

# Thema III

## Gespreksvoering en mantelzorgers



### In gesprek met mantelzorgers

Naar ons idee is het voeren van een goed gesprek met een mantelzorger een kunst apart, die er onder andere uit bestaat om niet vanuit een aanbodgerichte en op eventuele problematiek gerichte instelling het gesprek in te gaan en niet het verhaal van de mantelzorger over te nemen.

Wat dan wel? Op geleide van de mantelzorger meedenken en praten over hoe de mantelzorger zo veel mogelijk in zijn kracht kan komen en kan blijven. Dat professionals daarin nog iets te leren hebben, blijkt o.a. uit het volgende citaat uit de Notitie Sociale Wijkteams en informele zorg:



Eerst besteden we in Hoofdstuk 5 aandacht aan de Mantelzorg Energie Check en gesprekstoel De 9 B's van de mantelzorgondersteuning; daarna gaan we bij Hoofdstuk 6 in op de door ons ontwikkelde Training Aanpak Netwerkuancering, Mantelzorg.

#### **Gebrek aan gespreksvaardigheden**

Professionals merken op dat zij nog niet de juiste vaardigheden hebben om het gesprek aan te gaan met mantelzorger of vrijwilliger. Welke vragen stel je, wat bespreek je wel en wat niet? Hoe begin je over moeilijke of emotionele onderwerpen? De leden van de wijkteams lijken last te hebben van handelingsverlegenheid.

#### **Professional houdt regie**

Professionals vinden het lastig om contact aan te gaan, omdat er dan zaken naar voren kunnen komen, waar zij voor hun gevoel iets mee moeten terwijl ze daar de tijd of mogelijkheden niet voor hebben. Veel professionals zijn handelings- en hulpverleningsgericht.

*Tekstgedeelte Notitie Sociale Wijkteams en informele zorg<sup>1</sup>*

## Hoofdstuk 5. De Mantelzorg Energie Check en de 9 B's van de mantelzorgondersteuning

Voorbeelden Q t/m S vanaf blz. 70

### A. WAT en HOE

#### 1. Wat is het?

De Mantelzorg Energie Check, kortweg het MEC-gesprek, is een vorm van mantelzorgondersteuning, die helpt om met mantelzorgers 'van mens tot mens' in contact te komen.

De 9 B's is een door MPB ontwikkelde gespreksleidraad die in het MEC-gesprek gebruikt kan worden.

#### 2. Hoe werkt het?

##### Het MEC-gesprek

In het MEC-gesprek, met als gespreksleidraad de 9B's, wordt op geleide van de mantelzorger een aantal onderwerpen besproken, die voor de mantelzorger op dat moment relevant zijn.

Het MEC-gesprek is geen dwingend format en zeker geen af te nemen (standaard) enquête.

In dit gesprek, waarin de mantelzorger zelf centraal staat en niet de zorgvrager, nodigt de gespreksvoerder de mantelzorger uit om het gesprek aan te gaan met als centraal thema De balancerende mantelzorger.

Degene waar de mantelzorger voor zorgt, de zorgvrager, is bij dit gesprek niet aanwezig.

<sup>1</sup> Sociale wijkteams en informele zorg. Issues die spelen en oplossingen die werken. Landelijk Programma Integraal werken in de wijk (IWW), 2017, blz. 6.



De gespreksvoerder neemt op gelijkwaardige basis deel aan het gesprek, is niet moraliserend of normerend, mede vanuit het feit dat er geen sprake is van afhankelijkheid en ongelijkwaardigheid. Er hoeft namelijk geen aanbod ‘verkoch’ te worden, er hoeft ter afronding van het gesprek geen indicatie of advies gegeven of ontvangen te worden en er is niet automatisch of verplicht sprake van een vervolgtraject.

Wat ook bijdraagt aan de gelijkwaardigheid in het gesprek is het gegeven dat het verlenen van mantelzorg een uitdaging, een voorrecht of een opgave is (net hoe je het noemen wil) waar in principe ook de gespreksvoerder zelf bij wijze van spreken gelijk al de vol-gende dag voor kan komen te staan.

### De 9 B's van de mantelzorgondersteuning

De 9 B's is een hulpmiddel, een gespreksformat met gespreksonderwerpen, dat als onderlegger KAN dienen voor het gesprek. Zie **Voorbeeld Q** voor een leesbare versie van de matrix hiernaast.

Het draait bij de 9 B's om het onderwerp in **het middelste vakje:**

De Balancerende mantelzorger. Dat is de kern van het MEC-gesprek, waarin duidelijk wordt wat de door de mantelzorger ervaren en gewenste balans is en welke betekenis de situatie bij verschillende B's daarbij voor hem of haar heeft. De mantelzorger bepaalt, als regisseur van het gesprek, waar het in het gesprek om gaat.

De 9 B's van de mantelzorgondersteuning Invulvariant, Versie september 2017, Ina Mouris.

|  |  |  |
|--|--|--|
| 1. Belangstelling voor de mantelzorger/mz-situatie | 4. Bezigheden van de mantelzorger          | 7. Betrekken van het sociaal netwerk     |
| 2. Belasting van de mantelzorger                   | 5. De balancerende mantelzorger            | 8. Benutten van het ondersteuningsaanbod |
| 3. Behoeften van de mantelzorger                   | 6. Bekendheid met het ondersteuningsaanbod | 9. Beademen /regelen van escape          |

Interessesmatrix 9B's van de mantelzorg ondersteuning

### De groene en roze onderwerpen

Het MEC-gesprek start met het bespreken van wat de mantelzorger aan het gesprek zou willen en kunnen hebben. Van belang is echte interesse: Hoe gaat het met u? En dan benieuwd en belangstellend LSD gebruiken: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.

