



# Blik op: samenspel formele en informele zorg

## Inleiding

Door de huidige beleidsontwikkelingen, zoals de decentralisatie van de AWBZ naar de Wmo, wordt het samenspel tussen hulpverlener, mantelzorger en vrijwilliger steeds belangrijker. De druk op mantelzorgers en vrijwilligers neemt toe. Veel gemeenten hebben aandacht voor het samenspel in het beleid, maar in de uitvoering moet dit nog vorm krijgen (Nienhuis et al 2013).

In de [kennisbijeenkomst Samenspel formele en informele zorg](#), georganiseerd door JSO, Zorgbelang Zuid-Holland, Mezzo en Tympaan Instituut was aandacht voor de beleidsontwikkelingen, voorwaarden en mogelijkheden om samenspel vorm te geven. De bijeenkomst vond plaats op 24 april 2013. De bevindingen zijn verwerkt in deze notitie.

Deze notitie is geschreven voor alle organisaties die zich beroepsmatig of vrijwillig met samenspel tussen formele en informele zorg bezighouden. Denk aan gemeenten (ambtenaren Wmo, mantelzorg en vrijwilligerswerk), informele zorgorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en cliëntenorganisaties (Wmo-raden en belangenorganisaties).

## Wat is er aan de orde?

### Relevante (beleids)ontwikkelingen

De rijksoverheid wil dat gemeenten vanaf 2015 taken gaan uitvoeren die nu nog onder de AWBZ vallen. Het gaat om extramurale begeleiding, kortdurend verblijf en persoonlijke verzorging ([Rijksoverheid](#)). Eerder is al de huishoudelijke hulp overgegaan van de AWBZ naar de Wmo. Naast deze decentralisatie van de AWBZ wordt ook de jeugdzorg in 2015 een verantwoordelijkheid van gemeenten en wordt de Participatiewet<sup>1</sup> van kracht.

Behalve dat deze ontwikkelingen de hulp 'dichter bij de burger' brengen, zijn het ook bezuinigingsmaatregelen. Steeds vaker wordt eerst gekeken of het eigen sociale netwerk kan bijspringen. Wat kunnen familie, vrienden, burens doen? Pas daarna komt de professionele zorg of ondersteuning in beeld. De druk op informele zorg zal daardoor toenemen. Ook vanwege de trend dat mensen langer thuis blijven wonen, ook als zij een grotere hulpvraag krijgen. De samenwerking tussen informele en formele zorg vraagt de komende jaren daarom extra aandacht ([MOVISIE](#)). In Zuid-Holland zijn ruim 730.000 mantelzorgers, waarvan rond 545.000 mantelzorgers langdurige en/of intensieve zorg verlenen (<http://www.ris-zh.nl>, Oudijk et al 2010) en bijna 200.000 zorgvrijwilligers (<http://www.ris-zh.nl>).

Mede vanwege de decentralisatie van de AWBZ naar de Wmo en de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van burgers, ontstaan er op lokaal niveau nieuwe samenwerkingsverbanden rondom mantelzorgondersteuning. Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft drie innovatieve samenwerkingsverbanden geportretteerd. Door middel van [filmpjes en factsheets](#) krijgt u inzicht in slimme samenwerkingsverbanden, tips en handvatten.

---

<sup>1</sup> Met de Participatiewet wil het kabinet bereiken dat zo veel mogelijk mensen deelnemen aan de samenleving. De Participatiewet voegt de Wet werk en bijstand, de Wet sociale werkvoorziening en een deel van de Wajong samen ([Rijksoverheid](#)).

## **Wat is samenspel?**

Bij 'samenspel' wordt in deze notitie uitgegaan van samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en hulpverleners. Uiteraard is een goede samenwerking met de cliënt onontbeerlijk voor een goede hulpverlening, maar deze vorm van samenwerking valt buiten de reikwijdte van deze notitie. Centraal uitgangspunt bij het samenspel is wel de goede zorg voor de cliënt. Andere doelen van samenspel zijn efficiëntie en het voorkomen van overbelasting van de mantelzorger ([Mouris Projecten Bureau](#)). Een goede samenwerking op organisatieniveau tussen gemeenten, formele en informele zorg- en welzijnsorganisaties bevordert het samenspel op individueel niveau.

