

Verder in samenwerking

Werkboek *In voor Mantelzorg*

Dit werkboek bestaat uit 12 thema's rondom de samenwerking tussen mantelzorgers en medewerkers.

Het biedt inspiratie, informatie, ervaringen uit de praktijk en verwijst naar handige tools.

Alle thema's kunnen los van elkaar gelezen worden. Zo kun je zelf bepalen wat je als eerste interessant vindt.

Veel plezier!



Voorwoord

Ieder mens heeft z'n eigen leven. Op het moment dat iemand zorg en ondersteuning nodig heeft, blijft dat zo. Als medewerker heb je dus altijd te maken met een 'cliënt' met een eigen leven, voorgeschiedenis en met zijn of haar mantelzorgers. Samen werk je aan kwaliteit van leven met goede zorg.

'Zorgen met' is het devies met als uitgangspunt een gelijkwaardig samenspel, waarbij ieder een eigen rol, positie en verantwoordelijkheid heeft. Maatwerk is daarbij een vereiste. Evenals inspiratie, flexibiliteit, ruimte voor creativiteit en betrokkenheid op alle niveaus. Dat hebben we gemerkt bij de 80 deelnemende organisaties aan programma 'In voor Mantelzorg'. Het heeft geleid tot eerste, aarzelende en voortvarende stappen richting samenwerking.

De ervaringen van de organisaties vind je terug in dit praktische werkboek. Het werkboek bestaat uit 12 thema's rondom samenwerking tussen mantelzorgers en medewerkers. Per thema bieden we inspiratie, informatie, ervaringen uit de praktijk en verwijzen we naar handige tools.

We willen alle deelnemers van het programma hartelijk danken voor hun inzet. En hopen dat het werkboek je inspireert en op ideeën brengt om met elkaar aan de slag te gaan.

Cecil Scholten en Anita Peters,
programmaleiders In voor Mantelzorg
Juni 2016

Over het programma

In 80 organisaties zijn medewerkers, mantelzorgers en cliënten een jaar lang enthousiast aan de slag gegaan om hun samenwerking te versterken onder het motto 'Verder in samenwerking'. Dat deden ze in de ouderen-, gehandicapten-, thuiszorg, in de GGZ, in ziekenhuizen en revalidatiecentra en in samenwerking met andere eerstelijnsorganisaties, welzijnswerk, steunpunten mantelzorg en gemeenten. Veranderingen zijn doorgevoerd in de structuur en cultuur van hun organisatie. En ze gaan ermee verder!

BENAMING 'MANTELZORG'

De benaming 'mantelzorg' blijkt niet altijd aan te slaan in de praktijk. Sommige organisaties geven de voorkeur aan 'naasten', in andere gevallen aan 'familie' of 'netwerk'. Bij de benaming is het van belang dat het niet alleen gaat over de eerste contactpersoon van de cliënt. Leg de focus op het hele informele netwerk. Zo wordt duidelijk welke bijdrage iedereen levert of kan leveren.

Met **medewerkers** bedoelen we betaalde krachten die in verschillende functies en sectoren betrokken zijn bij de directe zorg en ondersteuning van cliënten.

Met **cliënten** bedoelen we iedereen die gebruik maakt van zorg en ondersteuning.

Met **mantelzorgers** bedoelen we het informele netwerk van de cliënt, dat onbetaald betrokken is bij de zorg en ondersteuning.

Wegwijzer



KLIK OP DE
ONDERWERPEN



Het SOFA-model beschrijft de verschillende rollen die mantelzorgers vervullen en de werkzaamheden van medewerkers die daarbij passen:

- Samenwerken met mantelzorgers als partner in de zorg;
- Ondersteunen van mantelzorgers die ook zelf vragen en behoefte aan hulp hebben;
- Faciliteren van de persoonlijke relatie die mantelzorgers hebben met hun naaste;
- Afstemmen met mantelzorgers vanwege hun kennis en expertise door het (jarenlang) zorgen voor hun naaste.

WAT IS HET BELANG?

Door rekening te houden met de verschillende rollen van mantelzorgers, krijg je meer zicht op hun behoeften en mogelijkheden. Je leert mantelzorgers beter begrijpen en voorkomt dat je te veel op één aspect focust, bijvoorbeeld overbelasting. Het SOFA-model is daarbij een handig hulpmiddel.

Uit de *In voor Mantelzorg*-trajecten blijkt dat mantelzorgers een grote behoefte hebben aan erkenning van hun expertise en aan gelijkwaardige samenwerking. Door tijd en aandacht te besteden aan afstemmen, sluit je aan bij die behoefte. Mantelzorgers voelen zich daardoor gezien en gesteund en houden de zorg zo langer vol.

HOE PAK JE HET AAN?



TIPS

'De SOFA-methodiek is heel nuttig om problemen inzichtelijk te maken door een enquête (Samenspelscan) en door de uitkomsten in een plan van aanpak te verwerken.'
Amstelring Zorgcentrum Bornholm, ouderenzorg



MEER INFORMATIE

- [Achtergrondinformatie over SOFA-model](#)
Toelichting op achtergrond van begrip 'mantelzorg' en basis van SOFA-model.
- [Samen zorgen: een zorg minder](#)
Tien verhalen over cliënt, mantelzorgers en professional in de zorg. Movisie, 2016.
- [Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld](#)
Movisie en Vilans, 2013.

Hoe pak je het aan?

Het samenspel met mantelzorgers verloopt beter als de verschillende rollen in het contact aan bod komen. In de praktijk lopen de verschillende rollen van mantelzorgers vaak door elkaar. Welke rol de overhand heeft, kan per situatie en per mantelzorger verschillen.

Het SOFA-model helpt om af te stemmen op de verschillende rollen van mantelzorgers. Je kunt vooraf of tijdens het gesprek nagaan welke SOFA-aspecten er veel of weinig spelen en doorvragen waarom dat zo is. Dit zijn belangrijke ingrediënten voor een goed gesprek met de mantelzorger.

In [het schema](#) vind je een overzicht van de vier rollen en hoe je er aandacht aan kunt schenken. Dit is onderverdeeld naar verschillende momenten waarop je contact hebt met een mantelzorger: in de beginfase (bij de kennismaking), in de dagelijkse praktijk of aan het eind (bij de afronding van de zorgrelatie vanwege het vertrek of overlijden van de cliënt).



UIT DE PRAKTIJK

“Vraag aan mantelzorgers hoe zij zaken voor zich zien en hoe zij willen samenwerken, vul het niet zelf in.”

Interzorg Noord Nederland, ouderenzorg

“Waardeer initiatief van mantelzorgers. Bestempel het niet als ‘verstorend’ of ‘lastig’ of ‘bij voorbaat onhaalbaar’, want dan haken mantelzorgers snel af.”

Noorderbreedte-zorgpartners, ouderenzorg

- S** **SAMENWERKEN**
ROL: PARTNER IN ZORG
- O** **ONDERSTEUNEN**
ROL: MOGELIJKE HULPVRAGER
- F** **FACILITEREN**
ROL: PERSOONLIJK BETROKKENE
- A** **AFSTEMMEN**
ROL: EXPERT

ASPECTEN VAN SOFA KLANTFASEN	SAMENWERKEN ROL: PARTNER IN ZORG WAT KUN JE DOEN:	ONDERSTEUNEN ROL: MOGELIJKE HULPVRAGER WAT KUN JE DOEN:	FACILITEREN ROL: PERSOONLIJK BETROKKE WAT KUN JE DOEN:	AFSTEMMEN ROL: EXPERT WAT KUN JE DOEN:
IN DE BEGINFASE	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over zorgverlening en organisatie • Hoe elkaar aan te vullen in de zorg en ondersteuning • Afspreken wie wat doet 	<ul style="list-style-type: none"> • Oog hebben voor (over)belasting en behoud vitaliteit • Waarderen en ondersteunen • In kaart brengen van netwerk en/of verwijzen naar andere vormen van ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruimte bieden aan voortzetting van persoonlijke relatie(s) • Privacy respecteren • Mantelzorger, familie en netwerk gastvrij onthalen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren naar wensen en behoeften van cliënt • Mantelzorger vragen naar ervaringskennis en deskundigheid • Wederzijdse verwachtingen uitspreken
IN DAGELIJKSE PRAKTIJK	<ul style="list-style-type: none"> • Elkaar goed op de hoogte houden • Uitwisselen tips en vaardigheden • Evalueren van zorg en afspraken over de samenwerking 	<ul style="list-style-type: none"> • Oog houden voor (over)belasting en behoud vitaliteit • Helpen omgaan met veranderingen in ziekte en/of gedrag van cliënt • Betrokkenheid van netwerk bespreken en stimuleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecteren van en ruimte bieden aan eigen gewoontes • Privacy bij toename van zorg faciliteren • Gastvrijheid bieden aan mantelzorger, familie en netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • Veranderingen in wensen en behoeften van cliënt bespreken • Nieuwe ervaringen, kennis en inzichten uitwisselen • Wederzijdse verwachtingen evalueren
BIJ VERTREK OF AFSCHIED	<ul style="list-style-type: none"> • Terugblikken op samenwerking • Informeren over verhuizing • In samenspraak besluiten nemen in palliatieve, terminale fase 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuningsbehoeftes, en -mogelijkheden na vertrek bespreken • Ondersteuningsbehoefte bij verhuizing bespreken • Ondersteuning bieden bij (naderend) afscheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Versterken zelf- en samenredzaamheid • Mogelijkheden voor behoud van relatie(s) na verhuizing • Privacy bij afscheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Tips en vaardigheden overdragen voor zorg en ondersteuning thuis • Gevolgen van verhuizing bespreken • Wensen bespreken over (naderend) afscheid



TOOLS

- **Verdiepend schema van het SOFA-model**
Hier vind je een overzicht van acties die je per contactfase kunt ondernemen. Ook zijn er voorbeeldvragen opgenomen per contactfase.
- **Aan de slag met SOFA-model**
Bespreken van de verschillende rollen van mantelzorgers in je team.
- **Digitale Samenspelscan**
Tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers en medewerkers over de samenwerking op basis van het SOFA-model.



WAT HELPT?

- Gebruik de uitwerking van het SOFA-model bij de andere thema's in dit werkboek. Bekijk bijvoorbeeld de suggesties voor contact in de beginfase bij het bespreken van het zorgleefplan met mantelzorgers. Of ga aan de hand van de suggesties na hoe je het goede gesprek voert met mantelzorgers tijdens je dagelijkse werkzaamheden en bij het afronden van de samenwerking.
- Bespreek met je collega's hoe zij tegen de rollen van mantelzorgers aankijken en wat ze zouden doen in de verschillende situaties. Bespreek wat je ervan opsteekt en meeneemt in je werk.
- Ga in gesprek met je leidinggevende of teamcoach over het SOFA-model. Hoe kunnen zij inspelen op de verschillende rollen van mantelzorgers. En hoe kunnen ze jou en je team kunnen daarin ondersteunen.



TER INSPIRATIE

- **Korte film over Samenwerken met mantelzorgers**
Filmpje van 1,5 minuut over waarom een goede samenwerking zo belangrijk is.
- **'Zorgen doe je samen met de mantelzorgers'**
Filmpje van 60 seconden over samenwerking.
- **Webinar Familieparticipatie**
In het Webinar kun je korte filmpjes over de verschillende rollen van mantelzorgers bekijken.



Het bondgenootschap van mantelzorgers en zorgverleners

De MeanderGroep in Zuid-Limburg werkt aan het Bondgenootschap waarin mantelzorgers en zorgverleners gelijkwaardig samenwerken. Daarbij wordt de verbinding met de wetenschap gelegd: studenten van de Universiteit Maastricht hebben gebruikte interventies onderzocht en in de praktijk getoetst. Wat werkt hierbij wel en wat niet?

PROCES IN PLAATS VAN RESULTAAT

Projectleider Angèle van Kasteren: "We sturen op proces in plaats van op resultaat. De relatie is belangrijk: elkaar leren kennen, om er achter komen wat kun je voor elkaar betekenen. Dan komen de resultaten vanzelf." Om er achter te komen wat mantelzorgers en beroepskrachten voor elkaar kunnen betekenen en om een start te maken met 'elkaar leren kennen' werd besloten om op twee pilotlocaties, drie instrumenten in te zetten: de samenspelscan, het verdiepend interview en het Huiskamergesprek.

INTERVENTIES ONDERZOCHT

1. SAMENSPELSCAN

"Deze vragenlijst is een geschikt middel gebleken als inleiding voor het Huiskamergesprek, omdat mensen dan gaan nadenken over verschillende onderwerpen die ter sprake gaan komen. Het bewustzijn wordt hiermee goed op gang gebracht."

2. VERDIEPEND INTERVIEW

De verdiepende interviews zijn gehouden met mantelzorgers en zorgverleners, ter aanvulling op de Samenspelscan. Zo krijg je meer informatie over welke aspecten of moeilijkheden er spelen op een bepaalde locatie, met betrekking tot de samenwerking tussen mantelzorgers en zorgverleners.

3. HUISKAMERGESPREEKEN

Het succes van het Huiskamergesprek hangt af van een aantal factoren. "De sfeer is ontzettend belangrijk. Mensen moeten zich op hun gemak voelen. Dat zit o.a. in de ogenschijnlijk kleine dingen als de bewegwijzering, de entree, de ontvangst, de tafelopstelling. We beginnen zoals we dat hier in Limburg gewoon zijn: gezellig met koffie en 'vla'."

De gespreksleider blijkt van doorslaggevend belang. "Het moet iemand zijn die het proces kan begeleiden en onbevooroordeeld is.

WEERSTAND OVERWONNEN

Onder medewerkers was vooraf weerstand. Ze dachten dat ze ter verantwoording werden geroepen. De rol van het management bleek hierin zeer waardevol. Zij hebben de medewerkers

gemotiveerd en duidelijk gemaakt dat dit project onderdeel is van de werkzaamheden. Er werd gezorgd voor een extra dienst op de groep. Uit de positieve feedback, bleek iedereen overwegend enthousiast.

OP DE AGENDA HOUDEN

Tijdens elk huiskamergesprek is een plan van aanpak gemaakt, waarin staat genoteerd wie wat kan doen. Op elke afdeling/woonvorm is een ambassadeur gevonden bij de zorgverleners en bij de mantelzorgers. Zij helpen om het thema op de agenda te houden. "Dit was geen vrijblijvende oefening. Over een half jaar zijn er follow up gesprekken."

Een van de producten die opgeleverd gaat worden om de pilot verder uit te rollen is een leidraad. "Hierin staan de stappen beschreven die gezet moeten worden, maar vooral ook hoe."

OPRECHTE BELANGSTELLING

Een voorwaarde is in samenwerking is dat de intrinsieke motivatie aanwezig is en dat je zelf ook belangstelling toont. Gelijkwaardige samenwerking komt pas als het gevoeld wordt, besluit Angèle. "Daarvoor moeten we nader tot elkaar komen en daarvoor moeten we ons allemaal een beetje in de ziel laten kijken. over We zorgen allemaal voor mensen."

Mantelzorgers bieden op allerlei manieren zorg en ondersteuning. Ze zijn daarom een vanzelfsprekend en belangrijk onderdeel van het leven van de cliënt. Samen met de cliënt en mantelzorgers bespreek je hoe zij hun leven zoveel mogelijk kunnen invullen zoals zij wensen. Die afspraken worden vastgelegd in een plan of dossier. In dit werkboek spreken wij over het zorgleefplan. Soms wordt het ook wel ondersteuningsplan of zorgdossier genoemd.

WAT IS HET BELANG?

