

Handleiding belronde naar mantelzorgers in coronatijd

Hoe gaat het met mantelzorgers nu zorg en ondersteuning door de coronacrisis is weggevallen of anders wordt georganiseerd? Op veel plekken in het land zijn mantelzorg ondersteunende organisaties gestart met het bellen van mantelzorgers om zicht te krijgen op de situatie van mantelzorgers en om een vinger aan de pols te houden.

Deze pro-actieve werkwijze past binnen de [Richtlijn mantelzorgondersteuning](#) van Rijksoverheid, waarbij continuïteit van zorg en ondersteuning tijdens de coronacrisis uitgangspunt is. Dat geldt ook voor het ondersteunen en ontlasten van mantelzorgers. Hierbij staat de [Zorgladder Mantelzorg](#) centraal.

Deze handleiding beschrijft de werkwijze van een belronde naar mantelzorgers in coronatijd op basis van praktijkervaringen. Ook biedt het een voorbeeld belscript als basis voor het maken van een eigen vragenlijst voor de gesprekken.

De beschreven werkwijze kan ook na de coronacrisis gebruikt worden als onderdeel van de dienstverlening. Op basis van ervaringen van organisaties en nieuwe inzichten zullen we deze handleiding aanvullen en herzien.

Dit document is tot stand gekomen met hulp van Steunpunt mantelzorg Farent uit Den Bosch, MVT Arnhem, Steunpunt Mantelzorg De Bilt en Welzijn Het Bolwerk.

Meer informatie en advies?

Wil je meer informatie of heb je vragen over deze handleiding? Of wil je jouw ervaringen delen? Neem dan contact op met het team Advies van MantelzorgNL via advies@mantelzorg.nl of telefonisch 030-659 22 22.

Handleiding belronde naar mantelzorgers in coronatijd

1. Bepaal het doel van de belronde.

Belrondes tijdens coronatijd zijn opgestart om zicht te krijgen op de leefsituatie van mantelzorgers; om te weten hoe mantelzorgers hun situatie ervaren, hoe ze zich voelen en om te signaleren waar ze tegen aan lopen. Als mantelzorgers het zwaar hebben en er onvoldoende steun en hulp is van hun eigen netwerk, vrijwilligers en professionals, kan direct actie ondernomen worden. Bijvoorbeeld door een begeleidingstraject te starten of hulp te organiseren met inzet van vrijwilligers of professionals. Door te luisteren, tips te geven en te benoemen wat er goed gaat, help je ook om de draagkracht te vergroten.

Tip! Een belronde kan tegelijkertijd een ander doel dienen. Zo kun je het koppelen aan het opschonen van het bestand, het verzamelen van contactgegevens voor een nieuwsbrief of bijvoorbeeld het uitvoeren van de mantelzorgwaardering.

2. Kies de doelgroep van de belronde.

Selecteer mantelzorgers om te bellen. Hoe ziet het bestand met mantelzorgers er uit? Hoeveel mantelzorgers? Welke kennis is hierover?

Je kunt kiezen om met een bepaalde groep te beginnen, bijvoorbeeld mantelzorgers die intensief zorgen en meer risico hebben op gezondheidsproblemen (overbelasting), oudere mantelzorgers, ouders die voor een kind zorgen of mantelzorgers die zorg met werk combineren of jonge mantelzorgers. Ook kun je kiezen voor een indeling per wijk/dorp/stadsdeel, mantelzorgers met wie je het afgelopen jaar contact had of op alfabetische volgorde. Laat de keuze aansluiten bij het doel van de belactie.

Tip! Het pro-actief bellen biedt juist de kans om mantelzorgers te spreken die je nog niet kent, maar mogelijk wel steun en hulp nodig hebben. Het kan een drempel zijn om onbekende mensen te bellen, maar de ervaring leert dat het erg gewaardeerd wordt door mantelzorgers

3. Bepaal wie beschikbaar zijn om de gesprekken te voeren.

Wie is er geschikt en beschikbaar om mee te werken aan de belronde, op welke momenten, voor hoeveel uren en in welke periode? Meestal wordt gekozen voor een vast bel-team van beroepskrachten (bijvoorbeeld mantelzorgondersteuners, frontoffice medewerkers, sociaal werkers), of een team van beroepskrachten en vrijwilligers.

Het voordeel van een team met beroepskrachten is dat zij meestal getraind zijn in gespreksvaardigheden en ervaring hebben in gesprekken met mantelzorgers en mantelzorgproblematiek.

Als je vrijwilligers inzet, is het belangrijk dat de vrijwilligers getraind zijn en ervaring hebben met gesprekken met mantelzorgers. Het is ook mogelijk om vooraf te selecteren wie je laat bellen door vrijwilligers en door beroepskrachten.

Tip! Wees voorbereid op onverwachte situaties. Uit de praktijk blijkt dat het moeilijk is te overzien hoe mensen op dit soort crisissen reageren. Mensen in behoorlijke zorgsituaties zijn gewend flexibel te zijn. Terwijl daar waar het normaal gesproken goed loopt een onverwachte situatie (zoals corona) tot grote problemen kan leiden.

4. De gesprekken met mantelzorgers

Het gesprek is bedoeld om te luisteren naar mantelzorgers en te horen wat er speelt. Bedenk dat een luisterend oor vaak al veel waard is. Het betekent niet dat je ook gelijk een antwoord klaar moet hebben op de verhalen en ervaringen die je hoort. Je kunt vragen waar je geen antwoord op weet noteren en later terug bellen. Vraag goed door en let op wat er tussen de regels door gezegd wordt: een zucht of irritatie kan wijzen op overbelasting.

Tip! Vraag ook naar wat er goed gaat en bekrachtig de positieve dingen!

➤ **Gebruik een belscript**

Door een belscript te gebruiken heb je goede handvaten voor het gesprek, vooral als je nieuwe mantelzorgers belt. Een belscript is een vragenlijst die je als leidraad gebruikt voor de gesprekken. Als je mantelzorgers spreekt die je al kent, dan ga je vaak meer in op het persoonlijke verhaal. De ervaring van consulenten is dat de gesprekken gemiddeld 10 a 15 minuten duren, maar het varieert.

Je hoeft je in het gesprek niet halsstarrig aan het lijstje te houden, het is belangrijk dat het gesprek een wat natuurlijk verloop heeft en je doorvraagt bij de vragen die je stelt. De vragen zijn een richtlijn van informatie die in ieder geval aan bod moet komen. Wees vooral ook jezelf in het gesprek en stel op je eigen manier de vragen, en ga de onderwerpen langs.

Tip! Evalueer regelmatig. De ervaring leert dat een belscript soms aangepast moet worden of dat een andere werkwijze beter werkt. Al doende leert men wat de beste werkwijze is voor jullie organisatie.

Zie het voorbeeld belscript in de bijlage en [de voorbeeld-vragenlijst jonge mantelzorgers en hun ouders](#).

➤ **Registreer de gesprekken en organiseer opvolging**

Zorg dat heel helder is bij bellers én degene die de resultaten verwerkt wat er geregistreerd wordt. Denk ook aan de AVG regels. Geef een duidelijk belscript met een turflijst waarop de antwoorden genoteerd worden. Dat werkt voor beide partijen makkelijk én voorkomt persoonlijke interpretatie.

Bedenk vooraf welke mogelijkheden tot hulp je kan bieden en of je deze waar kunt maken. Uit een aantal van de gesprekken kan een individueel ondersteuningstraject volgen door een mantelzorgconsulent. Dan wordt hier vaak een nieuwe afspraak voor gemaakt. Een aantal organisaties merkt op dat er een groep mantelzorgers is die behoefte heeft aan regelmatig contact over hoe het gaat. Het opleiden van een aantal vaste vrijwillige belconsulenten is hiervoor een mogelijkheid, maar kost enige tijd voordat je hen kan inzetten.

Tip! Wees eerlijk over verwachtingen. Zorg dat in het gesprek de verwachting goed helder is voor de mantelzorger. Je kunt niet altijd direct hulp bieden, maar wel bereidheid om samen te kijken naar eventuele (nieuwe) mogelijkheden.

4. Maak de resultaten van de belronde inzichtelijk

Uit ervaring blijkt dat mantelzorgers het telefoontje erg waarderen. Maak inzichtelijk wat de gesprekken opleveren. Denk aan hoeveel mensen gebeld zijn, over welke periode en welke groep (bijv. dementie, psychische problematiek, jongeren, 65+, ouders van kinderen met een beperking). Hoe gaat het met hen, welke knelpunten ontstaan en aan welke hulp hebben zij behoefte? Wat viel op aan de gesprekken? Maak hiervan een verslag/rapportage voor het management, samenwerkingspartners en de gemeente.

Tip! MVT Arnhem maakte in samenwerking met de gemeente Arnhem een eindrapportage van de belronde naar mantelzorgers (door MVT Arnhem) en zorgprofessionals (door de gemeente). De resultaten verspreiden zij via hun netwerk van professionals. Hiermee vragen zij aandacht en alertheid voor de situatie van mantelzorgers en geven tips en contactgegevens voor de ondersteuning.

Hulpmiddelen

-[Zorgladder mantelzorg](#): Loop de stappen van de Zorgladder Mantelzorg langs om te bepalen welke hulp nodig is.

Tip: vertaal de Zorgladder Mantelzorg naar de eigen gemeente, als een lokale verwijskaart mantelzorgondersteuning (voorbeeld [Markant Amsterdam](#) en [MVT Arnhem](#))

-[Q&A over mantelzorg en corona van MantelzorgNL](#): Alles over mantelzorg tijdens corona.

BIJLAGE

Voorbeeld bescrypt

(plek logo)

Dit voorbeeld bescrypt is opgesteld op basis van een aantal vragenlijsten uit de praktijk. Je kunt met deze voorbeeldvragen een eigen bescrypt naar wens samenstellen.

Gegevens

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Zorgt voor:	partner, kind, vader/moeder, familielid, buur, vriend(in)
Ziekte/beperking naaste:	dementie, psychische problematiek, NAH, kwetsbare oudere, lichamelijke beperking, meervoudige beperking,
<overig>	
Naam medewerker	
Datum	

1. Jezelf Voorstellen

Goedemorgen/middag, u spreekt met Ik bel namens <naam organisatie>. Komt het gelegen dat ik u nu bel? Of wanneer kan ik u terugbellen? U staat bij <ons ingeschreven als mantelzorger>, <ik heb uw naam doorgekregen van <naam collega om u t bellen>.

We kunnen ons voorstellen dat de corona crisis het zorgen voor uw naaste zwaarder maakt, omdat mogelijk zorg en ondersteuning is weggefallen of anders georganiseerd is. Daarom bellen we u om te horen hoe het met u gaat en hoe we u kunnen helpen.

2. Zorgt u nog steeds voor een naaste?
 - Ja (eventueel gegevens controleren, kan ook einde gesprek)
 - Nee (uitschrijven)

3. Hoe gaat het met u? (Goed / redelijk / slecht)

Goed doorvragen. Vragen die je kunt stellen zijn:

- Wat maakt dat het <goed/redelijk/slecht> met u gaat?
- Waaraan merkt u dat het <goed/redelijk/slecht> met u gaat?
- Heeft u familie en vrienden met wie u er over praat en die u kunnen helpen?
- Welke knelpunten, zorgen of problemen ervaart u?
- Wat gaat er (juist nu) goed?

4. Welke hulp kreeg u of uw naaste voordat de crisis begon, wat is er voor u veranderd en wat betekent dit voor u?

Van wie? (naam organisatie)	Welke hulp en hoeveel uren?	Wat is er verandert?	Knelpunt/actie?
Hulp van familie, vrienden en buren			
Vrijwilligers			
Huishoudelijke hulp			
Ambulante hulp/individuele begeleiding			
Dagbesteding			
Logeerszorg/respijtzorg			
Verzorging en verpleging			

5. Hoe belast voelt u zich op een schaal van 1 tot 10?

6. Met welke professionals houdt u contact over hoe het met u gaat? Met wie zou je (meer) contact willen en waarover?

Professional	Met wie contact?	Met wie wil je (meer) contact?	Waarover contact?
Huisarts			
Poh			
Sociaal werk/maatschappelijk werk/wijkteam/CJG			
Wijkverpleegkundige			
Casemanager dementie			
Onafhankelijke clientondersteuner			
Medewerker zorginstelling			
Individuele begeleider/therapeut (jeugdzorg/GGZ- zorgaanbieders			
Anders,			

7. Welke hulp krijgt u momenteel en waar zou u mee geholpen zijn?

Type hulp	Ingezette hulp	Wenselijk
Luisterend oor (wekelijks/maandelijks)		
Contact met andere mantelzorgers		
praktische hulp bij boodschappen, vervoer, koken, huishouden, klusjes, gezelschap (vrijwilliger of particuliere hulp)		
Hulp bij het vragen van familie, vrienden en burens		
Huishoudelijke hulp		
Dagbesteding voor naaste		
Informatie over..		
Weet niet of geen		

8. Bent u er van op de hoogte dat er veel initiatieven in de buurt zijn om er voor elkaar te zijn en elkaar te helpen? Zo ja, welke?
9. Als u mantelzorgtaken hetzelfde blijven, hoe lang denkt u dit nog vol te kunnen houden?
 Niet, ik ben nu al overbelast / een week / een maand / zolang nodig is.

Vertel welke hulp wij vanuit <naam organisatie> kunnen geven en wat jij kan betekenen om dit te organiseren.

Schrijf hier de vervolgacties en gemaakte afspraken (terugbellen/vervolgafpraak/informatie sturen/overleg met professional (toestemming vragen delen contactgegevens):

Afsluiten gesprek

- Danken voor het gesprek en de openheid (als je dit zo ervaart).
- Vragen hoe het gesprek ervaren is.
- Belangrijkste input die de mantelzorger heeft aangegeven herhalen.
- Als er sprake is van een vervolgafpraak, of verwijzing en/of inzet ondersteuning herhalen wat de gemaakte afspraken zijn.
- Toestemming vragen om een verslag te maken en aangeven hoe je met de gegevens omgaat.
- Voorkom daarbij dat er verkeerde verwachtingen gecreëerd worden door duidelijk te zeggen dat <naam org> doet wat we kunnen, maar niet de verminderde diensten van andere (zorg)organisaties kan opvangen. Maar dat we wel de signalen zullen aankaarten in een overkoepelend overleg of samen met andere organisaties te kunnen nadenken over wat er georganiseerd kan worden.
- Heel veel sterkte wensen de komende tijd en aangeven dat ze altijd <naam organisatie> kunnen bellen: <tel nr + bereikbaarheid>.