## **Samenwerking met mantelzorgers**

Mantelzorgers zijn als eerste betrokken bij de hulp aan de cliënt. Het is belangrijk dat professionals hiervoor oog hebben en aansluiten bij gewoonten en wensen van de mantelzorgers en cliënten. Samenspel met mantelzorgers is geen instrumentele aangelegenheid. Mantelzorgers moeten zich vooral en allereerst welkom en gezien voelen door de verzorgers van hun dierbare. Zo kan de communicatie- en informatievoorziening perfect op orde zijn, maar als het gevoel voor elkaar er niet is en de warmte ontbreekt, zal het samenspel altijd mankementen blijven vertonen. Gewoon persoonlijk contact is voor de meeste mensen toch de belangrijkste en meest doorslaggevende factor in het samenspel (Royers et al 2010).

Voor het samenwerken met mantelzorgers heeft het Expertisecentrum Mantelzorg het SOFA-model ontwikkeld, vanuit het oogpunt van de professional. Uitgangspunt in de samenwerking met mantelzorgers is, dat zij vier rollen kunnen vervullen: collega, cliënt, naaste en expert. Welke rol het meest prominent is, kan van tijd tot tijd verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen: Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen:

**Samenwerken - de mantelzorger als collega van de professional.** Mantelzorgers kunnen worden gezien als collega's omdat ook zij zorg verlenen. In dat geval is het belangrijk om samen te werken: wat zijn verwachtingen en wat wil de mantelzorger graag zelf doen? Geef de mantelzorger de juiste informatie over de zorg of aandoening en de ziekte om echt als collega te kunnen fungeren.

**Ondersteunen - de mantelzorger als cliënt.** Als de zorg te zwaar wordt voor de mantelzorger kan deze soms ook zelf cliënt worden. In dat geval is het belangrijk om dat te signaleren en de mantelzorger te ondersteunen. Vraag aan mantelzorgers ook hoe het met hen gaat en verwijst eventueel door naar een steunpunt mantelzorg.

**Faciliteren - de mantelzorger als naaste.** Een rol die de mantelzorger natuurlijk continu vervult is die van naaste. Mantelzorgers zijn bijvoorbeeld partner, ouder, kind, familie of vriend. Als beroepskracht is het belangrijk om hiervoor oog te hebben en deze relatie te faciliteren. Bijvoorbeeld door aandacht te hebben voor privacy.

**Afstemmen - de mantelzorger als expert.** Tot slot kan een mantelzorger gezien worden als expert. De mantelzorger heeft (vaak) al lang een relatie tot de zorgvrager en heeft daardoor veel weet van zijn of haar wensen en gewoonten. Denk aan hobby's, favoriete eten of tijd van slapen gaan. Op deze punten is het belangrijk om af te stemmen met de mantelzorger.

([Expertisecentrum Mantelzorg](#))

### **Samenwerking met vrijwilligers**

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de welzijnszorg voor cliënten en doen soms ook zorg-handelingen. Goede afstemming tussen professionals en vrijwilligers is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat vrijwilligers goed op de hoogte zijn van welke zorgtaken zij wel of niet kunnen en mogen doen. De wensen van de cliënt en de persoonlijke grenzen van de vrijwilliger zijn hierbij ook belangrijk.

Aan de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers zitten vier aspecten, ook wel WIFA genoemd: Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen:

**Waarderen** - waardering en respect realiseren tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

**Informeren** - informeren van vrijwilligers over zaken met betrekking tot cliënten, uitvoering van taken en organisatie.

