

# Spoorboekje Mantelzorg

## De ondersteuning 'samen goed voor elkaar'



Mantelzorgspoorboekje

Gemeente Brummen

2016 - 2019

samen  
goed voor  
elkaar

# Mantelzorgspoorboekje voor 2016-2019

## Mantelzorg, op het goede spoor

voor een snel overzicht

Vanaf	Op weg	Naar	Via (met wie)	Bestemming
<b>Spoor 1</b>	<b>Vinden en gevonden worden</b>	<b>Bereiken van mantelzorgers, zichtbaar en herkenbaar zijn</b>		
1a		De vindbaarheid en herkenbaarheid vergroten	Knooppunt mantelzorg (=KM)	Zichtbaar/laagdrempelig Registratie mantelzorgers (ca. 500 eind 2017)
1b		Mantelzorgers bij het gesprek betrekken	TvE, zorgaanbieders, KM	Mantelzorgers worden actief betrokken in gesprekken
1c		Focus op de extra kwetsbare mantelzorgers	KM, TvE, stakeholders	Actieve doelgroepbenadering in de leefgebieden
1d		Focus op risicovolle ziekten	KM, TvE, zorgaanbieders	Deze mantelzorgers in beeld krijgen door nauwe samenwerking zorgverleners
<b>Spoor 2</b>	<b>Versterken</b>	<b>Positie van mantelzorgers en hun eigen regie versterken</b>		
2a		Het geluid van mantelzorgers ophalen	KM, TvE	behoeften van div. groepen mantelzorgers in beeld
2b		Beter samenspel informele en formele zorgverleners	KM, informele/formele zorgaanbieders	Formele- en informele hulp sluiten goed op elkaar aan
2c		Versterken eigen kracht en sociaal netwerk	KM, TvE, zorgaanbieders	Optimale benutting diverse instrumenten ter versterking
2d		Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid	KM, gem. Brummen, Werkgevers (w.g.)	gem. Brummen heeft keurmerk mantelzorgvriendelijke gemeente + doel bij andere w.g. in Brummen
2e		Deskundigheidsbevordering van professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers	KM, TvE, formele- + informele zorg, opleidingsinstituten	Professionals en informele zorg is goed toegerust voor zorg- en ondersteuningstaken
2f		Versterking door waardering	KM, gem. Brummen	Mantelzorgers voelen zich gewaardeerd
2g		Steunen van burgerinitiatieven die mantelzorgers kunnen ondersteunen	KM, gem. Brummen, subsidie kleinschalige opvang	Sociale omgeving wordt gestimuleerd om initiatieven te ontplooiën/ laagdrempelig
<b>Spoor 3</b>	<b>Verlichten</b>	<b>Op maat ondersteunen Preventie van overbelasting</b>		
3a		Inzet mantelzorgcoach	KM	Ontlasting en verlichting
3b		Benut ervaringsdeskundigen	KM	Vertrouwdheid, verlichting
3c		Creëer ontmoetingsplekken	KM, gem. Brummen	Ontspanning, verlichting
3d		Faciliteer emotionele steun	KM, TVE, zorgaanbieders	Mentale weerbaarheid mantelzorgers vergroten
3e		Passende respijtzorg en dagopvang	KM, TvE, gem. Brummen zorgverzekeraars	Respijtwijzer opgesteld Voorkomen overbelasting
3f		Toegankelijke praktische en materiële hulp	KM, TvE, zorgaanbieders	Aanbod is goed bekend Toegankelijk/laagdrempelig
3g		Vind en (ver)bind zorgvrijwilligers	KM, vrijwilligersorg.	Versterking zorgvrijwilligers
<b>Spoor 4</b>	<b>Verbinden</b>	<b>Investeren in lokaal samenspel</b>		
4a		Samenwerking tussen professionals en mantelzorgers	KM, professionals, informele zorg	Formele zorg sluit aan bij eigen kracht en netwerk
4b		Samenwerking tussen organisaties formele- en informele zorg	KM, professionals, informele zorg	Optimale samenwerking ondersteuningsinfrastructuur
<b>Spoor 1- 4</b>	<b>samenkomst 4 V's</b>	<b>Knooppunt Mantelzorg</b>	<b>KM in verbinding met alle stakeholders</b>	<b>Verlenen van directe- en indirecte zorg</b>

