

De rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique



Studenten	:	Sabrina Duivenvoorde	08076650	Sociaal Pedagogische Hulpverlening
	:	Laura Roth	20054771	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Opleidingsinstituut	:	De Haagse Hogeschool		Sociale Professies 2012 – 2013
Opdrachtgever	:	Saffier de Residentiegroep – Huize Royal		Laureen v.d. Arend / Marijke Havenaar
Begeleider	:	Jaap de Raat		
Beoordelaar	:	Mieke de Reus		
Datum	:	28-05-2013		Definitieve versie

Samenvatting

Royal Rustique is onderdeel van Saffier de Residentiegroep. Oorspronkelijk verbleven de bewoners van Royal Rustique in het verzorgingshuis van deze stichting. Nu wonen zij in 4 naast elkaar gelegen herenhuizen. Deze zijn aangepast aan ouderen die bijzondere zorg nodig hebben en die in groepsverband wonen. De zorg die zij ontvangen, lijkt meer op thuiszorg dan op verpleeghuiszorg.

Bijna alle bewoners die woonachtig zijn in Royal Rustique hebben een mantelzorger. Dit wordt in Royal Rustique de 1^e contactpersoon genoemd. Mantelzorgers vervullen een belangrijke rol. Binnen Royal Rustique is niet duidelijk wat de rol van de mantelzorger is. Ons onderzoek heeft zich gericht op het inzicht krijgen van de verwachtingen over de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique en is hiermee een kwalitatief onderzoek. De vraagstelling van dit onderzoek luidt: *Welke rol vervult mantelzorg binnen de kleinschalige woonvorm Royal Rustique en op welke wijze kan dit beter worden ingevuld?*

Het doel van dit onderzoek is de verwachtingen van alle drie de partijen over de rol van de mantelzorger in Royal Rustique helder krijgen. Deze drie partijen zijn: degenen die zorg behoeven, die zorg geven en die zorg mogelijk maken. Er is gebruik gemaakt van verschillende databronnen en dataverzamelingstechnieken. Het theoretisch kader bevat informatie over de bewoners in Royal Rustique, mantelzorg binnen kleinschalige woonvormen en het mantelzorgbeleid. Het praktijkonderzoek heeft vorm gekregen door het afnemen van enquêtes en semigestructureerde interviews. Vervolgens zijn het theoretisch kader en het praktijkonderzoek naast elkaar gelegd en geanalyseerd.

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat de verwachtingen over de rol van de mantelzorger niet geheel overeen komen. Ook worden de verwachtingen niet uitgesproken. De betrokkenheid van de mantelzorgers is volgens de medewerkers te minimaal. Vanuit de organisatie zal gekeken moeten worden hoe de betrokkenheid van de mantelzorgers vergroot kan worden. Voor de medewerkers is het van belang dat zij op de hoogte zijn van de verschillende rollen die mantelzorgers kunnen hebben en dat zij zich hier zoveel mogelijk moeten proberen bij aan te sluiten. Dit wordt het samenspel met mantelzorgers genoemd. Als er meer aandacht besteed zal gaan worden aan het samenspel met de mantelzorgers, zal dit ten goede komen voor de communicatie en samenwerking.

De volgende aanbevelingen kunnen leiden tot verbeteringen binnen de organisatie:

- Mantelzorgbeleid vaststellen Saffier de Residentiegroep
- Mantelzorgbeleid vaststellen Royal Rustique
- Mantelzorger betrekken bij het vaststellen van het zorgleefplan
- Mantelzorgers wijzen op ondersteunende voorzieningen
- Algemeen e-mailadres aanmaken
- Zeven dagen per week koken invoeren
- Vrijwilligers werven
- Informatiemap up to date maken
- Scholing voor medewerkers over mantelzorg
- Nieuwsbrief uitgeven voor alle betrokkenen
- Toolkit Sterke band toepassen

Voorwoord

Dit afstudeeronderzoek hebben wij gemaakt ter afronding van onze opleidingen Sociaal Pedagogisch Hulpverlening en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool te Den Haag. Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met Saffier de Residentie Groep, regio Den Haag.

Vanaf mei 2012 hebben wij onderzoek verricht naar de rol van de mantelzorger binnen de kleinschalige woonvoorziening Royal Rustique, onderdeel van Saffier de Residentie Groep. Het contact met deze organisatie is tot stand gekomen, omdat Laura Roth in haar derde jaar er stage heeft gelopen. We willen graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het realiseren van dit onderzoek. In het bijzonder willen we Jaap de Raat, Marijke Havenaar en Laureen van den Arend bedanken voor de begeleiding die zij ons geboden hebben. Daarnaast willen wij de mantelzorgers, bewoners en de medewerkers van Royal Rustique bedanken voor hun medewerking.

Laura Roth en Sabrina Duivenvoorde

Inhoudopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	3
Inleiding	6
Hoofdstuk 1: Onderzoeksontwerp	
1.1 Probleembeschrijving	7
1.2 Vraagstelling	7
1.3 Doelstelling	8
1.4 Eindresultaat	8
1.5 Maatschappelijke relevantie	8
1.6 Onderzoeksmethodiek	9
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	
2.1 Bewoners in Royal Rustique	12
2.2 Mantelzorg binnen een kleinschalige woonvorm	16
2.3 Mantelzorgbeleid	28
2.3.1 Landelijk beleid	28
2.3.2 Gemeentelijk beleid	31
2.3.3 Instellingsbeleid	34
Hoofdstuk 3: Praktijk onderzoek	
3.1 Royal Rustique	37
3.2 Enquêtes	40
3.3 Interviews	43
Hoofdstuk 4: Analyse	53
Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie	
5.1 Conclusie	62
5.2 Discussie	64
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen	66
Literatuurlijst	69

Bijlagen	72
Bijlage 1: Enquête mantelzorger	73
Enquête medewerker	76
Bijlage 2: Enquêtes – cijfermatig overzicht van de uitslagen	79
Bijlage 3: Interview vragen bewoner	81
Interview vragen medewerker	82
Interview vragen mantelzorger	83
Bijlage 4: Samenwerking en Logboek	84

Inleiding

‘Stichting Saffier De Residentiegroep heeft een woonvorm gecreëerd voor ouderen die bijzondere zorg nodig hebben en daardoor in een kwetsbare positie verkeren: Royal Rustique. Deze nieuwe woonvorm bestaat uit vier herenhuizen waarin totaal tweeënveertig mensen kunnen wonen’ (Basisdocument Royal Rustique, 2011 p.1).

Drie huizen bieden elk plaats aan twaalf bewoners en een huis aan zes bewoners. Ieder huis beschikt op de begane grond over een gezamenlijke entree, een leef-eetkeuken, een ruime woonkamer, toilet en voor- en achtertuin. Op alle drie de verdiepingen is plaats voor vier bewoners, met uitzondering van het huis waar zes bewoners woonachtig zijn. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met een voordeur, sanitair en uiteraard een woon-, slaapkamer met keukenblok.

‘De herenhuizen zijn opgezet vanuit het idee over kleinschalig groepswonen voor kwetsbare ouderen, maar willen ook tegemoet komen aan de privacywens van ouderen. Royal Rustique is gebaseerd op een ontwerp voor zelfstandige herenhuizen en geschikt gemaakt voor ouderen die bijzondere zorg behoeven en die in groepsverband wonen’. De zorg wordt verleend door het zorgteam van het nabijgelegen verzorgingshuis (Magazine Royal Rustique, 2010, p.3). De basisinfrastructuur is aangelegd om veilige 24- uurs toezichtmogelijkheden te realiseren, met behulp van Domotica. Dit maakt het mogelijk om in een verticaal gebouw (een herenhuys) toch zware zorg te leveren. In het ontwerp is een verticale woonsituatie per huis gerealiseerd, maar het is ook mogelijk ten behoeve van de zorgverlening horizontaal door de herenhuizen te lopen. Zo kan er dwars door Royal Rustique heen zorg geleverd worden. Dit zal met name in de avond en nachtsituatie van belang zijn (Sandick v, et al, 2012).

Naast de formele zorg die door het zorgteam wordt verleend, speelt de informele zorg die door de mantelzorgers wordt verleend ook een belangrijke rol. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen.

Informele zorg door mantelzorgers heeft een grote maatschappelijke waarde. Informele zorg is het fundament onder de beroepsmatige zorg. In de nabije toekomst wordt informele zorg nog belangrijker door de dreigende onbetaalbaarheid van de zorg en personeelstekorten. Ook het groeiende besef dat goed samenspel tussen formele en informele zorg invloed heeft op de kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van cliënten speelt mee (www.vilans.nl). Beneken genaamd Kolmer (2011) schreef het volgende over de mantelzorger:

‘Ze zijn een schroef door de gehele gezondheidszorg: een gouden schroef door niet alleen hun hoge economische waarde, maar vanwege hun menselijke waarde’.

In de zorg is het van belang dat er tussen drie partijen evenwicht moet worden gevonden: ‘Degene die zorg behoeven, die zorg geven en die zorg mogelijk maken’ (Beneken genaamd Kolmer, 2011).

Hoofdstuk 1: Onderzoeksontwerp

1.1 Probleembeschrijving

De bewoners in Royal Rustique zijn kwetsbare ouderen die zelfstandig wonen binnen een bijzondere woonvorm met alle benodigde zorg. Royal Rustique is echt het (t)huis van de bewoners en hun dierbaren. Doordat wonen en zorg daadwerkelijk gescheiden zijn, is er geen klinische uitstraling. Familieleden en vrienden kunnen langskomen zonder langs een receptie te lopen of een gevoel van een bezoekuur te hebben. Van de medewerkers vereist dit een omslag in de manier van werken. De zorg die zij nu moeten verlenen lijkt meer op thuiszorg dan op verpleeghuiszorg (www.kcwz.nl).

Door deze manier van wonen vervullen familieleden en vrienden (de mantelzorgers) een belangrijke rol. Bewoners zijn afhankelijk van hun mantelzorger als het gaat om een bezoek aan de tandarts, het kopen van nieuwe kleding, de aanschaf van een douche gordijn of aan een wandeling buiten het huis. Volgens de opdrachtgever nemen de mantelzorgers deze verantwoordelijkheden te weinig op zich. Weet de mantelzorger wel dat dit vanuit Royal Rustique van hem of haar verwacht wordt of denken zij dat dit taken zijn van de medewerkers?

Het gebeurt dat mantelzorgers binnen lopen en dan aan het personeel toestemming vragen om iets te ondernemen met de bewoner. Dit is niet de bedoeling. Ook dit is een voorbeeld dat de mantelzorger niet duidelijk heeft wat er tot zijn of haar mogelijkheden behoort.

De medewerkers hebben verwachtingen naar de mantelzorger toe, maar het lijkt erop dat deze verwachtingen niet helder zijn. Andersom zullen de mantelzorgers ongetwijfeld ook hun verwachtingen hebben, maar wat zijn deze verwachtingen dan? En dan natuurlijk de bewoners. Wat verwachten zij van hun mantelzorger?

1.2 Vraagstelling

Hoofdvraag: *Welke rol vervult mantelzorg binnen de kleinschalige woonvorm Royal Rustique en op welke wijze kan dit beter worden ingevuld?*

Deelvragen

- 1) Welke bewoners zijn woonachtig in Royal Rustique?
- 2) Wat is bekend over de rol van mantelzorg bij kleinschalige woonvormen?
- 3) Wat is het huidige beleid rondom mantelzorg op macro, meso en microniveau?
- 4) Welke verwachtingen hebben bewoners van mantelzorg?
- 5) Welke verwachtingen hebben medewerkers van mantelzorg?
- 6) Welke verwachtingen hebben mantelzorgers van mantelzorg?

Kernbegrippen:

- Mantelzorg: 'De langdurende zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie' (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2000–2001, p.3).
- Mantelzorger: Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis (www.mezzo.nl).

'Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen' (www.mezzo.nl). In ons onderzoek gebruiken we de term mantelzorger hoewel deze niet volledig overeenkomt met de definitie. In de praktijk wordt deze term veelvuldig gebruikt binnen Royal Rustique. De naaste van een bewoner, de eerste contactpersoon wordt beschouwd als mantelzorger van de bewoner.

1.3 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is de verwachtingen van alle betrokken partijen rondom de bewoner over de rol van de mantelzorger helder te krijgen. Deze uitkomsten zullen volledig uitgewerkt worden.

Door de verwachtingen van alle partijen helder te krijgen zal het uiteindelijk voor eenieder duidelijk zijn wie welke verantwoordelijkheid heeft. Denk daarbij aan het maken van een afspraak met de tandarts en aan wie de bewoner begeleidt tijdens het bezoek. Doordat de één voor de ander denkt en andersom zijn er grijze gebieden ontstaan. In het onderzoek willen we hierover helderheid verschaffen.

Met behulp van enquêtes zullen we meer te weten komen over de verwachtingen van de betrokkenen. Door middel van diepte-interviews zullen we een volledig beeld krijgen van de huidige en gewenste situatie.

1.4 Eindresultaat

De wederzijdse verwachtingen van de bewoners, de mantelzorgers en de medewerkers op het gebied van informele zorg in Royal Rustique helder krijgen.

1.5 Maatschappelijke relevantie

Vanaf 2008 is er een hoop veranderd in de zorg. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport maakt gebruik van een nieuw systeem; de zorgzwaartebekostiging.

Volgens dit systeem ontvangen instellingen geld voor hun geleverde prestaties op het gebied van zorg, niet voor de beschikbare capaciteit. Voorheen kreeg Huize Royal een gemiddeld

bedrag per kamer, of deze nou bezet was of leeg stond deed er niet toe, het Ministerie van VWS ging uit van een gemiddelde zorgzwaarte.

Medewerkers moeten goed bijhouden welke handelingen en taken zij verrichten en of dit binnen het zorgzwaartepakket van de bewoner past. Overschrijden de handelingen die nodig zijn voor een adequate verzorging van een bewoner de norm die is toegewezen door middel van een indicatie, dan moet deze verhoogd worden via het Centrum indicatiestelling zorg.

In de praktijk betekend dit dat er een optelsom gemaakt wordt van de huidige indicaties in Huize Royal waaruit een bezettingsgraad voortvloeit. (www.nza.nl)

De algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) worden verricht door de medewerkers. Er blijft niet veel tijd over voor persoonlijke aandacht, zoals een kop koffie met een bewoner ergens gaan drinken of mee gaan met een bewoner naar de tandarts. De mantelzorger zou dit kunnen opvangen en daarmee een aanvulling leveren op het huidige zorgstelsel. De rol van de mantelzorger is belangrijk voor het welbevinden van de bewoner.

‘Mantelzorgers vervullen een belangrijke taak in de samenleving. Mantelzorgertaken kunnen niet volledig vervangen worden door de professionele zorg, dit betekent dat mantelzorgers onbetaalbaar zijn’. ‘Er zijn drie partijen waarbij het evenwicht moet worden gevonden: degenen die zorg behoeven, die zorg geven en die zorg mogelijk maken’ (Beneken genaamd Kolmer, 2011).

De welvaartsgroei na de oorlog, de emancipatie van de burger en de toenemende individualisering zorgen voor een verschuiving van de verzorgingsstaat naar een managementstaat. ‘Waarden als onderlinge solidariteit en sociale zekerheid maken plaats voor efficiëntie en effectiviteit’. Een belangrijk kenmerk van een managementstaat is dat er meer verantwoordelijkheid bij de burger ligt. Die burgerlijke verantwoordelijkheid is inmiddels ook zichtbaar in de zorgsector. *‘Changes of attitudes to care in the community, as well as the trends in the 1990’s towards reducing health care expenditure, have led to the full-time care of chronically ill individuals increasingly becoming the responsibility of family and friends’* (McNally, Ben-Shlomo & Newman, 1999, p.1)

1.6 Onderzoeksmethodiek

Ons onderzoek is gericht op de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique en de daarbij behorende taken. Om erachter te komen wat deze rol inhoudt en welke verwachtingen er zijn, hebben we hoofd- en deelvragen geformuleerd.

De vraag: “Wat is de rol van de mantelzorger?” komt uit de praktijk, gesteld door Frank de Wolf, voormalig coördinator welzijn. Deze vraag is enigszins uitgebreid zodat het helder, meetbaar en afgebakend is. De deelvragen zullen ieder een deel van het antwoord bevatten op de hoofdvraag.

Om antwoord te geven op de hoofdvraag zal iedere deelvraag onderzocht moeten worden. Uiteindelijk zal dit een totaal beeld schetsen van de huidige rol van de mantelzorger binnen

de kleinschalige woonvorm Royal Rustique. Daarbij zullen ook de verwachtingen van de betrokken partijen, (bewoners, medewerkers en de mantelzorger zelf) rondom de invulling van mantelzorg helder worden.

Voorafgaand aan het praktijkonderzoek zal er een theorieonderzoek gedaan worden. Voor het ontwikkelen van dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van het boek Praktijkgericht onderzoek (Verschuren, 2009).

Beneken genaamd Kolmer (2011) schreef in haar boek 'Mantelzorg: Wikken en Wegen. Op weg naar een Care Justitia' hoe mensen in zorg zich tot elkaar verhouden: Degene die zorg behoeft, degene die zorg geeft en degene die zorg bestuurt, regelt en begeleidt. Beneken genaamd Kolmer noemt dit Care Justitia. Care Justitia bestaat uit een weegschaal met drie schalen. Deze staan symbolisch voor de betrokkenen binnen Royal Rustique: De mantelzorgers, de medewerkers en de bewoners. De bijzondere weegschaal moet in evenwicht zijn, zonder dat wat in de ene schaal ligt, de doorslag geeft ten koste van de beide andere.

Mantelzorgers zijn er altijd geweest en zullen er ook altijd blijven. Beneken genaamd Kolmer (2011) beschrijft in haar boek hoe belangrijk de rol van de mantelzorger is. In het praktijkonderzoek zullen wij ons richten op welke verwachtingen de drie partijen over de rol van de mantelzorger hebben.

De literatuur in dit onderzoek zal gaan over kleinschalig wonen, het beleid en vooral ook het belang van mantelzorg en kleinschalig wonen in het algemeen en specifiek in Royal Rustique. Deze informatie zal afkomstig zijn uit boeken, tijdschriften, kranten en het internet. Ook zal er gebruik gemaakt gaan worden van eerder geschreven documenten over mantelzorg.

Aan de hand van het literatuuronderzoek zal er praktijkonderzoek gedaan worden om een beeld te kunnen vormen over de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique. Er is gekozen voor het afnemen van enquêtes onder de medewerkers en mantelzorgers. Deze zullen anoniem blijven zodat de mensen geen drempel hoeven te voelen om het naar waarheid in te vullen. De enquêtes zullen, zoals verzocht door onze opdrachtgever, gebaseerd zijn op de Samenspelscan van het Expertisecentrum Mantelzorg. De samenspelscan is een middel om te achterhalen welke verbeteringen er nodig zijn om het samenspel tussen medewerkers en mantelzorgers te optimaliseren.

'De Samenspelscan is ingedeeld in vier categorieën, die gekoppeld zijn aan de rollen van mantelzorgers. Om het samenspel met mantelzorg goed neer te zetten is aandacht nodig voor al deze rollen':

Rollen van mantelzorgers	Activiteiten voor medewerkers
Partner in zorg	Samenwerken
Hulpvrager	Ondersteunen
Persoonlijke relatie	Faciliteren
Expert	Afstemmen

www.expertisecentrummantelzorg.nl

De enquêtes zullen niet alles beantwoorden, maar geven een beeld over de algemene denkwijze rondom mantelzorg binnen Royal Rustique. Om nog meer te weten te komen zullen er diepte-interviews afgenomen worden onder de werknemers, de bewoners en de mantelzorgers. Ook wordt de ruimte gegeven aan de locatiemanager om bevindingen uit te spreken. Naar aanleiding van de enquêtes en diepte-interviews volgt er een analyse. In de analyse zal een koppeling gemaakt worden tussen het theoretisch kader en het praktijkonderzoek. Vervolgens volgt de conclusie en het onderzoek wordt afgesloten met aanbevelingen voor Royal Rustique. Ten slotte zullen in Royal Rustique de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd worden aan de mantelzorgers. Aan de organisatie zal het onderzoek afgegeven worden.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

2.1 De bewoners in Royal Rustique.

Royal Rustique is bestemd voor vier bijzondere groepen:

- 1) Ouderen met zware somatische aandoeningen (12).
- 2) Ouderen die de regie over hun leven verliezen door psychogeriatrische problematiek (12).
- 3) Ouderen met een verstandelijke beperking (12).
- 4) Ouderen met een niet-aangeboren hersenletsel (6).

(Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.4)

Ouderen

De bewoners van Royal Rustique vallen bijna allemaal onder de doelgroep ouderen. 'In ouderenbeleid wordt geen strikte grens gegeven van het begrip oud. Vaak worden groepen ouderen gedefinieerd afhankelijk van het beleidsterrein' (www.nationaalkompas.nl). Bijvoorbeeld op werkgebied is dit de groep van 50 tot 65 en in zorgvoorzieningen gaat het vooral om 75 plussers.

In Royal Rustique variëren de leeftijden van 54 tot 102 jaar. De bewoners met niet – aangeboren hersenletsel (NAH) zijn wat jonger als de overige groepen bewoners. In het NAH huis varieert de leeftijd van 54 tot 70 jaar. In de overige groepen liggen de leeftijden een stuk hoger en kunnen we spreken van de doelgroep ouderen.

Hieronder zullen de vier doelgroepen verder toegelicht worden, zodat er een duidelijk beeld ontstaat over welke bewoners er woonachtig zijn in Royal Rustique.

Ouderen met zware somatische aandoeningen

'Binnen de doelgroep mensen met somatische aandoeningen variëren de beperkingen van een verminderde mobiliteit, een chronische ziekte, gevolgen van een hersenbloeding, een heupfractuur tot comateus of terminaal zijn' (www.bouwcollege.nl).

'Ouderen met zware somatische aandoeningen die veel zorg, verpleging en 24-uurs toezicht nodig hebben, zijn vaak aangewezen op een groepsafdeling in het verpleeghuis'. In Royal Rustique kunnen zij in de gezamenlijke ruimten het contact met medebewoners opzoeken, maar ieder heeft ook zijn privacy in het eigen appartement (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.4).

Ouderen met psychogeriatrische problematiek

'Mensen met een psychogeriatrische aandoening zijn mensen met een combinatie of aaneenschakeling van samenhangende symptomen. Dementie bij ouderen is vooral toe te schrijven aan de ziekte van Alzheimer en aan veranderingen in de bloedvaten van de hersenen (vasculaire dementie). Ook de combinatie van beide komt veel voor. Andere

mogelijke oorzaken zijn de ziekte van Parkinson, de ziekte van Creutzfeldt–Jakob, aids en hersentumoren’.

‘Bij dementie is sprake van geheugenstoornissen en cognitieve stoornissen die duidelijk een negatieve invloed hebben op het dagelijks functioneren, werk, sociale activiteiten, relaties en de mate van regie over het eigen leven’ (www.bouwcollege.nl).

Meestal wordt de verzorging van mensen met dementie in de thuissituatie te complex naarmate de ziekte vordert. Het wonen in Royal Rustique behoort dan tot een van de mogelijkheden: Ieder heeft een eigen woonplek, maar men kan terugvallen op alle benodigde zorg en begeleiding (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.4).

Ouderen met een verstandelijke beperking

‘Bij mensen met een verstandelijke handicap kan het verstandelijk niveau variëren van een lichte verstandelijke handicap tot ernstige (meervoudige) beperkingen. Mensen met een verstandelijke handicap kunnen tevens zintuiglijk en lichamelijk gehandicapt zijn. Combinatieproblematiek komt veelvuldig voor. De levensverwachting van verstandelijk gehandicapten is toegenomen. Er is sprake van een drievoudige vergrijzing: het aantal oudere verstandelijk gehandicapten neemt toe, verstandelijk gehandicapten worden ‘sneller oud’ en zorgaanbieders krijgen meer te maken met oudere verstandelijk beperkten uit de ‘thuissituatie’ die op latere leeftijd toch aangewezen zijn op verblijf’. (www.bouwcollege.nl).

Voor deze ouderen met een verstandelijk beperking behoort Royal Rustique tot een van de mogelijkheden.

Een aantal van deze verstandelijk beperkten ouderen woonde voorheen in gezinsvervangende tehuizen (afgekort tot GVT). ‘Een GVT lijkt wel op een kleinschalig woonproject. De bewoners (18 jaar en ouder) wonen in een groep en krijgen ondersteuning van vaste begeleiders. Overdag gaan ze naar een werkvoorziening, een school voor voortgezet speciaal onderwijs of een dagverblijf, afhankelijk van hun mogelijkheden. De groepsleiding probeert het leven in een GVT zo veel mogelijk te laten lijken op een gezinssituatie’. Naar mate deze bewoners ouder worden, krijgen zij te maken met de beperkingen van het gezinsvervangend tehuis. Een GVT is niet ingesteld op het bieden van dagactiviteiten en het verlenen van 24-uurs zorg. ‘Het wonen in Royal Rustique biedt voor dat laatste juist wel meer mogelijkheden’ (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.4).

Dit herenhuis wordt gehuurd door Stichting Rudolf Steiner Zorg, onderdeel van de Raphaelstichting. Rudolf Steiner huisvest hier twaalf bewoners met een verstandelijke beperking van verschillende leeftijd en zorgzwaarte. Rudolf Steiner verzorgt de vaste begeleiding op de woongroep. Het zorgteam van Huize Royal reageert op noodoproepen en neemt de avond- en nachtzorg voor zijn rekening. Tevens neemt Rudolf Steiner een aantal servicefaciliteiten af (Sandick v, et al, 2012). Aangezien deze woning gehuurd wordt door Stichting Rudolf Steiner Zorg, worden deze bewoners niet meegenomen in het onderzoek.

Ouderen met een niet- aangeboren hersenletsel

‘Niet aangeboren hersenletsel (NAH) is de verzamelnaam voor alle typen hersenbeschadiging die niet voor, tijdens of vlak na de geboorte zijn ontstaan’ (www.mens-en-gezondheid.infonu.nl). NAH kan veroorzaakt zijn door bijvoorbeeld een ongeluk, zuurstofgebrek, een hersenbloeding, een beroerte, een operatie of een tumor. Er zijn twee

soorten NAH: een traumatisch hersenletsel en een niet traumatisch hersenletsel. Bij een traumatisch hersenletsel is de beschadiging van de hersenen primair. Dit in tegenstelling tot een niet traumatisch hersenletsel. Een niet traumatisch hersenletsel ontstaat ten gevolge van een onderliggend ziektebeeld (www.mens-en-gezondheid.infonu.nl).

Bij mensen die dit overkomen is, lijkt op het eerste gezicht vaak niets aan de hand te zijn, maar toch hebben zij vaak problemen met onthouden, spreken, luisteren, plannen maken of concentreren. Mensen met hersenletsel moeten een weg vinden in een leven dat plotseling zo anders is geworden.

Meestal kunnen zij hierbij terug vallen op een partner, kinderen of familieleden, hoewel dat niet altijd gemakkelijk is. De omgeving heeft te maken met iemand die “niet meer lijkt op de persoon die hij/zij vroeger was”. Onder de ouderen met niet-aangeboren hersenletsel, is een groep – vaak alleenstaande– ouderen die nog heel goed zelfstandig kunnen en willen wonen, mits er een goede begeleiding is en een omgeving die structuur en houvast biedt. Hun huidige woonsituatie voldoet hier niet (meer) aan, maar een noodgedwongen keuze voor het verpleeghuis is geen goed alternatief. Het wonen in Royal Rustique biedt juist voor deze groep ouderen een oplossing (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.5).