Aan de hand van **de onderwerpen in de groene vakjes**, Belangstelling, Belasting, Behoeften en Bezigheden, verkennen gespreksvoerder en mantelzorger diens situatie en de beleving van de mantelzorgsituatie. Al pratende weg ontstaat een beeld van de situatie in het middelste gele vak.

**De onderwerpen in de roze vakjes** komen pas aan de orde als er behoefte aan is, d.w.z. als de mantelzorger er direct of indirect iets over zegt en de uitnodiging om erover door te praten accepteert.

Het betreft hier de volgende vier B's: Bekendheid ondersteuningsaanbod, Betrekken van het sociaal netwerk, Benutten ondersteuningsaanbod en Beademen.

### Geen vakken vullen

Nu roept een vakkenveld zoals dat van de 9 B's vaak de associatie op van 'vakken vullen' en vooral die van 'alle vakken vullen'. Dit is geenszins de bedoeling. Het is een hulpmiddel voor het goede gesprek.

Een mantelzorger in een Rotterdams verpleeghuis vatte dit goede gesprek in 2014 als volgt samen:  
*"Ik heb woorden gevonden voor mijn kracht en onmacht en ik ben me meer bewust geworden van de relatie tussen die twee. Van mijn situatie ben ik me ook wat bewuster geworden, hoewel ik innerlijk al wel het een en ander wist. De keuzes die ik kan maken zijn me nu wat duidelijker. Ik vond het erg fijn om in alle rust stil te kunnen staan bij wat mantelzorgen eigenlijk voor me betekent, wat het met me doet, wat het me oplevert en wat het me kost."*

## Mogelijk vragen voor de 9 B's

De vakjes in de matrix van de 9 B's hebben we gevuld met een aantal voorbeeldvragen, die gebruikt kunnen worden voor verdere verdieping in het gesprek. Deze Interessematrix is opgenomen als **Voorbeeld R**.

### Persoonlijk Intermezzo: over normerend gesproken..

Mijn zus, broer en ik hebben in het jaar 2003 om beurten dag en nacht bij onze ouders in huis gewoond. Onze ernstig zieke vader had vaak nachts hulp nodig en onze moeder, ook al op leeftijd, kwam dan ook uit bed. We zeiden dan: Ma, blijf nou gewoon in bed, wij helpen pa wel, doe niet zo eigenwijs..... Oeps... Waar haalden we het recht vandaan om voor haar te bedisselen wat zij in haar eigen huis en voor haar eigen man wel of niet zou moeten doen??

We hebben onszelf serieus teruggefloten en tegen haar gezegd: sorry ma, kom natuurlijk gewoon je bed uit als er iets met pa is. Maar doe jezelf en ons een lol: als je merkt dat e.e.a. door ons opgelost wordt en pa weer kan gaan slapen, ga dan a.u.b. ook weer snel naar je bed. Want je hebt je slaap hard genoeg nodig om het vol te kunnen houden om er - met ons - voor pa te kunnen zijn!

## B. WAAROM

### 3. Waarom is het MEC-gesprek met de 9 B's opgezet?

Voor het vormgeven van het MEC-gesprek met de 9 B's heeft de volgende kennis en ervaring mij gemotiveerd en geïnspireerd: de aandacht voor mantelzorg in het kader van de Wmo, de (beperkt) beschikbare kennis over de behoeften van mantelzorgers, de ervaringen die we opgedaan hebben met onze ZOEKEN-trainingen en de wens om bestaande gesprekstoetsen uit te breiden met een format dat gebaseerd is op een gesprek van mens tot mens. Hieronder worden de genoemde vier aspecten nader toegelicht.

#### 3A. Aandacht voor mantelzorg in het kader van de Wmo teveel in slipstream

In het Keukentafelgesprek dat in het kader van de Wmo met de zorgvrager gevoerd wordt om diens ondersteuningsbehoefte vast te stellen, worden sinds 2015 de mantelzorgsituatie en de mantelzorg meegenomen. Naar mijn idee geschiedt dit echter teveel 'in the slipstream'.

Ook van Wmo adviseurs hoor ik dat deze aandacht er nog wel eens bij inschiet. En als er wel aandacht voor is, dan blijkt dat mantelzorgers in het bijzijn van degenen waar ze voor zorgen niet erg mededeelzaam zijn over hoe zij het zijn van mantelzorgers ervaren. En daar kan ik me met mijn ervaring als mantelzorgers het nodige bij voorstellen!

In een MEC-gesprek staat de mantelzorgers centraal en is er oprechte aandacht en waardering voor hem of haar, zonder dat de zorgvrager erbij aanwezig is. Dit gesprek, deze aandacht, dit stilstaan bij wat hem of haar beweegt, wat de situatie is en hoe het gaat met balanceren, dat gunnen we mantelzorgers van harte. Een praktijkondersteuner huisartsen uit Hoek van Holland die ik hierover in de 2e helft van 2017 sprak zei desgevraagd: "Ik hoop dat zij zichzelf deze tijd ook gunnen!"

