

# Informatiekaart 4

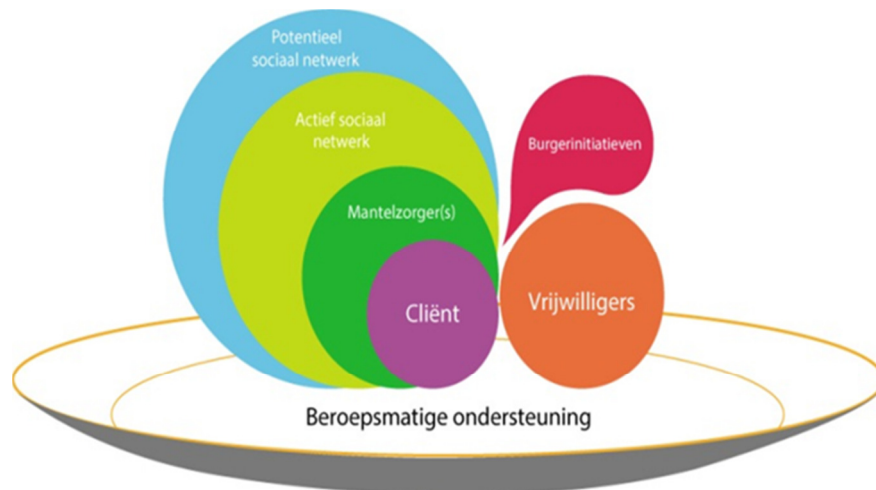


## Samenspel formele en informele zorg

Mantelzorgers kunnen het (vaak) niet alleen. Het is belangrijk de rol en positie van mantelzorgers te bekijken vanuit een integrale visie op zorg en ondersteuning. We noemen dat: het samenspel tussen formele en informele zorg. Dat samenspel is nog lang niet altijd vanzelfsprekend. Mantelzorgers en professionele hulpverleners zijn als het ware collega's met hetzelfde doel: zorgen voor de cliënt. Helaas is deze samenwerking niet altijd gelijkwaardig. Mantelzorgers hebben soms het idee dat de professional de regie overneemt. Professionals vragen zich af of de mantelzorgers wel de juiste capaciteiten heeft om de zorg te verlenen. Door in gesprek te gaan, verwachtingen uit te spreken en naar overeenkomsten te zoeken, kunnen zij elkaar juist aanvullen en ondersteunen.

### Informele en formele zorg in beeld

In onderstaand figuur wordt het samenspel tussen de cliënt, zijn/haar mantelzorgers en andere partijen inzichtelijk.



### De cliënt staat centraal

Zorg en ondersteuning - of het nu afkomstig is van mantelzorgers, het sociale netwerk, vrijwilligers of beroepskrachten - is gericht op cliënten. Bij alle vormen van zorg en ondersteuning, informeel en formeel, staat de cliënt centraal. Cliënten hebben de regie in handen, voor zover dat mogelijk is. Zij bepalen welke zorg ze nodig hebben en hoe ze dat - samen met hun omgeving - organiseren.

## Informatiekaart 4: Samenspel formele en informele zorg

### Mantelzorg en het sociale netwerk

Rond de cliënt met een ondersteuningsvraag staan de mantelzorgers en het sociale netwerk. Ze staan aan de kant van de cliënt, samen vormen ze het zogeheten cliëntsysteem. Bij mantelzorg gaat het om zorg en ondersteuning die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of (sociaal-)psychische beperkingen in hun familie, huishouden of anderszins sociale netwerk. Bij het sociale netwerk gaat het om familieleden, vrienden, buren en kennissen. Ook zij vormen een potentiële groep die actief kan worden betrokken bij de zorg en ondersteuning. Ze verlichten de taken van mantelzorgers en dragen bij aan het welbevinden en de zelfredzaamheid van de cliënt.

### Vrijwilligerswerk

In de zorg en ondersteuning zijn zo'n 450.000 vrijwilligers actief (Scholten, 2009). Vrijwillige inzet in de zorg is 'werk dat in enig georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben, geleverd door mensen die - bij aanvang van hun vrijwillige inzet - geen persoonlijke relatie hebben met de cliënt. Daarbij maken zij geen aanspraak op betaling van loon' (Zorg Beter met Vrijwilligers, 2013).

### Burgerinitiatieven

Burgerinitiatieven vormen een specifieke variant van informele zorg en ondersteuning. Ze zijn in opkomst en een voorbeeld van de toenemende burgerparticipatie. Denk bijvoorbeeld aan zorgcoöperaties waarbij burgers zelf het samenspel met de formele zorg en ondersteuning organiseren en de rol als opdrachtgever op zich nemen. Of aan digitale buurtnetwerken, waar vraag en aanbod worden gekoppeld onder regie van de aanvragers en aanbieders.

## Beroepsmatige ondersteuning

Bij formele zorg en ondersteuning draait het om alle handelingen, interventies en communicatie die een cliënt in staat stellen om - ondanks een beperking, ziekte of aandoening - een zo zelfstandig mogelijk, betekenisvol en kwalitatief goed leven te leiden. Ondersteuning bij de dagelijkse levensverrichtingen maakt hen meer zelfredzaam en/of helpt hen te participeren. Het kan gaan om ondersteuning bij wonen, werken, koken, keuzes maken, omgaan met geld, het structureren van de dag et cetera. Zo kunnen mensen, ondanks hun kwetsbaarheid of beperking, toch meedoen in de samenleving.

