praktische hulp (kun je me helpen bij...) dan sociale hulp (kun je eens op bezoek komen...). Help de mantelzorger een praktische vraag te bedenken voor de mensen in het netwerk.
- Soms is hulp vragen aan een (zorg)organisatie makkelijker dan hulp vragen aan een bekende. Kijk met de mantelzorger wat het beste past. Zie ook de themakaart Verwijzen.

# TIPS

# Verwijzen

*Mevrouw De Wit voelt zich soms wat eenzaam. Vooral het altijd alleen eten vindt ze vervelend. Ze weet niet zo goed hoe ze dat kan veranderen. Haar kinderen wonen ver weg en ze heeft ook niet zoveel contact met anderen.*

Wat doe je als jouw cliënt of mantelzorgers een vraag heeft die jij niet kan oppakken? Je wilt hen niet met lege handen laten staan. Maar je weet ook dat jij niet alles kan doen. In zo'n geval is het goed om te weten welke ondersteuning er in de buurt mogelijk is zodat je kunt verwijzen. Een sociale kaart is daarbij handig. Op deze themakaart vind je hier informatie, opdrachten en dilemma's over. Het doel van de kaart is:

- Je weet waar je meer informatie over de sociale kaart kunt vinden.
- Je krijgt meer inzicht in de verschillende organisaties die cliënten en mantelzorgers ondersteuning kunnen bieden.
- Je wordt je bewust van het belang om in sommige situaties actief en persoonlijk door te verwijzen.

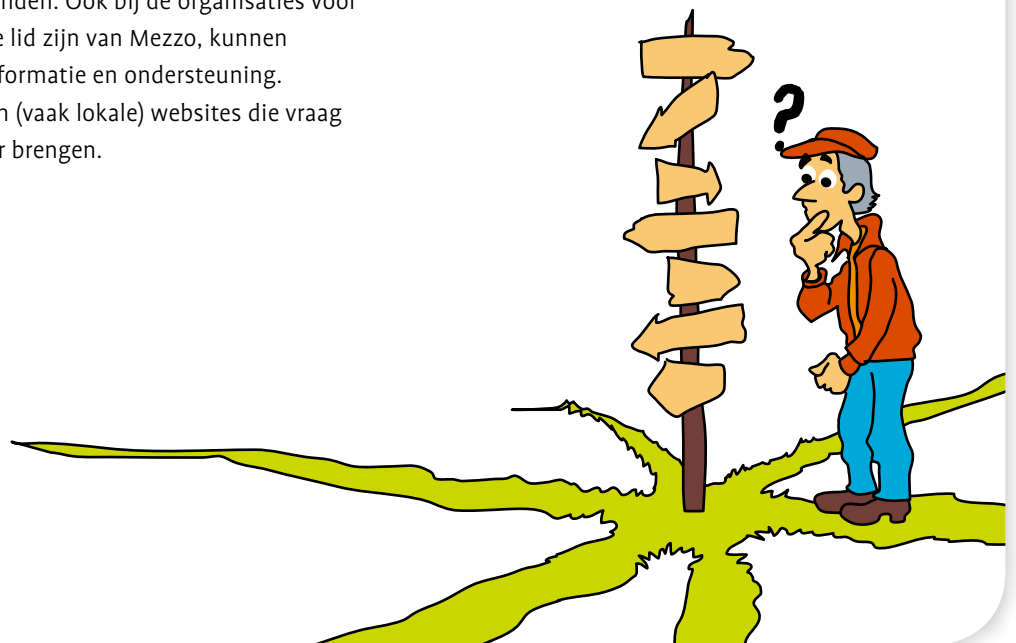
## Hoe kan ik cliënten en mantelzorgers goed verwijzen?

### Sociale kaart

Een sociale kaart is een actueel en volledig (digitaal) overzicht van het aanbod op het gebied van zorg, welzijn, wonen, werk en inkomen. Vaak heeft de gemeente een sociale kaart op haar website of er is een papieren gemeentegids. Ook een lokale organisatie voor mantelzorgondersteuning en het Sociale wijkteam weten vaak welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. Waarschijnlijk heeft jouw organisatie een eigen sociale kaart, toegespitst op jullie werk.

