



bouwstenen
voor lokale netwerken
mantelzorg

van erkennen tot verbinden

bouwstenen
voor lokale netwerken
mantelzorg

van erkennen tot verbinden

inhoudsopgave

- 3 ▶ **inleiding**
- 5 ▶ **hoofdstuk 1** situering en visie lokale netwerken mantelzorg
- 15 ▶ **hoofdstuk 2** uitbouw van een lokaal netwerk mantelzorg
- 33 ▶ **hoofdstuk 3** erkennen
- 43 ▶ **hoofdstuk 4** informeren
- 49 ▶ **hoofdstuk 5** signaleren
- 53 ▶ **hoofdstuk 6** ondersteunen
- 57 ▶ **hoofdstuk 7** verbinden
- 61 ▶ **uitleiding**
- 63 ▶ **literatuur**

colofon

▶ **auteurs**

Benedicte De Koker, Nadine De Stercke, Lieve De Vos en Nico De Witte
Hogeschool Gent faculteit Mens en Welzijn

in samenwerking en met ondersteuning van de Provincie Oost-Vlaanderen
en de lokale netwerken mantelzorg Oost-Vlaanderen

▶ **verantwoordelijke uitgever**

Gedeputeerde Eddy Couckuyt
p/a Gouvernementstraat 1, 9000 Gent

▶ **datum uitgave** november 2016

▶ **vormgeving** Karakters, Gent

▶ **druk** Provincie Oost-Vlaanderen

▶ **oplage** 200 exemplaren

▶ **depotnummer** D/2016/5139/11

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, op elektronische of welke andere wijze zonder voorgaande, schriftelijke toestemming van de uitgever.

inleiding

'Je zorgt niet alleen: samen sterk!'. Onder dit motto organiseerde Provincie Oost-Vlaanderen in juni 2016 een provinciale Dag van de mantelzorg, in samenwerking met de erkende verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers. De titel en de invulling van de dag waren niet lukraak gekozen. Mantelzorgers verdienen erkenning, waardering en ondersteuning als essentiële partners in de zorg. Het belang van gedeelde zorg en een optimaal samenspel tussen de verschillende partners in de zorg staat buiten kijf. **Het lokale niveau heeft hierin een centrale rol**, door de nabijheid en kansen om oplossingen op maat te voorzien. De situatie en noden van mantelzorgers zijn zo divers dat één organisatie of discipline hier alléén geen antwoord op kan formuleren. Versnippering van informatie en diensten, evenals onvoldoende afstemming van het aanbod op individuele noden zijn knelpunten die systematisch naar voor komen. Typerend is de uitspraak van één van de deelnemers aan het Oost-Vlaamse onderzoek naar de noden van mantelzorgers: *Iedereen doet wel goed zijn werk, maar er is een soort cement nodig tussen alle die stenen*" (De Koker et al., 2016).



Om hieraan tegemoet te komen, lanceerde de Provincie Oost-Vlaanderen een oproep naar 'lokale netwerken mantelzorg', waarbij organisaties op lokaal niveau de krachten bundelen om beter tegemoet te komen aan de noden van mantelzorgers. De respons was succesvol: in 2015 en 2016 werden 26 verschillende lokale netwerken opgestart en gesubsidieerd.

Het recente Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan 2016-2020 (Vandeurzen, 2016) beklemtoont het belang van een lokale aanpak. Aangezien mantelzorg zich per definitie afspeelt in de onmiddellijke omgeving van de zorgbehoevende, is het meest nabije, lokale beleidsniveau een cruciale partner in het mantelzorgbeleid. Dit draaiboek wenst lokale netwerken (in spe), organisaties en hulpverleners een kader te bieden en te inspireren voor het opzetten van acties en het ontwikkelen van visie rond mantelzorgondersteuning op lokaal niveau.

Het draaiboek presenteert inzichten uit concrete 'good practices' in Vlaanderen evenals tips en aanbevelingen uit -voornamelijk Nederlandse- literatuur. In Nederland heeft het lokale niveau reeds meerdere jaren een expliciete opdracht en verantwoordelijkheid op vlak van mantelzorgondersteuning (Movisie, 2014). Hoewel het niet de bedoeling is om een Vlaamse kopie van het Nederlandse model te maken, biedt deze aanpak heel wat inspiratie en concrete handvatten voor de lokale netwerken mantelzorg.

Het draaiboek presenteert **vijf essentiële bouwstenen** voor de invulling van mantelzorgondersteuning binnen lokale netwerken, nl. erkennen, informeren, signaleren, ondersteunen en verbinden. De invulling van deze bouwstenen kan verschillen naargelang de lokale situatie. Het draaiboek heeft dus niet de ambitie om een 'receptenbundel' te zijn, maar wel – zoals een

initiatiefnemer van een lokaal netwerk het treffend formuleert- een hulpmiddel om te komen tot een 'lokale menukaart die aanslaat'.

Het lokaal netwerk is het spreekwoordelijke **cement** tussen de bouwstenen: het is het bindmiddel om te komen tot een coherente mantelzorgwerking en garandeert een stevig bouwsel. Het lokaal netwerk bevordert dat mantelzorgers gepaste en nabije ondersteuning krijgen doorheen hun mantelzorgtraject, over de grenzen van organisaties, disciplines en sectoren heen. Zoals cement bestaat het netwerk uit een mix van verschillende elementen en is een goede verhouding essentieel.

In hoofdstuk 1 duiden we het belang van een lokale mantelzorgwerking evenals het concept lokale mantelzorgnetwerken en de achterliggende werkingsprincipes. Hoofdstuk 2 gaat in op de rol van verschillende actoren en de fasen in de uitbouw van een lokaal mantelzorgnetwerk.

Hoofdstukken 3 tot en met 7 beschrijven de verschillende bouwstenen en geven voorbeelden en tips mee voor de uitwerking, gebaseerd op inspirerende good practices in Vlaanderen. Het draaiboek heeft niet de ambitie om een omvattend overzicht te bieden van alle goede praktijken, maar wel om de variatie te duiden van wat mogelijk is op vlak van lokale ondersteuning van mantelzorgers. We willen alle initiatiefnemers van de lokale netwerken en van andere lokale projecten die meewerkten aan een interview, hierbij ook hartelijk danken voor het delen van hun ervaringen.

In het kader van het **impulsbeleid mantelzorg**, zet de Provincie Oost-Vlaanderen ook in op andere acties. In 2015 gebeurde een onderzoek naar de noden en situatie van mantelzorgers in Oost-Vlaanderen (De Koker et al., 2016). Naar dit onderzoek wordt op verschillende plaatsen verwezen in het draaiboek. Ook werd een ondersteunend aanbod van nachtzorgdiensten en groepsgesprekken voor mantelzorgers georganiseerd. Het succes van deze acties en van de lokale netwerken mantelzorg, toont aan dat het thema mantelzorg(ondersteuning) leeft. We hopen dan ook dat dit draaiboek andere lokale besturen en partners inspireert om de kracht van lokale samenwerking in te zetten voor een betere ondersteuning van mantelzorgers, doorheen hun traject.

hoofdstuk 1

situering en visie lokale netwerken mantelzorg

1.1 Mantelzorg: gewoon én bijzonder



Zorg dragen voor anderen, is van alle tijden. De laatste jaren komt het begrip ‘mantelzorg’ echter steeds meer onder de aandacht, zowel in het beleid (getuige o.a. het recente Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan), als in onderzoek en de media.

Een persoon die een bijzondere rol heeft gespeeld in het zichtbaar maken van mantelzorg is de Nederlandse Prof. Hatinga Verschure. In 1972 introduceerde hij de term en definieerde dit als “*alle zorg die in een klein sociaal netwerk aan elkaar gegeven wordt op basis van vanzelfsprekendheid en bereidheid tot wederkerigheid.*” De mantel stond hierbij als metafoor voor alles wat iemand omringt met warmte en affectie.

Waar de term lange tijd alleen gekend was in de zorgsector, is het gebruik ervan breed doorgedrongen. Het Vlaamse beleid definieert een mantelzorger als een *‘persoon die vanuit een sociale en emotionele band een of meer personen met verminderd zelfzorgvermogen, niet beroepshalve maar meer dan occasioneel, helpt en ondersteunt in het dagelijkse leven’* (Vandeurzen, 2016).

Mantelzorg is gewoon, in die zin dat het veel voorkomt.

In 2014 gaf één op vier Vlamingen van 18 jaar en ouder aan mantelzorg te verlenen. De kans om mantelzorger te zijn, ligt het hoogst in de leeftijdsgroep van 45 tot 64 jaar (35%). Na deze leeftijd zet zich een daling in, tot 16% bij de 75-plussers (Vanderleyden & Moons, 2015). Over de mate waarop kinderen en jongeren mantelzorg verlenen, lopen de schattingen uiteen. Naar schatting kan 2 tot 4% van de 5- tot 18-jarigen beschouwd worden als mantelzorger. Voor Vlaanderen komt dit neer op 20.000 tot 40.000 kinderen en jongeren (Vandeurzen, 2016).

“**Mantelzorg overkomt je. Je kan niet anders dan proberen om er zo goed mogelijk mee om te gaan.**” (vader)

Een essentieel kenmerk is dat de zorg plaatsvindt binnen bestaande relaties. De grootste groep mantelzorgers bestaat uit kinderen die zorgen voor een ouder, gevolgd door wie zorgt voor een partner. Ouders die zorgen voor een kind met een bijzondere zorgnood maken

7% tot 13% uit van de groep (afhankelijk van de studie). Bij 1 op 8 van de mantelzorgers gaat de zorg uit naar een ander familielid of een vriend of buur (Bronselaer et al., 2016; De Koker et al., 2016). De emotionele betrokkenheid maakt dat mensen vaak zeer gemotiveerd zijn om zorg op te nemen. Het antwoord op de vraag waarom mantelzorgers deze taak op zich nemen, luidt in 80% van de gevallen ‘omdat het **vanzelfsprekend is**’ (Bronselaer et al., 2016). Met liefde en genegenheid als belangrijkste drijfveer, vinden veel mantelzorgers hun engagement heel ‘gewoon’.

Toch is mantelzorg ook **bijzonder**. Mantelzorg is de belangrijkste bron van emotionele steun en instrumentele steun voor zorgbehoevende personen. Naar schatting 80% van alle zorg aan zorgbehoevende personen in Europa wordt verleend door mantelzorgers (Hoffmann & Rodrigues, 2010). Doordat mantelzorgers vaak coördinerende taken opnemen en veel aandacht hebben voor de persoonlijke wensen van de zorgbehoevende persoon, dragen zij bovendien bij tot de kwaliteit van zorg en ‘zorg op maat’. Vanuit beleidsoogpunt is mantelzorg van onschatbare waarde voor de betaalbaarheid van de zorg. Keshumaa et al. (2013) berekenden voor Finland dat de overheidsuitgaven voor ouderenzorg dalen van 25.300 euro per jaar (per persoon), wanneer louter professionele zorg wordt verleend, naar 4.900 euro indien de zorg voornamelijk wordt geboden door een inwonende mantelzorger. Wanneer een uitwonende mantelzorger de voornaamste zorg opneemt, bedraagt de overheidsuitgave gemiddeld 6.000 euro per jaar. Wat hierbij uit beeld blijft, is de kost van de zorg voor de mantelzorgers zelf. Quasi twee op drie van de Vlaamse geregistreerde mantelzorgers geven aan extra kosten te maken. In vergelijking met de algemene Vlaamse bevolking, hebben zij het moeilijker om rond te komen met het gezinsinkomen, wat mee verklaard wordt door het feit dat zij minder vaak betaald werk hebben (Bronselaer et al., 2016).

Ook de inspanning die mantelzorgers leveren is bijzonder te noemen. Zoals gezegd ‘rollen’ mantelzorgers als het ware in de zorg en is het moeilijk om grenzen te stellen aan de eigen inzet. Uit de Oost-Vlaamse studie blijkt dat bij 46% van de mantelzorgers de zorg meer dan een full-time job betekent qua tijdsinvestering. Gemiddeld nemen mantelzorgers 7 verschillende taken op (Bronselaer et al., 2016; De Koker et al., 2016). Dit kan leiden tot kwetsbaarheid bij deze groep, wat zich uit in een gevoel van overbelasting en een verlaagd fysiek en mentaal welbevinden. Ondanks de voldoening en zingeving die mantelzorgers vaak ervaren in de zorg, geeft 4 op 10 aan zich zwaar belast te voelen. Ook op sociaal en socio-economisch vlak is deze groep kwetsbaar. Met name mantelzorgers van een partner of een andere inwonende persoon, verlenen doorgaans zeer intensief hulp, hebben vaker een lager gezinsinkomen, minder betaald werk en voelen zich meer belast (Bronselaer et al., 2016; De Koker et al., 2016).

Wat de **gewenste ondersteuning** betreft, staan informatie en financiële steun op de eerste en tweede plaats in de Oost-Vlaamse studie (tabel 1). In de top vijf staan verder ook advies/begeleiding, praktische hulp en emotionele steun. Bij partners worden advies en begeleiding vaker aangegeven als gewenste ondersteuning.

TABEL 1 GEWENSTE ONDERSTEUNING OOST-VLAAMSE MANTELZORGERS (IN %)

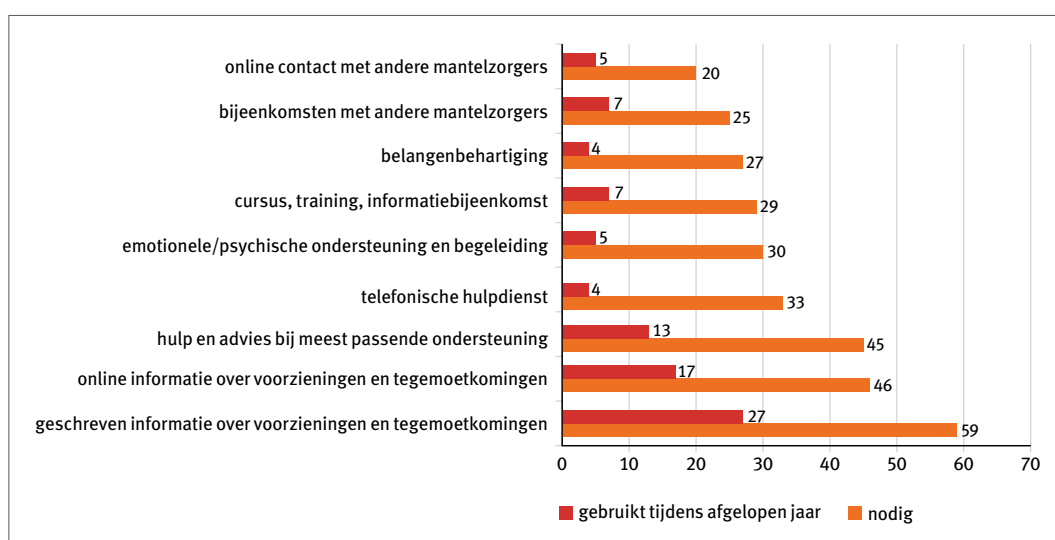
Informatie	25,4
Financiële tegemoetkoming	21,5
Advies/begeleiding	14,5
Praktische hulp	13,6
Emotionele steun	12,1
Oppas	9,1
Coördinatie	9,1
Hulpmiddelen/woningaanpassing	8,6
Opleiding	3,5
Andere steun	5,3

Bron: De Koker et al. (2016), Zicht op mantelzorg 2015

Ook uit de grootschalige studie bij geregistreerde mantelzorgers (Bronselaer et al., 2016), blijkt dat de nood aan informatie het meest nijpend is (zie figuur 1). Bijna 6 op 10 mantelzorgers geeft aan behoefte te hebben aan geschreven informatie over voorzieningen en tegemoetkomingen in de regio, 46% wenst hierover online informatie. Op de tweede plaats in deze studie staan hulp en advies over de eigen zorgsituatie.

In volgorde van belangrijkheid vermelden mantelzorgers verder een telefonische hulpdienst, emotionele/psychische steun en begeleiding, cursussen en trainingen, belangenbehartiging, bijeenkomsten met andere mantelzorgers en tot slot online contact met andere mantelzorgers.

FIGUUR 1 DE BEHOEFTE AAN EN HET GEBRUIK VAN ONDERSTEUNINGS- EN INFORMATIEMOGELIJKHEDEN BIJ GEREGISTREERDE MANTELZORGERS VLAAMSE ZORGVERZEKERING (IN %)



Bron: Bronselaer et al. (2016), DMIV-survey 2014

Verder werd bij de geregistreerde mantelzorgers gepeild naar de belangrijkheid van tien (beleids)maatregelen die onder meer te maken hebben met financiële ondersteuning, waardering van mantelzorg, sociale bescherming en opvolging van de zorgsituatie. De maatregelen die het hoogst scoren qua belangrijkheid zijn: één informatieloket voor alle hulp- en steunvragen, een uniforme mantelzorgpremie in elke gemeente, media-campagnes waarin mantelzorg erkend wordt als nuttig werk en een financiële onkostenvergoeding (Bronselaeer et al., 2016).

Bovenstaande cijfers geven een duidelijk algemeen beeld, maar tegelijkertijd moeten deze genuanceerd worden: het onderzoek toont namelijk ook systematisch aan dat dé mantelzorger niet bestaat en dat de situatie en noden ook veranderen doorheen het mantelzorgtraject. Bovendien zijn er **lokale verschillen** in enerzijds het profiel en de beschikbaarheid van deze mantelzorgers en in het aanwezige ondersteuningsaanbod. Het is dan ook van belang om elke situatie apart te bekijken én de mantelzorgwerking af te stemmen op de lokale situatie.

