

# REISGIDS

## **MANTELZORG**

wegwijs in de wereld van zorg voor ouderen



Lodewijk Schmit Jongbloed  
Daphne Riksen

## Ervaringsdeskundigen aan het woord:

“Mijn complimenten voor dit boek. Dit is echt informatief en wij zouden er als familie veel aan gehad hebben als we dit bij aanvang van de mantelzorg zouden hebben gelezen.” **Renate Steeghs**

“Wat een ontzettend goed en mooi en nuttig en bruikbaar boek hebben jullie geschreven. Wat prachtig dat jullie bereid zijn om je ervaringen met anderen te delen.”  
**Jan-Joost van Hemel**

“Ik wou dat wij destijds zoiets gehad hadden... Wat een nuttig naslagwerk, en wat vreemd eigenlijk dat zoiets nog niet bestond.” **Sonja Knols**

“Wat ‘n goed initiatief. Heel fijn dat er een boekje is waar je in kunt vinden hoe je te werk moet gaan in de diverse omstandigheden waar je - soms acuut - mee te maken kunt krijgen... Ik ga meteen mijn moeder van 90 vragen mij te machtigen voor de zorgverzekeraar.” **Lizette Leijten**

“Leuke en praktische opzet! Ik weet zeker dat veel mantelzorgers hier echt mee geholpen zullen zijn!”  
**Mariëlle Steinhage-van den Hoogen**

“Wat een prachtig, complete reisgids! De uitleg van alle instanties is erg handig. De tips aan de mantelzorgers zijn goed; die zetten de mantelzorgers aan het denken en reflecteren. Jullie boek gaat veel mensen helpen en raken!”  
**Gwen van Roekel**

“Wat een werk moeten jullie hebben verzet om dit allemaal op papier te krijgen! Het is heel handig dat dit in deze reisgids zo bij elkaar is gezet.” **Viviane Ampt**

# INHOUDS- OPGAVE

Introductie door Jet Bussemaker	5
Klaar voor vertrek	6
Hoe gebruik je de reisgids	8
Tips en weetjes voor alle routes	10

## **ROUTE A VALLEN EN OPSTAAN** **17**

Paulien breekt haar pols: mantelzorg na bezoek aan spoedeisende hulp, zorghotel of herstelbed.

Aandachtsgebieden en Portretten:

- Wat regelt en vergoedt de Zorgverzekeringswet (Zvw)? 24
- Wat doet de wijkverpleegkundige? 26
- Wat doet de cliëntondersteuner Wmo? 27
- Hoe maak je het thuis makkelijk en veilig? 29
- Waar kan je partner of ouder tijdelijk verblijven? 32
- Wat doet de praktijkondersteuner ouderenzorg? 34
- Wat doet de Mezzo mantelzorglijn? 35

## **ROUTE B HINK-STAP-SPRONG TERUG NAAR HUIS** **37**

Henk krijgt een hersenbloeding: mantelzorg na opname in ziekenhuis, revalidatiecentrum, geriatrische revalidatie of tijdelijke herstelplek.

Aandachtsgebieden en Portretten:

- Wat regelt en vergoedt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)? 45
- Welke vormen van vervoer zijn er? 48
- Wat doet de transferverpleegkundige? 49
- Wat doet de mantelzorgmakelaar? 50



## **ROUTE C STAP VOOR STAP ACHTERUIT** **52**

Pepijn heeft de ziekte van Parkinson: mantelzorg thuis bij lichamelijke achteruitgang thuis, voorbereiden op opname in een verpleeghuis of hospice.

Aandachtsgebieden en Portretten:

- Wat regelt en vergoedt de Wet langdurige zorg (Wlz)? 60
- Wat doet de cliëntondersteuner Wlz? 62
- Welke woonvormen zijn er? 64
- Wat als de dood dichtbij komt? 68

## **ROUTE D DE WEG KWIJT** **73**

Victor wordt vergeetachtig: mantelzorg thuis bij geestelijke achteruitgang, voorbereiden op opname in een verpleeghuis.

Aandachtsgebieden en Portretten:

- Wat doet de casemanager dementie 86
- Een fulltime mantelzorger aan het woord 87
- Hoe zorg je goed voor jezelf? 88
- Hoe ga je om met veranderingen bij je partner of ouder? 97
- Mantelzorgen met je broers en zussen, hoe doe je dat? 101
- Hoe werk je goed samen met zorgverleners? 105

## **NUTTIGE BAGAGE** **108**

Websites 108

Afkortingen 109

Wie kom je onderweg tegen? 110

Dankwoord 117

In Memoriam Daphne Riksen 120

De auteurs 122

Index 124

Bij iedere route staan aandachtsgebieden en portretten die daar het meest mee te maken hebben. Vaak zijn ze ook relevant voor andere routes.