## Inhoud

Inleiding .....	1
1. Vinden en zorg dat je gevonden wordt .....	4
Wat willen we doen.....	4
1a. De vindbaarheid en herkenbaarheid vergroten.....	4
1b. Betrek mantelzorgers bij het gesprek .....	6
1c. Focus op de extra kwetsbare mantelzorgers.....	7
1d. Focus op risicovolle ziekten.....	8
2. Versterken .....	8
Wat willen we doen.....	8
2a. Het geluid van mantelzorgers in onze gemeente zo veel mogelijk ophalen.....	8
2b. Een beter samenspel tussen informele en formele zorgverleners .....	9
2c. Versterken eigen kracht en sociaal netwerk .....	9
2d. Investeren in mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid .....	11
2e. Deskundigheidsbevordering van professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers .....	11
2f. Versterking door waardering .....	12
2g. Steunen van burgerinitiatieven die mantelzorgers kunnen ondersteunen .....	12
3. Verlichten .....	13
Wat willen we doen.....	13
3a. Inzet van een mantelzorgcoach /coach informele zorg. ....	13
3b. Benut ervaringsdeskundigen.....	14
3c. Creëer ontmoetingsplekken .....	14
3d. Faciliteer emotionele steun.....	15
3e. Werk maken van passende respijtzorg, dagopvang en kortdurend verblijf .....	16
3f. Toegankelijke praktische en materiële hulp .....	18
3g. Vind er (ver)bind zorgvrijwilligers.....	19
4. Verbinden .....	20
Wat willen we doen.....	20
4a. Investeren in samenwerking tussen professionals en mantelzorgers .....	20
4b. Investeren in samenwerking tussen organisaties formele- en informele zorg.....	21
5. De 4 V's bundelen in een Knooppunt Mantelzorg .....	22
6. Overzicht Acties en kostenoverzicht 2016 .....	24
6.1 Uitvoeringsagenda.....	25
Bijlage 1 Input mantelzorgbijeenkomsten .....	28
Bijlage 2 Mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoeften.....	30
Bibliografie .....	31

# Mantelzorgspoorboekje voor 2016-2019

## De ondersteuning 'samen goed voor elkaar'

### Inleiding

Dit mantelzorgspoorboekje is geen eindproduct maar een dynamisch document dat in ontwikkeling blijft. Informele zorg is namelijk geen eenmalige operatie maar een permanent proces dat we samen met de doelgroep zelf en met diverse stakeholders willen gaan vormgeven. De reeds geïnventariseerde wensen en behoeften van mantelzorgers in onze gemeente zijn zo goed mogelijk verwerkt in dit spoorboekje (zie ook bijlage 1).

Het spoorboekje is opgezet aan de hand van de vier aandachtspunten zoals door het Ministerie van VWS, in samenwerking met de VNG en Mezzo, opgesteld naar aanleiding van de Wmo 2015. Deze vier aandachtspunten voor lokaal beleid voor informele zorg en ondersteuning zijn:

#### **Vind, Versterk, Verbind en Verlicht!**

Het huidige zorgbeleid van de overheid is erop gericht om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Daarnaast stellen gemeenten bij zorg en ondersteuning de eigen verantwoordelijkheid centraal. De gemeente Brummen wil investeren in het probleemoplossend vermogen van de Brummense samenleving. Door gebruik te maken van de informele netwerken van mensen zelf kan de noodzakelijke zorg en ondersteuning ook betaalbaar blijven. Door al deze ontwikkelingen krijgt het sociale netwerk, waaronder ook mantelzorgers (en zorgvrijwilligers) een grotere rol bij de ondersteuning van mensen. Het is daarom van belang dat we de mantelzorger als volwaardige zorgpartner zo zorgvuldig mogelijk meenemen in het zorgproces. Deze verantwoordelijkheid dienen we zo breed en goed mogelijk op te pakken, in samenwerking met andere (zorg)partners, zowel in het formele als informele circuit. Dit betekent dat we de diverse stakeholders, waaronder bijvoorbeeld thuiszorgorganisaties, Stichting Welzijn Brummen, wijkverpleegkundigen, huisartsen, praktijkondersteuners, scholen, sportverenigingen, werkgevers en kerken actief moeten benaderen. We moeten ons begeven op die plekken waar mantelzorgers zich gewoonlijk ophouden. Om deze reden werken we met een 6- tal leefgebieden, deze zijn:



zorg



school



werk



wijk



vrije tijd



thuis

Als actie gewenst is op 1 of meer van deze leefgebieden zijn onder ieder 'spoor' de pictogrammen weergegeven.

Dé uitdaging van de komende jaren is om mensen die zorg nodig hebben en hun mantelzorgers zo goed mogelijk te ondersteunen, zodat beiden kunnen (blijven) meedoen.

Het belang hiervan is onderstreept in ons beleidsplan maatschappelijke ondersteuning, waar de gemeentelijke visie over mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers is beschreven:

Mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers zijn misschien wel de belangrijkste steunpilaren in een Brummense krachtige samenleving waarin inwoners zoveel mogelijk zelfredzaam zijn.