Indicatie

De bewoners van Huize Royal beschikken allen over een indicatie die is afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Een indicatie kan worden aangevraagd door de persoon zelf, de familie, de huisarts of door de opnamefunctionaris van Huize Royal. Bij de aanvraag kan worden aangegeven welke zorg en in welke mate deze nodig is. Er wordt dan gesproken over het ontvangen van AWBZ-zorg. Dat is zorg die wordt betaald vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

Op basis van alle indicaties binnen Huize Royal ontvangt de organisatie geld wat bestemd is voor de zorg en de begeleiding. De bewoner betaalt huur, dus voorzieningen van wonen zitten er niet bij inbegrepen. Per bewoner is vastgesteld in het zorgleefplan welke zorg of begeleiding er nodig is. Dit kan zijn: helpen bij het wassen, stimuleren van de algemene dagelijkse levensverrichtingen, steunkousen aantrekken, begeleiden bij een toiletbezoek etc. De zorg die een bewoner nodig heeft, kan na verloop van tijd veranderen. Als een oudere komt wonen in Royal Rustique kan het zijn dat hij of zij nog zelf de steunkousen kan aantrekken, maar dat dit na een aantal maanden niet meer gaat. Op ieder moment kan de aangevraagde indicatie (die resulteert in een zorgzwaartepakket) worden aangepast door middel van een herindicatie. (www.ciz.nl).

Huur en volledig pakket thuis

De bewoners van drie van de vier huizen binnen Royal Rustique wonen zelfstandig (het huis dat bestemd is voor mensen met een verstandelijke beperking vormt hierop een uitzondering). Dat betekent dat de bewoners huur en (woon)servicekosten betalen voor het wonen in Royal Rustique, i.c. voor hun eigen appartement. De huur bedraagt €771,03 per maand inclusief de woongebonden servicekosten (peildatum: 1 juli 2012). Deze huurprijs ligt onder de geliberaliseerde huurgrens waardoor bewoners in aanmerking kunnen komen voor een huurtoeslag. (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.7).

Voor het wonen in Royal Rustique betalen de bewoners dus huur en servicekosten. De zorg wordt gefinancierd op basis van een indicatie Volledig Pakket Thuis (VPT). Sinds 1 juli 2007

bestaat de regeling Volledig Pakket Thuis (VPT). Aangezien de bewoners in de herenhuizen zelfstandig wonen, beschikken over een eigen voordeur en recht hebben op huursubsidie moet de indicatie zoals die is aangevraagd; zorg met verblijf, omgezet worden in een Volledig Pakket Thuis. Hiermee kan iemand vanuit zijn eigen huis als het ware de zorg inkopen en bepalen. Het bedrag wat men ontvangt vanuit de AWBZ komt direct terecht bij de Huize Royal. Voor inhuizing wordt er met de bewoner en de contactpersoon, afhankelijk van de zorgvraag en het toegewezen zorgzwaartepakket, besproken wat de wensen zijn ten behoeve van zorg en begeleiding.

Met deze AWBZ gefinancierde regeling kunnen cliënten met de indicatie 'zorg met verblijf', zorg in de eigen thuissituatie ontvangen. Ook cliënten die op zwaardere zorg zijn aangewezen. 'Zorg met verblijf' betekent wonen in een beschermde woonomgeving, met 24 uur toezicht en passende zorg. Voorwaarde voor VPT is dat de zorginstelling de bewoner thuis de juiste zorg kan leveren tegen dezelfde prijs als binnen de instelling (Basisdocument Royal Rustique, 2011, p.7).

Hoe de zorg georganiseerd is binnen Royal Rustique voor de doelgroep

De bewoners worden door de medewerkers gestuurd om zoveel mogelijk zelf de regie te voeren en anders ondersteund door hun mantelzorgers.

Bij de start van Royal Rustique is er voor gekozen in de organisatorische vormgeving een scheiding aan te brengen tussen 'begeleiding' en 'zorg'. In ieder herenhuis is overdag en s'avonds vaste begeleiding aanwezig. De omvang van de bezetting varieert per doelgroep, grootte van de groep en het tijdstip. De begeleiding omvat het ondersteunen, coachen en ontwikkelen van zowel de individuele bewoner als de bewonersgroep van het betreffende herenhuis en het onderhouden van de contacten met mantelzorgers.

De benodigde zorg wordt geleverd door medewerkers van het zorgteam van het naastgelegen woonzorgcentrum Huize Royal. Dit zorgteam functioneert als een thuiszorgteam: de zorgmedewerker komt voor het verrichten van een bepaalde zorghandeling op een gepland tijdstip en vertrekt daarna weer. Ook reageert het zorgteam op alle noodoproepen.

In de loop van tijd bleek de scheiding tussen begeleiding en zorg met daaraan gekoppeld een apart team van begeleiders en een zorgteam dat op geplande momenten zorg kwam bieden, niet te werken. Per huis functioneert nu een integraal team (het woonzorgteam) dat zowel begeleidende, ondersteunende als verzorgende taken verricht. Er zijn twee woonzorgcoördinatoren aangesteld voor de drie doelgroepen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de planning en de uitvoering van alle werkzaamheden. Ook is er voor Royal Rustique een teamleider aangesteld. Er wordt extra aandacht besteed aan de team coaching, aan het bevorderen van deskundigheid op de specifieke doelgroepen en het vergroten van de betrokkenheid van familie en mantelzorgers (Sandick v, e.a. 2012).

2.2 Mantelzorg binnen kleinschalige woonvormen.

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat er allemaal bekend is over mantelzorg. Het accent ligt vooral op de verwachtingen, behoeftes en de betrokkenheid van de mantelzorger.

Eerst zal de nieuwe visie op de zorg besproken worden, zodat duidelijk zal worden op welke wijze er tegenwoordig meer aandacht besteed wordt aan wat cliënten en mantelzorgers willen. Vervolgens komt het kleinschalig wonen aan bod. Er heerst binnen de organisatie onduidelijkheid over de woonvorm Royal Rustique. De verschillen en overeenkomsten tussen kleinschalig wonen versus Royal Rustique zullen worden beschreven. Na het kleinschalig wonen, zal het hoofdstuk zich richten op de rol van de mantelzorger, behoeftes van de mantelzorgers en het verplichten van mantelzorg. Vervolgens zal er beschreven worden hoe mantelzorgers meer betrokken kunnen worden bij bewoners en wat daarvoor nodig is. Het hoofdstuk wordt afgesloten met aanbevelingen op het gebied van mantelzorg.

Nieuwe visie op de zorg

De zorg is aan het veranderen. 'Lange tijd zijn we door verzakelijking in de zorg bezig geweest met controleren, sturen en doen van wat er is afgesproken', volgens Mulder (Trans, 2012, p.21). Hierdoor is de zorg steeds verder af geraakt van de verlangens van de cliënt. Ervaren zorgmedewerkers zien vaak al direct de zorgvraag van de bewoner en de daarbij passende behandeling. Maar is dat ook wat de persoon achter de aandoening wil? Florence gaat uit van de Presentie- benadering. Deze benadering gaat ervan uit dat je eerst een relatie aan gaat met een bewoner. Zo kun je ontdekken wie deze persoon is en krijg je zicht op waar hij of zij mee geholpen is. 'Het resultaat is een relatie van vertrouwen' (Trans, 2012, p.21).

Bij Respect Zorggroep Scheveningen heeft ook iedere bewoner zijn eigen wensen en behoeften ten aanzien van zorg en welzijn. De woonzorgcoördinatoren bespreken deze wensen met de bewoner en/ of zijn mantelzorger. In het zogenaamde Multi Disciplinair Overleg (MDO) worden de afspraken definitief vastgelegd in het zorgleefplan. Op deze manier wordt geprobeerd het verblijf van de bewoner zo aangenaam mogelijk te maken (Trans, 2012, p.10).

Respect Zorggroep Scheveningen heeft onderzoek verricht naar de tevredenheid van bewoners en mantelzorgers. Uit dit onderzoek blijkt toch dat de bewoners en mantelzorgers zich onvoldoende gehoord voelen. 'Ze ervoeren de communicatie als een eenrichtingsverkeer, waarin de bewoner geïnformeerd werd en verder nauwelijks iets in te brengen had' (Trans, 2012, p.10). Ze leggen daarom vanaf heden een aantal vragen voor waarin de bewoners en mantelzorgers hun wensen kenbaar mogen maken. Deze vraaggerichte benadering dwingt de hulpverleners de juistheid van hun interpretaties te toetsen. Het zorgleefplan is niet alleen gebaseerd op gesprekken met een bewoner en zijn vertegenwoordigers, maar ook op persoonlijke observaties. Op deze manier wordt verborgen projectie gecorrigeerd en het gesprek over en weer bevorderd. De eerste resultaten met deze werkwijze zijn bemoedigend (Trans, 2012, p.10).

Er wordt een andere manier van werken verwacht van het personeel. Deze vraaggerichte benadering vraagt een andere manier van kijken. Niet de verzorgende, maar de bewoner bepaalt wat hij of zij wil.

De vraaggerichte benadering van Respect Zorggroep Scheveningen komt overeen met het vraaggericht werken in Royal Rustique. Ook Royal Rustique is gestart met deze methode te werken.

Kleinschalig wonen

Niet alleen de visie op de zorg is aan het veranderen, ook de visie op het wonen. Voor ieder mens is het belangrijk om zich thuis te voelen. In principe blijft ieder mens het liefst in zijn eigen huis, ook als hij of zij veel zorg nodig heeft. Voor veel ouderen komt er helaas een moment dat thuis wonen echt niet meer mogelijk is, een opname is dan onvermijdelijk.

‘Kleinschalig wonen is vooral een reactie op het medische model zoals dat gehanteerd wordt in het klassieke verpleeghuis’ (Waarde, 2008). Kleinschalig wonen legt veel meer het accent op de kwaliteit van leven.

In de afgelopen jaren is het concept ‘kleinschalig wonen’ over de hele wereld toegenomen. Kleinschalige woonvormen zijn dus niet alleen in Nederland te vinden, maar over de gehele wereld. Hoe dit kleinschalig wonen georganiseerd is, verschilt wel van land tot land. In Nederland en België ligt de nadruk op wonen in een zo huiselijk mogelijke omgeving. ‘België kent een langere historie (1978) dan Nederland (1986), maar de ontwikkeling van kleinschalige instellingen ging in Nederland sneller’ (Werd de Rooij I. de, 2012).

Wat houdt kleinschalig wonen in?

‘Kleinschalig wonen’, ‘kleinschalige zorg’, ‘kleinschalig werken’, ‘genormaliseerd wonen’, ‘kleinschaligheid in grootschalig verband’. ‘Het zijn allemaal termen die in de praktijk worden gebruikt om het kleinschalig organiseren van de zorg voor mensen te omschrijven. Achter al die verschillende omschrijvingen gaat een discussie schuil die al jaren in de praktijk wordt gevoerd over de vraag wat er nu precies onder ‘kleinschalig’ moet worden verstaan’ (Waarde, 2008).

Het Trimbos Instituut heeft een omschrijving gemaakt van wat kleinschalig wonen inhoudt. Een aantal deskundigen hebben concreet een tiental punten als criteria voor kleinschalig wonen vastgesteld. Zij vinden dat er sprake van kleinschalig groepswonen is als:

1. Er een vast team medewerkers is.
2. Er zelf gekookt wordt.
3. Je kunt opstaan, naar het toilet gaan en naar bed gaan wanneer je zelf wilt.
4. Je er mag blijven tot aan de dood.
5. De inrichting van de woning van jezelf is.
6. Bewoners, familie en team samen de dagelijkse gang bepalen.
7. Personeel niet in uniform loopt.
8. Er een visie aan ten grondslag ligt die uitgaat van de behoeften van de mensen.
9. De zorgorganisatie analoog is aan een huishouden.
10. Je een team hebt/ kunt maken dat competent is om een huiselijke sfeer te creëren.

Verder heeft het Trimbos Instituut ook het begrip kleinschalig project geoperationaliseerd. Zij vinden dat er sprake is van een kleinschalig project als er:

- Maximaal zes bewoners per woning.
- Niet meer dan zes woningen per cluster.
- Minstens 200 meter afstand van het overkoepelende verpleeghuis.
- Dagelijks koken in de woning

(Waarde, 2008)

Dit zijn de criteria die het Trimbos Instituut stelt. Hieronder zal beschreven worden hoe het wonen in Royal Rustique georganiseerd is:

Er wordt aangegeven dat er een vast team medewerkers zou moeten zijn. In Royal Rustique is dit inderdaad zo. De begeleiding is werkzaam in alle drie de herenhuizen. S`nachts alleen in het vierde huis. De ene dag kan het zijn dat de begeleiding in het somatisch huis werkzaam is en de volgende dag in het psychogeriatrisch huis.

Ook wordt aangegeven dat er zelf gekookt moet worden in een kleinschalige woonvorm. In Royal Rustique was dit tot voor kort nog niet het geval. Hier is enige verandering in gekomen, doordat er op de vrijdag gekookt wordt. De overige zes dagen krijgen de bewoners maaltijden geleverd vanuit de centrale keuken. Deze worden op de locatie verwarmd. De bewoners hebben per dag de keuze uit drie maaltijden. Deze voorkeuren worden aangegeven twee weken van tevoren op een lijst.

Verder mogen de ouderen zelf kiezen wanneer ze op staan, naar het toilet gaan etc. Ze mogen er blijven wonen tot ze komen te overlijden en de inrichting van de woning is van de bewoners. Ook bepalen de bewoners, de mantelzorger en de medewerkers tot op zekere hoogte samen de dagelijkse gang van zaken.

Medewerkers zouden niet in uniform moeten lopen. Dit wordt door het zorgpersoneel wel gedaan. De begeleiding daarentegen niet. Zij dragen hun eigen kleding. Royal Rustique deelt de visie die uitgaat van de behoefte van mensen. En ook de zorgorganisatie is analoog aan het huishouden. De medewerkers lijken competent om een huiselijke sfeer neer te zetten, al is dit lastig te bepalen, omdat de term huiselijk niet concreet is.

Vervolgens operationaliseert het Trimbos Instituut het begrip kleinschalig project. Zes bewoners per woning is het maximum. In Royal Rustique wonen er in drie van de vier huizen twaalf bewoners. Alleen het NHA huis heeft zes bewoners. Er staan vier woningen in totaal naast elkaar. Aan de tweede criteria 'niet meer dan zes woningen per cluster' wordt dus wel voldaan. Ook wordt er aangegeven dat er minimaal 200 meter afstand zou moeten zijn van het overkoepelende verpleeghuis, maar dit is niet het geval. De vier woningen zitten direct naast het verpleeghuis. En ook dagelijks koken is in de huizen zoals al eerder beschreven nog niet van toepassing.

Royal Rustique voldoet aan meerdere criteria die het Trimbos Instituut heeft opgesteld. Vandaar de verwarring die er heerst binnen de organisatie over wel of niet kleinschalig wonen.

'Kleinschalig wonen wordt niet bepaald door de fysieke kenmerken, maar wordt bepaald door de organisatie van het individuele leven van de bewoner en het gezamenlijk

huishouden van bewoners en medewerkers' (Tijdschrift voor gerontologie en geriatrie, 2007). Het gaat er dus niet om hoe het pand en de inrichting eruit ziet, maar hoe de zorg georganiseerd is rondom de bewoners. In Royal Rustique is het uitgangspunt dat de bewoner een eigen wooneenheid huurt als onderdeel van een groepswoning en daarbij de benodigde zorg en welzijnsproducten geleverd krijgt. De bewoners worden door de medewerkers gestuurd om zoveel mogelijk zelf de regie te voeren.

Effecten kleinschalig wonen versus verpleeghuizen

Kleinschalig wonen legt veel meer het accent op de kwaliteit van leven. De vraag is of kleinschalig wonen ook een gunstig effect heeft op de mantelzorgers in vergelijking met verpleeghuizen. Onderzoeker Anne Margriet Pot van het Trimbos Instituut en EMGO-VUmc zet de belangrijkste bevindingen op een rijtje:

Mantelzorgers ervaren vaak een gevoel van opluchting als het besluit is genomen om hun naaste op te laten nemen in een verpleeghuis of een kleinschalige woonvoorziening. 'Een half jaar na opname blijkt de psychische gezondheid van de mantelzorgers veel beter te zijn geworden. Ook hun algemene gezondheid is verbeterd. Verder is de door hen ervaren zorgbelasting beduidend lager en zijn hun gevoelens van incompetentie afgenomen. Opvallend hierbij is dat er op geen van deze punten grote verschillen zijn gevonden tussen wier verwant naar een verpleegtehuis is verhuisd en degene van wie de naaste naar een kleinschalige woonvoorziening is gegaan'.

'Er zijn wel verschillen gevonden tussen beide groepen mantelzorgers in hun beleving van de geboden zorg en het contact met de zorgverleners. Zo hebben familieleden de indruk dat verzorgende in kleinschalige woonvoorzieningen vaker naar de levensgeschiedenis van de dementerende vragen, meer respect tonen voor diens belevingswereld en ook vaak minder gehaast lijken'. Ook zijn zij meer tevreden over de contacten met de verzorgende; zij hebben vaker het gevoel dat de verzorgende ook een stukje persoonlijke aandacht aan hen als mantelzorger geven. Samenvattend heeft een opname in een kleinschalige woonvorm geen gunstig effect op de gezondheid en de belasting van de mantelzorger, maar is er wel sprake van meer tevredenheid met de geboden zorg.

'Het zou van kortzichtigheid getuigen om te concluderen dat kleinschalig wonen voor familieleden geen gunstig effect heeft'. Alleen al een grotere tevredenheid is een winst. Maar alleen een bewoner onderbrengen in een kleinschalige woonvorm is onvoldoende. 'De bejegening van bewoners en hun familieleden blijft een belangrijk aandachtspunt', aldus Anne Margriet Pot (Depla M, Boekhorst S. te, 2007).

De rol van de mantelzorger

Hieronder zal beschreven worden wat er bekend is over de rollen die een mantelzorger kan vervullen. Juist in een kleinschalige woonvorm is de aanwezigheid en het belang van mantelzorgers essentieel. En daarmee het belang van samenspel tussen formele en informele zorg nog groter. Onder andere omdat de lijnen veel korter zijn en er minder personeel op de woning is dan in de reguliere ouderenzorg (www.expertisecentrummantelzorg.nl).

Geen mantelzorger is hetzelfde. Op de site van het expertisecentrum Mantelzorg wordt aandacht besteedt aan de verschillende rollen die een mantelzorger kan vervullen. Hieronder een korte samenvatting van de vier rollen:

Mantelzorgers kunnen verschillende rollen hebben: de expert (de mantelzorger is deskundige van het leven van de zorgvrager), schaduwcliënt (de mantelzorger kan zelf ook cliënt worden door het zorgen), partner in de zorg (mantelzorgers willen vaak een stukje zorg in handen houden) en familielid (de voorwaarde voor mantelzorg en de relatie waar de zorg op vaart) (www.expertisecentrummantelzorg.nl).

De mantelzorger is partner in zorg als hij optreedt als vertegenwoordiger of verzorger van de cliënt en daardoor fungeert als samenwerkingspartner. De mantelzorger kan echter ook zelf cliënt zijn en overbelast zijn of dreigen te raken. Bovenal is de mantelzorger persoonlijk betrokken bij de cliënt. Tot slot is de mantelzorger vaak ervaringsdeskundig doordat hij of zij veel weet van de cliënt en hem dingen kunnen opvallen die de professionals soms niet signaleren of niet kunnen weten. Hij kan de professionals daardoor helpen met zijn expertise. Elke rol is gekoppeld aan een werkwoord, waarvan de beginletters het woord SOFA vormen en dat staat voor:

Samenwerken: de mantelzorger als partner in zorg

Ondersteunen: de mantelzorger als cliënt

Faciliteren: de mantelzorger als persoonlijk betrokkene

Afstemmen: de mantelzorger als ervaringsdeskundige

Het Sofamodel is een metafoor voor het samenspel met mantelzorg: zorgorganisaties hebben er belang bij als mantelzorgers zich comfortabel voelen en een luisterend oor vinden bij de professionals. 'Om even op de sofa te zitten voor overleg of elkaar te vragen hoe het gaat. De mantelzorger kan er op uitrusten. Maar het is ook een meedenkbank waarop mantelzorgers en beroepskrachten kunnen nadenken over besluiten die bepalend zijn voor de kwaliteit van leven voor zowel cliënt als mantelzorger en die het leven van de betrokkenen vaak ingrijpend beïnvloeden' (www.vilans.nl).

De rol van de mantelzorger in kleinschalige woonvormen.

In Royal Rustique zijn de verwachtingen niet duidelijk over de rol van de mantelzorger. De volgende twee organisaties hebben wel duidelijk wat zij van de mantelzorger verwachten en hoe zij dit in de praktijk brengen:

De rol van de mantelzorger in de Rinnebeek:

De Rinnebeek is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie, gevestigd in de Bilt. Het uitgangspunt van teammanager Douwe Op de Dijk is dat het wonen en welzijn van de bewoners een gezamenlijke zorg is, van medewerkers en familie. Bij de komst van een bewoner neemt de Rinnebeek met de familie door wat hij of zij graag wil. Of gewild zou hebben als hij of zij niet dementerend was.

Er is geen officieel beleid vastgelegd rond familieparticipatie. Sinds oktober 2010 is de Rinnebeek één van de proeftuinen van Vilans voor het verder ontwikkelen van participatie van familieleden in de zorg. Vilans presenteerde op de Rinnebeek hulpmiddelen als een ecogram en een genogram. Daarmee kan men het sociale netwerk en de familiebanden van de bewoners in kaart brengen. Zorgmedewerkers krijgen zo inzicht in de kring van familie en vrienden, nu en in het verleden. Aan de hand hiervan kan men familieleden en vrienden betrekken bij bewoners.

De professionele woonzorgbegeleiders zijn en blijven in De Rinnebeek verantwoordelijk voor de verzorging en veiligheid van de bewoners. Zij vragen familieleden niet om taken van hen over te nemen. Teammanager Op de dijk: 'Meedoen is niet verplicht. Maar familieleden mogen wel helpen. En als ze zin hebben in koffie, kunnen ze doen alsof ze thuis zijn: die zetten ze zelf. Familieleden kunnen zowel mee helpen koken als mee-eten. Huishoudelijk werk is ook een welzijnsactiviteit' (www.vilans.nl).

De rol van de mantelzorger in de Rustenburg:

Rustenburg is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie. Deze organisatie heeft helder gekregen waar de mantelzorger behoefte aan heeft. Zij geven aan dat sommige familieleden behoefte hebben aan meer informatie over de inhoud van de zorg in het kleinschalig wonen en andere juist niet. De mantelzorgers hebben nog niet duidelijk welke ondersteuning zij nodig hebben in de nieuwe woonvorm. Wel geven de mantelzorgers aan zich gesteund te voelen als het personeel hen gastvrij onthaalt met een begroeting en een kort praatje. 'Ze voelen zich ook gesteund als ze serieus genomen worden, als er ingegaan wordt op de vragen die ze hebben over hun observaties. De meeste familieleden hebben geen behoefte om structureel mee te werken in de woongroep. Ze willen zich daartoe niet verplicht voelen. Incidenteel willen ze wel een handje helpen of iets organiseren voor bewoners en familie. Sommigen willen wel graag een structurele kleine taak, bijvoorbeeld iets in het huishouden' (www.expertisecentrummantelzorg.nl).

Behoeftes van mantelzorgers in Den Haag

Hieronder zal beschreven worden wat de behoeftes van de mantelzorgers uit de Haagse Randgemeenten zijn. Dit onderzoek is niet verricht binnen kleinschalige woonvoorzieningen, maar geeft wel een algemeen beeld van de behoeftes van mantelzorgers.

'In zes zorginstellingen uit de Haagse randgemeenten is onderzocht hoe mantelzorgers en medewerkers de positie van mantelzorgers in de betreffende instellingen beoordelen'. Uit het onderzoek blijkt dat zorginstellingen nog onvoldoende aandacht voor de positie van mantelzorgers binnen de instelling hebben (www.mantelzorghaaglanden.nl).

'Op het gebied van het mantelzorgbeleid hebben mantelzorgers het meeste behoefte aan:

- Regelmatig overleg over de zorg aan de bewoner tussen de mantelzorger en medewerkers van de instelling.
- Het in het zorgplan/behandelplan vastleggen van afspraken die gemaakt worden tussen de mantelzorger en de medewerkers.

- Het raadplegen van mantelzorgers over de kwaliteit van zorg aan de verzorgde en diens leef- en woonomgeving’.

‘Op het gebied van de mantelzorgondersteuning blijken mantelzorgers het meeste behoefte te hebben aan:

- Een vaste contactpersoon voor de mantelzorger.
- Het wegwijs maken en begeleiden van de mantelzorger vlak na opname.
- Informatie over praktische zaken en regels’.

‘De belangrijkste knel- en verbeterpunten die mantelzorgers signaleren gaan over:

- Waardering;
- Bejegening;
- Samenwerking;
- Flexibiliteit;
- Het zorgdossier;
- De kwaliteit van de zorg’.

(www.mantelzorghaaglanden.nl)

Nieuwe visie op cliënt en mantelzorger

In het onderzoek hierboven bleek dat er onvoldoende aandacht is voor de positie van de mantelzorger. WHZ is gestart meer aandacht voor de positie van de mantelzorger te creëren.

WHZ is portefeuillehouder van het project Taskforce Mantelzorg, dat medio 2012 is gestart en gefinancierd wordt door de gemeente Den Haag. In Zorg en welzijnsorganisaties zoals WZH, Florence, HWW Zorg, Zichtbare Schakels, Xtra en Welzijn Scheveningen, worden de hulpverleners getraind om in gesprek te gaan met mantelzorgers, hen te begeleiden en toe te leiden naar passende ondersteuning.

WZH heeft een nieuwe visie op de cliënt en mantelzorger: ‘Familie en de sociale context van de cliënt moeten net zoveel aandacht krijgen als de zorgvrager zelf. Het samenspel tussen alle mensen die van betekenis zijn in een zorgsituatie vraagt van professionals naast gespreksvaardigheden ook ondernemingslust, creativiteit en flexibiliteit om de zorg anders in te richten’.

WHZ wil dat de mantelzorger gezien wordt en dat er rekening gehouden worden met hun mogelijkheden en wensen. Verpleegkundigen en verzorgenden gaan met mantelzorgers in gesprek en betrekken hen bij het zorgleefplan. Deze gesprekken moeten ertoe leiden dat er meer aandacht komt voor het versterken van de sociale context van de cliënt. Het uitgangspunt is de hele situatie van de cliënt te betrekken (Trans, 2013, p18).

Mantelzorg in de Lozerhof

In Royal Rustique is er onvoldoende aandacht voor de positie van de mantelzorger. Er is niets vastgelegd over de rol van de mantelzorger. De Lozerhof heeft dit wel gedaan.