#### 3B. Inzicht in en kennis van de behoefte aan ondersteuning

Op de site van de Mantelkring (zie voor meer info [www.mantelkring.nl](http://www.mantelkring.nl)) is, op basis van de ervaringen met de mantelzorgers die hier aan meedoen, een Top 3 samengesteld van de behoeften van mantelzorgers:

1. mantelzorgers willen hun verhaal graag delen;
2. mantelzorgers willen herkenning en erkenning;
3. mantelzorgers willen meer plezier en ontspanning voor zichzelf.

### **Intermezzo: wat mantelzorgers willen..**

Opgetekend uit de mond van Annette Stekelenburg, winnaar van de Fakkeldrager Award Mantelzorg, op de Beleidsdag Sociaal Domein in Utrecht op 26 september 2017: “Nadat voor mij en mijn gezinsleden (man en 3 kinderen met een diverse problematiek en hulpvraag, redactie) alle hulp geregeld was, kreeg ik pas de vraag: Wat heb jij nodig? Wat volgens mij mantelzorgers van hulpverleners nodig hebben, en dat is in wezen simpel, maar het gebeurt niet of te weinig naar mijn idee: Gehoord worden!”

Annette noemt het verdriet en het onvermogen van mantelzorgers als professionals boven hen gaan staan en niet naast hen. “Wij weten wel wat goed voor u is, dat stralen professionals uit.

Het is verstikkend, het maakt ons klein, dus alstublieft, stop daarmee!”

### **Uit onderzoek<sup>1</sup> is o.a. het volgende gebleken:**

- ongeveer 20% van alle mantelzorgers ontving in 2014 een of meer vormen van mantelzorgondersteuning, zoals informatie, advies en (materiele) hulp;
- een kwart van alle mantelzorgers (25%) heeft behoefte aan (meer of vaker) ondersteuning in de vorm van advies, informatie en hulp;
- ruim een op de drie mantelzorgers zou het meest geholpen zijn met begrip en waardering;
- een substantiële groep mantelzorgers (36%) kan geen enkele bron van ondersteuning noemen die hen het meest zou helpen;
- veel mantelzorgers beschouwen zichzelf niet als mantelzorger.

Het MEC-gesprek wil een antwoord bieden op met name de door een van de drie mantelzorgers geuite wens om gehoord te worden en begrip en waardering te krijgen.

### **3C. Ervaringsgegevens ZOEKEN-trainingen**

In 2011 kreeg MPB van de gemeente Rotterdam de opdracht om voor de VraagWijzers<sup>2</sup> in de stad een methodiek voor vraagverhelderen en empoweren te ontwikkelen. Dat werd de gespreksmethodiek ZOEKEN (Zicht Op Eigen Kracht En Netwerk)<sup>3</sup>, die een aantal jaar daarna in Den Haag met welzijnsorganisatie Xtra doorontwikkeld is tot (Haags) ZOEKEN, De activeringsmethodiek voor het klantgesprek in het sociaal domein. Tussen 2012 en 2017 hebben we in Rotterdam en Den Haag zo'n 70 ZOEKEN-trainingen verzorgd voor zo'n 1300 (aankomend) professionals zorg en welzijn.

Tijdens deze trainingen – die ik samen met de trainer-acteurs Kees van Loenen en Martijn van de Kamer heb verzorgd – hebben wij en ook de deelnemers zelf vaak geconstateerd dat er aan de gespreksvaardigheden van de deelnemers ‘nog wel iets te verbeteren valt’.

### **Een aantal opvallende zaken uit de trainingen gespreksvoering**

Uit de evaluaties van de ZOEKEN-trainingen hebben wij een aantal reacties voor je op een rijtje gezet:

- het managen van verwachtingen – in de zin van wat gespreksvoerder en klant van elkaar mogen verwachten – is geen onderdeel van een standaard klantgesprek;
- de fase van contact maken, kijken wie er tegenover je zit, niet alleen aandacht besteden aan het probleem achter de vraag maar ook aan de mens achter de vraag, wordt regelmatig overgeslagen;
- veel vragen die in een gesprek gesteld worden, zijn gesloten vragen (antwoord is alleen ja of nee);
- veel gespreksvoerders besteden meer tijd aan zenden: aan het stellen van vragen en het geven van nadere informatie. Luisteren naar wat de klant te vertellen heeft schiet er vaak bij in;
- gespreksvoerders zijn soms echte detectives, op zoek naar de (probleem)waarheid die zij vermoeden of hopen te vinden, en mede daardoor luisteren zij bijzonder selectief;
- informatie over wat slecht of fout gaat bij een klant wordt door gespreksvoerders beter en sneller opgepakt dan informatie over wat wel goed gaat;

<sup>1</sup> Zie bv. het Rapport van het SCP, getiteld ‘Informeel Hulp, wie doet er wat’ van december 2015.

<sup>2</sup> VraagWijzers zijn gemeentelijke loketten waar bewoners kosteloos en zonder afspraak terecht kunnen met vragen op de terreinen wonen, zorg, welzijn, financiën en vervoer.

<sup>3</sup> Zie voor meer informatie [www.methodiekZOEKEN.nl](http://www.methodiekZOEKEN.nl)





- vragen over onderwerpen die een klant emotioneel kunnen maken of die men lastig vindt om te stellen, worden door gespreksvoerders niet altijd gesteld (ook vanwege de beperkt beschikbare tijd), maar blijven wel door het hoofd spoken, waardoor de gespreksvoerders slechter luisteren;
- de analysefase in het gesprek – het meer reflectieve gespreksdeel waarin aandacht is voor wat allemaal aan bod is gekomen en wat dit betekent voor de klant – wordt vaak overgeslagen.
- de fase van de actieplanning wordt te snel ingezet en vaak is het de gespreksvoerder die het voortouw neemt in het bedenken van acties en het gaan regelen ervan.