Mantelzorgers zijn vaak onmisbaar voor de cliënt. Zij kennen de cliënt meestal al lang, zijn vertrouwd met hem en zorgen ervoor dat hij zoveel mogelijk het leven kan leiden dat hij wil. Daarom zijn mantelzorgers ook een belangrijke partner voor medewerkers. In het zorgleefplan kunnen de visie en bijdrage van mantelzorgers dan ook niet ontbreken. Zo heb je zicht op wat de mantelzorger doet, benut je zijn (ervarings)kennis, weet je waar behoefte is aan nieuwe kennis en vaardigheden en wanneer ondersteuning nodig is om overbelasting te voorkomen.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

'Twee jaar terug hielden we multidisciplinair overleggen over bewoners op mijn werkkamer. Zonder bewoner of familielid. Een zakelijk overleg in een onpersoonlijke omgeving. Sinds een jaar organiseer ik het in het appartement van de bewoner. De bewoner is erbij en ook de mantelzorgers. Je merkt dat de bewoner veel opener is en het gesprek daardoor veel waardevoller wordt. Wij leggen in zo'n gesprek ook uit wat er verandert. En vaak roept een mantelzorger dan: oh, maar dat wil ik best doen.'

Zorgpalet Baarn-Soest (tegenwoordig Lyvore), ouderenzorg



MEER INFORMATIE

- [Zorg voor beter, thema Zorgleefplan](#)
Website van Vilans in samenwerking met onder meer V&VN over de bespreking van het zorgleefplan.
- [Zorgleefplanwijzer, thema Samenwerken met mantelzorgers](#)
Website van V&VN met thema over hoe samen te werken met mantelzorgers rondom het zorgleefplan.

Hoe pak je het aan?

Of de mantelzorger aanwezig is bij het zorgleefplangesprek verschilt per situatie. In complexe gevallen is de betrokkenheid van mantelzorgers meer vanzelfsprekend dan wanneer de cliënt weinig ondersteuning nodig heeft. Ook hebben niet alle cliënten en mantelzorgers dezelfde behoeften in de manier waarop ze betrokken en ondersteund willen worden. Daar kun je bij aansluiten. Het zorgleefplan is niet statisch, maar wordt op basis van verandering van de situatie van cliënt en mantelzorger tussentijds bijgesteld. Het is belangrijk dat deze wijzigingen in afstemming met cliënt en mantelzorger plaatsvinden.

HOE BETREK JE MANTELZORGERS?

1. Vraag de cliënt of hij wil dat de mantelzorger aanwezig is bij het gesprek.
2. Bespreek met de cliënt en de mantelzorger wat hun wensen en mogelijkheden zijn in de zorg en ondersteuning.
3. Vraag de mantelzorger naar diens ervaringen en expertise en bespreek of de mantelzorger zelf behoefte heeft aan ondersteuning.
4. Leg de afspraken vast en bespreek regelmatig de voortgang met de cliënt en met de mantelzorger.



TIPS

'Neem er de tijd voor, in dialoog met cliënt en mantelzorger. Hoe willen zij het? Wat kunnen wij bieden? Zorg ervoor dat je elkaars motivatie helder krijgt.'

ISZ de Brug, ouderenzorg

'Geef aan waarom aanwezigheid van de mantelzorger gewenst is:

- twee weten meer dan één;
- beter aansluiten bij de zorg van de cliënt;
- aandacht voor vragen en behoeften van de mantelzorger: plan tijdig een afspraak in, wees flexibel in de tijden waarop het overleg kan plaatsvinden.'

Vilente, ouderenzorg

UITSPREKEN EN TOETSEN VAN VERWACHTINGEN

Als medewerker in de zorg kun je bepaalde werkzaamheden uitvoeren en andere niet (meer). Het is van belang om in het gesprek over het zorgleefplan duidelijkheid te bieden. Bespreek wat er van de cliënt en diens omgeving zelf verwacht wordt en wat ze van jou kunnen verwachten. Ga na wat de verwachtingen van de cliënt en mantelzorger zelf zijn en hoe je gezamenlijk goede zorg en ondersteuning kunt bieden. Adviseer over mogelijkheden om ondersteuning te vergroten vanuit het netwerk en de buurt, door het inschakelen van welzijns- en vrijwilligersorganisaties of betaalde dienstverlening. Nodig in een woonzorgvoorziening mantelzorgers en andere bekenden uit het netwerk uit en vraag hen deel te nemen aan activiteiten. Tips over hoe je het gesprek hierover voert, lees je bij het thema [Goed in Gesprek](#).

VOORKOMEN EN TEGENGAAN VAN OVERBELASTING

Het is belangrijk om in het zorgleefplan ook aandacht te hebben voor de mogelijke overbelasting van de mantelzorger en te bekijken of de mantelzorger ondersteuning nodig heeft. Vaak is de contactpersoon niet de enige die betrokken is bij de zorg en ondersteuning van de cliënt. Ga na of er bekenden in het sociale netwerk zijn die kunnen bijdragen aan de zorg en ondersteuning. Lees er meer over bij het thema [Oog voor het sociale netwerk](#). Maak ook gebruik en een van de [tools](#) die inzicht geven in overbelasting van mantelzorgers.



TOOLS

- [Gespreksleidraad](#)
ISZ De Burg gebruikt een gespreksleidraad bij de bespreking van het zorgleefplan om te inventariseren wat mantelzorgers kunnen doen.
- [Stroomdiagram Mantelzorgers en het zorgleefplan: wanneer en hoe?](#)
Het stroomdiagram helpt bij het keuzes maken rond het betrekken van mantelzorgers en het gesprek over de zorg en ondersteuning.
- [Voorbeeldvragen voor gesprek over zorgleefplan](#)
Vragenlijst als input voor het zorgleefplan - ontwikkeld door Interakt Contour.
- [Triadekaart](#)
Om samen met cliënt en mantelzorger in gesprek te gaan over zorg en ondersteuning (gebruikt door Promens Care, ontwikkeld door Ypsilon voor de Ggz).



WAT HELPT?

- Realiseer je dat de cliënt de eigenaar is van het zorgleefplan. Hij heeft het laatste woord over wat er opgeschreven wordt. Met instemming van de cliënt mag de mantelzorg(er) het zorgleefplan inkijken.
Meer informatie www.zorgleefplanwijzer.nl
- Geef cliënt en mantelzorg(er) de mogelijkheid om zelf het zorgleefplan op te stellen en/of aan te vullen.
- Zorg dat de mantelzorg(er) ook het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) kan inkijken als de cliënt daarmee akkoord gaat.
- Weet wat het beleid is in je organisatie over het verlenen van zorg door mantelzorg(er)s. Lees meer er meer over bij het thema [Grenzen verkennen](#).
- Overleg met je teamleden, leidinggevende, teamcoach en/of opleidingscoördinator of je training kunt krijgen in het voeren van gesprekken over het zorgleefplan met cliënt en mantelzorg(er).
- Betrek mantelzorgers bij het Multidisciplinair Overleg (MDO).
- Bij vragen verwijzen naar lokaal of regionaal steunpunt mantelzorg. Zie voor adressen: www.mezzo.nl.



TER INSPIRATIE

- **Mantelzorg in het zorg(leef)plan**
Het formulier Mantelzorgondersteuning helpt (wijk)verpleegkundigen om een gesprek met de mantelzorg(er) te voeren over de zorg die zij bieden. Het formulier geeft inzicht in de impact van de zorg op het leven van de mantelzorgers in de palliatieve zorgfase. Expertisecentrum Mantelzorg en IKZ, 2012.
- **Samenwerken met mantelzorgers: zo werkt het!**
Toolkit voor medewerkers in de thuiszorg. Expertisecentrum Mantelzorg en V&VN, 2015.



Het sociale netwerk is een verzamelnaam voor de groep mensen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Mantelzorgers horen daarbij, net als (andere) familieleden, vrienden, buren en collega's. Netwerken van mensen verschillen in grootte en samenstelling. Ze bestaan uit hechte contacten tussen mensen die elkaar regelmatig zien, maar ook uit contacten die meer op afstand zijn of een meer los karakter hebben.

WAT IS HET BELANG?

Hoe meer zorg en ondersteuning iemand nodig heeft, hoe groter het risico dat de verantwoordelijkheid bij een of enkele mantelzorger(s) komt te liggen. Familie, vrienden en buren kunnen dan zorgen voor praktische, sociale of emotionele steun. Een actief sociaal netwerk leidt bovendien tot meer plezier, meer zelfredzaamheid en een groter gevoel van eigenwaarde voor cliënten en mantelzorgers. Het is goed als je daar oog voor hebt en met de cliënt en mantelzorger bespreekt wie wat doet of wil doen.

Het sociale netwerk kan een zorg- en ondersteuningsfunctie vervullen, maar dat hoeft niet. Het netwerk is ook belangrijk om bijvoorbeeld interesses te delen of gewoon voor de gezelligheid. Het kan net dat extra beetje aandacht bieden waar de cliënt zich beter door voelt.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

'Soms merken we dat het vragen naar het sociale netwerk een soort invulinstructie is voor medewerkers. Maar als je je verdiept in mensen, levert het vaak andere gesprekken op dan je van te voren zou verwachten.'

Noorderbreedte Zorgpartners, ouderenzorg



MEER INFORMATIE

- [Aan de slag met sociale netwerken](#)
Deze wegwijzer maakt je wegwijs in de 44 meest bekende instrumenten en methoden.
Movisie, Vilans, ActiZ 2014.
- [Zorgnetwerken van kwetsbare ouderen](#)
Onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam naar het functioneren van zorgnetwerken bij 75 ouderen in de omgeving van Amsterdam.

Hoe pak je het aan?

HOE BRENG JE HET SOCIALE NETWERK IN KAART?

Vraag de cliënt en mantelzorgers een lijst te maken van mensen die ze kennen. Wijs ze op hulpmiddelen als een Ecogram ([zie Tools](#)), die ze daarvoor kunnen gebruiken. Bekijk wie aan welke activiteiten, hobby's en klussen te koppelen zijn en wie eventueel hulp kan bieden als dat nodig is. Zorg dat je tijd hebt om in gesprek te gaan over participatie vanuit het netwerk en help eventueel bij het invullen van een Ecogram. Bedenk dat het voor niet voor alle cliënten en mantelzorgers eenvoudig is om hulp te vragen. Besteed daar aandacht aan. Laat de regie zoveel mogelijk bij de cliënt en de mantelzorgers.

OP WELK MOMENT BRENG JE HET NETWERK IN KAART?

Je kunt het netwerk in kaart brengen tijdens het gesprek over het zorgleefplan of een daaropvolgend gesprek (zie thema [Zorgleefplan](#)). Sommige contacten komen ook pas na verloop van tijd 'boven drijven'. Daarom is het zinvol hier regelmatig aandacht aan te besteden. Bijvoorbeeld als de cliënt je vraagt om bepaalde klusjes te doen die niet bij je werk horen. Je kunt dan voorstellen dat de cliënt hiervoor iemand uit het netwerk vraagt.

In een woonzorgvoorziening kun je naast de mantelzorgers, die als eerste aanspreekpunt fungeert, ook andere bekenden uit het netwerk uitnodigen om bij de cliënt op bezoek te komen, mee te doen aan activiteiten of een keer op de groep te komen koken. Zo stimuleer je ze zelf actief te worden.

ZICHT OP WENSEN EN BEHOEFTE VAN CLIËNT?

Sommige cliënten lijken maar weinig mensen te kennen en voelen zich misschien zelfs eenzaam. Ook mantelzorgers kunnen hier last van hebben. Richt je dan bij het in beeld brengen van het sociale netwerk vooral op het plezier en het delen van interesses. Daarmee kun je zorg- en ondersteuningsvragen soms ook voorkomen.

Begin bij de wensen van de cliënt. Wat wil hij graag doen? Welke hobby's en interesses heeft of had hij? Waar is of was hij goed in? Wat vindt hij belangrijk? Denk niet alleen in activiteiten, zoals: de cliënt wil graag naar de film. Denk vooral ook in rollen: de cliënt is een film liefhebber en kan veel vertellen over films die hij gezien heeft. Misschien is er een familielid of een vrijwilliger die hierin geïnteresseerd is. Bij denken in sociale rollen gaat er een wereld aan mogelijkheden open.

HOE KUN JE HET NETWERK VERSTERKEN?

Versterken van het sociale netwerk is relevant als de cliënt zijn contacten wil uitbreiden en ook ter verlichting van de werkzaamheden van de mantelzorgers. Bekijk samen met de cliënt en mantelzorgers welke contacten opnieuw aangehaald kunnen worden. Of op grond van interesses en hobby's van de cliënt contacten gelegd kunnen worden.

Bij verlichting van de werkzaamheden van de mantelzorgers kun je bekijken wat hij of zij nu doet en wie dat over kunnen nemen. Ga op zoek naar meerdere mensen, die kunnen helpen, zodat ze met elkaar de werkzaamheden kunnen verdelen. Begin klein en kies samen voor een aantal concrete acties, waar de cliënt en/of mantelzorgers mee aan de slag gaan. Als het echt niet gaat, kun je kijken of een netwerkcoach uitkomst kan bieden (zie bij ['Wat helpt'](#)).

Soms laten bekenden uit het netwerk het afweten, omdat ze niet goed weten hoe om te gaan met bepaalde ziektebeelden of niet weten hoe ze goede zorg kunnen bieden als ze met de cliënt op stap gaan. Dan is het zinvol om het netwerk te voorzien van goede informatie en bepaalde vaardigheden aan te leren.

WAT TE DOEN BIJ EEN BEPERKT OF GEEN SOCIAAL NETWERK?

Niet alle cliënten beschikken over een sociaal netwerk dat bereid of in staat is om (extra) zorg en ondersteuning te bieden. Uit de ervaringen van de *In voor Mantelzorg*-trajecten blijkt dat medewerkers dit al snel invullen voor de cliënt en/of de toch al zwaar belaste mantelzorger. Maar als je aan de slag gaat met het in kaart brengen van het netwerk, zijn er toch vaak meer bekenden te vinden dan vooraf gedacht. Geef dus niet te snel op.

Als er echt geen of maar een beperkt sociaal netwerk is, kun je hulp zoeken in de buurt of via een vrijwilligers- of welzijnsdienst. Digitale platforms als www.wehelpen.nl en www.zorgvoorelkaar.com zijn voorbeelden van websites waar de cliënt een buurtgenoot of vrijwilliger kan vinden die een handje wil helpen of mee op stap wil gaan. Op de sociale kaart van je eigen gemeente of regio kun je een overzicht vinden van vrijwilligers- en welzijnsorganisaties in jouw regio.



UIT DE PRAKTIJK

'We proberen met de bewoners te praten over wat zij graag doen, bijvoorbeeld schilderen of lezen. Dan gaan we met de familie zitten en proberen we te kijken hoe we dit samen met hen kunnen uitvoeren.'

Noorderbreedte Zorgpartners, ouderenzorg

'We hebben een verhuisbericht gemaakt dat elke cliënt kan versturen naar bekenden uit zijn netwerk. Er staat ook een uitnodiging op om eens langs te komen. Het werkt heel goed. Cliënten vinden het leuk om de kaart te versturen en bekenden vinden het leuk om 'm te ontvangen. We helpen daarmee het netwerk in beeld te brengen en stimuleren ook dat bekenden blijven komen.'

Cedrah, gehandicaptenzorg





TOOLS

- **Ecogram**
In deze tool wordt uitgelegd hoe je het sociale netwerk van een cliënt in kaart brengt via het ecogram.
- **Netwerkanalyse**
Hulpmiddel om samen met cliënten en mantelzorgers een (mantel)zorgnetwerk in kaart te brengen met aandacht voor de kracht en risico's van Interakt Contour.
- **Overzichtskaart**
In een oogopslag overzicht van de relevante gegevens van de cliënt, diens wensen en behoeften en contacten in het netwerk.



WAT HELPT?

- Wijs de cliënt en de mantelzorgers op de mogelijkheden van digitale communicatie met hun netwerk. Ook handig om hulpvragen te stellen en afspraken in te plannen. Zie voor meer informatie bij het thema 'Digitaal communiceren'
- Leid netwerkcoaches op om de cliënt en mantelzorgers bij te staan. Maak daarvoor gebruik van de methodiek 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' Mezzo, 2016.
- Instructiefilmpjes voor mantelzorgers en het netwerk over het verrichten van zorghandelingen.