De Lozerhof is één van de negen locaties van Saffier de Residentiegroep. Net als Royal Rustique is dit een kleinschalig woonproject. De doelgroep betreft Korsakov bewoners en dementerende ouderen. De Lozerhof heeft een mantelzorgbeleid opgesteld. In dit beleid wordt de visie met betrekking tot participatie van de mantelzorger in de Lozerhof beschreven. De Lozerhof heeft als enige binnen Saffier de Residentiegroep een mantelzorgbeleid. Hieronder volgt een samenvatting van het mantelzorgbeleid in de Lozerhof:

De optimale situatie is een bewuste samenwerking tussen de professionele hulpverlener en de mantelzorger. Dit op basis van wederzijds respect voor elkaar kennis en kunde en aangepast op de draaglast en draagkracht van de mantelzorger. Er wordt aangegeven dat het van belang is dat er duidelijkheid is met betrekking tot de wederzijdse verwachtingen. 'De zorgleveringsovereenkomst en het zorgleefplan is het (wettelijke) kader van waaruit die samenwerking kan plaatsvinden, omdat de gemaakte afspraken daarin worden vastgelegd' (Mantelzorg in de Lozerhof, p.1). In dit beleid wordt aandacht besteed aan wie de mantelzorger is en wie de professional is. Zij zien het belang van een brug slaan tussen deze twee partijen. Daarvoor is o.a. deskundigheid van de professional nodig. Dit wordt er van de professional verwacht:

1. Communicatieve en sociale vaardigheden.
2. Respect voor de deskundigheid van de mantelzorger.
3. Respect voor en inzicht in de meerdere rollen van een mantelzorger.
4. Kennis van verschillende vormen van dementie, van lichamelijke ziektebeelden en van het verplegen van bewoners die daaraan lijden.

N.a.v. enquêtes en onderzoeken hebben zij de behoeftes van de mantelzorger vast gesteld. De mantelzorger heeft behoefte aan:

- Informatie en Advies
- Emotionele steun
- Praktische ondersteuning
- Duidelijkheid rol in de zorg

Ook wordt er in het beleid beschreven wat het oplevert om in de mantelzorger te investeren. Hier zijn een drietal doelen van gemaakt:

1. Toename inzet mantelzorg en kwaliteit van zorg.
2. Toename tevredenheid van bewoner en mantelzorger.
3. Toename tevredenheid van medewerkers.

Tenslotte is vastgesteld wat nodig is voor een goede samenwerking tussen de mantelzorger en de professional en hoe het beleid t.a.v. de mantelzorger op de zorgafdelingen geïmplementeerd kan worden. Voor een goede samenwerking is het van belang om voorwaarden te scheppen, de huidige situatie in kaart te hebben, de concrete participatie van de mantelzorger vorm te geven en de benodigdheden hiervoor vast te stellen (Mantelzorg in de Lozerhof, p.7).

Verplichten van mantelzorg

Mantelzorg is niet verplicht, maar de participatie van de mantelzorger is wel van groot belang. In de Vierstroom hebben ze daarom bedacht om mantelzorg te verplichten met de achterliggende gedachte de betrokkenheid van de mantelzorgers te vergroten.

Oog hebben voor de relatie tussen zorgvrager en mantelzorger kan niet langer uitblijven in de gezondheidszorg waar op dit moment een individuele benadering overheerst aldus Beneken genaamd Kolmer (2011). De Vierstroom wil familie verplichten vier uur per maand mantelzorg te verlenen bij opname in een verpleeghuis. Dit plan heeft vele reacties teweeg gebracht.

‘Familie van nieuwe bewoners van twee verpleeg- en verzorgingshuizen in Zuid-Holland moeten vanaf de herfst verplicht vier uur per maand helpen in het tehuis. Deze eis is voorlopig een proef, maar heeft de afgelopen dagen veel stof doen opwaaien bij zowel belangenorganisaties van mantelzorgers als bij (koepelorganisaties van) zorginstellingen’ (www.expertisecentrummantelzorg.nl).

Dit heeft de Vierstroom het leven ingeroepen omdat zij aangeven dat de zorg niet meer iets is waar de staat vanzelfsprekend voor moet en kan zorgen. ‘Het eigen netwerk activeren om een rol in de zorg te spelen is daarom een goede zaak. Maar het verplichtende karakter van het voorstel roept breed weerstand op’ (www.skipr.nl).

Dit voorstel heeft een hoop teweeg gebracht onder de mensen. Vele zijn het er niet mee eens. De mantelzorger wordt op deze manier betrokken bij de instelling, maar de grote vraag is of mantelzorg afdwingen de juiste oplossing zal zijn. In de vele reacties wordt vooral kritisch naar dit experiment gekeken. Kort samengevat zijn de meeste belangen- en zorgorganisaties van mening dat het beter is om familieleden vriendelijk te vragen een handje te helpen dan hulp te eisen. Een belangrijk bezwaar dat wordt geuit, is dat mantelzorgers vaak al veelvuldig zorgen voor anderen. En als ze dat niet doen, zijn daar vaak gegronde redenen voor, zoals een verbroken relatie of een (te) grote fysieke afstand tussen zorgvrager en mantelzorger. Daarnaast heeft niet iedere zorgvrager een mantelzorger. Ten slotte nog een kanttekening bij dit experiment: De vraag is of cliënten er wel mee geholpen worden als mantelzorgers tegen hun zin in komen helpen.

Ook de zorginstellingen zijn van mening dat de inzet van familie belangrijk is, maar dat verplichte hulp te ver gaat. Hier sluit het Expertisecentrum Mantelzorg zich bij aan. Vanuit het project Samenspel worden zorgorganisaties ondersteund bij het optimaal vormgeven van de samenwerking tussen mantelzorger, vrijwilligers en professionals. En in de praktijk blijkt dan dat verplichten niet werkt. Het Expertisecentrum Mantelzorg raadt aan om met de mantelzorgers in gesprek te gaan over wat ze graag willen doen voor hun naaste en wanneer. Mantelzorgers met een betaalde baan bijvoorbeeld, kunnen op werkdagen lastig langskomen. Ook wordt aangegeven dat de onderlinge communicatie van belang is. Door mantelzorgers en vrijwilligers te zien als partners in de zorg, is het mogelijk om tot een goede onderlinge afstemming te komen met betrokken mantelzorgers. Op vrijwillige basis (www.expertisecentrummantelzorg.nl).

Mantelzorgparticipatie in kleinschalig groepswonen

Mantelzorg verplichten wordt door velen niet als oplossing gezien. Stichting Palet en Zorggroep Noorderbreedte hebben van juni 2009 tot juni 2010 een onderzoek uitgevoerd vanuit de volgende vraagstelling: “Hoe kunnen we mantelzorgers actief betrokken houden bij de zorg voor hun naaste als deze gaat verhuizen naar een woonvorm voor kleinschalig groepswonen van Palet en Noorderbreedte en hoe kunnen we de relatie en rol van mantelzorgers bij bewoners van kleinschalige zorgvoorzieningen ondersteunen.”

Zij gingen te werk vanuit de volgende visie: De familie als partner en bondgenoot. Er is binnen dit project nadrukkelijk voor gekozen om de mantelzorger niet in de eerste plaats te zien als werknemer of hulpbron. Het geven van zorg door familie en/of mantelzorger kan niet opgelegd worden. Door de komst van de zorgzwaartepakketten is het uiteraard wel van belang om cliënten en hun mantelzorgers/ familieleden vanaf het moment dat zij zorg ontvangen duidelijk te vertellen welke zorg je als organisatie wel kunt bieden en welke niet. Daarbij is het belangrijk cliënten en hun familie te wijzen op de mogelijkheden om extra zorg in te kopen en/of hen uit te nodigen om die taken op zich te nemen die zij kunnen en willen (in overleg met de cliënt) om het verblijf van hun naaste binnen kleinschalig wonen zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Het streven is om participatie zo veel mogelijk te bevorderen en te stimuleren door familie uit te nodigen en de ruimte te bieden taken op zich te nemen die zij wensen.

Resultaten pilot ‘De slangenlelie’ van Stichting Palet:

De verbeterpunten komen voort uit de uitslagen van de Samenspelscan (gebaseerd op het Sofamodel) en de top drie is door mantelzorgers en teamleden gezamenlijk vastgesteld:

1. Managen van verwachtingen.
2. Betrekken van mantelzorgers bij leuke dingen doen.
3. Regelmatig contact.

Resultaten pilot “het Achterhûs” van Zorggroep Noorderbreedte:

De verbeterpunten komen voort uit de uitslagen van de Samenspelscan (gebaseerd op het Sofamodel) en de top drie is door mantelzorgers en teamleden gezamenlijk vastgesteld:

1. Vaste contactpersoon.
2. Mondelinge en schriftelijke informatie.
3. Omgaan met lastige situaties.

De volgende algemene aanbevelingen zijn voortgekomen uit het onderzoek:

- Het hebben van een methode en werkwijze en de daarbij behorende hulpmiddelen en instrumenten voor mantelzorgparticipatie bij kleinschalig groepswonen.
- Het hebben van criteria en voorwaarden waaraan de organisatie en inrichting van een vorm van kleinschalig groepswonen moet voldoen om mantelzorgparticipatie te bevorderen.
- Het structureel waarborgen van de resultaten binnen de eigen organisatie en binnen de structurele financiering (www.vilans.nl).

Toolkit 'Een sterke band'

Om de familiebetrokkenheid te vergroten is de toolkit 'Een sterke band' ontworpen. Deze heeft als doel zorgaanbieders praktische handvatten te bieden. De toolkit is gebaseerd op de verandermethodiek. Stap voor stap is omschreven hoe deze toegepast kan worden binnen de organisatie. De toolkit bestaat uit de volgende zes stappen:

1. **Achtergrond en doel:**
Hier zal de reden van het starten van het project en het doel in opgenomen moeten worden.
2. **Project/ pilot/ verbeterteam en planning:**
Hier wordt genoteerd wie er aan het pilotteam mee deelnemen (naam en functie). Er wordt afgesproken hoe vaak het team bij elkaar komt gedurende de looptijd van het project.
3. **Inventarisatie verbeterpunten:**
Aan de hand van de uitkomsten van de samenspelscan in dit onderzoek, kunnen verbeterpunten kort beschreven worden. De bedoeling is gebruik te maken van suggesties voor verbeteracties n.a.v. de samenspelscan.
4. **Monitoren en evalueren:**
In het pilotteam wordt besproken of de activiteiten naar wens verlopen, zowel qua planning als qua inhoud. Er wordt vastgesteld of er tussentijds moet worden bijgestuurd en hoe.
Evalueer aan het eind van een activiteit en/of het project hoe het is verlopen.
5. **Communicatie:**
De organisatie wordt vooraf, tussendoor en aan het eind geïnformeerd om draagvlak te creëren voor verdere implementatie van de resultaten.
6. **Overdracht en borging:**
Hier wordt beschreven hoe de aanpak van de verschillende verbeterpunten in de organisatie worden overgedragen en geborgen (www.vilans.nl).

TNO– Eindrapport Lerende evaluatie Woon–zorgconcept Royal Rustique

TNO staat voor Toegepast–Natuurwetenschappelijk onderzoek. Zij zijn gevraagd om een evaluatie uit te voeren van het innovatieve concept Royal Rustique. Dit is een driejarig onderzoek geweest en is afgerond in november 2012. Het TNO heeft de aanbevelingen gedaan op verschillende gebieden, zo ook op het gebied van mantelzorg.

Aanbevelingen voor de verbetering van Royal Rustique:

- Saffier de Residentiegroep zou een heldere keuze moeten maken of men de relatie met familieleden in de huidige situatie wil veranderen of dat dit niet reëel is in deze nu bestaande situatie.
- Zowel familie als personeel geeft aan dat er nog veel verbeterd kan worden aan de onderlinge communicatie.
- De relatie met medewerkers is wat onder druk komen te staan, door de vele veranderingen die er plaats gevonden hebben. Voor de toekomst is herstel van deze vertrouwensband van groot belang.

- Vrijwilligers kunnen ook een belangrijke rol spelen in de zorg en ondersteuning. In de samenwerking tussen formele en informele zorg gaat het ook om samenwerking met vrijwilligers. Er is behoefte aan meer vrijwilligers om bewoners aandacht te geven.

TNO heeft ook aanbevelingen voor andere vergelijkbare initiatieven opgesteld. Omdat dit onderzoek gericht is op de rol van de mantelzorger, zullen hieronder alleen de aanbevelingen m.b.t. familieleden/mantelzorgers vermeldt worden:

- Start nog voor bewoners komen wonen het gesprek op over de verwachtingen die er zijn over de bijdrage die mantelzorg/familie moet leveren. Durf hier open en helder over te zijn.
- Om te komen tot een nieuwe vorm van samenwerking tussen formele en informele zorg, is gedragsverandering van alle betrokkenen nodig. Er zijn culturele barrières te overwinnen bij alle betrokkenen.
- Bouw ook vooral aan alternatieve vormen van informele zorg, onafhankelijk van familie. Niet iedereen heeft familie die in staat is een bijdrage te leveren aan de zorg. Alternatieve vormen kunnen zijn: werkgelegenheidsactiviteiten, werk voor arbeidsgehandicapten, vrijwilligers etc. (Sandick v, et al, 2012).

2.3 Mantelzorgbeleid

Onderstaande informatie zal een beeld geven van het huidige beleid rondom het onderwerp mantelzorg. Eerst zal het landelijke beleid worden uitgeschreven waarbij het gaat om de aantallen in Nederland, de betekenis in de algehele samenleving en de bemoeienis van de Tweede Kamer als het gaat om de inzet van mantelzorgers. Hier wordt onder andere ingegaan op de verschillende ondersteuningsvormen die landelijk geregeld zijn, zoals de WMO, respijtzorg en het mantelzorgcompliment. Als tweede wordt het beleid in de gemeente behandeld, de informatie richt zich specifiek op de voorzieningen en ondersteuningsvormen van de gemeente Den Haag. Het geheugensteunpunt, PEP en het Haags Mantelzorgakkoord zijn een aantal van de onderwerpen die worden benoemd. Als laatste richt dit onderzoek zich op het beleid van Royal Rustique en de overkoepelende organisatie Saffier de Residentiegroep.

2.3.1 Landelijke beleid

In Nederland zijn er op dit moment ruim 2,6 miljoen mantelzorgers die voor een langere periode voor hun hulpbehoevende familielid of vriend zorgen. Zij verlenen zorg zonder dat zij hiervoor betaald krijgen. Mantelzorg is hun overkomen, hier hebben ze niet voor gekozen zoals je ervoor kunt kiezen om vrijwilliger te worden. Om precies te zijn staat het woord mantelzorg uitgelegd in de Dikke Van Dale als: *zorg gegeven door gezinsleden, buren of vrienden*. De Rijksoverheid gaat hier dieper op in en stelt voorwaarden aan de definitie mantelzorger. Dat is iemand die meer dan 8 uur per week zorg verleent aan een gezinslid, buur of vriend voor een periode van minimaal 3 maanden. Hier valt de gebruikelijke zorg zoals de zorg voor kinderen of het huishouden buiten.

Er zijn verschillende definities van wat mantelzorg precies is of wanneer je nou wel of niet een mantelzorger bent. Bijvoorbeeld voor een mantelzorgcompliment, hiervoor moet je als mantelzorger aan verschillende eisen voldoen wil je hier aanspraak op kunnen maken. In dit onderzoek staat het woord “mantelzorger” voor zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende, maar door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie. Deze definitie is afkomstig van de Nationale Raad voor de Volksgezondheid. In Royal Rustique betekent dit de eerste contactpersoon van de bewoner.

Als mantelzorgers betaalt zouden worden voor het werk wat zij verrichten, dan zou dit de samenleving tussen de 4 en 7 miljard euro kosten. De zorg zou hierdoor onbetaalbaar en daarmee ontoereikend worden. Ter vergelijking, in de sector Verpleging en Verzorging gaat in totaal 9 miljard euro om. De mantelzorguren die op dit moment besteedt worden aan familie, vrienden of buren, komen overeen met het werk van 650.000 beroepskrachten. Mantelzorgers vervullen een belangrijke en onmisbare rol binnen onze samenleving, zij worden ook wel eens de smeerolie van de samenleving genoemd (Beneken genaamd Kolmer, 2011).

Van de 2,6 miljoen mantelzorgers combineert ongeveer 70 procent, 1.820.000 mensen hun rol als mantelzorger met hun betaalde baan. Deze mensen besteden gemiddeld 17 uur per week aan de zorg voor een vriend, familielid of buurvrouw/ buurman (www.rijksoverheid.nl).

Het aantal mensen en de daarbij behorende bedragen zoals die hierboven zijn benoemd illustreren niet alleen de economische waarde van de mantelzorger maar ook de sociale waarde binnen onze maatschappij. Een belangrijke groep mensen die belangeloos zorgt voor zijn of haar naaste zonder hier financieel rijker van te worden. Een doelgroep die een steeds hogere plek krijgt op de agenda van de politiek en het beleid. Demografische en sociaal-culturele ontwikkelingen wijzen erop dat het aantal mantelzorgers niet zal toenemen. Dat is gebaseerd op het afnemende aantal kinderen per huishouden, de verhoogde AOW-leeftijd en de toenemende arbeidsparticipatie van vrouwen. Voorzieningen die ondersteunen en daarbij voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken zijn een belangrijk aandachtspunt. (Riki van Overbeek & Alice Schippers, 2005)

Kamervragen

Een voorbeeld wat aantoont dat er landelijke betrokkenheid is als het gaat over de rol van de mantelzorger binnen onze samenleving, zijn de Kamervragen die gesteld zijn over het verplicht stellen van mantelzorg binnen De Vierstroom.

Op 14 februari 2012 is Mezzo, een landelijke organisatie voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg een meldactie gestart naar aanleiding van de beleidsbrief Mantelzorg van de voormalige staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In deze brief staat de visie van de minister over mantelzorg in de toekomst. Mezzo heeft een oproep gedaan aan alle mantelzorgers die betrokken zijn bij een naaste die verblijft in een verpleeg- of verzorgingshuis. De vragen die gesteld werden waren gericht op de praktische bijdrage van de mantelzorger aan de zorg.

Voordat de meldactie werd gestart waren er al signalen die binnenkwamen bij Mezzo waarin naar voren kwam dat zorginstellingen er vaak automatisch vanuit gaan dat de mantelzorger huishoudelijke en/of zorgtaken op zich neemt. De meldactie liep van half april tot eind juni en is door 51 respondenten beantwoord. Op 17 juli 2012 is er een artikel gepubliceerd waarin de meldactie wordt benoemd en de bijbehorende uitkomsten. De uitkomsten zijn niet representatief, maar geven wel inzicht in de bijna verplichte rol die veel mantelzorgers nog spelen in de zorg voor hun naaste die is opgenomen in een verpleeghuis.

Naar aanleiding van dit artikel zijn er door Kamerlid Renske Leijten van de SP (woordvoerder op het gebied van zorg) en Kamerlid Gerbrands van de PVV vragen gesteld aan de staatssecretaris van VWS. Het zijn 7 vragen waarin Mw. Leijten en Dhr. Gerbrands helder willen krijgen wat de visie van de staatssecretaris van VWS is rondom de inzet van mantelzorgers. Uit de antwoorden blijkt dat de staatssecretaris geen voorstander is van een verplichting tot inzet van mantelzorg bij basiszorg die onder de AWBZ valt. Wel is zij een voorstander van een grotere betrokkenheid van mantelzorgers op basis van vrijwilligheid. Een experiment zoals gedaan is bij zorginstelling de Vierstroom, waarbij mantelzorgers verplicht worden om 4 uur per maand mee te helpen, gaat haar te ver. Op verzoek van de staatssecretaris zal de Nederlandse Zorgautoriteit alle ontwikkelingen die betrekking hebben op het experiment kritisch volgen (www.mezzo.nl).

WMO

Op dit moment is het landelijke beleid rondom mantelzorg gericht op ondersteuning. Een flink aantal mantelzorgers heeft een behoorlijk zware last op zich genomen die niet groter mag worden dan hun draagkracht. Om te voorkomen dat mantelzorgers bezwijken onder

deze last zijn er voorzieningen en maatregels getroffen. In de Wet op Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) worden gemeenten specifiek gevraagd aandacht te besteden aan mantelzorg en de ondersteuning van mantelzorgers. Er wordt beoogd om de positie van mantelzorgers binnen de WMO te versterken. Dat komt ook terug in één van de negen beleidsterreinen van de WMO, welke wordt verwoord in een beleidsplan. De WMO is een regelgeving die ervoor zorgt dat iedereen kan blijven meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen (www.invoeringwmo.nl).

Lectoraat mantelzorg

Het lectoraat Mantelzorg op de Haagse Hogeschool is tot stand gekomen op initiatief van de gemeente Den Haag en de zorgorganisaties. Beneken genaamd Kolmer is per 1 juni 2011 benoemd tot lector Mantelzorg. "Het lectoraat wil niet alleen onderzoek doen, kennis delen en onderwijs vernieuwen vanuit het perspectief van 'de mantelzorg', maar vanuit de context waar mantelzorg deel van uitmaakt. Het primaat van mantelzorg is de relatie met de zorgvrager. 'Relationeel werken' is daarom vanuit het lectoraat één van de aandachtspunten voor het onderwijs en de beroepspraktijk." (www.dehaagsehogeschool.nl).

Mantelzorgcompliment

Als blijk van waardering voor mantelzorgers heeft de overheid een tegemoetkoming vastgesteld; het Mantelzorgcompliment. De zorgvrager kan zijn of haar mantelzorger voordragen. De mantelzorger ontvangt dan een bedrag van €200,- mits hij/zij aan bepaalde voorwaarden voldoet. Om het mantelzorgcompliment aan te kunnen vragen, moet:

- De zorgvrager een indicatie hebben voor AWBZ-zorg aan huis (een extramurale indicatie), afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg);
- Deze indicatie voor minimaal 53 weken (371 dagen) zijn afgegeven;
- Deze indicatie op of na 1 augustus 2009 zijn afgegeven.

Voor iedere 371 dagen dat de indicatie geldig is, kan er 1 mantelzorgcompliment worden aangevraagd. Ieder jaar wordt er opnieuw beoordeeld of de indicatie nog aan de voorwaarden voldoet (www.svb.nl).

Voor de mantelzorgers die betrokken zijn bij Royal Rustique, geldt dat zij hier niet voor in aanmerking komen. De bewoners binnen Royal Rustique beschikken namelijk over een intramurale indicatie in plaats van een extramurale indicatie.

Respijtzorg

Het zorgen voor een ander is erg intensief en moet soms (even) worden overgenomen door iemand anders. Dat heet respijtzorg, de mantelzorgtaken worden tijdelijk overgenomen door beroepskrachten of vrijwilligers. Afhankelijk van de woonsituatie wordt respijtzorg thuis of in een instelling ingezet. De mantelzorger kan ervoor kiezen om dit eenmalig te doen of terugkerend, bijvoorbeeld iedere week een dagdeel. De kosten hiervoor zijn afhankelijk van de voorzieningen die nodig zijn. Respijtzorg kan betaald worden vanuit de AWBZ of ingekocht worden met een PGB (persoonsgebonden budget). Daarnaast kan de gemeente Mantelzorgers ondersteunen vanuit de WMO (wet maatschappelijke ondersteuning) (www.rijksoverheid.nl).

Werkende mantelzorger

1 op de 8 werknemers in Nederland combineert hun werk met taken als mantelzorger. Hiervan voelt 40% zich zwaar tot overbelast. Om mensen tegemoet te komen die hun werk en privé leven combineren met hun taken als mantelzorgers, heeft de Rijksoverheid een nieuw project opgezet: Werk & Mantelzorg. Het streven van dit project is om de combinatie werk & mantelzorg net zo gewoon te laten worden als werk & kinderen. Om de ambitie van een mantelzorgvriendelijk arbeidsklimaat te realiseren, werkt de stichting samen met werkgevers, overheid, gemeenten, werknemersorganisaties en mantelzorgers. De stichting voert projecten uit op gebied van advies, onderzoek, voorlichting en implementatie (www.werkenmantelzorg.nl). Op de website wordt informatie gegeven over de mogelijkheden als werkende mantelzorger. Er staan tips in om in balans te blijven of te komen en er is een overzicht van wetten en regelgeving m.b.t. de mantelzorger. Zo zijn er verschillende vormen van verlof waar je als mantelzorger een beroep op kunt doen om te voorkomen dat alle vrije dagen opraken. Los hiervan richt de website zich ook op de werkgevers en de gemeenten, om op deze manier een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid te ontwikkelen.

Dag van de mantelzorger

Op en rond de landelijke dag van de mantelzorgers organiseren steunpunten mantelzorg, gemeenten en andere organisaties activiteiten voor mantelzorgers. Dit is speciaal voor mensen die altijd voor een ander zorgen eens in het zonnetje te zetten. In 2012 was het thema 'Nu even niet'. Mantelzorgers die met liefde voor een ander zorgen, vergeten soms goed voor zichzelf te zorgen. Er af en toe even tussenuit is een absolute voorwaarde om de zorgtaken te kunnen volhouden (www.mezzo.nl).

2.3.2 Gemeentelijk beleid

In de gemeente Den Haag zijn er meerdere voorzieningen voor de ondersteuning van de mantelzorger. Hoewel de overheid zich met name richt op de ondersteuning, zie je in de gemeente Den Haag dat er veel gedaan wordt aan een juiste informatievoorziening waardoor ze preventief te werk gaan. Zo zijn er informatieavonden, verschillende websites en loketten waar je terecht kunt met al je vragen. De geboden informatie via het internet blijkt bij navraag ook aangeleverd te kunnen worden via een folder of brochure waardoor de informatie voor een grotere groep toegankelijk is. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste voorzieningen en regelgeving voor mantelzorgers in Den Haag. Mantelzorgers afkomstig uit andere gemeenten kunnen behalve van de Mantelzorgpas en de mantelzorg parkeervergunning overal gebruik van maken, mits zij aan de voorwaarden voldoen. Dat heeft te maken met de definities en voorwaarden die vastkleven aan het begrip mantelzorg. Van de mantelzorgers die betrokken zijn bij de bewoners in Royal Rustique komt ongeveer de helft uit Den Haag, de andere helft komt van buiten de gemeente Den Haag.

Haags Mantelzorgakkoord

Op 1 november 2012 is er vastgesteld dat de gemeente Den Haag 504.260 duizend mensen telt, daarvan zijn er naar schatting 79.000 mantelzorgers, waarvan 12.000 mensen zich tamelijk zwaar belast tot overbelast voelen. (Stadsenquête gemeente Den Haag 2009) De

gemeente is zich hiervan bewust en voert een actief beleid om het draagvlak en de ondersteuning van mantelzorgers te versterken. In het Haags Mantelzorgakkoord 2011-2014 staat precies omschreven welke stappen de gemeente in deze periode zal gaan nemen om zo aan de wensen en behoeften van de mantelzorger en zorgvrager tegemoet te komen. Het mantelzorgakkoord is uniek in Nederland en biedt mogelijkheden om onderzoek, beleid en praktijk te verbinden. (www.haagsehogeschool.nl)

Concrete ambities en doelstellingen zijn hierin vastgelegd. De elf convenantpartners van het Haagse mantelzorgakkoord zijn: Gemeente Den Haag, Stichting MantelZorg Den Haag, MEE Zuid-Holland Noord, Parnassia, Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o., Vooral, Haagse Welzijnsorganisaties, Zorgbelang Zuid-Holland, Zorgscala, Steinmetz I De Compaan en HOF, Promotie Haags Vrijwilligerswerk. (www.pepdenhaag.nl)

De gemeente Den Haag stimuleert een samenleving waar bewoners van Den Haag voor elkaar zorgen en elkaar ondersteunen. Daarbij gaan ze uit van de eigen kracht van de bewoners en bieden zij ondersteuning waar nodig is. In het Haags Mantelzorgakkoord heeft de gemeente twee doelen gesteld. Allereerst het bevorderen van participatie. Daarbij gaat het om het bieden van faciliteiten om deelname van Hagenaars in de wijken en buurten te bevorderen. En ten tweede het ondersteunen van kwetsbare groepen waaronder (dementerende) ouderen.

De gemeente Den Haag streeft ernaar om deze doelen te bereiken aan de hand van de volgende thema's:

- Uitgaan van de kracht van de Hagenaar
- Minder regels, meer vertrouwen
- Toegang van het ondersteuningsaanbod
- Zorg en welzijn werken samen in de wijk
- Ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen
- Kosten besparen en slim combineren.

