

U als gemeente doet een beroep op mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Vanwege de opdracht om de zorg dichtbij mensen zelf te organiseren, en de beheersing van de kosten van professionele zorg. De zorg wordt zoveel mogelijk in, en mét de eigen omgeving georganiseerd. Het is daarom voor u van belang dat mantelzorgers en zorgvrijwilligers voldoening blijven halen uit het bieden van ondersteuning. En dat zij dit kunnen volhouden. Daarmee hand in hand gaat uw verantwoordelijkheid om de informele zorg te ondersteunen (zie kader).

De **Wmo 2015** vereist dat u als gemeente mantelzorgers betreft bij het onderzoek naar een ondersteuningsvraag. Niet alleen de mogelijkheden van de mantelzorgers, ook hun ondersteuningsbehoeften moeten in kaart worden gebracht. U bent verantwoordelijk voor het bevorderen van de inzet van mantelzorgers en zorgvrijwilligers. En voor hun ondersteuning, zodat zij hun taken goed kunnen uitvoeren. Ook moet de gemeente maatwerkvoorzieningen beschikbaar stellen die dienen als respijtzorg. Verder wordt u verantwoordelijk voor waarderen van de mantelzorgers van de cliënten in uw gemeente.

In de visie van Mezzo kunt u een duurzame en effectieve mix van formele en informele zorg realiseren. Door mogelijk te maken dat mantelzorgers en zorgvrijwilligers *op eigen wijze* kunnen zorgen voor een ander. Want wie kan zorgen op een manier die goed bij het eigen leven past, zal langer, beter en gezonder voor de ander kunnen zorgen. Zó maakt u lokaal een gemeenschap mogelijk waarin de zorg voor elkaar een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. De lokale participatiesamenleving slaagt, wanneer mensen *op eigen wijze* kunnen zorgen voor een ander.

Deze visie heeft Mezzo uitgewerkt in het **Mezzo Model. Vinden, versterken, verbinden en verlichten**<sup>1</sup> zijn de vier doelen die gemeenten, zorgaanbieders, werkgevers, (welzijns)organisaties voor de informele zorg en belangenbehartigers sámen moeten bereiken. De crux is **lokale samenwerking**. Er zijn lokaal gezamenlijke keuzes nodig, plus acties om daaraan uitvoering te geven. In deze gebruiksaanwijzing werken we de keuzes en activiteiten verder uit. De benodigde activiteiten hebben we per speler gegroepeerd in 'taakgroepen'. Het gaat om activiteiten van de gemeente, de zorgaanbieder of (welzijns)organisatie voor informele zorg of de belangenbehartiger.

---

<sup>1</sup> Dit Model sluit aan op de *Aandachtspunten voor lokaal beleid* over mantelzorgondersteuning, te vinden op [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl). Deze zijn in het kader van de Wmo 2015 opgesteld door het ministerie van VWS, in samenwerking met de VNG en Mezzo.

De taken voor u als gemeente zijn herkenbaar aan het volgende icoon:



We geven u hiermee de ingrediënten voor:

- Beleid over informele zorg, van opstellen tot evalueren.
- De uitvoering van uw regierol op het sociaal domein voor de informele zorg.
- Het integreren van het thema 'informele zorg' in de gemeentelijke organisatie.
- Opdrachtgeverschap naar zorgaanbieders en welzijnsorganisaties.
- De communicatie met informele zorgverleners.

## Vinden

Mantelzorgers en zorgvrijwilligers moeten eerst worden *gevonden*. Dat lijkt een open deur; maar dan pas kunnen zij worden ondersteund. Vinden is de voorwaarde voor het versterken, verbinden en verlichten. **Vinden** begint met mensen in beeld krijgen en eindigt bij bereiken. Bereiken lukt wanneer mensen zich aangesproken voelen, de boodschap aankomt en erop reageren. **Vind**, door samen te kiezen voor:

- a. De juiste toon
- b. Het gezamenlijk benutten van vindplaatsen
- c. Een relatie opbouwen

### *Inspiratiefilmpje Vinden*

Laat u inspireren hoe het Steunpunt Mantelzorg Carinova en de gemeente Deventer samen mantelzorgers vinden.