TER INSPIRATIE

- **Webinar Netwerkversterking**
Wat kun je doen om het netwerk meer te betrekken en te versterken? Bekijk het webinar voor suggesties en tips.
- **Werken aan sociale netwerken**
Tips voor professionals in zorg en welzijn. Werkwijzer met 9 kaarten die helpen bij een snelle start. Vilans, 2015.
- **Handreiking informele netwerken versterken**
Tips voor verzorgenden en verpleegkundigen in de thuiszorg om cliënten te helpen met het versterken van hun netwerk. Vilans en STMG, 2014.



In de zorg heb je voortdurend contact: een hand vasthouden, een gesprek of samen actief zijn. Daarnaast vraagt de zorg om heldere afspraken en overleg, met cliënten en hun netwerk, collega's en teamleider. Goed communiceren is daarom essentieel.

WAT IS HET BELANG?

Communicatie is de smeerolie voor een goede samenwerking. Door een open en heldere communicatie, weten mantelzorgers waar ze aan toe zijn, wat ze van jou en je organisatie kunnen verwachten en wat er van hen verwacht wordt. Ook voor jou is het duidelijk wat je te doen staat, doordat je met de mantelzorgers afstemt en overlegt. Je let op non-verbale signalen, spreekt zaken uit en vult niet voor een ander in. Je voorkomt daardoor vooroordelen en misverstanden. Je bouwt met elkaar een samenwerkingsrelatie op, die je werkplezier vergroot en bij mantelzorgers tot meer tevredenheid zal leiden. De cliënt krijgt daardoor de zorg en ondersteuning die hij nodig heeft.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

Zet de mantelzorgbril op! Gebruik begrijpelijke tools en focus op de kleine dingen die er toe doen voor de mantelzorgers.
RMC Groot Klimmendaal, revalidatie.



MEER INFORMATIE

- [Online cursussen voor goede gesprek](#)
Op freelearning.nl vind je twee korte e-learningmodules (online cursussen) over de basis van het goede gesprek en over het elkaar aanspreken in het dagelijks werk.
- [Digitaal communiceren met mantelzorgers, familie en netwerk](#)
- ['Mijn moeder lag om 11.00 uur nog in bed'](#)
In dit boek van Huub Buijssen (2012) staan negen effectieve strategieën voor het omgaan met kritiek van familie.

Hoe pak je het aan?

Communiceren is het overbrengen en ontvangen van een boodschap. Hoe de ander jouw boodschap ontvangt en daarop reageert, is telkens weer de vraag. Misverstanden liggen altijd op de loer. Kenmerken van een goed gesprek zijn:

- Je neemt de tijd voor de ander en het moment.
- Je maakt écht contact en bent aandachtig.
- Je toont respect voor het standpunt van de ander.
- Je oordeelt niet, stelt je mening uit en luistert actief.
- Je zorgt voor veiligheid en houdt rekening met de privacy van de ander.

GOED IN GESPREK IS LUISTEREN NAAR EN BEGRIJPEN VAN HET HELE VERHAAL

In communicatie ontstaat altijd ruis. Externe ruis kun je meestal gemakkelijk verminderen. Zet je telefoon uit. Spreek af op een goed moment in een rustige ruimte, zodat je er met je aandacht bij kunt zijn. Focus je op de ander en het gesprek.



Er is ook interne ruis. Dat zijn de stemmetjes in je hoofd die je afleiden. De volgende tips helpen je dat te verminderen.

1. Laat OMA thuis: jouw Oordelen, Meningen en Aannames zorgen ervoor dat je niet meer écht luistert naar de mantelzorgers. Bijvoorbeeld de aanname: *'Haar dochter vindt krullers zetten leuk, dan wil ze dat vast ook hier komen doen'*. Terwijl de dochter dat eigenlijk niet zo leuk blijkt te vinden en graag door iemand anders zou willen laten doen. Of je oordeel: *'Wat een bemoeial'*. Terwijl het om een bezorgde moeder gaat.

2. Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander. Bijvoorbeeld: *'Haar dochter woont zo ver weg, die kan vast niet komen'* of *'Zijn vrouw heeft het al zo druk, dus haar vraag ik niet'*. *Is dat wel zo?* Misschien willen mantelzorgers juist wel meehelpen als ze het maar goed kunnen inplannen.

3. Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig en Geef LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luister aandachtig, stel open vragen: wie, wat, wanneer, hoe. Check of je de ander goed begrepen hebt: *als ik u goed begrijp dan... klopt dat?* En vraag door. Stel eens de vraag: *Hoe gaat het met u?* en *Wat is voor u belangrijk?*. Dit levert meer op dan een afvinklijstje afwerken.

GOED IN GESPREK IS OOK: GOED OMGAAN MET IRRITATIES

Als de mantelzorgers geïrriteerd is, bespreek dat dan. Het kan zijn dat het niets met jou of de zorg te maken heeft, maar dat er iets anders speelt. Blijf in contact en respectvol, luister goed en geef de emoties een plaats. Beweeg mee - 'Sorry, ik vind het vervelend dat je hiermee te maken hebt' - en zoek samen naar oplossingen. De reactie van de ander kan jou ook raken. Neem dan even 'een moment voor jezelf', tel tot 10 voordat je reageert en als je té emotioneel wordt: ga even weg en haal hulp.



WAT HELPT?

- Verdiep je in de verschillende rollen die mantelzorgers vervullen. Lees er meer over bij het thema [SOFA-model](#)
- Maak 'contact en samenwerking met mantelzorgers en familie' een vast agendapunt in het teamoverleg.
- Overleg met je teamleden, leidinggevende, teamcoach en/of opleidingscoördinator of je training kunt krijgen in het voeren van gesprekken met mantelzorgers en familieleden.
- Maak afspraken over bij wie je hulp kunt invoeren als het gesprek met een mantelzorgers niet goed verloopt. Dat kan een ander teamlid of een leidinggevende zijn.



TOOLS

- [E-modules Goed in Gesprek met mantelzorgers](#)
Deze modules zijn ontwikkeld naar aanleiding van ervaringen binnen *In voor Mantelzorg*. Je kunt ze zelf bekijken of samen met je teamleden en bespreken wat je opvalt, hoe je zelf zou reageren en wat je ervan meeneemt in je contact met mantelzorgers.
In voor Mantelzorg, Vilans en Movisie 2016.
- [Stripverhalen in posterformaat](#)
Op de posters staan tips in de vorm van 'Do's' voor beroepskrachten en mantelzorgers. Expertisecentrum Mantelzorg, 2013.



TER INSPIRATIE

- [Webinar Goed in gesprek in de zorg](#)
Communicatie is de basis voor een goede samenwerking met mantelzorgers. En ook om mantelzorgers te kunnen ondersteunen en faciliteren is goede communicatie essentieel. Bekijk het webinar voor informatie en tips.
- [Tips over omgaan met emoties, weerstand, boosheid en irritaties](#)
Informatie die je kan helpen om de regie te hebben en houden over je gesprekken en emoties. H. Mostert, Vilans 2016.
- [Posters met ezelsbruggetjes voor het goede gesprek](#)
Download de posters en hang ze in de koffiekamer of op een andere zichtbare plek. Ze vormen een mooie aanleiding om met elkaar en met cliënten en mantelzorgers in gesprek te gaan.

Groepsbijeenkomsten zijn een goed hulpmiddel om elkaar te ontmoeten en (nog) beter te leren kennen. Het vergroot de wederzijdse betrokkenheid en dat draagt bij aan goede zorg en ondersteuning en dus ook aan de kwaliteit van leven van cliënten.

HOE PAK JE HET AAN?

WAT IS HET BELANG?

We noemen de belangrijkste doelen en geven een paar voorbeelden ter illustratie.

DOEL	BIJEENKOMST /ACTIVITEIT
<p>KENNISOVERDRACHT Gericht op het informeren van mantelzorgers en familie over onderwerpen die voor hen en voor de cliënten van belang zijn. Denk aan het overbrengen en delen van informatie, kennis en ervaringen over ziektebeelden en de gevolgen ervan, het revalidatieproces, zorgzwaartepakketten, veiligheid en medicatiebeleid.</p>	<p>VOOR EN MET MANTELZORGERS Voor mantelzorgers, door medewerkers met inbreng van mantelzorgers tijdens de bijeenkomst zelf.</p>
<p>SAMENWERKEN EN AFSTEMMEN Gericht op het (verder) versterken van de samenwerking tussen mantelzorgers en medewerkers rond het welbevinden van cliënten. Denk aan een familieavond over het samenspel tussen mantelzorgers en medewerkers (bijvoorbeeld met behulp van de samenspelscan), kwaliteit van zorg of dagbesteding.</p>	<p>SAMEN MET MANTELZORGERS De bijeenkomst wordt samen met mantelzorgers, of een vertegenwoordiging ervan, georganiseerd.</p>
<p>ONTMOETEN EN (LEUKE) DINGEN DOEN Gericht op ontmoeten én samen wat doen. Persoonlijk contact staat voorop. Denk bijvoorbeeld aan schoonmaak- of tuindagen, een barbecue, een kerstversieringsavond of een kledingopruimdag. Benut de Dag van de Mantelzorg om mantelzorgers extra in het zonnetje te zetten.</p>	<p>DOOR EN VOOR MANTELZORGERS De bijeenkomst wordt door de mantelzorgers en/of medewerkers georganiseerd.</p>

Hoe pak je het aan?

Een geslaagde groepsbijeenkomst begint met een helder doel. Ga na wat leeft bij mantelzorgers en medewerkers. Welke wensen en behoeften hebben ze? Waar lopen ze tegenaan? Je kunt meerdere doelen combineren, maar let er wel op dat de doelen bij elkaar passen. Als je doel eenmaal duidelijk is, kies je daar passende werkvormen bij.

BIJEENKOMST VOOR EN MET MANTELZORGERS

Zo'n bijeenkomst is bedoeld om informatie, kennis en ervaringen te delen, bijvoorbeeld over actuele ontwikkelingen of specifieke aandoeningen. Dat helpt bij het verwerken van emoties of het (weer) grip krijgen op de situatie. Laat mensen aan het woord die een aansprekend en duidelijk verhaal kunnen houden. Denk daarbij ook aan mantelzorgers of cliënten die een ervaringsverhaal kunnen delen. Bied ruimte aan vragen en meningen.

BIJEENKOMST SAMEN MET MANTELZORGERS

Praten over de onderlinge samenwerking versterkt het wederzijds begrip en de betrokkenheid. Meer informatie vind je bij het thema Hoe krijg je iedereen mee. Bereid zo'n bijeenkomst samen met (een aantal) mantelzorgers voor. Regel een ruimte die zich leent voor actief meedoen en voor uitwisseling van ervaringen en tips. Zorg voor een goede opkomst van (zorg) medewerkers en management. De ervaring leert dat er meer mantelzorgers meedoen als je de bijeenkomst combineert met een gezellige activiteit zoals een barbecue of nieuwsjaarborrel. Zorg voor een positieve samenvatting bij de afronding en maak heldere afspraken over het vervolg.

BIJEENKOMST DOOR EN VOOR MANTELZORGERS

Samen iets ondernemen is een laagdrempelige manier om elkaar te ontmoeten en beter te leren kennen en geeft cliënten een hoop gezelligheid en 'reuring'. Maak samen met de mantelzorgers tijdig een jaarplanning. Nodig mantelzorgers uit om mee te denken en organiseren. Zorg voor een contactpersoon in het team, onderhoud contact met de mantelzorgers die het (deels) organiseren en ondersteun ze als dat nodig is.



MEER INFORMATIE

- [Digitale Samenspelscan](#)
Helpt medewerkers en mantelzorgers om in gesprek te gaan over de samenwerking en waar ze (extra) aandacht aan willen besteden. De uitkomsten van de scan kun je bijvoorbeeld gebruiken voor een bijeenkomst met mantelzorgers, cliënten en medewerkers.
- [Webinar Familieparticipatie](#)
Hoe kun je familie en vrienden meer betrekken bij de zorg en ondersteuning van hun naaste? Je leert het in het webinar familieparticipatie.
- [Dag van de Mantelzorg](#)
Op de website van Mezzo vind je informatie en ideeën voor activiteiten op de Dag van de Mantelzorg (elk jaar in november).



TIPS

'Laat mantelzorgers, cliënten en medewerkers meedenken in de voorbereiding en uitvoering van de bijeenkomst. Daarmee verlaag je de drempel om mee te doen.'

Promens Care, Ggz

'Nodig medewerkers en mantelzorgers persoonlijk uit. Er is dan ruimte voor uitleg en motivatie. Bij formele uitnodigingen is de drempel te hoog.'

SGL, gehandicaptenzorg

'Zorg voor maatwerk. Houd rekening met de belevingswereld van de mantelzorgers. Uitspraken als "geen tijd, ik doe al genoeg" zeggen iets over de belasting van de mantelzorgers. Het advies is daarom: zoek andere invalshoeken om mantelzorgers te betrekken. Mantelzorgers vonden de High Tea en de Dag voor de Mantelzorg belangrijk.'

Marente, thuiszorg

'Focusgroepsgesprekken met mantelzorgers goed faciliteren: ze zijn laagdrempelig en geven veel informatie.'

Libra, revalidatie



TOOLS

- **Tips voor het organiseren van bijeenkomsten met mantelzorgers en familie**
Informatie over voorbereiding, uitvoering en nazorg van bijeenkomsten.
- **Handboek 'Een goed gesprek' van de Trans**
Een werkwijze om een basis te leggen voor de uitgangspunten in de samenwerking.
- **Draaiboek van WelThuis**
'Samen zorgen voor een fijne dag beleven', over hoe familie en medewerkers samen kunnen zorgen dat hun moeder/vader/partner/vriend elke dag weer een zinvolle en fijne dag beleeft.
- **Draaiboek van Zonnehuisgroep Noord**
Gericht op voeren van een huiskamergesprek om elkaars perspectieven, mogelijkheden en dromen te ontdekken en te komen tot gezamenlijke doelen en afspraken.
- **Opzet van een familieavond bij Zozijn**
De deelnemers bespreken de uitkomsten van de Samenspelscan met behulp van stellingen.





WAT HELPT?

- Betrek mantelzorgers bij de voorbereiding
- Nodig de deelnemers tijdig en persoonlijk uit.
- Benoem het waarom; aanleiding, doel(en) van de bijeenkomst
- Vul dit aan met de onderwerpen en hoe je er mee aan de slag wil gaan.
- Maak duidelijk wat deelname aan de bijeenkomst voor cliënt, mantelzorgers, medewerker oplevert.
- Houd rekening met de werktijden van de mantelzorgers
- Zorg voor een goede opkomst van medewerkers.
- Waak voor een betoog, ga voor de dialoog.
Lees meer bij het thema [Goed in gesprek](#).
- Stem je taal, toon en timing af op het doel en de deelnemers van de bijeenkomst.
- Benoem en bespreek beelden en verwachtingen tijdig en zonder (voor)oordeel.
- Denk ook in 'anders doen' naast meer of minder van hetzelfde doen.
- Zorg voor tijd en gelegenheid voor informele uitwisseling tussen en met mantelzorgers.



TER INSPIRATIE

- [Landkaart 'Verder in samenwerken'](#)
Het invullen van de landkaart helpt mantelzorgers om stil te zijn bij wat zij belangrijk vinden bij goede samenwerking.
- [Theater](#)
Verschillende vormen van theater die je kunt gebruiken om mantelzorgers, cliënten en medewerkers te inspireren met elkaar in gesprek te gaan over de samenwerking.