Drie opdrachten die daaruit voortvloeien zijn: De sociale netwerken rondom Hagenaars versterken en een verschuiving van professionele naar vrijwillige inzet bewerkstelligen. De toegang tot de ondersteuning dient gestroomlijnd te worden, dit moet gebeuren door een samenhang tot stand te brengen in het ondersteuningsaanbod vanuit de AWBZ, de WMO en de ZorgVerzekeringsWet. Als laatste wil de gemeente efficiënter gebruik van accommodaties realiseren. (www.denhaag.nl)

Respijtzorg

Respijtzorg is in het Haags Mantelzorgakkoord een belangrijk speerpunt. Om de mantelzorger en de professional wegwijs te maken in het aanbod van vrijwillige en professionele respijtzorg in Den Haag, is de website 'Respijtwijzer Den Haag' ontwikkeld. In 3 stappen wordt je begeleidt bij het kiezen van een respijtzorg aanbieder. Allereerst kies je het soort hulp, vervolgens de instelling naar keuze en als laatste verstuur je een aanvraag. De website biedt een overzichtelijk aanbod van de sociale kaart in Den Haag (www.respijtwijzerdenhaag.nl). Deze Respijtwijzer is een digitale voorziening waarvoor internet nodig is. Niet alle mantelzorgers beschikken over een computer of over internet. Vooral diegene die al wat ouder zijn en dat zijn er toch behoorlijk wat.

Stichting MantelZorg

Hulp, informatie en workshops zijn te vinden bij Stichting MantelZorg Den Haag. Deze organisatie biedt:

- Individuele en groepsgewijze ondersteuning voor mantelzorger. Ook adviseren en bemiddelen ze bij de inzet van respijtzorg in nauwe samenwerking met partners uit de zorg- en welzijnssector;
- Is een kenniscentrum op het gebied van mantelzorg en informeert, adviseert en traint organisaties en (aankomend) professionals;
- Weet wat er speelt onder de mantelzorgers door middel van het verzamelen van informatie uit de E-community (social media), stedelijke database, behoeftepeilingen (forum/panel), gesprekken met de Raad van Mantelzorgers en de persoonlijke contacten tussen mantelzorgers en de consultants.

De informatie van deze organisatie is net als de respijtwijzer te vinden op internet. Een handige website gericht op Den Haag en de mantelzorger. Zij informeren over verschillende workshops die betrekking hebben op mantelzorg, ze tonen nieuws uit de media rondom mantelzorg en hebben een helder overzicht van alle voorzieningen waar je als mantelzorger recht op hebt (www.mantelzorgdenhaag.nl).

PeP-pas

Iedere mantelzorger woonachtig in Den Haag heeft recht op een PEP-pas. Hiermee wil de gemeente de mantelzorger ondersteunen en zo een duwtje in de rug geven. Zo krijg je korting op verschillende diensten en arrangementen zoals een dagje uit in Duinrell, een klassiek concert, een cursus in het Koorenhuis, een film in het Filmhuis, sporten bij Sportmindz, 8 uur gratis een klussendienst, gratis het Mantelzorgmagazine en nog veel meer aanbiedingen waar je als mantelzorger van kunt profiteren. Digitaal kun je een aanvraagformulier invullen waar verder geen voorwaarden aan verbonden zijn (www.pepdenhaag.nl).

PEP Magazine

Pep geeft 3 keer per jaar het Magazine uit genaamd: "Iedereen". Het is een blad vol herkenbare verhalen, nieuws m.b.t. mantelzorg en ontspanning. Tevens staan er aanbiedingen op het gebied van cultuur, ontspanning, sport en verwennerij in. Het magazine is gratis voor iedereen met een PEP-pas (www.pepdenhaag.nl).

Parkeervergunning

Het is voor mantelzorgers in de gemeente Den Haag mogelijk om een parkeervergunning aan te vragen. Voorwaarde is wel dat de zorgvrager in een parkeervergunninggebied woont en om medische redenen mantelzorg nodig heeft. Daarbij mag de mantelzorger niet staan ingeschreven op het adres van de zorgvrager. De parkeervergunning die wordt afgegeven is geldig gedurende het termijn van de indicatie van het CIZ. De eerste pas is gratis, daarna zijn er kosten aan verbonden van €36,- per jaar. Mantelzorgers die betrokken zijn bij de bewoners van Royal Rustique mogen hun auto niet op het terrein parkeren. Zij kunnen hun auto parkeren in de straat waar het betaalt parkeren is. Op een afstand van ongeveer 5

minuten lopen stopt zowel een tram als bus die een goede verbinding hebben met Centraal Station (www.denhaag.nl).

Het Geheugensteunpunt

Speciaal voor mantelzorgers die te maken hebben met mensen met dementie is er Het Geheugensteunpunt. Het steunpunt geeft advies en informatie over dementie via de telefoon, per brief/mail of in een persoonlijk gesprek. Daarbij wordt er iedere tweede dinsdag van de maand in Den Haag een maandelijkse bijeenkomst “Het Alzheimer Café” gehouden voor iedereen die met dementie te maken heeft.

Zoals eerder aangegeven zijn de mantelzorgers die betrokken zijn bij Royal Rustique uit verschillende gemeenten afkomstig. Zo komen er 15 mantelzorgers uit Den Haag en de rest uit Leiden, Woerden, Kudelstaart, Rotterdam, Wassenaar, Badhoevedorp, Noordwijkerhout, Haarlem, Delft, Brielle, Oegstgeest, Alkmaar en iemand uit Sassenheim (www.alzheimer-nederland.nl).

2.3.3. Instellingsbeleid

Saffier en Zorggroep de Residentie zijn sinds 1 januari 2011 gefuseerd en vormen nu samen Saffier de Residentiegroep. Het is een vernieuwende zorgorganisatie waar het welzijn van de bewoner voorop staat. Mensen zichzelf kunnen laten zijn en blijven is hun missie. Dit geldt voor zowel de locaties als voor ouderen in de wijk die zelfstandig wonen en daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben. Deze missie is vertaald naar Ruimte voor jezelf. Daarmee doelt de organisatie op ruimte voor eigen wensen, voor welzijn en voor wonen in een sfeer die bij je past. Voor medewerkers betekent dit ruimte voor eigen inbreng en ontplooiing.

Visie van Saffier de Residentiegroep

Saffier de Residentiegroep beschikt over een document genaamd: “Visie op de zorg- en dienstverlening”. Dit document is afkomstig van Intranet en dient allereerst als toetsingskader voor de zorg- en dienstverlening, maar heeft ook de functie om te inspireren. In deze notitie wordt uitgelegd vanuit welk model er gewerkt wordt. Namelijk het cliëntmodel waarbij het uitgangspunt de keuzevrijheid van de bewoner is, dat hij op een gelijke wijze wordt bejegend, dat hij de regie zoveel mogelijk zelf blijft voeren en dat hij zich veilig voelt in de omgeving waarin hij verblijft. Een methodiek die hierbij wordt toegepast is vraaggericht werken. Waar vroeger werd uitgegaan van het aanbod waarop de zorgvraag moest aansluiten, richt Saffier de Residentiegroep zich op de zorgvraag alvorens ze het aanbod vaststellen. Om alle aspecten van het vraaggericht werken in beeld te krijgen maakt Saffier de Residentiegroep gebruik van het ordeningsprincipe van de 4 levensdomeinen van Actiz. Dit zijn:

1. **Lichamelijk welbevinden:** Cliënten moeten kunnen rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

2. **Mentaal welbevinden:** Cliënten moeten kunnen rekenen op respect voor, en ondersteuning van, de eigen identiteit en levensinvulling.
3. **Woon- en leefomstandigheden:** Cliënten moeten kunnen rekenen op veilige woonruimte waar ze zich thuis voelen.
4. **Participatie:** Cliënten moeten kunnen rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee zij invulling kunnen geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven en contact kunnen houden met de samenleving.

Deze levensdomeinen zijn opgenomen in het zorgleefplan die uitgaat van de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Actiz gaat er vanuit dat de vastgestelde domeinen van belang zijn voor de kwaliteit van leven. Het zorgleefplan waarin de domeinen stuk voor stuk aan bod komen, is tevens een middel om afspraken tussen de instelling en de bewoner vast te leggen.

Voorzieningen en mogelijkheden die betrekking hebben op de bewoner, zijn omschreven in folders, op de website of in documenten, evenals de visie en de missie van de organisatie. Wat betreft de omgang, de verwachtingen, de mogelijkheden en het beleid die zich specifiek richt op de mantelzorger binnen Saffier de Residentiegroep, is niets vastgelegd. Er is geen organisatiebreed beleid aanwezig.

Mantelzorgbeleid

Zowel de kleinschalige woonvorm Royal Rustique als Huize Royal hebben beide geen beleid rondom mantelzorg vastgelegd op papier. Het onderwerp of eventuele afspraken, verwachtingen of verplichtingen rondom de invulling van mantelzorg is ook niet opgenomen in de informatiemap. Op intranet (een privaat netwerk binnen de organisatie en heeft als doel het elektronisch delen van informatie), is een protocol Mantelzorg beschikbaar uit 2008 gericht op Huize Royal. Echter staat er op dit document "Concept". Binnen Saffier de Residentiegroep is er één locatie die een mantelzorgbeleid heeft, namelijk de Lozerhof. Zij beschikken over een mantelzorgbeleid welke eerder al wordt omschreven in hoofdstuk 2.2 Mantelzorg binnen kleinschalige woonvormen op pagina 22.

Uitgangspunt Royal Rustique

Royal Rustique heeft in een informatiemap omschreven dat zij tegemoet komen aan de autonomiebehoefte van ouderen. Zelfredzaamheid, keuzevrijheid, eigen verantwoording en zelfbepaling zijn belangrijke uitgangspunten voor de dagelijkse werkzaamheden. Wat de bewoner zelf kan eventueel met hulp van de mantelzorger, blijft men zelf doen. Royal Rustique biedt haar diensten aan als dat nodig is. Respect hebben voor de persoonlijke levensstijl is de gedachte men wil uitdragen waardoor eenieder, ongeacht zijn/haar geestelijke achtergrond zich thuis voelt in Royal Rustique.

Werkwijze Royal Rustique

De mantelzorgers zijn voor de medewerkers van Royal Rustique hét aanspreekpunt bij alles wat betrekking heeft op de bewoner. Het contact tussen de medewerker en de mantelzorger gaat over de voortgang van de bewoner, eventuele veranderingen, het vaststellen van de

afspraken in het zorgleefplan, de daarop volgende multidisciplinaire overleggen (MDO) en in geval van ziekte of overlijden is er ook contact. In sommige gevallen is de mantelzorger (ook) financieel contactpersoon of bewindvoerder. De mantelzorger wordt betrokken vanaf het eerste moment, het kennismakingsgesprek voorafgaand aan een eventuele inhuizing. Dit gesprek vindt plaats met de opnamefunctionaris waar vastgesteld wordt of Royal Rustique een geschikte en noodzakelijke woonomgeving is. Informatie wordt uitgewisseld en verwachtingen worden besproken. De opnamefunctionaris bespreekt de aanmelding in de opnamecommissie en de plaats op de wachtlijst wordt vastgesteld. Zodra er een geschikt appartement vrijkomt, brengt de opnamefunctionaris vaak samen met de woonzorgcoördinator een huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek worden afspraken gemaakt die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening en wordt de eerste versie van het zorgleefplan opgesteld. Bij het vaststellen van het zorgleefplan wordt de mantelzorger niet betrokken, eventuele verwachtingen van de mantelzorger worden niet besproken. De opnamefunctionaris voorziet zowel de toekomstige bewoner als de mantelzorger van de nodige informatie die betrekking heeft op het wonen binnen Royal Rustique.

Cliëntenraad

Op het moment dat iemand komt wonen in Royal Rustique, ontvangt deze bewoner een informatiemap van de locatie, welke ook bedoeld is om de mantelzorger wegwijs te maken. Deze informatie map is vastgesteld in augustus 2012 en niet digitaal in te zien. Er staat informatie in over Saffier de Residentiegroep, wonen en verblijf, de kwaliteit en overige praktische zaken. Ook wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de bewoner meedenkt en inspraak heeft. Om die reden is er een cliëntenraad die de bewoners vertegenwoordigt en regelmatig bijeenkomsten heeft met de locatiemanager. Overige informatie uit de informatiemap die betrekking heeft op de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique wordt in hoofdstuk 3 verder uitgewerkt.

Hoofdstuk 3: Praktijkonderzoek

Het vorige hoofdstuk kenmerkt zich door de theoretische benadering van het onderwerp mantelzorg. De informatie is afkomstig vanuit literatuur, het internet en andere databronnen. Dit hoofdstuk daarentegen benaderd het onderwerp mantelzorg vanuit de praktijk. Gebaseerd op enquêtes, interviews, gesprekken en de informatiemap gericht op Royal Rustique, is dit hoofdstuk onderverdeeld in 3 delen. Namelijk de wijze waarop de dingen geregeld zijn binnen Royal Rustique zoals bijvoorbeeld de klachtenregeling, vrijwilligers, het zorgleefplan en de maaltijden. Dit ter illustratie van de woonvorm waarbinnen het onderzoek is verricht. Vervolgens zijn de uitkomsten van de enquête uitgewerkt en als laatste onderdeel van dit hoofdstuk zijn de interviews uitgewerkt.

3.1 Royal Rustique

Zoals al eerder omschreven, is er binnen Royal Rustique geen beleid aanwezig gericht op de betrokkenheid van de mantelzorger. Er is wel een informatiemap samengesteld, welke overhandigd wordt aan iedere bewoner op het moment van inhuizing. De informatiemap bevat vele onderwerpen waarbij in dit onderzoek de keus is gemaakt om alleen die onderwerpen te beschrijven die van invloed zijn op de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique. De hieronder beschreven informatie draagt bij aan de beeldvorming van mantelzorgers binnen Royal Rustique. In hoofdstuk 4, de analyse zullen veel van de hieronder geselecteerde onderwerpen terugkeren.

Klachtenregeling

In Royal Rustique is er een klachtenregeling waar zowel de bewoner als de mantelzorger een klacht kan indienen. Het is prettig als onvrede in een zo vroeg mogelijk stadium wordt opgelost door de direct betrokkenen, maar dit zal niet in alle situaties zo gaan. Royal Rustique geeft in de informatiemap aan dat wanneer een probleem zich vaker voordoet of wanneer men het gevoel heeft niet gehoord te worden, dat zij dan contact op kunnen nemen met de klachtenfunctionaris. Deze biedt naast een luisterend oor ook ondersteuning, hulp en advies. Binnen Royal Rustique is de opnamefunctionaris tevens de klachtenfunctionaris.

Inrichting appartement

De bewoner en zijn mantelzorger zijn vrij om het appartement naar eigen smaak te schilderen, sausen of te behangen. Royal Rustique stelt wel dat het in lichte kleuren dient te gebeuren. Bij het gebruik van afwijkende kleuren is het verplicht om bij uithuizing dit te verwijderen en het appartement in de oorspronkelijke kleur op te leveren. Verder staat er in de informatiemap dat aanpassingen aan het sanitair en de keuken niet zijn toegestaan. Het is mogelijk indien men dit toch wil, om hiervoor een verzoek in te dienen bij het meldpunt technische zaken. Er wordt geadviseerd om de kamer niet te vol in te richten, omdat de verzorging de ruimte nodig heeft om de zorg te leveren. Royal Rustique biedt de bewoners de mogelijkheid om zijn of haar huisdier mee te nemen, mits de bewoner in staat is om zelfstandig te zorgen en verzorgen.

Zorgleefplan

Ieder bewoner heeft een zorgleefplan die naar aanleiding van het zorgzwaartepakket en de afsprakenlijst wordt samengesteld. Hier wordt vastgesteld welke zorg er nodig is op het gebied van woon- en leefomstandigheden, het mentaal welbevinden en autonomie, participatie en als laatste het lichamelijk welbevinden en de gezondheid. Dit zijn de 4 levensdomeinen die beschreven worden in de visie op zorg- en dienstverlening van Saffier de Residentiegroep. Per actie wordt er een toelichting gegeven en de frequentie. Bijvoorbeeld: "Onderwas beurt geven, 1 keer per week". Afhankelijk van het zorgzwaartepakket wordt er één keer per jaar of één keer per half jaar tijdens een Multi Disciplinair Overleg geëvalueerd of de afsprakenlijst en het zorgleefplan bijgesteld moeten worden. Het is ook mogelijk dat dit eerder gebeurt als een situatie dit vereist. In de informatiemap staat hierover geschreven dat er minimaal een teamleider en een woonzorgcoördinator bij aanwezig zijn.

Contactpersoon

In de informatiemap staat dat het hebben van minimaal één mantelzorger verplicht is. Daarbij staat geschreven dat het belangrijk is om de juiste gegevens te hebben zodat de mantelzorger adequaat geïnformeerd kan worden. Een toelichting of een consequentie wat er gebeurt als iemand geen mantelzorger heeft, wordt niet omschreven.

Nieuwsbrief

Zowel de bewoners van Royal Rustique als de mantelzorgers ontvangen maandelijks een nieuwsbrief waarin de laatste nieuwtjes en ontwikkelingen worden vermeldt die betrekking hebben op wonen en leven. De nieuwsbrief wordt zowel digitaal als op papier verspreid, aanmelden voor de digitale nieuwsbrief gaat via de teamleider.

Vrijwilligers

In de informatiemap is een apart stuk opgenomen over de vrijwilligers die betrokken zijn bij Royal Rustique. Zo staat er dat de bewoner gebruik kan maken van de vele activiteiten door inzet van vrijwilligers en dat de vrijwilligers vooral helpen bij zaken die het wonen kunnen veraangename. Enkele voorbeelden van mogelijke activiteiten zijn: wandelen, winkelen, ziekenhuisbezoek of begeleiding van een hobby.

Stichting Ons Thuis

Stichting Ons thuis is een steunstichting die actief is voor Huize Royal, Royal Rustique en de locatie Swaenestate. Deze steunstichting zet zich in om de bewoners extra attenties en activiteiten aan te bieden. Tevens financiert deze stichting een aantal uren woonbegeleiding en geestelijke verzorging. De stichting, voorheen "De Vereniging Ons Thuis" is al vanaf 1977 nauw betrokken bij Huize Royal.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de informatiemap staat vermeld dat er elke twee jaar een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden. Een zogenoemde CQ index. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De bewoners worden vooraf geïnformeerd en kunnen daarbij aangeven of zij mee willen doen.

HKZ certificaat

Royal Rustique is gecertificeerd voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Daarmee voldoen zij aan de kwaliteitseisen. Er wordt regelmatig getoetst of er aan de normen wordt voldaan. Los hiervan werkt Saffier de Residentiegroep met interne teams die afdelingen en locaties bezoeken om te bekijken en bespreken of er gewerkt wordt volgens de afgesproken normen.

3.2 Enquêtes

In september 2012 is een brief met daarbij een samenspelscan verstuurd naar de mantelzorgers en de medewerkers die verbonden zijn aan Royal Rustique. De samenspelscan is een enquête waarvan de uitkomsten inzicht zullen geven in het samenspel tussen de mantelzorgers en de medewerkers. De samenspelscan is speciaal ontwikkeld voor de VVT-sector (verpleeg- verzorgingshuizen en thuiszorg), de GGZ en de gehandicaptenzorg en is afkomstig van het Expertisecentrum Mantelzorg.

De enquête is onderverdeeld in vier categorieën die gekoppeld zijn aan de rollen van de mantelzorger zoals al eerder omschreven in dit onderzoek in hoofdstuk 2, pagina 20. De categorieën en de bijbehorende rollen zijn als volgt:

Samenwerken: de mantelzorger als partner in zorg

Ondersteunen: de mantelzorger als cliënt

Faciliteren: de mantelzorger als persoonlijk betrokkene

Afstemmen: de mantelzorger als ervaringsdeskundige

Zowel de brief met daarin de uitleg en het verzoek om in te vullen als de enquête en alle uitkomsten zullen als bijlage worden bijgevoegd. Na ongeveer 2 maanden is er opnieuw een brief uitgegaan vanwege de weinige respons. Uiteindelijk zijn er 15 enquêtes van 20 medewerkers en 21 enquêtes van de 29 mantelzorgers retour gekomen.

Om zowel de medewerker als de mantelzorger vrijheid van meningsuiting te geven waren de enquêtes anoniem. Er wordt op die manier geen onderscheid gemaakt tussen de begeleiders en de zorgdienst, zij worden beschouwd als 1 team hoewel de werkzaamheden van elkaar verschillen. De bewoners zijn niet betrokken bij het invullen van de enquêtes gezien de cognitieve toestand en de (on)mogelijkheid om deze vragen te bevatten en te beantwoorden. In totaal bevat de enquête 28 stellingen waarbij er aangegeven kan worden: geen verbetering nodig, enige verbetering nodig en veel verbetering nodig. Tevens is er een lege pagina bijgevoegd waarop de mantelzorger of medewerker opmerkingen of aanvullingen kon noteren en een e-mail adres zodat er vragen gesteld konden worden.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen welke verwachtingen er zijn rondom de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique en op welke wijze de samenwerking verbeterd kan worden. Om die reden wordt hieronder ingegaan op datgene waarvan men vindt dat er enige of veel verbetering nodig is, niet op datgene waar men tevredenheid ervaart. In de tabel wordt overzichtelijk waar men verbetering nodig vindt. Dit is uitgesplitst per categorie en onderverdeeld in mantelzorgers en medewerkers.

Categorie	Verbetering nodig volgens mantelzorgers	Verbetering nodig volgens medewerkers
Samenwerken	59%	83%
Ondersteunen	40%	92%
Faciliteren	23%	70%
Afstemmen	48%	76%

Samenwerken

In deze categorie zijn 7 stellingen gericht op de onderlinge samenwerking tussen de medewerkers en het personeel. Het gaat hier met name om het betrekken van de mantelzorger bij evaluatie en uitvoering, het informeren van de mantelzorger, de bereikbaarheid van het personeel en de inzet van de mantelzorger bij de zorg en dienstverlening. Zoals zichtbaar in bovenstaand tabel is de meerderheid van zowel de medewerkers als van de mantelzorgers het er overeens dat hier verbetering nodig is. Van alle mantelzorgers geeft 59% dit aan, bij de medewerkers ligt dit percentage hoger, namelijk op 83%.

De laatste stelling in deze categorie richt zich op de inzet van mantelzorgers bij de zorg en dienstverlening. Opvallend hierbij is dat geen enkele medewerker heeft aangegeven dat dit in orde is tegenover 62% onder de mantelzorgers die vinden dat er op dit gebied niks hoeft te veranderen. Een behoorlijk verschil dat veel zegt over de verwachtingen over de rol van de mantelzorger.

Ondersteunen

Deze categorie richt zich op de ondersteuning die geboden wordt aan de mantelzorger vanuit de medewerkers. De 7 stellingen vragen iets over de ondersteuning die geboden wordt bij overbelasting van de mantelzorger, de omgang en de waardering van de mantelzorger. Over het geheel vindt de minderheid van de mantelzorgers, namelijk 40% dat er verbetering nodig is tegenover 92% van de medewerkers. Dat betekent dat de medewerkers vinden dat er op het gebied van ondersteuning in vergelijking met de andere categorieën het meeste verbeterd dient te worden, terwijl de meeste mantelzorgers dit niet zo ervaren.

De verschillen in opvattingen liggen in deze categorie ver uit elkaar, dat wordt ook inzichtelijk bij de stelling: De omgang met de medewerkers/ de mantelzorger verloopt goed. Van de mantelzorgers is 67% het hierover eens en vinden zij dat er geen verbetering nodig is terwijl geen enkele medewerker zich hierbij aansluit. Vijftien medewerkers (dat is 100%) vinden dat dit niet goed verloopt en dat hier verbetering nodig is.

Faciliteren

Er zijn in deze categorie 8 stellingen die zich richten op de faciliteiten en mogelijkheden voor de mantelzorger binnen Royal Rustique. De stellingen gaan over de privacy, de gastvrijheid, de gewoontes die gerespecteerd dienen te worden en de mantelzorger die leuke dingen doet met de bewoner. Over deze categorie in vergelijking met de andere categorieën zijn de meeste mantelzorgers tevreden, slecht 23% vindt dat er verbetering nodig is in tegenstelling tot 70 % onder de medewerkers.

Opvallend is dat de medewerkers binnen deze categorie hogere verwachtingen hebben en vinden dat er meer verbeterd dient te worden dan de mantelzorgers. Op de stelling of de gewoontes van de bewoner en de mantelzorger worden gerespecteerd, antwoordt 54% van de medewerkers dat er verbetering nodig is. Terwijl 81% van de mantelzorgers hier positief over denkt en juist vindt dat de gewoontes gerespecteerd worden en dat er dus op dit gebied geen verbetering nodig is.

Afstemmen

Deze categorie bevat 6 stellingen die gericht zijn op de afstemming tussen de medewerkers en de mantelzorgers. De stellingen gaan over de onderlinge communicatie, klachten, lastige situaties, het bespreken van verwachtingen en als laatste of de mantelzorger betrokken wordt bij het doen van leuke dingen. Evenals bij de andere 3 categorieën ligt het percentage onder de medewerkers welke vinden dat er verbetering nodig is aanzienlijk hoger in vergelijking met de mantelzorgers. Over het geheel genomen vindt 76% van de medewerkers dat er verbetering nodig is tegenover 48% van de mantelzorgers.

Alle medewerkers vinden dat de verwachtingen van de mantelzorgers niet voldoende worden besproken terwijl iets minder dan de helft, 48% van de mantelzorgers vindt dat dit wel gebeurd en dat er niets veranderd hoeft te worden. De medewerkers vinden ofwel dat de verwachtingen van de mantelzorgers te hoog liggen en geven daarom aan dat ze meer besproken dienen te worden of ze vinden dat de verwachtingen van de mantelzorgers niet volledig in kaart zijn gebracht.

Uit de gehele enquête blijkt dat er meer medewerkers dan mantelzorgers vinden dat er verbetering nodig is in het samenspel tussen elkaar.

3.2 Interviews

Naar aanleiding van de enquêtes zijn er interviews afgenomen om dieper in te gaan op wat er speelt onder de bewoners, mantelzorgers en medewerkers.

Drie bewoners zijn er geïnterviewd. Onder de mantelzorgers en medewerkers hebben we groepsinterviews afgenomen. Het groepsinterview onder de medewerkers bestond uit vijf personen. Het groepsinterview onder de mantelzorgers bestond uit veertien mantelzorgers. Er zijn semigestructureerde interviews afgenomen. Dat houdt in dat er open vragen gesteld werden en er ruimte was om door te vragen. De besproken onderwerpen kunnen van elkaar verschillen. Het groepsinterview is een methode waarmee kwalitatieve informatie verzameld kan worden. Hier is voor gekozen omdat er op deze wijze interactie tussen mensen kan ontstaan, waardoor meer informatie boven tafel komt dan in een individueel interview. Bovendien kunnen zij verschillende perspectieven inbrengen.

Gezien de leeftijd en de beperkingen van de doelgroep ouderen zijn zij individueel geïnterviewd, zodat het interview aangepast kon worden op het niveau van de bewoner.

Onder al deze partijen zijn er vier thema's aan bod gekomen. De volgende thema's zijn besproken:

- Visie op kleinschalig wonen
- Visie op mantelzorg
- Visie op communicatie
- Visie op samenwerking

In dit hoofdstuk behandelen we per thema wat de bevindingen zijn van alle partijen. De onderwerpen staan met elkaar in verbinding. Daardoor kan sommige informatie op meerdere thema's van toepassing zijn. De letterlijk uitgeschreven interviews zijn opgenomen in bijlage 4.