# INTRODUCTIE

DOOR **JET BUSSEMAKER**

Voor mantelzorg kies je niet, het overkomt je. Als je partner of een dierbare ziek wordt en ondersteuning nodig heeft, dan doe je dat als vanzelfsprekend en met alle liefde. Maar ook met heel veel vragen; over de ziekte zelf, over de relatie met de professionele zorg, over financiën, en hoe je hulp kunt vragen.

Ik kan erover meepraten. Als staatssecretaris van VWS was ik van 2007 tot 2010 verantwoordelijk voor mantelzorg. Het was een essentieel onderdeel van het Nationale Programma Ouderenzorg, waarmee we de wensen van ouderen zelf meer centraal wilden stellen. In dezelfde tijd kregen gemeenten met de Wet maatschappelijke ondersteuning een taak in het ondersteunen van mantelzorgers. Want zij zorgen met overgave, maar wie zorgt er voor hen?

Het afgelopen jaar ben ik zelf mantelzorger van mijn 89-jarige vader geworden. We proberen hem samen met burens, familie en vrienden in zijn eigen huis een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te geven. Dat gaat met vallen en opstaan – zeker in het begin was er elke week wel weer een nieuw probleem. Daarom ben ik blij met deze reisgids, die je ondersteunt bij het vinden van je weg. Hopelijk helpt het je voor de ander te zorgen, zonder jezelf te vergeten. Want mantelzorger zijn overkomt je en doe je met liefde, maar ook de spankracht van een mantelzorger is niet grenzeloos.

Jet Bussemaker was staatssecretaris van VWS.  
Ze is nu hoogleraar bij het LUMC en mantelzorger.



# KLAAR

## VOOR VERTREK

Of je nu elke dag je partner of moeder verzorgt of één keer in de week boodschappen doet voor je buurman, we zijn of worden allemaal een keer 'mantelzorger'. Je reis als mantelzorger begint vaak onverwacht. Je partner, ouder, buur of vriend(in) krijgt een hersenbloeding of breekt een heup en plotseling ben je mantelzorger. In andere gevallen word je geleidelijk aan mantelzorger. Je partner of ouder kan steeds minder en jij moet hem of haar steeds vaker ondersteunen.

In beide situaties kom je terecht in een oerwoud van regels en emoties dat je volslagen vreemd is. Zonder kompas, kaart of gids moet je je, vaak binnen heel korte tijd, verdiepen in een groot aantal uiteenlopende onderwerpen. Acute zaken, zoals wat je allemaal moet regelen en wat eerst, en wie er kan bijspringen. Of onderwerpen die op middellange of lange termijn gaan spelen: hoe je het volhoudt, wie waarover beslist en hoe je het makkelijker kunt maken voor je partner of ouder.

Juist omdat de druk op mantelzorgers groot is, is het moeilijk tijd te vinden om alle belangrijke vragen te rangschikken en te beantwoorden. De reisgids helpt door de onderwerpen en vragen op een rij te zetten en door prioriteiten aan te geven. Het kunnen ook emotionele vragen en dilemma's zijn: waarom voel ik me zo alleen? Wat wil ik wel en niet doen? Hoe bepaal ik mijn grenzen en hoe houd ik eraan vast? Durf ik de zorg voor mijn partner over te laten aan een ander?

In het land van mantelzorg vind je geen groepsreizen met gids en chauffeur. Je moet het zelf doen. Bij onverwachte hobbels en tegenslagen moet je improviseren. Is er een andere weg of slimme omleiding? Deze reisgids helpt je daarbij.

We wensen je een goede reis!

Lodewijk Schmit Jongbloed & Daphne Riksen

Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) definieert mantelzorg als 'alle hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving'. Volgens het SCP zijn er in 2016 ongeveer 4,4 miljoen mantelzorgers, waarvan 3.865.000 langdurig hulp geven (langer dan 3 maanden) en 865.000 intensief hulp geven (meer dan 8 uur per week). Specifieke cijfers over mantelzorg voor ouderen zijn er niet.

Dit boek is geschreven voor mantelzorgers van ouderen. Veel onderdelen en tips zijn ook bruikbaar en herkenbaar voor mantelzorgers van jongere mensen met een chronische of levensbedreigende aandoening.

Voor de leesbaarheid gebruiken we de woorden 'partner' en 'ouder' om aan te geven voor wie jij zorgt. Dat kan natuurlijk ook een buur of vriend(in) zijn. Verder hebben we gekozen voor 'hij' als het gaat om de partner of ouder, en voor 'zij' als het gaat om een zorgverlener of mantelzorger. En we zijn zo vrij jou als lezer aan te spreken met 'je'. Als we 'jullie' schrijven, dan bedoelen we jou en je partner of ouder.