### *a. De juiste toon*

Mensen herkennen zich niet in een beleidsterm als 'mantelzorger'. Sluit daarom in uw communicatie aan bij de belevingswereld van uw inwoners. In het geval van mantelzorgers betekent dat:

- Spreek mensen aan op hun *bewegredenen*. Mantelzorgers willen zorgen voor een zieke naaste. Het gaat immers om hun eigen kind, partner, goede vriend of kennis. Ze worden gedreven door verantwoordelijkheidsgevoel en directe betrokkenheid bij het wel en wee van de zorgvrager. Tegelijk voelt mantelzorg vaak niet als een vrije keuze: het overkomt je.

- Spreek mensen aan op hun *ervaringen*. Er zijn verschillende soorten mantelzorg, zoals regelen, zorgen of begeleiden bij doktersbezoeken. Vraag mensen wat zij hierbij nodig hebben. Dat werkt beter dan proberen iemand ervan te overtuigen dat hij 'mantelzorg' is.
- Verwoord ook het aanbod om mantelzorgers te ondersteunen in *termen die aansluiten* bij hun ervaringen. Gebruik bijvoorbeeld in plaats van de term 'respijtzorg' liever: '*tijdelijke vervanging van de zorg voor uw ...*'. Houd hierbij rekening met de (ervaringen van) verschillende typen mantelzorgers: jonge, schoolgaande mantelzorgers, werknemers, mensen die voor een kind of juist voor een ouder zorgen.
- Benader mantelzorgers als gelijkwaardige *gesprekspartner*. Diens relatie met de zorgvrager is mede bepalend voor de actuele zorgsituatie en de behoefte aan ondersteuning en hulp. De ervaringsdeskundigheid van de mantelzorg in het verlenen van zorg is bovendien van onschatbare waarde.

Sluit ook in de communicatie met (potentiële) zorgvrijwilligers aan bij wat zij belangrijk vinden. Spreek hen aan op hun eigen intrinsieke motivatie, hun passie, talenten, hobby's en beschikbaarheid. Vrijwilligerswerk geeft voldoening. Het helpt je verder en leert je nieuwe dingen. En het is gewoon leuk! Dat is de boodschap.

### *b. Het gezamenlijk benutten van vindplaatsen*

Maak een overzicht van vindplaatsen van mantelzorgers, zoals:

- de gemeentelijke toegang: het Wmo-loket, tijdens het (keukentafel-)gesprek, sociale wijkteams, loket sociale zaken en andere aanvragen bij gemeente;
- de Wmo-raad, Participatieraad, Platform Mantelzorg, lokale cliënten- en patiëntenorganisaties;
- lokale zorgaanbieders, instellingen, revalidatiecentra, ziekenhuizen en hun familie- of cliëntenraad;
- huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten, wijkverpleegkundigen;
- welzijns- en vrijwilligersorganisaties;
- steunpunten en expertisecentra mantelzorg, mantelzorgmakelaars;
- burgerinitiatieven, zoals zorg-, buurt en/of dorpscoöperaties;
- scholen en Zorgadviesteams;
- werkgevers;
- sociale media en online platforms;
- algemene voorzieningen, zoals sportclubs;

- moskeeën, kerken.

Gebruik de vindplaatsen voor:

- Een gezamenlijke werkwijze van herkennen, signaleren en doorverwijzen (zie *Verbinden*).
- Betrokkenheid bij beleid (zie *Versterken*).
- Om de gemeentelijke waardering onder de aandacht te brengen van mantelzorgers.

Start een gezamenlijke lokale praktijk van werving en selectie, matching, begeleiding en scholing voor zorgvrijwilligers. Doe dat samen met de (welzijns)organisaties voor informele zorg. Denk voor de werving aan de vindplaatsen voor mantelzorgers. Maar betrek ook bedrijven die maatschappelijke betrokken ondernemen, organisaties met vrijwilligersbeleid voor werknemers; evenals de UWV's of een Participatiehuis. En denk aan de combinatie met de tegenprestatie in de Participatiewet.

### *c. Een relatie opbouwen*

Wilt u als gemeente mantelzorgers blijvend bereiken, dan is het essentieel dat u een functionele vertrouwensrelatie opbouwt met de zorgvragers en hun mantelzorgers. Deze relatie zorgt voor de onderlinge betrokkenheid die nodig is om mantelzorgers te laten meepraten over beleid (*Versterken*), om passende zorg te kunnen leveren (*Verbinden*) en waardoor mantelzorgers zich zullen laten ondersteunen (*Verlichten*). Goede informatievoorziening, bereikbaarheid en open communicatie zijn onmisbaar voor het creëren van vertrouwen. Dat geldt ook voor de relatie tussen mantelzorgers en zorgaanbieders, werkgevers en (welzijns)organisaties voor de informele zorg. Stuur hier op bij uw samenwerkingspartners.

Voor een goede relatie tussen zorgprofessionals en zorgvrijwilligers is het van belang dat beiden weten wat zij van elkaar kunnen verwachten. De zorgprofessional weet wat de mogelijkheden en grenzen van de vrijwilliger. En doet een beroep op hem, uitgaand van zijn persoonlijke motivatie. Dit geldt ook voor degenen die vrijwilligers matchen met een klus.

Een samenwerkingsrelatie aangaan met de zorgvrijwilliger, is een voorwaarde voor een goede match tussen vrijwilliger en zijn taak. Die relatie gedijt bij goede bereikbaarheid voor begeleiding van de vrijwilliger en waardering voor zijn inzet. Of die relatie nu kortdurend of langdurig is. Denk aan zowel de vrijwilliger die zich voor langere tijd inzet,

als aan de 'flexvrijwilliger'. Vergeet ook het geleid vrijwilligerswerk als tegenprestatie in het kader van Participatiewet niet.

## Versterken

Versterken betekent de positie verbeteren van de mantelzorger en de zorgvrijwilliger in lokaal beleid. Samen met de verbinding met de formele zorg is dit nodig om écht te kunnen verlichten: mantelzorgers en zorgvrijwilligers op maat toerusten en ondersteunen.

**Versterk**, door te kiezen voor:

- a. Een dynamische beleidscyclus
- b. Investeren in de informele zorg
- c. Afstemmen van wetten en regels

### *Inspiratiefilmpje Versterken*

Laat u inspireren door het Platform Mantelzorg Amsterdam en het Centrum voor Cliëntervaringen van het VUmc hoe zij samen mantelzorgers versterken.



### a. Een dynamische beleidscyclus

Wanneer je beleid maakt samen met zorgvragers, mantelzorgers en zorgvrijwilligers, en bovendien verantwoording aan hen aflegt, dan blijf je samen werken aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het vertrekpunt voor dit beleid is natuurlijk een *goede visie* op de informele zorg in uw gemeente. Dus: hoe ziet u de informele zorg? Welke spelers zijn lokaal relevant? Hoe kijken zij tegen de informele zorg aan? Wat wilt u bereiken, als gemeente en gezamenlijk? Wat is er nodig om dat te realiseren? Samen met uw inwoners komt u tot deze visie. Daarmee creëert u een stevige basis voor een dynamische beleidscyclus.

Gebruik bij uw beleid de uitgangspunten van het Mezzo Model:

- De relatie tussen mantelzorgers en zorgvrager staat centraal, in zorg en ondersteuning.
- De informele zorg moet integraal worden gezien, lokaal samenwerken is essentieel.
- Dynamiek van de veranderende werkelijkheid.

In de toelichting van het Mezzo Model, onder *Vernieuwing van het perspectief*, worden deze uitgangspunten meer uitgebreid beschreven.

Betrek mantelzorgers en zorg vrijwilligers vervolgens voortdurend bij uw beleid over de informele zorg. Zorg ervoor dat zij in ieder geval hun behoeften uitspreken en laat hen zo mogelijk meedenken en meeschrijven aan dit beleid. Monitor, evalueer en stel beleid bij, op basis van de ervaringen en de ervaringsdeskundigheid van diegenen over wie het beleid gaat. Beleidsvoornemens 'klankborden' en om advies vragen is niet genoeg. Het gaat om co-creatie: gezamenlijk passend beleid ontwikkelen.

Mantelzorgers en zorgvrijwilligers hebben het druk. Organiseer daarom ook manieren voor inspraak die weinig tijd kosten. Gebruik de vindplaatsen om in contact te komen met mantelzorgers. Zorg voor een lokaal (digitaal) mantelzorgpanel, of neem mantelzorgers op in gezinspanels.

Ontwikkel laagdrempelige vormen van medezeggenschap voor zorgvrijwilligers, zoals een meningenzuil, flitsenquête of online tevredenheidsonderzoek. Help vertegenwoordigende adviesraden bovendien bij het vinden van mantelzorgers en zorgvrijwilligers als leden.

### b. Investeren in de informele zorg

Weet niet alleen overbelaste mantelzorgers op te sporen en te ondersteunen. Maar investeer in preventie en de samenwerking tussen de informele en formele zorgverleners. Investeer als impuls voor kwaliteit, niet enkel om te besparen. Want goede zorg is



passende zorg. En een formele organisatie kan pas passende zorg organiseren, inkopen of leveren wanneer zijn beleid aansluit bij de alledaagse zorgpraktijk van een gezin, huishouden of ander sociaal verband. Investeer ook in zorgvrijwilligers, door budget vrij te maken voor begeleiding en scholing.

Stimuleer ook werkgevers te investeren in hun mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Bevorder bij hen het implementeren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Werk hierin samen met uw lokale (welzijns)organisatie voor de informele zorg. U kunt samen gebruik maken van de informatie op [www.werkenmantelzorg.nl](http://www.werkenmantelzorg.nl).

### *c. Afstemmen van wetten en regels*

Zorg voor samenhangend beleid en voorkom tegenstrijdigheden. Bijvoorbeeld door een woningaanpassing toe te kennen aan grootouders, die structureel in hun eigen huis respijtzorg bieden voor een kleinkind. Of als het gaat om de combinatie van beleid rond de tegenprestatie (Participatiewet) en beleid over de informele zorg (Wmo). Toets de effecten van lokale gemeentelijke regels voor de informele zorg aan het gezonde verstand. Maakt uw gemeente het zorgen voor een ander op alle fronten mogelijk? Tot slot vormt regeldruk nog steeds een groot obstakel voor mantelzorgers. Probeer dit terug te dringen.

Dit alles vereist dat de gemeenteambtenaren de gemeentelijke visie op de informele zorg kennen. En dat zij de ruimte hebben om beslissingen te nemen die hierbij passen. Maak de informele zorg ook intern onderdeel van uw integrale aanpak op het sociaal domein!



#### **Taakgroep Beleid Informele Zorg I**

*activiteiten voor de **gemeente***

- Ontwikkel een visie en beleid voor de informele zorg.
- Breng samenhang aan met andere lokale wet- en regelgeving.
- Voer regie op beleidsniveau over de andere taakgroepen.
- Organiseer de dynamische beleidscyclus met informele zorgverleners.
- Faciliteer informele zorgverleners om deel te nemen aan de beleidscyclus.

#### **Taakgroep Beleid Informele Zorg II**

*activiteiten voor lokaal opererende **zorgorganisatie** en **werkgever**:*

- Zorgen voor *beleid voor de informele zorg*. Afhankelijk van de organisatie is dat familiebeleid, vrijwilligersbeleid en/of mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.

- ❖ Een gezamenlijke werkwijze invoeren voor herkennen, signaleren en doorverwijzen.
- ❖ Samenwerken met gemeente, zorgaanbieders in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn, (welzijns-)organisaties voor informele zorg en werkgevers voor de uitvoering van de gezamenlijke werkwijze.
- ❖ Organiseren van de interne deskundigheidsbevordering (*zie ook: Generalist Informele Zorg*) van professionals en zorgvrijwilligers, voor het samenspel met mantelzorgers en zorgvrijwilligers.

### **Taakgroep Co-creatie**

*activiteiten voor **mantelzorgers en zorgvrijwilligers**, al dan niet gegroepeerd in belangengroepen, cliëntenraden, familieraden*

- ❖ Het initiatief nemen tot overleg met de juiste partner: gemeente, zorgaanbieder, (welzijns)organisaties voor informele zorg, werkgevers.
- ❖ Ontwikkelen van en meewerken aan beleid; uitvoeringsplannen, inkoopafspraken, monitoring en evaluatie. Behoeften en mogelijkheden uitspreken. Adviseren, gevraagd en ongevraagd.
- ❖ Onderhouden van de relatie met formele organisaties: gemeente, zorgaanbieders, (welzijns)organisaties voor informele zorg. En met zorgvragers, de mantelzorgers en zorgvrijwilligers.
- ❖ Nemen en steunen van burgerinitiatief: bijvoorbeeld het organiseren van informele respijtzorg, burenhulp, een zorgcoöperatie of eigen zorginkoop.

## Verbinden

Verbinden wil zeggen: het lokale samenspel tussen zorgvrager, formele en informele zorgverleners en (zorg)organisaties vormgeven. Een goede verbinding op organisatie- maar ook op individueel niveau is een voorwaarde voor het goed kunnen vinden en versterken van mensen. **Verbind**, door te kiezen voor:

- a. Een gezamenlijke werkwijze
- b. Deskundigheidsbevordering
- c. De vroegtijdige mix

### *Inspiratiefilmpje Verbinden*

Laat u inspireren door Zorggroep Charim en Steunpunt Mantelzorg Zeist hoe zij samen mantelzorgers en zorgprofessionals verbinden.



### *a. Een gezamenlijke werkwijze van herkennen, signaleren en doorverwijzen*

Verbind alle partners met elkaar en neem als gemeente het initiatief voor een gezamenlijke lokale werkwijze. Zorg ervoor dat alle vindplaatsen toegerust zijn om:

- ❗ mantelzorgers te herkennen;
- ❗ tijdig dreigende overbelasting of 'ontspoorde' zorg te kunnen signaleren;
- ❗ de mantelzorgers goed te kunnen doorverwijzen bij een ondersteuningsvraag. Denk daarbij aan een actuele en toegankelijke sociale kaart.

Pas deze gezamenlijk werkwijze toe met alle partners in het sociaal domein. Zowel op organisatieniveau als in de uitvoering. Denk hierbij aan de sociale wijkteams. Gebruik de vindplaatsen ook om de gemeentelijke waardering onder de aandacht te brengen van mantelzorgers. Maak de gezamenlijke werkwijze onderdeel van uw integrale aanpak!

### *b. Deskundigheidsbevordering van uitvoerende professionals en zorgvrijwilligers*

Mantelzorgers zijn van grote betekenis in het leven van hun naaste. In de eerste plaats door de persoonlijke relatie die ze met elkaar hebben. Maar ook omdat mantelzorgers de zorg (deels) zelf geven. Of doordat ze de zorgvrager blijven helpen in een intramurale situatie. De formele zorg zou bij deze realiteit moeten aansluiten. De uitvoerende professionals en zorgvrijwilligers moeten dan ook met de mantelzorgers en de zorgvrager kunnen samenwerken, willen zij het aanbod van hulp en ondersteuning echt *op maat* kunnen uitvoeren. Binnen dit samenspel moet een *gelijkwaardige* rol zijn weggelegd voor de *ervaringsdeskundigheid* van de mantelzorgers en de *expertise* van de zorgprofessional. Dit geldt voor de extramurale en de intramurale setting. Van professionals en zorgvrijwilligers vraagt dit deskundigheid: oog voor de eigen mogelijkheden, hulpvragen en veranderingen van de zorgvrager en de mantelzorgers (zie kader).

De zorgprofessional heeft inzicht nodig in de rol die mantelzorgers spelen in het leven van hun naaste. Ook de ervaringsdeskundigheid van de mantelzorgers en de manier waarop zij voor hun naaste zorgen, moet de zorgprofessional kunnen herkennen. Het is belangrijk de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorgers te leren signaleren en hierop te anticiperen. Open communicatie en goede afstemming over de zorg zijn onmisbaar om tot een goede samenwerking te komen tussen de zorgprofessional en de mantelzorgers.