### 3D. Gewenste aanvulling op bestaande gesprekstoets

Er zijn diverse gespreksmodellen en gespreksformat specifiek voor de doelgroep mantelzorg ontwikkeld. We noemen hier de volgende (en dit is geen uitputtende opsomming uiteraard):

1. De Mantelscan van Movisie;
  2. Zicht op Mantelzorg van HoGent;
  3. Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers (POM), oorspronkelijk opgezet door het Trimbos Instituut.
- Ik mis in deze gespreksmodellen en gespreksformats met name de aandacht voor de menselijke maat en gewoon de oprechte belangstelling van mens tot mens. Ze komen op mij in meer en mindere mate over als vaststaande en gestructureerde formats van allerlei vragen en vragenlijsten, waarbij de mantelzorgers naar mijn idee het hemd van het lijf gevraagd worden en niet geheel duidelijk is waar het voor nodig is en wat er met die informatie gebeurt.

Ik ben zelf vooral geïnteresseerd in een niet-probleemgeoriënteerde aanpak, waarbij de gespreksvoerder gewoon deelnemer is aan het gesprek, naast de mantelzorgenaar gaat staan en niet erboven. Het is gezamenlijk op zoek gaan naar de energie die de mantelzorgenaar heeft of meer zou willen hebben, vandaar de naam Mantelzorg Energie Check.

### Vier gespreksmodellen op een rijtje

Om concreter aan te kunnen geven hoe het MEC-gesprek zich verhoudt tot de hierboven genoemde gespreksmodellen, heb ik ze op een aantal onderdelen met elkaar vergeleken. Uit het schema op de volgende bladzijde - te beschouwen als een eerste niet geheel waarde vrije verkenning gebaseerd op mijn interpretatie van de bestudeerde modellen - is af te leiden waar naar mijn idee de overeenkomsten en verschillen zitten. En daarnaast wat het bijzondere karakter en de mogelijke meerwaarde van het MEC-gesprek is.



## Verkennd schema Vier tools Met mantelzorgers in gesprek, 1<sup>e</sup> versie nov. 2017

| Tool<br>Onderwerp   | Interventie<br>Mantelscan<br><i>Opgenomen in de Movisie database effectieve sociale interventies</i>   | Gespreksleidraad<br>Zicht op Mantelzorg<br><i>Leidraad van onze zuiderburen</i>  | Methode POM<br><i>Opgenomen in de Movisie database effectieve sociale interventies</i>  | MEC-gesprek met de leidraad van de 9 B's<br><i>Ontwerp van MPB</i>   |
|---|--|--|---|--|
| Doel  | 1. Inzicht kracht informele netwerk zorgvrager<br>2. Risico's (over) belasting mantelzorgers   | 1. registratie situatie & noden mantelzorgers ouderen met chronische zorgnood<br>2. i.s.m. mantelzorgers vastleggen aandachtspunten ondersteuning en deze rapporteren binnen team/externe hulp   | 1. Het voorkomen van overbelasting bij (alle) mantelzorgers<br>NB: de oorspronkelijke methode (POM) was gericht op mantelzorgers van depressieve ouderen  | Een goed gesprek – als aandacht en waardering - voeren met de mantelzorgers. Bewustwording mantelzorgers inzake draagkracht en draaglast en mogelijk gewenste verandering en ondersteuning   |
| Aanpak  | Interview in 5 stappen, duur is in principe 1 uur  | Etnografisch interview; open vragen/doorvragen op de situatie a.d.h.v. rubrieken en richtvragen. Benodigde tijd niet bekend  | Semi-structureerd gesprek, met als doel:<br>1. vroegtijdig opsporen mantelzorgers door voeren van inventariserend gesprek<br>2. geven van inzicht in ondersteuningsmogelijkheden. Geen aanwijzing tijd  | Open gesprek van 1 a 1,5 uur. Gespreksvoerder nodigt mantelzorgers uit tot gesprek, reageert, spiegelt, denkt indien gewenst mee en kan info ondersteuningsaanbod en organisaties geven  |
| Inhoud gesprek  | Aard zorgvraag<br>Ervaren druk<br>Financiën en energie<br>Zorgnetwerk<br>Conclusie en advies   | Rubrieken zijn: Zorgverlening, Mantelzorg, Relaties en Omgeving<br>Per Rubriek: belastende & ondersteunende factoren, gewenste verandering en mate van tevredenheid  | Doel en werkwijze gesprek<br>Situatie in kaart brengen<br>Meten draaglast<br>Inventariseren knelpunten & behoeften<br>Zoeken naar mogelijke oplossingen<br>Afspraken en sluiting<br>Soms nabellen en 2e gesprek   | Wordt in principe bepaald door de mantelzorgers zelf. Centraal staat belangstelling voor verhaal mantelzorgers<br>Verdiepen op de (aanvullende) B's waar nodig. Soms 2e gesprek  |
| Vast protocol   | Ja, interview a.d.h.v. vast stappenplan  | Stappenplan voor afname van instrument is richtlijn. Volgorde rubrieken en vragen liggen niet vast   | Ja, vast protocol   | Niet strak: vast is wel de start met uitleg doel en werkwijze gesprek en de rollen van de gesprekspartners   |
| Gebruik tests en andere hulpmiddelen                                | EDIZ<br>Genogram<br>Ecogram<br>Ecomap  | Geplastificeerde kaart<br>Rubrieken en richtvragen<br>Scorekaartjes mate belasting & tevredenheid  | EDIZ<br>Aandachtspuntenlijst<br>Knelpunten en behoeften<br>Gids voor mantelzorgers  | Matrix met de 9 B's<br>Geen standaard invullijstjes. Bij behoefte verdieping mogelijk  |
| Advies  | Van gespreksvoerder, ter plekke  | Na bespreking in team wordt mantelzorgers op de hoogte gebracht van afgesproken acties en geplande opvolging   | Gids voor mantelzorgers wordt standaard aangeboden en indien nodig wordt doorverwezen. Coaching op inschakeling netwerk   | Nee, zeker niet ongevraagd. Mantelzorgers zit zelf in de regierol en geeft aan wat gespreksvoerder kan en mag betekenen  |
| Werkzame bestanddelen, zoals genoemd in de beschrijving van de tool | A. Inzicht zorgsituatie, ervaren belasting & risico overbelasting<br>B. Zicht op (competenties) hulpverlenend & krachtbronnen<br>C. Advies op basis van geïnventariseerde info | A. Aandacht voor ervaren belasting/eigen gezondheid als gevolg van relatie tussen zgn. stressoren (draagkracht) en zgn. modererende factoren (draaglast)<br>B. Ondersteuning gebaseerd op inschatting situatie & noden<br>C. wijze gespreksvoering: mantelzorgers stimuleren verhaal te doen | A. Preventieve benadering<br>B. Actieve opsporing mantelzorgers<br>C. Aansluiten bij behoefte d.m.v. Motiverende gespreksvoering<br>D. Gebruik persoonlijke en sociale hulpbronnen<br>E. Ondersteuningsaanbod via Gids voor mantelzorgers<br>F. Goede informatievoorziening | A. Niet normerend tweegesprek; luisterend oor, begrip en waardering<br>B. Verdiepen op geleide v.d. mantelzorgers zelf<br>C. Inzet motiverende gedachtegoed Prochaska en DiClemente (aansluiten bij waar de mantelzorgers zich bevindt)<br>D. Gesprek gericht op inzicht en bewustwording bij mantelzorgers; informatie indien gewenst |



