



Meer ruimte voor de mantelzorgger

Vier bijzondere verhalen uitgelicht

Meer ruimte voor de mantelzorg

Vier bijzondere verhalen uitgelicht

Ontmoeten en inspireren

“InteraktContour is er voor mensen die problemen ervaren als gevolg van hersenletsel, na bijvoorbeeld een beroerte, ongeluk of hersentumor. Hersenletsel verandert hun leven en dat van hun naasten; terug naar werk of school lukt vaak niet en thuis is alles anders. Toch is er altijd iets mogelijk. Dáár richt InteraktContour zich op, met gespecialiseerde zorg en ondersteuning.”

In voor Mantelzorg is een landelijk programma voor zorgorganisaties die willen werken aan een betere ondersteuning van en een betere samenwerking met mantelzorgers. *In voor Mantelzorg* sluit naadloos aan bij de visie van InteraktContour. Logisch dus om daaraan deel te nemen. ‘Meer ruimte voor de mantelzorger’ is het motto van het traject dat in 2014 en 2015 in vier proeftuinen bij InteraktContour vorm kreeg.

Naast inspirerende bijeenkomsten met cliënten, mantelzorgers en professionals ging het projectteam aan de slag om in hun dagelijks werk meer ruimte te bieden aan de mantelzorger, want het samenspel speelt zich daar af waar cliënt, mantelzorger en professional elkaar treffen. Elkaar écht ontmoeten en waarderen bleek daarbij een belangrijke sleutel. ‘Koester de waardering’ is dan ook één van de uitgangspunten voor een goed samenspel tussen cliënt, mantelzorger en professional.

In deze verhalenbundel lees je onder meer vier verhalen, uit iedere proeftuin één, waarin het samenspel tussen cliënt, mantelzorger en professional naar voren komt en ze je vertellen wat het afgelopen jaar hen gebracht heeft. Elk van hen wilde graag een kijkje in hun leven geven.

Mijn wens is dat iedereen die deze bundel leest (nog) enthousiast(er) raakt over Meer ruimte voor de mantelzorger. Veel leesplezier gewenst!

Berber Wesseling
Projectleider



“Ik zie mezelf niet als mantelzorgster”

9

Marijke, mantelzorgster van Jacomien

“Vraag eens hoe het met de mantelzorgster zelf gaat”

Ina, mantelzorgster van Marije



19



“Professionals leren van mantelzorgsters en andersom”

29

Jeannette, mantelzorgster van Martijn

“Als familie kan je niet afhaken als mantelzorgster”

Ria, mantelzorgster van Maarten



39

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Cliënt, professional en mantelzorgster zijn gelijkwaardig	9
Proeftuin 1: Landsherenpoort in Deventer	
Meer ruimte voor de mantelzorgster in cijfers	16
Maatwerk werkt beter voor mantelzorgsters	19
Proeftuin 2: Zuiderval in Enschede	
In goed gesprek	26
Professionals kunnen ook leren van mijn moeder	29
Proeftuin 3: Burgelstee in Kampen	
COUP en SOFA	37
Meer en meer aandacht voor mensen om de cliënt heen	39
Proeftuin 4: Palmen Grift in Veenendaal	
Tips & tops	46



Proeftuin 1: woonlocatie Landsherenpoort in Deventer

“Cliënt, professional en mantelzorgger zijn gelijkwaardig”

Senior begeleider Ellen Dijkman kent Jacomien Elskamp sinds ze vier jaar geleden op woonlocatie Landsherenpoort in Deventer kwam wonen. Jacomien kreeg dertien jaar geleden uit het niets een CVA. Ondanks haar beperking is ze een bezig bijtje: ze bezoekt haar zeventienjarige zoon, gaat naar een dagbestedingslocatie en logeert regelmatig bij haar zus Marijke Albers. Marijke: “Ik vind ‘mantelzorgger’ maar een lastige term. Je neemt de zorg die nodig is op je, dat doe je gewoon!”

“Toen ik over het traject *In voor Mantelzorg* hoorde, voelde ik me direct aangesproken,” begint senior begeleider Ellen Dijkman enthousiast. “Ik vind het belangrijk om meer in contact te komen met de mensen die om cliënten heen staan, met hen het gesprek aan te gaan als gelijkwaardige partner.” Op de vraag of het voor Ellen een zoektocht was om daar een goede manier voor te vinden, antwoordt ze resoluut: “Eigenlijk niet. Ik had direct het idee om mantelzorgers meer te betrekken bij de jaarevaluaties, dus dat plan heb ik in het afgelopen jaar uitgewerkt.”

Ellen werkt op woonlocatie Landsherenpoort. Deze woonlocatie ligt in één van de nieuwe wijken van Deventer. De wijk is ruim en groen opgezet en dat zie je terug op de locatie: er is veel licht en vooral veel ruimte. Met elkaar zitten we aan de grote eettafel in de gezellige ontmoetingsruimte. Aan de muur hangen schilderijen. “Eerst hing er eentje van mij,” vertelt Jacomien Elskamp. “Maar die vond ik niet meer zo mooi, dus die is nu weg. Vroeger tekende en schilderde ik veel. Ik heb de kunstacademie gedaan en werkte hier in de stad bij kunstencentrum De Leeuwenbrug.”