3.2.1 Visie op kleinschalig wonen

Wonen binnen Royal Rustique

Het kleinschalig wonen is volgens de medewerkers overzichtelijker. Zij geven aan dat ze bewoners nu beter kunnen verzorgen en dat ze een andere band hebben met bewoners als vroeger in het verzorgingstehuis. Ze zijn van mening dat kleinschalig wonen meer het gevoel van een thuis geeft dan het wonen in een verzorgingshuis. De mantelzorgers benoemen de faciliteiten zoals een ruime keuken, een lift, centrale hal, grote woonkamer en eigen leefruimte die van alle gemakken is voorzien is, allen als positief. Ook de bewoners beamen dit. Royal Rustique scoort wat betreft faciliteiten goed. Sommige mantelzorgers ervaren echter de inrichting van de panden niet als huiselijk. De inrichting is naar hun idee te modern, erg kil en het straalt geen warmte uit. Het past niet bij de doelgroep, sluit niet aan bij hun voorkeuren en is daardoor op een negatieve manier sfeerbepalend. De bewoners en de medewerkers hebben dit niet aangegeven tijdens het afnemen van de interviews.

Op de vraag of er ruimte is voor de persoonlijke voorkeuren van de bewoner antwoorden alle mantelzorgers: "ja". Ze geven aan dat de bewoner zijn of haar eigen kamer volledig heeft mogen aanpassen naar eigen stijl, met eigen meubels en kleuren. Ook mogen de bewoners zelf bepalen of zij beneden eten of liever boven hun maaltijd nuttigen er wordt uitgegaan

van de behoefte van de bewoner. Hierover zijn de mantelzorgers tevreden, evenals het organiseren van een verjaardag, feestdagen of een andere vorm van samenzijn wordt gestimuleerd door de medewerkers. De bewoners zijn hier ook tevreden over. Ze voelen de vrijheid om keuzes te maken en zijn hier blij mee. Een bewoner vertelt dat iedereen zelf mag bepalen wanneer die het liefst eet, iedereen wordt daarin vrij gelaten. Zij vindt het fijn dat ze die ruimte heeft om haar dag zelf in te delen, ze laat zich dan ook niet vertellen wat ze wanneer moet doen.

Alle drie de bewoners geven aan dat zij het beneden zitten in de woonkamer als ongezellig ervaren. Dan hebben zij het niet over de inrichting van het huis, maar over de sociale contacten. Ze zitten vaak alleen, omdat de meeste bewoners op hun kamer blijven zitten. Een bewoner vindt het jammer dat de medewerkers niet een kopje koffie mee drinken tijdens de koffiemomenten. De medewerkers hebben dan zelf pauze. Daardoor zit zij vaak alleen met een andere bewoner in de kamer. Zij geeft ook dat ze een beetje de lange gangen van het verzorgingstehuis mist. Dit kwam ook naar voren bij het interview met een andere bewoner. De reden van het missen van de lange gang is het praatje wat ze daar konden maken. Je kwam altijd wel iemand tegen en dat is in Royal Rustique niet het geval. Ook de mantelzorgers beamen dit. Ze geven aan dat er door middel van die lange gang vaak onder de bewoners contact ontstond of werd onderhouden. In het NAH huis geven zij aan dat ze de woonvorm prettig vinden, er is veel mogelijk binnen het huis, je ziet vaak hetzelfde personeel en door de kleinschaligheid zijn er minder prikkels. Deze mantelzorgers missen die sfeer van het oude verzorgingshuis en daarbij ook de lange gangen niet. Ze vinden dat de woonvorm goed aansluit bij zorgvraag van de bewoners.

De mantelzorgers geven aan dat zij zich welkom voelen en dat ze vrij zijn om bijvoorbeeld een kopje koffie in te schenken. De medewerkers zeggen dat de mantelzorger zelf koffie mag zetten, maar dat sommige mantelzorgers als ze binnen komen, gaan zitten en verwachten dat het zij het voor hun inschenken. De medewerkers geven de mantelzorger soms wel een kopje koffie als ze zelf bezig zijn met koffie zetten, maar anders is het de bedoeling dat dit door de mantelzorger zelf gepakt wordt. Dat hoort bij het concept kleinschalig wonen. De bewoners hebben hierover niets gezegd. Kortom: De mantelzorgers lijken niet het thuisgevoel te ervaren, terwijl dat wel de bedoeling is van het concept Royal Rustique.

Activiteitsaanbod

Wat erg speelt onder de bewoners en mantelzorgers is het aanbod in activiteiten. Voorheen werd er veel georganiseerd voor de bewoners. De bewoners geven niet zozeer aan het aanbod in activiteiten te missen, maar wel dat ze zich eenzaam voelen als zij beneden zitten en er niemand is. Een bewoner geeft wel aan de activiteiten te missen, maar ziet hier wel wat verandering in komen. De mantelzorgers zeggen dat er niet tot nauwelijks activiteiten plaatsvinden terwijl ze daar juist heel veel waarde aan hechten. Ze hebben het idee dat de bewoner van maaltijd naar maaltijd leeft, om vervolgens naar bed te gaan. Voordat de bewoner werkelijk in Royal Rustique ging wonen hadden de mantelzorgers al verwachtingen van hoe het zou zijn. Zo hadden veel mantelzorgers gedacht dat er een breed aanbod aan activiteiten zou zijn. In de praktijk blijkt dat er maximaal 1 activiteit per dag wordt aangeboden en dit is niet dagelijks. Alle mantelzorgers vinden dit een gemis binnen Royal Rustique. Het zou volgens de mantelzorgers fijn zijn als er vrijwilligers zouden zijn om het

probleem van de weinige activiteiten te ondervangen. Ze vinden dat er organisatiebreed meer gedaan moet worden aan de werving van vrijwilligers. De medewerkers vinden daarentegen dat de mantelzorgers meer betrokken moeten zijn bij activiteiten. Het opzetten van een activiteit dat hoeft niet perse, maar wel bij het begeleiden ervan. Bijvoorbeeld een keer mee gaan met een bus uitje. Hiervoor zijn begeleiders nodig om de rolstoel voor te duwen. Op deze manier kun je de bewoner een leuke dag bezorgen. Natuurlijk zullen de mantelzorgers het zelf ook druk hebben met hun werk, gezin of andere dingen, maar dat is geen excuus. Je behoort tijd vrij te maken voor je vader of moeder. Anders moet er misschien niet voor deze woonvorm gekozen worden, maar voor een verpleeghuis. Sommige medewerkers hebben het idee dat een aantal mantelzorgers niet zoveel voor hun familie over heeft. Soms is dit lastig voor hen om te zien.

De medewerkers en de mantelzorgers denken hier dus verschillend over. Toch geven de meeste mantelzorgers aan bereid te zijn om mee te helpen tijdens een activiteit, zoals bijvoorbeeld tijdens een kerstdiner of iets dergelijks. Een aantal geeft aan al meerdere keren wat te hebben ondernomen, maar er zijn er ook enkelen die aangeven dat ze het daar te druk voor hebben of dat de tijden waarop iets wordt georganiseerd vaak niet uitkomt. In principe vinden ze dat dit de taak is van de activiteitenbegeleider, maar ter ondersteuning van de medewerkers die al zo hard werken, zijn ze zeker bereid om een keer ondersteuning te bieden. Ze vinden het niet erg als zij benaderd worden voor begeleiding, echter zien de meeste het niet zitten om zelf een activiteit te organiseren. Bij doorvragen komt naar boven dat ze niet goed weten of ze dat wel op een juiste manier kunnen. Een enkeling zegt niet bereid te zijn om activiteiten te begeleiden omdat ze een erg druk bestaan hebben, een fulltime baan, een gezin waarvan de partner ziek is of andere verantwoordelijkheden.

Samengevat zijn de mantelzorgers bereid om de medewerkers te helpen met activiteiten. Dit verwacht de medewerker ook van de mantelzorger, alleen gebeurt het volgens de medewerkers te weinig. Voor de bewoner is het fijn als het aanbod in activiteiten toeneemt. Het gevoel van eenzaamheid zal dan waarschijnlijk afnemen.

Koken met bewoners

Sinds een korte tijd is het koken op vrijdagmiddag in de huizen opgestart. De medewerkers ervaren dit als positief. Eindelijk geven zij aan! Het viel tegen dat dit nog niet ingevoerd was. Het concept was er al een lange tijd, alleen de uitvoering liet op zich wachten. Als bewoners nu meehelpen met kleine dingetjes zegt een van de medewerkers te zien dat ze hiervan genieten. Twee bewoners bevestigen dit. Ze vinden dit prettig omdat iedereen er dan bij betrokken is en ze een wij-gevoel ervaren. Het is gezellig omdat ze allemaal samen beneden zijn en samen eten. Een van hen geeft ook als dat het eten veel lekkerder is, omdat het vers is. Ook de mantelzorgers vinden het koken een goed initiatief.

Het koken wordt dus door de medewerkers, mantelzorgers en door de bewoners als positief ervaren.

Huishoudelijke taken

De bewoners helpen volgens de medewerkers bij lichte huishoudelijke taken zoals de tafel dekken en afwassen. Wel geven zij aan dat er nog teveel voor de mensen gedaan wordt. 'Eigenlijk voeren wij nog teveel handelingen uit die de bewoners zelf zouden kunnen'. Een

andere medewerker beaamt dit en zegt: 'Veel te veel'. Een ontbijtrondje doe je in een thuissituatie niet. Zeker niet omdat er nog bewoners zijn die dit zelf kunnen. Nu wordt zelfs de boterham met jam gesmeerd. Het is lastig, omdat de meeste bewoners in het verleden in het verzorgingstehuis hebben gewoond dus zij eraan gewend zijn dat er veel voor hun gedaan wordt. Hierdoor is het lastig terug te draaien.

Rudolf Steiner

Als afsluiting over dit thema geeft een mantelzorger aan dat hij zeer te spreken is over de wijze waarop het er in het Rudolf Steiner huis aan toegaat. Hij vindt dat dit een geslaagde wijze is van kleinschalig wonen, volgens hem is dit de bedoeling van hoe het zou moeten zijn. Dit is te danken aan de filosofie die zij hebben. Bij de vraag waaraan meneer dit afleidt, dat dit geslaagd is zegt meneer: "De medewerkers en de bewoners lopen door elkaar, je ziet niet wie precies wie is".

3.2.2 Visie op mantelzorg

Eerste contactpersoon

De mantelzorgers ervaren het allemaal verschillend om eerste contact persoon te zijn. Zo zijn er mantelzorgers die het erg prettig vinden zodat ze goed op de hoogte worden gehouden en als eerste benaderd worden door de zorg op het moment dat er iets is. Soms worden ze wel eens gebeld midden in de nacht en dan hangt diegene op. De mantelzorger blijft dan achter met een enorme onrust en veel zorgen omdat het misschien over de bewoner gaat. Een andere mantelzorger geeft aan dat ze wel eerste contactpersoon is, maar dat ze soms door haar broer wordt ingelicht, omdat er telefonisch contact is opgenomen vanuit de instelling met de tweede contactpersoon. Bij navraag krijgt mevrouw te horen dat de medewerkers niet wisten wie ze moesten bellen. Deze mantelzorger vindt dit erg vervelend en voelt zich dan niet serieus genomen.

Rol van de mantelzorger

Welke rol zou de mantelzorger volgens de medewerkers moeten hebben? Een medewerker geeft aan in andere verzorgingstehuizen te hebben gewerkt en heeft daar gezien dat mantelzorgers veel doen voor hun naaste. Hier in Royal Rustique zie je het eigenlijk heel weinig. Hiermee wordt bedoeld: Een kast opruimen of spulletjes halen. Dat wordt te weinig gedaan. De medewerkers moeten vaak bellen om achter de mantelzorger aan te zitten. Bijvoorbeeld als een bewoner iets mist. Dan bellen zij op om te vragen of de mantelzorger dit mee wil nemen voor de bewoner. De medewerkers vinden dat dit eigenlijk hun taak niet is, maar krijgen dit wel extra erbij. Het gebeurt veel volgens hun. Zij vinden allemaal dat de mantelzorger dit zelf hoort te doen. De medewerkers zeggen: 'Het komt erop neer dat mantelzorgers meer betrokken moeten zijn bij het plannen van afspraken, spullen regelen en ook in de huishouding'. Als er wat vaat in de keuken staat, zouden zij het prettig vinden als de mantelzorger even de afwas doet of als een prullenbakje vol zit deze te legen. Zelf zeggen een aantal dit wel te doen als het hun vader of moeder zou zijn. 'De mantelzorger ziet Royal Rustique te weinig als een thuis van hun naaste'. Wel geven zij aan dat dit gelukkig niet voor alle mantelzorgers geldt. Er zijn mantelzorgers die wel betrokken zijn. Zij zorgen voor voldoende spullen in huis zoals shampoo en zeep. Ze grijpen nooit mis, alles is

bij hen in orde. Dit heeft mede ook te maken met de communicatie. De communicatie met deze mantelzorgers verloopt beter. Het is vaak een wisselwerking. Het is fijn als je een mantelzorger 1 keer in de week spreekt.

De mantelzorgers geven aan dat ze voor verschillende taken inzetbaar zijn: het kopen van kleding, brengen naar de kapper of de pedicure, de administratie bijhouden, boodschappen doen, ondersteuning bieden bij de warme maaltijd, afspraken maken bij de huisarts, helpen in de tuin, het doen van de wassen of het maken van een praatje met de bewoner. Iedere mantelzorger geeft op zijn eigen manier invulling aan de rol die zijn vervullen voor hun naaste. Sommige mantelzorgers geven aan dat zij zich geen mantelzorger voelen omdat ze in een andere stad wonen en/of het leeftijdsverschil minimaal is. Hierdoor voelen zij geen belasting, wel verantwoordelijkheid. En dan is er nog één mantelzorger die aangeeft dat de bewoner geen mantelzorger nodig heeft gezien haar dementie. Niemand heeft bewust gekozen voor de rol als mantelzorger, ze hebben de rol toebedeeld gekregen. Sommige omdat ze dichtbij wonen, anderen omdat andere contactpersonen een drukker bestaan hebben en weer andere uit plichtsgevoel. Dit geeft sommige mantelzorgers weleens het gevoel dat ze er alleen voor staan en dat ze zich overbelast voelen. Dat laatste, het gevoel van overbelasting komt volgens de mantelzorgers door de druk die er gelegd wordt vanuit de bewoner, de andere verantwoordelijkheden zoals werk en gezin en voor sommige mantelzorgers geldt dat ze ook nog eens voor andere mensen mantelzorger zijn. De combinatie van al die verschillende verantwoordelijkheden kan soms teveel worden.

De medewerkers en de mantelzorgers verschillen niet zozeer over de taken die een mantelzorger zou kunnen vervullen. Toch ervaren de medewerkers dat de meeste mantelzorgers deze taken niet op zich nemen.

Alle drie de bewoners geven aan dat zij tevreden zijn over hun mantelzorger. Zij hebben niets op hen aan te merken. Wat opvalt is dat de bewoners veel begrip kunnen tonen voor hun mantelzorger. Ze geven aan dat de mantelzorger het ook druk heeft met hun eigen huishouden, werk of gezin. De mantelzorger heeft nog een eigen leven naast het vervullen van hun rol als mantelzorger. De bewoners zouden het allemaal prettig vinden als ze vaker bezoek kregen van hun mantelzorger. Ze kunnen zich soms verdrietig voelen als de mantelzorger weer vertrekt. Een van de bewoners zegt: 'Ze had best nog een half uurtje langer mogen blijven'. Toch begrijpt ze dat dit niet haalbaar is. De bewoners zijn hierover dus wel tevreden.

Gevoel van de mantelzorger

Op het moment dat de mantelzorger afscheid neemt van de bewoner spelen er verschillende gevoelens en gedachten. Zo geeft 1 mantelzorger aan met een rotgevoel weg te gaan, alsof ze iemand in de steek laat. Sommige maken zich zorgen over het verloop van de rest van de dag, of de bewoner genoeg aandacht krijgt, of ze de bewoner niet vergeten en ook over dingen als: "Doet het brandalarm het wel?". Iemand anders geeft aan hier geen moeite mee te hebben omdat de bewoner nog erg zelfstandig is en z'n eigen gang gaat. Een andere mantelzorger gaat met een gerust hart weg en heeft er alle vertrouwen in dat de bewoner in goede handen is, wel voelt ze altijd verdriet bij het weggaan omdat ze er bij stilstaat wat een geweldige vrouw ze achterlaat die vroeger nog zoveel kon. Iemand anders kan zich hierin vinden en geeft aan altijd met een knoop in z'n maag weg te gaan omdat z'n broer vroeger alles kon en door een ongeluk nu zo beperkt verder moet leven. Weer iemand anders geeft

aan de situatie volledig te accepteren en met een goed gevoel weg te gaan, “het is zoals het is en ik ben blij dat er een woonvorm en zorgverlening is die voldoet aan de zorgvraag. Wetende dat ik er over 2 á 3 dagen weer ben ga ik met een gerust hart weg”.

Verplichten van mantelzorg

Het verplichten van de inzet van de mantelzorger voor een aantal uur per week is volgens de mantelzorgers en bewoners geen oplossing. De meningen van de medewerkers zijn hierover verdeeld.

Twee bewoners (bij de derde bewoner is dit niet aan bod gekomen) willen absoluut niet dat hun mantelzorger verplicht langs moet komen. Één bewoonster geeft aan dat haar zoon en schoondochter ook nog gewoon moeten werken, te maken hebben gehad met ziekte en zelf een gezin hebben. Ze moeten langs komen omdat ze dat willen en niet omdat het moet! De andere bewoonster geeft aan dat ze wil dat haar mantelzorger haar bezoekt omdat het haar behoefte is, niet vanuit een andere beweegreden. Ook de mantelzorgers beamen dat zij niet verplicht willen worden tot een x aantal uur in de week. De mantelzorgers reageren allen heel resoluut dat zij zich hier niet in kunnen vinden. Argumenten die zij hiervoor aanvoeren zijn: te druk met mijn eigen gezin, werk en andere bezigheden, ik ben mantelzorger voor nog 2 andere mensen, ik ben zelf al aardig op leeftijd, ik woon in een andere stad en als laatste de opmerking: mantelzorg moet vrijblijvend blijven, geen verplichting worden. Onder de medewerkers waren de meningen hierover een beetje verdeeld. Misschien kan het goed zijn, maar er zitten haken en ogen aan. Ze vinden dat het ligt aan het contact tussen mantelzorger en bewoner. Je kunt niet in het verleden kijken wat er allemaal gebeurd is. Afkopen van mantelzorg gaat te ver. Sommige bewoners hebben het er misschien wel zelf naar gemaakt dat het contact niet optimaal is.

Kortom: De mantelzorgers en bewoners willen niet dat mantelzorg een verplichting wordt. Onder de medewerkers zijn de meningen verdeeld.

3.2.3 Visie op communicatie

Contact tussen mantelzorgers en medewerkers

Het contact tussen de mantelzorgers en de medewerkers wordt door de mantelzorgers als goed bevonden. Ze zijn tevreden over de wijze waarop er gecommuniceerd wordt. Ze worden altijd beleefd aangesproken en ze zijn vriendelijk in de omgang. De bewoners zijn het hiermee eens. Enerzijds stoort het de mantelzorgers wel dat als je het huis binnenkomt en vaak geen medewerkers aanwezig zijn waar je vragen aan kunt stellen of andere zaken mee kunt bespreken. Aan de andere kant hebben ze er alle begrip voor dat de medewerkers zo hard werken en altijd bezig zijn. Door de verschillende woonlagen is het lastig te zien waar de medewerkers zich bevinden, in een lange gang was dat makkelijker. Het meeste contact hebben de mantelzorgers met de begeleiders aangezien ze de zorgdienst minder vaak tegen komen. De communicatie gaat mondeling of via het zorgleefplan. Hierin staat de rapportage die betrekking heeft op de zorg die geleverd wordt bij de bewoner. De ene mantelzorger geeft aan dat dit summier is en de ander haalt daar veel informatie uit. De meningen hierover zijn verdeeld. Er is sinds enige tijd geen zorgleefplan aanwezig op de kamer van de bewoner omdat dit gedigitaliseerd zal worden. De mantelzorgers vinden dit erg vervelend omdat ze niet de rapportage kunnen lezen en op zoek moeten in het huis naar iemand die

wat meer kan vertellen. Wanneer de zorgleefplannen weer terugkomen op de kamer van de bewoner is voor de mantelzorgers onduidelijk, hier hebben ze niet naar gevraagd. De mantelzorger hecht dus waarde aan het zorgleefplan. Het is een gemis dat deze van de kamers afgehaald zijn.

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur voor alle mantelzorgers is onduidelijk. Zo weten ze niet wie wat doet binnen Royal Rustique en waar ze precies terecht kunnen met klachten. Van een eerst verantwoordelijk verpleegkundige (EVV) hebben ze in ieder geval nog nooit gehoord en over het Multi Disciplinair Overleg (MDO) zijn ze ook niet te spreken als ze die überhaupt al hebben gehad. Twee bewoners is ook gevraagd of zij weten wie hun eerst verantwoordelijke verpleegkundige is. Beide hebben hier geen idee van. Ook geven zij aan dat ze niet weten wat het zorgleefplan inhoudt. Een bewoner is hier wel benieuwd naar maar kan het zelf niet meer lezen, vanwege haar slechte zicht. Ze zou het prettig vinden als iemand dit voor haar kan voorlezen. Hierover heerst dus onder de bewoners en de mantelzorgers nog een hoop onduidelijkheid.

Verwachtingen

Aan de medewerkers is gevraagd wat zij belangrijk zouden vinden als hun vader of moeder in Royal Rustique woonachtig zou zijn. Zij vinden het tonen van respect naar elkaar toe belangrijk. Ook zouden zij met de disciplines de verwachtingen willen bespreken. Ze willen dan weten wat hun rol is, zodat ze hun steentje kunnen bijdragen. Dit hoort bij een intake. Samenwerken is belangrijk. Nu moeten deze verwachtingen nog worden besproken. Er moet hier meer duidelijkheid over komen. Dan hoeft er ook geen strijd meer te zijn over het bellen en overal achter aan zitten.

De medewerkers hebben verwachtingen van de mantelzorger. De mantelzorgers hebben niet het idee dat de medewerkers verwachtingen van hun hebben. Echter op het moment dat de mantelzorgers aangeven dat ze niet tevreden zijn over het activiteitenaanbod of de bezetting van het personeel, wordt er door de medewerkers gezegd: "Kom maar iets doen". Één iemand geeft aan dat de medewerkers verwachten dat de mantelzorger zorgt voor kleding die in goede staat is, de rest beaamt dit. Verder hebben ze niet het gevoel dat er verwachtingen zijn waaraan ze zouden moeten voldoen.

Informatie uitwisselen

De medewerkers geven aan de mantelzorgers telefonisch te spreken om informatie door te geven. Het initiatief in dit contact komt vooral vanuit de medewerkers vinden zij. Het contact is niet wekelijks. Sommige mantelzorgers zijn ook slecht te bereiken. Als de medewerkers dingen signaleren rondom een bewoner dan nemen zij contact op met de mantelzorger. De reden dat ze contact op nemen is om informatie in te winnen en/of om goedkeuring te vragen. Als het medisch is dan vindt er ook vaak een overleg met een arts plaats. Ook als er voor een bewoner een afspraak bij de huisarts gemaakt moet worden is er contact met de mantelzorger. Er zijn mantelzorgers die zelf de huisarts dan bellen voor het maken van een afspraak. Sommige mantelzorgers wonen ver weg, dus kunnen zij niet mee naar de huisarts. De medewerkers vinden het positief als mantelzorgers zelf bellen voor afspraken. Het gebeurt alleen nog weinig. Wel geven de medewerkers aan dat ze te weinig terugkoppeling

krijgen van de mantelzorger als ze met een bewoner weg gaan. Ze weten soms niet wat er afgesproken is na een bezoek in het ziekenhuis.

Bijna alle mantelzorgers geven aan dat ze op de hoogte worden gehouden als er veranderingen zijn of als er bepaalde gebeurtenissen hebben plaatsgevonden die betrekking hebben op de bewoner. Zo worden ze gebeld als een bewoner naar het ziekenhuis moet voor een afspraak of als een bewoner is gevallen of als er iets in het gedrag structureel veranderd. Een enkeling geeft aan dat de medewerkers de tweede contactpersoon bellen in plaats van de eerste. Zo benoemt ook iemand dat haar schoonbroer van de één op de andere dag ineens incontinentie materiaal droeg terwijl zij hier niks vanaf wist. Ze had het fijn gevonden als ze hiervan op de hoogte was gesteld, nu schok ze ervan.

De medewerkers vinden het niet erg om kritiek te krijgen van een mantelzorger. Zij luisteren en proberen te ontdekken waarom de mantelzorger boos is. Vervolgens proberen zij hier iets mee te doen, maar wel met het doel voor ogen dat dit ook is wat de bewoner wil.

Vragenuurtje

Voor het eerst is er een vragenuurtje voor mantelzorgers georganiseerd. Hier zijn geen mantelzorgers op af gekomen. Een van de medewerkers vraagt zich af of dit wel duidelijk naar de mantelzorgers toe gecommuniceerd was. Waren zij wel op de hoogte dat dit vragenuurtje plaats zou vinden? Dat bleek volgens de medewerkers wel zo te zijn, iedere mantelzorger heeft een brief thuis gekregen. Het zou kunnen zijn dat sommige mantelzorgers niet zouden kunnen i.v.m. hun werk of andere bezigheden maar dan vinden de medewerkers dat zij zich wel telefonisch af hadden kunnen melden. Het zegt volgens de medewerkers wel iets over de betrokkenheid van de mantelzorger. De mantelzorgers geven aan dat dit niet goed naar hun toe gecommuniceerd is. Het feit dat er een vragenuur is gestart waarbij de mantelzorgers terecht kunnen vinden ze wel prettig. Toch denken ze niet dat ze speciaal daarvoor op een bepaald tijdstip aanwezig zullen zijn in Royal Rustique. Ze ervaren het vragenuur als prettig omdat dit hun het gevoel geeft dat ze ergens naar toe kunnen waar ze gehoord zouden kunnen worden. De mantelzorgers geven wel aan dat ze behoefte hebben aan een vast aanspreekpunt, dit zou volgens hen ook een e-mailadres kunnen zijn.

De medewerkers geven aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over de rol van de mantelzorger vanuit de organisatie. Bijvoorbeeld een terug koppeling na het vragenuurtje voor de mantelzorgers. Ze willen weten wie weten wat nou precies de bedoeling is en wat ze mogen verwachten. Ze worden nu niet betrokken bij het opstellen van dit beleid, maar zouden dit wel willen.

3.2.4 Visie op de samenwerking

Onderling samenwerken binnen de organisatie

Het onderling samenwerken verloopt niet altijd soepel onder de medewerkers, maar het is beter dan het geweest is. Een van de medewerkers zegt: 'Elkaar aanspreken is teveel een sport geworden'. De benadering naar elkaar toe is niet prettig. Dit kan ook anders gedaan worden door elkaar gewoon te bevragen of op een vriendelijke manier te zeggen dat anders had gekund. Een medewerker heeft hier niets van mee gekregen. Dit speelt meer in het PG huis. Er wordt teveel op elkaar gelet of alles wel netjes achter gelaten wordt na een dienst.

Ze proberen hier nu aan te werken. Bewoners krijgen tenslotte de spanningen onder het personeel ook mee. Ze voelen dit aan, aldus de medewerkers.

