

Dit doet de Mantelzorglijn voor mantelzorgers én voor sociaal werkers

Jaarlijks bellen ruim vijfduizend mensen de Mantelzorglijn. Als er ergens een plek is in Nederland waar helder wordt waar mantelzorgers tegenaan lopen en mee worstelen, dan is het hier wel. 'Wantrouwen naar mensen en regels te streng toepassen, zitten oplossingen vaak in de weg.'

De één is specialist juridische vraagstukken. Een ander is op z'n best als het gaat om vragen over mantelzorg- woningen en belastingen. Terwijl weer een andere collega vooral opveert als bellers willen sparren omdat ze emotioneel in een lastig pakket zitten. De zes medewerkers bij de Mantelzorglijn in het kantoor op de bosrijke buitenplaats Sparrenheuvel in Zeist hebben ieder hun favoriete gespreksonderwerpen.

Sinds de landelijke overheid de uitvoering van de Wmo overhevelde naar de gemeenten, nam het aantal vragen over mantelzorgen toe bij de Mantelzorglijn. Nu zijn het er jaarlijks zo'n vijfduizend. Het zijn vragen over zorg en ondersteuning, woon- en vervoersvoorzieningen, wet- en regelgeving, mentorschap, levenstestamenten, financiën of bijvoorbeeld hoe om te gaan met bepaalde situaties.

'Wij horen en zien hier vooral de vervelende en ingewikkelde dingen waarmee mantelzorgers te maken kunnen krijgen', zegt Jasper van Heeren die, naast zijn werk als juridisch medewerker, één dag in de week de Mantelzorglijn bemant. Hij zit aan tafel samen met zijn collega's Irene Sluis en Janine van Diest.

Van Heeren: 'Neem mevrouw Kok (niet haar echte naam), die voor haar zieke man zorgt en een aanvraag voor een huishoudelijke hulp had ingediend bij het Wmo-loket. De gemeente vond dat hun dochter wel meer

kon helpen.' Pas toen Heeren, na een hoorzitting met nul op het rekest, een bezwaar indiende bij een aparte commissie van de gemeente, werd haar aanvraag gehonoreerd. 'We zijn zeven maanden bezig geweest met die procedure. Al die tijd zat mevrouw Kok zonder hulp.'

Complexe wetten en regels

De druk op mantelzorgers neemt toe, merken ze ook bij de Mantelzorglijn. Want steeds meer mensen moeten tot op hoge leeftijd hun eigen huishouden blijven voeren en dat lukt vaak alleen als ze, naast eventuele voorzieningen, een beroep kunnen doen op familieleden, vrienden en bekenden. Maar de zorg zit ingewikkeld in elkaar als je gebruik wil maken van ondersteuning, zegt Sluis. 'Vooral omdat de wetten en regels heel complex zijn. Elke gemeente heeft ook nog eens zijn eigen regels en er zijn veel loketten waar mensen kunnen aankloppen. Wij zijn zelf vaak ook aan het puzzelen en zoeken hoe we mensen daarmee het beste op weg kunnen helpen.'

Haar collega Van Diest merkt dat mensen vaak de Mantelzorglijn bellen als ze plotseling mantelzorger worden en hun weg moeten vinden in allerlei nieuwe regels. 'Als ze dan uiteindelijk contact hebben met de gemeente voor ondersteuning vraagt die vaak eerst of ze de zorg niet zelf kunnen geven en moeten mensen bewijzen waarom ze iets nodig hebben. Dat kan frustrerend zijn, als je net de moed verzameld hebt om hulp te vragen.'

Gemeenten doen volgens Van Heeren zeker hun best, maar soms mist hij maatwerk. 'Wantrouwen naar mensen en regels te streng toepassen, zitten oplossingen vaak in de weg. Bij mevrouw Kok bijvoorbeeld had de gemeente ook direct kunnen bedenken dat die dochter als mantelzorger al zoveel deed voor haar ouders en kunnen luisteren naar wat het gezin op dat moment nodig had om het vol te kunnen houden.'

Gratis informatie

De Mantelzorglijn, gefinancierd door het ministerie van VWS, is onderdeel van MantelzorgNL. Een landelijke vereniging en belangenbehartiger voor mantelzorgers. Dagelijks bezetten twee of drie medewerkers bij de Mantelzorglijn een bureau met computer en headset. Ze geven bellers gratis informatie, advies of ondersteuning.