Geef de familie een welkom gevoel

“Vroeger bracht je je ouders naar een verpleeghuis en ging je er op bezoek. Nu gaan je ouders naar een verpleeghuis en kun je samen de dingen doen die je altijd al samen deed. Dat vind ik belangrijk. De verhuizing naar een verpleeghuis is al ingrijpend genoeg. Dan wil je als bewoner niet ook nog eens dat de relatie met je familie verandert.

Als verpleeghuis willen we dat familie zich welkom voelt in De Hanepraij. Maar dan moet je ze wel uitnodigen! Daarom zijn we *In voor Mantelzorg* gaan doen. Ik ben zeer tevreden met de resultaten. Je ziet dat dit niet zomaar een project is. Dit gaat over de mindset van medewerkers en familie. Jazeker, onze mindset is veranderd.”

SLIMME ORGANISATIE

Kern van de aanpak is een slimme en efficiënte organisatie. Adviseur Henry Mostert: “Het verpleeghuis wilde een zo groot mogelijk effect met zo min mogelijk extra inspanningen. We hebben eerst gekeken wat er werkelijk nodig is, zoals trainingen en ontmoetingen. Vervolgens hebben we dat slim georganiseerd.

AANPAK IN ZES MAANDEN

De Hanepraij is gestart met het vaststellen van de doelen en uitgangspunten van het traject om het samenspel te verbeteren. Een maand later was er een eerste familiebijeenkomst over de wensen van mantelzorgers. Aansluitend volgde een workshop voor medewerkers over het samenspel versterken. Na de zomer is een vervolgworkshop voor medewerkers binnen het werkoverleg georganiseerd. Aansluitend volgde de tweede familiebijeenkomst waarin ervaringen zijn gedeeld.

MOOI RESULTAAT

Projectleider Nettie van Kekum: “door deze aanpak zien we een omslag in het denken over het samenspel tussen medewerkers en familie. Eerst zeiden medewerkers: ‘Oh nee, moeten we dat er ook nog bij doen?’. Nu merk ik dat ze er de meerwaarde van zien. Voor zichzelf maar ook voor de bewoners. Uit metingen blijkt dat familie zich meer erkend en gewaardeerd voelt. Dat is meer dan we durfden hopen. Vorige week hoorde ik tijdens een werkoverleg dat dit traject iets fundamenteels in gang heeft gezet. Medewerkers voelen zich meer betrokken bij de familie en hebben meer inzicht gekregen in het samenspel met de familie. Ik was helemaal trots toen ik dat hoorde.”

FAMILIEAVONDEN

Cruciale momenten waren twee familiebijeenkomsten waar familie, bewoners en medewerkers van beide teams samen met het thema aan de slag gingen. Tijdens de eerste avond is een toneelspel gespeeld over wat het met de familie doet als iemand wordt opgenomen. Dat had grote impact. Op de tweede familieavond stonden ‘samenspelverhalen’ centraal. De projectleider zal deze bijeenkomsten niet snel vergeten: “De sfeer was goed en de verhalen maakten zoveel los bij de familie. Naast het toneelspel hebben we actieve vormen gebruikt, zoals associëren met beelden. Zo ontstond herkenning, erkenning en verbondenheid tussen familie, bewoners en medewerkers. Ik kreeg kippenvel bij de verhalen die familieleden en verzorgenden samen vertelden over hoe samenspel een verrijking was voor hunzelf en juist ook voor kwetsbare bewoners. Dáár doen we het toch voor.”

Tegenwoordig hangt er op elke afdeling een samenspelbord. Daar staan evenementen op met de uitnodiging aan familie en medewerkers om hierop in te tekenen. Zo willen we het op een heel praktische manier levend houden.”

Mag een echtgenoot zijn vrouw een injectie geven? Mag een dochter haar vader uit bed helpen met een tillift? Hoe staat de organisatie daar tegenover? En wat vind je er als medewerker ervan? Allemaal vragen die gaan over het verkennen van grenzen. Grenzen die verwijzen naar wettelijke en juridische mogelijkheden, maar ook naar persoonlijke grenzen van medewerkers, cliënten en mantelzorgers.

WAT IS HET BELANG?

Zorg en ondersteuning worden steeds meer een 'coproductie' van cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Samen bespreek je wat er nodig is, welke werkzaamheden dat vraagt en wie wat kan en wil uitvoeren. Dat geldt ook voor zorghandelingen, zoals het toedienen van een injectie.

Door te verkennen wat mogelijk is, geef je mantelzorgers de ruimte om, samen met hun naaste, te bekijken wat ze zelf willen en kunnen doen. Bovendien erken je hun expertise. Het vormgeven van het samenspel in de praktijk blijft altijd maatwerk.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

Contouren van samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers in veranderend veld

Met het rapport Grenzen verkennen schetst auteur Cecil Scholten de mogelijkheden voor zorgaanbieders voor samenwerking met het mantelzorg- en vrijwilligersnetwerk. In het veranderende zorgveld - waarin hierop een steeds groter beroep wordt gedaan - een uiterst actueel thema. Bestuurder André Endeman (Markenheem) ziet veel mogelijkheden en weinig juridische belemmeringen.



MEER INFORMATIE

- Notitie Grenzen verkennen. Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen informele en formele zorg
Vilans 2016
- Grenzen verleggen tussen informele en formele zorg
in: Tijdschrift Maatschappij & Gezondheid jaargang 15, nr 1
- Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg
Movisie 2015

Hoe pak je het aan?

We onderscheiden vier soorten grenzen in de samenwerking met mantelzorgers.

1. WETTELIJKE GRENZEN

Wettelijk zijn er geen grenzen aan wat mantelzorgers wel en niet mogen doen in de zorg. Dat geldt zowel voor zorg thuis als in een woonzorgvoorziening. Juridisch gezien zijn mantelzorgers zelf verantwoordelijk voor hun handelen en aansprakelijk voor eventuele schade die een cliënt lijdt door hun fouten.

2. FUNCTIONELE GRENZEN

Weet wat het beleid van jouw organisatie is over het verrichten van zorghandelingen door mantelzorgers. Ga na hoe je afspraken daarover vastlegt in het zorgleefplan en hoe je mantelzorgers kunt instrueren bij bepaalde zorghandelingen. Zoek uit wat je moet doen als je het niet met elkaar eens bent of als je niet vertrouwt wat de mantelzorger doet. Bespreek dit ook in je team en/of met je leidinggevende.

3. PERSOONLIJKE GRENZEN

Hoe kijk je zelf aan tegen de ruimte die mantelzorgers hebben om zorghandelingen uit te voeren? Zie je dat zitten of juist niet? Waar komt dat door? En hoe zit dat met je teamleden? Bespreek aan de hand van enkele casussen uit je eigen praktijk hoe jullie daar tegenaan aankijken. Spreek er ook eens met mantelzorgers over die zelf zorghandelingen uitvoeren. Kijk wat je nodig hebt om tot goede samenwerking te komen.

4. RELATIONELE GRENZEN

In gesprek met de cliënt en mantelzorger stel je vast wie wat doet in de zorg en ondersteuning. Afhankelijk van de situatie kan de afspraak zijn dat de mantelzorger een of meerdere zorghandelingen verricht. Ga na of dit aansluit bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de mantelzorger. Bespreek wat de mantelzorger nodig heeft om de zorghandeling(en) goed uit te voeren. Geef passende instructies, die je net zo vaak herhaalt tot het voor de mantelzorger duidelijk is. Leg de afspraken over wat de mantelzorger doet vast in het zorgleefplan. Bespreek regelmatig hoe het gaat. Als een mantelzorger al bekend is met het verrichten van de zorghandeling, vraag dan of je een keer mee mag kijken en vraag tips over de uitvoering.





TIP

'Geen zorg of taken overnemen zonder overleg en zonder te weten wat de mantelzorg wil en kan. Ken je vak, maar bedenk dat je ondersteunend bent in het leven van de cliënt en mantelzorg. Leer de ander goed kennen, weet wat wensen, behoeften en mogelijkheden zijn en handel daarnaar.'

Interzorg Noord-Nederland, ouderenzorg



TOOLS

- **Handreikingen**
Over mantelzorg en vrijwilligerswerk in relatie tot voorbehouden handelingen, voedselveiligheid, mobiliteit en hulpmiddelen.
- **Veelgestelde vragen over grenzen aan mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg**
Antwoord op vragen over wat mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg wel en niet mogen doen en wie waarvoor aansprakelijk is.
- **Spel om grenzen te verkennen**
Spelvorm om met je team of in je organisatie na te gaan hoe de deelnemers aankijken tegen grenzen aan mantelzorg en vrijwilligerswerk. Vervolgens ga je met elkaar in gesprek over wel of niet verschuiven van de grenzen.



WAT HELPT?

- Bespreek met je leidinggevende of teamcoach hoe bij jullie is vastgesteld wat je moet doen bij het verrichten van zorg-handelingen door mantelzorgers zowel als het gaat om de uitvoering, het vastleggen, het geven van instructies en wat te doen bij problemen. Vraag of dat overeenkomt met wat er wettelijk is toegestaan.
- Vraag of er ook afspraken zijn vastgelegd over wat vrijwilligers wel en niet mogen doen in de zorg en hoe je daarmee om moet gaan.
- Bekijk hoe je iedereen in de organisatie kunt laten nadenken over wat mantelzorgers en vrijwilligers wel en niet mogen doen in de zorg. Stel bijvoorbeeld voor om met vertegenwoordigers van de cliënten-, ondernemings-, familiaaraad, managers en bestuurders om een bijeenkomst te houden over dit onderwerp en maak daarbij gebruik van de tools.



TER INSPIRATIE

- **Webinar 'Grenzen verleggen' over wat mantelzorgers en vrijwilligers wel en niet mogen doen in de zorg**
Cecil Scholten en Anita Peters, programmaleiders van In voor Mantelzorg gaan in op het verkennen van grenzen in het samenspel tussen mantelzorgers en medewerkers. Daarbij werd ingezoomd op de uitvoering op de werkvloer en de visie van de organisatie. Ook valkuilen en dilemma's uit de praktijk kwamen aan bod.
- **Voorbeelden uit de praktijk**
Lees de ervaringsverhalen van Cello, Lyvore en Vilente.



Je werkt samen met de cliënt en mantelzorgers aan kwaliteit van leven met goede zorg. Soms gaat die samenwerking of dat contact niet vanzelf. Dan moet je er iets voor willen doen. Iets moeten geeft een andere energie en betrokkenheid dan iets willen. Je verandert niet omdat een ander dat graag wil of zegt dat het moet. Je verandert wel als iets je aanspreekt, als het past bij wat je belangrijk vindt of als je begrijpt waarom het nodig is. Dat geldt voor jou, je collega's en voor de cliënten en mantelzorgers. Ieder heeft zijn eigen ideeën, opvattingen, ervaringen, wensen en mogelijkheden en beïnvloedt daarmee het samenspel.

WAT IS HET BELANG?

In een gelijkwaardig samenspel is het de kunst om alle verschillen te kennen, benutten en op één lijn te brengen op een manier die recht doet aan de betrokkenen. Zodat ieder vanuit zijn eigen rol een bijdrage levert aan goede zorg en ondersteuning. Voor iedereen in de organisatie is het belangrijk om te bedenken hoe je contact maakt met mantelzorgers en ervoor zorgt dat zij zich gehoord en gewaardeerd voelen. Dit geldt dus ook voor management, behandelaren en ondersteunende diensten. Meer hierover lees je bij het thema [Visie en beleid](#).

[HOE PAK JE HET AAN?](#)



UIT DE PRAKTIJK

'Communiceer veel en regelmatig op verschillende manieren en bewoordingen over het onderwerp. Vraag vooral betrokken medewerkers en mantelzorgers formeel en informeel te communiceren in de organisatie'
Zorggroep Oude en Nieuwe land, thuiszorg



MEER INFORMATIE

- [Waarderend onderzoeken](#)
Appreciative Inquiry (A.I.), in het Nederlands bekend als waarderend onderzoeken of waarderend vernieuwen, wint steeds meer aan populariteit als veranderaanpak. Wat houdt het in en op welke manier kun je het toepassen in mantelzorgondersteuning?
- [Van 'regels maken voor' naar 'afspraken maken met'](#)
Uit het boek 'Gedoe komt er toch' van J. Jansen en J. Swieringa.
- [Verdraaide Organisaties](#)
Wouter Hart en Marius Buiting over de zoektocht naar hoe systemen en mensen zich tot elkaar verhouden en wat dat betekent voor het benutten van hun kracht.
- [Wat maakt veranderen succesvol?](#)
Een hulpmiddel om te achterhalen wat er ontbreekt als bepaald gedrag zichtbaar wordt bij veranderingen.

Hoe pak je het aan?

WEET WAAROM JE IETS DOET

In het werken met cliënten en mantelzorgers ben je zelf het belangrijkste 'instrument'. Weet dus waarom je doet wat je doet en waar je voor staat. Om gelijkwaardig samen te werken met mantelzorgers en cliënten is het noodzakelijk dat je kunt en wilt reflecteren op je eigen en elkaars gedrag en overtuigingen. Ben je als medewerker en team bereid om bestaande werkwijzen en gewoontes ter discussie te stellen en het anders te doen? Ben je bereid om te onderzoeken waarom jullie het zo doen? Wat zijn de achterliggende aannames en opvattingen?

TAAL EN HOUDING DOEN ERTOE

Mantelzorgers en medewerkers spreken niet altijd dezelfde taal. Dat kan leiden tot onduidelijkheid. Soms roepen de taal en houding van medewerkers heftige emoties op bij mantelzorgers.

Termen als mantelzorgers 'inschakelen' of 'erbij betrekken' vallen niet altijd in goede aarde. Zij zijn toch al lang ingeschakeld en betrokken? Het is juist de medewerker die erbij komt.

AANNAMES OP TAFEL

Sommige zaken liggen gevoelig. De medewerker vraagt zich af: 'Kost het me mijn baan als mantelzorgers mijn werk gaan doen?' De mantelzorger denkt: 'Nu er bezuinigd moet worden, moeten we ineens komen opdraven'. Het is van groot belang om deze aannames boven tafel te krijgen en met elkaar te bespreken. Niet één keer, maar telkens opnieuw. Vaak heeft het te maken met de zogenoemde 'boven- en onderstroom'. Bij de 'bovenstroom' gaat het om bewust, rationeel en zakelijk denken. Bij de 'onderstroom' draait het veel meer om gevoelens en gevoeligheden waardoor je je laat leiden. Als het in de samenwerking alleen maar gaat over de bovenstroom, blijft het borrelen in de onderstroom en kom je niet verder. Laat die onderstroom dus ook aan bod komen.



UIT DE PRAKTIJK

'Benut goede voorbeelden en verhalen. Deel deze met anderen via mail, website en bewonersblad. Dit kan andere mensen inspireren en motiveren.'

Noorderbreedte, ouderenzorg

'Als ik door de ogen van de mantelzorger kijk, dan kijk ik heel anders naar zorgverleners. Als beroepskrachten willen we graag zorgen en dan denken we soms toch te veel voor anderen, hoe goed we dit ook bedoelen.'

Thuiszorg Dichtbij, Thuiszorg

'We hebben te maken met mensen die bang zijn voor hun baan of die de betrokkenheid van familie nog als bemoeienis ervaren. Die andere manier van denken vraagt tijd. Het is echt een cultuurverandering. We ondersteunen onze werknemers met gesprekstraining en door middel van intervisie waarin we casuïstiek bespreken.'

ZZWD, ouderenzorg

'Huisbezoeken blijken een mooi middel om het contact tussen familie en formele zorg te versterken. Het levert wederzijds begrip op, makkelijker contact, meer inzicht in het leven van de cliënt en zijn sociale netwerk. Hierin investeren levert veel op.'