Een medewerker geeft aan dat er ook wel veel op de zorgmedewerkers wordt afgeschoven. Zij mogen er dan voor opdraaien. Hiermee wordt bedoeld een bewoner naar het toilet brengen etc. Alle medewerkers vinden dat ze dit samen zouden moeten doen en dat niet alleen de zorgmedewerkers zwaardere bewoners op zich hoeven te nemen. De onderlinge sfeer wordt erdoor beïnvloedt. Medewerkers spreken elkaar steeds aan op de taken die ze hadden moeten uitvoeren. Iedereen voelt de vrijheid om elkaar aan te mogen spreken. Hier wordt soms in doorgeslagen waardoor er niet veel ruimte meer is voor een leuke sfeer. Als het echt hoog oploopt en mensen niet graag meer met elkaar willen werken, gaan ze hierover wel in gesprek. De bewoners en mantelzorgers hebben hier niets over gezegd. De vraag is of zij deze spanningen daadwerkelijk mee hebben gekregen.

Kennis over de bewoners

Er is aan de mantelzorgers gevraagd wie het beste op de hoogte is van de behoefte van de bewoner: de medewerkers of de mantelzorger? Alle mantelzorgers geven aan dat dit de medewerkers zijn. Dit was in eerste instantie de mantelzorger omdat die het dichtste bij stond, maar na opname verandert er veel. De mantelzorgers geven aan dat de medewerkers, de bewoners de hele dag door meemaken en daardoor het beste weet wat de behoeftes zijn van de bewoners. Bij vragen, onduidelijkheden of onzekerheden over hoe ze bijvoorbeeld het beste kunnen omgaan met iemand die dementie heeft, richten de mantelzorgers zich tot de medewerkers. Naar aanleiding hiervan worden ze geadviseerd door iemand die er wat verder vanaf staat en dat ervaren de mantelzorgers als prettig. De medewerkers vinden dat zij meer betrokken zijn bij de bewoner als de mantelzorger. Op de vraag wie beter weet wat de bewoner nodig heeft zij of de mantelzorger, wordt er eenduidig geantwoord met: De bewoner zelf! Als bewoners dit niet zelf verbaal kenbaar kunnen maken dan denken de medewerkers dat zij eerder weten wat de bewoners prettig vinden. Volgens de medewerkers hebben de Mantelzorgers vaak nog het beeld van vroeger in hun hoofd zitten. Sommige vinden het ook moeilijk om te accepteren dat de bewoner niet meer is wie die was. Een voorlichting dementie zou mantelzorgers hierbij kunnen helpen.

Mantelzorgers en medewerkers vinden beide dat de medewerkers over meer kennis beschikken. De mantelzorgers beseffen dat er na de opname van de bewoner veel veranderd is en dat ze de medewerkers nodig hebben. Beide vinden dus dat de medewerker meer betrokken is dan de mantelzorger.

Vraaggericht werken

De medewerkers vinden dat vraaggericht werken inhoudt dat je rekening houdt met de wensen van de bewoner. Dit kan spanning opleveren tussen de medewerkers en de mantelzorger, omdat zij niet altijd dezelfde visie delen. Zo gebeurt het weleens dat de mantelzorger wil dat het personeel het brood voor bewoners smeert, terwijl zij dit zelf nog kunnen. De mantelzorger heeft dan de instelling van dat meneer of mevrouw hier toch niet voor niks woont, terwijl de medewerker de zelfredzaamheid dan erg belangrijk vindt.

De mantelzorgers geven aan dat als zij een opmerking maken over de gang van zaken, ze een standaard antwoord terug krijgen. Namelijk: "Meneer of mevrouw woont zelfstandig". De mantelzorgers kunnen zich hierin vinden maar geven daarbij wel aan dat het

hulpbehoevende ouderen zijn. Ze voelen zich vrij om iets aan te geven en doen dit ook vaak, toch laten ze het af en toe ook omdat er een gevoel leeft dat er niet werkelijk iets mee gedaan wordt.

Vrijheid van meningsuiting

De mantelzorgers voelen zich vrij om vragen te stellen of om de medewerkers ergens op aan te spreken als ze het ergens niet mee eens zijn. Hun motivatie hiervoor is het belang van de bewoner. Ze hebben niet het idee dat er iets gedaan wordt met de feedback die ze geven. Ze geven aan dat je iets soms wel meerdere malen moet aangeven voordat er verandering optreedt. Ook ervaren ze dat ze het tegen de één zeggen en dat een week later de ander hier niet van op de hoogte is. Ze hebben het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd en weten dan niet goed tot wie ze zich moeten richten.

Samenwerken

De medewerkers vinden dat ze voldoende gestuurd worden in hun werk. Een aanspreekpunt per huis zou misschien wel fijn zijn. Als er een zorgleefplan gesprek plaats vindt dan is de begeleiding hier niet bij, terwijl zij de bewoner goed kennen. Beter dan de EVV`er.

Volgens de medewerkers wordt er nog te weinig samengewerkt met de mantelzorgers. Alle mantelzorgers hebben wel het idee dat ze samenwerken met de medewerkers en betrokken worden bij de bewoner.

Hoofdstuk 4: Analyse

In dit hoofdstuk wordt er een koppeling gemaakt tussen het theoretische kader en het praktijkonderzoek. Er zal geanalyseerd worden welke verwachtingen van de betrokkenen er zijn rondom de rol van de mantelzorger binnen Royal Rustique en wat de theorie daarover zegt. Daarbij wordt er ingegaan op individuele ervaringen en gedeelde ervaringen. Op basis van de eerder weergegeven theorie worden conclusies getrokken en geanalyseerd hoe iets tot stand is gekomen of hoe het in stand wordt gehouden. Uitgaande van de hoofdvraag van dit onderzoek, “Wat is de rol van mantelzorg binnen de kleinschalige woonvorm Royal Rustique en hoe kan deze worden verbeterd?” zal er geanalyseerd worden wat die rol inhoudt volgens alle betrokkenen in dit onderzoek en wat de theorie hierover zegt. Zowel verschillen als overeenkomsten zullen worden geïnterpreteerd en verklaard.

Vragenlijst voor de mantelzorger

Uit het onderzoek van Respect Zorggroep Scheveningen bleek dat zowel de bewoners als de mantelzorgers ontevreden waren, dit schulde met name in het gevoel niet gehoord te worden. Een oplossing hiervoor wordt gezocht in een vragenlijst waarbij zowel de bewoner als de mantelzorger zijn wensen kenbaar mag maken. Hetzelfde gevoel leeft bij de mantelzorgers die betrokken zijn bij Royal Rustique. Weten wie de bewoner is draagt bij aan het welzijn van de bewoner en de tevredenheid van de mantelzorger. Wat er met de vragenlijst wordt gedaan nadat deze is ingevuld blijft onduidelijk. Als deze in het zorgleefplan verdwijnt en niemand behalve degene die de vragen heeft doorgenomen het leest, dan zal het weinig invloed hebben. Het is belangrijk dat iedere medewerker die betrokken is bij de bewoner op de hoogte is van de antwoorden op de vragen, of dit in de praktijk een realistisch doel is gezien de doorstroom van medewerkers en invalkrachten valt nog te bezien.

Criteria kleinschalig wonen

Royal Rustique is geen kleinschalige woonvorm, het is een bijzonder woonconcept welke eigenlijk niet vergelijkbaar is met andere vormen van wonen. Toch is er in overleg met de begeleiders gekozen voor een theoretisch kader gericht op kleinschalig wonen en de rol van de mantelzorger binnen deze woonvorm. Gelet op de criteria die er zijn, kan er vastgesteld worden dat Royal Rustique hier niet aan voldoet maar wel erg in de buurt komt. Doordat het zoveel raakvlakken heeft met kleinschalig wonen kunnen zowel de medewerkers, de mantelzorgers als de bewoners “verkeerde” verwachtingen hebben. De medewerkers die werkzaam zijn bij Royal Rustique spreken over het huis als kleinschalige woonvorm. Of dit komt door een gebrek aan scholing, voorlichting of de eigen interpretaties is tijdens het onderzoek niet duidelijk geworden. Kleinschalig wonen richt zich op het creëren van een huiselijke sfeer, Royal Rustique gaat er vanuit dat zij thuiszorg leveren bij de mensen thuis. Desondanks hebben zij wel als uitgangspunt de bewoner een gevoel van thuis zijn te geven.

Mantelzorger in Den Haag

In hoeverre de behoeften van de mantelzorgers uit Royal Rustique afwijken van de behoeften van mantelzorgers die verbonden zijn aan een verzorgingshuis of verpleeghuis is tijdens dit onderzoek niet behandeld. De rol van de mantelzorger en zijn behoeften lijken niet gekoppeld te zijn aan een doelgroep of woonvorm. In Den Haag is een onderzoek gedaan naar deze behoeften binnen 6 zorginstellingen. De uitkomsten hiervan op het gebied van het vast te stellen beleid, de ondersteuning en verbeterpunten komen overeen met de behoeften van de mantelzorgers die bij Royal Rustique zijn betrokken. Daarmee zou je kunnen stellen dat een bestaand mantelzorg beleid overgenomen kan worden gezien de gelijkenissen.

Wonen in Royal Rustique

Tijdens de interviews met zowel de mantelzorgers als de medewerkers én de bewoners is het onderwerp kleinschalig wonen besproken. Naar voren kwam dat de mantelzorgers zeer tevreden zijn over de faciliteiten die het huis te bieden heeft, maar minder over de inrichting. Naar hun mening sluit het niet aan bij de doelgroep en is het op een negatieve manier sfeer bepalend. Bij de voorbereidingen voorafgaand aan het wonen heeft Royal Rustique een inrichtingscommissie samengesteld bestaande uit mantelzorgers en bewoners. Hierin konden zij uiteraard in overleg meebepalen hoe de inrichting samengesteld zou worden. Het gevoel van thuis zijn behoort tot de visie van Saffier de Residentiegroep waarin letterlijk staat omschreven dat bewoners moeten kunnen rekenen op veilige woonruimte waar ze zich thuis voelen. Dit gevoel is een belangrijke factor die van invloed is op het geluksgevoel. (www.vilans.nl) De organisatie heeft het gevoel van thuis zijn opgenomen in een notitie, de mantelzorgers worden betrokken bij de inrichting om een gevoel van thuis te creëren en toch is er ontevredenheid over de inrichting en wordt het als kil omschreven. Inrichting is een kwestie van smaak en hoeft niet per definitie af te doen aan een gevoel van thuis zijn. De bewoners geven aan niet het gevoel van “thuis zijn” te ervaren. Thuis zijn is voor de bewoners gekoppeld aan de sociale rollen die zij in het verleden hadden, het (ver)zorgen als moeder zijnde en het liefhebben als partner. Het gevoel van thuis zijn is niet gebaseerd op een kleur of een bepaalde stoel maar hangt volgens de geïnterviewden samen met de dagindeling en de mate waarin iemand nodig gevonden wordt. De bewoners waarbij een interview is afgenomen zijn zich bewust van hun beperkingen, van de mate waarin zij afhankelijk zijn van anderen en nemen steeds meer afstand van diegene wie zij ooit waren. Royal Rustique probeert de bewoners die hiertoe in staat zijn te betrekken bij de dagelijkse huishouding, evenals het koken op vrijdag. Bewoners ervaren het koken als prettig om meerdere redenen. Allereerst omdat ze zo een dagbesteding hebben, ten tweede omdat ze het eten smakelijker vinden en ten derde vinden ze het prettig dat ze betrokken worden bij huishoudelijke taken. In hoeverre het een gevoel van thuis zijn creëert is niet uitgesproken.

Dagbesteding

Omdat er geen visie is die zich specifiek richt op Royal Rustique, wordt er in dit onderzoek uitgegaan van de visie van Saffier de Residentiegroep. Hierin staat dat de organisatie uitgaat van het cliëntmodel en dat de medewerkers de methode vraaggericht werken toepassen. Om alle aspecten in beeld te krijgen, richten ze zich op 4 levensdomeinen, 1 daarvan is participatie. Het gaat er hierbij om dat de bewoner moet kunnen rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding. In de visie staat dat de organisatie zich richt op de

zorgvraag alvorens ze het aanbod vaststellen. De mantelzorgers geven aan zeer ontevreden te zijn over het aanbod en moeite hebben om de bewoner als het ware achter te laten. Een groot deel van dit gevoel komt voort uit een gebrek aan activiteiten/ dagbesteding. Hoewel de mantelzorger vrij is om activiteiten van buitenaf te regelen en zelf een deel zou kunnen opvangen verwachten ze vanuit Royal Rustique een uitgebreider activiteitsaanbod. Hieruit kun je afleiden dat er een duidelijke vraag ligt bij de mantelzorgers evenals bij de bewoners zelf, toch wordt het aanbod niet aangepast aan de zorgvraag. De medewerkers geven aan dat mantelzorgers meer betrokkenheid zouden moeten tonen als het gaat om het begeleiden van activiteiten. Ze vinden dit een vereiste en geven aan dat de mantelzorgers en bewoner anders voor een andere woonvorm zouden moeten kiezen. Hoewel het niet verplicht is en het nergens omschreven staat, hebben de medewerkers wel verwachtingen van de mantelzorgers. Het zijn geen verwachtingen die worden uitgesproken maar zouden wel wenselijk zijn. Of de medewerkers voldoende geschoold zijn om vraaggericht te werken kan in deze betwijfeld worden. In de informatiemap van Royal Rustique wordt een beeld geschetst wordt over de inzet van vrijwilligers bij de dagbesteding, het is belangrijk om de bewoner en zijn mantelzorger adequate informatie te geven over de dagbesteding in Royal Rustique wat gezien de verwachtingen blijkbaar niet is gebeurd.

Mantelzorg & werk

De mantelzorgers geven aan zelf een druk bestaan te hebben. Landelijk combineert 1 op de 8 mantelzorgers hun werk met mantelzorgtaken, dan nog niet eens gesproken over een gezin en huishouden wat er bij komt. 40 % voelt zich zwaar tot overbelast, zo ook enkele mantelzorgers die betrokken zijn bij Royal Rustique. De overheid wil niet dat de inzet van mantelzorgers verplicht wordt zoals elders in Nederland is gedaan, zij pleiten voor inzet op vrijwillige basis. Hoewel in dit onderzoek niet is ingegaan op de individuele taken en verplichtingen buiten de rol als mantelzorger gaven enkele van hen aan het zwaar te hebben. Sommige spraken over hun werk, andere over het gezin en weer anderen over de zorg voor nog meer mensen. Het gevoel van overbelasting werd herkend in hoeverre de voorzieningen bekend zijn die ondersteuning kunnen bieden is niet duidelijk geworden.

Communicatie

Royal Rustique werkt met zorgleefplannen waarin genoteerd staat wie precies wat doet rondom de zorgvraag van de bewoner. Hoewel dit omschreven zou moeten zijn, geven meerdere mantelzorgers aan niet te weten of en welke verwachtingen er zijn. Het lijkt erop dat de communicatie niet optimaal is, er worden dingen signaleerd maar niet besproken of uitgesproken alsof er ergens een drempel is. Mantelzorgers geven aan het gevoel te hebben dat wanneer zij zaken bespreekbaar maken, dat er niet daadwerkelijk verandering zal optreden. Ze geven aan dat dit komt omdat ze in het verleden wel vaker iets hebben aangegeven maar dat er vervolgens niks gebeurde. Het is lastig om na te gaan welke meldingen of gesprekken hebben plaatsgevonden waarin onvrede werd geuit en in hoeverre daar actie op ondernomen is. Voor de medewerkers is het overzichtelijk wie welke functie heeft en waar mensen terecht kunnen. Voor de mantelzorger echter niet, zij weten niet tot wie zij zich moeten wenden. Hoewel dit vermeld wordt in de nieuwsbrief lijkt het niet te blijven hangen bij de mantelzorgers, terwijl zij hier wel waarde aan hechten. Mantelzorgers nemen zelf geen initiatief om hier duidelijkheid over te verkrijgen.

De medewerkers geven aan dat de communicatie met de mantelzorger niet optimaal is. Zij krijgen te weinig terugkoppeling van de mantelzorgers nadat zij bijvoorbeeld met een bewoner naar een tandarts of ziekenhuis geweest zijn. Dit kan komen doordat mantelzorgers vaak geen begeleiding aantreffen in de woonvorm en daardoor niet de informatie over kunnen dragen.

Mantelzorg beleid in De Lozerhof

Als enige locatie binnen de organisatie Saffier de Residentiegroep heeft De Lozerhof een beleid die betrekking heeft op de rol van de mantelzorger. Saffier de Residentie groep richt zich op zorg en welzijn waarbij de mantelzorger een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Een algemeen beleid zou ervoor zorgen dat iedereen volgens dezelfde visie werkt en dezelfde verwachtingen heeft. Daar geeft het de mantelzorger het gevoel dat hij of zij een belangrijke waarde heeft binnen de organisatie. Het beleid van De Lozerhof is gericht op mantelzorgers die betrokken zijn bij mensen met dementie en mensen met korsakov. Omdat er in dit hoofdstuk is uitgegaan van de doelgroep ouderen en deze niet individueel zijn onderzocht, is het niet duidelijk of meerdere doelgroepen dezelfde behoefte hebben als het gaat om de invulling van mantelzorg. Korsakov is een geheel andere doelgroep dan mensen met een zwaar somatische aandoening. Toch komen de behoeften van de mantelzorgers uit de Lozerhof die zijn vastgesteld naar aanleiding van onderzoeken en enquêtes overeen met de behoeften van de mantelzorgers van Royal Rustique.

Mantelzorg verplichten

Zoals beschreven is in de theorie, wordt de inzet van mantelzorg verplicht in de Vierstroom. Dit heeft geleid tot reacties, waarna Mezzo een meldactie is gestart en er Kamervragen gesteld zijn. De politiek is geen voorstander van het verplichten van mantelzorg, hoewel ze wel de inzet van mantelzorg willen stimuleren. Het personeel dat geïnterviewd is, had daar ook zijn visie op. Deze gaven aan dat in het geval van sommige mantelzorgers dit wel fijn zou zijn, omdat die naar hun idee te weinig betrokken zijn. De mantelzorgers die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn, zeggen hier niet voor open te staan en al erg druk te zijn met andere activiteiten. Het zou kunnen dat de mantelzorgers die aanwezig waren bij het interview al in die mate betrokken zijn bij de bewoner en graag hun aandeel willen leveren in tegenstelling tot de mantelzorger die niet op kwam dagen omdat die wellicht minder betrokken is. De inzet van mantelzorg verplichten zou mogelijk kunnen leiden tot nog meer overbelasting van de mantelzorgers.

Medewerkers van Royal Rustique

De mantelzorgers gaven tijdens het interview aan niet te weten bij wie ze terecht kunnen als er vragen zijn op het gebied van zorg, wonen of welzijn. Als er uitgegaan wordt van de definitie van kleinschalig wonen dan zou het personeel niet in uniform lopen. In Royal Rustique gebeurt dat wel. Het is merkwaardig dat een aantal mantelzorgers niet weet wie er voor hun naaste zorgt. Ligt daarvan een stuk verantwoordelijkheid bij hun eigen inzet en initiatief of zouden de medewerkers zich moeten voorstellen als een mantelzorger het huis binnen komt? De bewoners zijn huurders met een Volledig Pakket Thuis waarmee je kunt vaststellen dat het hun eigen huis is evenals dat van de mantelzorger die op bezoek komt. Over de bejegening zijn bijna alle mantelzorgers het eens, ze worden op een prettig wijze

bejegend op een uitzondering na. Toch loopt er iets niet goed in de communicatie als je niet weet wie de verantwoordelijke is voor je moeder/vader/ dochter/ partner etc. Op de vraag tijdens het interview of de mantelzorger wist wie er verantwoordelijk is voor zijn of haar naaste antwoordde de meeste van niet. Er werd verder geen waarde uitgesproken over het niet op de hoogte zijn van deze informatie.

Klachtenfunctionaris

Royal Rustique biedt zowel de bewoners als de mantelzorgers, de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen wanneer zij een klacht hebben. Zij kunnen zich dan richten tot de klachtenfunctionaris die hen kan helpen bij het in kaart brengen van de klacht, eventueel doorverwijzen of wellicht tot een oplossing kan komen. In Royal Rustique is de opnamefunctionaris tevens de klachtenfunctionaris. Wanneer er een klacht is, zou het een drempel kunnen zijn voor mensen omdat deze persoon een dubbele functie heeft en werkzaam is in het huis waar de klacht zich afspeelt. Hierover is overigens niks gezegd tijdens de interviews, het was geen onderwerp wat werd aangedragen of ter sprake kwam. Tijdens een gesprek met de opnamefunctionaris werd verteld dat wanneer iemand een klacht heeft binnen Royal Rustique er de mogelijkheid bestaat om dit met een andere klachtenfunctionaris op te nemen. Deze informatie staat niet in de informatiemap maar zou wel doorslaggevend kunnen zijn of iemand wel of niet zijn klacht bespreekbaar maakt.

Clëntenraad

Er wordt in de informatiemap omschreven dat het belangrijk is dat de bewoner meedenkt en inspraak heeft. Om die reden is er een cliëntenraad die de bewoners vertegenwoordigt. Tijdens een gesprek met de begeleider vanuit de organisatie is medegedeeld dat mantelzorgers hier ook aan deel kunnen nemen. Dit staat nergens geschreven en in hoeverre dit bekend is bij de mantelzorgers wordt betwijfeld. Tijdens de interviews die zijn afgenomen bleek er frustratie en onduidelijkheid te spelen onder de mantelzorgers. Wellicht zou het deelnemen aan een cliëntenraad betrokkenheid stimuleren en door de kennis de onrust doen afnemen.

Inrichting appartement

In de informatiemap staat dat bewoners vrij zijn om de kamer naar eigen smaak in te richten met enig advies. De kleur moet licht zijn, als men hier van af wil wijken dient het appartement bij uithuizing weer in de oude staat te worden opgeleverd. Dit komt geheel overeen met huurcontracten voor mensen die niet hulpbehoevend zijn. Ook hier dient het de woning bij uithuizing weer in de oude staat te worden opgeleverd. Dat geldt ook voor aanpassingen aan het sanitair en de keuken, bij een huurhuis dient hier toestemming voor gevraagd te worden. Royal Rustique geeft als advies mee om voor een bepaalde inrichting te kiezen waardoor het leveren van zorg verantwoord kan worden gedaan. Er is daardoor absoluut een keuzevrijheid zodat de bewoner het appartement naar eigen smaak kan inrichten en het voor de mantelzorger aantrekkelijk is om vaak langs te komen. Dit komt overeen met hét uitgangspunt van Royal Rustique. Het is natuurlijk wel zo dat men vaak van een veel grotere oppervlakte verhuisd naar Royal Rustique en daardoor afstand moet nemen van veel meubels en andere spullen om de woning leefbaar te houden. Daarbij komt ook dat het bed van de bewoner zich bevindt in het woon/ leefgedeelte, er is geen aparte

slaapkamer aanwezig. Dit zou een gemis kunnen zijn of kunnen bijdragen aan het gevoel niet thuis te zijn.

Koken

Het Trimbos instituut heeft een aantal criteria vastgesteld die betrekking hebben op kleinschalig wonen. Één daarvan is dat er binnen de woonvorm zelf gekookt wordt. Dit zou perfect aansluiten bij de doelstelling van Royal Rustique, namelijk de bewoner het gevoel van thuis zijn geven. Echter in de praktijk blijkt dat er 1 maal per week wordt gekookt en dat de bewoners op de andere dagen aangewezen zijn op de maaltijden die zij 2 weken eerder hebben aangekruist. Tijdens de interviews met de bewoners gaven zij alle drie aan het erg prettig te vinden dat er op vrijdag gekookt wordt. De geuren, de handelingen ter voorbereiding en de smaak van het eten worden gewaardeerd. Koken binnen de woonvorm vraagt om een stukje betrokkenheid van de bewoners en interactie onderling, zowel met het personeel als met de andere bewoners. Dit moet bijdragen aan het welbevinden van de bewoners en het gevoel van thuis te zijn.

Contactpersoon is verplicht

In de informatiemap staat geschreven dat het hebben van een mantelzorger verplicht is. Waarom dit zo is en wat er van de mantelzorger verwacht wordt, is niet verder uitgewerkt. Gezien de verschillen in verwachtingen van en naar elkaar zou het goed zijn om hier uitleg aan te geven. De mantelzorger weet op deze manier wat er van hem verwacht wordt en de bewoner weet dan wat de consequentie is op het moment dat zijn mantelzorger wegvalt. Het schept onduidelijkheid over de invulling van de mantelzorger. TNO heeft naar aanleiding van het onderzoek aanbevelingen opgesteld waarin ze Royal Rustique adviseren om te bouwen aan alternatieve vormen van informele zorg, onafhankelijk van de familie. Ze geven hierbij aan dat niet iedereen een mantelzorger heeft of iemand in zijn omgeving die in staat is om een bijdrage te leveren.

Verjaardag

Tijdens het interview met zowel de mantelzorgers als met de bewoners kwam naar voren dat er veel mogelijk is binnen het huis waar de bewoners woonachtig zijn. Deze uitspraak werd gekoppeld aan de mogelijkheid om een verjaardag te vieren. Royal Rustique biedt de bewoners de mogelijkheid om hun verjaardag beneden in de gezamenlijke huiskamer te vieren. Dit past bij de slogan “Ruimte voor jezelf” en ruimte voor je eigen wensen. De bewoner kan gebruik maken van de algemene faciliteiten waardoor er een gevoel van thuis zijn ervaren kan worden. Uitgangspunt van Royal Rustique is dat de mantelzorger zich welkom voelt door de wijze waarop het gebouwd is en de mogelijkheden die het huis biedt. Het vieren van een verjaardag en de gekoppelde herinneringen daaraan zorgen wellicht voor een positieve beeldvorming. De medewerkers gaven aan zeker rekening te houden met bepaalde wensen als het gaat om het vieren van een verjaardag.

Nieuwsbrief

Er wordt maandelijks een nieuwsbrief samengesteld en verstuurd, zo staat het in de informatiemap omschreven. Dit is niet het geval, waardoor bewoners en mantelzorgers niet geïnformeerd worden en verwachtingen hebben waar niet aan voldaan wordt. Dat betekent

dat de informatie in de map niet geheel correct is. In hoeverre de map wordt geëvalueerd en aangepast, is onduidelijk. Het zou voor zowel de mantelzorger als de bewoner prettig zijn als de informatiemap punt voor punt wordt doorgenomen tijdens het kennismakingsgesprek zodat voor eenieder duidelijk is wat de mogelijkheden en verwachtingen zijn. Een nieuwsbrief zou een goed communicatiemiddel zijn om de mantelzorgers te betrekken en stimuleren bij hun inzet. Er kan informatie over lopende zaken worden weergegeven of over eventuele veranderingen. Tevens kunnen er ook oproepen gedaan worden aan het begeleiden van bepaalde activiteiten of medewerkers die zichzelf in het kort voorstellen zodat de binding versterkt. Een nieuwsbrief kan een belangrijke informatievoorziening zijn voor zowel de bewoners als de mantelzorgers.

Vrijwilligers

Evenals het hierboven genoemde punt wordt er in de informatiemap gesproken over de betrokkenheid van vrijwilligers die invulling geven aan activiteiten etc. In de praktijk blijkt dit niet overeen te komen en zouden er juist vrijwilligers betrokken moeten worden volgens de mantelzorgers. Er zijn enkele vrijwilligers die hun steentje bijdragen aan het welbevinden van de bewoner, maar dan nog komt dit niet overeen met hetgeen er in de informatiemap staat. De activiteiten die nu plaatsvinden worden verzorgd door de activiteitenbegeleidster. De hoeveelheid activiteiten bieden geen dagstructurering en voldoen niet aan de wensen van de bewoners. De wijze waarop de betrokkenheid van vrijwilligers geschetst wordt in de informatiemap kan verwachtingen creëren bij de mantelzorgers. Dat de medewerkers verwachtingen hebben over de inzet van de mantelzorger bij activiteiten strookt niet met datgene wat er in de informatiemap staat. In de praktijk blijkt dat er 2 vrijwilligers zijn die hun bijdrage leveren. Actuele informatie zou de mantelzorger ervan bewust maken dat er weinig vrijwilligers zijn en zou de mantelzorger zelfs kunnen aansporen om in zijn of haar omgeving op zoek te gaan naar vrijwilligers.

