Ontspoorde mantelzorg

Een verkenning naar de aanpak bij ouderen

Auteurs Wendela Wentzel, Annemiek Goes en Oka Storms
Datum Utrecht, april 2015
© Movisie

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

COLOFON

Auteurs: Wendela Wentzel, Annemiek Goes en Oka Storms
Redactie: Mariette Hermans
Projectnummer: P6056
Datum: april 2015
© Movisie

Dit rapport is tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS

Inhoud

Inleiding

Hoofdstuk 1 De problematiek
1.1 Wat is ontspoorde mantelzorg?
1.2 Wie zijn er mantelzorgers en wat doen zij?
1.3 Wat zijn de oorzaken van onstpoorde mantelzorg?
1.4 Wat zijn risicofactoren?
1.5 Wat kan helpen bij ontspoorde mantelzorg?
1.6 Wat is er internationaal bekend over de aanpak?

Hoofdstuk 2 Verkenning van de aanpak van ontspoorde mantelzorg in Nederland
2.1 Welke voorbeelden van interventies en instrumenten worden er toegepast?
2.2 Hoe is de samenwerking op uitvoeringsniveau?
2.3 Hoe is de aanpak en samenwerking door gemeenten vormgegeven in beleid?

Hoofdstuk 3 Conclusies

Bronnen

Bijlage 1: Leidraad interviews
Bijlage 2: Checklist interviews gemeenten
Bijlage 3: Overzicht respondenten

Inleiding

De afgelopen jaren versterkte het ministerie van VWS met het actieplan *Ouderen in veilige handen* (2011-2015) de aanpak van ouderenmishandeling. Onder ouderenmishandeling (tegen mensen vanaf 65 jaar) verstaan we:

> 'het handelen of nalaten van handelen van al degenen die in een terugkerende persoonlijke of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.' (Actieplan ´Ouderen in veilige handen´, Ministerie van VWS, 30 maart 2011).

In het kader van dit actieplan verkende Movisie de aanpak van ontspoorde mantelzorg bij ouderen. Bij ontspoorde mantelzorg overschrijdt de mantelzorger de grens van goede zorg, door overbelasting, onmacht, onkunde of onwetendheid. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of compassiemoeheid. Ontspoorde mantelzorg bevindt zich op een glijdende schaal en kan uitmonden in ouderenmishandeling. Het komt echter niet alleen voor in de mantelzorg voor ouderen, maar ook voor kinderen en volwassenen onder de 65 jaar. Mogelijk is deze verkenning ook bruikbaar voor signalering en aanpak van ontspoorde mantelzorg bij andere groepen dan ouderen.

Rol van de gemeente

Kenmerk van ontspoorde mantelzorg is dat het zich beweegt op twee beleidsterreinen: dat van huiselijk geweld en dat van mantelzorgondersteuning. Daarbij is de rol van gemeenten belangrijk. Zij voeren de regie over het Wmo-beleid en daarin zijn mantelzorgondersteuning en de aanpak van huiselijk geweld, inclusief ouderenmishandeling, belangrijke aandachtspunten. Daarbij speelt de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die op 1 juli 2013 van kracht is geworden, een belangrijke rol. Hiermee hebben professionals de verplichting om vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling te onderzoeken. De gemeente is bovendien samen met buurgemeenten verantwoordelijk voor de vorming van Veilig Thuis, het (regionaal georganiseerde) Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, en de lokale sociale wijkteams.

Doel van de verkenning

Doel van deze verkenning is het maken van een probleemschets, het verkennen van de aanpak van ontspoorde mantelzorg en het analyseren van een aantal werkzame elementen: wat betreft de gebruikte instrumenten en wat betreft de lokale en regionale samenwerking tussen Veilig Thuis en organisaties voor mantelzorgondersteuning.

De verkenning geeft antwoord op de volgende hoofdvragen:

- Wat is er bekend over de problematiek van ontspoorde mantelzorg?
- Hoe ziet de aanpak eruit? Wat is werkzaam en wat niet?
- Welke interventies, instrumenten worden toegepast? Wat is werkzaam en wat niet?

- Hoe is de samenwerking op uitvoeringsniveau tussen mantelzorgondersteuning en Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG)[1]?
- Hoe is de aanpak en samenwerking door gemeenten vormgegeven in beleid?

Deze verkenning is primair bedoeld om de staatssecretaris en zijn ambtenaren handvatten te bieden voor het maken van beleidskeuzes. Daarnaast is de notitie te gebruiken in besprekingen met het veld.

De verkenning heeft bestaan uit: literatuuronderzoek, werving van informanten, verzameling van praktijkvoorbeelden en instrumenten, interviews met gemeenten en professionals. Bij de werving verleenden VNG en brancheorganisaties hun medewerking. Daarnaast waren een aantal gemeenteambtenaren en professionals bereid een interview te geven.

[1] Waar we schrijven Steunpunt Huiselijk Geweld bedoelen we ook Veilig Thuis, Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Vanaf 1 januari 2015 gaan de Steunpunten Huiselijk Geweld op in Veilig Thuis.

Hoofdstuk 1: De problematiek

1.1 Wat is 'ontspoorde mantelzorg'?

Maria, vrijwilligerscoördinator bij de vrijwillige thuishulp, wordt gebeld door mevrouw Beentjes. Zij draagt de zorg voor haar man en wil graag dat er af en toe een vrijwilliger langs komt, zodat zij even boodschappen kan gaan doen. Als Maria langskomt voor de intake, blijkt mijnheer Beentjes hersenletsel te hebben en continu in een kamertje op bed te liggen waar hij door zijn vrouw wordt verzorgd. Slechts één keer per week wordt hij door een fysiotherapeut uit bed gehaald.

Situaties als die van meneer en mevrouw Beentjes komen vaker voor. Mevrouw geeft met de beste bedoelingen haar man zorg. Ondanks die goede wil ontvangt mijnheer Beentjes geen adequate zorg. Ontspoorde mantelzorg is vaak goede zorg die sluipenderwijs omslaat in verwaarlozing of verkeerde behandeling. Bij ontspoorde mantelzorg is zelden sprake van opzet.

Bij ontspoorde mantelzorg overschrijdt de mantelzorger de grens van goede zorg, door overbelasting, onmacht, onkunde of onwetendheid. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of compassiemoeheid.

Ontspoorde mantelzorg kan in alle leeftijdscategorieën voorkomen en in alle lagen van de bevolking. Bovendien gaat het om ontspoorde *mantelzorg*, dus om zorg aan een hulpbehoevende met wie de mantelzorg een persoonlijke relatie heeft. Het kan de partner, het kind, maar ook een ander familielid, vriend, buurvrouw of buurman of collega zijn van de mantelzorger.

Ontspoorde mantelzorg bij ouderen kan gezien worden als ouderenmishandeling, omdat het ook kan leiden tot psychische of lichamelijke mishandeling, of verwaarlozing. Vaak is ontspoorde mantelzorg echter onbedoeld en loopt het ongemerkt uit de hand. Als het met opzet plaatsvindt, spreken we eerder van ouderenmishandeling.
Een ander onderscheid tussen ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg bij ouderen is dat er bij ontspoorde mantelzorg sprake is van een intieme relatie. Dit hoeft niet per se een goede relatie te zijn. Als er bijvoorbeeld al eerder sprake was van huiselijk geweld of mishandeling, kan de noodzakelijke zorgsituatie de dynamiek van geweld versterken.

Over de omvang van ontspoorde mantelzorg is nagenoeg niets bekend. Als het al tot een melding komt bij ouderenmishandeling, worden niet alle achtergronden geregistreerd, bijvoorbeeld of het gaat om ontspoorde mantelzorg.

1.2 Wie zijn er mantelzorgers en wat doen zij?

Mantelzorg is zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen in hun familie, huishouden of sociale netwerk; het gaat om zorg die meer is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is.

Afhankelijk van de definitie noemen we meer of minder mensen mantelzorgers. Zo hanteert de overheid de definitie dat mantelzorgers langdurende en/of intensieve zorg voor naasten bieden: meer

dan acht uur per week en/of langer dan drie maanden, of meer dan de gebruikelijke zorg van mensen voor elkaar. Bij het CBS gaat het om mensen die van zichzelf zeggen dat ze mantelzorg verlenen. Het SCP vraagt in haar onderzoeken naar mantelzorg of men over een periode van een jaar geholpen heeft in concrete zorgsituaties. Het CBS komt in 2012 op een aantal van 1,5 miljoen mantelzorgers in Nederland (De Boer & De Klerk, 2013).

60 procent van alle mantelzorgers is vrouw (Josten & De Boer, 2015). Bij veel vrouwen concurreert het zorgen met een betaalde baan. Werkende mannen geven minder vaak mantelzorg dan werkende vrouwen. In 2012 hielp 13% van hen naasten bij persoonlijke verzorging of het huishouden. Onder vrouwen was dat 23%. Begeleiding, administratie of klusjes waren hierbij niet meegeteld. Als mannen en vrouwen eenmaal met mantelzorg begonnen, waren de effecten in het algemeen hetzelfde; zo brachten zij hun arbeidsduur in gelijke mate terug (Josten & De Boer, 2015).