## C. WAARTOE

### 4. Wat levert het op?

De waarde die mantelzorgers hechten aan begrip en waardering is een zeer interessant gegeven. Levert het MEC-gesprek – in directe of indirecte zin – hieraan een positieve bijdrage? Gaat er een preventieve werking van uit, zorgt het voor bewustwording, draagkracht en draaglast en helpt het mantelzorgers om zicht te krijgen op wat hen het meeste zou helpen? De MEC is immers nog geen bewezen (goed beschreven) interventie!

### Pilot MEC-traject

Het is mijn bedoeling om in 2018 een MEC-pilotproject te gaan draaien, teneinde meer zicht te krijgen op de belangstelling en waardering van mantelzorgers voor een dergelijk gesprek en om te kunnen nagaan wat een dergelijk gesprek - op langere termijn - bij kan dragen aan het (beter) balanceren. Zie het Intermezzo hieronder. We hopen dat deze pilot antwoord geeft op de vraag of het MEC-gesprek, ingebed in een MEC-traject, voldoende potentie in zich heeft om in de praktijk uit te groeien tot een betekenisvolle interventie.

#### Intermezzo: Pilot MEC-traject

##### **Het MEC-traject bestaat uit 3 fasen:**

1. Vinden en toeleiden van mantelzorgers door (in eerste instantie) huisartsen, wijkverpleegkundigen en/of paramedici;
2. Voeren van een MEC-gesprek, i.s.m. bijvoorbeeld een mantelzorgcoach en verpleegkundigen in opleiding. Trefwoorden MEC-gesprek: geven van waardering en persoonlijke aandacht, reflectie-gesprek, zicht op ervaren draagkracht-draaglast, bal & regie bij de mantelzorg, geen (ongevraagd) adviesgesprek!
3. Follow up van Samenwerking tussen professionals en mantelzorg: bv. huisartsen met een vorm van Welzijn op Recept, groepsgesprekken met mantelzorgers o.l.v. een praktijkondersteuner et cetera.

##### **Doelen MEC-traject:**

- mantelzorgers die aandacht geven die zij verdienen en die zij zichzelf hopelijk ook gunnen;
- professionals worden zich bewuster van belang mantelzorgondersteuning, vergroten hun kennis van passend ondersteuningsaanbod en werken gericht samen;
- daarmee concrete invulling geven aan de vier aandachtspunten van de Wmo 2015: Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden van mantelzorgers (zie ook bij Thema Gemeenten).

## D. WIE

### 5. In welk traject is het bruikbaar?

Het MEC-gesprek kan ingezet worden in 'formele' trajecten voor mantelzorgondersteuning, zoals die worden uitgevoerd door gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en zorgverzekeringen. Het MEC-gesprek kan ook gevoerd worden door organisaties en medewerkers die 'random' met mantelzorgers in gesprek komen, bijvoorbeeld schoolmaatschappelijk werkers en schooldecanen (denk aan jeugd/jongeren/studenten met mantelzorgtaken), praktijkondersteuners huisartsen, personeelsfunctionarissen, Arboartsen, dominees, pastores en imans.