**Faciliteren** - faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers.

**Afstemmen** - afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken met betrekking tot cliënten en werkzaamheden.

([Expertisecentrum Mantelzorg](#))

### **Wat zijn mogelijke oplossingen?**

#### **Routekaarten Goed Samenspel met methode Mantelzorgmanagement**

De methode Mantelzorgmanagement (MZM) ([Mouris Projecten Bureau](#)) is het systematisch en organisatiebreed managen van de relatie tussen de organisatie, medewerkers, mantelzorgers en cliënten. MZM richt zich op de betrokkenheid, inzet en ondersteuning van mantelzorgers met als kader het welbevinden van de cliënt. MZM is gebaseerd op een visie van samenspel tussen formele en informele zorg en is vertaald in routekaarten. Hoewel de routekaarten zijn ontwikkeld voor de intramurale ouderenzorg, zijn ze ook bruikbaar voor andere zorg- en dienstverlenende organisaties. Mantelzorgers worden waar mogelijk ondersteund in hun drie rollen (tussen haakjes staan de trefwoorden voor samenspel bij deze rol):

- mantelzorger als verwante van de cliënt (gastvrij zijn, respecteren en faciliteren);
- mantelzorger als partner in de zorg (waarderen en samenwerken);
- mantelzorger als mens, hulpvrager (ondersteunen en toeleiden).

Ina Mouris van Mouris Projecten Bureau heeft [Routekaarten Goed Samenspel](#) ontwikkeld naar aanleiding van haar eigen ervaringen als mantelzorger toen haar moeder werd opgenomen in een verpleeghuis. Het uitspreken van verwachtingen tussen zorgverlener, mantelzorger en cliënt, duidelijke afspraken en een goede kennismaking bij aanvang van de zorgrelatie voorkomen misverstanden en bevorderen een goede, open relatie. Zo wordt duidelijk wat de organisatie en mantelzorger aan elkaar hebben.

De vier Routekaarten, die een cyclisch geheel vormen, zijn:

- 1 Bezieling Samenspel
- 2 Essentiële randvoorwaarden Samenspel
- 3 Samenspel in het Primaire Proces
- 4 Monitoren en verbeteren Samenspel

De routekaarten zijn, naast het feit dat zij aangeven welke organisatiebrede onderwerpen voor goed samenspel van belang zijn, ook te gebruiken als een nulmeting om na te gaan hoe het in organisaties met deze onderwerpen gesteld is. Bij elk onderwerp kan worden aangegeven of dit wel, deels of niet aan de orde is in het samenspel. De nulmeting is door individuele medewerkers in te vullen, maar kan ook in een team besproken worden.

### **Impulspakket samenspel**

Het Expertisecentrum Mantelzorg heeft een [Impulspakket samenspel](#) ontwikkeld. Dit is een praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers te bevorderen. Door het uitvoeren van de [Samenspelscan](#) zien managers, mantelzorgers en zorgverleners hoe het is gesteld met het samenspel in de organisatie. Daarbij gaat het vooral om het eigen oordeel van degenen die de samenspelscan invullen. De uitslag geeft een persoonlijk en collectief beeld: in hoeverre vinden de betrokkenen dat er verbetering nodig is op de verschillende aspecten van het samenspel? Er is een scan voor de thuiszorg en de verblijfszorg.

### **Wat zijn voorwaarden voor een goed samenspel?**

Het samenspel met mantelzorgers en vrijwilligers vereist van zorg- en welzijnsorganisaties een heldere visie en een praktisch beleid. De ervaring leert dat een goed samenspel in het beleid moet zijn opgenomen. Zo niet, dan verwateren alle goede aanzetten (Royers et al 2010). Daarnaast is het belangrijk dat mantelzorgers zich gezien en gehoord voelen en in geval van een intramurale setting, dat zij zich thuis voelen ([Van den Klinkenberg, Willemse 2009](#)).

Voor een goed samenspel zijn volgens Routekaart 2 van Mouris Projecten Bureau de volgende punten van belang:

- Bepaling van de inhoud van het samenspel (zoals de verwachtingen helder maken over wat mantelzorgers 'moeten' en 'mogen' doen en op welke faciliteiten zij mogen rekenen. Het is belangrijk dat mantelzorgers voldoende informatie hebben, kunnen meedenken en meebeslissen).
- Communicatie (zoals het maken van afspraken over welke medewerkers wanneer met cliënten en mantelzorgers communiceren over het gewenste samenspel, een duidelijk aanspreekpunt voor mantelzorgers kan helpen).
- Begeleiding en scholing (zoals gastvrije attitude, waardering van mantelzorgers, afstemmen met mantelzorgers, ondersteunen van mantelzorgers).
- Samenspel opnemen in het werkproces (het opstellen van een procesbeschrijving met mantelzorgers, zo veel mogelijk aanhaken bij het reeds bestaande cliëntproces).