### *Wat is mantelzorg*

Mantelzorg is langdurig, niet betaald<sup>1</sup>, zorgen voor iemand die hulpbehoevend, gehandicapt of (chronisch) ziek is en waarmee u een persoonlijke relatie heeft. U zorgt bijvoorbeeld voor uw partner, kind, ouder of vriend(in). De zorg kan heel divers zijn. Als criterium geldt: *zorg die meer dan 8 uur per week verleend wordt en langer dan 3 maanden duurt*<sup>2</sup>.

Een mantelzorger is niet hetzelfde als een vrijwilliger.

Mantelzorgers:

- hebben niet voor hun zorgtaak gekozen, het is hen overkomen
- kunnen niet zomaar hun taak beëindigen
- hebben een emotionele band met de verzorgde
- zorgen vaak 24 uur per dag voor iemand

Bij het wekelijks doen van de boodschappen voor de buurvrouw en soms gezellig een kopje koffie drinken is er geen sprake van mantelzorg. Zorgt een inwoner echter voor een dementerende moeder of een zontje met een beperking dan is er wel sprake van mantelzorg. Het gaat om de extra zorg in duur en intensiteit boven op de normale, gebruikelijke zorg voor elkaar in een huishouden.

Mantelzorg en vrijwilligerszorg worden vaak door elkaar gehaald. Toch zijn het verschillende dingen. Vrijwilligers kiezen ervoor om te zorgen. Als zij met het vrijwilligerswerk starten, is er (nog) geen emotionele band. Zij verlenen hun zorg voor een beperkt aantal uren en kunnen hier op eigen initiatief mee stoppen. Zorgvrijwilligers werken in georganiseerd verband en verrichten nooit verpleegkundige handelingen.

### *Mantelzorgaantallen kinderen en jongeren tot 24 jaar*

Hoeveel jonge mantelzorgers er zijn is niet bekend. Schattingen lopen uiteen. De jonge mantelzorger is een verborgen, onderbelichte en kwetsbare doelgroep. Uit onderzoek van NJR (Nationale Jeugdraad)<sup>3</sup> blijkt dat jongeren niet te koop lopen met hun zorgen binnen het gezin. Ze praten er weinig over, vaak omdat ze hun ouders met niet nog meer problemen willen opzadelen. Ze vragen geen hulp of weten niet waar ze terecht kunnen.

Landelijke cijfers van Belangenvereniging Mezzo geven aan dat ruim een kwart van de kinderen en jongeren opgroeit met een familielid dat chronisch ziek of gehandicapt is of een psychische aandoening heeft. Alhoewel ons dat voor de gemeente Brummen een forse inschatting lijkt betekent dit percentage omgerekend een doelgroep van ruim 1000 Brummense jongeren. Uit cijfers (2011) van de GGD blijkt echter dat 40% van de middelbare scholieren (12-19 jaar) in Brummen opgroeit met een ernstig ziek, verslaafd of depressief gezinslid. Dit zijn ca. 854 jongeren (ob.v. inwonersaantal 1-1-2016). 15 % van deze jongeren (128) ervaart problemen als gevolg van het opgroeien met een zieke gezinslid (GGD,2011).

### *Mantelzorgaantallen volwassenen 19-65 jaar*

In Nederland zorgen ca. 2,6<sup>4</sup> miljoen mensen onbetaald, intensief meer dan 8 uur per week en langer dan 3 maanden voor een ander. Volgens deze zelfde definitie is ca. 12% van de volwassenen van 19-65 jaar in de gemeente Brummen mantelzorger. 2% daarvan voelt zich tamelijk zwaar tot overbelast<sup>5</sup>. Voor Brummen betekent dit dat er in deze leeftijdsklasse ca. 1.461 mantelzorgers zijn (o.b.v. inwonersaantal 19-65 jaar per 1-1-2016). Naar schatting zijn ca. 243 daarvan zwaar belast tot overbelast.

<sup>1</sup> Toevoeging van mantelzorgkoepel Mezzo. Daardoor vallen de verzorgingsuren, die bijv. uit een PGB worden betaald, niet onder de mantelzorg.

<sup>2</sup> Toevoeging van het Sociaal Cultureel Planbureau

<sup>3</sup> NJR Panel (2011), Jongeren met zorgen. In samenwerking met Mezzo en NJR Het bureau

<sup>4</sup> Bron: CPB

<sup>5</sup> Bron: Kompas Volksgezondheid Noord- en Oost Gelderland, gegevens 2012

Aantal 19 -65 jaar in Brummen	Aantal mantelzorgers 19 – 65 jaar	Aantal 19 – 65 jaar dat mantelzorg ontvangt	Aantal zwaar belast tot overbelast
12.173	ca. 1.461	ca. 365*	ca. 243

\* dit aantal is beduidend lager dan het aantal inwoners dat in deze leeftijdsgroep mantelzorg geeft, omdat relatief weinig personen in de leeftijd van 19-65 jaar hulpbehoevend zijn.