### 6. Door wie te gebruiken?

Het MEC-gesprek kan gehouden worden door gespreksvoerders in het publieke, sociale, (para) medische en publieke domein. Zie ook bij vraag 5.

### 7. Voor wie van belang?

Diverse partijen zijn naar ons idee belanghebbend; niet alleen mantelzorgers maar ook de hierboven genoemde gespreksvoerders, degenen waar mantelzorgers voor zorgen, eigenlijk de samenleving als geheel. Informele zorg is een substantieel onderdeel van de totaal verleende zorg en we hebben er met elkaar belang bij dat mantelzorgers het op een gezonde manier volhouden. Hierbij moet wel aangetekend worden dat het belang van het MEC-gesprek in de praktijk nog wel zijn waarde moet bewijzen. We noemden dit al bij vraag 4: wat levert het op?



### **8. Door wie bedacht en ontwikkeld?**

Het MEC-gesprek als zodanig (met als mogelijke leidraad of tool de 9 B's) is door mij bedacht. Ook hier ben ik weer op de schouders gaan staan van anderen, zoals de bij vraag 3 genoemde gespreksmodellen.

Verder heb me laten inspireren door de volgende punten uit o.a. de Presentiebeoefening van Andries Baarts (zie o.a. [www.andriesbaarts.nl](http://www.andriesbaarts.nl)):

1. leren zien wat er bij die ander op het spel staat (van verlangens tot angst);
2. daarbij met elkaar gaan begrijpen wat er gedaan zou kunnen worden;
3. en wat hij/zij daarbij voor de ander kan betekenen (borgen, meedenken, uitzoeken etc.);
4. en dit vooral met die ander spiegelen.

### **9. Wie heeft er ervaring mee?**

In onze ZOEKEN-trainingen – met als deelnemers gespreksvoerders uit het gehele sociaal domein - hebben we de leidraad met de 9 B's uitgetest. Cursisten gaven na afloop aan, dat het best lastig is om in de 'groene vakjes' te blijven, de Balancerende mantelzorg als kern te blijven houden en niet ongevroegd te adviseren over wat nu te doen. Daarmee wordt volgens mij het belang van het MEC-gesprek onderstreept. Daarnaast heeft MPB bij diverse gelegenheden (netwerkgesprekken, bijeenkomsten) het principe van het MEC-gesprek toegelicht en de matrix met de 9 B's uitgedeeld. Waar het wordt gebruikt is mij niet bekend.

Binnen mijn netwerk heb ik een aantal organisaties en gespreksvoerders gevraagd de leidraad met de 9B's te bekijken en waar mogelijk uit te testen. Een welzijnsorganisatie in de Randstad gaf aan dat het met name voor beginnende gespreksvoerders erg behulpzaam is. Ervaren gespreksvoerders werken al op een soortgelijke wijze, zo werd mij verteld. Gezien de ervaringen in onze ZOEKEN-trainingen denk ik dan wel, met alle respect: eerst zien/horen en dan geloven..

## **E. WANNEER**

### **10. Wanneer is het wel en niet zinvol te gebruiken?**

#### **Het MEC-gesprek is prima geschikt:**

om open en niet normerend/adviserend met mantelzorgers in gesprek te gaan over het wel en wee van het mantelzorgen. Geen opgeheven vingertje of dwingende adviezen om bijvoorbeeld respijtzorg aan te vragen, 'omdat u natuurlijk zo niet verder kan!', maar echte aandacht en respect.

#### **Het MEC-gesprek vooral niet voeren:**

- als er geen tijd is voor een goed gesprek;
- als er geen wezenlijke belangstelling is of kan zijn voor het verhaal van de mantelzorgers;
- als de gespreksvoerder geen open houding en attitude heeft;
- als de mantelzorgers er, ook na uitleg en toelichting, geen heil in zien en er geen behoefte aan heeft.

#### **Het MEC-gesprek is wel een beetje bijzonder omdat:**

- de mantelzorgers niet onnodig het hemd van het lijf gevraagd wordt;
- de mantelzorgers niet ondervraagd c.q. geïnterviewd wordt, maar 'gewoon' uitgenodigd voor deelname aan een gesprek van mens tot mens, dat is ingegeven door interesse en belangstelling;
- de mantelzorgers zijn eigen deskundige is en vanuit deze optiek het niet de gespreksvoerder is die bepaalt wat het gesprek heeft opgeleverd en wat er vervolgens moet gebeuren;
- zicht op een mogelijk vervolg op het gesprek wordt verkregen door het gezamenlijk praten, overleggen, spiegelen en reflecteren, waarbij de mantelzorgers de regie heeft.



## F. WAARMEE

### 11. Waarmee kan het goed worden uitgevoerd?

Wij hebben als leidraad voor het MEC-gesprek gekozen voor het 9 B-model. Nu zijn er natuurlijk meer methoden, leidraden, gespreksmodellen en formats voor mantelzorgondersteuning ontwikkeld. We noemden hierboven er al drie.

