

Bij een goede samenwerking kun je elkaar versterken

# De mantelzorger als bondgenoot

**Het samenwerken met mantelzorgers heeft voordelen. Ze nemen taken uit handen en kunnen je vertellen hoe het écht met je cliënt gaat. Maar mantelzorgers kunnen soms ook onredelijk hoge eisen stellen of problemen hebben met het afstaan van zorgtaken.**

Tekst Leonie van den Schoor Foto's Erik Kottier

**'Als ik voor het eerst op huisbezoek kom,** neem ik altijd een afwachtende houding aan. Ik pak bijvoorbeeld niet zelf een handdoek uit de kast, maar vraag altijd of de mantelzorger dit voor mij heeft. Je bent tenslotte te gast in hun huis.' Mariëtte Hasselaar heeft dertien jaar gewerkt als wijkziekenverzorgende bij Kruiswerk West-Veluwe. Tegenwoordig werkt ze er als antidecubitusconsulente. Ook in deze functie heeft ze veel te maken met mantelzorgers. 'Het contact met mantelzorgers ervaar ik als heel prettig. De verzorging van de cliënt stem ik goed met hen af. Ik vraag wat zij zelf nog willen doen en wat zij van mij verwachten. Wondverzorging doe ik zelf, wisselingsingen meestal ook. Wel kan een mantelzorger helpen met wassen en aankleden. Maar als de cliënt erg ziek is, doe ik het liever alleen. Een mantelzorger heeft immers al genoeg energie nodig om de rest van de dag door te komen.'

*Mariëtte Hasselaar: 'Als ik zie dat het mantelzorgers te zwaar wordt, verwijs ik ze naar een steunpunt mantelzorg. Of ik vertel dat ze meer huishoudelijke hulp of persoonlijke verzorging kunnen krijgen.'*

Soms gebeurt het dat een mantelzorger Mariëtte een beetje voor de voeten loopt. 'Ik ben bijvoorbeeld de cliënt nog aan het wassen, en de partner komt er al aan met handdoek en kleren. Dan geef ik op

**'Uiteindelijk is het toch hun familielid waar het om gaat'**

een rustige manier aan dat ik nog niet zover ben. Je moet daar heel voorzichtig mee zijn, zodat de mantelzorger zich niet aangevallen voelt. Uiteindelijk is het toch hun familielid waar het om gaat.'

**'Voor mantelzorgers is het vaak een gedwongen keuze** om een professionele verzorgende over de vloer te hebben', zegt Marjolein Morée, onderzoekster bij het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW). 'Ze kunnen het niet meer alleen aan en moeten de zorg voor hun geliefde of familielid uit handen geven. Daar hebben ze vaak moeite mee. Het is goed om je dat te realiseren. Zeker in

het begin vinden mantelzorgers het vaak lastig om een verzorgende in hun huis toe te laten en aan te laten rommelen.'

Nederland telt 3,7 miljoen mantelzorgers, zo blijkt uit cijfers van het SCP (Sociaal Cultureel Planbureau). Het gaat om mensen die meer dan acht uur per week voor een hulpbehoevend familielid of andere naaste in hun omgeving zorgen. Aan het werken met mantelzorgers zitten veel positieve kanten. Ze kunnen je werk uit handen nemen. Verder beschikken ze over veel kennis en informatie over de cliënt, ze zijn immers ervaringsdeskundige bij uitstek. Maar er kunnen ook nadelen aan kleven. Soms ontstaan spanningen tussen mantelzorgers en verzorgende. Bijvoorbeeld door meningsverschillen over de verzorging van de cliënt, of door conflicten over een bepaalde aanpak. Het vraagt van verzorgenden de nodige aandacht om de relatie met mantelzorgers zo goed mogelijk te houden. En het vereist goede communicatie om spanningen te voorkomen of op te lossen.

Een verzorgende in de thuiszorg weet bij haar eerste huisbezoek dat de verzorging al volop in bedrijf is. Als verzorgende is het dan belangrijk om aansluiting te zoeken bij de bestaande situatie. Dat werkt een stuk plezieriger voor iedereen. 'Verplaats je voortdurend in

waarom het anders moet. Met goede argumenten kun je spanningen voorkomen.'

**'Ik maak regelmatig een praatje met mantelzorgers om te kijken hoe de cliënt thuis functioneert'**, vertelt Gerda Kamperman. Gerda is verzorgende en persoonlijk begeleider op de psychogeriatrische dagbehandeling De Klimop, een afdeling van Reggeland zorgvoorzieners in Almelo. 'Die informatie maakt het plaatje van de cliënt compleet. Mantelzorgers worden zo een verlengstuk van de zorg.'

De relatie tussen verzorgende en mantelzorgers wordt wel eens voorgesteld als een samenwerkingsverband. Verzorgende en mantelzorgers zijn gelijkwaardige partijen met hetzelfde doel: goede zorg voor de cliënt. 'Maar ik praat liever over een bondgenootschap', zegt Mia Duijnstee, lector Familiezorg bij de Hogeschool Utrecht en oud-verpleegkundige. 'Mantelzorgers en verzorgende zijn wel gelijkwaardig aan elkaar, maar samenwerken impliceert dat je elkaar als collega's ziet. Dat zijn mantelzorgers en verzorgenden niet. Daarom noem ik het liever een bondgenootschap. Dat geeft zowel de mantelzorgers als de verzorgende meer ruimte om een eigen positie in te nemen.'

Een mantelzorgers heeft een andere belevingswereld dan de verzorgende. Zo is zijn betrokkenheid bij de patiënt verschillend. Iemand incontinentiemateriaal omdoen roept bij een verzorgende geen emoties op, bij een mantelzorgers vaak wel. De mantelzorgers heeft de patiënt nog gekend toen deze gezond was. En nu ziet hij wat deze niet meer kan. Zo kan een volwassen dochter of zoon er bijvoorbeeld moeite mee hebben dat de rollen worden omgedraaid als vader of moeder afhankelijk en hulpbehoevender wordt. Een verzorgende is daar veel nuchterder over en zal vooral praktisch met de situatie omgaan. Een ander verschil is dat een verzorgende een opleiding heeft gehad en bewust heeft gekozen voor de zorg. Een mantelzorgers heeft geen vrije keuze gehad en heeft zich in de loop der tijd ontwikkeld tot ervaringsdeskundige. Daarnaast vervult de mantelzorgers verschillende rollen. Zo zorgt een vrouwelijke mantelzorgers van middelbare leeftijd niet alleen voor de patiënt, maar ze kan ook echtgenote of moeder zijn. Mia Duijnstee: 'Die verschillende rollen kunnen met elkaar conflic-

## **'Als een mantelzorgers kritiek op je heeft, verwerp die dan niet meteen'**

de belevingswereld van de mantelzorgers', luidt daarom het devies van Marjolein Morée. 'Als verzorgende ben je vaak gewend om meteen oplossingen te zoeken, maar je kunt beter aan de mantelzorgers en de patiënt vragen wat ze echt willen. Breng hun wensen in kaart en stem de taken met elkaar af.'

'Je moet de mantelzorgers en de patiënt vragen: hoe zijn jullie het gewend, hoe doen jullie het?', vindt ook Huub Buijssen. Hij is psycholoog en auteur van het zojuist verschenen boek *Hulpverlening aan mantelzorgers*. 'Ook al is je eigen, professionele manier van werken misschien beter, je kunt toch leren van een mantelzorgers. En als je het niet volgens de wens van de mantelzorgers kunt of wilt doen, leg dan uit



*Gerda Kamperman: 'Het komt voor dat de familie een behandeling voor de cliënt wil die niet inpasbaar is in het programma van de dagbehandeling. Dan kijken we of we op een andere manier aan hun wens kunnen voldoen.'*

teren. Dat kan bepaalde reacties van mantelzorgers verklaren. Als je een man vraagt zijn zieke vrouw op het toilet te helpen, kan hij daarin heel terughoudend zijn. Het overschrijdt voor hem de grenzen. Dat wil niet zeggen dat hij niet betrokken is bij zijn vrouw. Hij bewaakt alleen de echtelijke relatie, opdat die niet wordt verstoord door de zorgrelatie.'

**Mantelzorg bestaat niet alleen** uit hulp bij de dagelijkse praktische zorg. Vaak gaat het ook om psychosociale ondersteuning van de cliënt. 'Het zit in kleine dingen', zegt Henny Ruys, zorgmanager in woonzorgcentrum De Nachtegaal in Rotterdam. 'Alleen al de aanwezigheid van mantelzorgers betekent veel voor de bewoners. Mantelzorgers vormen immers het netwerk van de bewoners, dat is goed voor hun welzijn. Als de bewoners zich daar prettig bij voelen, dan krijg je als verzorgingshuis al een behoorlijke ondersteuning van die mantelzorgers.' In het najaar van 2005 heeft De Nachtegaal meegedaan aan een project van het PON, Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord Brabant. Het doel hiervan was om de participatie van

mantelzorgers te vergroten. Sindsdien betreft De Nachtegaal mantelzorgers al in een vroeg stadium bij de gang van zaken in het verzorgingshuis, namelijk als de cliënt nog thuis woont. Henny Ruys: 'We vertellen cliënt én mantelzorgers wat het betekent om in een verzorgingshuis te gaan wonen. Het is voor hen geruststellend om te horen dat de zorg van de mantelzorgers bij ons gewoon kan doorgaan - als ze dat willen natuurlijk. Dat maakt de overgang naar het verzorgingshuis voor beide partijen makkelijker. De mantelzorgers denken niet langer: "Ik mag niets meer doen, de deur gaat dicht". En moeder vindt niet langer dat haar kinderen haar opbergen, maar denkt: "we gaan samen naar een andere woonlocatie".'

**'Een mantelzorgers kan een medehulpverlener** of een potentiële cliënt zijn', zegt Marjolein Morée van het NIZW. 'Je moet een balans zien te vinden tussen draaglast en draagkracht. Soms houden mantelzorgers zich groot en moet je het voorzichtig aankaarten door te vragen hoe het gaat. Een suggestieve vraag als "kunt u het allemaal wel aan?" kunnen ze opvatten als gebrek aan waardering. Tegelijkertijd

moet je hen ook geen overbelasting aanpraten. Het is een beetje spitsroeden lopen.'

Mantelzorgers lopen een groot risico overbelast te raken: ze zorgen niet alleen, maar hebben vaak ook nog werk en een gezin. In 2001 deed het Sociaal Cultureel Planbureau onderzoek naar de belasting van mantelzorgers. Hieruit kwam naar voren dat 7 procent van de mantelzorgers overspannen is als gevolg van de zorgverplichtingen. Dat zijn 200 duizend mensen. Vorig jaar schreef wijkziekenverzorgende en antidecubitusconsulente Mariëtte Hasselaar een scriptie over de belastbaarheid van mantelzorgers. Hierin doet ze aanbevelingen over het toepassen van een protocol om overbelasting van de mantelzorgers tegen te gaan. 'Als je op huisbezoek gaat, let je op bepaalde dingen: ziet de mantelzorger er moe of slordig uit, loopt ze voorover, moppert ze veel, is het huis vies. Dat zijn allemaal symptomen van overbelasting. Toen ik nog als wijkziekenverzorgende werkte, trok ik regelmatig tijd uit voor de mantelzorger. Een tot twee keer per week maakte ik een kwartiertje vrij voor een gesprek. Mantelzorgers keken daar soms echt naar uit.' Ook werkte ze met een zorgkompas: een vragenlijst die de knelpunten van de mantelzorger naar

boven haalt. 'Maar sommige mantelzorgers willen niet erkennen dat ze overbelast zijn. Dan kom je er niet doorheen. Als ik zie dat het mantelzorgers te zwaar wordt, verwijs ik hen naar een steunpunt mantelzorg. Of ik vertel dat ze meer huishoudelijke hulp of persoonlijke verzorging kunnen krijgen, of gebruik kunnen maken van de oppasservice zodat ze er zelf even tussenuit kunnen. Ik vertel hen ook wat ze vooral niet moeten doen: namelijk zich schuldig voelen als ze tijd voor zichzelf nemen.'