Vaak verwijs je naar huisartsen (en praktijkondersteuners), vrijwilligersorganisaties zoals de Vrijwillige thuishulp, welzijnsorganisaties voor ouderen en maatschappelijk werk. Maar er bestaan nog veel meer organisaties die cliënten en mantelzorgers kunnen ondersteunen. Te veel om hier allemaal op te noemen. We bespreken kort een aantal minder voor de hand liggende organisaties waar je naar kunt verwijzen:

- Patiëntenverenigingen. Cliënten met een specifieke ziekte of aandoening kunnen voor informatie terecht bij patiëntenverenigingen. Denk bijvoorbeeld aan het Reumafonds, de Hart- en vaatgroep of Alzheimer Nederland. Je vindt op hun websites veel informatie over medische aspecten, zorgverzekeringen of praktische tips voor thuis. Daarnaast bieden veel patiëntenverenigingen lotgenotencontact en training.
- Mezzo. Dit is de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die onbetaald zorgt voor een ander. Voor mantelzorgers is hier veel informatie en advies te vinden. Ook bij de organisaties voor mantelzorgondersteuning, die lid zijn van Mezzo, kunnen mantelzorgers terecht voor informatie en ondersteuning.
- Bemiddelingswebsites. Dit zijn (vaak lokale) websites die vraag en aanbod voor hulp bij elkaar brengen.



- Buurthulpprojecten en buurtactiviteiten. In een buurt of wijk gebeurt vaak veel meer dan je denkt. Er zijn wandel- en leesgroepjes, een oranjecommissie of een clubje dat aan het groen in de wijk werkt. (Digitale) nieuwsbrieven uit de buurt, buurt-websites of facebookpagina's geven informatie over de initiatieven. Ook professionals zoals welzijnswerkers weten vaak welke initiatieven er zoal zijn.
- Hulpmiddelenwijzer. Hulpmiddelen kunnen cliënten en mantelzorgers helpen om zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn. [www.hulpmiddelenwijzer.nl](http://www.hulpmiddelenwijzer.nl) helpt bij het vinden van geschikte hulpmiddelen.
- Betaalde diensten. Naast allerlei vrijwillige ondersteuning en hulp vanuit zorg- en welzijnsorganisaties, kunnen cliënten en mantelzorgers ook van betaalde diensten gebruik maken. Denk bijvoorbeeld aan de hondenuitlaatservice, de particuliere huishoudelijke hulp of de tuinman.

### Hoe verwijst je?

Je kunt aan de hand van de informatie op de sociale kaart de mantelzorger attenderen op het aanbod. Maar sommige mensen vinden het lastig om zelf hulp te zoeken of ergens op af te stappen. Dan kun je voor of samen met de mantelzorger contact opnemen. Dit noemen we ook wel Warm doorverwijzen. Zeg niet: 'U kunt de welzijnsorganisatie bellen voor hulp bij de belastingaangifte', maar stel de vraag: 'U geeft aan dat u graag ondersteuning wilt, maar dat u het lastig vindt om zelf te contact op te nemen. Vindt u het prettig als ik jullie met elkaar in contact breng?' Daarnaast kun je bespreken welke belemmeringen er eventueel zijn om gebruik te maken van het aanbod. Je kunt bijvoorbeeld met de mantelzorger bekijken of er iemand in haar omgeving is die mee zou willen gaan, wanneer ze het eng vindt om alleen naar een bijeenkomst te gaan.

## Opdrachten en dilemma's

### Reflectie-opdracht: Benut ik de sociale kaart genoeg?

Bespreek onderstaande vragen met elkaar:

- Weet jij de sociale kaart van jouw werkomgeving te vinden?
- Maak je wel eens gebruik van de sociale kaart? Waarvoor gebruik je hem? Wat vind je daar prettig aan? En wat juist niet?
- Welke organisaties en initiatieven kunnen mogelijk voorzien in de behoefte van mevrouw De Wit?
- Verwijs jij jouw cliënt of mantelzorger wel eens door naar een andere organisatie? En hoe doe je dat, warm of koud?
- In hoeverre voel jij je verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd door een andere organisatie?
- Als je merkt dat de mantelzorger het heel lastig vindt om de stap te zetten, wat doe je dan?