Mantelzorg kan gaan om administratieve taken, huiselijke klussen, emotionele ondersteuning en persoonlijke verzorging. Vaak doen mensen meer dan een taak en vaak is er ook een centrale mantelzorger, de persoon die het overzicht heeft, omdat hij of zij het meest betrokken is.
De meeste mantelzorgers zorgen met veel voldoening voor iemand uit hun omgeving. Als de zorg zich beperkt tot gemiddeld 3 uur per week, beoordelen mantelzorgers hun leven als gelukkiger dan mensen die minder of niet zorgen (De Boer, e.a. 2007). Mantelzorg maakt mensen gelukkig, zolang het niet te veel wordt.
Wordt de zorg voor een naaste intensiever, dan kan mantelzorg zwaar worden. Steeds meer mantelzorgers verlenen lang en/of intensief zorg en dat leidt tot een hogere belasting (De Boer, e.a. 2009). En steeds meer werkenden combineren een betaalde baan met mantelzorg en gezinstaken. Het percentage werkenden met mantelzorgtaken groeide tussen 2004 en 2012 van 13 procent tot bijna 18 procent (Josten & De Boer, 2015).

Of mantelzorg goede zorg is, is niet gemakkelijk vast te stellen. Mantelzorg staat op een continuüm van: aan de ene kant ‘goede zorg’ waarbij de zorg die de mantelzorger geeft in balans is. De mantelzorger ervaart een evenwicht tussen zijn of haar draagkracht en draaglast en de zorgvrager krijgt de zorg die passend is bij zijn of haar aandoening. Aan de andere kant van het continuüm staan ‘ernstige vormen van geweld’. Tussen deze twee uitersten zit een groot grijs gebied: een glijdende schaal van vergissingen in medicatie bijvoorbeeld tot verwaarlozing of opsluiting, zoals bij meneer Beentjes.

1.3 Wat zijn de oorzaken van ontspoorde mantelzorg?

Als mantelzorgers de zorg voor hun naaste niet meer aankunnen, lopen ze het risico om te ontsporen in gedrag dat ze zelf ook niet zouden willen vertonen. Er zijn verschillende oorzaken voor het ontsporen van mantelzorg. De belangrijkste twee zijn (Bakker 2001a, b, Jansen, Morée 2003, Hinten 2008):

- overbelasting, onmacht of compassiemoeheid
- onkunde of onwetendheid

Overbelasting is waarschijnlijk de belangrijkste oorzaak van ontspoorde mantelzorg: het niet meer aankunnen van de zorg. Mantelzorg kost tijd, maar is ook psychisch en lichamelijk zwaar, wat kan leiden tot stress en uitputting. Ook kan de mantelzorger een gevoel van onmacht krijgen als degene die hij of zij verzorgt ongeneeslijk ziek is of van karakter verandert. Dit kan leiden tot overspannenheid en/of het overschrijden van grenzen van anderen.

Compassiemoeheid is een bijzondere vorm van overbelasting. Wanneer iemand het niet meer kan opbrengen voor een ander te zorgen of naar iemands problemen te luisteren, spreken we van compassiemoeheid. Het kan ontstaan wanneer de zorgvrager de zorg tegenwerkt of agressief reageert. Ook langer bestaande problematiek zoals relatieproblemen of verslavingen kunnen de compassie van de mantelzorger uitputten.

Een aantal aspecten is van belang bij de zwaarte van de mantelzorg:

- de relatie met verzorgde; gaat het over een kind, een ouder, een partner dan is de zorg vaak zwaarder dan wanneer het een buurvrouw of vriendin betreft.
- het aantal uren mantelzorg per week en de periode dat de mantelzorg duurt;
- de aandoening en het perspectief van de verzorgde; zorg voor mensen met een chronisch psychiatrische aandoening, een verstandelijke handicap, niet-aangeboren hersenletsel of dementie is belastender dan zorg voor iemand die herstelt van bijvoorbeeld een heupoperatie;
- de context van de mantelzorger: een jong gezin, werk, vrijwilligerswerk, een minder goede eigen gezondheid dragen bij aan de zwaarte van de zorg.
- de vanzelfsprekendheid van de zorg; mantelzorgers vinden vaak van zichzelf niet dat zij iets bijzonders doen.

Als er sprake is van onkunde of onwetendheid mist de mantelzorger de juiste kennis of vaardigheden om goede zorg te verlenen, waardoor de zorg kan ontsporen. Mantelzorgers hebben doorgaans geen opleiding in de verzorging en zijn daarom niet altijd goed op de hoogte van ziektebeelden, medicatie of verzorgingstechnieken. Hierdoor kunnen ze de ander onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen.

Casus: Een huishouden van twee zussen
Twee zussen, beide 65 plus wonen samen. Beiden zijn verstandelijk beperkt, de een licht, de ander zwaar en deze is zorgafhankelijk. Ze verzorgen een groot aantal katten in huis. Vanwege het lage inkomen is het budget voor boodschappen beperkt. Veel gaat op aan kattenvoer, weinig aan voedsel voor henzelf. De zwaarder verstandelijk gehandicapte en zorgafhankelijk zus komt daardoor ernstig tekort in de voeding. Het Steunpuntpunt mantelzorg (SMZ) krijgt een melding en gaat in gesprek met de beide zussen. Na bespreking van de problemen worden oplossingen aangereikt. Het huis wordt schoongemaakt, het aantal katten teruggebracht, en de zussen krijgen begeleiding onder andere bij het huishouden, de boodschappen en koken.

1.4 Wat zijn risicofactoren?

Ontspoorde mantelzorg kent verschillende risicofactoren die bij de verschillende betrokkenen spelen: met name bij de zorgvrager en de mantelzorger, en in de relatie die zij onderling hebben, kunnen belangrijke risicofactoren spelen.

Afhankelijkheid en machtsverschil
Ziekte en verlies van fysieke en psychische vermogens maakt een oudere afhankelijk van anderen voor praktische hulp, persoonlijke verzorging en medische zorg. Zo kan een zorgafhankelijke situatie ontstaan (Jansen & Morée, 2003).
Hierdoor verschuiven de verhoudingen in de relatie tussen de zorgvrager en de mantelzorger. Dit kan stress opleveren, zeker als het om partners gaat die eerder een gelijkwaardige relatie hadden (Jansen

& Moreé, 2003). Ook kunnen gevoelens van verlies en rouw spelen omdat de mantelzorger de persoon verliest zoals hij of zij voorheen was.
De verschuiving waarbij de ene persoon zorgt en de andere verzorgd wordt, leidt vaak tot een machtsverschil. Hoewel de meeste mantelzorgers geen behoefte hebben om deze macht te misbruiken, kan de machtsverschuiving wel bijdragen aan de ontsporing van mantelzorg (Jansen & Morée, 2003).

Sociaal isolement
Sociaal isolement kan ook een risicofactor voor ontsporing van mantelzorg zijn. Wanneer de mantelzorger en de hulpvrager hun sociale contacten verliezen, doordat de zorg alle aandacht vergt, zijn er steeds minder mensen in de buurt die de mantelzorger kunnen ontlasten en eventueel verslechterde zorg opmerken. En als de mantelzorger geen uitlaatklep meer heeft, kan dat leiden tot opgekropte emoties en frustraties en uiteindelijk tot escalatie. Ook kan de verzorgde door gebrek aan contacten minder kritisch worden op de kwaliteit van de mantelzorg. Verzorgde en mantelzorger kunnen zo in een negatieve spiraal terecht komen (Jansen & Morée, 2003).
De zorgvrager kan hulp ‘van buiten’ afhouden, omdat hij of zij het liefst door die ene mantelzorger geholpen wil worden; de mantelzorger kan hulp weigeren, met het idee dat hij of zij het zelf het beste kan, of om wat voor reden dan ook, moet volhouden.

Geestelijke achteruitgang en karakterveranderingen
De verzorgde kan door de ziekte van karakter veranderen en dat heeft vaak invloed op de zorgzwaarte. Met name dementerenden en patiënten met Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH) kunnen sterk van karakter veranderen, waardoor de zorg zwaarder wordt voor de mensen om hen heen. Zo kunnen ze boos, verward, ongeduldig of angstig zijn. Het kan voor mantelzorgers moeilijk zijn om te leren omgaan met het nieuwe gedrag van de verzorgde en dit accepteren (Jansen & Morée, 2003).

Karaktereigenschappen van de mantelzorger
De mantelzorger kan zelf bepaalde karaktereigenschappen hebben die het lastiger maken om met de zorgsituatie om te gaan. Zo kan iemand bang zijn voor het naderende verlies van de ander of wellicht kan iemand zich moeilijk afsluiten, lastig nee zeggen of een laag zelfbeeld hebben, dat kan leiden tot meer mantelzorgstress (Nerenberg 2002, Jansen & Morée, 2003).

Persoonlijke problematiek
Als kinderen op jonge leeftijd geconfronteerd worden met geweld in het gezin, is de kans groot dat zij hierdoor leren dat geweld een legitiem middel is om conflicten op te lossen of frustraties af te reageren. Volwassen kinderen kunnen hetzelfde soort gedrag vertonen naar hun afhankelijke ouders (Jansen, Morée 2003). Ditzelfde geldt voor partners en andere familieleden onderling. Als er sprake is of is geweest van huiselijk geweld, dan is de kans groot dat een zorgafhankelijke situatie ontspoort.
Er kan ook sprake zijn van andere persoonlijke problematiek bij de mantelzorger die ontsporing in de hand werkt, zoals een verslaving, werkloosheid, psychische of psychiatrische problemen of een slechte gezondheid. Zulke persoonlijke problematiek vormt een risicofactor voor ontspoorde mantelzorg.

Beperkte draagkracht
De draagkracht van de mantelzorger is van invloed op hoe hij of zij de mantelzorg ervaart. Bij iemand met een beperkte draagkracht – weinig veerkracht, een slechte gezondheid en weinig eigen bezigheden – kan het escaleren.