Ook moeten zorgaanbieders en de zorgprofessionals zich bewust zijn van de rol en positie van de vrijwilliger. Het moet duidelijk zijn wat diens (intrinsieke) motivatie is; welke werkzaamheden aansluiten op zijn passie, situatie en mogelijkheden. Wat mag worden verwacht van een zorgvrijwilliger, en wat zijn de grenzen? Heldere afspraken met de zorgvrijwilliger zijn ontzettend belangrijk, ook over de manier waarop de organisatie hem wil inzetten, scholen en begeleiden.

Als gemeente kunt u hiervoor zorgen. Stel eisen aan de deskundigheid met betrekking tot de informele zorg, bij de inkoop en de subsidiëring van het zorg- en ondersteuningsaanbod. Stel bovendien, samen met zorgaanbieders bijvoorbeeld, budget beschikbaar voor de scholing van zorgprofessionals en zorgvrijwilligers.

### *c. De vroegtijdige mix van formele en informele zorg*

De vroegtijdige mix wil zeggen: de mantelzorgers en professionals of de zorgvrijwilligers zorgen samen. Hierdoor wordt de zorg thuis langer volgehouden. Wat hierbij enorm kan helpen is de inzet van zorg, psychosociale ondersteuning, praktische hulp en een duurzame ondersteuningsrelatie door bijvoorbeeld de huisarts, specialist, of thuiszorg. Denk ook aan de inzet van zorgvrijwilligers in een vroeg stadium, aan (vrijwillige) respijtzorg, behoud

van dagbesteding en flexibel inzetbare aanvullende zorg of hulp. Ken zorg en ondersteuning dus niet pas toe als de mantelzorger het water al aan de lippen staat!



### Taakgroep Samenspel Informele zorg

activiteiten voor (of namens) de **gemeente** voor de organisatie(s) voor informele zorg; bv. een steunpunt / expertisecentrum Mantelzorg of Informele zorg / brede vrijwilligersorganisatie / welzijnsorganisatie

- ⊕ Ontwikkel lokaal een gezamenlijke werkwijze voor herkennen, signaleren en doorverwijzen.
- ⊕ Coördineer de uitvoering van de gezamenlijke werkwijze, of besteed die uit. Benoem één contactpersoon voor alle vindplaatsen.
- ⊕ Voer regie over gezamenlijke deskundigheidsbevordering (zie: *Generalist Informele Zorg*) in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn ten behoeve van het samenspel in individuele zorgsituaties.

## Verlichten

Verlichten betekent het op maat ondersteunen van mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Zodat zij op eigen wijze kunnen zorgen, voldoening blijven halen uit wat zij doen en dit volhouden. Mantelzorgers en zorgvrijwilligers die balans ervaren in hun zorgtaken, kunnen bovendien hun rol in het versterken en verbinden goed spelen. **Verlicht**, door te kiezen voor:

- a. Individuele mantelzorgondersteuning
- b. Kwaliteit van ondersteuning

### *Inspiratiefilmpje verlichten*

Laat u inspireren door Steunpunt Mantelzorg Tandem uit Haarlem hoe zij samen (jonge) mantelzorgers verlichten.



#### *a. Individuele mantelzorgondersteuning*

Kies voor het bieden van individuele mantelzorgondersteuning, in de vorm van:

- ⓘ informatie en advies
- ⓘ emotionele steun en educatie
- ⓘ passende respijtzorg
- ⓘ praktische en materiële hulp<sup>2</sup>

Kies daarnaast voor het bieden van *onafhankelijke mantelzorgondersteuning* bij het [Keukentafelgesprek](#). In navolging van de Wmo 2015 neemt de mantelzorger immers deel aan dit gesprek, waarbij hij naar zijn mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften wordt

---

<sup>2</sup> Lees meer hierover in de *Aandachtspunten voor beleid* over mantelzorgondersteuning van het ministerie van VWS, onder Verlichten.

gevraagd. De mantelzorger kan, net als de cliënt, ondersteuning nodig hebben bij het formuleren van zijn vraag en het inzicht geven in zijn eigen situatie. Heel belangrijk, omdat het Keukentafelgesprek hét moment is dat afspraken worden gemaakt over ieders inzet. Vergeet daarbij niet *advies aan mantelzorgers, over het samenspel* met professionals en zorgvrijwilligers. Mantelzorgers kunnen ondersteuning nodig hebben bij het communiceren met zorgprofessionals en zorgvrijwilligers