### Dilemma: Hoe ver gaat mijn zorg?

'Meneer De Vries heeft mij een keer gevraagd of ik wat boodschappen voor hem mee wilde nemen. Dat heb ik toen gedaan. Maar nu vraagt hij het wekelijks. Ik wil het liever niet doen, maar ik wil hem ook niet teleurstellen. Bovendien weet ik dat hij geen partner of kinderen heeft waar hij op terug kan vallen.'

Bespreek de vragen met elkaar:

- Als jij in deze situatie komt, wat doe je dan? Wanneer wordt het een probleem?
- Hoe zou je de sociale kaart kunnen gebruiken om meneer De Vries te helpen?
- Hoe trek je één lijn met je collega's en maak je goede afspraken met elkaar?

- Neem zo nu en dan met je team de sociale kaart door. Ken je de organisaties die genoemd worden? Mist er nog iets? Zijn er nieuwe initiatieven? Is er iets gewijzigd?
- Nodig eens iemand van het Sociale wijkteam of van een organisatie voor mantelzorgondersteuning uit om wat te komen vertellen over ondersteuningsmogelijkheden in de buurt.
- Leer je collega's bij andere organisaties kennen; nodig ze een keer uit of neem contact op.
- Wijs jouw cliënt en mantelzorger op het bestaan van een (digitale) sociale kaart. Zo kunnen zij ook zelf zoeken naar oplossingen die bij hen passen.
- Vertel de mantelzorger over positieve ervaringen van anderen.

# TIPS

# Bijlage 1

## Rollen van mantelzorgers

Mantelzorgers vervullen een viertal rollen in de zorg voor hun naaste: zij zijn veelal expert, partner in zorg, soms zelf ook hulpvrager en altijd persoonlijk betrokkene.

Deze rollen hebben invloed op hoe mantelzorgers zich opstellen in de samenwerking, reageren op situaties en op wat ze belangrijk vinden in het contact met jou als zorgverlener. Afhankelijk van de situatie zullen sommige rollen meer nadrukkelijk op de voorgrond aanwezig zijn dan andere rollen.

Goed samenwerken met mantelzorgers vraagt van jou als thuiszorgmedewerker aandacht voor al deze vier rollen. Dat betekent dat je:

- met mantelzorgers als partner in de zorg **Samenwerkt**
- hen als hulpvrager **Ondersteunt**
- mantelzorgers **Faciliteert** in hun rol van persoonlijk betrokkene
- met hen **Afstemt** als expert.

Dit noemen we ook wel het **SOFA**-model van samenwerken.

Test [hier](#) hoe goed jij al samenwerkt met mantelzorgers, volgens het SOFA-model. Of vul met je team de [samenspelscan](#) in.

### De mantelzorger als expert

De mantelzorger is ervaringsdeskundige: hij/zij kent de cliënt vaak goed en heeft weer een eigen perspectief op de situatie, waar je van kunt leren wat wel of niet goed werkt voor de cliënt.

Hoe geef je aandacht aan de expertrol van de mantelzorger?

Door goed met de mantelzorger **af te stemmen**:

- Benut de kennis van de mantelzorger. Vraag informatie over gewoonten en manier van omgaan met bepaalde zaken. Bespreek samen situaties: hoe schat jij het als professional in en hoe schat de mantelzorger het in?
- Informeer bij de mantelzorger naar wensen en feiten.
- Betrek de mantelzorger bij beslissingen, bijvoorbeeld over de inzet en organisatie van de zorg.
- Vraag advies aan de mantelzorger bij problemen en veranderingen in situaties.
- Houd regelmatig contact met mantelzorger.
- Vraag naar grenzen en manage verwachtingen.
- Neem klachten serieus.

*'Ik merk hoe belangrijk het is om bij moeilijke situaties informatie in te winnen bij de mantelzorger. Bijvoorbeeld wanneer een dementerende cliënt agressief gedrag vertoont. Dan kunnen er bijvoorbeeld gebeurtenissen in het verleden hebben plaatsgevonden die ervoor zorgen dat de cliënt op een bepaalde benadering heftig reageert. Als ik dat weet kan ik daar rekening mee houden.'*

### De mantelzorger als partner in zorg

De mantelzorger is een belangrijke samenwerkingspartner: de mantelzorger neemt, al dan niet met anderen, vaak het leeuwendeel van de zorg voor zijn of haar rekening. Goede afstemming en aanvullend werken is belangrijk.