Ook als de beller een professional of beleidsmedewerker is die samenwerkt met mantelzorgers. De medewerkers van de Mantelzorglijn verwijzen vaak warm door naar lokale organisaties. Denk aan sociale werkteams, ggz-instellingen, cliëntondersteuners en mantelzorgmakelaars, omdat zij het meest weten van de lokale situatie waar de hulp vandaan moet komen.

Emoties

Meestal bellen mensen met een praktische vraag. Maar in de loop van het gesprek komen vaak ook emoties naar boven, zegt Sluis. 'We bespreken dan hoe het is om als mantelzorger voor een naaste te zorgen, hoe ze met de situatie kunnen omgaan en hoe ze hun grenzen kunnen bewaken. We proberen altijd mee te denken in oplossingen. Ook al komen ze niet in aanmerking voor bepaalde voorzieningen.'

Het maakt ze bij de Mantelzorglijn niet uit met wat voor vragen bellers komen, hoe vaak ze bellen en hoelang de gesprekken duren. Van Heeren: 'Gewoon je verhaal vertellen kan ook.' Vaak gaat het om gesprekken tussen vijf en 25 minuten. Hebben mensen meer tijd nodig, dan behoren korte trajecten met een aantal belafspraken ook tot de mogelijkheden.

'10 procent van de telefoontjes en mailtjes komt van professionals'

Zoals bij mevrouw Nooitmeer (niet haar echte naam) die een partner heeft met een beperking en zich zorgen om hem maakt. Sluis: 'Ik besprak eerst met haar wat precies haar zorgen waren en waar ze hulp verwachtte nodig te hebben. Nadat ze een en ander had afgestemd met haar partner hebben we vervolgens samen de basale informatie op een rijtje gezet en daar een

document van gemaakt. Hierop staat welke mensen ze kan vragen om hulp als zij uitvalt, wie de huisarts is en wie thuiszorg geeft en wat er in geval van nood met haar partner moet gebeuren. Dat geeft haar rust.

Financiële consequenties

Als de Mantelzorglijn tegenwoordig ergens veel vragen over krijgt, dan zijn het wel vragen met betrekking tot wonen. Mede ingegeven door een krappe woningmarkt en de financiële gevolgen die het kan hebben als je gaat samenwonen om voor een ander te kunnen zorgen. Bellers vragen of je als mantelzorger een urgentiebewijs kan krijgen voor een woning als je dichter bij je ouders wilt gaan wonen (moeilijk in verband met beperkt woningaanbod).

Wat erbij komt kijken als je een mantelzorgwoning in je tuin wilt bouwen voor je autistische kind (vanaf 2014 kan dit dikwijls vergunningsvrij). Of je als mantelzorger je woning kan splitsen als je een naaste in huis neemt of medehuuder kan worden, zodat je later de woning kunt overnemen.

Kennis vergaren

Ongeveer 10 procent van de telefoontjes en mailtjes bij de Mantelzorglijn komt van professionals. Die lijken steeds meer te kijken naar wat ook het systeem rondom de hulpbehoevende persoon nodig heeft. Ze vragen de Mantelzorglijn bijvoorbeeld even mee te denken en te sparren over een casus. Of ze stellen vragen over onderwerpen waar ze niet vaak mee te maken hebben. Ook als het om juridische kwesties gaat.

Iedere professional die in zijn werk te maken heeft met mantelzorgers heeft een rol in het ondersteunen van deze doelgroep, vindt Sluis. 'Vraag aan mantelzorgers wat ze nodig hebben en weet naar wie je ze kunt doorverwijzen.'

Voor Van Heeren is het belangrijk dat professionals mantelzorgers betrekken bij de zorg en dat ze samen met hen tot oplossingen komen. Maar, zegt hij: 'Minstens zo belangrijk is kennis vergaren over regels zodat ze mantelzorgers kunnen adviseren en vooral: mensen bijbrengen te investeren in hun netwerk. Want niet alleen wordt je sociale kring kleiner als je ouder wordt, ook de professionele zorg wordt steeds minder. Dus vroeg of laat is iedereen afhankelijk van mantelzorgers.'

Vragen aan de mantelzorglijn?

*Telefoon 030 760 60 55 (werkdagen 9 - 17 uur) WhatsApp: 06 27 23 68 54
mantelzorglijn@mantelzorg.nl www.mantelzorglijn.nl*

Karin van Lier