Lodewijk en Daphne deden beiden ruime ervaring op met mantelzorg voor ouders, vrienden en burens.

specimen

HOE **GEBRUIK** JE DE

# REISGIDS?

Mantelzorgers hebben weinig tijd. Juist daarom heeft dit boek de vorm van een reisgids. Afhankelijk van jouw specifieke situatie kun je snel opzoeken welke routes en onderdelen voor jou belangrijk zijn. Bij iedere route vind je ideeën en tips om snel en doeltreffend je weg te vinden door het oerwoud van mogelijkheden en onmogelijkheden. Als je weet waar je aandacht aan moet geven en in welke volgorde, scheelt dat energie en frustratie.

In drie stappen kom je bij de voor jou belangrijke informatie:



## Stap 1:

### Welke route volg je?

Zoek in de inhoudsopgave welke situatie voor jou, je partner of ouder van toepassing is.

#### **Acute routes zijn:**

- **Vallen en opstaan:**  
mantelzorg na bezoek spoedeisende hulp
- **Hink-stap-sprong terug naar huis:**  
mantelzorg na ziekenhuisopname

#### **Geleidelijke routes zijn:**

- **Stap voor stap achteruit:**  
mantelzorg thuis bij lichamelijke achteruitgang
- **De weg kwijt:**  
mantelzorg thuis bij geestelijke achteruitgang

De vier routes kruisen elkaar en lopen soms tijdelijk parallel. Daarom kun je bij het afleggen van de route *De weg kwijt* ook nuttige informatie vinden bij de route *Vallen en opstaan*.



Bij iedere route zijn aandachtsgebieden en portretten opgenomen die daarmee te maken hebben. In de aandachtsgebieden gaan we in op veelvoorkomende onderwerpen bij mantelzorg. In de portretten beschrijven we het werk van zorgprofessionals die je onderweg kunt tegenkomen. Deze aandachtsgebieden en portretten kunnen natuurlijk ook handig zijn voor reizigers op andere routes.



### Stap 2:

#### Waar moet je bij jouw route op letten?

Om snel en doelgericht te reizen op jouw route geven we tips om afgronden en doodlopende zijwegen te vermijden. Ook geven we aan wie je kunt benaderen voor hulp (wie kom je onderweg tegen?) en waar je meer informatie kunt vinden (verder lezen).



### Stap 3:

#### Welke andere onderwerpen zijn nuttig voor jou?

Als je vragen hebt die niet zijn behandeld bij jouw route(s) vind je in de aandachtsgebieden vaak nog aanvullende tips en informatie. Je kunt ook de nuttige bagage gebruiken (vanaf pag. 108) of al bladerend informatie opdoen, net als bij een gewone reisgids.

#### Verwijzingen naar websites

Om het boek leesbaar te houden en lange verwijzingen naar websites te vermijden, hebben we een andere oplossing bedacht. Veel websites hebben rechts bovenaan de pagina een zoekveld. Daarmee kom je snel terecht op de juiste pagina. Gebruik als zoekwoorden de termen die we noemen in de tekst.



Als mantelzorger voor ouderen heb je te maken met **drie verschillende zorgwetten**, uitgevoerd door verschillende instanties. Iedere wet heeft eigen regels, budgetten en financieringsstromen.

1. De Wet maatschappelijke ondersteuning (**Wmo**) biedt ouderen ondersteuning om zo lang mogelijk thuis te wonen. Ze wordt uitgevoerd door de gemeente. Lees verder op pag. 45.
2. De Zorgverzekeringswet (**Zvw**) zorgt ervoor dat iedereen die een basisverzekering heeft zorg krijgt, waaronder verzorging en verpleging thuis. Ze wordt uitgevoerd door de zorgverzekeraar. Lees verder op pag. 24.
3. De Wet Langdurige Zorg (**Wlz**) is er voor mensen die 24 uur per dag zorg of toezicht in de nabijheid nodig hebben. Ze wordt uitgevoerd door de landelijke overheid via regionale zorgkantoren. Lees verder op pag. 60.

# VALLEN EN OP- STAAN

## **Paulien breekt haar pols. Mantelzorg na bezoek aan spoedeisende hulp (SEH), verblijf in zorghotel of tijdelijke herstelplek.**

*Door een val breekt Paulien (90 jaar) thuis haar pols. Het lukt haar met moeite haar dochter Jeanet te bellen. Nadat op de spoedeisende hulp gips is aangebracht, realiseert Jeanet zich op weg naar huis wat haar en haar broer te wachten staat. Tot nu toe redde moeder het thuis nog nét met een traplift, dagelijks twee keer thuiszorg en regelmatig hulp van de kinderen bij boodschappen en koken. "Hoe gaan we voor haar zorgen? Lopen met een rollator lukt niet meer. Ze kan ook niet zelf naar het toilet. En niemand in het ziekenhuis vroeg naar de situatie thuis."*

*Al snel blijkt dat geen enkele thuiszorgorganisatie alle zorg kan bieden die Paulien nodig heeft. Ze verwijzen daarom naar een zorghotel. Jeanet: "Gelukkig vergoedde de zorgverzekeraar dat voor 28 dagen uit de aanvullende verzekering. Maar vier weken was niet voldoende." Jeanet doet navraag bij het Wmo-loket in haar gemeente, maar wordt niet wijzer hoe het verder moet. Het zorghotel stelt voor om bij de huisarts*

*een indicatie voor een herstelbed aan te vragen. Daarmee kan Paulien drie maanden in een zorginstelling wonen tot zij naar huis kan.*

**A**

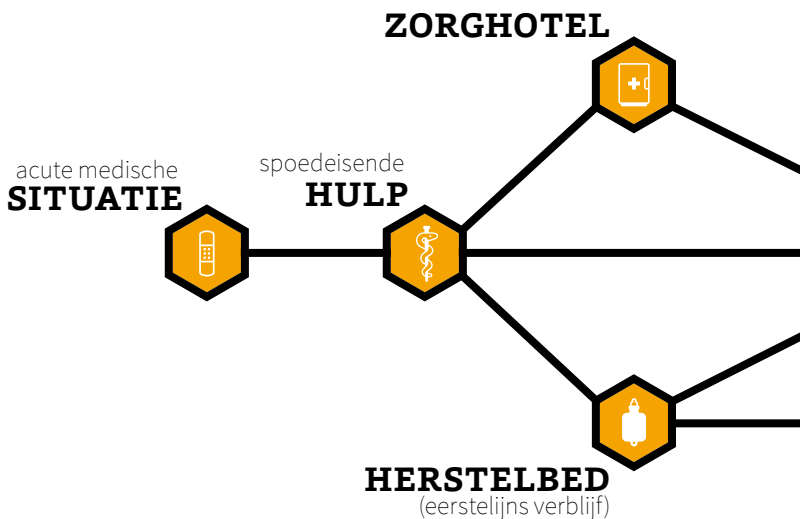
*De kinderen beseffen dat het huis van hun moeder ongeschikt is voor de nieuwe situatie. Het kost veel overtuigingskracht om hun moeder daarvan te doordringen. Met moeite vinden ze een aanleunwoning bij een zorginstelling. Net voordat de indicatie voor het herstelbed vervalst, verhuizen ze Paulien voor de derde keer in een half jaar. Iedereen is doodmoe.*



Op deze route word je van het ene op het andere moment mantelzorger. Je partner of ouder is gevallen en er is paniek. Er is direct actie nodig en je partner of ouder heeft zelf geen mogelijkheden of energie om de zaken te regelen. Het voelt alsof je per parachute in een onbekend, stormachtig gebied bent gedropt: van het ene op het andere moment ben je mantelzorger.

Nadat je de belangrijkste zorg en hulp hebt georganiseerd, kom je in rustiger vaarwater terecht. Dat is een goed moment om vooruit te kijken, want de situatie kan snel weer veranderen. Wat zijn bijvoorbeeld de mogelijkheden als je partner of ouder toch niet thuis kan blijven wonen? Zie hiervoor route B: *Hink-stap-sprong terug naar huis* (pag. 37) en route C: *Stap voor stap achteruit* (pag. 52).

Steeds vaker is een val aanleiding voor een bezoek aan de spoedeisende hulp (SEH), blijkt op [www.veiligheid.nl](http://www.veiligheid.nl). Gelukkig vragen steeds meer ziekenhuizen op de SEH naar de thuissituatie van ouderen. Vraag tijdens het bezoek aan de SEH wat het ziekenhuis kan doen om de situatie thuis het hoofd te bieden. Is er een transferverpleegkundige (zie pag. 49) beschikbaar die kan helpen? Als het thuis niet langer gaat lees dan *Waar kan je partner of ouder tijdelijk verblijven?* (pag. 32). Daar vind je ook informatie over herstelbedden, ook wel 'eerstelijns verblijf' genoemd.



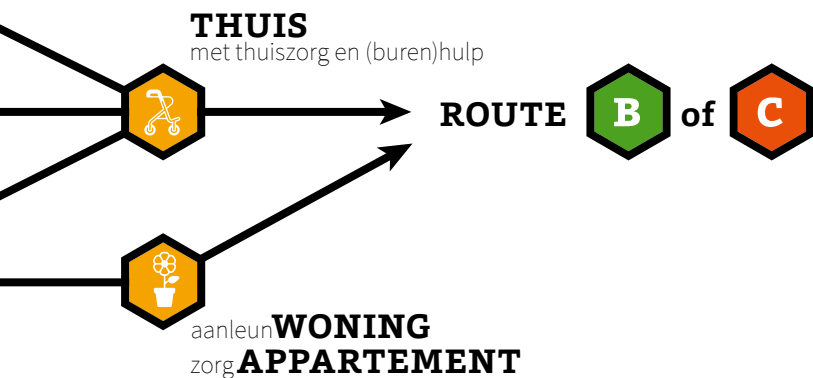
### Wie kom je tegen op deze route?

- SEH-arts
- huisarts of praktijkondersteuner ouderenzorg, zie *Wat doet de praktijkondersteuner ouderenzorg?* (pag. 34)
- gemeente (Wmo-loket of wijkteam)
- zorgverzekeraar
- thuiszorgorganisaties
- particuliere zorgbureaus, organisaties voor begeleiding of gezelschap en vrijwilligers
- onafhankelijke clientondersteuner Wmo, zie *Wat doet de clientondersteuner Wmo* (pag. 27)
- meer informatie vind je in *Wie kom je onderweg tegen?* (pag. 110).



### Wat moet je snel regelen?

- Overleg met huisarts of praktijkondersteuner ouderenzorg welke zorg en ondersteuning thuis nodig zijn.
- De gemeente veronderstelt dat je hulp in de huishouding eerst in je eigen omgeving zoekt. Als dat niet lukt, dan kun je om hulp vragen bij het gemeentelijke Wmo-loket. De gemeente bepaalt bij welke activiteiten iemand hulp krijgt en voor hoeveel uur per week. Zie *Wat regelt en vergoedt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?* (pag. 45).



- Vraag een ergotherapeut langs te komen voor advies over welke hulpmiddelen thuis nodig zijn. Dat kan zonder verwijzing van de huisarts. Vraag de ergotherapeut ook naar de vergoedingen voor die hulpmiddelen. Je kunt ze aanschaffen of lenen bij landelijke thuiszorgwinkels zoals Medipoint en Vegro. Zie *Hoe maak je het thuis makkelijk en veilig?* (pag. 29).
- Vraag bij beweegproblemen de huisarts om een verwijzing naar een fysiotherapeut die aan huis komt en gespecialiseerd is in ouderen. Sommige verzekeraars eisen een verwijzing bij behandeling aan huis. Het is lastig om die achteraf te krijgen.
- Regel thuiszorg. Dat kan zonder verwijzing van de huisarts, maar in acute gevallen is het handig deze te betrekken bij het regelen van thuiszorg. Thuiszorgorganisaties zijn dag en nacht bereikbaar. Let bij de keuze voor een thuiszorgorganisatie op: wat kun je verwachten van de thuiszorg, hoeveel verschillende zorgverleners komen er aan huis, hoe laat komen ze, welke hoeveelheid zorg kan de thuiszorgorganisatie maximaal leveren?
- Bevestig een sleutelkluisje naast de voordeur zodat de thuiszorgmedewerker naar binnen kan. Soms regelt de thuiszorg dit.

*“Nadat mijn moeder haar arm brak, hebben we de eerste week veel zelf voor haar gedaan. Ook de kleinkinderen sprongen in. Daarna kon ze zelf kant-en-klaarmaaltijden in de magnetron zetten. Gelukkig hoefde ik de thuiszorg niet zelf te regelen. De huisarts heeft net zo lang naar thuiszorgorganisaties gebeld tot er iemand beschikbaar was.”*



### Hoe kun je vooruitkijken?

- Voor aanpassingen in huis en hulpmiddelen lees *Hoe maak je het thuis makkelijk en veilig?* (pag. 29).
- Bedenk wat je zelf wel en niet (!) aan kunt; lees de tips in *Hoe zorg je goed voor jezelf?* (pag. 88).
- Bedenk wat je kunt zien aankomen. Hoe kun je je daarop voorbereiden? Wat doe je als je partner of ouder helemaal niet meer voor zichzelf kan zorgen? Oriënteer je bijvoorbeeld op een andere woonplek met een passend zorgaanbod. Wat kan de professionele zorg maximaal leveren? Kun je een (extra) verhuizing voorkomen of uitstellen?
- Vraag kennissen of vrienden die hetzelfde meemaken naar hun ervaringen. Ervaringen uitwisselen is zinvol en plezierig, zowel inhoudelijk als emotioneel.
- Kijk alvast naar de tips in zorgroute C *Stap voor stap achteruit* (pag. 52).



### Wie betaalt wat?

- Huisarts en specialistische zorg in het ziekenhuis: zorgverzekering, zie *Wat regelt en vergoedt de Zorgverzekeringswet (Zvw)?* (pag. 24).
- Thuiszorg (verzorging en verpleging): zorgverzekering, zie *Wat regelt en vergoedt de Zvw?* (pag. 24).
- Thuiszorg (huishoudelijke hulp): gemeente, zie *Wat regelt en vergoedt de Wmo?* (pag. 45).
- Tijdelijke hulpmiddelen als een rolstoel, postoeel of hoog-laagbed: meestal zorgverzekering.



- Blijvend noodzakelijke hulpmiddelen zoals een traplift: sommige gemeenten (Wmo). Zie *Hoe maak je het thuis makkelijk en veilig?* (pag. 29).
- Herstelbed, een tijdelijke opname om medische redenen, ook wel 'eerstelijnsverblijf' genoemd: zorgverzekering. Zie *Waar kan je partner of ouder tijdelijk verblijven?* (pag. 32).
- Verblijf, dus de kamer en maaltijden, in zorghotel: gedeeltelijk vergoed door sommige verzekeraars uit de aanvullende zorgverzekering van je partner of ouder.
- Zorg in zorghotel: gemeente (Wmo), zorgverzekering (Zvw) of het zorgkantoor (Wlz), afhankelijk van indicatie. Zie *Waar kan je partner of ouder tijdelijk verblijven?* (pag. 32).

### **Verder lezen**

- Yvonne Kroonenberg: 'Wees blij dat je ze nog hebt'. Mooi beschreven en herkenbare situaties voor ouderen, volwassen kinderen en kleinkinderen.
- Samen Beter Thuis ([www.samenbeterthuis.nl](http://www.samenbeterthuis.nl)) biedt instructiefilmpjes over verplaatsen en verzorgen. Bijvoorbeeld hoe je partner of ouder kan lopen met rollator of krukken en hoe je iemand in bed kunt scheren. De website is ook een wegwijzer voor meer informatie.



## WAT REGELT EN VERGOEDT DE ZORGVERZEKERINGSWET (Zvw)?

A

De Zorgverzekeringswet regelt via de zogenoemde basisverzekering de noodzakelijke medische zorg. Denk aan zorg van huisarts en specialist, geneesmiddelen en medische hulpmiddelen zoals incontinentiemateriaal of een hoog-laagbed. Onder het **basispakket** valt verder wijkverpleging, geriatrische revalidatie, verblijf in een herstelbed (eerstelijnsverblijf) en de casemanager dementie.

B

Onder de Zorgverzekeringswet valt ook **persoonlijke verzorging** of **verpleging** die je kunt aanvragen bij een thuiszorgorganisatie. Verzorging is bijvoorbeeld hulp bij aan- en uittrekken van steunkousen of douchen. Bij verpleging kan het gaan om wondverzorging of toedienen van medicijnen. De wijkverpleging coördineert de zorg en signaleert veranderingen in de situatie.

C

D

Verzorging en wijkverpleging worden betaald uit de basisverzekering. Deze kosten worden helemaal vergoed als ze worden geleverd door een gecontracteerde zorgaanbieder. Sommige verzekeraars eisen een machtiging voor zorg die wordt geleverd door een zorgaanbieder die niet is gecontracteerd. De kosten van verzorging en verpleging vallen buiten het **eigen risico**. Je hoeft ook geen **eigen bijdrage** te betalen. Dat geldt ook voor zorg door de huisarts. Medicijnen en laboratorium- of röntgenonderzoek vallen wel onder het eigen risico, net als specialistische zorg in het ziekenhuis. Boven een bedrag van € 385 per jaar (bedrag in 2018), vergoedt de verzekering de kosten. Op [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl) vind je uitleg en voorbeelden over het verschil tussen eigen risico en eigen bijdrage.

Je bepaalt zelf of je een **aanvullende verzekering** afsluit. Afhankelijk van de verzekeraar en het gekozen pakket krijg je via een aanvullende verzekering de kosten voor bijvoorbeeld fysiotherapie of mantelzorgondersteuning geheel of gedeeltelijk vergoed. Een aanvullende verzekering valt overigens niet onder de Zvw.

**Mantelzorgvervang**ing (ook wel 'respijtzorg' genoemd) en inzet van een **mantelzorgmakelaar** vergoeden de meeste verzekeraars vanuit de aanvullende verzekering van degene die mantelzorg verleent. De hoogte is afhankelijk van het pakket dat je hebt afgesloten. Er zijn behoorlijke verschillen tussen de verzekeraars. Een overzicht van premies en vergoedingen voor mantelzorgvervang en de inzet van een mantelzorgmakelaar vind je op [www.zorgwijzer.nl](http://www.zorgwijzer.nl) of [www.bmzm.nl](http://www.bmzm.nl). Je kunt aan het eind van ieder jaar wisselen van zorgverzekeraar of je aanvullende verzekering aanpassen. Voor de aanvullende verzekering geldt geen eigen risico.