Verdriet

Zo’n vier jaar geleden verhuisde Jacomien naar één van de ruime appartementen van Landsherenpoort. Ze woont er met veel plezier. Marijke Albers, de ‘grote’ zus van Jacomien, vertelt: “Nu alweer dertien jaar geleden kreeg Jacomien plotseling een CVA. Ze had jaren daarvoor al een

“Goed samenspel tussen drie partijen”

zwaar motorongeluk gehad in Engeland waar onze oudste zus woont. Bij dat ongeluk verloor ze haar been.” Jacomien: “Na het ongeluk kreeg ik alles weer op de rit. Mijn man en ik kregen een zoon, maar vier jaar na zijn geboorte kreeg ik die CVA. Daar heb ik nog wel eens verdriet van, want daarna werd alles anders.” Marijke vult aan: “Jacomien’s schoonmoeder besloot dat ze dichter bij haar kleinkind wilde wonen en verhuisde vanuit Drenthe naar Deventer. Ze woonde hier net een maand toen Jacomien getroffen werd door die CVA. Daarna begon een heel ander leven. We zorgden met z’n allen veel voor Jacomien en haar zoontje, maar op een gegeven moment ging het thuis echt niet meer. Jacomien’s schoonmoeder ontdekte Landsherenpoort en dagactiviteitencentrum Tamarinde. Hier is Jacomien goed op haar plek.”

Logisch

De zussen zien elkaar regelmatig: Marijke fietst naar Landsherenpoort voor een kop koffie of ze haalt Jacomien op voor een lunch in haar kleurrijke tuin. Jacomien logeert ook regelmatig bij Marijke en haar man. Marijke: “Mijn man doet ’s ochtends Jacomien’s been aan. Sinds een tijdje hebben we thuis een postoeel staan, dat maakt de verzorging makkelijker. We doen veel voor Jacomien, maar dat vind ik niet meer



Deel van je werk

Ellen: “Tijdens het traject afgelopen jaar hielden de medewerkers uit de proeftuinen een logboek bij. Daarin schreven we op wat we gedaan hadden, wat ons verraste, waar we mee worstelden. Op een gegeven moment merkte ik dat ik al een aantal weken geen tijd meer had besteed aan het logboek. De reden? De dingen die ik deed in het kader van het traject waren normaal geworden en maakten logischerwijs deel uit van mijn werk.”

dan logisch. Ik zie mezelf dan ook niet als mantelzorger, eigenlijk vind ik dat maar een lastige term. Als het nodig is, neem je die zorgtaken op je. Jacomien zou dat andersom ook gedaan hebben. Onze band is hecht, dat maakt het makkelijker.



Je doet het gewoon

Marijke: “Volgens de ‘officiële’ definitie werkt een mantelzorgster acht uur per week voor een cliënt, maar daar kom ik niet aan, hoor. Toen Jacomien haar schouder gebroken had, was de zorg een tijdje intensiever. Haar begeleider vroeg toen of we wilden helpen met het eten. Natuurlijk! Maar dat hadden we zelf ook al bedacht. Eigenlijk hoefden ze ons dat dus niet eens te vragen.”

En als mijn man en ik in de zomer een paar maanden weggaan met de camper bellen we elkaar heel regelmatig.”

“Ik zie mezelf niet als mantelzorgster”

Vragenlijst

Ellen en Marijke vinden dat het op Landsheerenpoort al goed geregeld is voor mantelzorgers. De lijnen zijn kort en als er vragen zijn, vinden ze elkaar snel. Ellen legt uit: “Het format dat ik heb ontwikkeld als hulpmiddel bij de jaarevaluatiegesprekken is ook gericht op het ‘denken aan de mantelzorgster’. Een tijdje vóór de jaarevaluatie vullen de begeleider, de cliënt en de mantelzorgster allemaal dezelfde vragenlijst in die we bespreken tijdens de jaarevaluatie. We bekijken dan individueel welke aandachtspunten er zijn en wat de mantelzorgster nodig heeft. Vroeger was de mantelzorgster ook al bij de jaarevaluatie aanwezig, maar toen ging het gesprek voornamelijk over de cliënt. Als begeleider ben je primair op hem of haar gericht. Nu betrekken we

de mantelzorgster er veel meer bij. We willen weten hoe het met hem of haar gaat en wat de behoeften zijn. Zo organiseren we bijvoorbeeld elk jaar een uitje voor cliënten. We vragen nu tijdens de jaarevaluatie of de mantelzorgster daarbij aan wil sluiten of dat ze liever iets voor mantelzorgers alleen willen, bijvoorbeeld om ervaringen uit te wisselen. Aan de hand van de uitkomsten kunnen we dan weer plannen maken voor de locatie.”

Gelijkwaardig

Voor Marijke gaat het goed zoals het gaat. Op dit moment heeft ze geen behoefte aan contact met andere mantelzorgers, want ze is druk genoeg en heeft haar eigen netwerk. “En dat is ook prima,” geeft Ellen aan. “Iedereen heeft andere wensen en behoeften en daar kun je het beste individueel op inspelen. Als er mensen zijn die wél met andere mantelzorgers willen praten, kan dat ook. We denken erover om mantelzorgers aan te laten sluiten bij de koffie- en theemomenten als ze dat willen of we brengen ze in zo’n geval in contact met mantelzorgorganisaties in de omgeving. De grote winst van de vragenlijst is dat we tijdens de jaarevaluatie als drie gelijkwaardige partijen met elkaar in gesprek gaan. Er is een goed samenspel en daar ben ik heel blij mee!”



Respecteer iedereen

Jacomien: “Ik vind het belangrijk om ieders wensen te respecteren. Denk niet in een vast keurslijf of vaststaande vorm! Iedereen is anders, dus die individuele benadering vind ik heel goed passen.”

“Individuele benadering werkt goed”



Tip uit Deventer: ga aan de slag!



Ook al zijn je ideeën nog niet helemaal uitgewerkt, ga ermee aan de slag. Zoek informatie op, bespreek het met collega's, knoop een gesprekje aan met

een cliënt of mantelzorg of vraag hulp. Als je elke dag een stukje doet, doe je steeds nieuwe energie op en ontwikkelt je idee zich vanzelf verder.