1.2 Concept lokale netwerken mantelzorg

“Zelf doen is optellen.
Samenwerken is vermenigvuldigen” (Koster, 2016)

Netwerken zijn ‘hot’ en bestaan in vele vormen. In de gezondheids- en welzijnzorg, maar ook daarbuiten, is de aandacht voor samenwerking en netwerking de afgelopen jaren sterk toegenomen. Sommige netwerken worden omschreven in de wet- en regelgeving, met criteria rond voorwaarden en samenstelling, opdrachten en activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn de Samenwerkingsinitiatieven eerstelijnsgezondheidszorg (SEL’s), netwerken palliatieve zorg, woonzorgnetwerken in het kader van het Woonzorgdecreet, lokale multidisciplinaire netwerken, Huizen van het Kind,... Andere netwerken groeien organisch en zijn niet verankerd in een door de overheid vastgelegde samenwerkingsvorm of -structuur (Van den Heuvel, 2014). Vaak gaat het hier om samenwerkingsverbanden die lokaal gegroeid zijn, om beter in te spelen op plaatselijke noden vanuit een gedeelde historiek en context.

Er bestaan evenveel definities als verschijningsvormen van netwerken. Binnen het project ‘lokale netwerken mantelzorg’ kiezen we voor een brede definitie, die de kracht van samenwerken illustreert: nl. het netwerk als “**stelsel van sociale dienstverlening dat een meerwaarde kan bieden aan een populatie geconfronteerd met diverse noden, op een manier die niet kan bereikt worden door één enkele organisatie**” (Provan & Milward, 2001 in Raeymaeckers, 2014).

Het netwerk is geen doel op zich, maar een middel om een grotere samenhang te creëren tussen verschillende partijen en samen rond bepaalde doelstellingen te werken. De **algemene doelstelling** van de lokale netwerken mantelzorg is het bevorderen dat mantelzorgers gepaste en nabije ondersteuning krijgen doorheen hun mantelzorgtraject, uitdrukkelijk over grenzen van organisaties, disciplines en sectoren heen. Enerzijds gebeurt dit op het niveau van de

organisaties (meso-niveau), anderzijds op het niveau van mantelzorgers, cliënten en burgers in het algemeen (micro-niveau). Deze algemene doelstelling wordt bereikt via de vijf bouwstenen of functies van het netwerk, nl. erkennen, informeren, signaleren, ondersteunen en verbinden (zie 1.4.).



In 2015 lanceerde de Provincie Oost-Vlaanderen een oproep voor het opstarten van ‘lokale netwerken mantelzorg’. In 2015 en 2016 werden 26 verschillende netwerken opgestart en gesubsidieerd.

De **coördinatoren** van de Oost-Vlaamse lokale netwerken mantelzorg zijn ofwel een OCMW, een lokaal dienstencentrum, of een lokaal contactpunt van een erkende vereniging van gebruikers en mantelzorgers. De coördinator bouwt op lokaal niveau contacten uit met relevante partners en neemt een trekkersrol op, met oog op het realiseren van gezamenlijke acties (zie hoofdstuk 2: Uitbouw van het netwerk).

De lokale netwerken engageerden zich bij de start om samen te werken rond een aantal **acties** (zie Kader 1). Deze acties dienden niet allemaal verwezenlijkt te worden, maar de netwerken verbinden zich ertoe om deze zaken te bespreken en prioriteiten te bepalen, inspelend op de lokale noden.

KADER 1 ACTIES BIJ DE OPSTART VAN DE OOST-VLAAMSE NETWERKEN

- 1** In kaart brengen van bestaande aanbod van mantelzorgondersteuning, signaleren van hiaten.
- 2** Afstemmen tussen lokale partners wie welke rol opneemt in de ondersteuning van mantelzorgers via regelmatig overleg en intervisiemomenten.
- 3** Zichtbaar maken van bestaande aanbod van mantelzorgondersteuning naar mantelzorgers én naar hulpverleners, zodat alle betrokken partijen beschikken over dezelfde info.
- 4** 1-loketfunctie voorzien voor mantelzorgers, waar zij met uiteenlopende vragen terecht kunnen, vanuit 1-loketfunctie trajectbegeleiding aanbieden.
- 5** Opzetten van acties en toepassen nieuwe methodieken op vlak van het erkennen, informeren, signaleren, ondersteunen en verbinden.

Deze acties sluiten aan bij de invulling van de **rol van lokale besturen, volgens het Ontwerp Vlaamse mantelzorgplan 2016-2020** (Vandeuren, 2016). Hierin wordt onder andere gepleit voor het aanbieden van informatie over het lokale aanbod, het voorzien van een 1-loketfunctie in het kader van een 'geïntegreerd breed onthaal', het ontwikkelen van gemeentelijke brochures, websites of lokale informatiebijeenkomsten en het toekennen van een mantelzorgpremie.

Het ontwikkelen van mantelzorgbeleid op lokaal, Vlaams en federaal niveau is relatief nieuw, maar noodzakelijk. De afgelopen jaren is het besef gegroeid dat mantelzorgers een cruciale schakel zijn in de zorg. De vergrijzing van de bevolking zorgt voor een toename van – vaak chronische – zorgnoden, die zich vanaf 2020 nog meer zal doorzetten. Tegelijkertijd leiden een aantal demografische en socio-culturele evoluties er toe dat de beschikbaarheid van mantelzorg onder druk komt te staan (Declercq, 2015). Naast beschikbaarheid is ook 'belastbaarheid' een aandachtspunt. Vooral de meest intensieve mantelzorgers lopen een duidelijk risico op overbelasting en ervaren hiaten in de manier waarop mantelzorgondersteuning tot nu toe is georganiseerd. Er is bijgevolg nood aan het versterken van een coherent en toegankelijk ondersteuningsaanbod, in de nabijheid van mantelzorgers en zorgbehoevende personen.

De specifieke **meerwaarde** van een lokale benadering ligt niet alleen in de nabijheid, maar ook in de afstemming op lokale noden en kansen. Er zijn grote verschillen tussen gemeenten op vlak van de zorgnoden, het profiel van mantelzorgers en het aanbod aan professionele zorg en ondersteuning. In Oost-Vlaanderen, stelde men in het kader van de Ouderenbehoefteonderzoeken bijvoorbeeld vast dat in één gemeente 32% van de ouderen aangeeft beroep te kunnen doen op burens, terwijl dit in een andere gemeente bijna het dubbele bedraagt. Een sterk verschil zien we eveneens op vlak van vrienden en kennissen, de partner en kinderen als potentiële hulpbron (De Witte et al., 2012). Daarnaast zijn er ook verschillen in het lokale aanbod, de historiek van samenwerking over organisatiegrenzen heen en aandacht voor mantelzorg. Zicht op de lokale situatie en een mantelzorgbeleid dat optimaal inspeelt op de lokale noden én krachten is bijgevolg noodzakelijk.

1.3 ► Waar het lokale netwerk voor staat én voor gaat

► **Aandacht voor mantelzorg is een zaak van iedereen**

Oog voor mantelzorg is niet het werkingsdomein van één discipline of organisatie en kan zich bovendien niet beperken tot de brede welzijnssector. Het is een maatschappelijk thema dat aandacht verdient over de beleidsniveaus en -domeinen heen (Vandeuren, 2016).

Het ontwikkelen van mantelzorgbeleid op lokaal niveau vraagt bijgevolg om afstemming en samenwerking. Dit betekent niet dat elke organisatie of partner dezelfde functie moet vervullen. Wel dat er afstemming gebeurt rond wie welke rol opneemt en hoe er wordt doorverwezen binnen de gemeente. Samen is het makkelijker om (meer) mantelzorgers te bereiken en duidelijk te informeren. Partners in het netwerk kunnen beroep doen op elkaars steun en expertise. Door samenwerking kan de ondersteuning worden uitgebreid en effectiever worden gemaakt.

► **Formele en informele zorg zijn gelijkwaardig**



Het lokaal netwerk werkt voor én met mantelzorgers. Formele en informele zorg zijn geen concurrenten van elkaar, maar partners met elk een eigen perspectief. Professionals houden expliciet rekening met de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers. Vanuit de jarenlange band kunnen zij veel informatie geven die belangrijk is voor hulpverleners en organisaties. Mantelzorgers en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers zijn daarom centrale partners in het lokaal netwerk. Gelijkwaardige samenwerking is gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen (Kruijswijk & Peters, 2014).

► **Respect voor de eigenheid en grenzen van mantelzorg**

Mantelzorgers vervullen verschillende rollen: zij zijn mede-hulpverlener, maar mogelijk zelf ook hulpvrager. Daarnaast blijven ze altijd de partner, het kind, de buur, vriend,... van de zorgbehoevende persoon (Actiz & EIZ, 2007). Dit heeft als gevolg dat de zorg voor beide partijen een grote emotionele betekenis heeft. Mantelzorgers worden ondersteund om deze relatie voorop te laten staan. Organisaties en hulpverleners respecteren de grenzen die mantelzorgers en zorgbehoevende personen aangeven (o.a. rond welke zorg zij wel / niet wensen op te nemen of te ontvangen) en helpen deze grenzen actief mee te bewaken.

► **Maatwerk**

Het netwerk houdt zo veel mogelijk rekening met de diversiteit aan mantelzorgsituaties in de gemeente. Dé mantelzorg of dé mantelzorger bestaan niet. Kwetsbare groepen zoals oudere mantelzorgers (vaak partners) of de jonge mantelzorgers, mantelzorgers met een migratieachtergrond, mantelzorgers die zorgen voor een persoon met psychische problemen of dementie en mantelzorgers in kansarmoede verdienen extra aandacht. Tegelijkertijd wordt op individueel niveau aandacht besteed aan de beleving en de specifieke noden (o.a. via mogelijkheid tot behoefteanalyse). Elke individuele situatie vraagt om een eigen oplossing, vertrekkend van een gediversifieerd ondersteuningsaanbod (Vandeurzen, 2016).

► **Belang van gedeelde zorg**

Idealiter (en vaak) is mantelzorg geen individuele bezigheid. Hoewel partners, kinderen of ouders in de praktijk vaak de centrale spil blijven van de zorg, spelen anderen een belangrijke ondersteunende rol. Het lokaal netwerk mantelzorg faciliteert het delen van zorg binnen familie- en buurtnetwerken. Daarnaast wordt evenzeer ingezet op het versterken van het professionele zorg- en ondersteuningsaanbod. In de nabijheid van de mantelzorg moet er een toegankelijk en voldoende ruim aanbod beschikbaar zijn van formele diensten, voor wie dit wenst. Het gaat met andere woorden om een én-én verhaal waarbij zorg gedeeld wordt in een netwerk van formele en informele zorgverleners, met ondersteuning van de brede samenleving en de overheid (Gezinsbond, 2015). De keuzes van de zorgbehoevende persoon en mantelzorgers(s) staan centraal.

► **Een brede definitie van ondersteunen**

Onder de term mantelzorgondersteuning verstaan we een heel gamma van activiteiten en diensten, gaande van erkennen tot verbinden. Mantelzorgers worden niet benaderd vanuit een 'slachtofferpositie', of vanuit de aanname dat zij per definitie ondersteuning nodig hebben. Daarentegen wordt veel aandacht besteed aan een genuanceerde beeldvorming met aandacht voor de verschillende rollen (zie hoofdstuk 3).

► **Mantelzorg als traject**

De meerderheid van de mantelzorgers is meer dan 5 jaar bezig met de zorg (De Koker et al., 2016). Doorheen deze periode evolueren de situatie en noden van zowel de zorgbehoevende persoon als de mantelzorgers zelf. Het lokaal netwerk houdt rekening met dit aspect van diversiteit en ondersteunt voor mantelzorgers in de verschillende fasen in hun 'traject'. Meer concreet gaat het om mantelzorgers in de beginfase, zorgfase, escalatiefase / crisismomenten, institutionalisering en beëindigingsfase (voor en na overlijden, stopzetten van mantelzorg).



Bron: Aedes-Actiz

1.4 Bouwstenen

We onderscheiden vijf verschillende bouwstenen of functies voor het lokaal netwerk mantelzorg. Deze verschillende bouwstenen kunnen elkaar deels overlappen, maar worden best apart benoemd, aangezien ze een verschillende doelstelling en bereik van doelgroep hebben¹.

Algemeen kan worden gesteld dat er sprake is van een vernauwing van de doelgroep. Voor een optimale ondersteuning moeten meerdere treden van de piramide worden beklommen, de ene trede kan niet zonder de andere.

Om zo veel mogelijk mensen te bereiken en mantelzorg(ondersteuning) onder de aandacht te brengen, is het eerst en vooral nodig mantelzorg op lokaal niveau te **erkennen**. Deze functie valt uiteen in drie deelfuncties, nl. sensibiliseren, herkennen en waarderen.

Informeren houdt in dat mantelzorgers continu en goed geïnformeerd worden over alles wat hen aanbelangt en weten waar ze hiervoor terecht kunnen. Informeren dient eveneens ruim te gebeuren, zodat mensen tijdig in het zorgtraject toegang hebben tot de informatie die voor hen relevant is.

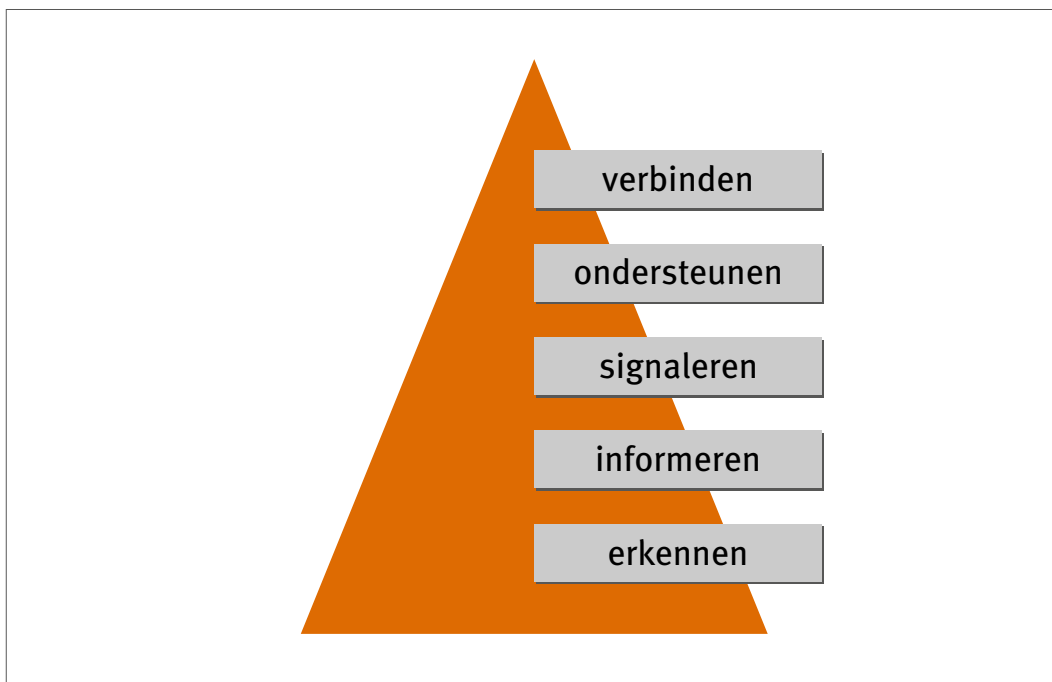
Signaleren betekent dat men alert is voor de problemen waar mantelzorgers op botsen, het risico op overbelasting en de specifieke ondersteuningsnoden. Mantelzorgers worden (ook preventief) ondersteund in het identificeren van hun specifieke noden en de ondersteuning die hier optimaal bij aansluit. Op lokaal niveau dienen de netwerkpartners een vinger aan de pols te houden of de noden van mantelzorgers voldoende worden beantwoord en wat eventuele hiaten in het aanbod binnen de gemeente zijn.

Ondersteunen is het effectief beantwoorden van de noden van mantelzorgers en valt uiteen in een aantal deelfuncties. De invulling van deze domeinen kan vanuit verschillende partners in het lokaal netwerk gebeuren en zal afhankelijk zijn van de fase in het mantelzorgtraject. Het is hierbij van belang dat alle partners een zicht hebben op het ondersteuningsaanbod in de gemeente en vervolgens ook kunnen doorverwijzen naar de organisatie / hulpverlener die een antwoord kan bieden op de nood.

Verbinden gebeurt enerzijds in de individuele mantelzorgersituatie en anderzijds op niveau van het lokaal netwerk. Het contact en de uitwisseling van mantelzorgers met elkaar, met vrijwilligers, met de buurt en met professionele diensten wordt gefaciliteerd. Partners in het netwerk, komen tot een optimale samenwerking en uitwisseling, die ook op andere vlakken vruchten afwerpt.