### TIPS

- Als iemand langer dan een jaar thuis verzorging en verpleging nodig heeft, dan kun je bij de zorgverzekeraar een **persoonsgebonden budget** (pgb) aanvragen. Met een pgb kun je zelf een zorgverlener inhuren. De kosten hiervan declareer je achteraf bij de zorgverzekeraar; deze worden vergoed uit het pgb.
- als je partner of ouder een naturapolis heeft, kies je voor een zorgverlener met wie de zorgverzekeraar een contract heeft afgesloten. Kies je bij deze polis voor een niet-gecontracteerde zorgverlener, dan betaal je een deel van de kosten mogelijk zelf. Kijk daarom op de website van de zorgverzekeraar welke zorgverleners gecontracteerd zijn. Bij een restitutiepolis is dat niet per se nodig, maar wel handig. Bij gecontracteerde zorgverleners hoef je de kosten niet zelf voor te schieten. Je krijgt de kosten vergoed tot maximaal het marktconform tarief. Voor uitleg over zorgpolissen zie [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

Voor uitleg over de Wet langdurige zorg (Wlz) zie pag. 60.  
Voor uitleg over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zie pag. 45.

specimen

**A**

# PORTRET

## wat doet de wijkverpleegkundige?

**B**

**Elly Streng is wijkverpleegkundige bij Buurtzorg in Oegstgeest. Daarvoor werkte ze als verpleegkundige in een ziekenhuis en verpleeghuis en was ze casemanager voor Huntington-patiënten.**

**C**

“Buurtzorg werkt met een klein en enthousiast team van verzorgenden en verplegenden. Iedereen is voor alle taken inzetbaar. In de ochtend verzorg ik mijn cliënten in Oegstgeest. In de middag doe ik regeltaken op kantoor. Ik vind het leuk zorg en organiserende taken te combineren. Soms werk ik ‘s avonds tot 23.00 uur. ‘s Nachts zijn we bereikbaar via een alarmcentrale.

**D**

Wij worden benaderd door de cliënt zelf, diens partner of kinderen of een transferverpleegkundige uit een ziekenhuis. Soms bellen burens of de huisarts dat de situatie bij een alleenstaande oudere uit de hand dreigt te lopen. Het komt ook voor dat wij juist huisarts of familie inschakelen als de situatie onhoudbaar wordt.

In een intakegesprek inventariseren we samen met de cliënt en soms de mantelzorger(s) welke verzorgende en verplegende ondersteuning nodig is. Mensen weten vaak niet wat wij precies kunnen bieden. Ze vragen eerst: ‘Wat kunnen jullie doen?’ en meteen daarna: ‘Hebben jullie genoeg tijd voor ons?’ Dat is zeker het geval, ook omdat we zelf de indicatie stellen voor het aantal uren dat een cliënt nodig heeft.

We hebben vaste afspraken met een fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist, die ook aan huis komen als dat nodig is. Ook is er een casemanager dementie verbonden aan Buurtzorg. Verder werken we samen met de praktijkondersteuners huisartsgeneeskunde (POH). De samenwerking met

de cliënt en zijn mantelzorgers verloopt via een eigen digitaal systeem. Daarin geven wij aan wie er komt en hoe laat. Ook kunnen cliënt en mantelzorgers via dat systeem vragen stellen en suggesties doen. Meestal kunnen we snel hulp

bieden, maar soms moeten we ‘nee’ verkopen vanwege personeelstekort. Dan denken we mee over alternatieven. Steeds vaker bieden we zorg aan mensen uit andere culturen. Alles bij elkaar maakt dat mijn werk afwisselend en uitdagend.”



# PORTRET

## wat doet de cliëntondersteuner Wmo?

**Imke Veldhuisen is onafhankelijk cliëntondersteuner in de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren en zij ondersteunt in haar werk veel mantelzorgers. Ze werkt bij MEE Utrecht, Gooi & Vecht. MEE heeft vestigingen door het hele land.**

“In de Wet maatschappelijke ondersteuning is wettelijk vastgelegd dat gemeenten hun burgers moeten ondersteunen op een breed terrein. Bijvoorbeeld bij vraagstukken rondom werk, eenzaamheid, ouderen of school. Onafhankelijke cliëntondersteuning kun je zien als een soort ‘wegwijzer’. Iedere gemeente kan dat naar eigen wens inrichten. Dat maakt het

best lastig. Als een zoon in Blaricum iets wil regelen voor zijn ouders in Enschede, dan moet hij daar zoeken naar lokale oplossingen. We hebben het in Nederland behoorlijk ingewikkeld gemaakt, dus ik snap dat mensen de weg kwijtraken.