## G. WAT is verder interessant?

### 12. Kijk ook es naar..

De Infographic Mantelzorgers beter bereiken van Movisie, zie illustratie links en de leesbare versie ervan in **Voorbeeld S**. Bovenaan deze infographic wordt gemeld: "Om mantelzorgers te informeren, betrekken of ondersteunen moet je weten hoe je hen kunt bereiken. Dat kan het beste door te denken langs

het zorg- en leefpad. Waar komen mantelzorgers gedurende een dag? Wie komen ze tegen? Welke communicatiemiddelen gebruiken ze?" Interessante vragen!



### 13. Verder lezen...

Kijk zeker naar de drie gespreksmodellen die we in dit hoofdstuk kort hebben besproken:

1. de Mantelscan van Movisie, zie [www.Expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.Expertisecentrummantelzorg.nl);
2. zicht op Mantelzorg van HoGent, zie [www.academiapress.be](http://www.academiapress.be);
3. Preventieve Ondersteuning Mantelzorgers (POM), ontwikkeld door Els Bransen van het Trimbos Instituut, [ebransen@trimbos.nl](mailto:ebransen@trimbos.nl). Ook op de site van Movisie is informatie over POM te vinden.


En er zijn er vast nog wel meer te vinden, als je er echt een studie van wilt maken.

*Infographic Movisie Mantelzorgers*



# Voorbeeld Q Interessematrix 9B's van de mantelzorgondersteuning

De 9 B's van de mantelzorgondersteuning invulvariant, Versie september 2017, Ina Mouris.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><u>1. Belangstelling voor de mantelzorger/mz-situatie</u></p> | <p><u>4. Bezigheden van de mantelzorger</u></p>  | <p><u>7. Betrekken van het sociaal netwerk</u></p>     |
| <p><u>2. Belasting van de mantelzorger</u></p>                   | <p><u>5. De balancerende mantelzorger</u></p>  | <p><u>8. Benutten van het ondersteuningsaanbod</u></p> |
| <p><u>3. Behoeften van de mantelzorger</u></p>                   | <p><u>6. Bekendheid met het ondersteuningsaanbod</u></p>   | <p><u>9. Beademen /regelen van escape</u></p>          |

Dit hulpmiddel is gebaseerd op ZOEKEN, DE integrale methodiek voor de activerende zorg- en dienstverlening (zie [www.methodiekozoeken.nl](http://www.methodiekozoeken.nl)). De bedoeling is om het gesprek met de mantelzorger te starten vanuit de groene vakjes en pas op te schalen naar de roze vakjes als de mantelzorger het belang hiervan zelf aangeeft.

# Voorbeeld R Voorbeeldvragen Interessematrix 9B's

## De 9 B's van de mantelzorgondersteuning met voorbeeldvragen, Versie september 2017, Ina Mouris.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>1. Belangstelling voor de mantelzorger/mz-situatie</b></p> <p>a. voor u, de mantelzorger zelf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkennen en erkennen van de mantelzorger</li> <li>• Luisterend oor bieden</li> <li>• Bewustwording van het mantelzorger zijn</li> <li>• Waardering uiten voor inzet en kracht</li> </ul> <p>b. voor de aard van de zorgvraag van uw verwante: wat is de oorzaak van de zorgvraag, waar verblijft de verwante, hoe vaak is ondersteuning nodig, is er een inschatting van de duur van de zorg?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b> Gewoon oprechte belangstelling..</p>   | <p><b>4. Bezigheden van de mantelzorger</b></p> <p>Andere aandachtsggebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke andere taken en verantwoordelijkheden heeft u naast het mantelzorgen?</li> <li>• Hoe lukt het combineren van al uw taken?</li> <li>• Houdt u voldoende tijd over voor uzelf?</li> </ul> <p>Toekomstperspectief: Hoe ziet u de toekomst? Is er voor u als mantelzorger een grens en zo ja, waar ligt die?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b><br/>Scorekaartje Mate van tevredenheid uit gespreksleidraad<br/>Zicht op Mantelzorg (vijfpuntsschaal)</p>  | <p><b>7. Betrekken van het sociaal netwerk</b><br/>(= familie, vrienden, bureu, kennissen)</p> <p>a. mogelijkheden van het netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wie staan er om u heen?</li> </ul> <p>b. inzet van sociaal netwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Deelt u het zorgen met iemand uit uw netwerk?</li> <li>o Wie zou iets (meer) kunnen/willen gaan doen?</li> <li>o Durft u dat te vragen?</li> <li>o inzet informeel (vrijwilligers)netwerk</li> </ul> <p><b>Verdieping met o.a.:</b><br/>Netwerkaart PhiladelphiaSupport, Ecomap uit Mantelscan van Expertisecentrum Mantelzorg</p>                                  |
| <p><b>2. Belasting van de mantelzorger</b></p> <p>Draagkracht en draaglast nader in beeld brengen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke zorg biedt u?</li> <li>• Wat brengt het en wat kost het?</li> <li>• Kunt u goed praten met degene die u helpt?</li> <li>• Wat is voor u belangrijk om het vol te houden?</li> <li>• Wat voor type mantelzorger bent u?</li> </ul> <p>Soort belasting: tijd, fysiek, sociaal, emotioneel?<br/>Wat is uw grootste zorg of angst?<br/>Waar laadt u zich mee op, wat genereert energie?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b><br/>Scorekaartje Mate van belasting uit gespreksleidraad (vijfpuntsschaal) Zicht op Mantelzorg, EDIZ-schaal</p> | <p><b>5. De balancerende mantelzorger...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hoe kunt u het mantelzorgen (goed) blijven doen? Wat beperkt en wat geeft ruimte?</li> <li>o Wat is mooi en wat is moeilijk?</li> <li>o Hoe zorgt u voor jezelf?</li> <li>o Welk cijfer geeft u uw huidige situatie?</li> </ul> <p><b>Wat kan u verder helpen bij het (beter) balanceren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De zorg waar mogelijk delen met netwerk?</li> <li>o Nieuw/ander ondersteuningsaanbod benutten?</li> <li>o Belemmeringen om zorg te delen beslechten?</li> <li>o Regelen van een vangnet als escape -route?</li> <li>o Nog iets anders dat u verder zou kunnen helpen?</li> </ul> | <p><b>8. Benutten van het ondersteuningsaanbod</b></p> <p>Welk ondersteuningsaanbod kan bijdragen aan het vinden/houden van uw balans?</p> <p>Wanneer wordt het ondersteuningsaanbod voor u echt interessant? En wanneer stelt u gebruik ervan uit? En tot welk moment stelt u gebruik maken van ondersteuning uit? Moeten daarvoor belemmeringen beslecht worden? Met wie in uw omgeving kunt u es rustig allerlei ondersteuningsmogelijkheden bekijken?</p> <p>Wat zou u hier verder bij nodig hebben denkt u?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b><br/>LSD (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen), Aandachts-puntenlijst POM, ontwikkeld door Trimboos Instituut</p> |
| <p><b>3. Behoeften van de mantelzorger</b></p> <p>Behoeft aan (verdere) Informatie, advies, of emotionele steun? Behoeft aan praktische zorg, respijtzorg, financiële ondersteuning?<br/>Waar zou u verder baat bij kunnen hebben?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b><br/>LSD (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen), Aandachts-puntenlijst POM, ontwikkeld door Trimboos Instituut</p>  | <p><b>6. Bekendheid met het ondersteuningsaanbod</b></p> <p>Ontvangt u al ondersteuning van vrijwilligers of professionals? Weet u:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat de gemeente voor u kan doen?</li> <li>• Wat de organisatie zorgvrager voor u kan doet?</li> <li>• waar u informatie kunt vinden?</li> <li>• waar u moet zijn om iets te regelen?</li> </ul> <p>Kent u organisaties die iets voor u zouden kunnen doen?</p> <p><b>Verdieping met o.a.:</b> Schijf van Vijf CVD Rotterdam</p>  | <p><b>9. Beademen /regelen van escape</b></p> <p>Wie kan de zorg kunnen overnemen als u plots met griep of een gebroken been uit zou vallen?</p> <p>Zou u het rust geven als u daarvoor iets geregeld zou hebben? Hoe zou u dat kunnen regelen?</p> <p>Met wie zou u zo'n soort noodplan in willen vullen? En welke informatie zou daar dan in moeten staan?</p> <p><b>Verdieping met:</b> Noodplan uit Toolkit Mantelzorg LHV</p>  |