¹ Deze bouwstenen zijn gebaseerd op inzichten vanuit good practices en op literatuur o.a. van den Brink et al. (2012) en Movisie (2014)

FIGUUR 2 BOUWSTENEN VAN DE LOKALE NETWERKEN MANTELZORG



hoofdstuk 2

uitbouw van een lokaal netwerk mantelzorg

2.1 Algemeen

“Succesvolle ketens ontstaan uit een combinatie van voldoende speelruimte, de juiste managementstrategie, een goed inhoudelijk verhaal en voldoende vertrouwen bij de partners in de toegevoegde waarde van de samenwerking voor henzelf én de gemeenschappelijke cliënt.”
(Van Tomme et al., 2011, p. 48)

Het potentieel van netwerksamenwerking staat buiten kijf. Maar hoe kom je tot een netwerk dat ‘werkt’ en hoe evalueer je deze werking?

De grootste uitdagingen van samenwerking blijken enerzijds het organiseren van een inhoudelijk verhaal dat door alle partijen gedragen wordt én anderzijds het organiseren van leiderschap (Van Tomme et al., 2011). Opbouw van vertrouwen is essentieel. Door in te spelen op gedeelde waarden en consensus, kan de bereidheid tot samenwerking en het vertrouwen groeien (Van den Heuvel, 2014; Van Tomme et al., 2011).

Samenwerken is een **proces**. Zorgzaamheid voor dit proces betekent aandacht hebben voor drie dimensies, nl. de taakdimensie, de relatiedimensie en de groeidimensie (Windey et al., 2014). De *taakdimensie* bestaat uit het bepalen van missie en doelstellingen, het plannen en het uitvoeren van dat plan. De *relatiedimensie* draait vooral om de uitbouw van het samenwerkingsverband. Daarbij horen wederzijdse kennismaking, het erkennen van ieders belangen en rol, en het expliciteren van gezamenlijke referentiekaders. Het werken aan onderling vertrouwen is een continue taak in samenwerkingsverbanden. Bij de *groeidimensie* zien we processen die te maken hebben met de binding tussen het ‘gemeenschappelijke’ en het ‘aparte’. Organisaties die zich in een netwerk engageren stellen zich voortdurend de vraag ‘What’s in it for us?’ Worden we van dit engagement beter? Bevordert dit de realisatie van onze missie? In dit verband is de terugkoppeling van de betrokken personen naar de eigen organisatie belangrijk voor de continuïteit en groei van het netwerk (Windey et al., 2014).

In dit hoofdstuk geven we tips en aandachtspunten mee vanuit literatuur en getuigenissen van lokale netwerken mantelzorg. Er bestaat heel wat relevante literatuur rond de opbouw van netwerken en de succes- en faalfactoren. Kader 2 geeft een overzicht van de belangrijkste factoren volgens Van den Heuvel (2014). Met oog op leesbaarheid en praktische toepasbaarheid

zijn deze aandachtspunten verwerkt in de paragrafen rond de rol van verschillende actoren, de context en de fasen in de netwerkbouw.

KADER 2 VOORWAARDEN EN KRITISCHE SUCCESFACTOREN VOOR HET SAMENWERKEN IN NETWERKEN

Voorwaarde	Succesfactoren
Gemeenschappelijke missie en visie	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gemeenschappelijke en duidelijke missie ▶ Alle netwerkpartners zijn doordrongen van missie ▶ Missie sluit aan bij missie van individuele netwerkpartners ▶ Missie is realistisch en toetsbaar ▶ Heldere doelstellingen en taakopdrachten ▶ Samenhorigheidsgevoel ▶ Een gelijke betrokkenheid en gezamenlijke inzet
Functionele afhankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wederzijdse betrokkenheid ▶ Coöperatieve samenwerkingsstructuur ▶ Mogelijkheid om (delen van) elkaars werk over te nemen ▶ Overeenstemming over de verdeling van baten en lasten
Veilig klimaat	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vertrouwen, veiligheid, respect en openheid ▶ Netwerkpartners voelen zich vrij tot geven van informatie en terugkoppeling ▶ Conflicten en problemen worden zo snel mogelijk en in alle openheid besproken ▶ Erkenning voor elkaar als netwerkpartner en voor elkaars expertise, mogelijkheden en beperkingen
Procesbewaking	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Toezicht en controle voor de bewaking van het zorg- en ondersteuningsproces ▶ Toezicht en controle voor de bewaking van randvoorwaarden ▶ Inbedding in strategie van eigen organisatie
Dynamiek	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereidheid tot verantwoording tav cliënt en overheden ▶ Feedback van cliënt en netwerkpartners als succesmeter
Communicatiestructuur	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Werkbare overlegstructuren ▶ Heldere taakstructuur met goede procedures voor samenwerking en besluitvorming ▶ Regelmatig overleg over het functioneren van het netwerk

Bron: Van den Heuvel (2014, p. 172-173)

2.2 Actoren

▶ Het belang van sterke trekkers

Samenwerkingsverbanden hebben nood aan duidelijkheid over de regievoering of het leiderschap van het netwerk. In het geval van de lokale netwerken mantelzorg is de coördinatierol toegekend aan een OCMW, een lokaal dienstencentrum, of een lokaal contactpunt van een erkende vereniging van gebruikers en mantelzorgers. De coördinator engageert zich om op lokaal niveau contacten uit te bouwen met relevante partners en binnen het netwerk een trekkersrol op te nemen op vlak van gezamenlijke acties.

Sterke trekkers kunnen de leden in het netwerk ‘verleiden, begeleiden, faciliteren, en ondersteunen in de richting van een constructieve samenwerking’ (Van Tomme et al., 2011). Een

trekker van een succesvol samenwerkingsverband heeft dan ook meerdere rollen te vervullen (Windey et al., 2014).

Vanuit de rol als **'motor'** zal de coördinator zaken in gang zetten, organiseren, delegeren, centraliseren en taken verdelen.

De rol van **'ambassadeur'** houdt in dat hij of zij optreedt als vertegenwoordiger van het gemeenschappelijk belang. Dit gebeurt uiteraard niet alleen, ook andere partners in het netwerk hebben deze rol te vervullen, in de eigen organisatie en naar de buitenwereld.

Als **'procesbegeleider'** zal de trekker de samenwerking mee bewaken, ontwerpen en in de praktijk omzetten. Hierbij profileert hij zich als gespreksbegeleider, consensuzoeker, bemiddelaar en vormgever van methoden en werkvormen (Windey et al., 2014).

Op basis van bovenstaande rollen formuleren Windey et al. (2014) een aantal **verwachtingen over het profiel** van de trekker(s):

- ▶ Beschikt over een open houding
- ▶ Handelt niet vanuit expliciet eigenbelang of belang van 1 enkele organisatie
- ▶ Is zelfcorrigerend en –relativerend
- ▶ Kan sturend en bewakend optreden: een samenwerking die te vrijblijvend is, leidt vaak tot zwakke engagementen. De trekker moet engagementen aanmoedigen en partners er op kunnen aanspreken.
- ▶ Is een inspirator, zorgt voor continuïteit.

De rol van netwerkcoördinator is **niet altijd in de handen van één persoon**. Binnen de lokale netwerken mantelzorg zijn er verschillende voorbeelden van 'sterke tandems'. Hierbij kan de ene persoon meer de rol van procesbegeleider opnemen, partners samenbrengen en inspireren, enz... terwijl de andere persoon focust op de 'regeltaken', administratie en uitvoering van praktische afspraken. Ook kunnen afspraken worden gemaakt om de coördinatie te laten plaatsvinden door een orgaan waarin meerdere actoren vervat zijn, zoals bijvoorbeeld een stuurgroep of een kerngroep. In ieder geval is het belangrijk dat het voor de netwerkleden voldoende duidelijk is hoe de aansturing van het netwerk georganiseerd wordt (Van Tomme et al., 2011).

Het succes van een samenwerking hangt af van de mate waarin partners open staan voor deze 'aansturing'. Via een aantal **methodieken** kan de coördinator een samenwerkingsklimaat bevorderen. Het gaat hierbij voornamelijk om mensen samenbrengen, het debat op gang brengen, informatie verspreiden en gezamenlijke doelen bepalen. Tegelijkertijd is het van belang om zich te realiseren dat de opbouw van vertrouwen en van een positief samenwerkingsklimaat ook tijd vergt. (Van Tomme et al., 2011; Windey et al., 2014)



De online toolbox “Beleidsplanning voor sociaal-cultureel volwassenenwerk” bevat een handig overzicht van methodieken en werkvormen. Doel is inspiratie te bieden aan de trekkers en begeleiders van samenwerkingsverbanden en beleidsprocessen.

In iedere fiche vind je:

- ▶ de titel van de werkvorm of methode,
- ▶ inzetbaarheid in het planningsproces,
- ▶ een beschrijving,
- ▶ de werkwijze,
- ▶ wat je nodig hebt,
- ▶ de bron voor verdere informatie.

➤ <http://blogs.scw.be/beleidsplanning/Owat-is-dit-voor-wie-is-dit-wat-kun-je-ermee-doen/>

▶ Partners

“Wie moet je wel en wie niet betrekken? Het mag niet te ruim zijn zodat het werkbaar blijft, en ruim genoeg om iedereen te bereiken die van belang is.”

Samenwerking met **andere partners** is essentieel voor het verwezenlijken van de functies van het netwerk.

Zowel actoren op vlak van lokaal beleid, professionele thuiszorg en (semi-)residentiële zorg, (preventieve) gezondheidszorg, mantelzorg- en gebruikersverenigingen en het vrijwilligerscircuit dienen hierbij betrokken te zijn. Onderzoek vanuit het perspectief van mantelzorgers toont aan dat zij het vaakst te rade gaan bij de huisarts, het ziekenfonds, de thuisverpleegkundige en diensten voor gezinshulp (Bronselaer et al., 2016; De Koker et al., 2016). Deze diensten spelen dan ook een belangrijke rol.

Breng vooraleer van start te gaan met een lokaal netwerk mantelzorg, in kaart welke potentiële partners er lokaal aanwezig zijn (zie kader 3). Een uitgebreid netwerk is noodzakelijk, maar het is noch praktisch, noch haalbaar om met elke partner een even intens contact te hebben. Pareit (2015) geeft daarom als tip om een onderscheid te maken tussen ‘netwerking’ en ‘samenwerking’. Met welke diensten en organisaties op intensieve basis contact wordt onderhouden, wordt sterk bepaald door de focus van het netwerk. Wanneer het contact eerder los en voornamelijk vrijblijvend is, spreekt men over netwerkpartners. Via regelmatig contact houdt men elkaar op de hoogte, zonder uitgesproken verwachtingen. Bij samenwerkingspartners is er sprake van op voorhand vastgelegde afspraken, ieder voert zijn eigen taak en functie uit.



De participatieladder is een handig instrument om per participatieproces de intensiteit van de wederzijdse betrokkenheid in te schatten. Vaak wordt dit benut in het kader van betrekken van burgers of gebruikers. Maar dit kan ook een hulpmiddel zijn om na te denken over de betrokkenheid van de verschillende partners in het lokale netwerk mantelzorg. Enkele uitgangspunten zijn:

- ▶ Deze ladder is geen statisch gegeven, de verschillende stadia kunnen dynamisch in elkaar lopen.
- ▶ Er wordt geen waardeoordeel verbonden aan de gradaties. De ‘hoogste’ trede is dus niet altijd de meest aangewezen of de ‘beste’ methode.
- ▶ Bekijk per doelstelling / partner welke graad van participatie mogelijk en wenselijk is.



➤ <http://www.participatiewordtgesmaakt.be> en van Lier et al. (2010)

Partners hebben nood aan duidelijkheid over de rol die zij spelen in de samenwerking en de verantwoordelijkheid die zij dragen naar elkaar toe. Als organisaties en hun vertegenwoordigers hooguit als ‘geïnformeerd waarnemer’ deelnemen, zal de dynamiek hieronder lijden (Van Tomme et al., 2011). Actoren aan tafel moeten weten waartoe ze zich in de samenwerking mogen engageren (en waarvoor niet) en die mandaten moeten ook duidelijk zijn voor de andere leden. Op die manier zijn de verwachtingen realistisch en kunnen concrete samenwerkingsafspraken gemaakt worden.

Het is in ieder geval belangrijk om alle netwerkpartners **zo ruim mogelijk te informeren** over de acties en werking van het lokaal netwerk mantelzorg. Een veel terugkomende vraag bij de opstart van de netwerken was bijvoorbeeld hoe huisartsen (intensief) betrokken kunnen worden bij het netwerk. Vaak botst men op de drempel dat zij geen tijd hebben om deel te nemen aan bijeenkomsten. Niet elke partner dient echter actief ‘mee te creëren’, om toch een belangrijke bijdrage te bieden tot de functies van het netwerk.

“**De lokale huisartsenkring is heel enthousiast over de informatiefolder voor mantelzorgers die we uitgewerkt hebben. Nu kunnen ze deze meegeven bij een consultatie en gericht doorverwijzen.**”

Vanuit de ervaringen van lokale netwerken kunnen we nog twee andere tips meegeven.

Ten eerste: **durf over het muurtje te kijken**. Afhankelijk van de actie(s) waarrond wordt gewerkt, kunnen ook partners actief in de domeinen wonen, jeugd, cultuur, vrije tijd en onderwijs betrokken worden (zie bijv. good practice Knokke-Heist, hoofdstuk 3). Zeker voor de invulling van de bouwstenen ‘erkennen’ en ‘informeren’, spelen zij een belangrijke rol.

“**Heb het lef om mensen en diensten aan te spreken waar je normaalgezien minder mee in contact komt. Voor veel mensen is mantelzorg op het eerste zicht onbekend terrein. Maar als je dan begint te praten, heeft iedereen er wel op een of andere manier mee te maken en kan er een mooie samenwerking uit voortvloeien.**”

Ten tweede: maak **gebruik van lokale krachten en bestaande netwerken**.

Vanuit de bedenking ‘alweer een nieuw netwerk’ kan er terughoudendheid zijn bij organisaties om rond het thema mantelzorg samen te werken.

Partnerschap ‘moehheid’ treedt op wanneer actoren in meer dan één samenwerkingsverband betrokken zijn (Van Tomme et al., 2011). Om succes te garanderen is het van belang dat het samenwerkingsverband zo veel mogelijk aansluit bij de wijze waarop door lokale besturen

vormgegeven wordt aan lokaal sociaal beleid en bestaande netwerken (Van den Heuvel, 2014). Met andere woorden: als de functies kunnen worden gerealiseerd in de schoot van een bestaand netwerk, maak dan van deze kans gebruik en plaats het thema mantelzorg daar op de agenda. Of zoals een initiatiefnemer het formuleert: *“Het warm water moeten we niet uitvinden, er bestaat al veel. Het gaat ons erom: hoe kunnen we aandacht voor mantelzorgers laten insluipen in de ganse gemeente, in bestaande organisaties en netwerken?”*

KADER 3 CHECKLIST MOGELIJKE PARTNERS

Ga na welke van volgende actoren actief zijn in de gemeente en welke intensiteit van samenwerken en participatie wenselijk is:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> OCMW | <input type="checkbox"/> Seniorenraden, welzijnsraad, sociale raad, jeugdraad,... |
| <input type="checkbox"/> Sociaal Huis | <input type="checkbox"/> Huisartsen(kringen) |
| <input type="checkbox"/> Gemeente | <input type="checkbox"/> Apothekers |
| <input type="checkbox"/> Lokaal of regionaal dienstencentrum | <input type="checkbox"/> Residentiële voorzieningen |
| <input type="checkbox"/> Ziekenfondsen | <input type="checkbox"/> Ziekenhuizen (sociale diensten) |
| <input type="checkbox"/> Diensten voor gezinszorg | <input type="checkbox"/> Specifieke organisaties uit de bijzondere jeugdzorg, zorg voor personen met een handicap, kwetsbare doelgroepen (bijv. vereniging waar armen het woord nemen) |
| <input type="checkbox"/> Diensten voor Thuisverpleging | <input type="checkbox"/> Jeugd-, vrijetijds- en cultuurdiensten |
| <input type="checkbox"/> Diensten Ondersteuningsplan (DOP) | <input type="checkbox"/> Bestaande netwerken: Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnsgezondheidszorg (SEL), Woonzorgnetwerk, Lokaal GezondheidsOverleg, Lokale multidisciplinaire netwerken, Palliatieve netwerken, ... |
| <input type="checkbox"/> Centra Geestelijke Gezondheidszorg | <input type="checkbox"/> Andere? |
| <input type="checkbox"/> Dagverzorgingscentra | |
| <input type="checkbox"/> Diensten voor oppashulp | |
| <input type="checkbox"/> (Verenigingen van) gebruikers en mantelzorgers | |
| <input type="checkbox"/> Patiëntenverenigingen – zelfzorgorganisaties | |
| <input type="checkbox"/> Vrijwilligers(verenigingen) | |
| <input type="checkbox"/> Socio-culturele organisaties | |

► Mantelzorgers betrekken

“Als gemeente kan je je onderzoek beperken tot een enquête. Dan krijg je voorspelbare, oppervlakkige antwoorden. Onze ervaring is dat een co-creatie aanpak meer oplevert. Als je aan mantelzorgers vraagt: ‘Wat heb je nodig? Wanneer voel je je gewaardeerd?’ Dan komen er wensen en ideeën die niet uit een vragenlijst zouden zijn gekomen. Bovendien valt het mensen op: de gemeente gaat écht in gesprek met mantelzorgers” (Movisie, 2016)

Gebruikersparticipatie is meer dan een ad-hoc initiatief dat éénmalig of af en toe plaatsvindt. Participatie is immers geen methode: het is een houding, een visie en een waarde waarbij men ervan uitgaat dat alle betrokkenen gelijkwaardig zijn en waarbij de ene vorm van kennis niet per definitie beter of waardevoller is dan de andere (Moyson & Frederix, 2013).