Informeren van mantelzorgers

Mantelzorgers hebben behoefte om meer betrokken te worden bij de bewoner, eventuele veranderingen binnen het huis en betrokkenheid bij het vast te stellen beleid blijkt uit de interviews. Royal Rustique heeft een cliëntenraad waardoor bewoners inspraak hebben. Dit zou met mantelzorgers ook kunnen hoewel zij het vaak al druk genoeg hebben. Ze hebben nu wel eens het gevoel niet gehoord te worden of niet betrokken te worden. De vragenlijst die nodig is voor het vaststellen van het zorgleefplan is specifiek gericht op de toekomstige bewoner. De mantelzorger wordt vanaf het allereerste moment, de kennismaking nergens benoemd. De informatie van de mantelzorger zou veel kunnen bijdragen aan het welbevinden van de bewoner. De mantelzorger is de expert op het gebied van de mens achter de bewoner. De informatie hoeft niet leidend te zijn maar kan wel een aanvulling zijn op de verkregen informatie van de bewoner. Het is zonde om zoveel kennis en informatie te laten liggen terwijl die beschikbaar is. Door de mantelzorger meer te betrekken kan deze zich nog meer betrokken gaan voelen waardoor de onderlinge samenwerking nog beter verloopt en de mantelzorger precies weet wie wat doet binnen de algehele zorgvraag. De mantelzorger zou hierdoor misschien eerder bereid zijn en zich verantwoordelijk voelen om bepaalde taken over te nemen in het belang van de bewoner.

Overbelasting van mantelzorgers

Tijdens het interview is de mantelzorgers gevraagd of zij zich wel eens overbelast voelen. Dit onderwerp is tevens bij de enquêtes behandeld. Een aantal van de mantelzorgers gaven aan dat dit absoluut het geval is. De meesten van hen gaan met een zwaar, bezorgd en schuldgevoel naar huis, alsof ze de bewoner aan hun lot overlaten. Op de vraag of zij behoefte hadden aan ondersteuning gaven zij aan dat dit niet het geval is. Ze vertelden dat de situatie is zoals het is en dat ze erkenning zochten in hun eigen sociale netwerk welke niet altijd heel erg breed is. In de informatiemap die gericht is op de bewoners is er niks opgenomen over de ondersteuning van de mantelzorger hoewel dit in de gemeente Den Haag en landelijk een belangrijke plek op de agenda heeft. Bij ondersteuning denkt men veelal aan het voeren van gesprekken met een hulpverlener terwijl er ook tal van andere vormen en middelen zijn. Royal Rustique zou hierin tegemoet kunnen komen door in elk huis een informatievoorziening te plaatsen waardoor mensen wegwijs worden in de wereld van de mantelzorg. Dat is namelijk niet iets waar ze bewust voor hebben gekozen zoals het doen van vrijwilligers werk, maar dat is zo ontstaan. Niemand gaat ergens werken zonder te weten wat zijn rol zal zijn, wat het oplevert en welke voorwaarden en voorzieningen er zijn. Mantelzorgers zorgen wel, zonder de randvoorwaarden te weten terwijl die er wel zijn.

Vraaggericht werken

Respect voor de persoonlijke levensstijl is de gedachte die Royal Rustique wil uitdragen, vraaggericht werken sluit daar goed bij aan. Uitgaande van de behoefte van de bewoner voordat er een beleid wordt vastgesteld zoals de organisatie Saffier de Residentiegroep schrijft. In de praktijk blijkt dit echter niet te gebeuren. Daar waar een duidelijke vraag ligt die zich richt op de dagbesteding wordt niet ingegaan op de vraag maar wordt gekeken naar beperkingen. Als Royal Rustique de bewoners een gevoel van thuis zijn wil geven, dan zal er een omslag moeten komen in de manier van denken en werken en zal er meer gekeken moeten worden naar de individuele vraag van de bewoner zonder daar zelf invulling aan te geven. Een voorbeeld daarvan is bij Respect Zorggroep Scheveningen, de uitkomsten daarvan zijn positief. De mantelzorger gaat regelmatig met een onprettig gevoel weg te weten dat er geen aanbod aan activiteiten is en de bewoner wacht op de volgende maaltijd welke zorgt voor variatie op de dag.

Visie

Het is niet voor alle cliënten en mantelzorgers duidelijk wat de visie is achter het concept van Royal Rustique. Bij het kleinschalig wonen wordt op een andere manier zorg verleent als voorheen in het verpleeghuis. De meeste ouderen hebben voordat zij in Royal Rustique terecht kwamen, in het naastgelegen verpleeghuis gewoond. Het verschil in de manier van zorg verlenen wordt opgemerkt, maar velen ervaren het niet als positief omdat zij de visie erachter niet helder hebben. Mantelzorgers hebben het idee dat de ouderen aan hun lot over gelaten worden.

Duidelijkheid voor medewerkers

De medewerkers geven aan dat zij meer duidelijkheid willen over de rol van de mantelzorger vanuit de organisatie, zodat ze weten wat precies de bedoeling is en wat ze mogen verwachten van de mantelzorger. Niet van iedere mantelzorger kan hetzelfde verwacht

worden, dit zal aangepast moeten worden aan de hand van de draagkracht en draaglast van de mantelzorger. Het zal per individu bekeken moeten worden. Voor sommige mantelzorgers ligt het niet in hun bereik om meer voor de oudere te betekenen als dat zij nu doen, bijvoorbeeld omdat zij zelf op leeftijd zijn, ver weg wonen of ook nog voor een andere dierbare mantelzorger zijn. Er leven nu verwachtingen bij de medewerkers die niet uitgesproken worden maar wel zorgen voor onvrede. Zo verwachten de medewerkers dat de mantelzorgers helpen met kleine huishoudelijke taken als het doen van de afwas of het vervangen van een vuilniszak. Hoewel dit nergens vastligt in een visiedocument of beleidsstuk zijn er verwachtingen. Echter hebben de mantelzorgers niet het idee dat de medewerkers verwachtingen van hun hebben. Dit is erg tegenstrijdig en kan zorgen voor onbegrip en irritaties terwijl dit voorkomen kan worden. Stichting Palet en Zorggroep Noorderbreedte hebben onderzoek gedaan naar de vraag hoe ze mantelzorgers actief betrokken kunnen houden. Hieruit kwam onder andere dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden aan de mantelzorger en de bewoner wat zij wel en wat zij niet kunnen verwachten. Tevens dienen zij bij hogere verwachtingen gewezen te worden op de mogelijkheden van bijvoorbeeld extra zorg inkopen.

Hoofdstuk 5: Conclusie en Discussie

5.1 Conclusie

Naar aanleiding van de analyse kan er antwoordt gegeven worden op de hoofdvraag van dit onderzoek:

Welke rol vervult mantelzorg binnen de kleinschalige woonvorm Royal Rustique en op welke wijze kan dit beter worden ingevuld?

Vanuit de organisatie is vastgesteld dat het hebben van een mantelzorger verplicht is, maar de inzet niet verplicht is. De rol van de mantelzorger volgens de medewerkers is te minimaal. Veel mantelzorgers kunnen meer betekenen voor de bewoners. Zo geven zij aan dat mantelzorgers taken op zich behoren te nemen zoals boodschappen doen, mee gaan naar ziekenhuisbezoeken, huishoudelijke taken en mee helpen met activiteiten.

De mantelzorgers geven aan dat ze de rol van mantelzorger toebedeeld hebben gekregen. Een rol die behoorlijk zwaar kan zijn voor sommigen. De mantelzorgers geven aan dat ze voor verschillende taken inzetbaar zijn en ook bereidt zijn om activiteiten te begeleiden, echter het organiseren van activiteiten vinden zij een taak van de medewerkers.

De rol van de mantelzorger volgens de bewoners is een dierbaar persoon waar zij een band mee hebben. De bewoners vinden het fijn als de mantelzorger op bezoek komt. In de interviews gaven zij aan hun mantelzorger het liefst wat vaker te zien, maar zij begrijpen dat de mantelzorgers het erg druk hebben met andere dingen.

De visie op mantelzorg komt dus niet geheel overeen tussen de medewerkers, de mantelzorgers en de bewoners.

De mantelzorgers geven aan dat ze taken vervullen rondom de bewoner. Mantelzorgers doen wat in hun ogen nodig is om de bewoner zo goed mogelijk te helpen. De medewerkers ervaren niet altijd dat mantelzorgers taken vervullen, omdat niet de taken verricht worden die zij voor ogen hebben. De medewerkers zullen bespreekbaar moeten maken wat zij verwachten, omdat de mantelzorgers niet het idee hebben dat er iets van hen verwacht wordt. Echter kan dit de mantelzorger niet opgelegd worden.

De medewerkers hebben behoefte aan duidelijkheid vanuit de organisatie. Zij willen duidelijkheid over de rol van de mantelzorger, zodat ze weten wat precies de bedoeling is en wat ze mogen verwachten van de mantelzorger.

Vanuit de organisatie zullen de verwachtingen over mantelzorg uitgesproken en vastgelegd moeten worden, wil er verbetering kunnen optreden. Voor de medewerkers is dan helder op welke wijze zij met de mantelzorger om moeten gaan.

De betrokkenheid van de mantelzorgers is volgens de medewerkers te minimaal. Vanuit de organisatie zal gekeken moeten worden hoe de betrokkenheid van de mantelzorgers vergroot kan worden.

Voor de medewerkers is het van belang dat zij op de hoogte zijn van de verschillende rollen die mantelzorgers kunnen hebben en dat zij zich hier zoveel mogelijk moeten proberen bij aan te sluiten. Dit wordt het samenspel met mantelzorgers genoemd. Het samenspel met mantelzorgers is van groot belang, aangezien zij een belangrijke rol vervullen in het leven van de bewoner. Mantelzorgers weten veel van de wensen en behoeften van de bewoners af. Als er meer aandacht besteed zal gaan worden aan het samenspel met de mantelzorgers, zal dit ten goede komen van de communicatie en samenwerking. Nu is gebleken dat de communicatie en samenwerking tussen de medewerkers en mantelzorgers niet optimaal is.

5.2 Discussie

Wij hebben ernaar gestreefd om het onderzoek valide en betrouwbaar uit te voeren. Echter zijn hierop nog wel wat punten die ter discussie kunnen worden gesteld.

Alle interviews die wij hebben afgenomen onder de medewerkers, de mantelzorgers en de bewoners zijn opgenomen en uitgetypt wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Doordat de interviews allemaal face-to-face en semigestructureerd waren, hebben wij mogelijk invloed gehad op de geïnterviewden.

We hebben geen onderscheid gemaakt in de drie verschillende doelgroepen die woonachtig zijn in Royal Rustique omdat het onderzoek anders te groot en te complex zou worden. Mogelijk zit er verschil in de beleving over de rol van de mantelzorger per doelgroep. De zorgvraag verschilt per doelgroep, leeftijd en cognitie. Hierdoor is het mogelijk dat er verschil is in de rol die mantelzorgers vervullen, zowel in de persoonlijke relatie als in de taken.

De ouderen hebben wij individueel geïnterviewd, zodat we het interview konden aanpassen aan het niveau van de bewoner. Over de validiteit van het interview met de bewoners valt te discussiëren. De bewoners waren mentaal nog goed, maar in hoeverre zij alles begrepen is onduidelijk. Soms werd er om de vraag heen gedraaid en kregen we geen antwoord op onze vraag. De bewoners vonden het vooral gezellig dat we bij hen op bezoek kwamen.

De interviews onder het personeel hebben we in groepsverband afgenomen. Onze motivatie hiervoor is dat er interactie kan ontstaan, waardoor er meer informatie boven tafel kan komen dan in een individueel interview. Bovendien kunnen zij verschillende perspectieven inbrengen. We hebben het gevoel gehad dat alle personeelsleden zich vertrouwd voelden in de groep en alles open en eerlijk durfden te vertellen. Het is echter een gevoel, of het personeel dit ook zo heeft ervaren is de vraag. Misschien hebben zij sommige dingen toch niet durven aankaarten. Een nadeel aan deze manier van interviewen is dat sommige mensen meer aan het woord komen als anderen. Hier hebben wij wel in geprobeerd te sturen, zodat iedereen de ruimte had om zijn of haar verhaal te doen.

Ook de mantelzorgers hebben wij in groepsverband geïnterviewd om dezelfde reden. We hebben de mantelzorgers benaderd d.m.v. een brief waarin er twee data's vermeld stonden. Er werd ons verteld dat de opkomst waarschijnlijk minimaal zou zijn, vandaar dat we twee datums gepland hadden. Het strookje moesten de mantelzorgers inleveren als ze bij het interview aanwezig wilden zijn. We hadden er maar zes ontvangen, dus gingen we hier vanuit. De opkomst bleek vele malen groter. Ook hadden sommige eerste contactpersonen hun partner meegenomen, waardoor we één van de twee dagen met elf mensen zaten. Dit valt niet echt meer een interview te noemen, eerder een bijeenkomst. Toch is er een hoop informatie boven tafel gekomen. Een nadeel van de grote groep is dat we niet op iedere vraag antwoordt hebben gekregen van iedereen aangezien de beschikbare tijd. De partners van de eerste contactpersonen hebben ook inbreng gehad. Zij zijn geen mantelzorger, dus officieel hadden we de informatie van de partners achterwege moeten laten.

De andere dag was de opkomst minder, toen waren er drie mantelzorgers aanwezig en een partner. Dit verliep voor de structuur beter. De informatie van beide interviews hebben we samengevoegd. De informatie verschilde niet veel van elkaar. In het eerste groepsinterview werd er meer gesproken over de inrichting van Royal Rustique en in het tweede interview meer over de medewerkers van Royal Rustique. In beide interviews kwam het gebrek aan activiteiten naar voren en het emotionele aspect.

We hebben niet alle mantelzorgers van Royal Rustique gesproken. De vraag is welke mantelzorgers op de interviews af zijn gekomen? Mogelijk waren dit de betrokken mantelzorgers. Of juist de ontevreden mantelzorgers die het interview hebben aangegrepen als kans om hun bevindingen te uiten? Het antwoordt weten we niet, maar mogelijk heeft dit ons onderzoek ook beïnvloedt.

Alle interviews hebben we samen afgenomen. We hebben ieder interview samen goed nabesproken, om te bekijken of we het allemaal goed begrepen hadden wat er gezegd werd. Voor dit onderzoek zijn verschillende databronnen gebruikt, namelijk interviews, internet, intranet, boeken en artikelen. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat de informatie uit verschillende bronnen is verkregen en met elkaar is vergeleken.

In totaal zijn wij een jaar bezig geweest met afstuderen. Eind 2012 hebben wij de interviews afgenomen. De doelgroep betreft oudere bewoners. Het verloop is onder deze doelgroep groter dan bij andere doelgroepen wegens overlijden. Dit heeft kunnen doorwerken dat de mantelzorgers die de enquêtes ingevuld hebben niet meer in beeld zijn.

Aangezien wij langer bezig geweest zijn met afstuderen, zijn er dingen binnen de organisatie verandert. Er wordt nu meer aandacht besteed aan mantelzorgers en vraaggericht werken. Wij hebben ervoor gekozen om niet alles aan te passen, dus niet alles is actueel. Wel hebben we het TNO onderzoek nog verwerkt in ons onderzoek, omdat we van mening waren dat dit een meerwaarde voor het onderzoek is.

Ons laatste discussiepunt is dat Laura werkzaam is bij Saffier de Residentiegroep. Zij kijkt met andere ogen naar de organisatie als een buitenstaander, waardoor mogelijk het onderzoek beïnvloed is. Dit hebben we geprobeerd te beperken door elkaar regelmatig te bevragen. Sabrina is niet werkzaam binnen Saffier de Residentiegroep en kan dus vanaf een afstand naar de organisatie kijken.

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

6.1 Aanbevelingen

Aan de hand van het onderzoek zijn wij tot de volgende aanbevelingen gekomen:

- **Mantelzorgbeleid vaststellen**

Vanuit de organisatie zou een mantelzorg beleid vastgesteld kunnen worden door de opnamefunctionaris. Alles omtrent mantelzorg kan hierin opgenomen worden. Een goed voorbeeld is het mantelzorgbeleid van de Lozerhof, wat ook onderdeel is van Saffier de Residentie Groep. Zij hebben een lijst opgesteld met allerlei taken rondom de verzorging van de bewoner. Deze takenlijst zou bij de start van de hulpverlening al besproken moeten worden onder alle betrokken partijen, oftewel mantelzorger, medewerker en bewoner. Deze kan er als volgt uit zien:

Activiteit	Professional	Mantelzorger	Clïënt
Boodschappen doen		x	
Planten water geven			x
Wassen		x	
Huishoudelijk werk	x		

Hierboven zijn een paar activiteiten rondom de woon- en leefomstandigheden vast gesteld. Maar niet alleen dit domein is van belang. Ook kan hierin opgenomen wie er met een cliënt naar het ziekenhuis gaat, wie er een activiteit met de bewoner onderneemt, etc.

Door dit allemaal vast te stellen wordt duidelijk wat de rol van de mantelzorger is en wat de rol van de medewerkers is. Niet van iedere mantelzorger kan hetzelfde verwacht kan worden, dit zal aangepast moeten worden aan de hand van de draagkracht en draaglast van de mantelzorger. Het zal per individu bekeken moeten worden. Mede daarom zou een takenlijst opstellen een aanwinst zijn voor Royal Rustique, omdat de mantelzorger in gezamenlijk overleg in alle vrijheid een keus kan maken uit de in de lijst genoemde activiteiten. Om het mantelzorgbeleid tot een succes te maken is het noodzakelijk dat alles omtrent mantelzorg erin opgenomen wordt en dat het concreet beschreven wordt, zodat het bruikbaar is op de werkvloer.

- **Organisatiebreed beleid vaststellen**

Niet alleen voor Royal Rustique is een mantelzorgbeleid van belang. Voor de gehele organisatie zou er een mantelzorgbeleid vastgesteld kunnen worden. Alles omtrent mantelzorg kan hierin worden opgenomen. Als dit beleid er is, kunnen locaties dit toespitsen op hun eigen voorziening.

- **Mantelzorger betrekken bij het vaststellen van het zorgleefplan**

Ieder bewoner heeft een zorgleefplan waarin wordt vastgesteld welke zorg er nodig is op het gebied van woon- en leefomstandigheden, het mentaal welbevinden en autonomie, participatie en als laatste het lichamelijk welbevinden en de gezondheid. Van belang is om de mantelzorger hierbij te betrekken. Zij kennen hun dierbare immers door en door. Een andere reden waarom het belangrijk is de mantelzorger te betrekken bij dit zorgleefplan is om duidelijke afspraken te maken. In dit eerste gesprek kan besproken worden wat de mantelzorger op zich wil nemen en wat de medewerkers aan zorg kunnen verlenen. Dit kan gedaan worden met behulp van de takenlijst (eerdere aanbeveling). De opnamefunctionaris is hiervoor verantwoordelijk. Hij of zij zal contact op moeten nemen om de mantelzorger uit te nodigen voor dit gesprek. Ook bij de evaluatie die één keer per jaar plaatsvindt moet de mantelzorger betrokken worden. De eerst verantwoordelijke verpleegkundige is dan verantwoordelijk om de mantelzorger hierbij te betrekken. Om dit tot een succes te maken, is het belangrijk dat in het mantelzorgbeleid wordt opgenomen dat mantelzorgers betrokken moeten worden bij het vaststellen van het zorgleefplan.

- **Mantelzorgers wijzen op ondersteunende voorzieningen**

Zoals in de theorie beschreven, zijn er vele voorzieningen waar mantelzorgers gebruik van kunnen maken. Veel mantelzorgers blijken hier niet van op de hoogte te zijn. Royal Rustique zou hierin tegemoet kunnen komen door in elk huis een informatievoorziening te plaatsen waardoor mensen wegwijs worden gemaakt in de wereld van de mantelzorg. Mantelzorgers geven aan zich zwaar belast te voelen. Als zij weten waar ze een beroep op kunnen doen, kan dit het gevoel van overbelasting een beetje wegnemen. De folders zijn al aanwezig in de organisatie. De locatiemanager ervoor moeten zorgen dat de informatievoorziening op een centrale plek komt te staan.

- **Toolkit 'een sterke band'**

Uit het onderzoek is gebleken dat het samenspel met mantelzorg verbeterd kan worden. Hier kan de toolkit 'een sterke band' van Vilans voor gebruikt worden. De toolkit is speciaal ontworpen om de familiebetrokkenheid te vergroten en biedt praktische handvatten om dit te realiseren. Naar aanleiding van de uitkomsten van de samenspelscan (bijlage 2), kan er een plan van aanpak opgesteld worden. Er zal er een projectleider aangesteld moeten worden. In het plan zullen de rollen, doelen, acties, instrumenten, processen, mogelijke randvoorwaarden en een planning helder neergezet moeten worden. Ook moet aangegeven worden wanneer een actie een succes is.

- **Nieuwsbrief voor alle betrokkenen uitgeven**

Iedere maand een nieuwsbrief uitgeven voor alle betrokkenen (medewerkers, bewoners en mantelzorgers). Hier kan het aanbod in activiteiten in beschreven worden, nieuws vanuit de organisatie, interviews met medewerkers bewoners en mantelzorgers, uitkomsten van onderzoeken etc. Op deze manier kunnen alle betrokken partijen op de hoogte gesteld worden. Er zal hiervoor een redactie samengesteld moeten worden. De redactie heeft dan de verantwoordelijkheid om iedere maand de nieuwsbrief uit te geven.

- **Informatiemap up to date maken**

In de informatiemap staat veel informatie betreffende het wonen binnen Royal Rustique. Echter staat er ook informatie die niet aansluit, verouderd is of ondertussen gewijzigd is. Het is belangrijk dat de informatie aansluit bij het wonen binnen Royal Rustique zodat men op de hoogte is van de voorzieningen, mogelijkheden en verwachtingen. Een procedure opstellen en daarin vastleggen op welke momenten de informatiemap wordt geëvalueerd, door wie en met welk doel zou ervoor kunnen zorgen dat de informatie actueel blijft.

- **Algemeen e-mailadres aanmaken**

Om het probleem te verminderen dat afspraken niet goed teruggekoppeld worden, kan er een e-mailadres voor Royal Rustique aangemaakt worden. Als mantelzorgers dan op bezoek komen en geen begeleiding aan treffen, kunnen ze de informatie doormailen. Het voordeel hiervan is ook dat alle personeelsleden dit kunnen lezen. Ook voor het maken van afspraken of vragen stellen is een e-mailadres gemakkelijk. De locatiemanager is verantwoordelijk voor het aanmaken van een algemeen e-mailadres en iedereen op de hoogte te stellen van het adres. In de nieuwsbrief moet het e-mailadres bekend gemaakt worden en het moet opgenomen worden in de informatiemap.

- **Vrijwilligers werven**

De organisatie moet niet alleen uitgaan van de bijdrage van mantelzorgers. Niet iedere bewoner heeft een mantelzorger die in staat is een bijdrage te leveren aan de zorg. Vrijwilligers kunnen van grote meerwaarde zijn binnen een organisatie. In de analyse kwam naar voren dat in de informatiemap van de bewoners staat dat er vrijwilligers zijn die activiteiten begeleiden. Dit blijkt in de praktijk niet te gebeuren, maar het zou fijn zijn als dit in de toekomst wel door vrijwilligers opgepakt kan worden. De afdeling P&O heeft de verantwoordelijkheid om vrijwilligers te werven.

- **Zeven dagen per week koken invoeren**

Over de activiteiten heerst binnen Royal Rustique een grote onvrede. Het dagelijks bereiden van een warme maaltijd zou deze onvrede voor een gedeelte weg kunnen nemen. De bewoners en de medewerkers beleven hier veel plezier aan. Als de bewoners daardoor een grotere mate van tevredenheid ervaren, zal dit een geruststelling zijn voor de mantelzorgers. De locatiemanager zal dit voor moeten leggen aan haar of zijn leidinggevende om te bespreken hoe dit vorm kan krijgen. Het koken met bewoners is intensief, misschien is er daardoor wel meer begeleiding voor nodig of kunnen vrijwilligers ingezet worden.

- **Scholing voor medewerkers over mantelzorg**

Het is belangrijk dat medewerkers oog hebben voor de mantelzorger. Het project Taskforce Mantelzorg kan gebruikt worden om de medewerkers te trainen op het gebied van mantelzorg. Medewerkers leren om in gesprek te gaan met mantelzorgers, hen te begeleiden en toe te leiden naar passende ondersteuning.

Literatuurlijst

Literatuur:

- Basisdocument Royal Rustique (2011). Royal Rustique: 'Met hart en ziel werken aan het welzijn van ouderen'.
- Beneken genaamd Kolmer, D. 2011. *Mantelzorg: wikken en wegen. Op weg naar een care justitia*. Delft: Eburon, 11, 17, 27, 50.
- Den Haag Transmuraal jaargang 15 nummer 2 (oktober 2012). P 10 en p 21
- Den Haag Transmuraal jaargang 16, nummer 1 (maart 2013) p. 18
- Depla M, Boekhorst S. te, 2007. *Kleinschalig wonen voor mensen met dementie: Doen of laten?* Trimbos-instituut / EMGO-Vumc, 59-61
- Documenten handboek zorg, welzijn en behandeling (Jaartal onbekend). Mantelzorg in de Lozerhof.
- Magazin Royal Rustique (2010). 'Hoe is het ontstaan? Wat betekent het om hier te wonen of te werken?'
- Mc Nally, S., Ben-Shlomo, Y. & Newman, S. 1999. The effects of respite care on informal carers' well being: a systematic review: *Journal of Disability and rehabilitation*, 2, 1-14.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2000-2001). Zorg Nabij: Notitie over mantelzorgondersteuning, 27401, nr. 65.
- Sandick v, e.a. 2012. Eindrapport Lerende evaluatie Woon-Zorgconcept Royal Rustique. Pp 4-7 en pp 17-18.
- Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie jaargang 38, nummer 1 (2007) p. 17-26
- Verschuren, P. 2009. *Praktijkgericht onderzoek. Ontwerp van een organisatie en beleidsonderzoek*. Boom academic.
- Waarde, H. van, 2008. *Denkbeelden over kleinschalig wonen voor mensen met dementie*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Werd-de-Rooij I. de, 2012. *Leven met Dementie*. Tilburg: DekoVerdivas, 15-16.