#### *Mantelzorgaantallen 65-plussers*

Het Zorgkompas Noord- en Oost Gelderland geeft in haar cijfermateriaal aan dat ca. één op de tien 65-plussers in de gemeente Brummen mantelzorger is en dat door 12% van de 65-plussers mantelzorg wordt ontvangen. Ca. 3 % van alle 65- plussers voelt zich tamelijk zwaar belast tot overbelast. Dit geeft op basis van het aantal 65-plussers in Brummen per 1-1-2016 het volgende beeld:

Aantal 65-plussers in Brummen	Aantal mantelzorgers 65 +	Aantal 65+ dat mantelzorg ontvangt	Aantal 65+ zwaar belast tot overbelast
4.615	ca. 462	ca. 554	ca. 138

Uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers gemiddeld 22 uur per week aan mantelzorg besteden. Met name de mantelzorgers die 24 uur per dag zorg geven voelen zich zwaar belast of zelfs overbelast. Zij zorgen bijvoorbeeld voor hun dementerende vrouw, hun man met MS of een gehandicapt kind. Veel mensen realiseren zich echter niet dat ze mantelzorger zijn. Ze zorgen als vanzelfsprekend voor hun naaste. Dé mantelzorger bestaat niet. Er zijn jonge en oudere mantelzorgers, werkende en niet werkende, mannen en vrouwen. Iedere mantelzorger en iedere zorgsituatie is anders.

#### *Toekomstige vraag en aanbod mantelzorg*

Als wordt aangenomen dat het percentage mantelzorgers gelijk blijft, zal het totaal aantal beschikbare mantelzorgers nagenoeg stabiel blijven. Dit komt doordat de verwachte stijging in het absolute aantal 65-plussers dat mantelzorg geeft en de verwachte daling in het absolute aantal 20-64 jarigen dat mantelzorg geeft, tegen elkaar wegvalt<sup>6</sup>. Het totaal aantal mensen dat mantelzorg nodig heeft zal naar verwachting stijgen met 27% als wordt aangenomen dat het percentage mensen dat mantelzorg nodig heeft de komende jaren stabiel blijft. Als echter wordt aangenomen dat 65-plussers steeds langer gezond en vitaal blijven en relatief minder mantelzorg nodig hebben dan stijgt de absolute vraag met 11%.<sup>4</sup> Samengevat betekent dit dat in de verschillende subregio's in Noord en Oost Gelderland een tekort aan mantelzorgers wordt verwacht tussen de 10 en 30%. Voor de subregio Achterhoek is deze disbalans naar verwachting het grootst, omdat het percentage 65-plussers in deze regio het grootst is en het sterkst stijgt. Het is echter belangrijk om te realiseren dat in deze berekeningen geen rekening is gehouden met demografische veranderingen, de stelselhervormingen en andere maatschappelijke veranderingen (GGD, factsheet mantelzorg, 2014).

<sup>6</sup> Bron: GGD, Mantelzorg in de regio Noord- en Oost Gelderland, 2014

# 1. Vinden en zorg dat je gevonden wordt

Bij het vinden staat het bereiken van mantelzorgers centraal. Het bereiken van mensen die als vanzelfsprekend voor een naaste zorgen is een voorwaarde om hen te kunnen versterken, verlichten en verbinden, zo staat geformuleerd in de beleidsbrief van het ministerie van VWS. Maar wil iedere mantelzorger wel gevonden worden, heeft iedere mantelzorger hulp nodig? Mantelzorgers zijn krachtige mensen die vooral ruimte nodig hebben. Ook ruimte om zelf te formuleren waarmee, wanneer en hoe ze geholpen willen worden<sup>7</sup>. We willen geen afhankelijke inwoners maken of houden maar juist inzetten op hun eigen regie die zelf ideeën aandragen hoe zij hun leven en eventuele ondersteuning willen inrichten. Dit vinden kunnen we ook omdraaien naar; laten we ervoor zorgen dat we gevonden worden, inzetten op vindbaarheid en deze laagdrempelig en zo dichtbij de inwoners regelen. Voor mantelzorgers die niet om hulp durven te vragen, want de schroom om hulp te vragen kan soms heel groot zijn, geldt ook dat we in het keukentafelgesprek ruimte moeten creëren om hun eigen hulpvraag te formuleren en niet in de valkuil moeten trappen om hen te laten kiezen uit een aanbod dat we reeds bieden. We kunnen specifiekere verwoorden welke mantelzorgers we graag willen bereiken en hoe we denken hen te kunnen ondersteunen. Dit geeft meer focus en een betere vindbaarheid.

Alle mantelzorgers vinden is een praktisch onmogelijke taak en moet ook geen doel op zich zijn. Daarvoor is deze doelgroep veel te ongrijpbaar en veranderlijk en bovendien, zoals ook hierboven geschetst, lijkt het te impliceren alsof iedere mantelzorger in meer of mindere mate hulpbehoevend zou zijn. Niet alleen stigmatiserend maar ook zeker strijdig met onze beleidsuitgangspunten waarin we juist inzetten op het geloof in de eigen kracht en behoud van eigen regie van onze inwoners. Aan ons de taak om zichtbaar te zijn voor mantelzorgers, hen en andere mensen in het sociale netwerk van zorgvragers te ondersteunen, zodat zij hun taak aankunnen en ook kunnen volhouden, zonder dat zij overbelast raken. Dit in samenwerking met diverse stakeholders, zoals bijvoorbeeld diverse zorgorganisaties, wijkverpleegkundigen, huisartsen, praktijkondersteuners, scholen, werkgevers etc.

## Wat willen we doen

### 1a. De vindbaarheid en herkenbaarheid vergroten.

Allereerst de opmerking dat de term mantelzorger niet bepaald helpt. Hoezo mantelzorg? We zorgen gewoon voor elkaar. Veel mantelzorgers herkennen zich niet in de term mantelzorger of betrekken deze niet op de eigen situatie. Zorgen voor je kind, je partner, vader of moeder is toch heel gewoon? Vooral jongeren spreekt de term mantelzorger niet aan. Ook allochtonen herkennen zich er niet in en hebben vanuit hun cultuur de plicht te zorgen voor hun naaste. Het invoeren van hulp ervaren zij als 'not done' omdat de verhoudingen binnen de familie verstoord kunnen raken.

Hoe dan toch de herkenbaarheid en vindbaarheid vergroten?

Het antwoord hebben we al geformuleerd in onze beleidsuitgangspunten, namelijk laagdrempelig en dichtbij de mensen thuis. Het makkelijkst te vertalen naar:

1. benader de doelgroep op de plek waar zij toch al komen vanwege hun dagelijkse bezigheden (dichtbij huis en dagelijks leven) en
2. sluit aan bij de weg die de mantelzorger samen met de zorgvrager bewandelt langs artsen en andere zorg- en hulpverlenende instanties (dichtbij het zorgpad)
3. toegankelijke informatie waarin de mantelzorger zich herkent, zowel digitaal als op papier
4. maak het de mantelzorger gemakkelijk, zorg voor 1 contactpersoon ook voor al het regelwerk, verminder de bureaucratische rompslomp.

Ad.1

De vindplaatsen voor de diverse doelgroepen mantelzorgers verschillen. Hieronder een aantal voorbeelden.

Oudere mantelzorgers : bijvoorbeeld te vinden bij de ouderenbonden, gezelligheidsactiviteiten/ verenigingen, vrouwenorganisaties, verzorgingstehuizen en apotheken.

<sup>7</sup> Ook met dank aan blog Marjo Brouns, 'in de zorg voor de ander jezelf blijven zien'

Jonge mantelzorgers : scholen, sportverenigingen, het internet/facebook en uitgaanslocaties.  
Werkende mantelzorgers : werkomgeving, kinderdagverblijven, arbodiensten, wachtkamers van ziekenhuis, artsen en fysiotherapeuten  
Allochtone mantelzorgers: moskeeën, kerken, tempels, zelforganisaties, buurthuizen.

Het zijn deze plaatsen waar we onszelf zichtbaar kunnen maken, bijvoorbeeld door posters op te hangen / flyers neer te leggen met informatie (voor allochtonen ook in hun eigen taal). Dit uiteraard in overleg met de diverse organisaties, ook om op bijv. scholen en bij werkgevers het thema op de agenda te plaatsen. Wellicht is een inloopspreekuur in de moskee in Eerbeek een idee. In de eigen vertrouwde sfeer kan dan contact gezocht worden, wellicht met een ervaringsdeskundige vanuit hun eigen gemeenschap.

#### Ad.2

Mantelzorgers zullen eerder hulp zoeken voor de zorgvrager dan voor zichzelf. In veel gevallen begeleiden de mantelzorgers de zorgvrager naar de zorg en hulpverleners. Zowel de eerste lijn, zoals huisartsen en praktijkondersteuners als naar de 2<sup>e</sup> lijn, zoals thuiszorgmedewerkers, revalidatiecentra en Ggz-instellingen. De focus van hulpverleners is doorgaans primair gericht op de zorgvrager en vaak blijft de situatie van de mantelzorgers buiten beeld. De vraag "Hoe is het met u/jou?" krijgen mantelzorgers nog te weinig te horen. In samenwerking met deze zorgverleners kunnen we de situatie en positie van mantelzorgers trachten te verbeteren (bijv. bespreken van mantelzorgbijscholing thuiszorgmedewerkers/ poh-ers<sup>8</sup>/wijkverpleegkundigen e.a.). Op deze wijze kunnen meer mantelzorgers in beeld komen.

De patiënt trekt, onbedoeld, alle aandacht naar zich toe. De mantelzorgers, in zijn dienende en zorgende rol, heeft juist de neiging zich terug te trekken en geen aandacht voor zichzelf te vragen. Als huisarts moet je dus expliciet vragen naar hoe het met hem/haar gaat.  
*Christine Weenink, Huisarts Utrecht (in publicatie Mezzo: 'Samen op weg naar beter'.)*

#### Ad.3

Voor wat betreft de term mantelzorgers het volgende. In onze communicatie zullen we moeten aansluiten bij de belevingswereld van de mantelzorgers ( "hé, het gaat over mij, ik ben dus een mantelzorgers"). Ook publiciteitscampagnes / berichtgeving in GemeenteThuis kunnen de bewustwording en herkenning van mantelzorgers vergroten. Tegelijkertijd krijgen de mantelzorgers door middel van deze berichtgeving de erkenning die ze verdienen.

Onze digitale sociale kaart moet goed bruikbaar zijn voor mantelzorgers. Geef informatie en breng het ondersteuningsaanbod goed in beeld. Denk daarbij ook aan andere lokale initiatieven en ondersteuning die andere partijen kunnen geven (bijv. bezoeken van vrijwilligersorganisaties). Biedt specifieke informatie aan; bijvoorbeeld over de combinatie van mantelzorg met werk.

Ook de hulpverlening van Sensor moet meer bekendheid krijgen. Sensor wordt gefinancierd door de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Sinds januari 2015 is het de wettelijke taak van iedere gemeente om anonieme hulp op afstand aan te bieden. Mantelzorgers in onze gemeente geven aan dat zij behoefte hebben aan een luisterend oor, ook op tijdstippen die buiten de gebruikelijke kantoortijden ligt. Zeker bij alleenstaanden of ouderen die weinig sociale contacten hebben en dreigen te vereenzamen is dit een behoefte die leeft. Sensor is 24 uur per dag, het hele jaar door, bereikbaar voor mensen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek of informatie. Per telefoon, per mail en dagdelen ook per chat. Ruim 900 vrijwilligers hebben daarvoor training en begeleiding gekregen door deskundige beroepskrachten. Het anoniem luisterend oor, aangeboden door vrijwilligers, valt onder informele zorg. Daarmee is Sensor een voorportaal naar en een vangnet rond professionele zorg.

<sup>8</sup> POH = Praktijk Ondersteuner Huisartsenzorg



Zoals ook door mantelzorgers zelf aangegeven tijdens de mantelzorgbijeenkomsten blijft informatie op papier ook aan te bevelen, met name voor de oudere doelgroep. Zij hebben vaak thuis niet de beschikking over een computer, maar lezen doorgaans wel de lokale kranten.

Een ludiek campagne voorbeeld uit de gemeente Amersfoort:  
Een vergulde mantelzorgsofa (beeldmerk van de campagne 'mantelzorgers in de watten') reed mee in de Sinterklaasoptocht, in bezit genomen door enkele overbelaste 'mantelzorgpieten' die de zorg voor de bejaarde Sint niet meer aan konden. Hun ludieke zorgstaking trok grote aandacht in de lokale media.

Ad.4

- Voorkom dat mantelzorgers 'van het kastje naar de muur' worden gestuurd en ze telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Neem zoveel mogelijk barrières weg en voorkom de irritaties over de bureaucratie. Het zorgen voor de ander kost veel tijd en energie. Voor het zoeken naar de juiste informatie/ instanties en zaken in gang zetten is deze vaak niet meer aanwezig. Een centraal aanspreekpunt, die ook het regelwerk over kan nemen, kan hierbij helpen. Deze staat naast de mantelzorger, denkt mee en zoekt naar maatwerkoplossingen.



### 1b. Betrek mantelzorgers bij het gesprek

Mantelzorgers vestigen niet graag de aandacht op zichzelf. Toch is het van belang om hen goed te betrekken bij het (keukentafel)gesprek zodat ze ons (beter) weten te vinden als ze daar behoefte aan hebben. In het gesprek wordt er nadrukkelijk gekeken hoe het met de mantelzorger gaat en we sluiten zoveel mogelijk aan op de beleving van de mantelzorger. Mezzo heeft een handleiding geschreven hoe de mantelzorger als volwaardig gesprekspartner in het keukentafelgesprek betrokken kan worden (Mezzo,2015).