In de workshop 'Lokaal aan de slag met samenspel' tijdens de kennisbijeenkomst van 24 april 2013 kwamen ook 'waarden' naar voren als vertrouwen, respect, elkaar ontmoeten, durven loslaten, openheid, gelijkwaardigheid en betrokkenheid.

## **Voorbeelden van samenspel formele en informele zorg**

### **Taskforce mantelzorg Den Haag**

De Taskforce mantelzorg Den Haag is voortgekomen uit het Haags Mantelzorgakkoord 2011-2014 'Mantelzorg: samen zorgen!'. In dit project, waarbij verschillende zorg- en welzijnsorganisaties in Den Haag betrokken zijn, worden professionals geschoold om mantelzorgers effectief te ondersteunen. De scholing is erop gericht relationeel, systeemgericht te werken. De doelstelling van het project is het begeleiden van 1.600 (overbelaste) mantelzorgers in Den Haag door het inventariseren en analyseren van de ondersteuningsbehoeften van de mantelzorger(s) door professionals en hen toeleiden naar passende ondersteuning ter voorkoming van overbelasting/uitval van de mantelzorger.

In de scholing van professionals die bij dit project betrokken zijn, is aandacht voor:

- herkennen (over)belasting mantelzorg;
- samenwerking formele en informele zorg;
- relationeel perspectief: feiten, ervaringen, interacties en ethiek;
- sociaal netwerk;

- aandacht voor respijtvorzieningen (<http://www.respijtwijzerdenhaag.nl>);
- casuïstiekbespreking.

Inmiddels zijn circa honderd professionals getraind, zowel van intra- als extramurale instellingen.

Uit evaluaties bleek dat behoefte is aan praktische informatie over mantelzorgondersteuning, dat casuïstiekbespreking/het uitwisselen van ervaringen zinvol wordt gevonden en dat een mix van medewerkers zorg en welzijn gewenst is (zij kunnen leren van elkaar) ([presentatie Taskforce Den Haag kennisbijeenkomst 24 april 2013](#), [projectplan](#) en [nieuwsbrief Taskforce](#)).

### **Mantelzorgondersteuning nieuwe stijl Leiden**

In 2010 hebben veertien zorg- en welzijnsorganisaties in Leiden de handen ineengeslagen om te komen tot betere afstemming en samenwerking om mantelzorgers effectief te ondersteunen en overbelasting te voorkomen of terug te dringen. Het project loopt nu bijna drie jaar. Professionals zijn getraind om met mantelzorgers in gesprek te gaan, overbelasting te signaleren en te verwijzen naar ondersteuning. Er is onder andere gewerkt met de [POM-methodiek](#): Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers (POM). In 2013 wordt met de zorg- en welzijnsinstellingen toegewerkt naar een convenant. Uitgangspunt is dat bij welke organisatie de mantelzorger ook aanklopt, de mantelzorger door deze organisatie verder wordt geholpen ([presentatie Mantelzorgondersteuning in Leiden kennisbijeenkomst 24 april 2013](#)).

### **Instrumentenkoffer ‘Mantelzorg als Zorgpartner’**

De Stichting Transmurale Zorg Den Haag en omstreken heeft een [Instrumentenkoffer Mantelzorg als Zorgpartner](#) uitgebracht. De instrumentenkoffer is een verzameling documenten die bijdragen aan de kwaliteit van de communicatie van zorgprofessionals met de mantelzorger. In deze publicatie zijn ervaringen van binnen en buiten de regio Den Haag gebundeld.

### **Wie is aan zet?**

Bewustwording van het belang van een goede samenwerking tussen hulpverlener, mantelzorger en vrijwilliger is van groot belang voor een goed samenspel. Er zijn veel mogelijkheden om samenspel goed vorm te geven.