Internetbronnen:

- Anoniem, Jaartal onbekend. Doelgroepen in de AWBZ:
<http://www.bouwcollege.nl/Pdf/web%20based%20AWBZ/5901/Doelgroepen%20AWBZ%205901.pdf> Geraadpleegd op 10 september 2012
- Zephyrmerel, 2010. Niet aangeboren hersenletsel (NAH): <http://mens-en-gezondheid.infonu.nl/ziekten/17814-niet-aangeboren-hersenletsel-nah.html>
Geraadpleegd op 22 maart 2013
- RIVM, 2009. Nationaal Kompas Volksgezondheid:
<http://www.nationaalkompas.nl/preventie/gericht-op-doelgroepen/ouderen/wie-behoort-tot-de-doelgroep-ouderen/> geraadpleegd op 26 november 2012
- Ilse de Bruijn en Jolanda Elferink, 2012. Expertisecentrum Mantelzorg:
<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/smartsite.dws?id=141765> geraadpleegd op 13 november 2012

- Jacques Loomans, 2012. Leefklimaat verzorghuis bepaalt bereidheid mantelzorger: <http://www.skipt.nl/blogs/id1164-leefklimaat-verzorghuis-bepaalt-bereidheid-mantelzorger.html> geraadpleegd op 13 november 2012
- Expertisecentrum Mantelzorg, 2008. Rol van familieleden in de Rustenburg: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/smartsite.dws?id=116418> geraadpleegd op 15 november 2012
- Expertisecentrum Mantelzorg, 2012. Mantelzorgers en professionals: samen aan de slag voor meer werkplezier: <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/smartsite.dws?id=141821> geraadpleegd op 24 maart 2013
- Vilans, 2011. De bewoners en de familie zijn ons uitgangspunt. <http://www.vilans.nl/docs/vilans/informatiecentrum/Bewoner%20en%20hun%20familie.pdf> geraadpleegd op 22 maart 2013
- Mantelzorgparticipatie in kleinschalig groepswonen: Annie Vrij, 2010: <http://www.vilans.nl/docs/vilans/informatiecentrum/ProjectMantelparticipatieStichtingPalet.pdf> geraadpleegd op 24 maart 2013
- Mezzo, Jaartal onbekend. Haags Mantelzorgakkoord: <http://www.pepdenhaag.nl/werkveld-pep/mantelzorg/haags-mantelzorgakkoord/> geraadpleegd op 1 april 2013
- De gemeente, 2010. De WMO en de AWBZ: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/De-Wmo-en-de-AWBZ.htm> Geraadpleegd op 1 april 2013
- De Haagse Hogeschool, jaartal onbekend. Lectoraat Mantelzorg: <http://www.dehaagsehogeschool.nl/lectoraten-en-onderzoek/overzicht-lectoraten/mantelzorg/over-het-lectoraat> Geraadpleegd op 1 april 2013
- PEP, jaartal onbekend. PEP-pas en magazine IEDEREEN: <http://www.pepdenhaag.nl/werkveld-pep/vrijwilligerswerk/pep-pas-en-magazine-iedereen/> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Mezzo, 2012. Mantelzorg? Nu even niet!: http://www.mezzo.nl/mantelzorgnieuws/mantelzorg_nu_even_niet/6328 Geraadpleegd op 1 april 2013
- Rijksoverheid, jaartal onbekend. Mantelzorg en werk: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/mantelzorg-en-werk> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Mezzo, jaartal onbekend. Verplichten van mantelzorg in verpleeghuizen: http://www.mezzo.nl/mantelzorg_verplichten Geraadpleegd op 1 april 2013
- Anoniem, jaartal onbekend. Mantelzorg: <http://www.invoeringwmo.nl/onderwerpen/mantelzorg> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Sociale VerzekeringsBank, jaartal onbekend. Mantelzorgcompliment: http://www.svb.nl/int/nl/mzc/wat_is_het_mantelzorgcompliment/wie_krijgt_het/index.jsp Geraadpleegd op 1 april 2013
- Rijksoverheid, jaartal onbekend. Hulp voor de mantelzorger: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/hulp-voor-de-mantelzorger> Geraadpleegd op 1 april 2013

- Werk en Mantelzorg, jaartal onbekend. Visie: <http://www.werkenmantelzorg.nl/stichting/wat-doet-stichting-wm> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Anoniem, jaartal onbekend. Uitleg: <http://www.respijtwijzerdenhaag.nl/uitleg/> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Anoniem, 2012. Aanbod: <http://www.respijtwijzerdenhaag.nl/uitleg/> Geraadpleegd op 2 november 2012
- De gemeente, 2013. Parkeervergunning voor mantelzorgers: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Parkeervergunning-voor-mantelzorgers.htm> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Alzheimer Nederland, 2013. Alzheimer Café Den Haag: <http://www.alzheimer-nederland.nl/hulp-en-advies/regionale-afdelingen/afdeling-haaglanden/den-haag.aspx> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Saffier de Residentiegroep, 2013. Locaties: <http://www.saffierderesidentie.nl/> Geraadpleegd op 1 april 2013
- Expertisecentrum mantelzorg, 2012. Verblijfszorg: www.expertisecentrummantelzorg.nl/.../Samenspelscan_verblijfszorg1.doc Geraadpleegd op 16 april 2013
- www.mezzo.nl/definitie_mantelzorg Geraadpleegd op 13 november 2012
- Brigitte Nitsche et. al, 2011. Toolkit 'Een sterke band': http://www.vilans.nl/docs/vilans/informatiecentrum/Een_sterke_band.pdf Geraadpleegd op 20 april 2013

Bijlage

- Bijlage 1:** Enquête mantelzorger
Enquête medewerker
- Bijlage 2:** Enquetes – cijfermatig overzicht van de uitslagen
- Bijlage 3:** Interview vragen cliënt
Interview vragen medewerker
Interview vragen mantelzorger
- Bijlage 4:** Samenwerking en logboek

Bijlage 1: Enquête — Betrokkenheid van de mantelzorger binnen Royal Rustique (Mantelzorger)

Heeft u vragen of zijn er onduidelijkheden over de enquête, dan kunt u mailen naar: L.roth@saffierderesidentie.nl

	Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig
Samenwerken			
1. U wordt betrokken bij het invullen en uitvoeren van het zorg- leefplan.			
2. U wordt betrokken bij het evalueren van de zorg en ondersteuning.			
3. U wordt bij twijfel over het uitvoeren van bepaalde zorgtaken benaderd.			
4. U wordt door middel van mondelinge en schriftelijke informatie op de hoogte gehouden.			
5. Het personeel is bereikbaar voor de u.			
6. Er is een vast contactpersoon voor u.			
7. U wordt ingezet bij de zorg en dienstverlening rondom de cliënt.			
Ondersteunen			
8. Signalen van overbelasting door uw rol als mantelzorger wordenesignaleerd door de medewerkers.			
9. Er worden tips aan u gegeven om de zorg te kunnen volhouden.			
10.Op de nationale dag van de mantelzorger worden er activiteiten georganiseerd.			
11.Er wordt regelmatig aan u gevraagd hoe het met u gaat.			
12.U bent wel eens verwezen naar voorzieningen voor mantelzorgondersteuning.			
13.De omgang met het personeel verloopt goed.			
14.De inzet van u als mantelzorger wordt gewaardeerd.			

Faciliteren			
15. Na opname van de cliënt is uw relatie met de cliënt gelijk gebleven deze neemt niet in hoeveelheid of intensiteit af.			
16. U doet samen met de cliënt leuke dingen.			
17. Er is privacy voor U en de cliënt.			
18. Na opname zijn er mogelijkheden om familierituelen voort te zetten.			
19. De gewoontes van de cliënt en die van u worden gerespecteerd.			
20. Voor u is er koffie/thee en zijn er maaltijden beschikbaar.			
21. Er zijn overnachtingsmogelijkheden voor u.			
22. U wordt gastvrij benaderd.			
Afstemmen			
23. Waar nodig wordt er informatie over de cliënt aan u gevraagd.			
24. Samen met u worden de verwachtingen besproken.			
25. Er vindt regelmatig overleg plaats met u.			
26. Klachten die van u afkomstig zijn worden serieus behandeld.			
27. Er wordt op een professionele wijze omgegaan met lastige situaties tussen u en het personeel.			
28. U wordt betrokken bij het doen van leuke dingen.			
29. U bent een belangrijke ondersteuning bovenop de zorg en begeleiding die er wordt geboden vanuit Huize Royal.			
30. Het welbevinden van de cliënt is in een bepaalde mate afhankelijk van u.			
31. De rol die u heeft als mantelzorger is goed zoals die is.			

Heeft u eventuele tips of ideeën over hoe de rol van de mantelzorger beter of anders zou kunnen dan zouden wij het op prijs stellen als u dit met ons deelt. Ook als er punten niet besproken zijn of u wilt toelichting geven op bovenstaande stellingen, maak dan gebruik van de onderstaande ruimte. Uiteraard wordt hetgeen wat u noteert met uiterste discretie behandeld.

Aanvulling:

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, typical of notebook or legal stationery. The background is a solid off-white color, and there are no margins, text, or other markings present.

Bijlage 1: Enquête — Betrokkenheid van de mantelzorger binnen Royal Rustique (Medewerker)

Functie:

Heeft u vragen of zijn er onduidelijkheden over de enquête, dan kunt u mailen naar: L.roth@saffierderesidentie.nl

	Geen verbetering nodig	Enige verbetering nodig	Veel verbetering nodig
Samenwerken			
1. De mantelzorger wordt betrokken bij het invullen en uitvoeren van het zorg- leefplan.			
2. De mantelzorger wordt betrokken bij het evalueren van de zorg en ondersteuning.			
3. De mantelzorger wordt bij twijfel over het uitvoeren van bepaalde zorgtaken benaderd.			
4. De mantelzorger wordt door middel van mondelinge en schriftelijke informatie op de hoogte gehouden.			
5. Het personeel is bereikbaar voor de mantelzorgers.			
6. Er is een vast contactpersoon voor de mantelzorger.			
7. Mantelzorgers worden ingezet bij de zorg en dienstverlening rondom de cliënt.			
Ondersteunen			
8. Signalen van overbelasting bij mantelzorgers worden gesignaleerd.			
9. Aan de mantelzorgers worden tips gegeven om de zorg te kunnen volhouden.			
10. Op de nationale dag van de mantelzorger worden er activiteiten			

georganiseerd.			
11. Er wordt regelmatig aan de mantelzorger gevraagd hoe het met hem of haar gaat.			
12. Mantelzorgers worden verwezen naar voorzieningen voor mantelzorgondersteuning.			
13. De omgang met de mantelzorger verloopt goed.			
14. De inzet van de mantelzorger wordt gewaardeerd.			
Faciliteren			
15. Na opname van de cliënt wordt de relatie met zijn of haar mantelzorger voortgezet, deze neemt niet in hoeveelheid of intensiteit af.			
16. De mantelzorger doet samen met de cliënt leuke dingen.			
17. Er is privacy voor de mantelzorger en de cliënt.			
18. Na opname zijn er mogelijkheden om familierituelen voort te zetten.			
19. De gewoontes van de cliënt en de mantelzorger worden gerespecteerd.			
20. Voor de mantelzorger is er koffie/thee en maaltijden beschikbaar.			
21. Er zijn overnachtingsmogelijkheden voor de mantelzorger.			
22. De mantelzorger wordt gastvrij benaderd.			
Afstemmen			
23. Waar nodig wordt er informatie over de cliënt aan de mantelzorger gevraagd.			
24. Samen met de mantelzorger worden de verwachtingen besproken.			
25. Er vindt regelmatig contact plaats met de mantelzorger.			
26. Klachten van mantelzorgers worden serieus behandeld.			
27. Er wordt op een professionele wijze omgegaan met lastige situaties tussen			

Bijlage 2:	Enquête uitslagen Mantelzorgers (21 retour van de 29)	Geen	Enige	Veel		Geen	Enige	Veel
Samenwerken	1. U wordt betrokken bij het invullen en uitvoeren van het zorg- leefplan.	33%	43%	24%		41%	43%	16%
	2. U wordt betrokken bij het evalueren van de zorg en ondersteuning.	29%	33%	38%				
	3. U wordt bij twijfel over het uitvoeren van bepaalde zorgtaken benaderd.	43%	43%	14%				
	4. U wordt door middel van mondelinge en schriftelijke informatie op de hoogte gehouden.	38%	57%	5%				
	5. Het personeel is bereikbaar voor de u.	57%	38%	5%				
	6. Er is een vast contactpersoon voor u.	29%	48%	24%				
	7. U wordt ingezet bij de zorg en dienstverlening rondom de cliënt.	62%	38%	0%				
Ondersteunen	8. Signalen van overbelasting door uw rol als mantelzorger worden gesignaleerd door de medewerkers.	76%	24%	0%		60%	30%	10%
	9. Er worden tips aan u gegeven om de zorg te kunnen volhouden.	57%	38%	5%				
	10. Op de nationale dag van de mantelzorger worden er activiteiten georganiseerd.	57%	14%	29%				
	11. Er wordt regelmatig aan u gevraagd hoe het met u gaat.	43%	52%	5%				
	12. U bent wel eens verwezen naar voorzieningen voor mantelzorgondersteuning.	48%	33%	19%				
	13. De omgang met het personeel verloopt goed.	67%	29%	5%				
	14. De inzet van u als mantelzorger wordt gewaardeerd.	71%	19%	10%				
Faciliteren	15. Na opname van de cliënt is uw relatie met de cliënt gelijk gebleven deze neemt niet af.	76%	24%	0%		77%	23%	0%
	16. U doet samen met de cliënt leuke dingen.	76%	24%	0%				
	17. Er is privacy voor U en de cliënt.	100%	0%	0%				
	18. Na opname zijn er mogelijkheden om familierituelen voort te zetten.	81%	19%	0%				
	19. De gewoontes van de cliënt en die van u worden gerespecteerd.	81%	19%	0%				
	20. Voor u is er koffie/thee en zijn er maaltijden beschikbaar.	62%	38%	0%				
	21. Er zijn overnachtingsmogelijkheden voor u.	52%	48%	0%				
	22. U wordt gastvrij benaderd.	86%	14%	0%				
Afstemmen	23. Waar nodig wordt er informatie over de cliënt aan u gevraagd.	76%	24%	0%		52%	38%	10%
	24. Samen met u worden de verwachtingen besproken.	48%	52%	0%				
	25. Er vindt regelmatig overleg plaats met u.	29%	33%	38%				
	26. Klachten die van u afkomstig zijn worden serieus behandeld.	33%	57%	10%				
	27. Er wordt op een professionele wijze omgegaan met lastige situaties tussen u en het personeel.	62%	33%	5%				
	28. U wordt betrokken bij het doen van leuke dingen.	62%	29%	10%				

	Enquête uitslagen Medewerkers (15 retour van de 20)	Geen	Enige	Veel		Geen	Enige	Veel
Samenwerken	1. De mantelzorger wordt betrokken bij het invullen en uitvoeren van het zorg- leefplan.	7%	73%	20%		17%	59%	24%
	2. De mantelzorger wordt betrokken bij het evalueren van de zorg en ondersteuning.	13%	73%	13%				
	3. De mantelzorger wordt bij twijfel over het uitvoeren van bepaalde zorgtaken benaderd.	7%	73%	20%				
	4. De mantelzorger wordt mondelinge en schriftelijke op de hoogte gehouden.	20%	53%	27%				
	5. Het personeel is bereikbaar voor de mantelzorgers.	53%	40%	7%				
	6. Er is een vast contactpersoon voor de mantelzorger.	20%	60%	20%				
	7. Mantelzorgers worden ingezet bij de zorg en dienstverlening rondom de cliënt.	0%	40%	60%				
Ondersteunen	8. Signalen van overbelasting bij mantelzorgers worden gesignaleerd.	13%	73%	13%		9%	64%	28%
	9. Aan de mantelzorgers worden tips gegeven om de zorg te kunnen volhouden.	7%	47%	47%				
	10. Op de nationale dag van de mantelzorger worden er activiteiten georganiseerd.	0%	33%	67%				
	11. Er wordt regelmatig aan de mantelzorger gevraagd hoe het met hem of haar gaat.	7%	80%	13%				
	12. Mantelzorgers worden verwezen naar voorzieningen voor mantelzorgondersteuning.	0%	60%	40%				
	13. De omgang met de mantelzorger verloopt goed.	0%	93%	7%				
	14. De inzet van de mantelzorger wordt gewaardeerd.	33%	60%	7%				
Faciliteren	15. Na opname van de cliënt blijft de relatie tussen mantelzorg en cliënt hetzelfde.	7%	53%	40%		30%	51%	19%
	16. De mantelzorger doet samen met de cliënt leuke dingen.	0%	47%	53%				
	17. Er is privacy voor de mantelzorger en de cliënt.	40%	60%	0%				
	18. Na opname zijn er mogelijkheden om familierituelen voort te zetten.	40%	60%	0%				
	19. De gewoontes van de cliënt en de mantelzorger worden gerespecteerd.	47%	47%	7%				
	20. Voor de mantelzorger is er koffie/thee en maaltijden beschikbaar.	27%	53%	20%				
	21. Er zijn overnachtingsmogelijkheden voor de mantelzorger.	33%	40%	27%				
	22. De mantelzorger wordt gastvrij benaderd.	47%	47%	7%				
Afstemmen	23. Waar nodig wordt er informatie over de cliënt aan de mantelzorger gevraagd.	53%	47%	0%		23%	64%	12%
	24. Samen met de mantelzorger worden de verwachtingen besproken.	0%	100%	0%				
	25. Er vindt regelmatig contact plaats met de mantelzorger.	0%	73%	27%				
	26. Klachten van mantelzorgers worden serieus behandeld.	47%	47%	7%				
	27. Er wordt professioneel omgegaan met lastige situaties tussen jullie en de mantelzorger.	33%	53%	13%				
	28. De mantelzorger wordt betrokken bij het doen van leuke dingen.	7%	67%	27%				

Bijlage 3: Interview vragen: De visie van de cliënt

1. Wat is uw visie op kleinschalig wonen?

- 1 Hoe ervaart u het om in Royal Rustique te wonen?
- 2 Welke voor- en nadelen biedt het kleinschalig wonen voor u?
- 3 Hoe vindt u het om samen te eten (koken)?
- 4 Voelt u zich thuis?
- 5 Voelt u de vrijheid om de dag in te delen naar uw eigen behoefte?
- 6 Ervaart u privacy als u in uw eigen woning bent?

2. Wat is uw visie op mantelzorg?

- 1 Hoe ervaart u het contact met uw mantelzorger?
- 2 Wat onderneemt u samen met uw mantelzorger?
- 3 Hoe vaak ziet u uw mantelzorger?
- 4 Zou u graag willen dat uw mantelzorger vaker bij u langs komt?
- 5 Voelt u wel eens onvrede naar uw mantelzorger?
- 6 Hoe voelt het als uw mantelzorger weer weg gaat na een bezoek?
- 7 Heeft u nog wensen rondom de invulling van uw mantelzorger?

3. Wat is uw visie op communicatie?

- 1 Hoe vindt u dat er gecommuniceerd wordt?
- 2 Wordt er volgens u voldoende gecommuniceerd?
- 3 Voelt u de vrijheid om vrijuit te spreken?
- 4 Wat vindt u van de wijze waarop u wordt aangesproken?
- 5 Als u ergens mee zit, bespreekt u dit dan met de medewerkers of uw mantelzorger?
- 6 Hoe vindt u dat het personeel met uw om gaat?
- 7 Hoe ervaart u het contact tussen uw mantelzorger en het personeel?

4. Wat is uw visie op samenwerken?

- 1 Hoe vindt u dat er samengewerkt wordt?
- 2 Wordt u betrokken bij het maken van beslissingen?
- 3 Weet u wie uw eerste verpleegkundige verantwoordelijke is?

Is er iets wat niet aan bod is gekomen wat u graag wilt delen?

Interview vragen: De visie van het personeel

1. Wat is jullie visie op kleinschalig wonen?

- 1 Wat houdt kleinschalig wonen volgens jullie in?
- 2 Is er verschil tussen het werken in een kleinschalige woonvorm en de reguliere ouderenzorg m.b.t. de mantelzorgers?
- 3 Hoe ervaren jullie het om in een kleinschalige woonvorm te werken?
- 4 Hoe is het om met kleine groepen te werken?
- 5 Wat vinden jullie van koken binnen het huis met de bewoners?
- 6 Voel jij je betrokken bij de bewoners in het huis?

2. Wat is jullie visie op mantelzorg?

- 1 Wat zou volgens jullie de rol van de mantelzorger moeten zijn?
- 2 Hoe ervaren jullie het onderlinge contact tussen de mantelzorgers en de cliënten?
- 3 Hebben jullie bepaalde verwachtingen van de mantelzorgers?
- 4 Ervaren jullie het verlenen van zorg op een andere manier als de mantelzorger aanwezig is?
- 5 Wanneer is een mantelzorger betrokken?
- 6 Hoe ervaren jullie het als een mantelzorger heel erg betrokken is?
- 7 Hoe ervaren jullie het als een mantelzorger onvrede uit?
- 8 Vindt je dat je mantelzorgers mag betrekken bij activiteiten?
- 9 Hoe zou je met je vader/moeder omgaan in een kleinschalige woonvorm?
- 10 Wat zou je belangrijk vinden dat medewerkers zouden doen bij jouw ouders?

3. Wat is jullie visie op communicatie?

- 1 Hoe ervaren jullie het contact met de mantelzorgers?
- 2 Behoren jullie de mantelzorger over alles te informeren?
- 3 Heeft u behoefte aan meer duidelijkheid vanuit de organisatie over de rol van de mantelzorger?
- 4 Zou je meer of anders contact met de cliënt willen hebben?

4. Wat is jullie visie op samenwerken?

- 1 Vinden jullie de onderlinge samenwerking optimaal?
- 2 Voel je de vrijheid om collega's aan te spreken als je vindt dat het anders moet?
- 3 Ga je graag naar je werk?
- 4 Wat zou volgens u kunnen bijdragen aan verbetering in de samenwerking met mantelzorgers?

Is er iets wat niet aan bod is gekomen wat jullie graag willen delen?

Interview vragen: De visie van de mantelzorger

1. Wat is uw visie op kleinschalig wonen?

- 1 Wat houdt kleinschalig wonen volgens jullie in?
- 2 Hoe ervaren jullie het dat dhr/mw in Royal Rustique woonachtig is?
- 3 Voelt u zich welkom binnen het huis?
- 4 Voelt u zich vrij om in de woonkamer/ keuken of de tuin te bevinden?
- 5 Is er ruimte voor de persoonlijke voorkeuren van de cliënt?
- 6 Heeft u het idee dat dhr/mw naar tevredenheid woont?

2. Wat is uw visie op mantelzorg?

- 1 Hoe ervaren jullie het om eerste contactpersoon te zijn?
- 2 Welke taken vervult u?
- 3 Is uw rol anders geworden nadat dhr/mw is opgenomen in Huize Royal?
- 4 Hoe ervaren jullie het om weg te gaan na een bezoek?
- 5 Kunt u uw rol als eerste contactpersoon goed combineren met uw andere dagelijkse verplichtingen?
- 6 Heeft u zich wel eens overbelast gevoeld als eerste contactpersoon?

3. Wat is uw visie op communicatie?

- 1 Hoe ervaren jullie het contact met de medewerkers van Royal Rustique?
- 2 Heeft u het idee dat u overal van op de hoogte wordt gehouden?
- 3 Voelt u zich vrij om zaken die niet goed lopen te bespreken?
- 4 Hoe ervaart u het dat er een EVV'er is?
- 5 Wat vindt u van het zorgleefplan?

4. Wat is uw visie op samenwerken?

- 1 Wat denkt u dat zou kunnen bijdragen aan verbetering in de samenwerking met de medewerkers?
- 2 Wat vindt u van de wijze waarop u wordt geïnformeerd?
- 3 Heeft u het idee dat het personeel verwachtingen heeft van u?
- 4 Zou u openstaan voor begeleiding van bepaalde activiteiten?
- 5 Vertouwt u op de kundigheid van het personeel?
- 6 Voldoet het personeel aan de verwachtingen die u voor opname had?

Is er iets wat niet aan bod is gekomen wat u graag wilt delen?

Bijlage 4: Samenwerking en Logboek

We hebben ervoor gekozen om samen te werken om de kwaliteit van het onderzoek te vergroten. Laura Roth is werkzaam binnen Saffier de Residentie Groep en heeft daardoor een andere kijk op de organisatie als een buitenstaander. Aangezien Sabrina Duivenvoorde niet werkzaam is binnen de organisatie kijkt zij anders tegen bepaalde dingen aan. Sabrina kon objectief naar de organisatie kijken, doordat zij niet gekleurd is door ervaringen. Aan de andere kant had Laura het voordeel overal van op de hoogte te zijn. Ook was het een voordeel dat Laura toegang had tot de documenten, waardoor we meer informatie hebben kunnen verkrijgen. Doordat we beide een ander startpunt hadden, hebben we elkaar veel moeten bevragen. Dit heeft interessante informatie opgeleverd, wat wij hebben kunnen verwerken in ons onderzoek. Voor Laura waren sommige dingen vanzelfsprekend, maar door erover in discussie te gaan kwam zij soms tot andere inzichten. Andersom was dit ook het geval. Het is een proces geweest waarin we van elkaar hebben kunnen leren. Het onderzoek is hierdoor van betere kwaliteit en het heeft meer diepgang gekregen.

Een ander voordeel van samenwerken is dat je gebruik kunt maken van elkaars kwaliteiten, wat van toegevoegde waarde is voor het onderzoek.

Datum	Taak	Tijd – uren pp	
	Vooronderzoek	Sabrina	Laura
	Zoeken van geschikte opdracht	20	20
	Contact leggen opdrachtgever		0,5
	Kennismaking opdrachtgever	1,5	1,5
	Literatuur onderzoek	20	20
	Contact Mantelzorg lectoraat	2	2
	Voorstel onderzoeksopzet	2,5	2,5
		46	46,5
	Onderzoeksopzet	Sabrina	Laura
	Literatuur verzamelen	15	15
	Literatuuronderzoek	30	30
	Dag meelopen opdrachtgever	8	8
	Kennismaking begeleider	1,5	1,5
	Voortgangsgesprek begeleider	1,5	1,5
	Voortgangsgesprek opdrachtgever	2	2
	Contact met docenten/ begeleider	1,5	
	Bespreken onderlinge voortgang	10	10
	Feedback verwerken	20	20
	Omschrijving en verantwoording vraagstuk		10
	Hoofd en deelvragen	10	10
	Kernbegrippen / doelstelling		5
	Inhoudelijke Orientatie		10

	Onderzoeksonderwerp	1,5	1,5
	Eventuele literatuur voor het onderzoek	5	5
	Planning en verantwoording tijd	3	
	Eindresultaat		0,5
	Literatuurlijst	1	1
	Werkafspraken	2	
	Layout – Voorblad, inhoudsopgave etc.		4
	Spellingscontrole	1	
		113	135
	Onderzoek	Sabrina	Laura
	Literatuur verzamelen	40	40
	Documenten opzoeken Royal Rustique		15
	Brief mantelzorgers		2,5
	Inhoudsopgave		2
	Voorwoord	2	
	Inleiding	5	
	Onderzoeksonderwerp	15	15
	Samenvatting	10	
	Deelvraag 1	30	
	Deelvraag 2	80	
	Deelvraag 3		85
	Enquêtes opstellen	10	10
	Enquêtes verzenden	5	5
	Enquêtes analyseren	10	10
	Enquêtes verwerken		25
	Interview vragen samenstellen	10	10
	Interview afspraken maken	5	5
	Interviews afnemen	20	20
	Interviews uitschrijven	20	20
	Interviews analyseren	10	10
	Interviews verwerken	25	
	Analyse bespreken	15	15
	Analyse uitwerken		25
	Conclusie/ discussie bespreken	10	10
	Conclusie/ discussie uitschrijven	15	
	Aanbevelingen bespreken	10	10
	Aanbevelingen uitschrijven	15	
	Contact begeleider	10	10
	Contact Huize Royal	10	15
	Contact lectoraat mantelzorg	4	4
	Feedback verwerken	80	80
	Bespreken onderlinge voortgang	30	30
	Spelling checken	10	

	Layout		10
	Samenwerking en logboek	10	10
	Presentatie + voorbereiding	20	20
		536	513,5
		Sabrina	Laura
	Vooronderzoek	46	46,5
	Onderzoeksopzet	113	135
	Onderzoek	536	513,5
	Totaal	695	695