Een jaar *In voor Mantelzorg* op Landsherenpoort

- Samenspelscans uitgevoerd
- Teamoverleggen over mantelzorg
- Ideeën om een gezellige dag/activiteit voor cliënten en mantelzorgers te organiseren
- Brainstorm met dagbestedingslocatie over hun ervaringen met mantelzorgers
- Format voor jaarevaluatie opgesteld en gestart met uitvoering
- Conferentie met bewoners en mantelzorgers in april 2015
- Idee om mantelzorgers aan te laten sluiten bij koffie- en theemomenten
- Idee voor inlooppreekuur voor mantelzorgers
- Training 'In goed gesprek met de mantelzorg' voor begeleiders
- Contact met mantelzorgsteunpunten in Deventer

Meer ruimte voor de mantelzorg bij InteraktContour in cijfers

Sector: Gehandicaptenzorg en daarbinnen mensen met hersenletsel

Regio: Overijssel, Flevoland, Noord Gelderland, Utrecht

Aantal medewerkers: 793 (357 fte)

Waarvan direct betrokken bij traject: 53

Aantal mantelzorgers: Ongeveer 600

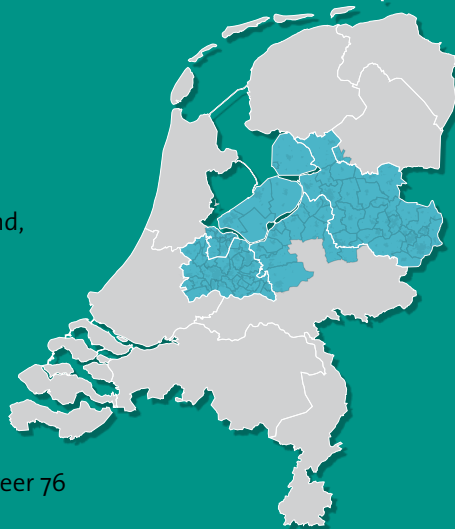
Waarvan direct betrokken bij traject: Ongeveer 76

Aantal cliënten: 633 (totaal InteraktContour 2168)

Waarvan direct betrokken bij traject: 76

Aantal vrijwilligers: 176 (totaal InteraktContour 416)

(Aantallen hebben betrekking op eenheid Zorg & Wonen bij InteraktContour, oktober 2015)



SAMENSPEL

Waar gaan we vanuit?

Wat zijn de uitgangspunten in het samenspel tussen cliënt, mantelzorg en professional?

Bij InteraktContour:

- werken we als vanzelfsprekend samen met cliënt én naasten
- houden we rekening met ieders grenzen en eigen waarden
- stemmen we voortdurend verwachtingen van cliënt en naasten met elkaar af
- koesteren we de waardering

TIPS & TOPS!

Ruimte voor mantelzorg is individueel maatwerk. Koester de diversiteit aan mantelzorgers.



Proeftuin 2: woonlocatie de Zuiderval in Enschede

“Maatwerk werkt beter voor mantelzorgers”

Marije van Terphoven woont nu ongeveer zes jaar op woonlocatie de Zuiderval in Enschede. Haar moeder Ina Wever komt graag op bezoek in haar gezellige appartement. Senior begeleider Esther van Limbeek is projectlid van het traject *In voor Mantelzorg*: “Ik heb het afgelopen jaar geleerd meer oog en oor te hebben voor de mensen om de cliënt heen. Daardoor zijn de lijnen korter en kunnen we sneller schakelen.”

“Ik woon nu bijna zes jaar op de Zuiderval,” vertelt Marije van Terphoven, terwijl ze thee inschenkt in haar gezellige appartement. “Hiervoor woonde ik in het Geert de Leeuwhuis in Enschede, een andere woonlocatie van InteraktContour. Maar toen kon ik hier naar toe verhuizen en kreeg ik een appartementje voor mezelf. Het was wel spannend in het begin, maar de begeleiders en m’n familie hebben me daar goed bij geholpen. Nu zit ik hier helemaal op m’n plek.”

Ina Wever is de moeder van Marije. “Krijg ik ook nog een kop thee?” vraagt ze lachend als Marije haar per ongeluk overslaat bij het inschenken. “Natuurlijk! Ik pak het voor je.” Ondertussen steekt senior begeleider Esther van Limbeek van wal: “Ik werd gevraagd om mee te draaien in het traject *In voor Mantelzorg*. Vanaf het begin heb ik Ina daarbij betrokken.” Ina vult Esther direct aan: “We kennen elkaar inmiddels goed, maar ook vóór *In voor Mantelzorg* waren de lijnen tussen ons al kort en wist ik de begeleiders van Marije snel te vinden als dat nodig was.”

Vragen

Esther vertelt: “Het afgelopen jaar heb ik geleerd om meer door de ogen van de mantelzorgers te kijken. Meestal zijn de contacten tussen begeleiders en mantelzorgers goed. Toch is het vaak zo dat je elkaar alleen spreekt als het moeilijk is of als er problemen zijn. Je belt eigenlijk nooit even op met de vraag ‘Hé, hoe is het?’ Het lijkt mij goed om meer contact met de mantelzorgers te hebben en dan ook te vragen hoe het met hem of haar zélf gaat, want als het met de mantelzorgers niet goed gaat, heeft dat vaak z’n weerslag op de bewoner. Het lijkt simpel om zo’n vraag

te stellen, maar omdat je als professional zó gericht bent op de cliënt is dat niet vanzelfsprekend. Door dit traject ben ik me daar bewuster van geworden en doe ik het ook meer. Ik heb gemerkt dat die persoonlijke benadering het beste werkt: even bellen of iemand aanspreken, oog en oor hebben voor de mensen rondom de cliënt.”