Mantelzorgers en vrijwilligers betrekken, zorgt voor een breed draagvlak wat de kans op een succesvolle en duurzame werking van het lokaal netwerk mantelzorg vergroot. De ondersteuning zal beter aansluiten bij wat de gebruikers zelf willen. Daarnaast kan het luisteren naar de ervaringen en meningen ook mogelijke verbeterpunten en blinde vlekken in de hulpverlening blootleggen (Pareit, 2015).

Er zijn twee vormen van gebruikersparticipatie: de individuele gebruikersparticipatie, waarbij een gebruiker de mogelijkheden benut om individuele belangen te verdedigen en individuele doelen na te streven. De gebruiker wordt betrokken in de beslissingen over de hulp of ondersteuning die hij/zij vraagt. Dit wordt voornamelijk uitgewerkt binnen de bouwsteen ‘signaleren’ (hoofdstuk 5).

Ten tweede gaat het om de collectieve gebruikersparticipatie, waarbij gebruikers zich verenigen in groepen en ze de gemeenschappelijke belangen in relatie tot het instellings- of overheidsbeleid behartigen. Hier gaat het dus om medezeggenschap van gebruikers in het beleid (Moysen & Frederix, 2013).

Movisie ontwikkelde het draaiboek “Samen met mantelzorgers beleid opstellen” (van Lier et al., 2010). Het uitgangspunt is de Participatieladder zoals hierboven beschreven. Gepaste methodieken voor het betrekken van mantelzorgers bij beleidsvorming zijn volgens dit draaiboek: laagdrempelig, vragen een beperkte tijdsinvestering, sluiten aan bij de leefwereld van de mantelzorger, bieden de mogelijkheid om vanuit de eigen omgeving deel te nemen aan het participatieproces (aangezien mantelzorgers vaak aan huis gebonden zijn). Belangrijk is om los te komen van de klassieke ‘vergadergedachte’ en creatieve werkvormen en instrumenten te durven gebruiken (zie kader 4).

KADER 4 INSTRUMENTEN VOOR BETREKKEN VAN MANTELZORGERS, NAARGELANG HET PARTICIPATIENIVEAU

Informereren	Raadplegen	Adviseren	Coproduceren	Meebeslissen
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voorlichting via media ▶ Informatie-avond ▶ Campagne ▶ Inloop-bijeenkomst ▶ Thema-bijeenkomst ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Enquête ▶ Debat ▶ Brainstorm-sessie ▶ Ideeënbus ▶ Inspraakavond ▶ Tevredenheids-onderzoek ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dorps-wijkraden ▶ Rondetafel gesprekken ▶ Mantelzorgcafés ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Werkateliers ▶ Deelname projectgroep ▶ Mantelzorg-platform ▶ Vragers-cliëntenraden ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Referendum ▶ Deelname stuurgroep ▶ Ontwerpatelier ▶ Agendarecht ▶ ...

Bron: van Lier et al. (2010), <https://www.movisie.nl/publicaties/samen-mantelzorgers-beleid-opstellen>



De sector **Samenlevingsopbouw** zet reeds jarenlang in op de participatie van (kwetsbare) groepen en ontwikkelde onder meer de **participatiekoffer**. Deze instrumentenbox telt 2 delen. Het eerste deel 'Methodes' bespreekt 10 participatieprocessen.

Het deel 'Handvatten' reikt een 20-tal participatieactiviteiten en -kanalen aan. Beide delen zijn beschikbaar via: <http://www.participatiewordtgesmaakt.be>

Tot slot nog de tip om (ook) **ex-mantelzorgers als ambassadeurs** van het lokale netwerk te betrekken. Zij hebben vaak zeer veel ervaring opgebouwd en hebben na het stopzetten van de zorg meer tijd en ruimte om hun verhaal en inzichten te delen.



Monique Buysse

Voorbeeld: Monique Buysse zorgde voor haar grootouders, ouders en haar man toen hij op zijn 50^{ste} een beroerte kreeg. Sinds het overlijden van haar man, zet ze zich actief in om de noden van mantelzorgers bekend te maken. Haar verhaal en dat van mantelzorger Rik Van Laeken (tevens ervaringswerker bij Similes) kan je hier lezen: <http://sociaal.net/interview/mantelzorgers-aan-het-woord/>

2.3 ► Fasen in de netwerkuitbouw

► Voorbereidingsfase

“ De beginfase is abstract: hoe beginnen we eraan?
Het vraagt enige tijd om te rijpen.”

“ Het vraagt veel tijd om te netwerken, daar moet je echt tijd
in steken! Geen mails sturen, maar veel telefoneren,
langsaan. Je geraakt veel verder als je langsaat bij de
mensen. Je moet er tijd in steken, maar de winst achteraf is
veel groter.”

Samenwerking in een netwerk komt niet vanzelf, het vraagt **tijd en energie** van mensen. In de voorbereidingsfase moeten de potentiële partners elkaars werking en belangen leren kennen en de ambities van het samenwerkingsverband in overeenstemming brengen met de diverse organisatieagenda's. De voorzichtigheid waarmee deze 'zoekfase' wordt aangepakt en de tijd die hierin wordt geïnvesteerd, rendeert met zekerheid in de volgende periode (Windey et al., 2014).

Essentieel is het zoeken naar de '**gemeenschappelijke drive**'. Een valkuil is, volgens Van Tomme et al. (2011), dat je het omgekeerde doet: dat er eerst allerlei processen en organisatieplaatjes worden gemaakt, terwijl er nog geen echt inhoudelijk doel is en de cultuur van samenwerken er nog niet is. Vanuit een gezamenlijk enthousiasme, komt vanzelf de noodzaak om organisatorisch dingen aan te passen en dat gaat dan ook een stuk gemakkelijker (Van Tomme et al., 2011)

“ Als je mensen kan bezielen met een thema,
krijg je heel veel ideeën terug van anderen.
Dan word je geïnspireerd, je moet het niet
allemaal alleen uitvinden!”

“ Op een gegeven moment zaten we een beetje in een dip. Ik
heb toen aan iedereen gevraagd om los van elkaar een paar
ideeën op te lijsten rond wat zij een zinvolle aanpak
vonden. Het was een ongelofelijke vergadering, met heel
veel verfrissende ideeën. En we waren weer vertrokken.”

Een duidelijke gemeenschappelijke doelstelling is essentieel als drijfveer van een succesvolle samenwerking in een lokaal netwerk. Het biedt een houvast voor de samenwerking en dwingt organisaties om verder te kijken dan enkel het eigen belang. Alle partijen moeten de kans krijgen om het programma zich eigen te maken en er de voordelen van te zien. Het ‘verleiden’ en overtuigen van partners om in de samenwerking te stappen én de inspanningen van het netwerk te vertalen naar de werking van eigen organisatie, vraagt om een **win-win**. Wanneer er een duidelijk zicht is op de mogelijke voordelen van de samenwerking voor hun organisatie en cliënten zijn partners meer gemotiveerd en wordt de samenwerking meer succesvol (Van Tomme et al., 2011). Het is met name de trekker van het netwerk die moet bewaken dat de belangen van alle partijen behartigd worden. Daarom moeten zij in deze fase voortdurend op zoek gaan naar consensus.

“ **Organisaties zijn ergens ook concurrenten en het heeft geen zin om dit te ontkennen. We zoeken naar een manier van werken waarin iedereen zich erkend voelt. Dat is soms niet gemakkelijk, maar we komen er wel.**”



Waarderende dialoog is een methode om te focussen op aanwezige krachten en positieve elementen in plaats van te vertrekken vanuit kritiek. De 4D-cyclus staat hierin centraal: Discover, Dream, Design, Destiny. Discover gaat over het ontdekken van de beste kanten van de leden / organisatie. Dream gaat over hoe het netwerk eruit kan zien als deze tot bloei komen. Die gezamenlijke droom wordt vertaald naar een concreet veranderingsplan, waarna de plannen in uitvoer worden gebracht (destiny). Dit wordt ook de WOWW-benadering genoemd: ‘Working on What Works’ (Bannink, 2016).

Movisie paste deze aanpak toe in het traject ‘In voor Mantelzorg’: *“In focusgroepen met mantelzorgers over hun ervaringen in het samenwerken met zorgmedewerkers, merk je dat we snel geneigd zijn om problemen te bespreken en dat anderen daar dan op voortborduren. Door mantelzorgers te vragen wat ze eigenlijk graag wilden in het contact en te vragen naar situaties waarin ze die manier van omgaan wél hebben ervaren, ontstaat ruimte voor een ander perspectief. Dat bood aanknopingspunten voor een gesprek over concrete verbeteringen.”*

➤ <https://www.movisie.nl/artikel/samenwerking-mantelzorgers-waarderend-onderzoeken>

In deze fase is het eveneens van belang om de plaatselijke situatie (zowel sterktes als zwaktes) en de noden in **kaart te brengen**. Dit kan via gesprekken, maar ook via bevragingen of door beroep te doen op eerdere studies (bijv. Ouderenbehoefteonderzoek, lokale inventaris). De knelpunten, uitdagingen en kansen die naar boven komen tijdens de verkennende fase worden bij voorkeur gebundeld in een rapport. Dit rapport kan in een latere fase richtinggevend zijn in het verder aan- en bijsturen van de dagelijkse werking (Pareit, 2015).

Eens de gemeenschappelijke missie voldoende duidelijk is, kunnen praktische afspraken worden gemaakt. Zorg hierbij voor **werkbare overlegstructuren** en maak concrete **afspraken over het gezamenlijke engagement**. Beide aspecten blijken vanuit de ervaringen in de lokale netwerken mantelzorg, duidelijk bij te dragen tot een positief samenwerkingsklimaat.

“ **Wij vergaderen afwisselend op elke locatie. Dit werkt drempelverlagend om elkaars werking te leren kennen. Iedereen heeft zo ook het gevoel om echt betrokken te zijn en een steentje bij te kunnen dragen.**”

“ **Plan bij de start geen 10 vergaderingen of 1 super-actie voor mantelzorgers, maar zet liever verschillende stapjes en boek kleine successen.**”

Om het engagement te bevestigen kan het zinvol zijn om een ‘Charter’ of een **engagementsverklaring** op te maken.



ZoZo is een netwerk en samenwerkingsverband van lokale zorg- en dienstverleners.

ZoZo zet zich in voor een toegankelijke, betaalbare en kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening, op maat van en met respect voor de vrije keuze van de zorgvrager

ZoZo wil vanuit een samenwerking, met respect voor de autonomie van elke partner, in een open communicatie op zoek gaan naar een passend antwoord op de toenemende zorgvraag.

Van de partners in ZoZo verwachten we dat zij:

- Zorgen voor een goede informatiedoorstroming binnen de eigen organisatie
- Zorgen voor een degelijke informatiedoorstroming bij de leden, de cliënten en andere relevantie partners
- Actief deelnemen aan de vergaderingen en activiteiten van ZoZo

ZoZo wil elke Zottegemnaar met een zorgvraag de juiste informatie, de juiste zorg- en dienstverlening, op het juiste moment en op de juiste plaats aanbieden

ZoZo wil :

- Nieuwe noden detecteren en signaleren
- Sociale cohesie in buurten, wijken, deelgemeenten versterken
- Sociaal isolement doorbreken en nieuwe netwerken rond mensen creëren

Naast aandacht voor de algemene maatschappelijke tendensen heeft ZoZo ook aandacht voor de toenemende vergrijzing en armoede in Zottegem en voor specifieke doelgroepen zoals personen met demantie, personen met een psychisch problematiek.

In het kader van de vermaatschappelijking van de zorg, zorgt ZoZo voor een gezond evenwicht tussen draaglast en draagkracht van de professionelen, de mantelzorgers en de vrijwilligers in de zorg.

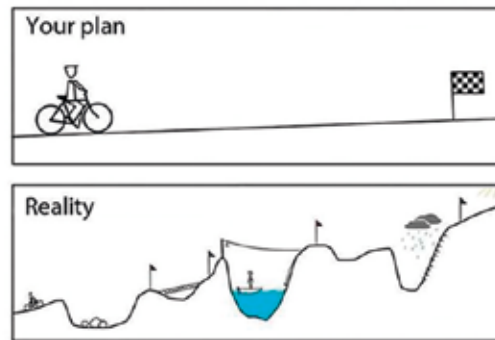
Gelezen en goedgekeurd op, te

Organisatie:

Vertegenwoordigd door:

(Handtekening)

► Plannings- en uitvoeringsfase



Van Tomme et al. (2011) benadrukken het belang van **haalbare doelen en een concrete planning**. De helderheid en afbakening creëert voor leden voldoende duidelijkheid over waar men als samenwerkingsverband gezamenlijk wil landen. Indien het gemeenschappelijk doel niet voldoende helder is, moeten de neuzen van de deelnemende actoren steeds weer in dezelfde richting gezet worden. Zorg dat het einddoel voldoende duidelijk is en concretiseer het in operationele doelstellingen (die SMART geformuleerd zijn) en concrete acties. Geef vervolgens aan welke randvoorwaarden cruciaal zijn om dit einddoel te kunnen bereiken en hoe dit doel bijdraagt aan de doelstellingen van de deelnemende organisaties.

Flexibiliteit bij de uitvoering is evenwel belangrijk. De coördinator moet zich bewust zijn dat door kansen, maar ook dilemma's en moeilijkheden die men op de weg tegenkomt – de uiteindelijke resultaten vaak afwijken van degene die men beoogde. Aangezien een netwerk een dynamisch gegeven is dat voortdurend evolueert, zal de netwerkmanager zijn acties ook moeten aanpassen aan nieuwe omstandigheden die hij steeds correct zal moeten kunnen inschatten (Van Tomme et al., 2011).

Eens de plannen duidelijk zijn, is het van belang om **'tam-tam'** te geven aan de acties. Alleen op die manier wordt de slaagkans groter: een beter bereik van de doelgroep, een grotere overtuiging van het belang bij overheid en subsidiebronnen, een sterker appèl naar vrijwilligers (Pareit, 2015). Een mooi voorbeeld is de wijze waarop Knokke-Heist het thema aanbrengt via de regionale zender FocusTV:

MANTELZORGERS ONDER DE AANDACHT

23 juni 2015



BESTEL REPORTAGE

EMBED VIDEO



Met de campagne "Mantelzorg: fijn dat je er bent" wil Knokke-Heist de komende drie jaar mantelzorgers onder de aandacht brengen.



➤ <http://www.focustv.be/nieuws/mantelzorgers-onder-de-aandacht#>

Doorheen de samenwerking, wordt het ‘elan’ en de **opbouw van vertrouwen** gekoesterd en gestimuleerd. Dit gebeurt door het ondernemen van bepaalde activiteiten, het vieren van gezamenlijke successen, maar vooral ook door respect voor de eigenheid en bijdrage van elke partner. Enkele citaten van lokale netwerken getuigen over hoe de samenwerkingsband kan versterkt worden.

“ **Wij hebben allemaal samen de goodie bags gevuld voor de mantelzorgers. Het was veel werk, maar we hadden een gezellige middag. Ik heb toen ook foto’s genomen. Achteraf was iedereen heel blij met die foto’s, het versterkte het groepsgevoel.** “

“ Ik ga er vanuit en ik zeg dat ook altijd: iedereen doet zijn best en wil het beste voor de cliënten. Vanuit een houding van respect bereik je veel meer. Uiteindelijk heb je elkaar allemaal nodig.”

“ Soms merk je dat een bepaalde organisatie of medewerker even minder goed functioneert. Dat moet ter sprake gebracht worden, maar je mag elkaar daarop niet afrekenen of afschrijven.”

► **Evaluatie en bestendiging**

“ Het uitgangspunt moet zijn: op welke manier kunnen we het verschil maken? De meetlat hierbij is niet het aantal mantelzorgers op een evenement, maar het verschil dat we kunnen maken. Zeker als er geen geschiedenis is van samenwerking rond dit thema, is het normaal dat acties moeten groeien.”

Gaat het netwerk voor „*quick wins*” of voor duurzame resultaten (Van Tomme et al., 2011)? Enerzijds wordt er van het netwerk verwacht, dat er resultaten geboekt worden. Er is nood aan tastbare vooruitgang om het bestaan van het netwerk te kunnen verantwoorden. Anderzijds vragen de deelnemers voldoende tijd om de neuzen in dezelfde richting te zetten en gezamenlijk op zoek te kunnen gaan naar gedeelde problemen en gedragen oplossingen. De vraag is dan op basis van welke indicatoren de prestaties van het netwerk geëvalueerd kunnen worden?

van Lier et al. (2010) geven als aandachtspunt mee om niet alleen de concrete uitkomsten te evalueren (bijv. hoeveel mantelzorgers waren aanwezig tijdens een informatiebijeenkomst) maar vooral ook aandacht te hebben voor het proces. Onderstaande vragen zijn richtinggevend om enerzijds het projectmatige werken en anderzijds het democratische proces te evalueren. Evaluatie biedt de mogelijkheid tot bijstelling en het maken van een verbeter-slag. De volgende stap is dan ook te bekijken welke vervolgsenario's er zijn en daar een keuze in te maken.