Huisvesting
Wanneer de mantelzorger en zorgvrager in één huis wonen, wordt de mantelzorger constant geconfronteerd met het ziekteproces (Jansen & Morée, 2003). Zo komt veel zorg terecht op de schouders van de mantelzorger. Ook slechte of te kleine behuizing kan maken dat de last van de verzorging te groot is, bijvoorbeeld omdat er geen lift is in de flat of er geen mogelijkheid is om met een rolstoel door te kamer te bewegen.

1.5 Wat kan helpen bij ontspoorde mantelzorg?

Een relatie die onder druk staat leidt tot verschuiving van de verhoudingen. Het accent ligt niet langer op de affectieve aspecten maar eerder op zorg geven en zorg ontvangen. Om ontsporing te voorkomen kan de aanpak zich richten op het herstel van de relatie door:

- De overname van de zorg, waardoor er in de relatie ruimte en tijd komt voor plezierige momenten;
- Educatie over de zorg zelf, de ziekte van de zorgvrager en de dreigende overbelasting en ontsporing;
- Een netwerk rondom de mantelzorger en zorgvrager op te bouwen.

1.6 Wat is er internationaal bekend over de aanpak van ontspoorde mantelzorg?

In de internationale literatuur is met name aandacht voor *multi-component* interventies: interventies bestaande uit meerdere aanpakken. Het gaat met name om een combinatie van (psycho-) educatie en gedragstherapeutische interventies. Gallenger-Thompson en Coon (2007) wijzen op de werkzaamheid van multi-component interventies, bijvoorbeeld van individuele counseling én deelname aan een lotgenotengroep. Ook kan gedacht worden aan kennisoverdracht, vaardigheidstraining en familiebijeenkomsten/therapie.

In de onderzochte interventies is aandacht voor vaardigheidstraining op het gebied van woedebeheersing, gedragstechnieken en interventies om boosheid en frustratie te verminderen. Zo onderzochten Reay en Browne (2002) een combinatie van psycho-educatie en woedebeheersing. Voor de studie werden mantelzorgers die de zorgvrager fysiek mishandelden en mantelzorgers die de oudere voor wie zij zorgden, verwaarloosden, onderzocht. Door de educatie toonden zij een significante afname van overspannenheid, depressie en onrust. En na de woedebeheersingsinterventie lieten de mantelzorgers een verdere afname zien op deze gebieden.

De interventies in de bestudeerde studies zijn vrijwel allen gericht op mantelzorgers, soms ook op de zorgvrager, maar echter niet op gezamenlijke interventies voor de mantelzorger en de zorgvrager.

2. Verkenning van de aanpak van ontspoorde mantelzorg in Nederland

In dit hoofdstuk verkennen we de aanpak van ontspoorde mantelzorg in Nederland. Daarbij kijken we naar:

- Voorbeelden van interventies en instrumenten;
- Voorbeelden van samenwerking;
- Het lokale beleid in een aantal Nederlandse gemeenten.

Deze voorbeelden hebben we gevonden door literatuuronderzoek en via onze contacten van brancheorganisaties, beroepsorganisaties, koepelorganisaties en gemeenten. Met behulp van een vragenlijst zijn er interviews gehouden met professionals werkzaam in mantelzorgondersteuning en bij Veilig Thuis, en lokale beleidsmakers. Van ieder voorbeeld benoemen we op basis van onze expertise en de expertise van de geïnterviewden een aantal werkzame elementen. Deze zijn niet wetenschappelijk onderzocht.

Enkele voorbeelden gaan over ontspoorde mantelzorg, andere gaan over het voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers (preventie), of ouderenmishandeling. Deze gesprekken vonden plaats in de periode van juni 2014 tot januari 2015.

We beseffen dat het niet mogelijk is om in het kader van deze verkenning om een compleet beeld te geven. Intussen en op andere plekken in het land zijn er wellicht andere goede voorbeelden te vinden.

2.1 Welke voorbeelden van interventies en instrumenten worden er toegepast?

In deze paragraaf komt een aantal voorbeelden van instrumenten en interventies ter sprake. Ze richten zich op mantelzorgondersteuning en ouderenmishandeling.

Voorbeeld 1: Toolkit Voorkomen en signaleren van ontspoorde mantelzorg

Markant, centrum voor mantelzorgondersteuning, en Prezens, onderdeel van GGZ InGeest, afdeling preventie in Amsterdam, ontwikkelden sinds 2013 een toolkit ontspoorde mantelzorg voor zowel professionals als mantelzorgers. Deze toolkit bestaat uit:

- Een handleiding;
- Een DVD met filmpjes van interviews met mantelzorgers en beroepskrachten;
- De 3-minutencheck voor mantelzorgers om belasting en draagkracht te meten;
- Quiz, met basisvragen en extra vragen over mantelzorg en mantelzorgondersteuning;
- Het stappenplan *Handelen bij ontspoorde mantelzorg* (Storms e.a. 2014);
- Signaleringskaart ontspoorde mantelzorg;
- Factsheet: Ontspoorde mantelzorg (Movisie, 2011);
- Voorbeelden van uitnodigingen voor voorlichtingen aan mantelzorgers en/of professionals;
- Tips voor de gespreksvoering bij stap 3 van de meldcode;
- Informatie over het begeleiden van rollenspelen bij voorlichting.

Werkzame elementen

- De toolkit bevat diverse materialen en instrumenten die goed bruikbaar zijn voor vroegtijdige signalering en aanpak. De toolkit is gericht op bewustwording, taboedoorbreking, preventie en signalering.
- Er is intensieve samenwerking tussen betrokken organisaties onder andere mantelzorgondersteuning van Markant en Prezens, thuiszorg, GGZ en SHG Amsterdam.
- Het project heeft draagvlak bij de stadsdeelbesturen en organisaties. Mantelzorgondersteuning en ontspoorde mantelzorg worden in Amsterdam actief geagendeerd.

Voorbeeld 2: Methodische handleiding ouderenmishandeling

Opvang en hulpverleningsinstelling stichting Het Kopland in Groningen ontwikkelde in 2010 de methodische handleiding *Wanneer huiselijk geweld ouderen treft* (De Groot & Nieland e.a.). De handleiding heeft tot doel om de aanpak van ouderenmishandeling te verbeteren, waaronder ontspoorde (mantel)zorg.
De handleiding is bestemd voor professionals die werken met ouderen. De handleiding is zeer uitgebreid en behandelt alle aspecten van ouderenmishandeling en ontspoorde (mantel)zorg. In deel 1 en 2 wordt het theoretische kader geschetst en methodische aanwijzingen gegeven. In deel 3 'Wanneer er (vermoedelijk) mishandeld wordt', worden de stappen van de meldcode systematisch beschreven en uitgelegd. In de laatste paragrafen volgen vormen van ouderenmishandeling met uitgebreide casuïstiekbeschrijvingen.

Aan interventies worden onder meer aangereikt:
- het Balansmodel Draagkracht-draaglast (Bakker, 2001);
- interventie gericht op psycho-educatie van de mantelzorger;
- interventie gericht op empowerment van de mantelzorger;
- interventie gericht op communicatie en conflicthantering; met onder andere de Time-out methode;
- interventies gericht op ontwikkeling en versterking van het informele netwerk (familienetwerk, sociaal netwerk).

Werkzame elementen
- Overzichtelijk naslagwerk met toepasbare werkwijzen voor de aanpak van ouderenmishandeling, inclusief ontspoorde mantelzorg.
- De beschreven aanpak bestaat uit verschillende soorten interventies, onder andere veiligheid creëren door bijvoorbeeld een time-out of tijdelijk huisverbod; psycho-educatie, empowerment, communicatie en conflicthantering en ontwikkelen en versterken van het informele sociale netwerk.
- De handleiding is bestemd voor lokale wijkteams.
- De handleiding wordt gebruikt en positief beoordeeld.

Voorbeeld 3: E-learning mantelzorg voor ambtenaren en medewerkers Wmo-loket

In Den Haag ontwikkelde PEP, kenniscentrum Participatie, Emancipatie en Professionals een e-learningmodule voor ambtenaren en medewerkers van het Wmo-loket. De module gaat over mantelzorg, met aandacht voor draagkracht, draaglast en overbelasting van de mantelzorger. Doel van de module is bewustwording, kennisoverdracht en het ontwikkelen van vakmanschap.

De module bestaat uit informatieve teksten, filmpjes, samenvattingen, vragen en een toets. In het eerste deel, de basismodule, gaat het over mantelzorg, draagkracht-draaglast en professionele zorg. Deze basismodule is voldoende voor medewerkers die klanten verwijzen. Deel 2, de verdiepingsmodule, is gericht op het voorkomen en terugbrengen van overbelasting bij de mantelzorger. Het gehele systeem wordt hierbij betrokken: degene die zorg behoeft, de mantelzorger(s) en de familie.

Werkzame elementen

- De module maakt medewerkers Zorg en welzijn en Sociale zaken van de gemeente bewust van de risicofactoren van overbelasting bij mantelzorgers.
- De module maakt deel uit van het scholingsaanbod van medewerkers van verschillende gemeentelijke afdelingen.

Voorbeeld 4: Onderzoek naar de aanpak van ouderenmishandeling op basis van Signs of Safety

Gebaseerd op de benaderingswijze van *Signs of Safety* (Turnell) ontwikkelde Eric Sulkers, kinderarts en docent aan de Hogeschool Zeeland samen met commercieel Bureau VraagKracht een instrument getiteld *Signalen van welzijn, signalen van geweld*. Het is een waaier met gerichte vragen over signalen van geweld. De waaier is op beperkte schaal en alleen op papier geïntroduceerd.

In Zeeland en de regio Brabant-West gebruikt men de benadering van *Signs of Safety* in het oplossingsgericht werken met gezinnen waar huiselijk geweld of kindermishandeling speelt.
Met behulp van de waaier wordt nu bekeken of deze benadering ook werkt voor ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg. Juist omdat de oorspronkelijke methode het hele systeem betrekt, biedt *Signs of Safety* aanknopingspunten om ook in complexe en onstpoorde relaties van mantelzorgers en hulpvragers hulp te bieden.

Werkzame elementen

- *Signs of Safety* is een goed onderbouwde interventie om in samenspraak met het gezin en/of de familie veiligheid te scheppen of te verbeteren. Er wordt een beroep gedaan op de kracht van het gezin en familie, waarbij de betrokkenen zelf oplossingen voor hun problemen bedenken. Daarin is het veelbelovend voor de aanpak van ontspoorde mantelzorg. Punt van aandacht is dat het sociaal netwerk van ouderen heel beperkt kan zijn.
- De werkwijze is gestructureerd en goed beschreven en te gebruiken in de praktijk. Het bevat voorbeelden van gespreksvoering en te stellen schaalvragen en tips.

Voorbeeld 5: Bouwstenen Ketenzorg, Mantelzorg Flevoland

Het instrument *Bouwstenen Ketenzorg, Mantelzorg Flevoland* is een analysemodel, ontwikkeld door het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland (Kamminga, geen jaartal) in een project over ontspoorde mantelzorg.

Doel is ondersteuning bieden aan professionals bij het signaleren en gericht aanpakken van ontspoorde mantelzorg. In het document worden vier fasen in het proces van mantelzorg onderscheiden; beginnend bij goede mantelzorg tot ontspoorde mantelzorg. Elke fase wordt apart beschreven, maar staat niet op zichzelf en alle fasen vloeien in elkaar over. Schematisch is in een

tekening deze glijdende schaal weergegeven: van ‘weerkaatst plezier’ (Tonkens, e.a. 2010), naar compassiemoeheid en overbelasting (onbalans), naar ontspoorde mantelzorg (volledig uit evenwicht). Essentieel kenmerk is dat de mantelzorger én de zorgvrager in beeld gebracht worden en blijven.

Werkzame elementen

- Deze bouwstenen onderscheiden verschillende fasen en houden rekening met het continuüm van goede zorg naar overbelasting en ontsporing. Bij elke voorkomende fase worden ondersteunende middelen genoemd die de draagkracht vergroten en de last kunnen verminderen.
- Het model helpt de professional of vrijwilliger om te bepalen in welke fase een mantelzorger verkeert en welke maatregelen genomen moeten worden.

Kortom

Er bestaan meerdere gedifferentieerde instrumenten die zich richten op de ondersteuning van mantelzorgers, de preventie van overbelasting onder mantelzorgers en de systeemgerichte aanpak ter bevordering van de veiligheid in gezinnen. Ook worden er instrumenten ontwikkeld rond het voorkomen van ouderenmishandeling, en het gebruiken van de meldcode.
Kortom, het signaleren van onstpoorde mantelzorg is meer en meer in beeld. Over de daadwerkelijke aanpak van ontspoorde mantelzorg komen we in deze verkenning weinig te weten. Aandacht voor de interactie tussen mantelzorger en zorgvrager is daarbij belangrijk.

2.2 Hoe is de samenwerking op uitvoeringsniveau?

In deze paragraaf verkennen we een aantal voorbeelden over de samenwerking in de praktijk. Het gaat vooral om lokale samenwerking tussen Veilig Thuis en organisaties op het gebied van de mantelzorgondersteuning. Maar ook de GGZ of welzijnsorganisaties zijn betrokken bij de samenwerkingsverbanden rondom ontspoorde mantelzorg.

Voorbeeld 1: Samenwerking tussen Prezens, Steunpunt Huiselijk Geweld (nu Veilig Thuis) en Markant in Amsterdam

In Amsterdam werken Prezens (GGZ) en Markant (mantelzorgondersteuning) goed samen in een project ter voorkoming en signalering van (ontspoorde) mantelzorg. Ze bieden telefonisch informatie, advies en ondersteuning aan mantelzorgers van ouderen, psychiatrisch patiënten en mensen met een beperking.
Ook werkt Markant samen met het SHG Amsterdam. Het SHG heeft een expertisecentrum en aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling, bedoeld om vragen en meldingen van andere professionals en vrijwilligers te beantwoorden en advies en ondersteuning te bieden. Daarnaast zijn bij het SHG Amsterdam ten behoeve van de stadsdelen Centrum en West, Zuid en Noord aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling beschikbaar voor advies, informatie, voorlichting en training. Ook in de training van professionals om te werken met de Toolkit (zie 2.1, voorbeeld 1) werken Presens en Markant nauw samen.

Werkzame elementen

- Er is intensieve samenwerking tussen betrokken organisaties onder andere mantelzorgondersteuning van Markant en Prezens, thuiszorg, GGZ en SHG Amsterdam.
- Het project heeft draagvlak bij de stadsdeelbesturen en organisaties. Mantelzorgondersteuning wordt in Amsterdam actief geagendeerd.

Casus: Een signaal in het mantelzorgcafé
Een bejaarde man zorgt voor zijn vrouw die in een rolstoel zit. Hij vertelt tijdens een mantelzorgcafé aan de mantelzorgconsulente dat hij de zorg niet meer aankan en dat hij zijn vrouw soms te stevig vastpakt. De mantelzorgconsulente heeft een niet-pluis gevoel en vraagt door. De man geeft toe dat hij haar ook een keer een klap heeft gegeven. De mantelzorgconsulente neemt contact op met het SHG en de huisarts. Een medewerker van het SHG gaat eerst alleen met de man in gesprek. Vervolgens komt er een gezamenlijk gesprek bij met het echtpaar thuis.
Besloten is dat meneer een paar gesprekken voert met een maatschappelijk werker. De mantelzorgconsulente houdt de situatie verder in de gaten en zal aan het echtpaar informatie over ondersteuningsmogelijkheden geven.

Mochten er weer een signaal zijn, dan zal de consulente contact opnemen met het SHG. Het SHG biedt nazorg gedurende 3 en 6 maanden. In het contact met betrokkenen vraagt het SHG hoe de situatie is, of de hulpverlening goed loopt en of het geweld is gestopt. Na 6 maanden geen signaal van geweld, stapt het SHG uit het contact.

Voorbeeld 2: Samenwerking Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld en Steunpunt Mantelzorg Gooi en Vecht-Hilversum

In Gooi en Vecht-Hilversum werken het Advies- en Steunpunt Huiselijk geweld (ASHG) en het Steunpunt Mantelzorg (SMZ) van Versa Welzijn nauw samen. De aanpak bij cases van ontspoorde mantelzorg is gestoeld op ervaring in de hulpverlening en kennis van methoden en technieken. Professionals werken oplossingsgericht en betrekken iedereen die te maken heeft met de zaak, direct bij de oplossing van de problemen. Een veel toegepaste werkvorm is het familieberaad.

Daarvoor maken ze gebruik van technieken uit de Eigen Kracht Conferentie (EKC). Periodiek neemt de mantelzorgondersteuner (maatschappelijk werker) contact op met het betreffende gezin/echtpaar om na te gaan of de situatie nog steeds goed is of dat er ondersteuning nodig is. Zo nodig wordt overleg gepleegd met het SHG.

Werkzame elementen

- Intensieve samenwerking tussen ervaren professionals van SHG en SMZ, waarbij zij gebruik maken van elkaars expertise en kwaliteiten.
- Toepassing van oplossingsgerichte individuele gesprekken en familieberaad om alle gezinsleden te activeren en medeverantwoordelijk te maken voor de oplossing van problemen.
- Nazorg van de consulent om stand van zaken opnieuw te beoordelen en waar nodig bij te sturen.

Voorbeeld 3: Samenwerking tussen het Steunpunt Huiselijk Geweld en het Steunpunt Mantelzorg Vlaardingen

Tussen het Steunpunt Mantelzorg (SMZ) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) in Vlaardingen wordt intensief samengewerkt op het thema ontspoorde mantelzorg. De beide steunpunten zitten in hetzelfde pand, bij dezelfde organisatie, namelijk Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg, en hebben dezelfde leidinggevende. Ook stemmen ze veel af over complexe casussen.

Het SHG ontvangt vaak casussen rondom huiselijk geweld, waaraan regelmatig een mantelzorgcomponent zit. De medewerker van het SHG overlegt dan met de collega van het SMZ. Wanneer een casus twijfel oproept bij het steunpunt mantelzorg, leggen ze deze direct voor aan het SHG. Door de intensieve samenwerking heeft het steunpunt mantelzorg *fingerspitzengefühl* ontwikkeld voor het thema.

Naast de korte lijnen tussen het SHG en SMZ is het netwerk met organisaties in de regio en met de gemeenten belangrijk. Door goed contact is de drempel laag om wederzijds contact op te nemen wanneer er twijfel bestaat over de aanpak van een casus. De term ‘ontspoorde mantelzorg’ is vaak niet bekend bij professionals van andere organisaties dus medewerkers van beide steunpunten leggen het vaak uit. Professionals begrijpen daardoor direct waar het over gaat en dikwijls komen casussen van ontsporing dan naar boven. Het doen van een melding bij het SHG blijkt voor sommige professionals een drempel. Door te bespreken wat er gebeurt na een melding tracht men het taboe te doorbreken. Hierdoor krijgen organisaties inzicht in het proces en groeit het vertrouwen.

Tot slot werkt het SMZ met een eigen registratiesysteem waarin de meldcode is verwerkt. Ook worden *De mantelscan* (Movisie, 2012) en de *Bouwstenen Mantelzorg* (Kamminga, onbekend) gebruikt.

Werkzame elementen

- Korte lijnen tussen het SHG en SMZ: gehuisvest in een pand onder leiding van een teamleider.
- Een heldere taakverdeling tussen de professionals van SHG en SMZ.
- Voorlichting van professionals van andere organisaties om ontspoorde mantelzorg in beeld te brengen.
- Na bespreking van casuïstiek wordt gezamenlijk een aanpak op maat uitgestippeld.
- Het netwerk met organisaties in de stad en de regio bevordert de samenwerking in de aanpak van ontspoorde mantelzorg.

Casus: *Het wordt te zwaar voor moeder*
Na drie kort op elkaar volgende meldingen bij het SHG, van een dochter, huisarts en een thuiszorgmedewerker, neemt het SHG contact op met de consulent mantelzorg bij een welzijnsorganisatie. De melding betreft een echtpaar waarvan de man zorgafhankelijk is en de vrouw haar taak als mantelzorger nauwelijks aankan. Het echtpaar heeft veel conflicten. Mevrouw ziet het toch als haar plicht om te blijven zorgen. Na overleg tussen de medewerker van het SHG en de maatschappelijk werker, neemt de medewerker van het SHG contact op met het echtpaar en stelt een huisbezoek voor. Tijdens dit bezoek is een van de dochters aanwezig. De consulent en medewerker SHG kiezen als insteek de zorgen openlijk te bespreken, zonder te oordelen. Ze peilen de zorgbehoeften van meneer en de problemen bij mevrouw als mantelzorger. Ze bespreken ook met hen wat hen zou kunnen helpen om de draaglast te verlichten. Ook de dochter spreekt haar zorgen uit, maar wordt ook gevraagd naar oplossingen om de situatie van de ouders te verbeteren. Er is nog een andere dochter. Besloten wordt om een familieberaad te houden.

Bij het familieberaad zijn aanwezig: het echtpaar, de twee dochters, thuiszorgmedewerker, mantelzorgconsulent en medewerker SHG. De consulent en de aandachtsfunctionaris zetten eerst de zorgen van elk familielid op een rij, dan wat goed gaat en de eigen kracht, en welke ondersteuning kan worden geboden door mevrouw, de dochters en wat nodig is aan professionele zorg.
De mantelzorger krijgt ondersteuning van de dochters die ieder een dagdeel op zich nemen en er wordt een dagdeel dagopvang voor meneer geregeld. Mevrouw kan in haar vrije tijd iets buiten de deur doen, zoals naar een koffie-uurtje, de fysiotherapie en de kapper. Als nazorg neemt de consulent mantelzorg van tijd tot tijd contact op met het echtpaar.

Na verloop van tijd is er meer dagopvang voor meneer nodig. De dochters laten het na hun dagdeel in te vullen. Uiteindelijk verhuizen mevrouw en meneer naar een aanleunwoning. Hierdoor heeft mevrouw meer ontspanning en aanspraak en is de zorg voor meneer naast de deur.

Voorbeeld 4: Samenwerking tussen Steunpunt Mantelzorg en Steunpunt Huiselijk Geweld in Utrecht

De uitwisseling en samenwerking tussen het SHG en het SMZ in Utrecht is de afgelopen jaren geïntensiveerd.
Het SMZ doet niet langer de directe ondersteuning van mantelzorgers, maar ontwikkelt zich tot expertisecentrum voor professionals. Dat betekent dat het steunpunt een belangrijke functie heeft in de training en bewustwording van professionals op het gebied van mantelzorgondersteuning.

Bij het SHG is aandacht voor ouderenmishandeling: er is een projectleider aangesteld die zorgt dat ook medewerkers van het SHG kennis verkrijgen over ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg.

Tegelijkertijd is er in Utrecht de laatste jaren meer bekendheid gekomen over ontsporing van mantelzorg. De beide steunpunten zoeken elkaar inhoudelijk op. Zij organiseerden een gezamenlijke werkconferentie om ontspoorde mantelzorg te agenderen en te bespreken met het werkveld. Honderd deelnemers van 35 organisaties in Utrecht en omgeving kwamen hierop af.

De signalerende functie ligt grotendeels bij de sociale wijkteams en de buurtteams. Deze buurtteams bellen het SHG nog nauwelijks over ontspoorde mantelzorg. Ook daar ontstaat meer kennis over de

problematiek. In Utrecht loopt dat toevallig via dezelfde medewerker: Een medewerker van het buurtteam werkte voorheen als ouderenadviseur, en bij het Steunpunt Huiselijk Geweld. Met zijn werkervaring zijn de lijntjes kort. Hij neemt regelmatig contact op met het SHG om over een casus te sparren of om informatie op te vragen. Ook stimuleert hij zijn collega's van het buurtteam dit te doen. Hij fungeert als aandachtsfunctionaris huiselijk geweld in zijn team en heeft daarbinnen ook aandacht voor casussen van ontspoorde mantelzorg.

Werkzame elementen

- Kennis over de doelgroep ouderen, de meldcode en ontspoorde mantelzorg vormt een voorwaarde en aandachtspunt voor samenwerking rond signalering en aanpak van ontspoorde mantelzorg.
- Korte lijnen tussen het SHG en SMZ: elkaar kennen en expertise uitwisselen.
- Kennis vergroten over ontspoorde mantelzorg bij organisaties in de regio door een werkconferentie en gezamenlijke scholing te organiseren.

Kortom

Daar waar organisaties samenwerken op het snijvlak van ontspoorde mantelzorg en actief de samenwerking met elkaar opzoeken – ook op het niveau van de casuïstiek – blijkt ontspoorde mantelzorg sneller in beeld te komen. Korte lijnen, bijvoorbeeld door huisvesting in hetzelfde pand, stimuleren de gezamenlijke aanpak op maat.

2.3 Hoe is de aanpak en samenwerking door gemeenten vormgegeven in beleid?

In deze paragraaf staan we stil bij de praktijken uit zes verschillende gemeenten en regio's waar we ambtenaren spraken over hun beleid. Dit leverde voorbeelden op van wat gemeenten op het gebied van ontspoorde mantelzorg kunnen doen.

Voorbeeld 1: Gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam heeft een actief en expliciet beleid voor de aanpak van ontspoorde mantelzorg. Het is ingebed in de aanpak van ouderenmishandeling, dat weer onderdeel is van het beleid op huiselijk geweld. De gemeente heeft het Steunpunt Huiselijk geweld Amsterdam (SHGA) extra middelen en opdracht gegeven voor de preventie en aanpak van ouderenmishandeling. Twee organisaties voor mantelzorgondersteuning Markant en Prezens hebben ook extra middelen van de gemeente voor mantelzorgondersteuning ontvangen.

Professionals kunnen het SHGA raadplegen over voorlichting, signalering en de aanpak van ontspoorde mantelzorg. Samen met de organisatie of de professional bespreekt het SHGA de casus en adviseert zo nodig over de aanpak. Het SHGA beschikt over een expertisecentrum ouderenmishandeling waar specialisten werken die per stadsdeel training en voorlichting geven en netwerkenbijeenkomsten verzorgen, in samenwerking met de gemeente, en bestemd voor de intramurale en extramurale zorgsector, maatschappelijk welzijn en dienstverlening, wijkvoorzieningen

en vrijwilligersorganisaties. In opdracht van de gemeente voeren Markant en Prezens het project mantelzorgondersteuning uit. Dit project is vooral gericht op bewustwording, preventie en vroegsignalering van overbelasting van mantelzorgers (zie 2.1 voorbeeld 1 en 2.2 voorbeeld 1). Er zijn veel voorzieningen om overbelasting of ontsporing van de mantelzorger tegen te gaan. Het SHGA kan daarvoor andere ketenpartners tot actie bewegen.

Voorbeeld 2: Gemeente Den Haag

De gemeente Den Haag heeft een *Beleidsplan huiselijk geweld*, waarin de aanpak van ouderenmishandeling is opgenomen. Ook is er een *Regiovisie huiselijk geweld*. De aanpak van ontspoorde mantelzorg wordt daarin niet expliciet benoemd of beschreven. De uitvoering van het beleid is belegd bij GGD Haaglanden, het SHG en de Veilig Verder Teams (VVT). Bij het SHG en de VVT werken specialisten ouderenmishandeling. Er zijn ook opvangplekken voor ouderen die thuis mishandeld worden die ook voor andere gemeenten beschikbaar zijn.

Daarnaast heeft de gemeente het beleid rond mantelzorgondersteuning vastgelegd in het *Haags Mantelzorgakkoord*. In dat akkoord hebben de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties afspraken gemaakt over de ondersteuning van mantelzorgers. Bijvoorbeeld over voorlichting, de respijtwijzer, een buddysysteem, vervangende mantelzorg door vrijwilligers en professionele hulp en zorg. De zorg- en welzijnsorganisaties voeren deze functies van mantelzorgondersteuning uit.

Voorbeeld 3: Gemeente Dordrecht

Dordrecht is een centrumgemeente die nauw samenwerkt met andere gemeenten in de regio Zuid-Holland-Zuid, waar bestuurlijke samenwerkingsverbanden bestaan met de drie deelregio's: Drechtse steden, Alblasserwaard en Vijfherenlanden.

De aanpak van ontspoorde mantelzorg is in Dordrecht impliciet onderdeel van de aanpak van ouderenmishandeling. De gemeente hanteert de *Regiovisie Geweld in huiselijke kring en kindermishandeling 2014-2016*, vastgesteld door het Samenwerkingsconvenant Veilig Thuis waarvan de gemeente Dordrecht, de regiogemeenten en alle betrokken organisaties in zorg en welzijn deel van uitmaken. De gemeente zet in op preventie en vroegtijdige signalering. Speerpunten zijn: de implementatie van de meldcode, deskundigheidsbevordering van professionals en netwerkvorming.