“Je moet niets, je mág”

Maatwerk

Aan het begin van het traject vond Esther het best lastig, geeft ze eerlijk toe. “Er is zoveel te doen en ik merkte dat ik het moeilijk vond om het doel van *In voor Mantelzorg* helder te krijgen. Maar hoe meer ik me erin verdiepte, hoe enthousiaster ik werd! Mijn eerste idee was om een bijeenkomst te organiseren voor alle mantelzorgers. Tijdens die bijeenkomst zouden ze ervaringen uit kunnen wisselen en kunnen aangeven wat hier op de locatie nodig is. Al snel merkte ik dat dat zo niet werkte, want lang niet iedereen heeft er behoefte aan. Daarna heb ik voor een meer individuele benadering gekozen, meer ‘maatwerk’.” Ina begrijpt dat wel: “Iedereen zit in een andere fase en heeft daardoor



Deel je ervaringen!

Esther: “Wat me het afgelopen jaar opviel, is dat je je lang niet altijd bewust bent van de vele mooie verhalen die er over cliënten en hun mantelzorgers zijn. Als je anderen jouw verhaal vertelt en je eigen ervaringen deelt, komt er vaak veel waardevols naar boven.”

z’n eigen vraagstukken. Toen deze woonlocatie net open was, was er een startbijeenkomst voor mantelzorgers en cliënten. Daar hoorde ik weinig nieuws, omdat ik al veel wist over deze locatie. Maar er zijn zeker thema’s waar ik het als mantelzorgers met andere mantelzorgers over zou willen hebben, denk bijvoorbeeld aan wie mijn taken overneemt als ik ouder word. Een themabijeenkomst over dat onderwerp zou mij zeker aanspreken.”



Durf te vragen!

Marije: “Ik heb de samenspelscan ingevuld. Dat was best lastig, want het is geen begrijpelijke taal. Gelukkig durf ik het te vragen als ik ergens mee zit. Ik heb de scan toen samen met mijn begeleider ingevuld. Als ik over zulk soort dingen praat, dan is het uit m’n hoofd en dat voorkomt dat het onrustig wordt in m’n hoofd.”

“Mensen rondom de bewoners leren kennen”

Netwerk

Esther heeft bewoners, mantelzorgers en medewerkers van de Zuiderval gevraagd een samenspelscan in te vullen. Marije vond dat best moeilijk, maar met wat hulp is het gelukt. Esther zegt niet zonder trots: “In Enschede waren de meeste vragenlijsten ingevuld. Op die manier krijg je een goed beeld van de mening van alle betrokkenen. Toen ik de resultaten van de scan bekeek, vond ik het opvallend dat alle partijen eigenlijk heel tevreden zijn. Er kwamen dus geen concrete verbeterpunten uit de scan.” Ina knikt instemmend: “Ik vind het prima hoe het nu gaat, dus ik herken me daar wel in.” Esther geeft aan dat het voor haar belangrijk was om met mantelzorgers het gesprek aan te gaan: “Ik wilde hen laten weten waar ik mee bezig was en horen waar de behoeften van mantelzorgers liggen.” Vervolgens ontdekte Esther de netwerkanalyse. Daar is ze enthousiast over: “Als professional richt je je op de begeleiding van de bewoner. Het netwerk om de cliënt heen leer je meestal pas gaandeweg kennen. Het zou heel mooi zijn om in de eerste weken bij iedere nieuwe bewoner een netwerkanalyse te kunnen doen. De vragen die je stelt, zijn eigenlijk simpel: ‘Wie zijn belangrijk voor je? Naar wie ga je toe als je je rottig voelt?’ Op die manier verdiep je je in de mensen om de bewoner heen en kun je die personen daarna ook makkelijker vinden.”

“Vraag eens hoe het met de mantelzorger zelf gaat”

In gesprek

Een ander idee dat in Enschede naar boven kwam, is om koffieochtenden te organiseren waar ook mantelzorgers bij aan kunnen schuiven. Voor Ina is dat niet nodig, maar ze begrijpt wel dat het voor andere mantelzorgers een goed middel kan zijn. En daar zit ‘m wat haar betreft precies de kneep: “Het is fijn als dit soort ideeën verder uitgewerkt worden, maar het moet voor iedereen wel vrijblijvend zijn.” Esther vult aan: “Mijn uitgangspunt is ‘je moet niets, je mag’. Wie komt, die komt. Ik hoop dat bewoners, mantelzorgers en medewerkers op deze manier met elkaar in gesprek kunnen komen en blijven.”

Toekomst

En er zijn nog meer plannen op de Zuiderval. Esther: “Aan het eind van dit jaar willen we een kerstborrel houden. Ik stap niet meer in de valkuil dat iedereen erbij moet zijn. We organiseren het en mensen die willen, zijn van harte welkom.” Marije is in ieder geval enthousiast: “Gezellig!” roept



Het is goed

Ina: “Als ik heel eerlijk ben, hoeft er van mij niet veel te veranderen in de benadering van mantelzorgers. Ik ben tevreden hoe het nu gaat. De contacten met de begeleiders zijn goed en ik zie dat Marije hier op haar plek is. Ik deed mee aan dit traject omdat ik het interessant vond om te zien hoe zo iets gaat. De uitkomsten ervan kunnen andere cliënten en mantelzorgers verder helpen. Dat is mooi.”

ze uit. “Ik kom!” Ook Ina staat ervoor open: “Alleen is het rond Kerst altijd zo druk, dus misschien is een nieuwjaarsborrel een beter idee? Ik doe m’n best om erbij te zijn!”

De binnentuin van
De Zuiderval



Een jaar *In voor Mantelzorg op de Zuiderval*

- Samenspelscans ingevuld
- Netwerkanalyses uitgevoerd
- Nieuwsbrief voor mantelzorgers gemaakt
- BBQ voor bewoners en mantelzorgers in augustus 2015
- Training 'In goed gesprek met de mantelzorger' voor begeleiders
- Contact met Stichting Informele Zorg Twente (SIZ)
- Idee om koffieochtenden te organiseren
- Kerst- en/of Nieuwjaarsborrel in winter 2015/2016

Senior begeleider
Esther van Limbeek: "Ga stap voor stap en ga vooral niet te hard. Op die manier kun je cliënten, mantelzorgers en teamleden meenemen in het traject."

Tip uit Enschede: neem de tijd!



Mantelzorgers kom je vaak tegen op onverwachte momenten: als je net op weg bent naar een cliënt, naar het kantoor loopt of je fiets pakt om naar huis te gaan. Probeer ook op zulke momen-

ten het gesprek aan te gaan. Neem even de tijd om te vragen hoe het gaat. Juist zo'n kort gesprekje doet ertoe en je kunt vaak veel informatie met elkaar uitwisselen.

In goed gesprek

Alle medewerkers van de proeftuinen die werkzaam zijn in het primaire proces hebben in de zomer van 2015 de training 'In goed gesprek met de mantelzorger' gevolgd. Zij zijn nu getraind in het voeren van een gesprek in de driehoek cliënt-mantelzorger-professional. De training is gebaseerd op het COUP en SOFA model (zie pagina 37). Inmiddels is de training ook ondergebracht in het scholingsprogramma voor (senior) begeleiders van het primaire proces.

TIPS & TOPS!

Maak de beweging samen met professionals die dagelijks met cliënten en mantelzorgers omgaan. Leer van elkaar en al doende.

TIPS & TOPS!

Maak gebruik van (goede) gewoonten op jouw locatie ('couleur locale') als het gaat om bijeenkomsten van/voor mantelzorgers.

Dromen vanuit de proeftuinen

Mijn droom ...

- Mijn collega's en ik delen ons enthousiasme over en plezier in het samenwerken met mantelzorgers.
- We blijven tijd en aandacht besteden aan Meer ruimte voor de mantelzorger, zodat het in de hectiek van alledag op de agenda blijft.
- Alle locaties meekrijgen in het betrekken van mantelzorgers en de cliënt in zijn netwerk ondersteunen met behulp van SOFA.



Proeftuin 3: woonlocatie Burgelstee in Kampen

“Professionals kunnen ook leren van mijn moeder”

Woonlocatie Burgelstee is sinds een jaar of zes in de sfeervolle binnenstad van Hanzestad Kampen gevestigd. Martijn Berg woont er met veel plezier. Zijn moeder Jeannette Berg komt regelmatig een kop koffie bij hem drinken. Senior begeleider Klaaske Vercouteren: “In de hectiek van de dag vergeten we de mantelzorgers soms. *In voor Mantelzorg* heeft bij mij een bewustwordingsproces op gang gebracht. Ik hoop dat andere medewerkers dat ook gaan ervaren en de mantelzorgers meer gaan betrekken.”

Zes jaar woont hij in het centrum van Hanzestad Kampen en dat bevalt goed! We hebben het over Martijn Berg, een jonge man die een aantal jaar geleden een verkeersongeluk kreeg waarbij hij hersenletsel opliep. “Na mijn revalidatie ben ik op woonlocatie Bloemensteijn van InteraktContour gaan wonen. Ik was toen nog een stuk jonger en ging in het weekend naar huis. Sinds ik hier woon, heb ik écht mijn eigen stek. Ik woon zelfstandig en werk op een zorgboerderij en bij het Kamper Genot, een snoepwinkel en koffiehuis. Het gaat goed met me.”

Zijn moeder, Jeannette Berg, beaamt dat. “We zijn nu in rustiger vaarwater terecht gekomen. Vlak na Martijns ongeluk was er veel onzekerheid en onduidelijkheid. Hoe zou de toekomst eruit zien? Toen Martijn op woonlocatie Bloemensteijn woonde, ontmoetten wij als ouders elke zondagavond de andere mantelzorgers. Onze kinderen kwamen in het weekend thuis en op zondagavond was het – als iedereen weer terug kwam – vaste prik om samen koffie te drinken. Op die manier hoorde je ook de verhalen van andere ouders en mantelzorgers. Nu Martijn zelfstandig woont, zijn die ontmoetingen er niet meer vanzelf-

sprekend. Dat moet je met elkaar dus op een andere manier vormgeven.”

Elkaar ontmoeten

Klaaske Vercouteren is één van de senior begeleiders op woonlocatie Burgelstee. In Kampen gaf zij op ‘haar’ locatie vorm aan het traject *In voor Mantelzorg*. “Bij de start van het traject besepte ik dat er alleen vlak na de opening van deze locatie twee bijeenkomsten voor mantelzorgers waren georganiseerd. Het leek me goed om mantelzorgers weer de gelegenheid te geven elkaar te ontmoeten. Toen uit de samenspelscans van Burgelstee bleek dat

mantelzorgers graag ervaringen wilden uitwisselen en elkaar tips en ideeën zouden willen geven, heb ik die twee dingen samengevoegd. Op 30 april was er hier op de locatie een avond voor mantelzorgers. Van tevoren hebben we met elkaar gegeten en ik merkte dat – naarmate de avond vorderde – er steeds meer gecommuniceerd werd door mantelzorgers. De avond was een succes en bevestigde me dat we dit soort dingen vaker moeten doen en er zeker een vervolg aan moeten geven.”