## Juridische aspecten

Veel mensen vragen zich af hoe het zit met verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de taken die een mantelzorger uitvoert. Uit onderzoek blijkt dat de verschillende zorgwetten geen beperkingen aangeven voor het verlenen van mantelzorg. Tussen een zorgorganisatie en een familielid bestaat geen formele relatie. De zorgorganisatie is daarom niet verantwoordelijk voor wat de familie doet en niet aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt door fouten van de familie. Zelfs niet als dat onder hun dak gebeurt. Ook over 'voorbehouden handelingen' - handelingen die risico's met zich meebrengen en dus niet door ondeskundigen mogen worden uitgevoerd - bestaan veel vragen. Deze handelingen vallen binnen de Wet BIG. Deze wet gaat over professionele zorgverleners; mantelzorgers worden hierbij niet genoemd. Zij mogen deze handelingen dus gewoon (blijven) uitvoeren.

### SOFA-model

Zowel zorgmedewerkers als mantelzorgers geven aan dat de onderlinge samenwerking beter kan. Een goed begrip van de vier verschillende rollen van de mantelzorgers helpt hierbij: **collega, cliënt, naaste en expert**. Soms staat de ene rol meer op de voorgrond, soms de andere. Dit kan van tijd tot tijd verschillen. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen: **S**amenwerken, **O**ndersteunen, **F**aciliteren en **A**fstemmen.



#### **Samenwerken – de mantelzorgers als collega**

Een mantelzorgers verleent ook zorg en is dus soms collega. Dan is het belangrijk om samen te werken, om te weten wat zijn verwachtingen zijn en hij zelf wil doen. Geef de mantelzorgers de juiste informatie over de zorg of aandoening zodat hij ook echt als collega kan fungeren.

#### **Ondersteunen – de mantelzorgers als cliënt**

Als de zorg te zwaar wordt voor de mantelzorgers kan deze zelf cliënt worden. Dan is het belangrijk dit te signaleren en hem te ondersteunen. Vraag hoe het met hem gaat en verwijs eventueel door naar een steunpunt mantelzorg.

#### **Faciliteren – de mantelzorgers als naaste**

Een rol die de mantelzorgers natuurlijk continu vervult, is die van naaste. Partner, ouder, kind, familie of vriend. Als zorgverlener is het belangrijk hiervoor oog te hebben en deze relatie te faciliteren. Bijvoorbeeld door aandacht te hebben voor privacy.

#### **Afstemmen – de mantelzorgers als expert**

Tot slot kan een mantelzorgers gezien worden als expert. De mantelzorgers is al een leven lang met de zorgvrager samen en kent zijn wensen en gewoonten. Denk aan hobby's, het favoriete eten of tijd van slapen gaan. Het belangrijk om hierin af te stemmen met de mantelzorgers.

## Informatiekaart 4: Samenspel formele en informele zorg

### Vier tips voor mantelzorgers en beroepskrachten

Do's voor mantelzorgers	Do's voor beroepskrachten
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laat zien dat je er bent.</li><li>2. Deel je zorgen.</li><li>3. Vraag door als je het niet begrijpt of er niet mee eens bent.</li><li>4. Toon je waardering aan de beroepskracht.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Neem mantelzorgers serieus.</li><li>2. Luister met aandacht en neem de tijd.</li><li>3. Laat de mantelzorger zelf over de situatie vertellen.</li><li>4. Deel je inhoudelijke kennis.</li></ol>

Ook Mezzo heeft tips ontwikkeld voor zorgprofessionals:

[http://www.mezzo.nl/webwinkel/direct\\_aan\\_de\\_slag\\_met\\_mantelzorgers/9319](http://www.mezzo.nl/webwinkel/direct_aan_de_slag_met_mantelzorgers/9319)

Op dit moment worden nieuwe tiplijsten gemaakt voor mantelzorgers in contact met de huisarts, ziekenhuis en zorginstellingen. Deze zijn binnenkort (dit najaar) klaar en bevatten aanvullende tips.

### Verder lezen

- Expertisecentrum Mantelzorg (2014). *Toolkit Mantelzorgondersteuning in de huisartsenpraktijk*:  
[http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site\\_EM/docs/pdf/Toolkit\\_mantelzorg.pdf](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/docs/pdf/Toolkit_mantelzorg.pdf)
- Vilans (2012). Grenzen verleggen. Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg:  
<http://www.vilans.nl/docs/vilans/publicaties/Vilans%20NotitieGrenzenVerleggen.pdf>
- Vilans (2013). *Toolkit Familieparticipatie*:  
<http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Familieparticipatie-Materialen.html>
- Vilans (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*:  
[http://www.vilans.nl/docs/pdf/Aan\\_de\\_slag\\_met\\_sociale\\_netwerken-2014.pdf](http://www.vilans.nl/docs/pdf/Aan_de_slag_met_sociale_netwerken-2014.pdf)

### Aandacht voor iedereen

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie AWBZ-Wmo zodat zij hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. Dit kennisdossier is samengesteld door Yvonne de Jong en Inge Redeker (Vilans) in samenwerking met Nienke van der Veen (Aandacht voor iedereen) en Wietske Oegema (Mezzo).

#### Aandacht voor iedereen

Postbus 1038, 3500 BA Utrecht, T 030 291 6622

[secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl), [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl)