



Gelijkgerichte mantelzorg- ondersteuning Wmo

Handreiking voor het organiseren
van lokale ondersteuning
voor mantelzorgers

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding	3
2.	Gemaakte afspraken	5
	2.1. Gelijkgerichte mantelzorgondersteuning	5
	2.2. Toeleiding en bereik	6
	2.3. Beleid en informatie	7
	2.4. Kennis, leren en verbeteren	9

Meer informatie

Meer handreikingen voor basisfunctionaliteiten en informatie over de onderdelen D5 en D6 van het AZWA vind je op zorgakkoorden.nl/azwa.

1. Aanleiding

In Nederland zijn naar schatting 5 miljoen mantelzorgers actief¹. Door de toenemende vergrijzing is de verwachting dat dit aantal in de toekomst verder stijgt. Mantelzorgers zijn vaak langdurig en intensief betrokken bij de zorg voor een naaste, meestal al ruim voordat professionele zorg wordt ingezet. Dat maakt hun bijdrage onmisbaar, maar brengt ook risico op overbelasting met zich mee wanneer passende ondersteuning ontbreekt of lastig te vinden is.

Het huidige aanbod van gemeenten en hun lokale partners sluit niet altijd aan op de groeiende ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers. Inwoners en organisaties hebben behoefte aan voorspelbaarheid en vindbaarheid van het ondersteuningsaanbod dat de gemeente biedt. Ook is maatwerk nodig voor situaties waarin mantelzorgers ondersteuning nodig hebben die zijzelf niet kunnen organiseren. In paragraaf 3.2 van het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO) is dan ook het volgende afgesproken:

“VWS, VNG en andere relevante maatschappelijke partners werken samen aan een gelijkgericht ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers in alle gemeenten. Hierbij streven we naar ondersteuning voor mantelzorgers, passend bij de behoefte van mantelzorgers in de lokale context, met oog voor het al bestaande ondersteuningsaanbod van gemeenten en gebaseerd op de acht vraaggebieden van mantelzorgers. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, op het gebied van:

- *Informatievoorziening, zodat mantelzorgers en hun (maatschappelijke) omgeving informatie eenvoudiger kunnen vinden en toepassen.*
- *Ondersteuning bij regeltaken, zoals de inzet van mantelzorgmakelaars.*
- *Emotionele ondersteuning, zoals het faciliteren van lotgenotengroepen.”*

De 8 vraaggebieden voor mantelzorgondersteuning:



In deze handreiking zetten het ministerie van VWS, VNG, Sociaal Werk Nederland, Patiëntenfederatie Nederland en de Seniorencoalitie de afspraken uiteen die voortkomen uit de passage over het versterken van mantelzorgondersteuning in het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO). Als in dit document wordt gesproken over ‘we’, verwijst dat naar deze partijen, tenzij anders aangegeven.

1 <https://open.overheid.nl/documenten/9475cbe6-2df0-4464-8e73-59b09945fe2f/file>

Dit afsprakenpakket biedt betrokken partijen houvast bij het inrichten van een 'gelijkgericht' ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. Het maakt concreet wanneer mantelzorgondersteuning op orde is en helpt gemeenten bij de vraag of zij de juiste dingen doen voor mantelzorgers. De afspraken bieden duidelijkheid over wat overal nodig is, terwijl er ruimte blijft voor lokale invulling, passend bij de context, mogelijkheden en behoeften van gemeenten en regio's.

Uitgangspunten afsprakenpakket

Voorliggend afsprakenpakket is gemaakt op basis van de volgende uitgangspunten:

- Gelijkgerichte mantelzorgondersteuning betekent: in elke gemeente is een herkenbaar aanbod aanwezig op de acht vraaggebieden van mantelzorgers, lokaal ingevuld en passend bij de context en het bestaande aanbod. Gelijkgericht betekent dus niet dat overal exact hetzelfde aanbod, in dezelfde mate of in dezelfde organisatievorm aanwezig is. Wel geeft het mantelzorgers en professionals duidelijkheid waar zij terecht kunnen in een gemeente en wat ze kunnen verwachten.
- Intensivering van de inzet is nodig, omdat het huidige aanbod van mantelzorgondersteuning niet altijd voldoende toereikend, passend en toegankelijk is. Bovendien neemt de urgentie toe door het toenemende beroep op mantelzorgers.
- We faciliteren dat elke mantelzorger, wanneer nodig een beroep kan doen op mantelzorgondersteuning in de eigen gemeente. We zetten daarbij in op preventie en vroegsignalering omdat veel mantelzorgers zelf de weg naar ondersteuning niet kunnen vinden.
- We sluiten aan bij aanpalende trajecten, zoals rondom de stevige lokale teams, de brede ontwikkelagenda's binnen de sociale basis, het Integraal Zorgakkoord, Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord en het Gezond en Actief Leven akkoord . Daarmee willen we bijdragen aan wat werkt.
- Wij bundelen onze krachten, want we kunnen dit niet alleen. Als ondertekenaars van dit afsprakenpakket werken we samen, en zowel landelijk als lokaal zoeken wij ook de samenwerking met welzijnsorganisaties, eerstelijnszorg, zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties en andere relevante partners.

2. Gemaakte afspraken

2.1. Gelijkgerichte mantelzorgondersteuning

Inwoners en organisaties zijn gebaat bij voorspelbaarheid en goede vindbaarheid van het ondersteuningsaanbod van de gemeente. Ook is maatwerk nodig voor ondersteuning die een mantelzorger nodig heeft, maar niet zelf kan organiseren. Daarom zetten we in op gelijkgerichte mantelzorgondersteuning. In elke gemeente komt een herkenbaar aanbod voor mantelzorgers, gebaseerd op dezelfde acht vraaggebieden, maar lokaal ingevuld op een manier die past bij de lokale context, het bestaande aanbod en financiële mogelijkheden van gemeenten. Daarnaast maken gemeenten, waar passend, regionale afspraken over onderdelen die vallen onder mantelzorgondersteuning.

Waardering en erkenning zijn een integraal onderdeel van mantelzorgondersteuning

Erkenning en waardering van mantelzorgers zijn essentieel en vormen daarom een onderdeel van het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers.

De ondertekenaars:

- stellen het richtinggevend kader vast voor gemeenten. De roze tekstvlakken in dit document vormen samen dit richtinggevend kader.

VNG:

- zorgt voor verspreiding van het richting gevend kader onder gemeenten.

Gemeenten

1. Iedere gemeente realiseert een aanbod van mantelzorgondersteuning op de acht vraaggebieden van mantelzorgers. Om te zorgen dat het aanbod lokaal passend is, wordt dit ontwikkeld in samenspraak met een vertegenwoordiging van inwoners en professionals en op basis van signalen uit de lokale gemeenschap. Het aanbod is:
 - a. Integraal onderdeel van de sociale basis en bestaande gemeenschaps- en ontmoetingsplekken.
 - b. Passend bij de verschillende behoeften van mantelzorgers door rekening te houden met de diversiteit van mantelzorgers (niet uitsluitend de jonge mantelzorger, werkende mantelzorger en mantelzorger met een migratieachtergrond).
- Het aanbod bestaat in ieder geval uit:
 - a. Een laagdrempelig digitaal én fysiek toegangspunt: dat aansluit bij de leefwereld van mantelzorgers. Hier kunnen zij terecht voor vragen, ondersteuning en doorverwijzing. Dit toegangspunt zorgt voor goede informatievoorziening en toeleiding naar ondersteuning die zij nodig hebben.
 - b. Een informatie- en adviesfunctie met kennis over (het) mantelzorg(aanbod), direct bereikbaar via het toegangspunt.
 - c. Een vast aanspreekpunt in de gemeente (zoals een mantelzorgconsulent) dat waar mensen het niet zelf kunnen, of vastlopen helpt bij coördinatie- en regeltaken, zoals administratie, zorgafstemming en contact met instanties.
 - d. Emotionele en mentale ondersteuning, individueel en collectief, zoals lotgenotencontact, een vertrouwenspersoon of een andere vorm van mentale ondersteuning.
 - e. Kortdurende of tijdelijke vervanging of overname van mantelzorgtaken om overbelasting te voorkomen. Dat kan variëren van respijtzorg in de thuissituatie, dagbesteding tot logeerszorg (zie punt 4).
 - f. Ondersteuning bij het vinden en benutten van toegankelijke financiële tegemoetkomingen.
 - g. Materiële en praktische hulp, zoals een woningaanpassing of ondersteuning bij taken in en om het huis van de zorgvrager.
2. Iedere gemeente kiest een vorm van waardering van mantelzorgers, die aansluit bij de behoeften van mantelzorgers en die bijdraagt aan hun welzijn en draagkracht. Deze waardering kan verschillende vormen hebben en is niet uitsluitend financieel. Voorbeeld zijn een blijk van aandacht, erkenning, ontmoeting of een cadeau.
3. Iedere gemeente weegt bij haar keuze af hoe de gekozen waarderingsvorm zich verhoudt tot andere vormen van ondersteuning en hoe het kan bijdragen aan tijdige ondersteuning en het voorkomen van overbelasting.

Gemeenten in de regio maken met elkaar afspraken over:

4. De organisatie van logeerszorg. Hiervoor is een aparte uitwerking opgesteld.
5. Het uniformeren van onderdelen van het mantelzorgaanbod om zo de herkenbaarheid voor mantelzorgers te vergroten en verschillen tussen gemeenten te verkleinen.
6. Samenwerking op de kennisfunctie en het aanbod aan educatie voor mantelzorgers, zoals voorlichting, trainingen en cursussen voor mantelzorgers.

2.2. Toeleiding en bereik

We zetten in op preventie en vroegsignalering

Veel mantelzorgers weten de weg niet te vinden naar het (volledige) aanbod van zorg en ondersteuning voor hun naaste, en mantelzorgondersteuning voor henzelf. Ook ervaren zij vaak drempels om hulp te vragen. Hierdoor melden veel mantelzorgers zich laat of helemaal niet, waardoor ondersteuning pas komt wanneer de belasting al (te) hoog is. Een proactieve benadering vanuit hulp- en zorgverleners en de gemeente (óók in de toegang) helpt dit te voorkomen. Daarom zetten we in op preventie en vroegsignalering, zodat mantelzorgers tijdig worden herkend en ondersteund.

Professionals en vrijwilligers binnen de sociale basis benutten contactmomenten met inwoners om proactief voorlichting te geven over mantelzorgondersteuning. Zij herkennen mantelzorgers actief tijdens hun contactmomenten, bespreken draagkracht en draaglast, en leiden — waar passend — gericht toe naar mantelzorgondersteuning.

Wat is de sociale basis?

De sociale basis is *het geheel van informele sociale verbanden* - buurten, groepen, verenigingen, netwerken en gezinnen - *aangevuld en ondersteund* door de lokale overheid, organisaties, diensten en voorzieningen. Samen maken zij het mogelijk dat inwoners kunnen participeren in sociale relaties op een manier die hun welzijn, capaciteiten en individueel potentieel verbetert. Daarbij gaat het ook om het versterken van eigenaarschap, zeggenschap en eigen regie van inwoners (Movisie, "Wat is de sociale basis precies" 13 oktober 2023)

VWS:

- Faciliteert de ontwikkeling en verspreiding van concrete tools, voorbeelden en werkwijzen om mantelzorgers te er- en herkennen en een plek te geven in het zorgproces, met specifieke aandacht voor ziekenhuizen en zorgorganisaties.

Sociaal Werk Nederland:

- Faciliteert haar leden in hun rol om tijdig mantelzorgers te herkennen en toe te leiden naar ondersteuning en/of dit zelf te organiseren, halen lokaal knelpunten op en agenderen dit landelijk.

Gemeenten

7. Iedere gemeente maakt via subsidie en inkoop afspraken met partijen in de sociale basis - zoals welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties - over het herkennen en toeleiden van (overbelaste) mantelzorgers.
8. Iedere gemeente borgt dat mantelzorgers worden uitgenodigd voor het keukentafelgesprek van de hulpbehoevende. Tijdens dit gesprek - of eventueel in een aparte afspraak - is er aandacht voor de impact van de mantelzorg op het leven van de mantelzorger, hun draagkracht en draaglast, de behoefte aan ondersteuning en informatie over mantelzorgondersteuning.

We werken zoveel mogelijk vanuit vertrouwen en doen aan vraagverheldering waar nodig

Uitgangspunt is dat mantelzorgers niet onnodig worden belast met (terugkerende) bewijslast of ingewikkelde procedures om toegang te krijgen tot zorg en ondersteuning voor hun naaste, de zorgvrager en voor henzelf (respijtzorg). Tegelijkertijd kan bij sommige vormen van mantelzorgondersteuning een korte vraagverheldering of triage nodig en nuttig zijn om te bepalen wat passend en haalbaar is en om veiligheid en kwaliteit te borgen, bijvoorbeeld bij respijt- of logeerszorg, of voorzieningen zoals een parkeervergunning. Via de Wet versterking regie volkshuisvesting worden familie- en mantelzorgwoningen (binnen de geldende kaders) vergunningsvrij.

VNG:

- Informeert gemeenten over de ontwikkelingen in de wet Versterking regie volkshuisvesting en de Omgevingswet waar het gaat over familie- en mantelzorgwoningen.

Gemeenten

9. Iedere gemeente zorgt dat de bewijslast voor mantelzorgers voor de aanvraag van bijvoorbeeld respijtzorg zo laag mogelijk is, rekening houdend met de verschillen in aard en impact van voorzieningen. Waar aanvullende toetsing nodig is, ligt de verantwoordelijkheid hiervoor zoveel mogelijk bij de gemeente en niet bij de mantelzorger.
10. Gemeenten volgen bij het plaatsen van familie- en mantelzorgwoningen de Wet versterking regie volkshuisvesting en het bijbehorende uitvoeringsbesluit, dat naar verwachting medio 2026 van kracht wordt.

We bieden duidelijkheid aan mantelzorgers over de verantwoordelijkheid en samenwerking over gemeentegrenzen heen

In de Wmo staat dat een mantelzorgwaardering wordt aangevraagd bij de gemeente van de persoon die de mantelzorger ondersteunt. Voor alle andere vormen van mantelzorgondersteuning geldt dat we ervoor zorgen dat mantelzorgers ook over gemeentegrenzen heen duidelijkheid hebben waar zij terecht kunnen.

Gemeenten

11. Iedere gemeente zorgt dat mantelzorgers en verwijzers duidelijkheid hebben over hoe ondersteuning wordt georganiseerd als mantelzorger en zorgvrager in verschillende gemeenten wonen, of als iemand zich in een andere gemeente meldt.
12. Gemeenten werken samen, waar nodig in regionaal verband, zodat toeleiding, informatie en overdracht goed geregeld zijn en mantelzorgers niet tussen wal en schip vallen.

2.3. Beleid en informatie

We intensiveren inzet op bekendheid over mantelzorg en mantelzorgondersteuning

Veel mantelzorgers herkennen zichzelf niet als mantelzorger, of weten niet welke ondersteuning voor hen beschikbaar is. Door mantelzorg expliciet en herkenbaar onder de aandacht te brengen - bijvoorbeeld in de sociale basis, bij scholen, werkgevers en zorgpartners - verlagen we (mentale) drempels en vergroten we de kans op tijdige ondersteuning.

De ondertekenaars:

- Dragen actief bij aan betere voorlichting over mantelzorg en aan het vergroten van de bekendheid van mantelzorgondersteuning, en maken duidelijk wat zij als organisaties kunnen betekenen voor mantelzorgers.
- Werken desgevraagd samen met gemeenten en lokale partners om de bekendheid van mantelzorg(ondersteuning) te vergroten.

VWS:

- Continueert de landelijke campagne voor mantelzorg en mantelzorgondersteuning in ieder geval tot en met 2027.
- Verkent in 2027 hoe verder te gaan met de campagne.

Gemeenten:

13. Iedere gemeente intensificeert de voorlichting aan inwoners over mantelzorg en over het beschikbare aanbod aan mantelzorgondersteuning. Voorlichting loopt via de sociale basis, en waar mogelijk ook via scholen en werkgevers. Voorlichting houdt rekening met de diversiteit aan mantelzorgers.

We hanteren basisnormen voor onze informatievoorziening

Ook mantelzorgers hebben behoefte aan duidelijke, overzichtelijke en goed vindbare informatie. Informatie moet toegankelijk zijn voor verschillende doelgroepen: eenvoudig geschreven, waar nodig in meerdere talen en zowel digitaal als fysiek beschikbaar. Een hybride aanpak - online, via ontmoetingsplekken en sleutelfiguren in de sociale basis - helpt om een brede groep mantelzorgers te bereiken.

Dit zijn de basisnormen voor onze informatievoorziening:

3. Informatie over mantelzorg en mantelzorgondersteuning is vindbaar en overzichtelijk gebundeld, zodat mantelzorgers eenvoudig zien wat er is en waar zij terecht kunnen.
4. Informatievoorziening is toegankelijk, eenvoudig geschreven (bij voorkeur op taalniveau B1), waar passend in andere talen en cultuursensitief.
5. Informatievoorziening is altijd hybride: digitaal, fysiek en via sleutelfiguren in de sociale basis.
6. Zorg- en hulpverleners in een gemeente, van huisarts tot huishoudelijke hulp, kunnen mantelzorgers deze informatie geven.

De ondertekenaars:

- Hanteren deze basisnormen voor informatievoorziening aan mantelzorgers.

Gemeenten:

14. Iedere gemeente hanteert deze basisnormen voor informatievoorziening aan mantelzorgers.

We geven mantelzorg een stevige plek in (andere) beleidsdomeinen

Mantelzorgondersteuning krijgt structureel een plek binnen gemeentelijk beleid en uitvoering.

Uitgangspunt is dat zorg en ondersteuning nooit alleen over de zorgvrager gaan, maar dat het nodig is om ook oog te hebben voor de naaste of mantelzorger. Mantelzorg en mantelzorgondersteuning raakt meerdere domeinen - het sociaal domein, zorg, wonen, werk en inkomen - en moet dan ook standaard als aandachtspunt worden meegenomen in de gemeentelijke beleidsontwikkeling en besluitvorming.

Door mantelzorg(ondersteuning) in de reguliere beleidscyclus op te nemen, voorkomen we dat het afhankelijk is van tijdelijke aandacht of losse projecten.

VWS:

- Bewaakt en agendeert mantelzorg bij relevante landelijke beleidsontwikkeling, wetgeving en programma's van VWS of andere departementen.
- Stimuleert innovatie in domotica, technologische ontwikkeling en digitalisering voormantelzorgers.

Sociaal Werk Nederland, Patiëntenfederatie Nederland en Seniorencoalitie:

- Bewaken en agenderen mantelzorgbeleid (vanuit hun belangenbehartiging) bij beleidsontwikkeling, wetgeving en programma's en bij hun leden.

Gemeenten

15. Iedere gemeente borgt dat mantelzorgondersteuning structureel onderdeel is van het lokaal beleid voor het sociaal domein, en agendeert het thema periodiek in de reguliere beleidscyclus.
16. Iedere gemeente formuleert in haar mantelzorgbeleid hoe zij mantelzorg vanuit aanpalende beleidsterreinen ondersteunt om zo een integrale benadering van mantelzorgondersteuning te borgen.
17. Iedere gemeente stelt bij beleidsontwikkeling op relevante beleidsterreinen altijd de vraag:
 - Wat zijn kansen om met dit beleid de ondersteuning aan mantelzorgers te verbeteren?
 - Risicomanagement: Hoe werkt dit beleid naar verwachting door op het beleid voor mantelzorgers? Wat is de kans dat dit zich voordoet en hoe groot is de impact? Zo nodig worden passende beheersmaatregelen voorgesteld.
18. Iedere gemeente zorgt dat de partijen in de sociale basis en het toegangspunt voor mantelzorgers goed geïnformeerd zijn over beleidsinformatie rond mantelzorg(ondersteuning).