“Mantelzorgers willen ervaringen uitwisselen”

Samen op pad

Jeannette was op 30 april aanwezig en kijkt terug op een interessante avond: “Sowieso was het heel leuk om een aantal ouders van Bloemensteijn hier weer te zien. Er zijn indertijd een aantal ‘kinderen’ tegelijkertijd naar Burgelstee gegaan. Die contacten zijn wat verwaterd. Nu we elkaar weer zagen, was er direct herkenning en het is heel fijn om te horen hoe



Ga voor persoonlijk contact

Klaaske: “De samenspelscans heb ik digitaal verspreid. De respons erop was redelijk, maar ik moest er flink aan trekken om de resultaten boven tafel te krijgen. Zo’n scan legt een goede basis, maar het persoonlijke contact tussen mensen is ook belangrijk. Dan kun je meer de diepte in, bijvoorbeeld door open vragen te stellen.”

anderen met bepaalde aspecten van het hersenletsel van hun kind omgaan, zoals bijvoorbeeld veranderde karaktertrekken.” Naast een aantal bijeenkomsten voor mantelzorgers per jaar kwam er afgelopen jaar ook naar voren dat bewoners en mantelzorgers graag samen leuke dingen willen doen. Klaaske: “Er is een plan ontstaan om een commissie te starten met daarin



Zorg over en weer

Martijn: “Het contact met mijn moeder is anders dan het contact met de begeleiders. Dat is logisch. Ik vind het belangrijk dat het met mijn moeder ook goed gaat. Als zij met haar verhaal en haar vragen ook bij de begeleiders terecht kan, is dat fijn.”

“In een driegesprek maken we een jaarplan met leuke activiteiten voor de locatie”

bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Het idee is om met elkaar een soort jaarplan met activiteiten te maken. Iedere ‘partij’ is daar bij betrokken.”

Gelijktijdig informeren

Tenslotte gaven enkele mantelzorgers aan dat het voor hen prettig zou zijn om wat kaders te krijgen: wat wel en niet kan op de woonlocatie bijvoorbeeld en wat de afspraken zijn. Klaaske legt uit: “Het is natuurlijk niet de bedoeling om allerlei regels voor de mantelzorgers op te stellen, maar ik kwam er bijvoorbeeld achter dat we de bewoners van Burgelstee de huisregels geven als ze hier komen wonen. Mantelzorgers krijgen die niet, maar het is voor hen natuurlijk ook handig om dat soort dingen te weten. Daardoor kwam ik op het idee om een informatiesetje te maken voor mantelzorgers. Als iemand bij ons komt wonen, krijgt hij of zij een informatiepakketje. Daar zijn we nu voor mantelzorgers ook mee bezig. Aan de hand daarvan kun je het gesprek met elkaar aangaan en verwachtingen bespreken.” Op de vraag of Martijn veranderingen ziet in de omgang met mantelzorgers, is hij duidelijk: “Ik merk er, eerlijk gezegd, niet zo veel van. Maar ik vind wel dat er altijd goed geluisterd wordt en aan de hand van die gesprekken verandert er zeker wat.”

“Professionals leren van mantelzorgers en andersom”

Van elkaar leren

In voor Mantelzorg heeft Klaaske heel wat gebracht. “Ik vind echt dat je als professional veel kunt leren van mantelzorgers. Zij kennen hun geliefde tenslotte het beste. Het is dus goed om de samenwerking met de mantelzorgers aan te gaan. Als begeleider ben je vaak alleen met de bewoner bezig en het is juist zo interessant om naar het netwerk om de cliënt te kijken. Het voordeel voor de cliënt is dat je als begeleider minder hoeft te ‘experimenteren’, want er is iemand die ontzettend veel van die persoon weet en waar jij van kunt leren.” Jeannette vult aan: “En dat geldt ook andersom, want ik kan leren van de kennis die professionals hebben. Als het contact tussen begeleider en mantelzorgers goed is, vallen er minder ‘gaten’ in de zorg.” Ook Martijn is voorstander van een goede samenwerking tussen zijn moeder en



Niet bellen als er niets is

Jeannette: “Natuurlijk is er contact tussen mij en de begeleiders van Martijn, maar dat is vaak als er iets is of als er wat geregeld moet worden. Om eerlijk te zijn: ik ga niet bellen als alles gewoon loopt, als er niets aan de hand is. Dat voelt geforceerd. Juist daarom zijn die bijeenkomsten met mantelzorgers zo leuk. Dan kom je hen en begeleiders in een andere setting tegen.”

zijn begeleiders: “Het is veel efficiënter en scheelt een hoop zoekwerk.” Lachend voegt hij toe: “En volgens mij kunnen professionals ook leren van mijn moeder! Zij kent mij heel goed.”



De woonkamer van locatie Burgelstee

**Senior begeleider
Klaaske**

Vercouteren:
“Het betrekken van mantelzorgers vraagt van begeleiders een andere manier van denken en werken. De cliënt staat voorop, maar vergeet de mantelzorger niet! Van hem of haar kun je veel leren.”

Tip uit Kampen: stel je vraag!



Het helpt om afspraken met mantelzorgers te verduidelijken. Met sommige mantelzorgers gaat dat heel vanzelfsprekend, in andere gevallen ken je elkaar minder goed. Soms weet

je als begeleider niet dat mantelzorgers iets willen. Als je daarover met elkaar in gesprek gaat en vraagt wat de ander nodig heeft, kun je veel bereiken.

Een jaar *In voor Mantelzorg op Burgelstee*

- Samenspelscans ingevuld
- Mantelzorgavond op 30 april 2015
- Informatiepakket voor mantelzorgers samengesteld
- Training ‘In goed gesprek met de mantelzorger’ voor begeleiders
- Uitleg aan collega’s over traject *In voor mantelzorg*
- Ideeën van mantelzorgers om vaker iets te organiseren voor bewoners of een combinatie van activiteiten tussen bewoners en mantelzorgers
- Start commissie bestaande uit mantelzorger, medewerker en bewoner om een aantal keer per jaar leuke dingen voor bewoners te organiseren

Meer ruimte voor de mantelzorgers is:

- al doende leren.
- oefenen in teamoverleg met behulp van SOFA rollen.
- altijd doorvragen.
- bij (telefonisch) contact met de mantelzorgers altijd vragen: 'Hoe is het met u?'
- toch anders gaan kijken.
- geen confectie, maar maatwerk: ieder doet wat bij hem/haar past.
- goede én lastige momenten delen met je collega's.
- betrokkenheid vergroten door persoonlijke communicatie.

TIPS & TOPS!

Vier kleine successen: ze hebben grote effecten.