Gericht op projectmatig werken	Gericht op democratisch werken
Is aanwezige kennis benut?	Is er op het juiste moment sturing gevraagd?
Zijn de juiste actoren betrokken?	Zijn politieke gevoeligheden geanalyseerd?
Zijn de betrokken belangen in beeld gebracht?	Zijn mogelijke verwachtingen goed gecommuniceerd?
Zijn de reële en mogelijke maatregelen geïnventariseerd?	Stonden de processtappen in perspectief?
Was er vooraf duidelijkheid over voorgeschiedenis, lopend en komend beleid?	Is de tijd (procedures/termijnen) politiek/juridisch goed benut?
Zijn de gekozen doelen realistisch, haalbaar en verwezenlijkbaar tegen lage maatschappelijke kosten?	Is er een verrijking van ideeën geweest?
Is er een evaluatie gemaakt en is de evaluatie vastgelegd?	Is er gecontroleerd of de uitvoering conform afspraak plaatsvindt?

Bron: van Lier et al. (2010, p. 21)

hoofdstuk 3

erkennen

3.1 Omschrijving

“ De maatschappelijk werker heeft mee gezocht naar wat wij eigenlijk wilden (...) En daar werd wel die vraag gesteld van: krijgt ge het nog georganiseerd? Die vroeg ook altijd wel naar hoe het met ons zat. Of een keer zeggen van ‘je hebt dat goed gedaan’. Één zinneke, maar eigenlijk was dat al goed.” (dochter)

Mantelzorg is alom aanwezig, maar vaak nog weinig zichtbaar. Dit heeft er mee te maken dat mantelzorg vaak als vanzelfsprekend wordt gezien, zowel door de omgeving als de mantelzorgers zelf. Bij het erkennen van mantelzorg, wordt klassiek de link gelegd met de jaarlijkse ‘Dag van de mantelzorg’. Deze dag vindt in Vlaanderen steeds in de week van 21 juni plaats: de langste dag van het jaar staat hierbij symbool voor de grote inzet en beschikbaarheid van mantelzorgers. Hoewel dit soort eenmalige initiatieven zijn waarde heeft, is het van belang om zowel binnen hulpverleningsrelaties als in de ruimere samenleving **blijvende aandacht** te hebben voor mantelzorg. Wanneer gemeenten en andere partijen expliciet communiceren over het belang van mantelzorg, de waardering voor mantelzorg en de mogelijkheden van ondersteuning, dan voelen mantelzorgers zich meer gesteund (Tanja et al., 2009).

Maatschappelijke erkenning en waardering van mantelzorgers is één van de pijlers in het Vlaamse mantelzorgplan (Vandeurzen, 2016). Het plan benadrukt dat deze erkenning dient te gebeuren vanuit een **brede benadering van mantelzorg**. Alle zorg die door het netwerk aan een naaste wordt verleend, verdient erkenning en waar nodig ondersteuning, ongeacht of er aan bepaalde criteria (bijv. gemeentelijke mantelzorgpremie, Vlaamse zorgverzekering) wordt voldaan.



De bouwsteen ‘erkennen’ in het kader van de lokale netwerken mantelzorg, kan onderverdeeld worden in drie deelfuncties, nl. sensibiliseren, identificeren en waarderen. In de praktijk zullen deze functies elkaar vaak overlappen en is er ook een wisselwerking tussen het niveau van de individuele mantelzorg en het niveau van organisaties.

Doorheen de verschillende deelfuncties, is het van belang om aandacht te hebben voor de diversiteit in mantelzorgsituaties en voor de verschillende rollen die mantelzorgers opnemen.

Diversiteit in de situatie hangt onder andere samen met de aard van de relatie, de aard van de zorgnood en het profiel van de mantelzorg en van de zorgbehoevende persoon. Hoewel erkenning ruim dient te gebeuren, kan het zinvol zijn om bij het uitwerken van acties te bekijken welke specifieke doelgroep(en) je wil bereiken. Het netwerk kan er voor kiezen om extra aandacht te geven aan de meest kwetsbare groepen. Pas echter op voor de ongewenste suggestie van ‘normering’: waarbij de zorg die de ene mantelzorg biedt van meer of minder waarde lijkt dan de inzet van andere mantelzorgers (Bureau HHM, 2015). Ook rond de beleving is het van belang om een genuanceerd en divers beeld te schetsen.

“**Wat een enorme valkuil is, is dat mensen zouden denken van ‘ik ben mantelzorg: dus ik heb een probleem’. Dat willen wij echt niet in ons project en ik merk dat we dat effect ook niet hebben.**”

Erkenning van mantelzorg gebeurt daarnaast vanuit respect voor de **verschillende rollen** die zij opnemen (ActiZ & EIZ, 2007). Mantelzorgers vervullen vier rollen in de zorg voor hun naaste: zij hebben een persoonlijke band met de zorgbehoevende persoon, zijn medehulpverlener maar ook mede-cliënt en expert. Afhankelijk van de situatie zullen sommige rollen meer nadrukkelijk op de voorgrond aanwezig zijn dan andere rollen. In het Oost-Vlaamse onderzoek werd gepolst naar de wijze waarop mantelzorgers deze vier aspecten beoordelen. Opmerkelijk was dat de mate van samenwerking en ondersteuning hoger wordt ingeschat dan de mate van afstemmen (in de rol van co-expert) en de mate van het faciliteren van de persoonlijke relatie (De Koker et al. 2016). Aangezien de zorg voortvloeit uit de relatie, is het nochtans zeer belangrijk om aandacht te geven aan (het bevorderen van) de relationele band.

FIGUUR 3 VERSCHILLENDE ROLLEN VAN MANTELZORGERS VOLGENS HET SOFA-MODEL



Bron: de Bruijn, Expertisecentrum Mantelzorg en MOVISIE, 2010



De **'Samenspelscan'** is een instrument waarbij managers, mantelzorgers en zorgverleners kunnen nagaan in hoeverre er aandacht wordt besteed aan de vier rollen van de mantelzorger. Dit kan ook als startpunt dienen binnen het lokaal netwerk mantelzorg om zicht te krijgen op de eigen werking en verbeterpunten.

➤ <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-samenspelscan-thuis-en-verblijfszorg.html>

► **Sensibilisering**

Bij **sensibilisering** gaat het erom om zo veel mogelijk mensen te bereiken om het thema mantelzorg breed onder de aandacht te brengen en mantelzorg op een genuanceerde (en niet problematiserende) manier zichtbaar te maken. Het richt zich op het brede publiek, maar ook tot professionele hulpverleners en beleidsmakers.

“ **Wij laten op regelmatige basis een interview met een mantelzorger verschijnen in het gemeentelijk informatieblad. Het mag niet zo zijn dat mensen bij mantelzorg alleen aan ouderen denken en we zorgen dus voor verschillende profielen. We merken dat het niet altijd makkelijk is om mensen te vinden die willen getuigen, bijvoorbeeld over de combinatie met betaald werk (.....) Wat ons positief verrast heeft, zijn de reacties achteraf. Eén mantelzorger kreeg na**

het interview kaartjes van mensen uit de buurt, van ‘chapeau wat jij allemaal doet’. Zij voelde zich hier echt door gesteund!”

“ Door de verschillende acties is het besef rond mantelzorg in de gemeente echt gegroeid. Zelfs de burgemeester zei onlangs op een overleg rond een ander project, dat we de mantelzorgers niet mochten vergeten. Het voordeel van eerst in te zetten op sensibilisering, is dat je een draagvlak creëert voor andere acties.”

► **Identificeren**

“ Vroeger voelde ik mij geen mantelzorger maar sinds de laatste twee jaar voel ik me wel echt mantelzorger. (...) Toen voelde ik dat voor mij nog niet aan als echt zorgende. Dat was gewoon een beetje hulp geven aan mijn moeder, wat ik toen normaal vond.” (dochter)

Identificeren betekent dat het lokale netwerk inspanningen levert om mantelzorgers te herkennen en beter te bereiken. Mantelzorgers herkennen zichzelf niet altijd in de term ‘mantelzorger’. Let in communicatie dus op het taalgebruik: het is beter om in eerste instantie te vragen ‘zorgt u voor iemand?’ (Bureau HHM, 2015). Toch is het belangrijk om de term ruimer bekend te maken. Het benoemen van mantelzorg helpt voor de erkenning van de eigen positie in het geheel van de zorg en ondersteuning en de toegang tot informatie en diensten (Vandeurzen, 2016).

Idealiter worden mantelzorgers in elke zorgsituatie mee in beeld gebracht. Op de vraag hoe dit het best kan gebeuren is nog geen pasklaar antwoord. Een systematische koppeling van de gegevens over de mantelzorgers in het zorgdossier van de zorgbehoevende (o.a. via Bel-Rai) kan de identificatie van mantelzorgers een stuk eenvoudiger maken. Door als lokaal bestuur, vereniging, zorgactor of ziekenfonds de drempel laag te houden kunnen mantelzorgers ook gestimuleerd worden zich kenbaar te maken (Vandeurzen, 2016). Tegelijkertijd is een dergelijke registratie nooit sluitend. Het is daarom niet alleen nodig dat mantelzorgers ‘gevonden’ worden, maar vooral ook dat zij zelf de nodige informatie en diensten kunnen vinden (<http://www.sprekendemantelzorgers.nl/vinden/>).



Het Nederlandse Expertisecentrum Mantelzorg (2010) ontwikkelde een handreiking voor het vinden en **beter bereiken van mantelzorgers**. Ze geven als tip om enerzijds op zoek te gaan langs de ‘route van het dagelijkse leven’ van de mantelzorgers en anderzijds langs het ‘zorgpad’ van de zorgbehoevende persoon.

➤ <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/product-beter-bereiken-mantelzorgers.html>

► Waarderen

Waarderen is het bedanken van mantelzorgers voor de inspanning die zij leveren. Dit kan gebeuren via een financiële tegemoetkoming, of in natura via diensten of symbolische acties. Ook zaken zoals de opbouw van sociale rechten voor mantelzorgers en maatregelen voor een flexibele combinatie van werk en zorg kunnen beschouwd worden als een vorm van waardering. Deze vallen echter buiten de bereik van het lokale netwerk.

Wat financiële waardering betreft, hebben gemeenten de mogelijkheid om een gemeentelijke mantelzorgpremie uit te reiken. Het onderzoek bij geregistreerde mantelzorgers (Bronselaer et al., 2016) toont aan dat een uniforme mantelzorgpremie in elke gemeente als een prioriteit wordt aanzien door mantelzorgers. Momenteel lopen de bedragen en criteria echter zeer sterk uiteen. Afhankelijk van de gemeente gaat de premie naar de zorgbehoevende of rechtstreeks naar de mantelzorgers. In meer dan 2 op 10 gemeenten is bovendien geen mantelzorgpremie. Aandachtspunten voor het zinvol inzetten van een premie zijn soepele voorwaarden, rechtstreekse betaling van de mantelzorgers een eenvoudige administratie en een betekenisvol bedrag (Vandeurzen, 2016). De premie toont de waardering vanuit de gemeente, maar biedt vooral ook de mogelijkheid voor lokale besturen om, via het proces van identificeren, contacteren en het verlenen van de premie, in contact te treden met de mantelzorgers (Criel et al., 2010).

De ‘Dag van de mantelzorg’ die in Vlaanderen doorgaat in de week van 21 juni, is intussen ruim gekend als waarderingsmoment voor mantelzorgers. Een dergelijk moment is een mooie kans om mantelzorg op een creatieve manier in de kijker te zetten, met verschillende partners samen. Uiteraard is het binnen het lokale netwerk dan belangrijk om af te stemmen onder welke noemer de acties worden georganiseerd en wie welke rol en taken opneemt.



Movisie (2009) ontwikkelde een **draaiboek** met stappenplan en verschillende mogelijkheden voor activiteiten en acties op de Dag van de Mantelzorg:

➤ http://www.kbo-brabant.nl/download/11339-Handleiding_Dag_van_de_Mante.pdf

3.2 Voorbeelden

► 'Mantelzorg: Fijn dat jij er bent', Knokke-Heist

Het project 'Mantelzorg, Fijn dat je er bent' kwam er naar aanleiding van het BOOZ(t) onderzoek, een bevraging waarmee het lokaal bestuur zicht wilde krijgen op de noden en behoeften van zorgbehoevenden, senioren, hulpverleners en mantelzorgers in de gemeente Knokke-Heist. Hieruit bleek onder andere dat mantelzorgers onvoldoende kennis hadden van het ondersteuningsaanbod. De meesten onder hen wisten niet dat ze mantelzorgers waren en gingen bijgevolg niet actief op zoek naar hulp of voelden zich niet aangesproken door acties die zich richten tot mantelzorgers.

Dit project, vanuit het lokaal bestuur Knokke-Heist, met steun van Provincie West-Vlaanderen wil mantelzorg bekend en bemind maken onder de bevolking. Daarnaast zijn ook het informeren en toeleiden naar het bestaande aanbod belangrijke doelstellingen. Via diverse acties in Knokke-Heist wordt mantelzorg positief in de kijker gezet. Acties gebeuren in samenspraak met burgers, mantelzorgers, sociale sector, de cultuursector, het onderwijs, plaatselijke handelaars en bedrijven.



Naar aanleiding van de **dag van de mantelzorg** werd één van de figuren op het Abraham Hansplein in Knokke-Heist aangekleed met een mantel. De mantel werd gemaakt door dames van het vrij atelier. De mantel bestaat uit 12 kleuren, om te beklemtonen dat iedereen, ook jonge mensen, mantelzorgers kunnen zijn.

Mantelzorg werd opgenomen als thema in het **cultuuraanbod** in Knokke-Heist. Zo ging de theatervoorstelling 'Met de mantel der liefde' in première, gebracht door acteur Kurt Defrancq, in een regie van Vincent van den Elshout en geschreven door Maud Lazaroms. Deze voorstelling lokte heel wat positieve reacties uit en wordt nu ook op andere plaatsen in Vlaanderen vertoond. Op regelmatige basis wordt een film die verband houdt met mantelzorg geprogrammeerd in het cultuurcentrum. Dit jaar werd de film 'La famille Bellier' vertoond, waarin de taboes die een jonge mantelzorger ervaart op een komische wijze aan bod komen.

Roel Van Bambost verzorgde de inleiding en wees het publiek op het verband met het project 'Mantelzorg, fijn dat jij er bent'.

De maand maart is in de plaatselijke **bibliotheek** steevast 'Mantelzorg-maand'. Boeken en DVD's rond het thema worden in de kijker gezet. Ook worden er informatiefolders verdeeld van alle verenigingen en diensten in de gemeente die relevant kunnen zijn voor mantelzorgers.

Het OCMW en de KunstAcademie hebben de handen in elkaar geslagen voor de voorstelling **Big Bang in het Casino van Knokke**, met mantelzorg als rode draad. Big Bang is een groots evenement waarbij de afdelingen muziek, woord, beeld en dans een totaalspektakel verzorgen voor familie, vrienden en het ruime publiek. De academie had een lied gecomponeerd rond mantelzorg dat werd afgewisseld met een getuigenis van een jongen met autisme en zijn vriend die elkaar steunen tijdens de muzieklessen. De inleiding werd verzorgd door de burgemeester, die voor een publiek van meer dan 700 mensen het belang van mantelzorg in de verf zette.

“**Het was enorm ontroerend en achteraf hebben we ongelofelijk veel reacties gehad. Overal waren mensen daarover bezig. Eigenlijk gaan ouders gewoon om hun kind te zien optreden, maar dan krijgen ze de boodschap rond mantelzorg erbij.**”

Ook **onderwijs** is betrokken in het project. Met de lagere school werd een theatervoorstelling uitgewerkt in samenwerking met vzw Jeuk: 'Koning prikkeldraad wordt koning mantelvest'. De voorstelling was gekoppeld aan lesmomenten en een workshop. Voor het secundair onderwijs wordt binnenkort een lespakket aangeboden.



➤ <http://www.focus-wtv.be/nieuws/knokke-heist-betrekt-kinderen-bij-mantelzorg>

► 'Zorg je voor een ander, zorg ook voor jezelf', Brussel

Binnen het samenwerkingsverband 'Mantelzorg in Brussel', werken lokale organisaties sinds 2012 samen om mantelzorgers beter te ondersteunen. Via een folder en advertenties die in het najaar van 2016 worden verspreid, wil men Brusselse mantelzorgers bewust maken van het feit dat ze mantelzorgers zijn én hen informeren over de beschikbare ondersteuning in Brussel. Tweektaligheid en diversiteit van de doelgroep zijn belangrijke aandachtspunten.

Mantelzorgers worden voor info en ondersteunende activiteiten doorverwezen naar het M-OK (het nieuwe consortium van alle Nederlandstalige mantelzorgverenigingen in Brussel) of naar Aidants Proches Bruxelles (de Brusselse antenne van Aidants Proches voor Franstalige mantelzorgers).

FIGUUR 4 NEDERLANDSTALIGE VOORKANT FOLDER 'ZORG JE VOOR EEN ANDER, ZORG OOK VOOR JEZELF'



► **Paspoort voor de mantelzorger - Meetjesland**

In het Meetjesland groeide de afgelopen jaren een stevig multidisciplinair netwerk om in te spelen op de noden van mantelzorgers. Met de steun van Deel-SEL Gent (Samenwerkings-Initiatief Eerstelij), worden op systematische basis infomomenten en interactieve groepsbijeenkomsten georganiseerd voor mantelzorgers. Zowel lokale dienstencentra, de verenigingen van mantelzorgers, de mutualiteiten, de gezinszorgdiensten en de lokale dienstencentra contacteren de gekende doelgroep. Via apothekers, artsen en thuisverpleging wordt een sensibiliseringsactie gevoerd om niet georganiseerde en geïsoleerde mantelzorgers te bereiken.

Naar aanleiding van de opstart van de mantelzorgwerking werd een ‘mantelzorgpaspoort’ ontwikkeld om te verspreiden tijdens de bijeenkomsten. De achterzijde van het paspoort bevat een aantal vragen over de zorgsituatie (hoe vaak de zorg wordt geboden, welke activiteiten), over de aanwezige ondersteuning en de noden. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen informatie, hulp, contact en financiële ondersteuning. Ook wordt mensen gevraagd naar hun ‘ultieme wens als mantelzorger’.

Het paspoort maakt mensen bewust van het feit dat ze mantelzorger zijn, anderzijds worden gegevens ingezameld om hen in de toekomst pro-actief te kunnen informeren en meer aangepaste ondersteuning te bieden.

“**We hebben ervaren dat we hier wel een woordje uitleg bij moesten even. Op een bijeenkomst zijn we sowieso altijd heel aanwezig en luisteren we heel goed naar wat mantelzorgers te vertellen hebben. We gaan ook langs om te luisteren bij de stillere tafels (...). Een grappig neveneffect was dat veel mensen dat paspoort graag mee naar huis wilden nemen. Dit toont ook de nood aan erkenning aan.”**

FIGUUR 5 VOORKANT MANTELZORGPASPOORT MEETJESLAND



➤ <http://www.selgent.be/projecten-deel-sels-2>

hoofdstuk 4

informereren

“ Sociale diensten in ziekenhuizen, sociale diensten in mutualiteiten, sociale diensten in gemeenten. Die kunnen de mensen veel beter informeren dan wat nu gebeurt! Mensen hebben soms recht op een vergoeding zonder dat ze het weten.” (dochter)

“ Ik ga het een beetje simpel vergelijken. Als je je weg kwijt bent staan er langs de weg altijd een paar wegwijzers. En ik vind dat we daar zeer veel nood aan hebben, aan bijvoorbeeld een site, waar dat we kunnen overal onze weg terugvinden.” (zoon)

4.1 Omschrijving

De grote informatienood van mantelzorgers is een oud zeer (Craeynest & De Koker, 2006). Ongeveer één op vijf geregistreerde mantelzorgers zegt onvoldoende op de hoogte te zijn van het hulpverleningsaanbod en niet te weten waar men terecht kan met vragen. Een opvallende vaststelling is dat mantelzorgers die zich (heel) erg belast voelen door het zorgen, relatief gezien het minst goed op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod. Degenen waarvan we kunnen veronderstellen dat zij het meeste hulp kunnen gebruiken, zijn dus het minst bekend met het aanbod (Bronselaer et al., 2016).

Het centraliseren van informatie, meer pro-actief én op maat informeren, zijn belangrijke aandachtspunten die ook uit de Oost-Vlaamse studie naar voor kwamen (De Koker et al., 2016). Inhoudelijk hebben mantelzorgers nood aan informatie over uiteenlopende onderwerpen, gaande van het ziektebeeld en de evolutie ervan, tot beschikbare diensten en tegemoetkomingen en informatie over omgang met de zorgsituatie en zelfzorg. Dit betekent dat het nodig is om zowel ‘aandoening-specifiek’ als ‘mantelzorg-specifiek’ te informeren (Vandeurzen, 2016).

De drie belangrijkste **methoden** van informeren zijn volgens Moyson & Frederix (2013):

- ▶ mondelinge voorlichting, die zowel individueel als in groep kan doorgaan. Voorbeelden zijn: een 1- op 1-gesprek, een groepsgesprek, een discussie en een lezing.
- ▶ audio-visuele voorlichting, waarbij de gebruiker de nodige informatie te horen en/of te zien krijgt. Voorbeelden zijn: afbeeldingen, films en power-point presentaties.

- ▶ schriftelijke voorlichting, die bij voorkeur gebruikt wordt als ondersteuning van de mondelinge voorlichting en zo een extra informatiebron is voor de gebruiker en zijn omgeving. Voorbeelden zijn : brochures, folders, affiches, grafieken en boeken. Ook websites kunnen hieronder geplaatst worden.

Bijna zes op tien geregistreeerde mantelzorgers heeft behoefte aan geschreven informatie over voorzieningen en tegemoetkomingen voor mantelzorgers in de regio, 46% wenst hierover (ook) online informatie. Tegelijkertijd wordt het belang van advies op maat en een persoonlijk aanspreekpunt beklemtoond. 45% van de geregistreeerde mantelzorgers heeft hulp en advies nodig bij het uitzoeken en aanvragen van de best passende ondersteuning; één op drie heeft behoefte aan een telefonische hulpdienst voor mantelzorgers. Eén informatieloket voor alle hulp- en steunvragen wordt als zeer belangrijk aanzien (Bronselaer et al., 2016).

Het Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan pleit daarom voor het opnemen van mantelzorgers als doelgroep bij de toekomstige uitbouw van het **'geïntegreerd breed onthaal'** (GBO). Binnen dit samenwerkingsverband (waarbij het OCMW, centra algemeen welzijnswerk en diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen minstens betrokken zijn), worden alle zorgvragers die niet direct het antwoord op hun vraag vinden, toegeleid naar het meest passende ondersteuningsaanbod.

In de praktijk worden zowel ziekenfonds als het OCMW frequent aangestipt als informatiebron. Ook de huisarts, thuisverpleegkundige en gezinsverzorgenden, die doorgaans een goed zicht hebben op de thuissituatie, zijn belangrijke informatiebronnen (Bronselaer et al., 2016). Binnen de lokale netwerken zijn dit bijgevolg essentiële partners om de informatiefunctie naar mantelzorgers toe waar te maken.

Voor kwetsbare doelgroepen is het sowieso noodzakelijk om actief tijd nemen om de context te bespreken, mantelzorg te duiden en ondersteuningsmogelijkheden toe te lichten. Taal is essentieel om goede informatie te kunnen verstrekken. Inzet van medewerkers die de taal binnen de zorgcontext beheersen of van sociaal tolken is dan ook noodzakelijk (Vandeurzen, 2016).



In Nederland is het informeren van mantelzorgers één van de basisfuncties van de gemeente. MEZZO (2009) geeft een aantal tips:

- ▶ Maak informatie zichtbaar en toegankelijk voor mantelzorgers maar ook voor relevante lokale en regionale partijen, zoals aanbieders van zorg en welzijn en doorverwijzers.
- ▶ Bied informatie aan op plaatsen waar mantelzorgers komen, zoals werk, school, bibliotheek, sportclub, gemeentehuis, apotheek, woon-zorgcentra, huisarts.
- ▶ Verspreid informatie ook via onder meer een telefoonlijn, een mantelzorggids (papier en digitaal), folders en brochures, een website met informatie over voorzieningen.
- ▶ Zorg dat informatie wordt gegeven tijdens preventieve huisbezoeken.
- ▶ Zorg dat alle beroepskrachten brede mantelzorgdeskundigheid en actuele kennis hebben over de verschillende voorzieningen.
- ▶ Heb aandacht voor specifieke groepen, zoals allochtone mantelzorgers, werkende mantelzorgers, jonge mantelzorgers en mantelzorgers van personen met psychische problemen. Stem informatie af op deze groepen, zowel inhoudelijk als in de presentatie. Gebruik bijvoorbeeld bij jongeren sociale media of benader allochtone mantelzorgers via een spreekuur in de moskee.
- ▶ Zorg voor samenhang in de uitvoering en samenwerking tussen partijen.
- ▶ Faciliteer maatschappelijke organisaties om tot goede lokale of regionale informatieverstrekking te komen. Schep ruimte voor innovatie en maatwerk.

4.2 Voorbeelden

▶ Online sociale kaart voor mantelzorgers

www.desocialekaart.be biedt een overzicht van alle organisaties, diensten en voorzieningen in diverse sectoren zoals algemeen welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, armoede, ... Het is een doorverwijssite voor hulpverleners, maar evengoed voor elke burger. Het lokaal netwerk mantelzorg in Sint-Lievens-Houtem maakte een sociale kaart van het lokale aanbod, specifiek gericht naar mantelzorgers.

The screenshot shows the homepage of a website. At the top left is a logo with a person icon and the text 'desocialekaart.be'. To its right is the title 'Sociale kaart voor mantelzorgers in Sint-Lievens-Houtem' and a search bar with the button 'Deze site doorzoeken'. Below the logo is a navigation menu titled 'Inhoudstafel' with items: 'Welkom!', 'Thuiszorg', 'Opvang voor senioren', 'Gezondheid', 'Sociale dienstverlening en advies', 'Personen met een beperking', and 'Sitemap'. The main heading is 'Welkom !'. The main text reads: 'Welkom op de sociale kaart voor mantelzorgers in Sint-Lievens-Houtem. Hier vind je meer informatie over het aanbod van organisaties, diensten en voorzieningen voor zorgbehoevenden en hun mantelzorgers. Deze website maakt gebruik van de databank achter de "algemene" sociale kaart www.desocialekaart.be. Klik door voor organisaties, diensten en voorzieningen over volgende thema's: 1. [Thuiszorg](#), 2. [Opvang voor senioren](#), 3. [Gezondheid](#), 4. [Sociale dienstverlening en advies](#), 5. [Personen met een beperking](#)'. At the bottom, it says 'De linkjes op deze website bestaan uit rechtstreekse zoekvragen op www.desocialekaart.be. De sociale kaart op maat is een gratis initiatief van:' followed by the logo of Provincie Oost-Vlaanderen.

➤ <https://sites.google.com/site/socialekaartmantelzorgersslh/>

▶ Infobrochure Merelbeke

Samen met alle diensten die actief zijn in Merelbeke rond het thema zorg, ontwikkelde het Sociaal Huis de folder: '**Jij zorgt voor een Merelbekaar, het Sociaal Huis zorgt voor jou**'. De brochure maakt mantelzorgers wegwijs in de ondersteuningsmogelijkheden. Omdat elke zorgsituatie uniek is, is geprobeerd om een zo ruim mogelijk overzicht te geven van mogelijke ondersteuningsnoden. Er werd vooral uitgegaan van mantelzorg bij ouderen, maar de brochure kan ook nuttig zijn voor andere groepen. Uniek is de toegankelijke stijl en het feit dat de opbouw van de brochure uitgaat van de vragen van mantelzorgers zelf. De hoofdthema's zijn: Het dagelijkse leven gemakkelijker maken – Help tijd tekort – Zorg voor jezelf – Op verplaatsing – Sterker in je schoenen.

Mantelzorgers die met vragen (blijven) zitten, worden doorverwezen naar het Sociaal Huis en de organisaties in het netwerk.

➤ <http://www.merelbeke.be/nieuwsdetail.aspx?id=1044#>

► Infosessies op maat

In Gent organiseerde de Turkse Unie een maandelijks ontbijt van de Fatih moskee, samen met de Liberale Mutualiteit. Het ontbijt werd gekoppeld aan een informatiemoment rond mantelzorg.



➤ <http://www.turkseunie.be/nl/activiteiten/infodag-rond-mantelzorg-gent>



Het **vormingspakket 'Ouder worden in een veranderende samenleving'** werd ontwikkeld met als doel de **interacties tussen ouderen met een migratieachtergrond en de zorgsector te faciliteren**. De vorming heeft in de eerste plaats tot doel mensen ervaringen en belevingen te laten delen over het thema 'Ouder worden in een veranderende samenleving'. De doelgroepen zijn (toekomstige) professionals in de zorg voor ouderen, mantelzorgers en ouderen zelf. Per doelgroep werd een specifieke versie van het vormingspakket gemaakt.

➤ <https://www.pigmentzorg.be/toolbox/fiche/vormingspakket-ouder-worden-in-een-veranderende-samenleving>

hoofdstuk 5

signaleren

5.1 Omschrijving

“ **Professionele hulpverleners moeten luisteren en aan mantelzorgers de ruimte geven om te praten. Want mantelzorgers willen gehoord worden. En ze verwachten dat er met hun verhalen en signalen ook iets gebeurt**” (vader)

Elke zorgsituatie is uniek en de manier waarop mantelzorgers dit beleven, verschilt sterk. Ondersteuning van mantelzorgers is dan ook maatwerk, waarbij elke individuele situatie vraagt om een eigen oplossing. Signaleren betekent dat hulpverleners oog hebben voor de specifieke wensen en noden, maar ook voor (de preventie van) overbelasting.

Bijna 4 op 10 van de Oost-Vlaamse mantelzorgers voelt zich zwaar tot zeer zwaar belast (De Koker et al., 2016). Dit cijfer sluit nauw aan bij de resultaten van Vlaamse geregistreerde mantelzorgers, waar 42% aangeeft zich belast tot heel erg belast te voelen (Bronselaer et al., 2016). Ongeacht de zorgbelasting, ervaren mantelzorgers ook vaak positieve zorgervaringen, die maken dat de zorg voldoening geeft en/of als zingevend wordt ervaren (Bronselaer et al., 2016). Mantelzorgers zullen hierdoor geneigd zijn steeds de eigen grenzen te verleggen en zelden te ‘klagen’. Deze overbelasting is een sluipend proces dat nefast is voor alle partijen. Hulpverleners en zorgorganisaties moeten daarom oog hebben voor de verschillende facetten van de zorgbeleving en mee de balans tussen de draaglast en de draagkracht bewaken. Door de nood aan hulp en ondersteuning voorzichtig bespreekbaar te maken, kan deze geleidelijk worden omgezet tot een meer expliciete vraag en worden gelinkt aan het lokaal beschikbare aanbod (Criel et al., 2010).

“ **Ik heb ook jaren voor mijn ouders gezorgd. En toch: als je voor een partner zorgt, is het wel vierentwintig uur op vierentwintig. Nog anders als kind naar je ouders: Je komt thuis en dan kan je nog een keer van u afzetten in je gezin hé. Maar als je voor een partner zorgt, is dat dag en nacht hé.**” (partner)

Algemeen zijn er een aantal **groepen** die (gemiddeld gezien) een hoger risico op overbelasting hebben (Vandeurzen, 2016; De Koker et al., 2016). Het gaat om:

- ▶ Samenwonende, intensieve mantelzorgers (meestal oudere partners en kinderen)
- ▶ Mantelzorgers van zorgbehoevenden met meervoudige beperkingen
- ▶ Mantelzorgers van zorgbehoevenden met psychische problemen en/of probleemgedrag, met dementie
- ▶ Mantelzorgers in een kwetsbare socio-economische positie, waaronder mantelzorgers met een migratieachtergrond.

De 'objectieve' kenmerken van de geboden hulp en de beleving ervan kunnen evenwel duidelijk verschillen. Het takenpakket kan voor de buitenwereld niet belastend ogen, terwijl de mantelzorger wel een zware belasting en verantwoordelijkheidsgevoel ervaart. Omgekeerd zijn er mantelzorgers die een zeer ruim pakket aan taken opnemen, maar hierbij geen problemen ervaren. Uit de focusgroepen blijkt dat de socio-emotionele zorgtaken voornamelijk bij mantelzorgers die zorgen voor een persoon met psychische problemen of gedragsveranderingen en -problemen zwaar doorwegen maar niet altijd zichtbaar zijn (De Koker et al., 2016). Om een beter zicht op de beleving te krijgen is het bijgevolg wenselijk om het gesprek aan te gaan.

Veel mantelzorgers voelen zich in het bijzijn van de zorgbehoevende persoon geremd om de eigen beleving ter sprake te brengen. Ook is er een taboe om hulpverleners 'lastig te vallen' met de eigen situatie. Dit betekent dat hulpverleners zelf het initiatief moeten nemen om het gesprek aan te gaan. Dit gesprek hoeft niet altijd lang te duren, maar door zich open te stellen maakt de hulpverlener / organisatie duidelijk er ook te zijn voor de mantelzorger.

Onder de Oost-Vlaamse mantelzorgers, geeft bijna 1 op 2 aan last te hebben van vermoeidheid / slaapproblemen. Ongeveer 1 op 3 heeft lichamelijke klachten die geassocieerd worden met de zorg of de zorg belemmeren, 1 op 4 rapporteert psychische klachten. Partners ervaren vaker lichamelijke klachten dan wie zorgt voor een andere persoon. Naar oorzaak van de hulpbehoefte blijkt dat wie zorgt voor iemand met dementie of geheugenproblemen, vaker vermoeidheid / slaapproblemen rapporteert (De Koker et al., 2016). Door te polsen naar hoe de mantelzorger zich voelt, kan een gesprek ontstaan rond de ervaren belasting. Als hulpmiddel voor het signaleren, kan gebruik worden gemaakt van een aantal instrumenten / methodieken (zie voorbeelden).



Signaleren gaat ook over het **aangaan van een goed gesprek** met de mantelzorger. Luisteren, vragen en proberen begrijpen zijn hierin de kernwoorden. Mostert (2014) geeft verschillende aandachtspunten mee om goed in gesprek te gaan.

▶ <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Communiceren-luisteren.html>

5.2 Voorbeelden

► Signaleringsfolder Sociaal Huis Merelbeke

Het Sociaal Huis Merelbeke ontwikkelde een flyer waarin mantelzorgers een (wetenschappelijk gevalideerde) test kunnen invullen om hun risico van overbelasting in te schatten. Mantelzorgers worden doorverwezen naar de mogelijkheid tot verder advies en begeleiding door het Sociaal Huis. De gebruikte test is de EDIZ: Ervaren Druk door Informele Zorg (Pot et al., 1995).