Cello, gehandicaptenzorg





TOOLS

- **In gesprek over dromen en nachtmerries**
Mantelzorgers, medewerkers en management gingen bij Zozijn in gesprek met elkaar over samenwerking.
- **Waarderend interviewen**
Medewerkers van RIBW Nijmegen & Rivierenland zochten naar positieve ervaringen in de samenwerking met mantelzorgers en werkzame ingrediënten.
- **Overzicht van klussen en activiteiten**
Meerdere deelnemers hebben een overzicht gemaakt van klussen en activiteiten als suggesties voor mantelzorgers.
- **Reflecteren op je eigen handelen en als team**
Met eenvoudige werkvormen die je kunt gebruiken om meer structuur en diepgang te geven aan reflectiemomenten in je werk.
- **Samen anders leren doen**
Bij een probleem, wens of vraag of als je vastloopt in de samenwerking.
- **Bestaande regels, afspraken, werkprocessen aanhouden, aanpassen of afschaffen?**
Werkvorm om na te gaan of je bestaande regels en afspraken wilt behouden, aanpassen of afschaffen.





WAT HELPT?

- Houd het gezamenlijke doel 'kwaliteit van leven met goede zorg voor de cliënt' duidelijk voor ogen.
- Maak en geef ruimte om fouten te mogen en durven maken.
- Wees nieuwsgierig naar elkaars behoeftes, zorgen, ervaringen en grenzen. Lees ook het onderdeel Grenzen verkennen.
- Luister, vraag door, heb begrip en sta open voor de rol en de opvattingen van de ander. Lees ook Goed in gesprek.
- Wees helder over wat wel en niet kan en licht toe waarom dat zo is.
- Hanteer de noodzakelijke regels en maak, waar nodig, in overleg met cliënten, mantelzorgers en medewerkers afspraken.
- Benader mantelzorgers en cliënten individueel, bij heftige weerstand of grote verschillen in de groep.
- Benoem in je team iemand als aandachtfunctionaris voor het samenspel met informele zorg: een bruggenbouwer gericht op het samen doen. Lees er meer over bij het thema Visie en beleid.



TER INSPIRATIE

- Pleeg een COUP
COUP staat voor Contact leggen en onderhouden, Ondersteunen, Uitnodigen en Participeren. Dat draagt bij aan succesvolle participatie van mantelzorgers, familie en netwerk..
- Online Werkboek Teamleren
Praktische handleiding met informatie, inspiratie en instrumenten, om het leren dat deze tijd vraagt op je eigen werkplek te praktiseren.
- Stichting Tante Louise-Vivensis maakte een profielchets voor de rol van ambassadeur/aandachtfunctionaris mantelzorg in het team.
- Savant Zorg werkt met het Mantel tot mantelgesprek bij de komst van nieuwe mantelzorgers om het onderlinge contact en samen iets doen te bevorderen.
- Speel het spel Ken je mij?
Dit spel helpt je bij een goed gesprek met cliënt en mantelzorgers. Van de ideeën over de taakverdeling en communicatie tot wat je écht belangrijk vindt in het leven.

Theater als weg naar een nieuwe dialoog met mantelzorgers

Vivent begrijpt hoe mensen kunnen worden meegenomen in een veranderproces. Niet door op de zeepkist te gaan staan en te zeggen: “Vanaf nu gaan we het zó doen”. Maar door medewerkers te laten reflecteren hun werkwijze en op de gevolgen die het heeft als ze dingen anders doen dan ze gewend zijn.

De eerste reactie van de medewerkers op de vraag of ze begeleiding nodig hadden om het samenspel met de mantelzorgers verder vorm te geven, lag voor de hand: ‘Dat doen we toch al’.

We wilden expliciet maken wat de mantelzorgers betekent en hoe zij die kunnen ondersteunen.’ ‘Je doel is hen op andere gedachten te brengen’, zegt Petra ten Cate, die als projectleider werd aangewezen. ‘Dat red je niet met een presentatie waarin je uitlegt wat er gaat veranderen. Bovendien, toen we medewerkers in werkgroepen bij elkaar brachten om te discussiëren over wat we wilden bereiken, kregen we de boodschap van hen dat ze aanliepen tegen mondige mantelzorgers of tegen hun eigen vooroordelen over mantelzorgers. Dat is een hindernis om een veranderingsproces succesvol te laten verlopen.’

THEATER OPENT DEUREN

Er was dus een breekijzer nodig om de medewerkers op een andere manier te laten kijken. Van Grinsven, door *In voor Mantelzorg* ingezet om Vivent te begeleiden, gebruikt in haar advieswerk theater. ‘Theater is een kunstvorm’, zegt ze, ‘en kunst is de vertaling van emoties. Het zet aan tot nadenken en discussie’.

En discussie kwam er. Deze theatermakers stellen de aanwezigen vragen – in dit geval dus over hun samenspel met mantelzorgers – en verwerken de antwoorden die ze krijgen in korte sketches. In de eerste sketch plaatsen ze een overspannen mantelzorger tegenover een medewerker die onvoldoende inspeelt op wat ze aantreft en gewoon haar vaste werkprotocol wil afdraaien. De mantelzorger maakt ondubbelzinnig duidelijk hoe onge-

lukkig ze hiermee is. En dan ineens stopt de sketch en wenden de spelers zich tot het publiek met de vraag hoe het beter zou kunnen. Schoorvoetend komen de eerste paar reacties: als medewerker benoemen wat je ziet, de mantelzorger vertrouwen geven, uitleggen dat je als medewerker meer voor de mantelzorger kunt betekenen als je weet welke problemen er spelen. Oke, zeggen de spelers, dan spelen we de sketch op basis van jullie aanwijzingen nog een keer. En inderdaad, dan reageert de mantelzorger heel anders. Ze kalmeert, want ze voelt zich gekend. En de medewerkers in de zaal worden gegrepen door wat ze zien: de manier waarop je iemand bejegt heeft dus écht invloed op diens reactie.

DE BELEVING VOOROP

Van Grinsven is overtuigd van de kracht van deze werkwijze. Mantelzorg is juist beleving. Veel van onze medewerkers zijn zelf ook mantelzorgers. We wilden ze laten beleven hoe die rollen zich tot elkaar verhouden en theater is een ideaal middel om dit te doen. Zeker als je het koppelt aan een workshop waarin je ze heel concrete handvatten geeft voor hoe ze het gesprek met de mantelzorger kunnen voeren.’

Er zijn allerlei online platforms (betaald en onbetaald) die de communicatie tussen zorgmedewerkers, cliënten en mantelzorgers ondersteunen. Niet in plaats van persoonlijk contact, maar om dat contact te versterken. De platforms bieden daarvoor een betrouwbare en veilige omgeving.

WAT IS HET BELANG?

Communicatie versterkt de band met de mensen om ons heen. Maar persoonlijk contact is niet altijd mogelijk, want niet alle mantelzorgers wonen in de buurt. Bellen kost vaak veel tijd. Digitale communicatie kan dan een uitkomst zijn als éxtra communicatiemiddel. Het kan de relatie met familie, vrienden en mantelzorgers verstevigen en de onderlinge betrokkenheid bevorderen. Je kunt zelfs het zorgleefplan koppelen aan een online platform zodat iedereen die is gemachtigd, het kan lezen en afspraken kan toevoegen. Meer informatie vind je bij het thema [Zorgleefplan](#).



UIT DE PRAKTIJK

Whatsapp groep

Zorgpalet Baarn-Soest heeft op de dagbesteding voor ouderen voor elke cliënt een eigen Whatsappgroep waarin familie en medewerkers berichtjes uitwisselen.

DE VOORDELEN VAN DIGITAAL COMMUNICEREN MET MANTELZORGERS OP EEN RIJ:

- Je kunt het op elk gewenst moment gebruiken.
- Je kunt er meerdere mensen tegelijk mee bereiken.
- Het scheelt tijd ten opzichte van bellen.
- Het overbrugt afstanden, bijvoorbeeld als familieleden verder weg wonen.
- Je kunt beeldmateriaal gebruiken om verhalen te illustreren.
- Het ondervangt 'vraagverlegenheid' (als mensen niet zo gemakkelijk anderen om hulp vragen).
- Het versterkt de relatie tussen cliënten, mantelzorgers en medewerkers.

HOE PAK JE HET AAN?



MEER INFORMATIE

- [Webdossier Mantelzorg en ICT](#)
Informatie over het gebruik van verschillende vormen van digitale communicatie, te gebruiken door cliënten, mantelzorgers, netwerk, vrijwilligers en medewerkers.
- [Onderzoek VU](#)
Verslag van een pilotonderzoek naar de inzet van een digitale tool om de communicatie met mantelzorgers in de thuiszorg te verbeteren.
- [Zorg op afstand](#)
Dossier over gebruik van informatie- en communicatie-technologie. Dit kan ook voor mantelzorgers relevant zijn.

Hoe pak je het aan?

Wil je digitale communicatie met cliënten en mantelzorgers gebruiken in jouw organisatie? Let dan op de volgende punten.

ONDERZOEK DE MOGELIJKHEDEN

- Bekijk welke platformen er op de markt zijn in het overzicht van aanbieders voor de zorg.
- Informeer bij de mantelzorgers van je cliënten of zij zelf al een online platform gebruiken en of je daarbij aan kunt sluiten.
- Vraag welke collega's al digitaal communiceren met familieleden en op welke manier (bijvoorbeeld e-mail of WhatsApp). Zij kunnen een ambassadeursfunctie vervullen.

BEPAAAL JE KEUZE

- Bespreek met de afdeling ICT welke platforms technisch mogelijk zijn.
- Weet wat de financiële mogelijkheden zijn. Zet de kosten op een rijtje: er zijn gratis en betaalde opties van de platforms. Vaak bieden ze ook een gratis proefperiode aan.
- Bepaal samen met je team en/of je leidinggevende wat je doel en doelgroep is voor het gebruik van een online platform.
Alleen sfeerberichten? Of ook zorggerelateerde berichten? Met wie wil je communiceren: cliënten, mantelzorgers, familieleden, zorg- en hulpverleners?
- Welke functionaliteiten wil je gebruiken? Wil je er bijvoorbeeld een zorgdossier aan koppelen? Let op de privacyaspecten (inloggen met een wachtwoord en een inlogcode, wie kan welke informatie inzien).
Betrek cliënten en mantelzorgers in een vroeg stadium. Onderzoek hun wensen en behoeften en vraag of ze mee willen denken.

AANPAK

- Beschrijf het doel en de meerwaarde voor alle betrokkenen.
- Creëer draagvlak: bespreek de doelstellingen en verwachtingen ruim van tevoren met cliënten, mantelzorgers en medewerkers.
- Zorg voor de randvoorwaarden: hardware (apparatuur, zoals computers, tablets, smartphones, digitale camera's), software, internet/Wifi. En ook: tijd en vaardigheden van gebruikers.
- Stel korte regels op over het gebruik: wat wel/niet communiceren.
- Organiseer informatiebijeenkomsten voor medewerkers over het gebruik van het platform in het dagelijkse werk.
- Bied trainingen aan voor medewerkers die hulp nodig hebben op het gebied van computervaardigheden.
- Organiseer een bijeenkomst met cliënten en mantelzorgers om het platform toe te lichten. Biedt gelegenheid tot het stellen van vragen over het gebruik en maak afspraken over bijvoorbeeld privacy en het delen van foto's.





TOOLS

Enkele voorbeelden van digitale platforms om te communiceren met mantelzorgers, familie en netwerk:

- [Familienet](#)
- [ShareCare](#)
- [Caren](#)
- [Nettie](#)

Specifiek voor mensen met dementie:

- [Alzheimerassistent.nl](#)
- [Dementie.nl](#)

Zie voor meer voorbeelden

- [Zorg voor Beter, thema Digitale communicatie](#)
Bekijk de voordelen, aandachtspunten en de stappen voor implementatie.



WAT HELPT?

- Bespreek de voordelen met je leidinggevende en zorg voor instemming.
- Stel een beheerder aan voor het platform vanuit de organisatie, die ook als vraagbaak functioneert.
- Begin klein met een paar enthousiastelingen.
- Zet de voortgang van het gebruik regelmatig op de agenda in teambijeenkomsten
- Veranker het in het beleid als éxtra communicatiemiddel. Leg bijvoorbeeld vast dat bij het kennismakingsgesprek mantelzorgers wegwijs gemaakt worden in het systeem en plaats een banner op de site van de organisatie.



TER INSPIRATIE

Lees de ervaringen van zorgorganisaties die online communiceren met mantelzorgers:

- [Cello](#) (gehandicaptenzorg) gebruikt Familienet om te communiceren met familie.

- [Haga Ziekenhuis](#) ontwikkelde een platform met informatie over de intensive care voor mantelzorgers.
- [Sensire](#) gebruikt Caren om de zorg af te stemmen met mantelzorgers en het netwerk. Lees meer over het praktijkverhaal van Sensire in dit werkboek.
- [Revalidatie Beatrixoord](#) coacht patiënt en mantelzorgers op afstand als ze na de revalidatie thuis het leven oppakken.



Slim gebruik maken van bestaande digitale omgeving

Sensire heeft slim gebruik gemaakt van de digitale omgeving, die ze al voor andere activiteiten had opgezet.

TELEMONITORING

Kijken wat beter kan is een uitgangspunt dat bij de mensen van Sensire in het bloed zit. 'Ik durf met een gerust hart te zeggen dat wij een vooruitstrevende organisatie zijn', zegt projectmanager Judith Reusen. 'Dit verklaart ook waarom wij een voorloper waren in het bieden van zorg op afstand. Niet in plaats van de persoonlijke zorg maar wel complementair daaraan. We bieden 24/7 telemonitoring en bieden cliënten die er baat bij hebben een iPad.'

DIGITALE SOCIALE MANTELZORGKAART

Om aan te sluiten bij de digitale ondersteuning die Sensire van oudsher al bood, ontwikkelde zij een digitale sociale mantelzorgkaart per gemeente waarin alle informatie is opgenomen die voor de mantelzorger van belang kan zijn. De wijkverpleegkundige is degene die – in voorkomende gevallen samen met de gemeente – de verantwoordelijkheid neemt om deze kaart up to date te houden. Reusen: 'De gemeenten waren aanvankelijk bang dat het opzetten van die mantelzorgkaart dubbel werk was, omdat zij als een sociale kaart hadden gemaakt. Maar gaandeweg kwamen zij er achter dat deze nieuwe kaart toch echt een heel andere insteek en doelgroep heeft.'

DRIE MINUTEN CHECK

Ook de drie minuten check – die helpt om snel in beeld te brengen of de mantelzorger de situatie nog aan kan – heeft Sensire gedigitaliseerd. Wieggers: 'We hebben gebruikgemaakt van de check die elders al was ontwikkeld, maar hebben die zelf aangepast omdat we een gevalideerd instrument wilden hebben. De gemeenten gebruiken hetzelfde systeem en daar wilden we bij aansluiten. De check staat sinds kort op de site van Sensire en wordt goed gebruikt. Hij helpt mantelzorgers om te beseffen dat ze daadwerkelijk mantelzorger zijn – niet iedereen die deze rol vervult ziet zichzelf zo – en te zien welke ondersteuning mogelijk is. Ook de contactgegevens van de wijkverpleegkundige staan erbij.'

CAREN ZORGT

Esther Wieggers stelt dat haar rol als wijkverpleegkundige als gevolg van *In voor Mantelzorg* duidelijk is veranderd. 'Ik ben me meer bewust van wat mantelzorgers doen en van de vraag wat zij wel en niet aankunnen', zegt ze. 'Ik weet hoe belangrijk het is niet te oordelen, maar eerst iemands verhaal aan te horen en dan pas samen tot een arrangement op maat te komen. En ik ben er achter gekomen dat ik echt heel veel mantelzorgers niet kende. Nu probeer ik meer structureel contact met ze te onderhouden. Dit is ook als vaste rol benoemd voor de EVV'ers. We gebruiken hiervoor het digitaal portal Caren Zorgt. Dit heeft ook meerwaarde voor kinderen die op afstand wonen, omdat het een eenvoudige manier biedt om op afstand contact te houden met degene van Sensire die voor hun vader of moeder zorgt. Die kunnen ze zo dus via beeldverbinding ook persoonlijk leren kennen. Het moet nog wel verder worden ontwikkeld, want niet iedereen is er al aan gewend hiermee te werken. We hebben de beschikking over een digitaal scholingsaanbod waarin we dit zeker gaan meenemen. Maar ik kan nu al zeggen dat het me helpt om meer ogen en oren voor de mantelzorger te hebben en indien nodig een mantelzorgconsulent in te schakelen.'