Voor gesprekken met het Team voor Elkaar mogen inwoners altijd iemand meenemen ter ondersteuning zoals een partner, familielid of vriend. Iemand die hen helpt de hulpvraag te formuleren. Iemand die denkt en handelt vanuit hun belang. Ook mogen zij ondersteuners van bijvoorbeeld steunpunten of cliëntorganisaties meevragen naar een gesprek met het Team voor Elkaar. Daarnaast kunnen zorgvragers en hun mantelzorgers gebruik maken van kosteloze en onafhankelijke cliëntondersteuning om bijgestaan te worden tijdens het gesprek. Het belang van de cliënt is daarbij het uitgangspunt. Dit kan via het Team voor Elkaar geregeld worden. Inwoners worden actief gewezen op de mogelijkheden voor cliëntondersteuning voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt.

Een methode om vroeg met mantelzorgers een relatie op te bouwen door ze actief te betrekken is de **POM**-methode (preventieve ondersteuning mantelzorgers, Trimbos instituut). "En, hoe gaat het nou met ú?", dat is de vraag waar het POM-gesprek om draait. Via POM-gesprekken worden mantelzorgers actief opgespoord, waarna de ervaren belasting en knelpunten in kaart worden gebracht. Vervolgens wordt inzicht gegeven in ondersteuningsmogelijkheden. Uit onderzoek blijkt onder meer dat mantelzorgers door de methode beter in staat hun eigen grenzen aan te geven en tijdig hulp in te schakelen (Partoer, 2014). POM zoekt mantelzorgers op in plaats van te wachten tot zij zichzelf melden omdat zij in veel gevallen te weinig of te laat gebruik maken van ondersteuningsmogelijkheden. Mantelzorgers kunnen moeite hebben met het onderkennen van de eigen behoeften los van de zorgbehoevende en met het aanvaarden of vragen van steun. Vragen om steun voor mantelzorgers vraagt om een gedragsverandering. POM kan hierbij helpen (zie verder H.2 e).

Zorgorganisaties in Brummen, zoals Riwis, Verian en Buurtzorg gebruiken classificatiesystemen<sup>9</sup> om (wijk)verpleegkundigen handvatten te geven bij het indicatiestellen. De zelfredzaamheid van inwoners wordt bij de gebruikte systematieken gestimuleerd. Deze systematieken werken met verschillende leefdomeinen<sup>10</sup> waarbij niet alleen aandacht is voor de zorgvrager, maar ook voor de mantelzorger. Het uiteindelijke resultaat is een zorgleefplan (ZLP). Dit is een hulpmiddel om vraaggerichte zorgverlening te kunnen bieden aan cliënten, waarbij de individuele wensen centraal staan. In het ZLP staat een uitgebreide omschrijving van de manier waarop de cliënt zijn of haar leven wil leiden en welke ondersteuning daarbij nodig is. Hierbij spelen de 'oude' contacten een belangrijke rol: de partner, kinderen, kleinkinderen, familieleden, burens en vrienden. Met deze mantelzorgers wordt samengewerkt. Deze samenwerking gaat dan over:

1. Verkrijgen van informatie: Wie is de cliënt, wat vindt de cliënt belangrijk? (De mantelzorger is bron van informatie: hij is immers degene die de cliënt goed kent).
2. Samenwerken met de mantelzorger bij het zorgen voor en ondersteunen van de cliënt (de mantelzorger als 'collega-zorgverlener').
3. De mantelzorger ondersteunen bij de problemen die hij of zij ervaart (de mantelzorger als hulpvrager).
4. Ondersteunen van de mantelzorger om de oude relatie met de cliënt voort te zetten of opnieuw invulling te geven (de mantelzorger als partner, of dochter of buurman) (bron: zorgleefplanwijzer.nl).



### 1c. Focus op de extra kwetsbare mantelzorgers

Zoals aangegeven bij de knelpunten is het van belang om de groep dreigende overbelaste mantelzorgers tijdig te bereiken. Hierbij helpt het als we weten welke groepen extra kwetsbaar zijn. Dit zijn:

- Oudere mantelzorgers (ouder dan 75 jaar)

Deze groep is extra kwetsbaar, hebben zelf meer lichamelijke gebreken, vragen minder snel formele hulp en willen hun zorgbehoevende partner zo lang mogelijk thuis verzorgen. Daarnaast kunnen ze zich niet aan de zorg onttrekken, juist omdat ze in hetzelfde huis wonen.

- Jonge mantelzorgers

Jongere mantelzorgers vormen een kwetsbare groep. Het zorgen voor een (psychisch of lichamelijk) zieke ouder gaat vaak ten koste van hun eigen ontwikkeling, studie en/of hobby. Ze lopen een hoger risico op depressie en verslaving. Onder 'jonge mantelzorgers' wordt verstaan: kinderen en jongeren tot 24 jaar die opgroeien met een zieke ouder, broer, zus of met een zieke opa of oma die in de directe omgeving van het gezin woont en die intensieve zorg nodig heeft.