Hoe geef je in de samenwerking aandacht aan deze rol als partner in zorg?

Door met de mantelzorger **samen te werken**:

- Erken de mantelzorger als medehulpverlener. Dit geeft een gevoel van gedeelde verantwoordelijkheid.
- Betrek de mantelzorger bij het opstellen van het zorgplan.
- Bespreek wat de mantelzorger doet in de zorg en ondersteuning, en wat hij/zij daarvoor nodig heeft.

- Geef informatie over zorg, ziekte, organisatie (mondeling, schriftelijk).
- Leer de mantelzorg vaardigheden aan (bijvoorbeeld hoe ze kunnen tillen, verzorgen...).
- Zorg dat de mantelzorg een goed bereikbaar aanspreekpunt heeft voor vragen.

*'Als ik een cliënt moet tillen, vraag ik altijd even na bij de mantelzorg of hij/zij eventueel nog tiltips kan gebruiken. Dat is een kleine moeite en kan de mantelzorg rugklachten besparen.'*

### De mantelzorg als hulpvrager

De zorg voor de naaste kan voor een mantelzorg op een gegeven moment ook (te) belastend zijn. De mantelzorg wordt dan zelf een hulpvrager, en heeft zelf behoefte aan steun.

Hoe besteed je aandacht aan de rol van mantelzorg als hulpvrager?

Door de mantelzorg te **ondersteunen**:

- Bied een luisterend oor.
- Wees alert op (dreigende) overbelasting bij mantelzorg.
- Geef de mantelzorg tips om ook aan zichzelf te denken en de zorg in te passen in het eigen leven.
- Verwijs naar ondersteuningsmogelijkheden (lotgenotengroepen, respijtzorg, vrijwilligers).
- Geef informatie over hoe mantelzorg vol te houden is, en hoe belangrijk het is om zorg delen met familie/vrienden.

*'Ik zie regelmatig mantelzorgers die over hun grenzen gaan, helemaal uitgeput raken. Dat probeer ik wel aan te kaarten, en hen te stimuleren om hulp van anderen in te schakelen. Dat is een heel proces, mensen vinden het lastig om de zorg uit handen te geven. Maar ik merk dat wij soms net dat duwtje in de rug kunnen geven om ervoor te zorgen dat ze hulp van anderen accepteren.'*

### De mantelzorg als persoonlijk betrokkene

De mantelzorg is en blijft echter in de eerste plaats de partner, dochter, vriend van een cliënt. Deze relatie is de reden en motivatie voor de mantelzorg om voor de ander te zorgen.

Hoe besteed je aandacht aan de rol van de mantelzorg als persoonlijk betrokkene?

Door de persoonlijke relatie te **faciliteren**:

- Realiseer je dat de mantelzorg altijd in de eerste plaats een kind, ouder, partner, vriend is.
- Respecteer gewoontes van de cliënt en de mantelzorg, je bent tenslotte te gast in hun huis.
- Hou rekening met de privacy van de cliënt en mantelzorg.
- Wijs mantelzorgers op het belang om 'leuke dingen' met hun naaste te blijven doen en de mantelzorgrol niet de overhand te laten krijgen.
- Denk met hen mee over hoe ze ervoor kunnen zorgen dat ze ook die dingen kunnen blijven doen die een belangrijk element zijn van hun relatie.

*'De zuster stimuleert ons om toch samen op pad te gaan, naar plaatsen te gaan waar we vroeger ook naartoe gingen. Het is best een onderneming hoor, maar ik merk dat we dan weer herinneringen ophalen, en even terug in de tijd gaan, naar voor de ziekte. Heerlijk, daar kan ik dan weer een tijd op teren.'*

### Iedere mantelzorg is anders

Uiteraard geldt dat iedere mantelzorg anders is en andere behoeften heeft in de samenwerking met jou als thuiszorgmedewerker. De ene persoon wil bijvoorbeeld regelmatig overleg en overal bij betrokken worden, de ander wil vooral dat je bereikbaar bent wanneer er vragen zijn. Het is belangrijk om te weten wat de behoeften en wensen van de mantelzorg zijn, en hem of haar hier naar te vragen.