Met elke cliënt en zijn mantelzorger(s) bouw je een relatie op. Soms kort, soms lang, maar bijna altijd intensief. Onvermijdelijk komt er ook een keer een moment waarop je afscheid neemt. Omdat professionele zorg niet meer nodig is, de cliënt vertrekt naar een (andere) zorgaanbieder of omdat de cliënt overlijdt.

WAT IS HET BELANG?

Voor mantelzorger(s) is aandacht voor afscheid belangrijk om de zorgrelatie met jou en je organisatie af te sluiten. Het geeft de mogelijkheid om erkenning of teleurstelling te delen en om van daaruit de blik te richten op de toekomst. Voor je organisatie en jezelf is het een moment waarop je eveneens de relatie afrondt. Het is het moment waarop je leerervaringen ophaalt over de samenwerking met mantelzorgers om daarmee ook de zorg en ondersteuning van cliënten te verbeteren. Je verrijkt elkaar dus door aandacht te geven aan het afronden van de gezamenlijke zorgperiode.

Er zijn verschillende redenen om de samenwerking af te ronden:

- De cliënt gaat naar huis en heeft geen professionele zorg meer nodig.
- De cliënt vertrekt naar een instelling of gaat juist naar huis met professionele zorg thuis.
- De cliënt overlijdt.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

“Het is belangrijk dat mensen de kans krijgen om aan te geven hoe zij de zorg ervaren hebben, zodat ook de medewerkers hiervan kunnen leren. Deze evaluatie gebeurt voor zowel met de cliënt als mantelzorger. Je ziet vaak dat de zorg verschillend ervaren wordt door cliënt en mantelzorger.”,
OLVG Amsterdam, ziekenhuis



MEER INFORMATIE

- [Van thuis naar verpleeghuis](#)
Ondersteuning van mensen met dementie en hun mantelzorgers. Handreiking voor zorgverleners. Kenniscentrum Zorginnovatie, Hogeschool Rotterdam 2012.
- [Mantelzorg in de palliatief terminale fase](#)
Zonder de inzet van mantelzorgers zouden nooit zo veel mensen in eigen huis kunnen overlijden. En ook als de cliënt opgenomen wordt, blijven mantelzorgers vaak direct bij de zorg betrokken. Lees meer over dit onderwerp in de Factsheet van het Expertisecentrum Mantelzorg.

Hoe pak je het aan?

Het helpt om tijdens de afronding van de samenwerkingsrelatie je bewust te zijn van de verschillende rollen die de mantelzorgers kan vervullen: partner in de zorg, zorgvrager, persoonlijk betrokkene en expert. Meer hierover lees je in het [SOFA-model](#). Pas ook de tips voor het voeren van [een goed gesprek](#) toe als je de samenwerking beëindigt.

PROFESSIONELE ZORG IS NIET MEER NODIG

Als de cliënt geen thuis-, ziekenhuis of revalidatiezorg meer nodig heeft, kun je de samenwerking nog eens evalueren. Wat ging goed en wat had beter gekund? De informatie die dit

oplevert kun je delen met je team. Wat kunnen jullie ervan leren? Misschien heeft de cliënt nog wel hulp nodig van de mantelzorgers. Bekijk dan wat het [sociale netwerk](#) kan doen en of er andere vormen van ondersteuning beschikbaar zijn.

DE CLIËNT VERTREKT NAAR EEN (ANDERE) ZORGAANBIEDER

Evalueer de samenwerking en koppel nuttige informatie terug naar je team. Betrokkenen zijn het niet altijd met elkaar eens over wat er moet gebeuren tijdens een verandering in de zorgsituatie. Samen moet je tot goede beslissingen komen waar iedereen zich in kan vinden.

DE CLIËNT OVERLIJDT

Tijdens de palliatieve en terminale fase en na overlijden van de cliënt is het goed om extra stil te staan bij de persoonlijke relatie tussen mantelzorgers en cliënt. Geef mantelzorgers ruimte voor het rouwproces. Overval hem niet met vragen over de samenwerking, maar bespreek de wensen tijdens het (naderende) afscheid en kijk hoe je tot gezamenlijke besluiten kunt komen.



TER INSPIRATIE

- [Afscheid nemen is belangrijk](#)
Blog over belang van afscheid nemen.
- [Vitaliteit van mantelzorgers versterken](#)
Om stil te staan bij wat voor mantelzorgers belangrijk is kun je hen wijzen op de landkaarten in 'Op weg naar Vitaliteit'. Hiermee kunnen zij op een creatieve manier reflecteren op mantelzorg en stilstaan bij vragen als 'hoe blijf ik gezond' of 'wat geeft mij houvast'?
- [Infographic 'Mogelijkheden voor respijtzorg'](#)
Respijtzorg is een tijdelijke en volledige overname van zorg met als doel de mantelzorgers een adempauze te geven. Deze infographic toont verschillende vormen van respijtzorg en geeft een overzicht van de relevante wetten en regelingen.



UIT DE PRAKTIJK

"Bij het laatste gesprek kijken we altijd naar de behoefte van de mantelzorgers en familie. Ze hebben het vaak heel druk rond het overlijden dus moet je goed aanvoelen waar mensen behoefte aan hebben. Kun je dingen op dat moment meteen bespreken, of kun je er beter later op terugkomen? Dit vraag ik altijd gewoon; wat vinden jullie prettig?"
Savant, ouderenzorg



TOOLS

- **Vragenlijst**
Sint Maarten, heeft een vragenlijst ontwikkeld die helpt om jezelf, cliënt en mantelzorgers vragen te stellen over het afscheid in de palliatieve, terminale zorg.
- **Formulier en gespreksmodel mantelzorgondersteuning in de palliatieve zorg**
Jaarlijks krijgen 600.000 mantelzorgers in Nederland te maken met een stervende naaste. Zij verlenen bijna fulltime mantelzorg en zijn zwaar belast. Daardoor worden velen van hen op den duur zelf zorgvrager, een situatie die graag voorkomen wordt. Het gespreksmodel mantelzorgondersteuning van het IKNL (Integraal Kankercentrum Nederland) kan hierbij als hulpmiddel dienen.
- **Lespakket Mantelzorger van het IKNL**
Het lespakket bestaat uit twee e-modules: 'Mantelzorg in beeld' en 'Mantelzorg in contact', twee huiswerkopdrachten en een bijeenkomst. Het pakket is bedoeld voor verzorgenden niveau 3 die werkzaam zijn in de thuiszorg, een woon-zorgcentrum, kleinschalige woonvoorziening of verpleeghuis.
- **Digitale Samenspelscan**
De Samenspelscan helpt bij het evalueren van de samenwerking. De onderwerpen uit de Samenspelscan bieden een handvat om de samenwerking te evalueren en zo te horen wat er anders of beter had gekund.



WAT HELPT?

- Wees je bewust van de reden van het afscheid en pas je acties daarop aan.
- Bereid je voor op het afscheid en het gesprek dat daarbij hoort.
- Bij een emotioneel afscheid is het verleidelijk om troostende beloften te doen als 'ik kom zeker nog een keer langs'. Vraag je af of je die belofte na kunt en wilt komen. Ga zorgvuldig om met verwachtingen.
- Maak duidelijke afspraken over het moment van evalueren. Zo kun je vragen ondervangen en voorkom je dat cliënt en mantelzorger er geen tijd meer voor kunnen of willen maken.
- Bespreek het afscheid tijdig, zodat mantelzorger en cliënt erover kunnen nadenken en niet voor verrassingen komen te staan.
- Verwijs naar mogelijkheden voor ondersteuning, Overzicht van lokale en regionale steunpunten mantelzorg, Bij Mezzo kunnen mantelzorgers overal in het land terecht bij een lokale of regionale organisatie voor mantelzorgondersteuning. Deze organisaties bieden een luisterend oor, geven informatie en praktische steun en kunnen lotgenoten contact of cursussen voor mantelzorgers organiseren.

Hoe je als organisatie aankijkt tegen de samenwerking met mantelzorgers – en wat je daarbij wilt bereiken - formuleer je in een visie. De kaders voor die samenwerking, de doelen en bijbehorende middelen worden vastgelegd in het beleid.

WAT IS HET BELANG?

Met een heldere visie weet iedereen in de organisatie wat de uitgangspunten zijn (richten). Het beleid geeft houvast. Het beschrijft de kaders en hoe je die vertaalt naar de praktijk. Je geeft aan welke doelen je nastreeft en hoe je daaraan wilt werken.

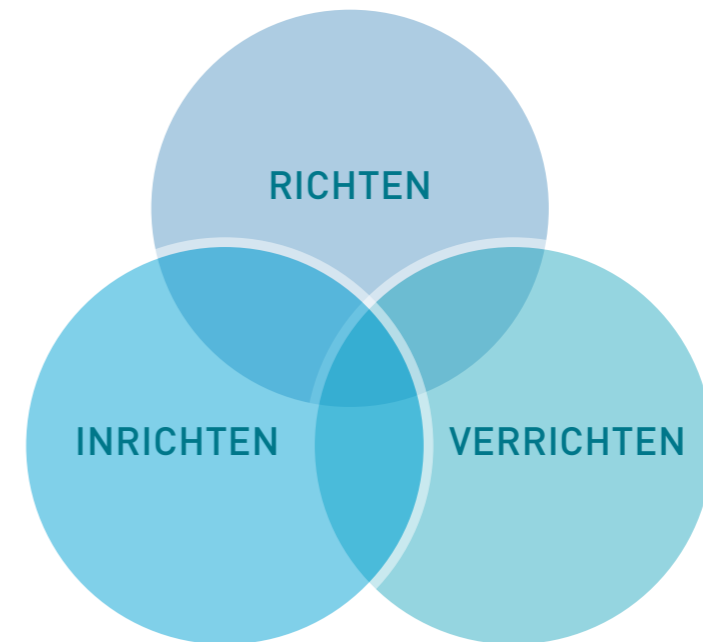
Ze weten wat nodig is om de samenwerking te versterken. De visie en het beleid bieden een handvat en een toetsingskader voor de inrichting en uitvoering van het samenspel met mantelzorgers in de organisatie (inrichten en verrichten).

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

'De professionele zorg is een aanvulling op wat door zelfzorg en mantelzorg kan worden bereikt. Er is uitdrukkelijk aandacht voor de relaties tussen de cliënten en de leefgemeenschap, waarvan hij deel uit maakt.'
ISZ De Brug, ouderenzorg



MEER INFORMATIE

- [Feiten en cijfers over mantelzorg](#)
- [Samen met mantelzorgers beleid opstellen](#)
Expertisecentrum Mantelzorg, 2010
- [Wat doet zorg met welzijn?](#)
Zoektocht van zorgorganisaties naar positieve invulling van het welzijnswerk en activiteiten begeleiding.
Vilans, 2014
- [Vernieuwend zorgen. Zorgmedewerkers in verandering](#)
Vilans, 2014
- [Ouderen in zorghuizen: broze mensen én leefplezier](#)
Waardigheid en trots, 2016



Hoe pak je het aan?

RICHTEN

Voor het uitwerken van een visie (richten) en het *inrichten* van de organisatie rond het samenspel met mantelzorgers hebben de meeste deelnemers aan *In voor Mantelzorg* een visie- en beleidsnota opgesteld. In deze nota's komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Toelichting op begrippen en juridische kaders

Maak duidelijk wat mantelzorg inhoudt en wat het verschil is met vrijwilligerswerk. De juridische positie van mantelzorgers en vrijwilligers is wezenlijk anders: mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelen, bij vrijwilligers is de organisatie dat.

2. Duiding van context

Wat speelt er op landelijk en maatschappelijk niveau? En in de directe omgeving? Denk aan het versterken van zelf- en samenredzaamheid van cliënten en hun omgeving, het gebruik van technologie en digitale communicatiemiddelen, het samenwerken op lokaal niveau.

3. Waarde van samenwerking voor cliënt, mantelzorgers en medewerkers

Cliënten en mantelzorgers zijn van grote betekenis voor elkaar. Voor beiden is het van belang dat zij van medewerkers erkenning krijgen voor hun relatie en voor de bijdrage die mantelzorgers leveren. Voor medewerkers leidt de samenwerking tot meer inzicht in de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënten en mantelzorgers en daardoor tot betere zorg en ondersteuning.

4. Samenwerken aan zorg en ondersteuning

Mantelzorger, cliënt en medewerker werken samen in een gelijkwaardige relatie. Ieders rol is van toegevoegde waarde voor de cliënt. Als zorgorganisatie sluit je daarbij aan. Samen bied je zorg en ondersteuning die zoveel mogelijk waarde toevoegt aan het leven van de cliënt.

5. Grenzen verkennen en verleggen

Wat mantelzorgers volgens de wet wel en niet mogen doen blijkt nauwelijks begrensd te zijn. Zij mogen bijvoorbeeld ook zorghandelingen verrichten. In het beleid geef je aan hoe je daar als organisatie mee omgaat. In de uitvoering, in de structuur (werkwijze en protocollen) en in de cultuur (houding en gedrag). Kijk ook bij het thema Grenzen verkennen.

BELEID OPSTELLEN MET ALLE BETROKKENEN

Bij het opstellen van het beleid is het zinvol om de diverse partijen te betrekken: cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers van uitvoerende en ondersteunende diensten, managers, bestuurder en leden van cliënten-, familie- en ondernemingsraden. Spreek bijvoorbeeld met elkaar over de waarde van de samenwerking en verzamel daar gezamenlijk beelden, waarden en inspirerende begrippen bij. Zorg voor een levendig visie- en beleidsverhaal. Let op de taal en toon: laat die aansluiten bij mantelzorgers en medewerkers. Laat hen daarom meelesen.



TIPS

- 'Draag vooral uit dat je dit niet doet vanwege extra handen, maar vanuit de overtuiging dat dit voor iedereen waardevol is'.
Thebe, ouderenzorg
- 'Zet niet te veel op papier over de visie en beleid, maar hou het kort en duidelijk'.
Zorgsaam, ouderenzorg



TER INSPIRATIE

- [Eindrapportage In voor Mantelzorg](#)
Vilans en Movisie, 2015
- [Grenzen verkennen. Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen informele en formele zorg](#)
Vilans 2016
- [Tips voor medewerkers om beter samen te werken met mantelzorgers](#)

INRICHTEN

Bij het inrichten van de organisatie rond het samenspel met mantelzorgers gaat het om:

Werkafspraken en werkwijzen

In hoeverre is de samenwerking met mantelzorgers onderdeel van de werkafspraken en werkwijzen? Wat staat er bijvoorbeeld in over het samenspel bij het voeren van een zorgleefplan-gesprek? Hoe worden mantelzorgers betrokken bij het multidisciplinair overleg? Wat zeggen de protocollen over samenwerking met mantelzorgers?

Loop al dit soort werkafspraken en werkwijzen langs om na te gaan of en hoe de samenwerking met mantelzorgers erin opgenomen is, of het aansluit bij de visie en wat er zo nodig aan gewijzigd of verbeterd moet worden.

Competenties van medewerkers

Hoe bejegenen medewerkers mantelzorgers? In hoeverre zijn ze in staat een goed gesprek te voeren en de dialoog aan te gaan? Hoe bespreken ze het 'gedoe' dat samenwerken met mantelzorgers met zich meebrengt? Wat doen ze met 'lastige' mantelzorgers? Wat hebben ze nodig om dat op een goede en gelijkwaardige manier te doen?