Ook heeft de gemeente Dordrecht samen met de regio beleid op het gebied van mantelzorgondersteuning. De mantelzorger kan ondersteuning krijgen in de vorm van informele zorg door een zorgvrijwilliger, of van professionele hulp vanuit reguliere organisaties. Overbelasting ziet de gemeente als risicofactor voor ontsporing van mantelzorg.

Yulius GGZ en Indigo, eerstelijns GGZ in Dordrecht voeren in opdracht van de gemeente taken uit op het gebied van preventie van ouderenmishandeling inclusief ontspoorde (mantel)zorg. Indigo verzorgt lezingen, training, cursussen en voorlichting en ondersteunt professionals in zorg en welzijn. De training en voorlichting behelst onder andere: basiscursus psycho-geriatrie en psychologie. Ook wordt aandacht besteed aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, waarbij bijzondere aandacht is voor ouderenmishandeling. Er zijn aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling bij

organisaties in zorg en welzijn. Ook worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor kennisuitwisseling. Naast kennisvergroting is het doel om hulpverleners en andere professionals aan te sporen tot handelen en daarbij het stappenplan van de meldcode te hanteren.

De gemeente Dordrecht heeft al met al geen expliciet beleid voor de aanpak van ontspoorde mantelzorg, maar wel voor de aanpak van huiselijk geweld met als onderdeel ouderenmishandeling. Daarnaast is er beleid voor mantelzorgondersteuning. Hierin is de aanpak van ontspoorde mantelzorg niet expliciet benoemd.

Voorbeeld 4: Gemeente Eindhoven

Ook in de gemeente Eindhoven valt beleid met betrekking tot de aanpak van ontspoorde mantelzorg onder het beleid rond ouderenmishandeling. De gemeente Eindhoven legt de prioriteit bij preventie en aanpak van financieel misbruik, en preventie en aanpak van ontspoorde zorg. De gemeente zet bovendien extra middelen in voor de uitvoering van de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast heeft de gemeente de basisfuncties mantelzorgondersteuning geïmplementeerd.

De uitvoering van het beleid rond ouderenmishandeling wordt gecoördineerd en mede uitgevoerd door het Steunpunt Huiselijk Geweld waar een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling werkt. Het steunpunt verzorgt voorlichting, training en organiseert netwerkbijeenkomsten voor organisaties in zorg en welzijn. Hieruit is samenwerking met lokale en regionale zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en ouderenbonden ANBO, KBO, PCOB en NOOM en met het Steunpunt Mantelzorg Verlicht voortgekomen.

Bij melding van ontspoorde mantelzorg bij het SHG schakelt het SHG het Steunpunt Mantelzorg Verlicht in, en zo nodig ook professionele hulpverlening. Als de melding bij het Steunpunt Mantelzorg Verlicht binnenkomt, raadpleegt deze het SHG voor verdere informatie over gezin of het netwerk en vraagt eventuele ondersteuning bij vervolgstappen. Als verder onderzoek nodig is, draagt het Steunpunt Mantelzorg Verlicht de melding over aan het SHG.
Er is een structurele samenwerking tussen het SHG en de ketenpartners die gestalte krijgt in netwerken en bij de aanpak van cases. Ontspoorde mantelzorg wordt specifiek benoemd en uiteengezet in een werkwijze, waarbij het SHG en de mantelzorgondersteuning samenwerken.

Voorbeeld 5: Gemeente Maastricht

In de gemeente Maastricht is de beleidsontwikkeling op het gebied van mantelzorgondersteuning en de preventie en aanpak ouderenmishandeling vergevorderd. Er bestaat op beide beleidsterreinen intensieve samenwerking tussen gemeente en uitvoerende organisaties, en tussen organisaties onderling. De uitvoering van mantelzorgondersteuning is op wijkniveau georganiseerd. Tegelijkertijd is er geen expliciet beleid op het gebied van ontspoorde mantelzorg.

Preventie en aanpak van ouderenmishandeling wordt uitgevoerd door het regionaal georganiseerde SHG Zuid-Limburg, ondergebracht bij de GGD, in opdracht van de gemeente. Daar krijgt ontspoorde mantelzorg aandacht als vorm van ouderenmishandeling. Er is veel ingezet op implementatie van de meldcode waarbij ook mantelzorgondersteuners zijn getraind in het signaleren en bespreekbaar maken van huiselijk geweld en oudermishandeling. De aanpak van ontspoorde mantelzorg krijgt daarbij

aandacht. Het Veiligheidshuis bespreekt casuïstiek en komt daarbij ook vormen van ouderenmishandeling tegen. Het SHG ontvangt naast meldingen ook advies- en consultvragen van organisaties en professionals, soms over ontspoorde mantelzorg.

Voorbeeld 6: Zeeland

Het beleid van de gezamenlijke gemeenten in de provincie Zeeland rond huiselijk geweld is vastgelegd in het *Preventieplan Geweld in Afhankelijkheidsrelaties: 2012-2015.* Hierin staat ook een visie op ouderenmishandeling, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen ontspoorde zorg en moedwillige mishandeling. Als risicofactoren noemen de opstellers van het preventieplan: sociaal isolement, geschiedenis van geweld, persoonlijke problemen bij dader en problematiek bij slachtoffer.

De uitvoering van de aanpak van huiselijk geweld, waaronder ouderenmishandeling is belegd bij de GGD, en het aldaar ondergebrachte SHG. Het SHG werkt samen met de reguliere organisaties voor welzijn en zorg: maatschappelijk werk, GGZ en jeugdzorg, jeugdbescherming en politie en justitie. Ook coördineert het SHG de hulpverlening bij tijdelijke huisverboden.

Mantelzorgondersteuning wordt geboden vanuit maatschappelijk dienstverlening in elf gemeenten. Deze maatschappelijk werkers geven dagelijks informatie, advies en ondersteuning aan zorgvragers en mantelzorgers. Daar wordt veel gebruik van gemaakt. Zij pakken ook de cases rond huiselijk geweld op. Maatschappelijke dienstverlening is dus een belangrijke ketenpartner. Het is niet bekend of de medewerkers van maatschappelijke dienstverlening zijn getraind in het hanteren van de meldcode.

Kortom

De geïnterviewde gemeenten zetten in op mantelzorgondersteuning. In de toekomst zijn zij van plan om deze inzet te intensiveren, omdat de vraag naar mantelzorg stijgt en de belasting toeneemt. Dit beleid is vooral gericht op het voorkomen van overbelasting en niet zozeer op het voorkomen van ontspoorde mantelzorg. Gemeenten stimuleren de samenwerking, zowel op het terrein van huiselijk geweld (inclusief ouderenmishandeling) als op het gebied van mantelzorgondersteuning. Maar er is sprake van veelal gescheiden circuits. De verbinding tussen beide beleidsterreinen is niet vanzelfsprekend.

Hoofdstuk 3: Conclusies

Deze verkenning gaat over ontspoorde mantelzorg onder ouderen in Nederland. We keken naar drie aspecten van de aanpak van ontspoorde mantelzorg:

- Wat helpt om de relatie te herstellen?
- Wat draagt bij aan de samenwerking voor de aanpak?
- Wat is de rol van de gemeente?

Het herstel van de relatie

De problematiek van ontspoorde mantelzorg is complex. Het speelt tussen twee mensen die een persoonlijke relatie met elkaar hebben. De een zorgt voor de ander die vaak ernstig ziek is en achteruit gaat, en – onbedoeld en vaak geleidelijk – slaat goede zorg om in verwaarlozing of mishandeling. Samen komen de mantelzorger en de hulpvrager in een negatieve spiraal terecht, waar ze zelf vaak niet meer uit kunnen stappen. Het geven en ontvangen van de zorg staat zo centraal dat dit de affectieve kant van de relatie verstoort en tot ontwrichting leidt.

Als de partnerrelatie ontspoort, wordt vaak gekozen voor het overnemen van de zorg, en soms permanente opname is een zorginstelling. De tijdelijke overname van de zorg kan ruimte aan de mantelzorger geven, zodat hij of zij de eigen kracht weer kan aanspreken. Tegelijkertijd kan de mantelzorger ondersteund worden in de regulatie van stress en omgang met verlies. Zo kunnen emoties een plek krijgen en neemt de draagkracht toe. Psychoeducatie over overbelasting en ontsporing kan ook helpen.

Naast de tijdelijke overname van de zorg, is het belangrijk om te investeren in de relatie. Dit vraagt een systeemgerichte blik: de aanpak richt zich op zowel de mantelzorger als op de zorgvrager en de dynamiek van de relatie.

Als er sprake is van verwaarlozing of geweld, kunnen interventies die gebruikelijk zijn bij de aanpak van relatiegeweld ingezet worden. We denken hierbij aan het leren nemen van een *time out* en het exploreren van *the point of no return*: het moment waarop iemand dreigt te ontploffen en geweld gebruikt. Het is de moeite waard om te onderzoeken of deze aanpak of elementen ervan toegepast kunnen worden bij ontspoorde mantelzorg om de relatie te herstellen, ook bij afname van de cognitieve vermogens van de zorgvrager.

Het inzetten van het netwerk om betrokkenen te ontlasten, kan een bijdrage aan het herstel van de relatie leveren.