**Onderzoek van de Vrije Universiteit** laat zien dat er verschillende soorten mantelzorgers zijn: de spijzorg, de mantelzorg op afstand en de onzichtbare mantelzorg. In het **filmpje** geven de onderzoekers tips voor de samenwerking met en ondersteuning van de diverse typen mantelzorgers.

# Bijlage 2

## Netwerk van de cliënt

Thuis blijven wonen als je zorg nodig hebt, lukt beter met een stevig netwerk van familie, vrienden en burens om je heen. Om cliënten te ondersteunen dit netwerk te onderhouden of hieraan te bouwen is het belangrijk inzicht te hebben in dit netwerk. Dit:

- geeft een beeld van de situatie waarin de cliënt leeft en zich moet redden: welke steun hij ontvangt en hoe sterk en veerkrachtig het netwerk is.
- laat zien wie belangrijke contactpersonen zijn.
- geeft de mogelijkheid om met de cliënt en de mantelzorgers mee te denken, over vragen en ondersteuningsbehoeften die zij aan het netwerk kunnen voorleggen.

### Manieren om het netwerk in kaart te brengen

Er zijn verschillende instrumenten om het netwerk in kaart te brengen, zoals:

- het **Ecogram**
- het **Genogram**
- de **Mantelscan**
- de Netwerkkarta (zie [Handreiking Informele netwerken versterken](#))

*'Je kunt in één oogopslag zien wie er bij een cliënt komt en in welke hoedanigheid (privé of hulpverlening).'*

Het uitgangspunt is dat de cliënt (samen met de mantelzorgers) de kaart zelf invult. De regie ligt immers bij de cliënt en de mantelzorgers. Mochten de cliënt en de mantelzorgers het lastig vinden om hun netwerk in beeld te brengen, vul dan samen met hen de kaart in.

Soms geven cliënten aan dat ze vrijwel niemand hebben. Of heb je zelf de indruk dat iemand geen netwerk heeft. Toch is het aan te raden om ook dan het netwerk in beeld te brengen. Kijk ook naar contacten uit het (recente) verleden. De ingevulde kaart geeft niet alleen jou, maar ook de cliënt en de mantelzorgers soms nieuwe inzichten.

*'Het is voor ons duidelijk en die cliënt heeft het ook weer duidelijker in beeld wie er eigenlijk om haar heen zijn voor een eventuele hulpvraag. Soms blijkt dat ineens meer te zijn dan ze van te voren had bedacht.'*

### Het netwerk van de cliënt en mantelzorgers helpen versterken

Aan de hand van de ingevulde kaart kun je in met elkaar gesprek gaan over het netwerk: wat betekent het netwerk nu in de zorg voor en ondersteuning van de cliënt? En wat zou het netwerk nog meer kunnen betekenen in de wensen en behoeften van de cliënt en de mantelzorgers?

Als thuiszorgmedewerker kun je het netwerk van de cliënt en de mantelzorgers helpen versterken door:

- (bij een bestaand netwerk) de cliënt en de mantelzorgers te stimuleren hun wens of hulpvraag in hun netwerk bespreekbaar te maken. Vaak hebben ze een zekere schroom om contact te zoeken. Ze voelen zich verlegen met de situatie of willen liever niet afhankelijk zijn. Je gaat met hen in gesprek over de vraag wie ze kennen en wie ze waarvoor kunnen benaderen.
- (bij een gering netwerk) de cliënt en de mantelzorgers te ondersteunen bij het uitbouwen van hun netwerk. Mogelijk hebben zij hulp en informatie nodig om daadwerkelijk aan hun netwerk te kunnen bouwen. Je kunt hen bijvoorbeeld in contact brengen met anderen/vrijwilligersorganisaties wanneer hulp uit hun eigen netwerk niet mogelijk lijkt.
- het netwerk te faciliteren. Het kan zijn dat mensen uit het netwerk zorg of ondersteuning op zich willen nemen, maar daar wel bepaalde informatie of hulp van jou voor nodig hebben. Je kunt hen bijvoorbeeld informatie geven over de ziekte, bepaalde vaardigheden aanleren of achterwacht zijn.