### **Wat kunnen gemeenten doen?**

- Besteed in beleid aandacht aan belang van goed samenspel tussen formele en informele zorg.
- Faciliteer samenwerking tussen organisaties.
- Faciliteer scholing om samenspel te verbeteren.
- Zorg voor een goede sociale kaart. Wie doet wat in de zorg voor cliënten en de ondersteuning van mantelzorgers?

### **Wat kunnen organisaties doen?**

- Neem als zorg- of welzijnsorganisatie in het beleid op dat er aandacht is voor samenspel. Neem het mee in zorgplanbesprekingen, intakegesprekken en in nieuwsbrieven.
- Maak professionals duidelijk wat samenspel kan opleveren. Professionals kunnen soms weerstand hebben mantelzorgers bij de hulp te betrekken. Het ontkrachten van fabels over mantelzorgers is hierbij belangrijk (zie de [Familiefabels](#) van Vilans).
- Ga na hoe de omgangscultuur is. Centrale vraag daarbij is hoe medewerkers met elkaar en in het bijzonder met mantelzorgers en vrijwilligers omgaan (Royers et al 2010).
- Voer de [Samenspelscan](#) uit of doe een nulmeting aan de hand van de Routekaarten Goed Samenspel. Ook kan gebruik worden gemaakt van een [test](#) die Mezzo heeft ontwikkeld.
- Bied scholing aan medewerkers om samenspel te verbeteren.

- Maak tijd voor mantelzorgers en vrijwilligers, toon respect, luister naar ze en wees flexibel. Een omgangsprotocol kan hierbij een hulpmiddel zijn, maar het gaat vooral om een goed persoonlijk contact.

## Literatuur

### Schriftelijke documentatie

Klinkenberg T van den, Willemse H. Thuis voelen. Gids voor naasten en verpleeghuis als bondgenoten in waardige zorg. Lessen voor de praktijk. Amsterdam/Bilthoven: Vereniging Het Zonnehuis, 2009.

Nienhuis T, Doelman-van Geest HA, Hoffmans TEM, Hijnekamp MJC, Wit JP de. Beter voor Elkaar? Een vergelijking van mantelzorg- en vrijwilligerswerkbeleid in Zuid-Holland in 2009 en 2012. Den Haag: Tympaan Instituut, 2013.

Oudijk D, Boer A de, Woittiez I, Timmermans J, Klerk M de. Mantelzorg uit de doeken. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2010.

Royers T, Jong Y de, Bruijn I de, Visser G, Mulder A, Tanja A. Impulspakket samenspel. Praktijkwijzer om het samenspel met mantelzorgers vorm te geven. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE, ActiZ en Vilans, 2010.

Scholten C. Grenzen verleggen in de zorg. Hoe kunnen mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers en beroepskrachten beter samenwerken? *Kwaliteit in Zorg*, 2012;6:23-28.

Stichting Transmurale Zorg Den Haag en omstreken. Instrumentenkoffer Mantelzorg als Zorgpartner. Den Haag: Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o., 2013 (herziene versie, eerste uitgave 2008).

## Websites

<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl>

Expertisecentrum Mantelzorg

<http://www.jsn.nl>

JSO expertisecentrum jeugd, samenleving en ontwikkeling

<http://www.mezzo.nl>

Mezzo, Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg

<http://www.movisie.nl>

MOVISIE

<http://www.mourispb.nl>

Mouris Projecten Bureau

<http://www.respijtwijzerdenhaag.nl>

Respijtwijzer Den Haag

<http://www.rijksoverheid.nl>

Rijksoverheid

<http://www.ris-zh.nl>

Regionaal Informatiesysteem Zuid-Holland

<http://www.tympaan.nl>

Tympaan Instituut

<http://www.zorgbelang-zuidholland.nl>

Zorgbelang Zuid-Holland

## Colofon

© juli 2013 - H.A. Doelman-van Geest

Deze notitie is tot stand gekomen in samenwerking met JSO, Zorgbelang Zuid-Holland en Mezzo.

Dit is een gratis uitgave van het Tympaan Instituut en is onder vermelding van 0568 te bestellen bij het Tympaan Instituut.