Bespreek met medewerkers en mantelzorgers wat er nodig is om tot een gelijkwaardige samenwerking te komen. Benoem de bijbehorende competenties en bekijk of ze deel uitmaken dan wel moeten maken van de diverse functieprofielen. Bekijk ook wat medewerkers nodig hebben om de vaardigheden te leren en hun houding en gedrag aan te passen. Zorg voor goede begeleiding en scholing.

Managen van samenwerking met mantelzorgers

Wat heb je als manager en bestuurder nog meer te doen om de samenwerking met mantelzorgers te versterken? Vraag het aan mantelzorgers en medewerkers. Pak knelpunten aan door naar alle betrokkenen te luisteren en te oordelen op basis van de visie en uitgangspunten wat er moet gebeuren. Zorg voor een gelijkwaardige dialoog en geef daarin zelf het goede voorbeeld.



VERRICHTEN

Bij het versterken van de samenwerking tussen mantelzorgers en medewerkers op de werkvloer is het relevant om oog te hebben voor de verschillen: bij sommige teams of medewerkers loopt het al heel goed. Zij kunnen de samenwerking verder versterken en als voorbeeld dienen voor andere teams of medewerkers. Bij andere teams of andere medewerkers is het zinvol de samenwerking met mantelzorgers te stimuleren door gesprekken te voeren over het waarom en hoe en/of training en intervisie aan te bieden. Bij sommige teams of medewerkers loopt het helemaal niet goed. Daar moet je meer sturen op samenwerking door coaching.

Een optie is om per team een aandachtsfunctionaris aan te stellen. De functionaris zorgt ervoor dat in het hele team aandacht is voor het contact en de samenwerking met mantelzorgers en dat het onderwerp regelmatig aan bod komt in het teamoverleg. De aandachtsfunctionarissen krijgen terugkerend training in het gebruik van de tools en intervisie om te leren hoe je de samenwerking met mantelzorgers kunt versterken. Door hun ervaringen en ideeën uit de praktijk kunnen ze ook input bieden voor aanscherping van de visie en het beleid. Je kunt eveneens werken met familie-ervaringsdeskundigen die het team en mantelzorgers zelf kunnen bijstaan.





TOOLS

- Korte film over Samenwerken met mantelzorgers
Filmpje van 1,5 minuut over waarom een goede samenwerking zo belangrijk is.
- Werkwijze Visie tot leven laten komen, van InteraktContour
Werkvorm om met elkaar de visie te bespreken op samenwerken met mantelzorgers.
- Profiel van aandachtsfunctionarissen
Materiaal van Vivent
- Functieprofiel familie-ervaringsdeskundige, van GGz Breburg
Overzicht wat een familie-ervaringsdeskundige doet en wat hij van de organisatie mag verwachten.



WAT HELPT?

- Verbind de visie op samenwerking met mantelzorgers met de visie op vrijwilligerswerk en met de algehele visie en beleid.
- Maak visie en beleid over samenwerken met mantelzorgers integraal onderdeel van relevante ontwikkelingen en projecten, zoals werken met zelforganiserende teams en gebruik van technologie.
- Probeer 'gedoe' niet te vermijden, maar zorg juist dat het op tafel komt. Kijk ook bij thema 'Hoe krijg je ze mee'.
- 1 op de 4 medewerkers in de zorg is mantelzorger. Zorg daarom voor een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Voor meer informatie kijk op: www.werkenmantelzorg.nl
- Maak het gelijkwaardig samenspel onderdeel van het leer-aanbod voor medewerkers.
- Neem het samenwerken met mantelzorgers en aansluiten bij hun verschillende rollen op in de competentieprofielen. Zorg ook voor training, (bij)scholing en intervisie.
- Kijk voor tips en suggesties over realisatie van visie en beleid in de praktijk bij thema Aan de slag met het project.



Als opleidingsfunctionaris bekijk je welke mix van leeractiviteiten leidt tot het versterken van de samenwerking tussen medewerkers en mantelzorgers en welke trainings- en werkvormen hierbij passen.

WAT IS HET BELANG?

De samenwerking met mantelzorgers, netwerk en de cliënt vraagt om specifieke kennis, nieuwe vaardigheden en een andere houding van medewerkers. 'Zorgen voor' wordt meer 'zorgen met'. Zicht krijgen op die veranderingen is een eerste stap; het werkelijk veranderen in denken en doen in de dagelijkse praktijk is veel complexer. Het gaat immers niet alleen over iets kunnen, maar vooral ook om iets willen en durven. Wat is ervoor nodig om medewerkers zover te krijgen? Verschillende leer- en werkvormen kunnen daarbij helpen. Samen met de medewerkers bekijk je welke manier van leren het meest effectief is.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

'Een belangrijk punt is het aanpakken en veranderen van de bereidheid tot leren. De formele zorg is een professionele doelgroep die deze slag niet makkelijk maakt. Neem aandacht en tijd om de basishouding en vaardigheden te ontwikkelen.'
Savant Zorg, ouderenzorg



MEER INFORMATIE

- [Filmpje 70-20-10 model van Jennings](#)
- [Enkel-, dubbel- en drieslagleren en de leercyclus van Kolb](#)
- [Leren 'tussen de neuzen'](#)
Artikel van prof. Dr. André Wierdsma over collectief leren met impact.

Hoe pak je het aan?

VERANDEREN = LEREN & LEREN = VERANDEREN

Bij de beweging naar een gelijkwaardig samenspel met de cliënt en mantelzorger kan de medewerker niet hetzelfde blijven doen. Veranderen betekent leren: leren voor de medewerker, als team en als organisatie. Bij een deel van de medewerkers zal de overgang van 'zorgen voor' naar 'zorgen met' aansluiten bij hun persoonlijke drijfveren en doelen. Voor anderen leidt de verandering tot gevoelens van onrust en onzekerheid. Het roept vragen op als: wat betekent deze verandering voor mijn dagelijkse werkzaamheden, kan ik dat wel (heb ik de kennis en de vaardigheden) en wil ik dat wel (wat moet ik er voor inleveren, wat krijg ik er voor terug).

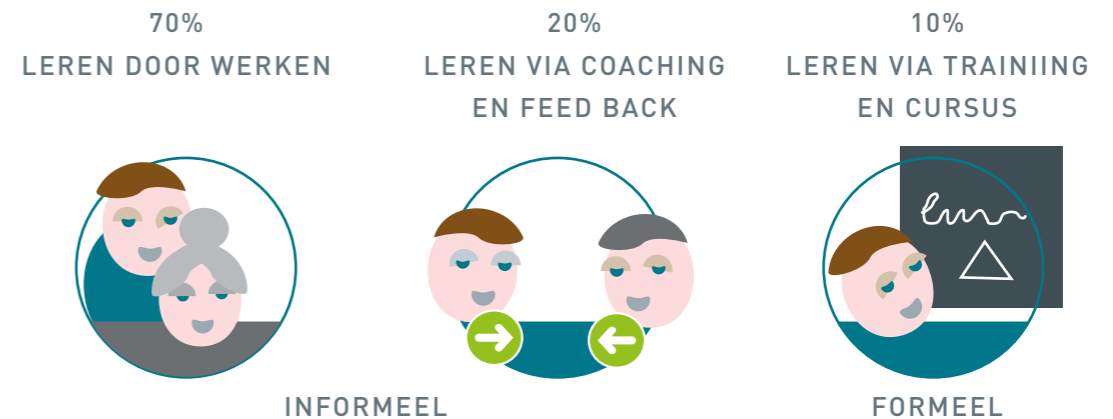
Om deze vragen bespreekbaar te maken is een veilige werk- en leeromgeving nodig, waar persoonlijke vragen hardop gesteld kunnen worden zonder dat je er op 'afgerekend' wordt. Het is daarom van belang om niet alleen in gesprek te gaan over het waarom van de verandering of training, maar ook over de betekenis ervan op persoonlijk en professioneel niveau.

WERKEND LEREN

Het samenspel met de mantelzorgers brengt in de dagelijkse praktijk allerlei nieuwe vraagstukken, dus leermomenten met zich mee. Een goede voedingsbodem voor werkend leren. Trainingen en cursussen zijn nuttig, maar medewerkers leren vooral op de werkvloer. Liefst in een mix van individueel- en teamleren en in een combinatie van experimenteel, sociaal en formeel leren (model van Jennings):

- Experimenteel leren van ervaringen op de werkvloer (70%)
- Sociaal leren door feedback en coaching (20%)
- Formeel leren in trainingen en tijdens cursussen (10%)

WERKEND LEREN



Deze percentages zijn niet absoluut. Ze geven een beeld van de onderlinge samenhang en verhoudingen tussen kennis (weten wat) en context (leren hoe). Het helpt bij het verbreden en verschuiven van de aandacht op formeel leren naar werkend leren in de dagelijkse praktijk. Het is niet de bedoeling om formeel leren buitenspel te zetten. Het fungeert juist als aanjager voor de andere vormen van leren. Hoe meer de verschillende onderdelen geïntegreerd worden, hoe groter het rendement.



TOOLS

- **Diverse trainings- en werkvormen**
Bij *In voor Mantelzorg* zijn nagenoeg alle organisatie aan de slag gegaan met het ontwikkelen of bewerken van trainings- en werkvormen om de samenwerking met mantelzorgers te versterken. Op de website vind je een selectie van de trainings- en werkvormen, ingedeeld per sector. Ook bestaande werkvormen en lespakketten staan op de site vermeld.. Je kunt deze vertalen naar je eigen situatie en bekijken welke werkvormen het beste aansluiten.



TER INSPIRATIE

- **Teamtraining over netwerkparticipatie**
ISZ de Brug laat de medewerkers, met de oefening 'Stel je voor', door de bril van de cliënt en diens netwerk kijken.
- **Leskaarten**
Thuiszorg Aardema heeft 10 leskaarten ontwikkeld over de verschillende aspecten van het samenspel.
- **PIMM (Pakket InterventieMantelzorg op Maat)**
Altrecht werkt met deze methodiek om familie en naasten van (oudere) volwassen cliënten met een langer durende functioneel psychiatrische problematiek te kunnen ondersteunen.



WAT HELPT?

- Medewerkers, mantelzorgers en/of cliënten actief betrekken bij voorbereiding en uitvoering van leeractiviteiten.
- De leeractiviteiten consequent verbinden met de context; het waarom van het veranderende samenspel en de verschillende perspectieven in de driehoek cliënt, mantelzorger, medewerker.
- Voldoende ruimte om te leren; in cultuur, tijd en middelen.
- Aandacht voor vragen, twijfels, zorgen van de medewerker, mantelzorger en cliënt.
- Sluit aan bij wat er al is en gedaan wordt in het samenspel
- Laat deelnemers 'een maatje' kiezen voor het leren in het dagelijks werk.
- Meekijken en meedoen op elkaars werkplek en de bevindingen en werkwijzen met elkaar uitwisselen.



Maak werk van familie-ervaringsdeskundigheid

Een zorgaanbieder kan waarde ontdekken van familie-ervaringsdeskundigheid. Ggz Friesland heeft hierin geïnvesteerd en dat betaalt zich nu terug. 'De inzet van familie-ervaringskennis leidt bij onze professionals tot een toenemende bewustwording over wat belangrijk is voor mensen die een andere focus hebben dan zij zelf, maar die wel net als zij het belang van de cliënt voor ogen hebben.'

Het besef dat de familie een belangrijke rol speelt in het herstel van de cliënt is niet nieuw. Ons uitgangspunt is, altijd de familie uitnodigen als we een patiënt ontvangen, omdat iemand uiteindelijk ook weer naar de familie terugkeert.

TRAINING INTERACTIEVAARDIGHEDEN

Alles begint met communicatie. Daarom zijn we begonnen met een MAT-training. Dit is een training interactievaardigheden die op een fysieke rood en groene MAT wordt gespeeld. De MAT wordt gebruikt om letterlijk te laten zien waar je staat. Groen betekent dat je geen problemen ervaart en dat je wat in de interactie met een ander gebeurt, volledig acceptabel vindt. Rood betekent dat je het niet oké vindt wat er in de interactie gebeurt. Rood en groen zijn neutrale termen, er is geen goed of fout. Je leert je bewust te worden van je eigen rood en groen en je ziet welke effecten de verschillende manieren van communiceren op een ander kunnen hebben. Het is een intensieve training, met een goed resultaat.

ANDERS LEREN COMMUNICEREN

Een onderdeel van de training was 'motiverende gespreksvoering'. Dit is een methode om mensen te anders te laten kijken naar problemen en ze stimuleert hulp te zoeken. Zowel de zender als

de ontvanger beseffen hierbij dat ze beter geen boodschap kunnen geven waarmee ze iemand anders iets opleggen. Vanuit emotionele betrokkenheid komt het soms voor dat naasten zeggen "Dat wil ik niet, dat mag niet", maar dat is belemmerend in de zorgverlening. Het heeft voor alle betrokkenen meerwaarde als niet alleen professionals, maar ook familieleden anders leren communiceren.

'Uit de evaluaties leerden we dat iedereen het waardevol vond, omdat professionals en familieleden zo over en weer meer inzage in ieders worsteling over de zorg voor de cliënt te krijgen.'

Je hebt de opdracht een plan te maken om de samenwerking tussen mantelzorgers en medewerkers te versterken. Dat zal niet van de ene op de andere dag te realiseren zijn. Het is eerder een traject dan een project. Bij een project heb je een vooraf vastgestelde einddatum, bij een traject kun je van tevoren niet zeggen wanneer je 'klaar' bent. Toch wil je aan de slag met plannen en organiseren. Activiteiten op het niveau van richten (visie en beleid), inrichten (organisatie) en verrichten (werkvloer) maken deel uit van je aanpak om de beweging naar meer samenspel in gang te zetten.

WAT IS HET BELANG?

In een traject ga je al doende ontdekken wat wel of niet werkt. Per team of afdeling zal dit variëren. Voor een duurzame beweging moet je goed plannen, maar ook flexibel zijn. Verankerend in cultuur en structuur zijn daarbij het fundament. Om te kijken of je goed op weg bent, monitor je het traject en zorg je voor borging in de organisatie.

HOE PAK JE HET AAN?



UIT DE PRAKTIJK

'Wij houden het thema levend door er artikelen over te schrijven en het regelmatig te bespreken'
Libra, revalidatie



MEER INFORMATIE

- Werken met het INK model
Voor een traject geldt dat je projectleider flexibel is én systematisch de monitor- en leercyclus doorloopt. Dit doe je op verschillende niveaus binnen de organisatie en in samenhang tussen deze niveaus.
- Hulpmiddelen voor projectmatig werken
Deze hulpmiddelen zijn opgesteld door de universiteit Leiden en bevatten een handleiding, sjablonen en projectdocumenten om op een gestructureerde en planmatige manier aan de slag te gaan.
- Resultaten
De deelnemers van In voor Mantelzorg hebben gewerkt aan acht resultaatgebieden. Dit zijn uitgangspunten die van belang zijn bij het versterken en verlichten van mantelzorgers en bij hun ondersteuning.

Hoe pak je het aan?

De drie sleutelbegrippen bij de samenwerking met mantelzorgers zijn:

- Richten: wat is je visie en beleid, waarom wil je het en wat zijn je ambities?
- Inrichten: hoe pak je het traject aan, welke werkwijzen zet je in?
- Verrichten: hoe zorg je voor implementatie, borging en verspreiding?

RICHTEN

Hierbij is de visie van de organisatie leidend. Soms is er al een visie specifiek over de samenwerking met mantelzorg, soms maakt samenwerken met mantelzorg deel uit van een bredere visie. Lees er meer over bij het thema [Visie en beleid](#). Denk bij de start van het traject na over de richting en de aanpak. Welke competenties hebben medewerkers nodig, wie kunnen deze bieden en hoe structureer je de besluitvorming in je organisatie? Daarnaast is het goed te weten welke cultuur er in je organisatie heerst. Worden fouten als belangrijke leermomenten gezien? Deelt iedereen de visie? Het nadenken over en uitwerken van de structuur en verbetering van de cultuur rond samenwerken met mantelzorgers is een proces dat plaatsvindt tijdens de gehele looptijd van het traject.