DRAAG ZORG VOOR JEZELF!

Door de vraagjes te beantwoorden krijg je zicht in hoe je zelf in de zorgsituatie staat. Als een uitspraak helemaal bij jou past, zet je een kruisje bij 'ja!'. Wanneer een uitspraak helemaal niet past, zet je een kruisje bij 'nee!'. Of iets er tussenin. *

	NEE!	NEE	MIN OF MEER	JA	JA!	
1						Door de situatie van mijn partner, ouder, kind, buur vriend,... (verder "...") kom ik te weinig aan mijn eigen leven toe.
2						Het combineren van de verantwoordelijkheid voor mijn... en de verantwoordelijkheid voor mijn werk en/of gezin valt niet mee.
3						Door mijn betrokkenheid bij mijn... doe ik anderen tekort.
4						Ik moet altijd maar klaarstaan voor mijn...
5						Mijn zelfstandigheid komt in het gedrang.
6						De situatie van mijn... eist voortdurend mijn aandacht.
7						Door mijn betrokkenheid bij mijn... krijg ik conflicten thuis en/of op mijn werk.
8						De situatie van mijn... laat mij nooit los.
9						Ik voel me over het geheel genomen erg onder druk staan door de situatie van mijn...

* Deze vragenlijst werd ontworpen door Pot, van Dyck en Deeg (1995) in de publicatie "Ervaren druk door informele zorg; constructie van een schaal".

► Zicht op mantelzorg



Het instrument Zicht op mantelzorg (De Koker & De Vos, 2013) is een leidraad voor hulpverleners om in een semi-gestructureerd gesprek zicht te krijgen op de situatie en ondersteuningsnoden van mantelzorgers. Het instrument bestaat uit verschillende rubrieken die toelaten op gestructureerde wijze informatie te verzamelen en te registreren. Het instrument werd ontwikkeld om in het kader van een hulpverleningsrelatie de noden van de mantelzorgers beter te detecteren en ondersteuning op maat te kunnen bieden. Door de aangeboden

structuur en de combinatie van open en gesloten antwoordcategorieën, biedt het instrument ook de mogelijkheid om in het kader van onderzoek systematisch data te verzamelen (o.a. in het Oost-Vlaamse onderzoek).

Het instrument bestaat uit 4 hoofdrubrieken, nl. de zorgsituatie, de persoonlijke situatie van de mantelzorg, relaties en omgeving. Elke hoofdrubriek bestaat uit een aantal deelrubrieken waarbij wordt gepolst naar een aantal objectieve feiten én naar de subjectieve beleving. Het instrument dient als leidraad voor het gesprek. Via de gesprekstechniek van het etnografisch interview verplaatst de afnemer zich zoveel mogelijk in het perspectief van de mantelzorg. Per rubriek is er de mogelijkheid om de mate van tevredenheid te scoren. De bedoeling is dat de mantelzorg een inschatting maakt van zijn / haar beleving rond de rubriek als geheel, aan de hand van een antwoordkaart met kleurzones rood-oranje-groen. Als de mantelzorg het moeilijk vindt om hierover een uitspraak te doen, kan de hulpverlener zelf een inschatting geven en aftoetsen bij de mantelzorg.

Bij afronding van het gesprek wordt tevens samen met de mantelzorg een algemene inschatting gemaakt van de ervaren belasting en bekeken welke ondersteuning eventueel wenselijk is. Hierbij kan de afnemer eigen expertise inbrengen over het bestaande aanbod, doorverwijzen of tips meegeven om de mantelzorg verder op weg te helpen.

➤ www.zichtopmantelzorg.be

▶ **PRISMA**

Prisma is een instrument om de draagkracht en draaglast van de mantelzorg van een persoon met een beperking te evalueren. Het is ontstaan uit een samenwerking tussen KULeuven, Odisee en het Verwijzersplatform. Prisma is een kwantitatief instrument, dat valide en betrouwbaar een indicatie aangeeft van de draagkracht en ondersteuningsnoden van een mantelzorg voor een persoon met een handicap. Op basis van de resultaten van Prisma is het mogelijk om gerichte acties te ondernemen om tegemoet te komen aan de noden van de mantelzorgers en hen te helpen hun draagkracht te versterken.

➤ www.prisma-mantelzorg.be

hoofdstuk 6

ondersteunen

6.1 Omschrijving

De diverse groep mantelzorgers vereist een divers pallet aan ondersteuningsmogelijkheden. Binnen de bouwsteen 'ondersteuning' zijn verschillende deelfuncties te onderscheiden (zie kader 5). In Nederland wordt gewerkt met acht basisfuncties in de ondersteuning, met name: informatie, advies en begeleiding, emotionele steun, respijthulp, educatie, praktische hulp, financiële en materiële steun (Tanja et al., 2009). Wij kiezen ervoor om informatie niet op te nemen als ondersteuningsdomein, maar als afzonderlijke bouwsteen aangezien het een voorwaarde is om beroep te doen op ondersteuning. Daarnaast voegen we, gebaseerd op het Oost-Vlaamse onderzoek, een aantal andere deelfuncties toe, nl. coördinatie en zinvolle dagbesteding / ontspanningsmogelijkheden.

Binnen het lokale netwerk is het van belang om te bekijken in hoeverre en door wie deze domeinen worden ingevuld, en waar er eventueel hiaten bestaan.

KADER 5 OVERZICHT ONDERSTEUNINGSDOMEINEN

	Ondersteuningsvormen	Omschrijving
1	Advies en begeleiding	Luisterend oor en helpen weg te vinden in de mogelijkheden, individueel gericht. Bestaat uit: begeleiding bij uitzoeken hulp, toeleiden naar juiste diensten, 1-loketfunctie. Meest doorgedreven vorm: casemanagement met 1 vaste begeleider.
2	Emotionele steun	Specifieke ondersteuning rond omgaan met emotionele belasting. Bestaat uit: individuele (psychologische) begeleiding, lotgenotencontact, ...
3	Educatie	Voorlichting en training, meestal groepsgewijs, kan ook individueel. Bestaat uit: grenzen stellen/ voor jezelf zorgen/ empowerment, deskundigheidsbevordering, instructie over gebruik hulpmiddelen of een praktische training, cursussen over ziektes en daarmee omgaan, ...
4	Praktische hulp	Hulp bij praktische zorgtaken. Bestaat uit: huishoudelijke hulp (poetsen, maaltijden, ...) verzorging, administratieve hulp, ...
5	Respijtzorg	Het tijdelijk overnemen van de zorg. Bestaat uit: oppas aan huis, dagopvang, nachtopvang, kortverblijf.

6	Financiële steun	Financiële tegemoetkoming in de kosten van / inkomensverlies omwille van de mantelzorg, financiële waardering. Bestaat uit: Tegemoetkomingen voor vermindering betaald werk, gemeentelijke mantelzorgpremies, Vlaamse zorgverzekering, palliatief forfait, ...
7	Materiële steun	Aangepaste leefomgeving en mobiliteit. Bestaat uit: hulpmiddelen en woningaanpassingen, parkeerplaatsen en vergunningen, aangepast vervoer, aanpassing auto, ...
8	Coördinatie	Afstemmen van zorg met en tussen de verschillende hulpverleners / organisaties. Bestaat uit: multidisciplinair overleg, hulp bij 'regeltaken', familie-overleg, ...
9	Zinvolle dagbesteding-ontspanning	Deelname aan sociaal / openbaar leven, ontspanningsmogelijkheden voor en samen met zorgbehoevende persoon. Bestaat uit: aangepaste vakantiemogelijkheden, begeleiding bij gezinsactiviteiten, lotgenotencontact met focus op ontspanning, ...

Bron: Bewerking o.b.v. Nederlandse Basisfuncties mantelzorg (Tanja et al., 2009 en Hoom, 2015)

Ondersteuning kan zowel focussen op het versterken van de draagkracht van mantelzorgers, als op het verlichten van de draaglast (Vandeurzen, 2016). Een algemeen aandachtspunt is dat aan verschillende voorwaarden moet worden voldaan vooraleer mantelzorgers geboden hulp daadwerkelijk als ondersteuning ervaren (De Koker, 2009). Zowel toegankelijkheid, betaalbaarheid, voldoende beschikbaarheid, als kwaliteit van de zorg spelen hierbij een rol. Wat kwaliteit van de geboden hulp betreft, zijn betrouwbaarheid, continuïteit en afstemming met de hulp die de mantelzorger zelf biedt, belangrijke factoren.

Ook Visser (2016) geeft een aantal aandachtspunten mee voor **effectieve ondersteuning**. Effectieve mantelzorgondersteuning is volgens deze auteur:

- ▶ Altijd maatwerk.
- ▶ Bekend bij en toegankelijk voor gebruikers.
- ▶ Gewoon en gebaseerd op écht contact. Het gaat om gewone mensen die een normaal leven willen leiden, maar wel zorgen voor iemand die ziek is of een aandoening heeft. Neem ze serieus en maak een echte verbinding.
- ▶ Gericht op het systeem of de leefeenheid en niet alleen op de zorgvrager of de mantelzorger.
- ▶ Met mantelzorgers vormgegeven en gefaciliteerd door gemeenten die ter zake kundig zijn en mantelzorgers permanent waarderen, erkennen, koesteren. Gemeenten die niet alleen vragen: 'wat kunt u voor uw zorgvrager doen?', maar ook 'wat heeft u daarvoor nodig en wat kunnen wij daarbij betekenen?'
- ▶ Zo vormgegeven dat mensen op ongeveer hetzelfde mogen rekenen, waar ze ook wonen.
- ▶ Gericht op het voorkomen van onnodig weglekken van energie enerzijds en op het inzetten op zaken waar mantelzorgers energie van houden en krijgen anderzijds.
- ▶ Een taak van iedereen die mantelzorgers tegenkomt, in zijn werk of vrije tijd. Het is zorgen voor elkaar.

6.2 Voorbeelden

► Sociaal Huis Mechelen

Uit een praktijkonderzoek naar mantelzorg in de gemeente werd duidelijk dat een financiële ondersteuning van mantelzorgers niet de beste en enige ondersteuningsvorm kon zijn. Zelf gaven de mantelzorgers aan dat er meer nood is aan aandacht voor bijzondere groepen mantelzorgers, aan centralisatie van informatie, meer sociaal-emotionele steun, meer erkenning als zorgpartner en steun op maat.

Om een antwoord te bieden op deze ondersteuningsnoden wilde het OCMW niet zelf aan de slag te gaan met de uitwerking van maatregelen, maar anderen met specifieke expertise aan te spreken en te ondersteunen. Er werden verschillende projecten opgezet zoals 'Mantelzorg in kleur' door de vzw Zorg-saam en Prisma, dat focuste op mantelzorgers met een migratieachtergrond. Het project 'Mantelzorgers op de wip tussen thuiszorg en residentiële zorg' i.s.m. Ons Zorgnetwerk en Landelijke Thuiszorg, wil helpen om de overgang tussen thuiszorg en residentiële zorg, vlotter te maken. Daarnaast werden er groepsessies opgezet rond 'Mindfulnessstraining' en 'zelfcompassietraining'.

“ **Wij zien onszelf als een lerende organisatie. Niet alle initiatieven moeten meteen een groot succes zijn. Je kan ook veel leren uit het zoeken en proberen.**

'Maatkracht voor mantelzorgers' was een initiatief van De Lage Drempel vzw, een vereniging waar armen het woord nemen en het OCMW. Contact en ontmoeting, het zoeken naar een evenwicht tussen draaglast en draagkracht, stonden hierbij centraal. In 2015 is een project opgestart rond 'Life style redesign' in samenwerking met Thomas More Hogeschool, om de mentale draagkracht van mantelzorgers te vergroten via lotgenotencontact en individuele begeleiding. Hieruit vloeide het coachingsprogramma 'Mantelkracht' voort (Knaeps & Lommelen, 2016).

► Netwerken nachtzorg

“ **Ik heb zo twee nachten gehad dat ik zeg nu kan ik een keer naar boven gaan slapen en een nacht doorslapen. Ik voelde mij een heel ander mens. (...) Maar nu is er niemand meer, voor het moment. Dus ik moet niet zeggen, ik wil een keer voor één keer de vrijdag naar boven gaan slapen en een keer een nacht slapen.** (partner)

In 2004 ging een praktijkproefproject 'Nachtzorg' van start in de stad Antwerpen, met de steun van de provincie en de minister Welzijn. Netwerken nacht zorg bieden mantelzorgers de mogelijkheid om 's nachts de zorg even uit handen te geven en op **adem te komen**.

Nachtzorg verenigt onder andere diensten voor gezinszorg, oppas, thuisverpleging, OCMW en autonome diensten, woonzorgcentra en dementienetwerken rond haar gemeenschappelijke doel: nacht zorg en nachtoppas bieden op het moment dat de mantelzorg vaak het meest kwetsbaar is. De integratie van al deze partners waarborgt een permanent en een kwalitatief sterk zorgaanbod, zoveel als mogelijk op maat van de mantelzorg en zorgbehoevende persoon. Intussen is dit model in meerdere regio's en provincies uitgerold.

➤ <http://www.nachtzorg.be/>

► **Groepsgesprekken en psychologische begeleiding Lokaal Dienstencentrum Wibier**

Onder de noemer 'Samen zorg dragen' krijgen mantelzorgers tijdens een reeks van zes ontmoetingsmomenten in Lokaal dienstencentrum Wibier (Sint-Amandsberg) de kans om hun persoonlijk verhaal te brengen en ervaringen uit te wisselen. Een psychologe begeleidt de ontmoetingsmomenten. Door samen te komen in het dienstencentrum leren mensen ook het ruime dienstverleningsaanbod kennen en is de stap naar hulp rapper gezet. Eén van de belangrijkste thema's is 'Samen zorg dragen': hoe een goed evenwicht vinden tussen zorg dragen voor jezelf en voor een ander en tussen de draagkracht en de draaglast van de zorg-situatie (Wijs, 2016).



hoofdstuk 7

verbinden

“Gelukkig hebben we ons nichtje. En die komt twee keer in de week een volle dag voor te kuisen en te strijken en te plassen en alles wat we willen. (...). Maar wij hebben ook een zeer goede buurte. En die mensen komen regelmatig een keer langs voor een babbel of zo of voor gewoon ‘moet er iets gehaald worden bij de beenhouwer of zo?’ Dus we hebben een zeer goede buurte. Dat is van groot belang.” (broer)

7.1 Omschrijving

Onder verbinden verstaan we het versterken van de lokale samenhang tussen formele en informele zorgverleners (waaronder mantelzorgers), organisaties en zorgbehoevende personen. Het versterken is een kers op de taart, maar tegelijkertijd de rode draad doorheen het ganse opzet van de lokale netwerken. Het versterken vindt plaats op het niveau van organisaties die elkaar beter weten te vinden en een sterker samenspel uitwerken met elkaar en met mantelzorgers. Evenzeer gebeurt dit op het niveau van de individuele mantelzorg en zorgbehoevende persoon.

Het Ontwerp Vlaams mantelzorgplan wil werk maken van zorgzame buurten, waar zorgbehoevenden en hun mantelzorgers zich omringd en gesteund voelen. Vernieuwende concepten van informele buurtzorg waarin wederkerigheid, solidariteit en vrijwillig engagement ten aanzien van zorgbehoevenden in de gemeenschap ondersteund en gewaardeerd worden, kunnen helpen om te voldoen aan zorg- en ondersteuningsbehoeften, aanvullend op mantelzorg en reguliere zorg (Vandeurzen, 2016). Hoewel partners, kinderen en ouders vaak de centrale ‘spil’ blijven in de mantelzorg, blijkt ook uit het Oost-Vlaamse onderzoek dat anderen een belangrijke aanvullende rol spelen.

Veel mensen zijn bereid een ander te helpen. De inzet van occasionele informele zorg en burenhulp kan er toe bijdragen dat zorgbehoevenden geholpen en mantelzorgers ontlast worden. Toch staan ‘vraagverlegenheid’ en ‘handelingsverlegenheid’ effectieve hulp en ondersteuning meer dan eens nog in de weg zodat soms eenvoudige ondersteuningsnoden onbeantwoord blijven (Vandeurzen, 2016). Buurtgerichte initiatieven kunnen helpen om deze drempels te overstijgen. Het is hierbij van belang om, zo veel mogelijk voort te bouwen op eigen competenties en om nabije hulpbronnen aan te moedigen en versterken, zonder dat dit een ‘dwingend’ karakter krijgt. Dit soort netwerkontwikkeling vraagt om maatwerk: oplossingen worden in en door het netwerk en/of de buurt samen bedacht en gedragen

(Penninx & Sprinkhuizen, 2011). Ook de inzet van verbindende professionals die lokaal ingebed zijn, is cruciaal (Heylen, 2016).

Tegelijk is het van belang om de grenzen van (de verantwoordelijkheid van) informele hulp te erkennen. Het mag niet de bedoeling zijn dat vrijwilligers, burens en mantelzorgers worden ingezet als besparingsmaatregel en / of om hiaten in de formele zorg in te vullen. Woorden als burenhulp of 'zorgzame buurten' kunnen te hoge verwachtingen scheppen. Heylen (2016) stelt daarom voor om eerder te spreken over 'nabije zorgzaamheid': hierbij gaat het om het *'kleine helpen, er zijn voor elkaar, eerder dan om frequente, zwaardere of structurele hulp'*.