We vereenvoudigen de taal van mantelzorg

Verschillende termen in Wmo, Wlz en Zvw zorgen nu nog voor onnodige complexiteit. Eenduidige taal maakt het systeem toegankelijker voor mantelzorgers en vermindert verwarring, zowel bij hen als bij professionals.

VWS:

- Zet zich in voor het uniformeren van termen rondom mantelzorg binnen Wmo, Wlz en Zvw.

2.4. Kennis, leren en verbeteren

We verbeteren kennisontwikkeling en kennisdeling

Veel kennis over mantelzorgondersteuning is al beschikbaar voor gemeenten en aanbieders - over de behoeften van mantelzorgers, over wat werkt en over de organisatie van de ondersteuning. Tegelijkertijd vraagt het extra inspanning van gemeenten om mantelzorgondersteuning meer gelijkgericht te realiseren op de acht vraaggebieden.

VWS:

- Zet, onder voorbehoud van de mogelijkheid om dit te financieren, een ondersteuningsprogramma op voor gemeenten en regio's voor de periode 2027 tot en met 2030, in samenhang met Logeertzorg & AZWA/sociale basisinfrastructuur. Vanuit het ondersteuningsprogramma worden regionale leernetwerken opgezet rond het thema mantelzorgondersteuning, waarin gemeenten, regio's en professionals en landelijke partners actief van elkaar leren en inzichten uitwisselen.
- Maakt structurele afspraken met inhoudelijke samenwerkingspartners zoals Movisie, MantelzorgNL, Vilans en relevante cliëntvertegenwoordigers, om:
 - te onderzoeken wat werkt, voor wie en onder welke omstandigheden.
 - periodiek goede praktijkvoorbeelden en nieuwe inzichten te delen over mantelzorgondersteuning. Dit kan als onderdeel van de communicatie rondom IZA/AZWA, bijvoorbeeld via zorgakkoorden.nl en bijbehorende nieuwsbrieven.

VNG, Sociaal Werk Nederland, Patiëntenfederatie Nederland en Seniorencolitie:

- Delen goede praktijkvoorbeelden, nieuwe inzichten en ontwikkelingen over het thema mantelzorgondersteuning met hun achterban.
- Dragen bij aan de regionale leernetwerken, rechtstreeks en/of indirect via ondersteuning aan de achterban.

We leren en verbeteren landelijk en lokaal op basis van inzicht

We sluiten aan bij bestaande monitoring- en verantwoordingscycli om extra administratieve lasten te voorkomen.

VWS, VNG, Sociaal Werk Nederland, Patiëntenfederatie Nederland en Seniorencolitie:

- Brengen de landelijke voortgang naar gelijkgerichte mantelzorgondersteuning en leerpunten in beeld op een manier die aansluit op de monitoring binnen het AZWA en die ondersteunt bij het verbeteren. Dit gebeurt in samenhang met inhoudelijke samenwerkingspartners zoals MantelzorgNL en Movisie.

Sociaal Werk Nederland, Patiëntenfederatie Nederland en Seniorencolitie:

- Delen hun kennis en inzichten over mantelzorgondersteuning met gemeenten, mantelzorgorganisaties en overige partijen in de sociale basis in samenhang met het nog op te zetten ondersteuningsprogramma.

Gemeenten

19. Iedere gemeente toetst periodiek kwalitatief - en waar mogelijk kwantitatief - of het aanbod voldoende laagdrempelig en passend is voor mantelzorgers, en gebruikt die inzichten om gericht haar beleid en uitvoering te verbeteren.

Deze publicatie is een uitgave van:

AZWA-partijen onder regie van de VNG,
ZN en het ministerie van VWS.

Meer informatie is te vinden op
zorgakkoorden.nl/azwa.

Juli 2026