Deze visie wordt ondersteund door de internationale literatuur. Daaruit blijkt dat het belangrijk is om een multi-component aanpak in te zetten met zowel educatieve als gedragstherapeutische elementen.

Samenwerking

Juist omdat ontspoorde mantelzorg over zorgrelaties en tegelijkertijd over veiligheid gaat, spelen meerdere organisaties en beroepskrachten een rol in de signalering en aanpak. Als de circuits van huiselijk geweld en mantelzorgondersteuning samenwerken staat ontspoorde mantelzorg meer en

meer op de agenda, zo blijkt uit deze verkenning. Korte lijnen, bijvoorbeeld door huisvesting in hetzelfde pand, stimuleren de gezamenlijke aanpak op maat. Dit pleit voor investeren in integrale aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties, waarin ontspoorde mantelzorg aandacht krijgt.

De rol van de gemeente

De gemeenten die meewerkten aan deze verkenning stimuleren lokale samenwerking en de uitwisseling van kennis. Ze zijn goed op de hoogte van de Wet verplichte meldcode en ontwikkelen activiteiten voor de signalering en aanpak van ouderenmishandeling. Ook doen ze veel aan de ondersteuning van overbelaste mantelzorgers. Sinds de invoering van de Wmo in 2007 is er veel kennis ontwikkeld over mantelzorg en de ondersteuning van mantelzorgers. Intussen is ook bekend dat mantelzorg kan ontsporen.

Gemeenten kunnen hun rol als regisseur, opdrachtgever en uitvoerder vormgeven door in beleidsvisies doelen en indicatoren te formuleren voor samenhangend beleid rondom ontspoorde mantelzorg. Ook kunnen ze een uitvoeringsagenda opstellen, samen met Veilig Thuis, mantelzorgondersteuning en organisaties in zorg en welzijn. De regiovisie huiselijk geweld en de samenwerkingsconvenanten geweld in afhankelijkheidsrelaties zijn bij uitstek geschikt om de verbinding tussen mantelzorgondersteuning en huiselijk geweld/ouderenmishandeling tot stand te brengen en de aandacht voor ontspoorde mantelzorg te doen toenemen.

Als goede zorg uit de hand loopt, zoals bij meneer en mevrouw Beentjes, kan dan met alle betrokkenen samen een passende oplossing gevonden worden.

Bronnen

Bakker, H. (2001a). *Ontspoorde zorg. Overbelasting en ontsporing in mantelzorg voor ouderen.* Utrecht: NIZW.

Bakker, H. (2001b) *Met de mantel der liefde. Als mantelzorg aan ouderen ontspoort.* Utrecht: NIZW

Boer, A.de & Klerk, M.de (2013). *Informele zorg in Nederland.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Comijs, H. (2000). Ouderenmishandeling door bekenden. Agressie, verwaarlozing, benadeling. *Huisarts en Wetenschap*. Vol. 43(8).

Coon, D. W., Evans, B. (2009). Empirically based treatments for family caregiver distress: What works and where do we go from here? *Geriatric Nursing*, 30(6), 426-436.

Davis, L. L., Gilliss, C. L., Deshefy-Longhi, T., Chestnutt, D. H., Molloy, M. (2011). The nature and scope of stressful spousal caregiving relationships. *Journal of Family Nursing*, 17(2), 224-240.

Donohue, W. A., Dibble, J. L., Schiamberg, L. B. (2008). A social capital approach to the prevention of elder mistreatment. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 20(1), 1-23.

Expertisecentrum mantelzorg (2010). Samenspelscan thuis- en verblijfszorg. Utrecht: Expertisecentrum mantelzorg.

Gallagher-Thompson, D., Coon, D. W. (2007). Evidence-based psychological treatments for distress in family caregivers of older adults. *Psychology and Aging*, 22(1), 37-51.

Groot, G. en G. Nieland e.a., (2010). *Wanneer huiselijk geweld ouderen treft*, Methodische handleiding Het Kopland, Groningen.

Hinten, M. (2008). Ik h'au' van jou. Ouderenmishandeling door mantelzorgers van mensen met een dementieël syndroom als gevolg van ontspoorde zorg. *Sociale Psychiatrie.* Vol. 27, Nr. 86.

Jansen, C. & Morée, M. (2003). *Als zorgen even te veel wordt. Ontsporing in de mantelzorg aan ouderen en signaalherkenning. Handboek Thuiszorg, Hoofdstuk C 11.2.* Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Josten, E. & Boer, A. de (2015). *Concurrentie tussen mantelzorg en betaald werk*. Den Haag: SCP.

Livingston, G., Barber, J., Rapaport, P., Knapp, M., Griffin, M., King, D., Livingston, D., Mummery, C., Walker, Z., Hoe, J., Sampson, E., Cooper, C. (2013). Clinical effectiveness of a manual based coping strategy programme (START, STrAtegies for RelaTives) in promoting the mental health of carers of family members with dementia: Pragmatic randomised controlled trial. *BMJ* (Clinical Research Ed.), 347,

Morse, J. Q., Shaffer, D. R., Williamson, G. M., Dooley, W. K., Schulz, R. (2012). Models of self and others and their relation to positive and negative caregiving responses. *Psychology and Aging*, 27(1), 211-218.

Movisie (2013). *Feiten en cijfers informele zorg*. Utrecht: Movisie.

Movisie, Goed voor Elkaar (2013). Samenspel tussen formele en informele zorg. Utrecht: Movisie, Goed voor Elkaar.

Movisie (2014). *Mantelzorgondersteuning is de basis. Aandachtspunten voor lokaal beleid. Vinden, Versterken, Verbinden, Verlichten*. Den Haag: Transitiebureau Wmo.

Nahmiash, D., Reis, M. (2001). Most successful Intervention Strategies for Abused Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*. 12:3-4, 53-70.

Nerenberg, L. (2002). *Developing Training Programs on Elder Abuse. Prevention for In-HomeHelpers.*

Oudijk, D., Boer, a. de, Woittiez, I., Timmermans, J., Klerk, M. de (2010). *Mantelzorg uit de doeken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Outsem, R. van, Oosten, N. van (2001). De aanpak. Systeemgerichte hulp bij geweld in relaties. Utrecht: Transact.

Reay, A. M. C., Browne, K. D. (2002). The effectiveness of psychological interventions with individuals who physically abuse or neglect their elderly dependents. *Journal of Interpersonal Violence*, 17(4), 416-431.

Storms, O., Scherpenzeel, R. & Goes, A. (2014). *Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg*. Utrecht: Movisie.

Tonkens, E., J. van den Broeke en M. Hoijtink (2008), Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad.
Den Haag: Nicis Institute

Bijlage 1: Leidraad interviews

Uitgangspunt van de interviews is het bespreken van de aanpak van ontspoorde mantelzorg aan de hand van casuïstiek. De voorkeur gaat uit naar een groepsgesprek met de betrokken organisaties. Als de gemeente ambtenaar niet aanwezig kan zijn, dan wordt ingezet op een telefonisch interview.

Deze interview leidraad betreft een topiclijst aan de hand waarvan een open gesprek gevoerd wordt met diverse betrokkenen. De aanpak staat centraal, verder komt aan bod: de samenwerking en het werken volgens de Wet Meldcode.

In de grijs gearceerde teksten staan aandachtspunten voor de interviewer.

Algemeen

Betreft de aanwezigen bij het interview

Naam:

Organisatie:

Sector: (SHG, organisatie voor mantelzorgondersteuning…)
Functie:
Opleiding:

Groepsgesprek (SHG, mantelzorgondersteunende organisaties, wijkteams, gemeenten e.d.)

1. Bent u bekend met de term 'ontspoorde mantelzorg'? Zo ja, wat verstaat u hieronder? Kunt u zich vinden in deze term? Zo nee, welke term gebruikt u?
   ➔ *Licht eventueel toe -> intro 'ontspoorde mantelzorg'*

Intro ontspoorde mantelzorg
Bij ontspoorde mantelzorg overschrijdt de mantelzorger de grens van goede zorg. Door overbelasting, onmacht, onkunde of onwetendheid. Goede zorg slaat sluipenderwijs om in verwaarlozing, verkeerde behandeling of compassiemoeheid. Een kenmerk van ontspoorde mantelzorg is het ontbreken van opzet. Ontspoorde mantelzorg uit zich in de volgende vormen: psychisch, lichamelijk, verwaarlozing, schending van rechten, financieel en seksueel.

Casussen

2. Komt u ontspoorde mantelzorg tegen in uw werk? Zo ja, zie onder. Zo nee, kunt u dit verklaren?

3. Kunt u een situatie (casus) beschrijven?

Een of meerdere casussen. Bij veel casussen: vraag welke casussen een goede illustratie geven.

4. Welke vormen van ontspoorde mantelzorg komt u tegen in uw werk? Wat valt u daaraan op?
Psychisch, lichamelijk, verwaarlozing, financieel, seksueel.
Note: SHG registreert ontspoorde mantelzorg als een vorm van ouderenmishandeling.
a. SHG: Wordt ontspoorde mantelzorg bij 'niet-ouderen' geregistreerd? Zo nee… Zo ja, hoe?

➔ **Per casus doorvragen op de volgende topics:**

5. Wie is er bij de casus betrokken?
Zowel professionals als familie

6. Om welke vorm van ontsporing gaat/ging het?

7. Wie signaleerde de ontsporing?
Professional/vrijwilliger/familie/omstanders

8. Is de ontsporing besproken met de betrokkenen?
Zo ja, hoe en door wie?
Zo nee, waarom niet?

9. Is de ontsporing met andere organisatie besproken en opgepakt?

10. Is er een plan van aanpak opgesteld? Zo ja: hoe zag dat eruit? Zo nee, waarom niet?

11. Hoe zag de daadwerkelijke ondersteuning van betrokkenen eruit?

12. Is er gebruik gemaakt van een instrument (interventie) om de ontspoorde mantelzorg te signaleren?

13. Is er een aanpak ingezet om de ontsporing te doen stoppen? Zo ja, kunt u deze beschrijven? Zo nee, wat maakt dat dit niet gebeurde?