Pleeg een COUP

De letters COUP staan voor:

Contact leggen,
Ondersteunen,
Uitnodigen en
Participeren.

Het op een goede manier invulling geven aan COUP is een werkwijze die de betrokkenheid van familieparticipatie vergroot. Die manier van werken is ook heel geschikt voor contact tussen familie, vrienden en beroepskrachten in de zorg, zowel als het gaat om collectieve familieparticipatie als om individuele betrokkenheid. Mantelzorgers weten zich gesteund, serieus genomen en betrokken.

Samen op de SOFA



Het SOFA model is een handig hulpmiddel voor een goede afstemming en samenwerking met en/of ondersteuning van mantelzorgers. SOFA staat voor:

Rol van mantelzorgers

Partner in zorg
Hulpvrager
Persoonlijke relatie
Expert

Activiteit voor professional

Samenwerken
Ondersteunen
Faciliteren
Afstemmen

Cliënten ervaren hierdoor een positief samenspel: hun netwerk werkt



Proeftuin 4: woonlocatie de Palmen Grift in Veenendaal

“Meer en meer aandacht voor mensen om de cliënt heen”

In Veenendaal wordt wat afgelachen tijdens het driehoeksgesprek. Hannie van Brakel is een vrolijke vrouw, maar die gulle lach verandert ook snel in diep verdriet: “Na mijn hersenbloeding zijn mijn emoties veel sterker.” Maarten, de zoon van Ria ter Schure, woont net als Hannie op woonlocatie de Palmen Grift. Alie Gijsbertsen is zijn begeleider en ook die van Hannie: “Welke mensen om een cliënt heen staan, heeft me altijd geboeid.”

Alie Gijsbertsen is een ervaren senior begeleider. Ze werkt al een heel aantal jaar op woonlocatie de Palmen Grift in Veenendaal. “Eerder hoorde deze locatie bij zorgaanbieder ThuisinWonen. Sinds een jaar of zes is het InteraktContour.” Alie kreeg de vraag of ze met de Palmen Grift als proeftuin wilde fungeren voor het traject *In voor Mantelzorg*. “Ik heb me altijd al bezig gehouden met het systeem rondom de cliënt, dus mijn antwoord was een volmondig ‘ja!’”

“Bij de eerste bijeenkomst was ik direct verkocht,” zegt Alie lachend. “Voorheen ging alle aandacht naar de cliënt. Logisch ook, want als begeleider ondersteun je hem of haar. Ik merk dat er nu meer ruimte komt voor het systeem om de cliënt heen. Het is goed om te weten welke mensen belangrijk zijn voor hem of haar. Zij maken deel uit van elkaars leven en de band tussen hen is vaak nauw. Als begeleider kun je daar van profiteren om op die manier nog betere zorg te kunnen bieden.” In het geval van Hannie van Brakel bijvoorbeeld. Zij werd onverwacht getroffen door een hersenbloeding. Dat zette haar vertrouwde

leven compleet op z’n kop: “Ik ben gescheiden van mijn man en kon niet meer zelfstandig blijven wonen. Mijn twee kinderen worstelden erg met de verandering van mijn persoonlijkheid en dat ik ergens anders moest gaan wonen.” Alie: “Als je als begeleider weet wat er ook óm de cliënt speelt, kun je daar in je ondersteuning op inspelen.”

Korte lijnen

Net als in de ander proeftuinen zijn ook op de Palmen Grift samenspelscaans uitgevoerd. De uitkomsten daarvan verasten Alie: “Mantelzorgers bleken vooral

“Elkaar kennen is de basis”

tevreden te zijn over de manier van samenwerken met de begeleiders, terwijl begeleiders juist aangaven verbeteringen te willen in die samenwerking. Mantelzorgers vertrouwen op de zorg die ze uit handen geven. Begeleiders willen taken meer samen oppakken waar dat kan, bijvoorbeeld meegaan naar een arts of bij de administratie.” Maarten, de zoon van Ria ter Schure, woont ook op woonlocatie de Palmen Grift. “Ik doe veel voor Maarten,” vertelt Ria. “En dat doe ik graag. Er zijn in het verleden veel wisselingen in begeleiders geweest. Dat vond ik niet zo prettig, want dan moet je steeds opnieuw kennismaken en je verhaal vertellen. Alie is nu al een tijdje een stabiele factor en als er iets is, kan ik makkelijk contact met haar opnemen. Die korte lijnen zijn fijn, want dan kun je elkaar snel vinden.”

Aansluiten

Voor Alie was het vooral in het begin van het traject *In voor Mantelzorg* lastig om vorm te geven aan het betrekken van mantelzorgers bij de Palmen Grift: “Er was zoveel informatie, dat kon ik niet vertalen naar de praktijk. Ik had steeds het idee dat



Denk out of the box

Alie: “Er is niet één goede manier om iets te doen, er zijn altijd meerdere mogelijkheden. In het begin van het traject vond ik het lastig om buiten de kaders te denken. Ik was steeds geneigd om dat wat er voor handen was op deze locatie toe passen. Pas toen ik andersom keek – wat past bij de Palmen Grift? – kwam ik op een idee dat hier ook goed aansloot. Die aansluiting heeft het tot een succes gemaakt.”

ik in het kader van het traject een bepaald instrument moest invoeren. Toen ik van dat vastomlijnde plan afstapte, kon ik veel vrijer denken en kwam ik op een idee dat aansloot bij de situatie op de Palmen Grift. Deze woonlocatie is namelijk gevestigd in een flat, waar ook mensen zonder



Stel de vraag!

Ria: "Als familie kun je niet afhaken als mantelzorger en dat wil je ook niet! Een goed samenspel tussen begeleider, mantelzorger en cliënt is erg belangrijk. Medewerkers zijn wel eens geneigd om dingen bij zichzelf te houden, omdat ze vinden dat dat zo hoort.