De *ideale waardering* tenslotte, bestaat uit een mix van activiteiten, die tezamen zowel waardering als een tegemoetkoming geven in de kosten van mantelzorg. Een waardering kan bestaan uit activiteiten in natura die tegemoet komen in de extra kosten die mantelzorgers maken. Waardering kan ook bestaan uit gratis deelname aan (culturele) activiteiten of voorzieningen. Enkele gemeenten hebben ervaring met een mantelzorgpas en het [THKX Platform](#).

### *b. Kwaliteit van ondersteuning*

Biedt kwaliteit in zorg en ondersteuning. Als de kwaliteit in orde is, neemt dat ook bij de mantelzorger veel druk weg. Maak hier in uw inkoop- en subsidietrajecten afspraken over. Onder kwaliteit verstaat Mezzo:

#### Passende zorg

Samen vormen de zorgvrager en de mantelzorger een unieke zorg-combinatie. De zorg of ondersteuning is passend bij de behoeften, mogelijkheden, wensen en grenzen van de zorgvrager en mantelzorger. De zorgprofessional is deskundig op het gebied van de informele zorg en werkt samen (zie ook Verbinden).

De afspraken over de begeleiding hebben een directe relatie met het beoogde resultaat, zoals dat afgesproken is in het keukentafelgesprek. Ook de monitoring en evaluatie van de geboden begeleiding grijpen terug op de afspraken uit het keukentafelgesprek. De mantelzorger wordt betrokken bij het keukentafelgesprek, bij de afspraken over de zorg en ondersteuning, de monitoring en evaluatie.

#### Flexibiliteit

De mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van zowel de zorgvrager als de mantelzorger zijn dynamisch. Goede zorg is niet het resultaat van een correcte uitvoering van richtlijnen en protocollen, maar het resultaat van een gezamenlijke keuze voor wat op een

bepaald moment, waar mogelijk anticiperend op de toekomst, gewenst en nodig is. Professionals en zorgvrijwilligers hebben de vrijheid om in het bieden van de ondersteuning mee te bewegen met de behoefte van de zorgvrager en de mantelzorger. En waar nodig tussentijds bij te stellen, ten behoeve van de zorgvrager en mantelzorger.

### Keuzevrijheid

De zorgvrager en mantelzorger hebben de vrijheid om, in goed overleg, te kiezen voor een (andere) uitvoerende professional.

#### **Taakgroep Specialisme Informele Zorg**

activiteiten voor **(welzijns)organisaties voor informele zorg**; bv. een steunpunt of expertisecentrum Mantelzorg of Informele zorg / brede vrijwilligersorganisatie / welzijnsorganisatie

- ❖ Bieden van individuele mantelzorgondersteuning. Die digitaal en telefonisch beschikbaar is en fysiek lokaal inzetbaar. De ondersteuning beslaat:
  - Informatie en advies, emotionele steun en educatie, passende respijtzorg, materiële en praktische hulp, waaronder de inzet van zorgvrijwilligers.
  - Advies voor mantelzorgers over het samenspel met professionals en zorgvrijwilligers.
  - Onafhankelijke mantelzorgondersteuning voor Keukentafelgesprek
- ❖ Werving, selectie, matching, binding, training, scholing, continuïteit inzet zorgvrijwilligers.
- ❖ Individuele begeleiding van zorgvrijwilligers.

#### **Taakgroep Generalist Informele Zorg**

activiteiten voor alle **uitvoerende professionals en zorgvrijwilligers** bv.: wijkteam, gespreksvoerders Keukentafelgesprek, huisarts, zorgaanbieder, instelling, P&O medewerkers van werkgever

- ❖ Mantelzorger herkennen, (dreigende) overbelasting signaleren.
- ❖ Doorverwijzen naar algemene voorzieningen.
- ❖ Warm doorverwijzen naar Taakgroep Specialist Informele Zorg.
- ❖ Waardering en de mogelijkheid om mee te praten met beleid onder de aandacht brengen.