14. Heeft u zicht op het effect van de aanpak? Wat was het resultaat? Wat leverde het op?
Werkt dat voldoende?
Zo ja: uitleg. Zo nee: wat is het knelpunt?
Wat zou u willen doen? Ideale situatie?

15. Kunt u beschrijven wat werkzame elementen in deze aanpak waren?

16. Wat heeft dit u zelf opgeleverd als u een casus van mogelijk ontspoorde mantelzorg bespeurt?

Denk bij deze vragen aan : Signaleren, bijvoorbeeld: Instrument voor risicoscreening voor de Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG's) bij aanmelding door cliënt (Tan & Verwijs 2012). Of een protocol, gespreksmodel (laten invullen wat)

Aanpak: empowerment, familieberaad, eigenkracht conferentie, psycho-educatie, netwerkversterking, stressreductie, leren omgaan met agressie en verlies, respijtzorg, zelfhulpgroep, lotgenotencontact, praktische ondersteuning door vrijwilligers of professionals

Instrumenten om de ontspoorde mantelzorg (1) te signaleren en (2) aan te pakken?
Bijvoorbeeld: Instrument voor risicoscreening voor de Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG's) bij aanmelding door cliënt (Tan & Verwijs 2012). Of een protocol, gespreksmodel (laten invullen wat)

➔ **Als de casussen zijn besproken, stel de volgende vragen:**

17. (SHG) Wijken dergelijke casussen af van een 'gemiddelde' melding van huiselijk geweld? Zo ja, op welke punten?

Denk aan: de vorm (niet intentioneel), de ketenpartners.

18. Geven de omschreven casussen een representatief beeld van hoe en van wie de meldingen van ontspoorde mantelzorg binnenkomen?

Zo ja: leg uit
Zo nee: wat is het verschil?

19. Geven de omschreven casussen een representatief beeld van het handelen bij casussen van ontspoorde mantelzorg?

Zo ja: licht toe
Zo nee: wat is het verschil?

20. Welke vragen/knelpunten worden ervaren rond de signalering en aanpak van ontspoorde mantelzorg?

Denk aan: taboe onderwerp, verheldering hulpvraag, oplossingen, andere ketenpartners, de aard van mantelzorg.

➔ **We hebben de casussen besproken, we gaan nu verder in op registratie van meldingen en de instrumenten rondom de aanpak van ontspoorde mantelzorg**

Registratie

21. Zijn de meldingen/vragen/verhalen 'geoormerkt' als ontspoorde mantelzorg of komt het naar voren bij doorvragen?

22. Wanneer vraagt u door (bij welke signalen)? Wat zegt u dan?

Denk ook aan 'attitude', handelingsverlegenheid

23. Wie zijn de melders?

Denk aan: familieleden, omstanders, vrijwilligers, professionals.

24. Maakt u onderscheid in meldingen van professionals c.q. burgers (zijnde slachtoffers en omstanders)?

Instrumenten

➔ **Bij de bespreking van de casussen is gevraagd naar instrumenten die worden gebruikt. Hier borduren we op voort**

25. Heeft u ideeën over instrumenten (interventies) die ingezet kunnen worden bij de aanpak van ontspoorde mantelzorg?

Zowel bestaande instrumenten (eventueel met een aanpassing) als nieuw te ontwikkelen instrumenten.

26. Kunnen dezelfde instrumenten ingezet worden als bij de aanpak van HG in de brede zin van het woord?

Zo ja: licht toe.
Zo nee, waarom niet?

➔ **Na deze vragen komen de samenwerking en de Wet Meldcode aan bod**

Samenwerking

27. Bij casussen van (vermoedens van) ontspoorde mantelzorg: met wie werkt u samen?
    - Of: met wie heeft u contact (bijvoorbeeld om informatie uit te wisselen)?

SHG, organisaties voor mantelzorgondersteuning, wijkteams, welzijnsorganisaties (bijvoorbeeld maatschappelijk werk), zorgorganisaties (bijvoorbeeld thuishulp), vrijwillige zorgorganisaties, verzorgings- en verpleeghuizen, huisartsenpraktijk, GGZ, anders…

28. Wat houdt de samenwerking in?

Doorverwijzen, advies inwinnen, advies geven, casemanagement, anders…

29. Wat ziet u als wiens taak?

30. Hoe waardeert u dit contact?

Wat gaat goed en wat kan beter?

Meldcode

Stap 2 (overleg met een collega of advies vragen SHG/AMK) en stap 4 (wegen van HG) en stap 5 (beslissen: hulp organiseren of melden)

Mantelzorg ondersteunde organisaties, wijkteams e.d.:

31. Bent u bekend met de Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling?
Zo nee: noteren en (kort) uitleggen wat de wet inhoudt en/of een flyer geven.

- Is de meldcode binnen uw organisatie ingevoerd (is er een interne meldcode)?
- Wordt volgens de stappen van de wet gewerkt?
- Is er een aandachtsfunctionaris aangesteld binnen uw organisatie?
- Hoe is de taakverdeling tussen de disciplines?

32. ADVIES:
Wordt door het Steunpunt mantelzorg/buurtteams (e.a.) wel eens contact met het SHG opgenomen voor advies (stap 2, 4)?
Zo ja in welke gevallen?
Zo nee, wat maakt dat dit niet gebeurt?

33. MELDING:
Wordt door het Steunpunt mantelzorg/buurtteams (e.a.) wel eens een melding gedaan (stap 5)?
- Hoe wordt de casus vervolgens opgepakt?
- Welke partijen worden erbij betrokken?

Stap 5 Beslissen over zelf hulp organiseren of melden

34. Worden mantelzorg ondersteunende organisaties/buurtteams (e.a.) door het SHG betrokken bij stap 5 (hulp organiseren rondom een familie)? En waarvoor?
Denk aan een functie van mantelzorg ondersteunende organisaties: het bieden van begeleiding en ondersteuning aan mantelzorgers.

Gemeente

35. Heeft uw organisatie contact met een gemeente ambtenaar?
Naam en gegevens:

36. Hoe verloopt dit contact?

37. Neemt de gemeente de regierol op dit thema? Hoe ziet dit eruit?
Zo ja: op welke wijze en op wel gebied (organiseren betrokkenheid en inspraak, regisseren en samenwerken, bieden van voorzieningen)

Anders, namelijk…
Instructie interviewer. Deze bijlage als achtergrond info gebruiken om indien nodig door te vragen over de belemmeringen.

Bijlage: Belemmeringen om te signaleren

- ☐ Moeilijk om met heftige emoties te maken te krijgen.
- ☐ Aandacht voor ontspoorde mantelzorg is overdreven, ik vraag me af of het zoveel voorkomt.
- ☐ Bang dat eigen negatieve ervaringen weer naar boven komen.
- ☐ Als je het signaleert, moet je er ook iets mee.
- ☐ Bang om met de (vermoedelijke) pleger te maken te krijgen.
- ☐ Bij mensen uit andere culturen mag ik er geen oordeel over hebben.
- ☐ Er is toch niets aan te doen.
- ☐ Straks staat de familie bij mij op de stoep.
- ☐ Een vermoeden niet uit durven spreken, stel dat het niet waar is.
- ☐ Is het wel mijn taak?
- ☐ Wat haal ik overhoop?
- ☐ Ik weet niet wat mogelijke signalen zouden kunnen zijn.
- ☐ Ik heb nu al teveel aan mijn hoofd, kan dit er niet ook nog bij hebben.

Bijlage 2: Checklist interviews gemeenten

Checklist interviews met gemeenten

Werkwijze: (Telefonische) interviews

Voorafgaand: Uitleg en informatie project.

Hoofdvragen:

- Heeft de gemeente beleid ontwikkeld en in uitvoering betreffende: mantelzorgondersteuning en preventie/aanpak ontspoorde mantelzorg?
- Welke organisaties zijn betrokken bij de uitvoering?
- Welke basisfuncties mantelzorgondersteuning zijn geborgd?
- Hoe is de samenwerking met mantelzorgondersteuning (steunpunt?) en Steunpunt Huiselijk Geweld (aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling)?

Bijlage 3: Overzicht respondenten

Onze dank gaat uit naar alle hier genoemde personen met wie wij gesprekken mochten voeren, of die op andere wijze hun kennis met ons wilde delen.

Marlieke Dam, Karin van Bodegraven, Maria Hoeffnagel, Marjolijn Buddingh, Diny Flierman, Riëlette van Leuven, Judith Alkema, Aysin Zondervan, Lettie Hoogstra, Monique van den Elsen, Dominique Vranken, Erma van Dijk, Vittorio Dorigo, Sasja Aleksic, Suzanne de Graaf, Joke van Nieuwenhuizen, Rob Paludanus, Paut Kromkamp, Greet Kamminga, Petra van Tellingen-Besseling, Saskia van Zutphen, Freya Hofman, Ada van Gent, Grietje Nieland, Liesbeth Muller, Herma Kleve, Margriet Keizerwaard, Bernic Holswilder, Antoinette Eilering,Adam Lakbach, Marianne van der Krans, Lucia van Waveren, Pien Krolis.

Veronique Tubee (Actiz), Lidwien van Langen en Gertrude van Driesten (VNG) en Wietske Oegema (Mezzo)