Er zijn bestaande heel wat instrumenten en methodieken om meer zicht te krijgen op het potentieel van dit **netwerk** en de mogelijkheden om het te versterken en uit te breiden. Kruijswijk et al. (2014a) geven een handig overzicht:

➤ <http://www.vilans.nl/Kennis-en-informatie-publicatie-Aan-de-slag-met-sociale-netwerken.html>

Ook voor het opzetten van initiatieven rond **buurthulp** maakten Kruijswijk et al. (2014b) een handboek:

➤ <https://www.movisie.nl/publicaties/bouwen-aan-buurthulp>

7.2 Voorbeelden

▶ Mantelzorg-maatje

In Gent liep in 2012 een innovatief pilootproject waarbij mantelzorgers volgens een 'buddy-systeem' worden gekoppeld aan een vrijwilliger die het 'maatje meer' van de mantelzorgers wil worden (De Koker & De Vos, 2012). Aanleiding voor het opzetten van dit project was de vaststelling dat er bij mantelzorgers een sterke behoefte aan ondersteuning was en dat deze groep onderbelicht en ongekend was in het Lokale Sociaal Beleid. In een eerste fase sloegen Lokale Dienstencentra van het OCMW, Dienst Sociale Voorzieningen en Seniorendienst de handen in elkaar om een betere detectie van de mantelzorgers en interne doorverwijzing uit te bouwen zodat mantelzorgers de juiste informatie en omkadering kregen. Ook de Dienst Buurtwerk engageerde zich als partner binnen dit samenwerkingsproject. Naast detectie van de mantelzorgers lag de focus van buurtwerk vooral op ondersteuning van mantelzorgers door informele netwerken in de buurt te versterken.

Via het Lokaal Dienstencentrum De Waterspiegel van het OCMW werden vrijwilligers gerekruteerd die mantelzorgers willen bijstaan. Vrijwilligers werden geselecteerd op basis van individuele profielen, opgesteld na interviews met mantelzorgers en gesprekken met vrijwilligers. Beide partijen werden uitgenodigd voor een meeting, waarop het project verder toegelicht werd. De kandidaten werden op dat moment tevens via een 'speed date' met elkaar in contact gebracht, om te zien wie het best bij wie paste. Vanaf juni 2012 leerden de duo's elkaar beter

kennen, tijdens individuele contacten. Hoe ver het engagement gaat, hangt af van de mantelzorger en zijn 'maatje'. Af en toe eens bellen met of binnenspringen bij de mantelzorger, is het minimum. Verder is het de bedoeling dat de relatie op natuurlijke wijze groeit.

Het pilootproject in Gent sluit aan bij de Nederlandse '*metgezellenmethodiek*' (Elferink & Scherpenzeel, 2009). De behoefte van de mantelzorger staat centraal in de metgezellenmethodiek. Elferink & Scherpenzeel (2009) stellen daarom voor om te starten met een kennismakings- en intakegesprek bij de mantelzorger thuis. Tijdens dit gesprek bespreekt de coördinator de mate van belasting en de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger evenals de mogelijkheden en beperkingen van het metgezellencontact. In het begin kan het lastig zijn voor de mantelzorger om te vertellen waar hij of zij behoefte aan heeft. Verder dan te zeggen dat de situatie moeilijk is, komt het dan soms niet. Maar naarmate het vertrouwen tussen de metgezel en de mantelzorger groeit, gaat de mantelzorger vaak dieper in op wat hem of haar bezighoudt. De metgezel voelt dan beter aan welke behoefte er is en in overleg wordt verder invulling gegeven aan de relatie.

Voor de selectie van vrijwilligers stellen Elferink & Scherpenzeel (2009) een aantal criteria voorop waaronder praktische criteria, zoals de bereidheid om een basiscursus te volgen en om zich minstens drie maanden te binden aan de organisatie en persoonlijke kwaliteiten, zoals communicatief vaardig zijn en in staat zijn om oplossingen te bedenken en anderen daartoe te stimuleren. Vrijwilligers die (willen) optreden als metgezel worden op een aantal momenten samengebracht waaronder een introductiebijeenkomst en een training. Tijdens de introductiebijeenkomst kunnen de vrijwilligers met elkaar kennismaken en hun motivatie uitwisselen. Ze krijgen dan ook meteen meer informatie over de inhoud en verwachtingen m.b.t. het metgezellencontact en mantelzorg. In de training wordt ingegaan op het vrijwilligerswerk (positie en taken van de vrijwilliger, grenzen tussen professioneel werk en vrijwilligerswerk, het reglement van de organisatie,...) evenals inhoudelijke aspecten m.b.t. mantelzorg en vaardigheden in het omgaan met mantelzorgers. Het gaat dan onder andere over de belasting van mantelzorgers en het signaleren van problemen, het oefenen met ondersteuning bieden, grenzen aangeven en afscheid nemen (Elferink & Scherpenzeel, 2009).

► **Actief Zorgzame Buurt**

Actief Zorgzame Buurt is een samenwerkingsverband waarbij Antwerpse en Brusselse partners een buurtgericht model van zorgorganisatie willen ontwikkelen in een grootstedelijke context zodat ook ouderen met een verminderde zelfredzaamheid zo lang mogelijk comfortabel en zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Hierbij ligt de klemtoon op het versterken van de zelfredzaamheid, de mantelzorg en het uitbouwen van informele buurtzorgnetwerken.

Het platform wil model staan voor de ontwikkeling van een Actief Zorgzame Buurt in Vlaanderen en daarbuiten. Dit is een buurt die levensloopbestendig is; waar bewoners elkaar kennen en helpen; die mogelijkheden tot ontmoeting biedt; waar zorgbehoevende personen en mantelzorgers ondersteuning krijgen van gedreven professionals en waar zorggarantie en zorgcontinuïteit geboden wordt.

Het platform beoogt het realiseren van ‘maatschappelijk verantwoorde zorg’, dit wil zeggen de juiste kwaliteitsvolle zorg die betaalbaar is (en blijft) voor de gebruiker alsook voor de samenleving. Dit is dan ook de eerste proeftuin in Vlaanderen waarbij onderzocht wordt hoe de professionele zorg de zelfzorg, de mantelzorg en informele zorg kan ondersteunen en versterken en zichzelf consequent op de tweede lijn houdt.

➤ <http://www.zorgproeftuinen.be/nl/nl/platforms/actief-zorgzame-buurt>

▶ **Online platform Cubigo**

Ook online toepassingen kunnen de verbinding tussen partners in de zorg bevorderen. Op het Cubigo platform werd onder andere de ‘Care Solutions Family App’ ontwikkeld. Via deze cube wordt de communicatie tussen familie en de oudere in het woonzorgcentrum gefaciliteerd. Familieleden van een inwoner van een woonzorgcentrum kunnen de informatie (die voor de familie bedoeld is) uit het zorgdagboek raadplegen en ze ontvangen automatisch nieuwe updates. Ook kan de familie vragen stellen aan arts of hoofdverpleegkundige. Tenslotte kunnen ze in een kalender eveneens de activiteiten en de planning van de zorgbehoevende bekijken, en bijv. aangeven wanneer ze op bezoek komen. Op die manier is de betrokkenheid van de familie groter, kunnen er makkelijker afspraken worden gemaakt en hebben familieleden een geruster gevoel. Het platform biedt tevens de mogelijkheid om zicht te krijgen op diensten in de buurt.

➤ www.cubigo.com

uitleiding

De recente discussie over de gemeentelijke mantelzorgpremies bracht het thema lokaal mantelzorgbeleid onder de aandacht. Steeds meer gemeenten blijken de premie voor mantelzorgers af te schaffen. Dit bedrag is in de loop der jaren ook gedaald en verschilt sterk van gemeente tot gemeente, net als de criteria om een premie te krijgen (De Standaard, 5 september 2016).

Gelukkig kan (en moet) een lokaal mantelzorgbeleid veel méér inhouden dan het bieden van premies. Door de omvang van de groep mantelzorgers en de diversiteit in de situatie en noden, kan 1 organisatie of discipline hier alleen geen antwoord op bieden. Via dit draaiboek hopen we te illustreren dat lokale samenwerking vele kansen in zich draagt om in te spelen op lokale noden van mantelzorgers. Tegelijkertijd is het van belang om ongelijke snelheden en grote verschillen tussen gemeenten te vermijden. De vermaatschappelijking van de zorg is een lokaal, maar evenzeer een bovenlokaal verhaal. De verdere concretisering en uitvoering van de acties binnen het Ontwerp Mantelzorgplan biedt een uitgelezen kans om de samenwerking op meerdere niveaus verder te doen groeien. Het enthousiasme en de acties van de lokale netwerken mantelzorg tonen alvast het potentieel van een aanpak over grenzen van organisaties en sectoren heen.

literatuur

- Bannink, F. (2016). *Positieve psychologie: de toepassingen*. Boom: Amsterdam.
- Bronselaer, J., Vandezande, V., Vanden Boer, L. & Demeyer, B. (2016). *Sporen naar duurzame mantelzorg: Hoe perspectief bieden aan mantelzorgers?* Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Bureau HHM (2015). *Handreiking waardering van mantelzorgers: aandachtspunten voor lokaal beleid*. <http://www.hhm.nl/projecten/handreiking-waardering-mantelzorgers>, geraadpleegd op 10 augustus 2016.
- Craeynest K. & De Koker, B. (2006). Informatienoden van mantelzorgers, een exploratief beschrijvend onderzoek. *Tijdschrift voor Welzijnswerk, Thema-nummer Thuiszorg en lokaal sociaal beleid*, 30, 275, pp. 41-57.
- Criel, B., Vanlerberghe, V., De Koker, B., Decraene, B., Engels, E. & Waltens, R. (2010). Wat kan het lokale beleid betekenen voor de Mantelzorg? Een studie over mantelzorg voor ouderen in de Oost-Vlaamse gemeente Kruibeke. *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 34, 306, pp. 15-25.
- de Bruijn, I. (2010). Regiobijeenkomst *Werken aan samenspel tussen cliënt, mantelzorg en zorgverlener*. Nederweert: 7 december 2010.
- Declercq, A. (2015). *Mantelzorg staat onder druk. Meer vraag kleinere beschikbaarheid*. <http://sociaal.net/opinie/mantelzorg-staat-onder-druk>, geraadpleegd op 10 mei 2016.
- De Koker, B., De Stercke, N., De Vos, L. & De Witte, N. (2016). *De situatie en ondersteuningsnoden van mantelzorgers in Oost-Vlaanderen. Een verkenning op basis van het instrument Zicht op mantelzorg en focusgroepen*. Gent: Provinciebestuur Oost-Vlaanderen.
- De Koker, B. (2009). Gedeelde zorg is halve zorg? De betekenis van professionele hulp voor partners en kinderen van een zorgbehoevende oudere. In: Cantillon, B., Van den Bosch K. & Lefebure, S. (Red.). *Ouderen in Vlaanderen en Europa. Tussen vermogen en afhankelijkheid*, Leuven: Acco, pp. 191-232.
- De Koker, B. & De Vos, L. (2012). Mantelzorg en vrijwilligers: onmisbare partners in de zorg. In: Hambach, E. (Red.). *Lang zullen ze leven! Vrijwilligerswerk voor en door ouderen*, Brussel: Politeia, pp. 39-56.
- De Koker, B. & De Vos, L. (2013). *Zicht op mantelzorg. Gespreksleidraad voor de behoefteanalyse bij mantelzorgers van thuiswonende ouderen*. Gent: Academia Press.
- De Witte, N., De Donder, L., Dury, S., Smetcoren, A., Brosens, D., Buffel, T., Dierckx, E. & Verté, D. (2012). *Samen de stoep op: Over sociale cohesie en ouderen*. Gent: Provinciebestuur Oost-Vlaanderen.
- Elferink J. & Scherpenzeel, R. (2009). *Naast de mantelzorg. Een metgezel voor mantelzorgers*. Utrecht: Movisie.
- Expertisecentrum Mantelzorg (2010). *Beter bereiken van mantelzorgers. Dichtbij en samenhangend. Inventarisatie van inspirerende praktijkvoorbeelden*. Utrecht: Expertisecentrum mantelzorg, Movisie en Vilans.
- Kruijswijk, W. & Peters, A. (2014). *Samen zorgen met mantelzorgers. Visie op mantelzorg*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.
- Kruijswijk, W., van der Veer, M., Brink, C., Calis, W. van de Maat, J. & Redeker, I. (2014a). *Aan de slag met lokale netwerken: de 44 meest bekende methoden verzameld*. Utrecht: Movisie, Vilans & ActiZ.
- Kruijswijk, W., van den Hoek, K. & van de Maat, J. (2014b). *Bouwen aan buurthulp. Handboek voor het organiseren van onderlinge hulpverlening in de buurt*. Utrecht: Movisie.
- Knaeps, J. & Lommelen, L. (2016). *Mantelkracht. Coachingsprogramma voor mantelzorgers*. Brussel: Politeia.
- Heylen, L. (2016). *Het kleine helpen. Burenhulp is meer dan nostalgie*. <http://sociaal.net/analyse-xl/het-kleine-helpen>, geraadpleegd op 20 augustus 2016.
- Gezinsbond (2015). *Tot je recht komen in de zorg*. Brussel: Gezinsbond.

- Hoffmann, F. & Rodrigues, R. (2010). *Informal Carers: Who takes care of them?* European Centre: Policy brief april 2010.
- Hoom (2015). *Project Zicht op mijn mantelzorg. Intern werkdocument*. Breda: Stichting HOOM.
- Keshumaa, S., Autti-Rämö, I., Helenius, H. & Rissanen, P. (2013). Does informal care reduce public care expenditure on elderly care? Estimates based on Finland's Age Study. *BMC Health Services Research*, 13, 317. DOI: 10.1186/1472-6963-13-317.
- Koster, F. (2016). *Zelf doen is optellen. Samenwerken is vermenigvuldigen. Organisaties, relaties, innovaties*. Inaugurale Rede uitgesproken bij de openbare aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Innovatieve samenwerking aan Tilburg University op 15 januari 2016.
- MEZZO (2009). *Mantelzorg en de basisfunctie informatie*. Bunnik: MEZZO.
- Mostert, H. (2014). *Goed in gesprek: communiceren in de langdurige zorg*. Utrecht: Vilans.
- Movisie (2014). *Mantelzorgondersteuning is de basis. Aandachtspunten voor lokaal beleid*. Utrecht: Movisie.
- Movisie (2016). *Mantelzorgondersteuning Amersfoort: wat willen mantelzorgers zelf?* <https://www.movisie.nl/artikel/mantelzorgondersteuning-amersfoort-wat-willen-mantelzorgers-zelf>, geraadpleegd op 30 juni 2016.
- Moyson, T. & Frederix, J. (2013). *Werkboek gebruikersparticipatie*. Gent: Provincie Oost-Vlaanderen.
- van den Brink, M., Heijstek, L. & Hordijk, L. (2012). *Mantelzorgcracht of last? Onderzoek naar mantelzorgondersteuning in het ziekenhuis*. Christelijke Hogeschool Ede i.o. Expertisecentrum Mantelzorg.
- Pareit, L. (2015). *Draaiboek Zorgnetwerken: theorie en try-outs om je draai te vinden*. Brugge: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.
- Penninx, K. & Sprinkhuizen, A. (2011). *Krachtgerichte sociale zorg. Sociaal werk in de participatie-samenleving: een verkenning*. Utrecht: Movisie.
- Raeymaeckers, P. (2014). *Over netwerken en welzijn: het belang van generalisten*. Netwerkmoment voor Lokale netwerken vrijetijdsparticipatie Demos, 7 november 2014.
- Tanja, A., de Bruijn, I., Scherpenzeel, S., Brink, S., van der Kruk, P. & Schreuder Goedheijt, T. (2009). *De basisfuncties mantelzorg in de praktijk*. Utrecht: Movisie.
- Van den Heuvel, 2014 (red.) (2014). *Netwerkzorg: een nieuw organisatieconcept voor personen met een complexe, langdurige zorg- en ondersteuningsvraag*. Leuven: Acco.
- Vanderleyden, L. & Moons, D. (2015). *Informeel zorg in Vlaanderen opnieuw onderzocht*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse regering.
- Vandeuren, J. (2016). *Nabije zorg in een warm Vlaanderen*. Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan 2016 – 2020.
- van Dompsele, N., Tanja, A. & Vermaas, M. (2010). *Beter bereiken mantelzorgers: dichtbij en samenhangend. Inventarisatie van inspirerende praktijkvoorbeelden*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.
- van Lier, W., Scherpenzeel, R. & Storms, O. (2010). *Samen met mantelzorgers beleid opstellen. Interactieve beleidsvorming*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.
- Van Tomme, N., Voets, J. & Verhoest, K. (2011). *Samenwerking in ketens en netwerken: praktijkervaringen uit de zorg- en welzijnssector*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. SWVG-Rapport 23
- Visser, E. (2016). *Effectiviteit van mantelzorgondersteuning*. Bunnik: onderzoek in opdracht van Mezzo.
- Windey, L., Larock, Y., Van Daele, E., De Droogh, L., Gehre, G., Goubin, J., Callens, H., Van den Eeckhaut, G., Elksens, B. & Dhont, F. (2014). *Versterken: Maatschappelijk innoveren vanuit sociaal perspectief*. Brussel: Socius.