## 9 tips voor netwerkgericht werken

- Begin met een open blik: wie zijn belangrijk in het leven van de cliënt?
- Laat je leiden door de wensen en voorkeuren van de cliënt. Wie wil hij in zijn netwerk betrekken?
- Kijk of het netwerk al eerder in kaart is gebracht, voordat je het zelf gaat doen.
- Breng het netwerk in kaart als een startpunt, niet als einddoel.
- Maak het netwerk tastbaar en zichtbaar en breng het regelmatig ter sprake.
- Verbeter de kwaliteit van contacten. Dit is even belangrijk als het uitbreiden van het netwerk.
- Verbind mensen op basis van vergelijkbare interesses en levensstijl.
- Betrek ook burens en buurtbewoners waar mogelijk.
- Geef niet op! Soms is tegenslag even nodig om tot een doorbraak te komen.

Bron: Aan de slag met sociale netwerken.

## Andere organisaties

Er zijn diverse organisaties die specifiek tot taak hebben het netwerk van cliënten te versterken. Voorbeelden hiervan zijn MEE en de Eigen Kracht Centrale.



# Bijlage 3

## Privacy

Als je samenwerkt met mantelzorgers (familie, buren, vrienden) kan het vaak praktisch en waardevol zijn om bepaalde informatie over de cliënt met elkaar te delen. Het is belangrijk om hier zorgvuldig mee om te gaan, je hebt als verpleegkundige en verzorgende namelijk een beroepsgeheim. De basisregel van het beroepsgeheim luidt:

*Je zwijgt over wat je over en van de zorgvrager en zijn omgeving te weten bent gekomen tijdens de zorgverlening.*

Dit geldt niet alleen voor zorginformatie, maar ook voor alle andere informatie die je te weten komt tijdens de zorg (je cliënt kan jou bijvoorbeeld vertellen over zijn thuissituatie, zijn relatie(problemen), zijn werk of werkloosheid, et cetera).

Kom je in een situatie waarin het noodzakelijk lijkt om informatie over de cliënt uit te wisselen met familie of buren, dan mag dat:

- als de cliënt toestemming geeft
- als de wettelijk vertegenwoordiger toestemming geeft (de cliënt is bijvoorbeeld minderjarig of wilsonbekwaam).

V&VN schreef samen met NU '91 een handreiking voor verpleegkundigen en verzorgenden **Hoe ga je om met het beroepsgeheim?** Deze handreiking zet de regels van het beroepsgeheim duidelijk op een rij en behandelt veel herkenbare casussen en dilemma's uit de praktijk.

# Bijlage 4

## Verschillende meningen of onenigheid binnen de familie

*'Ik kom bij een cliënt met dementie, wiens situatie verslechtert. Haar dochter, die veel van de ondersteuning voor haar rekening neemt, vindt dat het zo niet langer gaat. Zij is van mening dat haar moeder opgenomen moet worden. Haar broer, die af en toe op bezoek komt, vindt echter dat het allemaal wel meevalt, en dat moeder nog best thuis kan blijven wonen. Je merkt dat er onderling spanningen zijn. Zowel de dochter als de zoon kaarten dit regelmatig bij mij aan en proberen hun gelijk bij mij te halen. Ik weet niet goed hoe ik hierop moet reageren en ga het gesprek hierover uit de weg.'*

### Familierelaties

Relaties vormen het hart van de zorg voor een naaste. Familieleden willen vaak graag voor een naaste zorgen, maar hebben daarbij wel behoefte aan elkaars steun. In hoeverre ze elkaar steunen en samen voor de ander zorgen, hangt onder andere af van hun familiegeschiedenis, mogelijk onverwerkte gebeurtenissen, hun positie in het gezin en hun karakters. Sommige families zijn hecht, stemmen onderling goed af en liggen op een lijn in hun opvattingen over de zorg voor hun naaste. Binnen andere families zijn er verschillende opvattingen en ervaart niet iedereen onderlinge steun. Hoe ga je om met families waarin er sprake is van onenigheid?