Dit hulpmiddel is gebaseerd op ZOEKEN, DE integrale methodiek voor de activerende zorg- en dienstverlening (zie [www.methodiekzoekten.nl](http://www.methodiekzoekten.nl)). De bedoeling is om het gesprek met de mantelzorger te starten vanuit de groene vakjes en pas op te schalen naar de roze vakjes als de mantelzorger het belang ervan zelf aangeeft.

# Voorbeeld S Infographic Movisie Mantelzorgers



## Mantelzorgers beter bereiken

Om mantelzorgers te informeren, betrekken of ondersteunen moet je weten hoe je hen kunt bereiken. Dat kan het beste door te denken langs het zorg- en leefpad. Waar komen mantelzorgers gedurende een dag? Wie komen zij tegen? Welk communicatiemiddel gebruik ik?



### 1 Zorgpad

Mantelzorgers gaan vaak mee naar zorgprofessionals of ontvangen zelf ondersteuning. Dit zijn goede plekken om hen te benaderen.

#### ONDERSTEUNING

Wmo-loket  
Wijkteam  
Mantelzorgmakelaar  
...

#### ZORG

Ziekenhuizen  
Wijkverpleegkundige  
Thuiszorg  
...

### 2 Leefpad

Maar mantelzorgers hebben ook een leven naast de zorg. Ook daar zijn plekken waar zij benaderd kunnen worden voor informatie en advies.

#### Op het werk

Bibliotheek  
Buurthuis  
Buurtinitiatieven

#### Sportclubs

#### School

#### EN DENK AAN...

Logopedist  
Apotheek  
Diëtist  
...

### 3

#### De doelen van beter bereiken

- ADVISEREN
- INFORMEREN
- INSPIREREN
- BETREKKEN
- ONDERSTEUNEN
- VERLICHTEN

Supermarkten  
Winkels  
Cafés

Digitaal: Facebook-groepen, andere sociale media en websites.

### 4

#### Wie wel en wie niet

Zie het bereiken van mantelzorgers niet als doel, maar als eerste stap. Niet iedere mantelzorger heeft immers ondersteuning nodig. U kunt samen met de bereikte mantelzorgers bekijken of er iets nodig is en zo ja, wat.

### 5

#### Communicatiemiddelen

Elke doelgroep vraagt om een eigen benadering.

TV- EN RADIO-  
CAMPAGNES

SOCIALE  
MEDIA

POSTERS

FILMPJES

FLYERS EN  
BROCHURES

KRANTEN-  
BERICHTEN

VIA BEROEPS-  
KRACHTEN