Veel *In voor Mantelzorg*-trajecten zijn gestart met de Samenspelscan. Om de startsituatie in beeld te brengen, en ook om het gesprek over verbeterpunten op gang te brengen. De Samenspelscan sluit aan bij de vier rollen die mantelzorgers vervullen. Zie thema [SOFA-model](#).

INRICHTEN

Hoe richt je het project in? Wie betrek je erbij en op welke manier? Ga je aan de slag met pilots of in de gehele organisatie? Lees de ingrediënten voor het opstellen van het plan van aanpak bij de Tools.

Tips voor betrekken van mantelzorgers

- Benader mantelzorgers persoonlijk met het verzoek of ze een bijdrage willen leveren.
- Vraag medewerkers om mantelzorgers hiervoor persoonlijk te benaderen.
- Kies een vorm van deelname aan het project die past bij de mantelzorg(er)s, en de fase van je project. Rollen kunnen zijn: meedenken, meelesen, mee besluiten, mee doen.
- Vormen van deelname zijn:
 - Lid van het projectteam
 - Deelnemer aan een klankbordgroep
 - Klantpanels
 - Meedenktank
- Betrek ook leden van de cliëntenraad bij het project.
- Organiseer bijeenkomsten met mantelzorgers, cliënten en medewerkers. [meer informatie bij het thema Groepsbijeenkomsten]
- Bespreek de resultaten van [de Samenspelscan](#) in een groepsgesprek.
- Haal persoonlijke verhalen op bij mantelzorgers en vraag wat zij belangrijk vinden.

Hoe inspireer en communiceer je?

- Ervaringsverhalen zijn een belangrijke inspiratiebron. Niet alleen het resultaat telt, maar vooral ook op het proces. Ook kun je leervragen opnemen bij de ervaringsverhalen. Zo kunnen medewerkers zelf in een team bespreken hoe zij zouden handelen in vergelijkbare situaties.

- Communicatie op maat is essentieel. Pas je taalgebruik zo nodig aan, je wilt immers iedereen betrekken.
- Zet mantelzorgers in als ambassadeur bij het project.
- Zet medewerkers in als ambassadeur of aandachtsfunctionaris (zie thema's [Visie en beleid](#) en [Hoe krijg je iedereen mee](#))

VERRICHTEN

Monitoren

Bij het volgen van het proces kun je verschillende tools gebruiken. Kwantitatieve gegevens zijn handig om over te rapporteren. Bedenk vooraf welke aantallen je wilt bijhouden, bijvoorbeeld de deelnemers van groepsbijeenkomsten of het aantal ingevulde vragenlijsten. Zorg ook voor kwalitatieve resultaten door betrokkenen te interviewen. Laat in de verhalen zien hoe het proces is verlopen, wat de knel- en leerpunten waren.

Implementeren, borgen en verspreiden

Als je ergens in je organisatie met een traject bent begonnen wil je natuurlijk dat ook de rest van je organisatie de vruchten daarvan plukt. Daarnaast wil je dat de behaalde resultaten behouden blijven. Het is daarom van belang om tijdens je project al na te denken over hoe je anderen kunt inspireren en informeren over de geleerde lessen en hoe je de uitkomsten kunt borgen. Een aantal tips:

- Wacht niet met borgen tot het einde van je traject, start zo snel mogelijk.
- Neem de verschillende doelgroepen in de organisatie mee in de activiteiten die je uitvoert.
- Denk ook aan medezeggenschapsraden, behandelaren, managers en ondersteunende diensten.
- Benader ambassadeurs in je organisatie om de geleerde lessen te delen.

- Kies verschillende manieren van communiceren over je uitkomsten en geleerde lessen: nieuwsbrieven, werkoverleggen of ludieke acties.

Versterken, stimuleren en sturen

In de uitvoering van het project kun je kiezen voor pilots met teams, groepen of afdelingen die zich hiervoor aan melden. Je kunt ook (deels) de gehele organisatie meenemen in de uitvoering. Bijvoorbeeld door alle medewerkers te trainen en daarbij ook verschillende functiegroepen bijeen brengen, zodat ze van en met elkaar kunnen leren.

Als projectleider houd je samen met de projectgroep de voortgang in de gaten en stuurt of stelt bij waar nodig. Je brengt ook regelmatig verslag uit aan het management. Indien nodig betrek je hen in de uitvoering, bijvoorbeeld door hen een rol te geven tijdens bijeenkomsten. Of je schakelt de hulp van het management in als het ergens niet goed loopt. Dan kunnen ze meekijken wat er moet gebeuren.

Uit de *In voor Mantelzorg*-trajecten weten we dat in elke organisatie het bij sommige teams, groepen of afdelingen bijna als vanzelf loopt, bij sommige is enige stimulans nodig en bij andere gaat het moeizaam. Dan kun je versterken waar het goed loopt, bv door daar de ervaringsverhalen op te halen en te kijken wat goed werkt. Op andere plekken kun je stimuleren of indien nodig met behulp van het management sturen op betere samenwerking.



TIP

'Blijf bij het opstellen van je projectplan dicht bij de werkelijkheid. Als bijvoorbeeld blijkt dat er veel klachten van mantelzorgers zijn, ga dan niet werken aan grote strategische doelen. Neem de klachten als uitgangspunt en blijf dicht bij de gevoelens die op dat moment spelen bij medewerkers en mantelzorgers.'



TOOLS

- **In 10 stappen van project naar effect!**
Stappenplan voor het doorlopen van een verbeter project.
- **Communicatie in verandertrajecten**
Een handreiking voor coaches, interne projectleiders en communicatie adviseurs in de langdurende zorg.
In voor Zorg, 2006.
- **Checklist implementeren**
Deze checklist is als hulpmiddel te gebruiken bij het implementeren van de resultaten vanuit de proeftuinen en/of pilots in de organisatie.
- **Leidraad Plan van aanpak In voor Mantelzorg**
Ingrediënten voor de projectaanpak.
- **Monitoring van je traject**
Om te kunnen volgen of je op de goede weg bent zijn er meerdere instrumenten beschikbaar.



WAT HELPT?

- Organiseer mede-eigenaarschap van het project binnen een team of afdeling.
- Informeer je over andere projecten of veranderingen, bijvoorbeeld een reorganisatie, die van invloed kan zijn op jouw project.
- Bespreek met de opdrachtgever de gewenste doelen en organiseer mandaat, tijd en prioriteit voor je project.
- Stel realistische en haalbare doelen.
- Wees je bewust van de cultuur in je organisatie. Bespreek eventuele weerstanden of bedenkingen van collega's, mantelzorgers en cliënten met elkaar.
- Zorg voor ambassadeurs voor je project in alle lagen van de organisatie.



Een polonaise als projectaanpak

Een beleidsverandering in een organisatie kan pas succesvol worden als die op de werkvloer tot enthousiasme leidt, is de gedachte bij ZoZijn. Dus wordt de cultuuromslag naar een grotere betrokkenheid van mantelzorgers in de organisatie opgepakt in de vorm van een polonaise.

Het begint met een pilot op vier locaties, zodra zij eenmaal enthousiasme uitstralen voor wat dit oplevert, dan haken de volgende locaties vast wel aan en wordt het lint van de polonaise vanzelf langer. Natuurlijk hoeven die volgende locaties dan niet van nul af aan te beginnen, want de eerste pilotlocaties hebben inmiddels de kennis opgedaan waarvan de volgende locaties de vruchten kunnen plukken.

VERTREKPUNT

Het proces begon op die vier locaties met beeldvorming:

- Hoe kijken de medewerkers naar de mantelzorgers?
- Wat verwachten zij van hen?
- En zien de mantelzorgers zichzelf ook als zodanig?
(Mantelzorger, ik? Ik ben toch gewoon de vader van mijn kind.)

Voor de medewerkers van ZoZijn was dit een mooi vertrekpunt. Maar minstens even belangrijk waren de gesprekken met de cliënten over de vraag welke mensen voor hen belangrijk zijn. Daaruit kwamen – niet verrassend – de naasten, maar – wel wat verrassender – ook de huishoudelijke hulpen.

Als je weet welke mensen belangrijk zijn voor de cliënt, ligt er een basis om te komen tot een gelijkwaardige driehoek van cliënten, mantelzorgers en medewerkers.

DROOMSESSIE

Om voor elkaar helder te krijgen hoe de samenwerking binnen de driehoek eruit moet zien, werd een droom- en nachtmerriesessie gehouden.

De droom: tijd hebben voor elkaar, vertrouwen hebben in elkaar, met elkaar communiceren, gebruikmaken van elkaars kennis en wederzijds waardering voor elkaar uitspreken.

De nachtmerrie: medewerkers die gezien worden als mensen die het beter weten, werken volgens het boekje, verlies van waardigheid van de cliënt door gebrek aan aandacht, onveilige zorg, een ongelijkwaardige relatie tussen medewerkers en mantelzorgers.

Als iedereen weet wat ze wel/niet willen, kunnen ze de samenwerking sturen en de droom laten uitkomen. Een samenspelscan is dan een mooi vervolg om beide partijen te laten zien hoe het samenspel wordt ervaren en wat nodig is om dit te verbeteren. De kern: in dialoog blijven. De onderlinge verhouding tussen medewerkers en mantelzorgers onderdeel maken van de jaarplanbespreking is een goede manier om dit te bewerkstelligen, en om te waarborgen dat die samenwerking voortdurend onder de aandacht blijft staan. Trainer/coach Irene Niessink: 'Het is belangrijk te zorgen dat beide partijen in hun eigen rollen blijven. En ook dat de medewerkers leren de mantelzorgers te zien als ervaringsdeskundigen.' In de pilot lukt dit. In november haken de volgende vier locaties aan. De polonaise komt op stoom.

Voor Mantelzorgers

Hoe blijf je als mantelzorger vitaal?

Mantelzorg: zwaar, moeilijk en belastend? Dat is soms inderdaad het geval. Maar veel mantelzorgers biedt het ook voldoening. Wat maakt dat mantelzorg prettig blijft of weer wordt? Of, met andere woorden: hoe blijft je als mantelzorger vitaal? We gaan uit van vier thema's: lichaam, hoofd, hart en ziel. Hoe blijf je als mantelzorger gezond? Wat geeft je houvast? Wat is jouw verhaal als mantelzorger?

WAT IS HET BELANG?

Als je zorgt voor een naaste, komt er vaak veel op je af. Er is niet alleen de zorg, maar je moet ook je weg vinden in het nieuwe zorglandschap en de wet- en regelgeving die hierbij hoort. Je krijgt wellicht te maken met beroepskrachten die ook voor jouw naaste zorgen en zoekt naar een manier om hiermee samen te werken. En dan is het ook nog belangrijk dat je aandacht en tijd voor jezelf houdt, zodat je je betekenisvolle rol als mantelzorger met plezier (en vitaal) kunt blijven vervullen.



TER INSPIRATIE

- [Filmpjes over de landkaarten Vitaliteit](#)
- [Samen zorgen: een zorg minder](#)
Tien inspirerende verhalen



MEER INFORMATIE

- ['Op weg naar vitaliteit'](#)
Vind diverse inspiratievragen en lees hoe je de landkaarten Vitaliteit gebruikt.
- [Mezzo](#)
De landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een ander.



TOOLS

- [Landkaarten Vitaliteit](#)
Om stil te staan bij vragen als 'Hoe blijf ik gezond?' en 'Wat geeft mij houvast?'.
- [Landkaart Verder in Samenwerken](#)
Om te reflecteren op de samenwerking met beroeps krachten.
- [Volwaardige gesprekspartner aan de keukentafel](#)
8 praktische tips voor mantelzorgers.
- [E-learning Hoe voer je het keukentafelgesprek?](#)
- [Ecogram](#)
Om het netwerk van uw naaste in kaart te brengen.
- [Speel het spel ken je mij?](#)
In gesprek over de samenwerking met elkaar



Alle 80 deelnemende organisaties

GEHANDICAPTENZORG (11)

Cello	Haaren
Cello	Rosmalen
De Trans VG	Rolde
Driestroom	Elst
Gemiva-Svg Groep	Gouda
Pameijer	Rotterdam
Sgl	Sittard
Stichting Interakt Contour Groep	Nunspeet
Stichting Pergamijn	Sittard
Stichting Zuidwester	Middelharnis
Zozijn	Zutphen

GGZ (11)

Altrecht (Utrecht)	Utrecht
Altrecht (Den Dolder)	Den Dolder
Antes, Directie Boumanggz	Rotterdam
GGZ Bréburg	Tilburg
GGZ Friesland	Leeuwarden
GGZ NHN	Heerhugowaard
Pro Persona	Wolfheze
Promens Care	Assen
Ribw Nijmegen & Rivierenland	Nijmegen
Stichting Anton Constandse	Den Haag
Vincent Van Gogh	Venray

OUDERENZORG 1 (12)

Beweging 3.0	Amersfoort
Cedrah, Locatie Amandelhof	Capelle ad IJssel
Interzorg Noord-Nederland	Assen
Meandergroep Zuid Limburg	Landgraaf
Stichting Tantelouise-Viv Ensis	Bergen Op Zoom
Stichting Zorgpalet Baarn-Soest	Soest

Van Neynsel	Den Bosch
WelThuis	Gouda
Zonnehuisgroep Noord- St. Jozef	Sappemeer
Zonnehuisgroep Noord-Hippolytushoes	Loppersum
Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe	Dwingelo
Zorggroep Sint Maarten	Denekamp

OUDERENZORG 2 (12)

Aafje	Rotterdam
Amstelring Zorgcentrum Bornholm	Hoofddorp
Hanepraij	Gouda
Hanzeheerd	Hattem
ISZ de Brug	Driebergen
Markenheem	Doetinchem
Mosae Zorggroep	Maastricht
Noorderbreedte, Zorgpartners Friesland	Leeuwarden
Savant Zorg	Helmond
Thebe Locatie de Clossenborgh	Goirle
Vilente	Oosterbeek
ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen	Terneuzen

THUISZORG (15)

Aardema Thuiszorg	Nieuwehorne
Comfortzorg	Heerenveen
Interzorg	Oss
Laurens / Thuiszorg Rotterdam	Rotterdam
Marente	Voorhout
Omzorg	Zeist
Particura	Purmerend
Rst Zorgverleners	Barneveld
Thuiszorg Dichtbij	Groningen
TSN Thuiszorg	Almelo
TVN	Nijmegen

Vilente	Ede
ZorgBrug	Gouda
Zorggroep Oude En Nieuwe Land	Emmeloord
Zuidzorg Extra	Veldhoven

ZIEKENHUIZEN EN REVALIDATIECENTRA (10)

Diakonessenhuis	Utrecht
Isala	Zwolle
Groenhuysen	Roosendaal
Libra Revalidatie & Audiologie, Locatie Leijpark	Tilburg
Militair Revalidatie Centrum Aardenburg	Doorn
Noorderbreedte Grz/Bornia Herne	Leeuwarden
Rmc Groot Klimmendaal	Arnhem
Umcg Centrum Voor	
Revalidatie Beatrixoord	Haren
Vivium Zorggroep Ambulant	
Expertisecentrum	Huizen
Ziekenhuis Rijnstate Lokatie Noord	Arnhem

CROSS SECTORAAL EN ZORGGROEPEN IN DE EERSTE LIJN (9)

B-Fysic	Veldhoven
Cordaan ism Markant	Amsterdam
De Trans Cross ism Icare	Rolde
Flexusjeugdplein	Rotterdam
Groenhuysen	Roosendaal
Sensire	Varsseveld
Sigra	Amsterdam
Vivent	Den Bosch
Zorggroep Haagse Gezondheidscentra	Rijswijk