Mijn tip? Betrek mantelzorgers juist door hen te vragen iets te doen: mee naar de huisarts, kleding kopen. Ik doe het graag!"

"Als familie kun je niet afhaken als mantelzorger"

hersensletsel wonen. Flatbewoners zijn erg betrokken bij de cliënten. Daarom heb ik in de zomer onder het motto 'Beter een goeie buur ...' een informatieavond georganiseerd. Ik heb er buurtbewoners, mantelzorgers, cliënten, collega's en zelfs de wijkagent voor uitgenodigd. De avond was een groot succes! Hannie en een andere cliënt vertelden hun verhaal, waardoor de aanwezigen een veel beter beeld van hersensletsel kregen. De informatieavond is een vorm die past bij de Palmen Griff en wie weet, komen er wel mantelzorgers of vrijwilligers uit voort."

Ontmoeten

Hannie kijkt ook terug op een mooie bijeenkomst. "Het was wel moeilijk om mijn verhaal te vertellen, want mijn emoties zitten heel dicht onder de oppervlakte. Gelukkig stelde Alie mij de vragen, zodat ik niet alles zelf hoefde te bedenken. Vlak na mijn hersenbloeding woonde ik boven in deze flat, tussen de andere flatbewoners, maar ik kreeg wel begeleiding. Op een gegeven moment ging het wonen daar niet meer en ben ik naar beneden verhuisd. Nu kan de begeleiding me beter in het vizier houden, haha! Het wonen was wel moeilijk in het begin, want niemand wil hier wonen. Maar ja, het kon niet anders. En nu ben ik gewend en wil ik hier niet meer weg! Dat kon ik goed uitleggen." De informatieavond was een positieve

"Energie stroomt als ik dicht bij mezelf en de locatie blijf"

ervaring voor de aanwezigen en vormde ook direct de start voor een tweede evenement: eind september is sinds een aantal jaar de tijd van Nationale Burendag. Ook daar deed de Palmen Griff actief aan mee en met resultaat: er meldden zich ruim zestig mensen aan! Weer een mooie gelegenheid om nieuwe mensen te ontmoeten.

Delen

Meedoen als proeftuin heeft Alie opgeleverd dat de mantelzorger meer dan voorheen in beeld is. "Ik vind het belangrijk om met hen in gesprek te gaan en merk ook dat ik nu meer ruimte voor hen neem. Het werk in de zorg vraagt veel, het is altijd druk. Als mantelzorgers me nu iets vragen en ik moet net iets doen, dan vraag ik of ze even een momentje hebben en dan drink ik een kwartiertje later een kop koffie met ze. En ik probeer met de mantelzorgers ook successen te delen. Vaak heb je alleen contact als er iets geregeld moet worden, nu laat ik vaker wat weten." En dat wordt gewaardeerd. Ria: "Als familie kun



Stabiel contact

Dezelfde begeleider of na zoveel tijd wisselen is een vraagstuk dat vaker naar voren komt op woonlocaties. Hannie: "Ik vind het fijn dat ik bekende gezichten zie, dus wat mij betreft geen wisselingen. Het is ook prettig dat mijn kinderen mijn begeleider kennen, dat zij een goed contact met elkaar hebben."

je als mantelzorger niet afhaken. Je bent en blijft betrokken. Goed contact met de begeleiding is dus erg belangrijk." Na een zoektocht aan het begin van het traject kijkt Alie nu met veel voldoening terug op 'haar' proeftuin: "Het heeft mij echt verrast dat er zo'n mooi product uit is gekomen. Blijkbaar is het nodig geweest dat ik zo breed ben begonnen om tot dit resultaat te komen."



De woonkamer van locatie de Palmen Grift

Tip uit Veenendaal: focus je op de praktijk

Over het betrekken van mantelzorgers is veel informatie te vinden. Als de vertaalslag van theorie naar praktijk lastig voor je is of je ziet door de bomen het bos niet meer, focus je dan op de praktijk. Tools en theorie gebruik je

ter ondersteuning. Waar het écht om gaat, is het contact met mantelzorgers, aandacht hebben voor hun verhaal.



Een jaar *In voor Mantelzorg* op de Palmen Grift

- Samenspelscans uitgevoerd
- Collega's geïnformeerd over en betrokken bij het traject
- Inventarisatie van de mantelzorgers
- Bezoek symposium Het venijn zit in de staart
- Jaarevaluatie met cliënt en mantelzorgers anders ingestoken
- Informatieavond georganiseerd voor buurtbewoners op 7 juli 2015
- Deelname aan Burendag 2015
- Met elke collega één op één-gesprek over het betrekken van mantelzorgers aan de hand van het SOFA-model
- Training 'In goed gesprek met de mantelzorgers' voor begeleiders

TIPS & TOPS!

Organiseer een inloopspreekuur, waarop je er (ook) speciaal bent (tijd neemt) voor mantelzorgers.

Neem je collega's mee in jouw proces.

Implementeren is meekijken, meepraten en meedoen.

Faciliteer contact/leertijd voor medewerkers om met en van elkaar te leren.



InteraktContour

verder met hersenletsel

www.interaktcontour.nl

In voor Mantelzorg is een landelijk programma waarbij tachtig zorgorganisaties hebben gewerkt aan betere samenwerking met mantelzorgers. *In voor Mantelzorg* heeft deze zorgorganisaties innovatietrajecten op maat geboden en verspreidt de hierin ontwikkelde kennis en materialen. De deelnemende organisaties zijn begeleid door een adviseur, ze hebben (trainings)materialen ontvangen, zelf nieuwe materialen ontwikkeld en onderling ervaringen en tips uitgewisseld. Innovatie en implementatie staan centraal. De uitvoering is in handen van Vilans en Movisie. Het ministerie van VWS heeft het programma gefinancierd.

Meer informatie: www.invoormantelzorg.nl