### Wat is mijn rol en verantwoordelijkheid?

Belangrijk is je allereerst te realiseren dat de verantwoordelijkheid van de situatie bij de familie ligt. Het is aan de familie om er samen aan uit te komen. Tegelijkertijd sta je als thuiszorgmedewerker vaak dicht bij de cliënt en de familie, en word je vaak onvermijdelijk geconfronteerd met eventuele onenigheid of spanningen binnen de familie.

Wat kan ik zeggen/doen?

Neem geen positie in, ga niet aan iemands kant staan! Dat is niet altijd eenvoudig. Familieleden nemen je soms apart om hun verhaal, zorgen en frustraties te delen. Hierdoor ontstaat het risico dat er 'bondjes in het duister' worden gesloten. Voorkom dat je er tussen komt te staan.

### Wat kun je wél doen?

- Neem de spanning waar en durf dat ook op tafel te leggen: ik merk/heb de indruk dat jullie verschillend denken over de situatie van.....
- Geef in het gesprek met familieleden aan dat de spanningen de situatie van de cliënt niet ten goede komt, en stimuleer de familieleden om met elkaar in gesprek te gaan.
- Opper in complexe situaties de mogelijkheid om een familiegesprek (onder begeleiding van een buitenstaander) te organiseren. Zo'n familiegesprek geeft jou bovendien de gelegenheid om jouw professionele oordeel over de situatie te geven.

### Een familiegesprek

Een familiegesprek kan helpen om de onenigheid tussen familieleden te verminderen, of om in ieder geval ervoor te zorgen dat de zorgsituatie niet lijdt onder de spanningen. In dit gesprek praten de betrokken familieleden onder leiding van een buitenstaander over de zorgsituatie. Ze vertellen hoe zij tegen de zorgsituatie aankijken, bespreken gewenste veranderingen en ieders mogelijke en wenselijke inbreng hierin. De meest aangewezen persoon om dit familiegesprek te organiseren en te voeren is doorgaans de huisarts. Soms zijn er ook andere hulpverleners die een vertrouwensband hebben opgebouwd met de cliënt en de mantelzorger (bijvoorbeeld de casemanager dementie). Neem contact op met de huisarts of andere hulpverlener, leg de situatie uit en bespreek de mogelijkheid om de familieleden bij elkaar te brengen. Het is prettig als jij/de EVV-er vanuit jouw rol ook aanwezig bent bij het gesprek, zodat jij ook jouw visie op de situatie kunt geven, en samen kunt zoeken naar oplossingen.

### Meer informatie

**Expertisecentrum Familiezorg** (zie ook publicaties *Introductie* en *Verdieping*)

## Colofon

**Auteurs:** Wendy van Lier (Expertisecentrum Mantelzorg/Vilans) en Anne Marie Vaalburg (V&VN)

**Met dank aan:** Wilco Kruijswijk (Expertisecentrum Mantelzorg/Movisie), de verzorgenden en verpleegkundigen die input leverden en meelazen en de geïnterviewde mantelzorgers van de Mezzo-selectie.

**Eindredactie:** Elly van Haaren

**Illustraties en vormgeving:** Ontwerpburo Suggestie & Illusie

**Downloaden:** [www.expertisecentrummantelzorg.nl/thuiszorg](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/thuiszorg) of [www.venvn.nl/Themas/mantelzorg](http://www.venvn.nl/Themas/mantelzorg)

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

© Expertisecentrum Mantelzorg/V&VN.

Het Expertisecentrum Mantelzorg is het landelijk kenniscentrum voor mantelzorg en mantelzorgondersteuning. Het Expertisecentrum is een samenwerkingsverband van Vilans en Movisie.

V&VN, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, is de grootste beroepsvereniging van Nederland. V&VN is er voor verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten.

De inhoud van deze publicatie is met grote zorg samengesteld. Desondanks zijn het Expertisecentrum Mantelzorg en V&VN niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Oktober 2015

[www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)

[www.venvn.nl](http://www.venvn.nl)

[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