Psycholoog Huub Buijsen bedacht een tienstappenplan waarmee hulpverleners mantelzorgers kunnen leren hun eigen problemen op te lossen. 'In eerste instantie is het stappenplan bedoeld om de problemen van een mantelzorger op een rijtje te zetten. Dat alleen helpt al. Als verzorgende moet je dan niet meteen proberen de problemen voor de ander op te lossen. Want daarmee stel je jezelf boven de mantelzorger en maak je deze afhankelijk van jou. Bovendien neem je dan het risico een oplossing te kiezen die meer bij jou past dan bij de mantelzorger. Daarom laat het stappenplan zien hoe je de mantelzorger helpt zelf een oplossing te vinden. Op die manier krijgt hij of zij het gevoel grip op de situatie te hebben. De kans is groot dat de mantelzorger een zelf bedachte oplossing ook daadwerkelijk uitvoert.'

**'Echte meningsverschillen met familieleden** van cliënten heb ik nooit gehad', vertelt verzorgende en persoonlijk begeleider Gerda Kamperman. 'En als er iets is, vinden we er wel een oplossing voor. Het komt bijvoorbeeld wel eens voor dat de familie een behandeling voor de cliënt wil die niet inpasbaar is in het programma van de dagbehandeling. We kijken dan of we op een andere manier aan hun wens kunnen voldoen.' Goed luisteren, rustig blijven en mensen laten uitspreken. Dat zijn voor Gerda de omgangsregels met mantelzorgers. 'Lichaamstaal is ook belangrijk: oogcontact houden, met je handen en gezicht praten, duidelijk laten zien: ik begrijp u. Het gaat er vooral om te luisteren naar wat de ander te vertellen heeft. En ik vraag ook altijd of ze het eens zijn met een oplossing.'

Als verzorgende kun je nog zo zorgvuldig met de mantelzorgers omgaan, toch kunnen er meningsverschillen of irritaties ontstaan. Je moet een



*Mariëtte Hasselaar, antidecubitusconsulente: 'Als je op huisbezoek gaat, let je op bepaalde dingen: ziet de mantelzorger er moe of slordig uit, loopt ze voorover, moppert ze veel of is het huis vies'.*

antenne hebben voor onvrede bij de mantelzorger. Reageert iemand kortaf? Zegt ze weinig? Of praat ze juist heel veel? Dat kunnen signalen van irritatie zijn. Conflicten kun je het beste oplossen door ze bespreekbaar te maken, vindt Huub Buijssen. 'Leer hardop zeggen: ik heb het gevoel dat er spanning heerst tussen ons beiden, klopt dat? Ik zit ermee en zou het graag anders willen, voelt u dat ook zo?.'

Vaak heeft een conflict te maken met teleurstelling over de zorgverlening. In het verleden is er iets misgegaan of anders gelopen dan de mantelzorger wilde. 'Dat wil niet zeggen dat je het per se moet doen zoals de mantelzorger het wil. Maar je moet het er wel over hebben. Als een mantelzorger kritiek op je heeft, verwerp die dan niet meteen maar vraag je af: wat bedoelt ze ermee? Dat is best moeilijk maar toch loont het om die houding aan te nemen.'

#### Literatuur:

Hulpverlening aan mantelzorgers, een leerboek voor verpleegkundigen. Huub Buijssen en Marian Adriaansen, oktober 2005.

De zorg gaat door! Handleiding voor verpleeg- en verzorgingshuizen. Uitgegeven door PON, Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant, oktober 2005.

**WWW**

**[www.eiz.nl](http://www.eiz.nl)**

(Site van het Expertisecentrum Informele Zorg)

**[www.mantelzorg.info](http://www.mantelzorg.info)**

(Site van het Steunpunt Mantelzorg)

**[www.mantelzorg-lot.nl](http://www.mantelzorg-lot.nl)**

(Site van mantelzorgersorganisaties LOT en Xzorg)

**[www.nizw.nl/zorg](http://www.nizw.nl/zorg)**

(Site van het NIZW. Klik op de button "Mantelzorg")