Mensen worden naar mij doorverwezen door de gemeente, het sociaal wijkteam, de

**A** thuiszorg of de praktijkondersteuner ouderenzorg van de huisarts. Ik ga vrijwel altijd op huisbezoek, omdat je dan snel ziet wat iemand zelf kan. Soms is luisteren al een deel van de oplossing. Betaling gebeurt door de gemeente.

**B**

**C**

**D** Als onafhankelijk cliëntondersteuner help en denk ik met mensen mee. Het regelwerk neem ik niet van ze over, behalve als ze er echt niet uitkomen en dan alleen tijdelijk. Ik geef advies bij wie ze terecht kunnen met vragen en ik denk mee over wie in hun omgeving kan helpen om daadwerkelijk zorg en ondersteuning te regelen. Dat kunnen familieleden of burens zijn, maar ook vrijwilligers, professionals of ondersteuners van bijvoorbeeld Saar aan Huis. Wanneer ze het

kunnen betalen of aanvullend verzekerd zijn, kunnen ze ook terecht bij een mantelzorgmakelaar.

Door mijn eerdere ervaring als transferverpleegkundige in een ziekenhuis en als wijkverpleegkundige in een sociaal wijkteam ben ik hier prima op mijn plek. Ik merk wel dat de onafhankelijke cliëntondersteuner nog een onbekend fenomeen is. Daarom ga ik regelmatig langs bij huisartsen en andere zorgverleners, zodat zij mensen naar ons kunnen doorverwijzen. Eigenlijk zou ik willen dat er een casemanager ouderenzorg zou bestaan, die mensen blijft volgen zolang zij thuis wonen. Net zoals je een casemanager dementie hebt voor mensen met dementie.”

'Werken, sporten en verplichtingen combineren met zorg voor je naasten kan soms een flinke klus zijn. Jaarlijks zijn er 4,4 miljoen mensen in Nederland die zich inzetten als mantelzorger - of ze dat nou bewust doen, of niet. Zij hebben soms zélf ook hulp nodig, bijvoorbeeld bij financiële, sociale of administratieve taken. Ik hoop dat de Reisgids Mantelzorg een steuntje in de rug is voor iedereen die op zoek is naar concrete tips om het dagelijks leven als mantelzorger wat eenvoudiger te maken.'

**Hugo de Jonge, minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

'Zonder de mantelzorgers, die in windkracht 10 overeind blijven om hulpbehoevende mensen bij te staan, zou de Nederlandse gezondheidszorg instorten'.

**Yvonne Kroonenberg, auteur 'Wees blij dat je ze nog hebt'**

'Als je mantelzorger wordt, heb je geen idee waar je mee te maken krijgt. Je bent er voor degene die jouw zorg en aandacht nodig heeft. Als de zorgvraag ingewikkelder wordt, kom je als mantelzorger terecht in een 'oerwoud' van regels, regelingen en wetten. De reisgids denkt met je mee bij de verschillende stappen die je zet'

**Liesbeth Hoogendijk, directeur Mezzo**

Iedere mantelzorger weet uit ervaring hoe snel je kunt verdwalen in het oerwoud van regels, wetten en emoties. Deze Reisgids helpt bij het bepalen van de juiste weg.

**Willeke Alberti**

De Reisgids Mantelzorg helpt om snel en efficiënt de weg te vinden in de wereld van mantelzorg voor ouderen. Dat is nodig omdat mantelzorgers regelmatig verdwalen in het oerwoud van regels, instanties en emoties waarmee ze te maken krijgen.

Op basis van routebeschrijvingen en kaartjes bepaalt de lezer eerst welke 'mantelzorgroute' voor hem of haar relevant is. Want mantelzorg bij een gebroken arm kent andere prioriteiten dan bij dementie. Bij iedere route geeft de Reisgids praktische tips om de juiste koers te bepalen. Met veel aandacht voor zaken die je nú kunt regelen om in een latere fase tijd en energie te besparen.

Daarnaast behandelt de Reisgids de belangrijkste aandachtsgebieden voor mantelzorgers. Hoe ga je soepel om met je partner, ouder, familie en met zorgverleners? Wat regelen de verschillende zorgwetten? En wellicht het belangrijkste: hoe houd je het vol?

Portretten van werk en drijfveren van betrokken zorgverleners completeren de Reisgids.

We wensen je een voorspoedige reis!

Lodewijk Schmit Jongbloed & Daphne Riksen

'Paniek in hoofd en hart. Een onbekende, onbegaanbare weg met onvoorspelbare bochten. Energie en liefde vliegen voorbij... Het leven van een mantelzorgers. De gids die zij en wij nodig hebben is er nu. Dank!'

Ria Bremer, televisiemaker

[www.reisgidsmantelzorg.nl](http://www.reisgidsmantelzorg.nl)

ISBN 978-90-823648-1-1



9 789082 364811 >