- Werkende mantelzorgers

Werknemers moeten langer werken om de vergrijzing op te vangen en zullen dus langer werk en zorg, voor bijvoorbeeld hun steeds ouder wordende ouders, moeten combineren. In de toekomstverkenning van het SCP wordt al geconstateerd dat fulltime werk zich slecht verdraagt met het verlenen van mantelzorg (Movisie, 2011). De rek in de mantelzorg staat onder druk staat. Een ondersteunende en faciliterende rol vanuit werkgevers wordt van steeds groter belang. Moderne mantelzorgers moeten de zorgtaken inpassen in volle agenda's en maken er vaak ook lange reizen voor. Mantelzorgers ervaren het betaalde werk buitenshuis vaak als een welkome afleiding, maar de eisen van het werk en de zorgtaken kunnen met elkaar op gespannen voet staan en leiden tot overbelasting (Schakel, 2013).



<sup>9</sup> De gebruikte classificatiesystemen zijn: Nanda, Nic en Noc, Omaha (voor meer informatie zie Vilans, Zoeken naar de gouden standaard, 2014)

<sup>10</sup> Leefdomeinen zijn: lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden, daginvulling/participatie, woon- en leefomstandigheden.

## 1d. Focus op risicovolle ziekten

Bij de preventie van overbelasting van mantelzorgers is het betreffende ziektebeeld een belangrijk signaal. Bij sommige progressieve ziektebeelden weet je bij voorbaat dat er een beroep op mantelzorg wordt gedaan. Als een mantelzorger de taak op zich neemt om haar dementerende moeder te verzorgen, kun je ervan uitgaan dat de zorgsituatie in de loop van de jaren steeds zwaarder wordt. Professionals kunnen alvast op deze situatie inspelen door ook de mantelzorger goede voorlichting te geven, voor te bereiden en toe te rusten. Op deze manier kan de mantelzorger de zorg langer volhouden en weet hij/zij dat eventueel andere hulp ingeschakeld kan worden. Voorbeelden van een aantal ziektebeelden waarbij er zeker een beroep zal worden gedaan op één of meerdere mantelzorgers zijn:

- Multiple Sclerose
  - CVA en andere vormen van niet-aangeboren hersenletsel
  - Dementie
  - Kanker (palliatief, terminale ziekten)
  - Psychische aandoeningen
  - Verslavingsproblematiek
  - Verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen
- (Bron: LHV, Mezzo, Vilans, Toolkit mantelzorg in de huisartspraktijk)



## 2. Versterken

Het versterken betekent dat we de positie van mantelzorgers en hun eigen regie willen versterken. Dit zowel op het niveau van de individuele mantelzorger als in gesprek met mantelzorgers in onze gemeente over hoe zij hun ondersteuning ingevuld willen zien. Zo veel mogelijk in gezamenlijkheid willen we passend beleid ontwikkelen.

Het is geen gemakkelijke opgave om de diverse doelgroepen mantelzorgers te bereiken. We zullen daarom ook andere manieren moeten bedenken om in contact te komen. Dit spoorboekje is geen statisch document. Het kan aangepast en bijgesteld worden afhankelijk van de ervaringen die we opdoen en de behoeften die door de mantelzorgers worden uitgesproken.

### Wat willen we doen

#### 2a. Het geluid van mantelzorgers in onze gemeente zo veel mogelijk ophalen

In het najaar van 2015 zijn we gestart met het inventariseren op welke wijze mantelzorgers in onze gemeente het liefst ondersteund en gewaardeerd willen worden. Om de representativiteit te vergroten zal ook gezocht worden naar specifieke afvaardiging van doelgroepen, zoals werkenden en jonge mantelzorgers en mantelzorgers met een andere culturele of religieuze achtergrond. Middels berichtgeving in GemeenteThuis is bij herhaling een oproep gedaan aan diverse groepen mantelzorgers om hun stem te laten horen. Mantelzorgers hebben het echter druk, kunnen en/of willen niet altijd de zorgvrager alleen laten of hebben niet de behoefte om deel te nemen aan dergelijke bijeenkomsten. Om toch een goed beeld te krijgen van de verschillende behoeften die leven onder de diverse groepen mantelzorgers zullen we daarom ook andere initiatieven moeten ontplooiën naast de mantelzorgbijeenkomsten die we nu organiseren. Zo hebben we te maken met jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers al dan niet met jonge kinderen, oudere mantelzorgers en mensen met een andere culturele of religieuze achtergrond. Al deze zaken hebben invloed op hun ondersteuningsbehoefte én ook op de manier waarop we ze het beste kunt bereiken. We moeten zichtbaar worden op de diverse vindplaatsen en daarnaast ook manieren voor inspraak ontwikkelen die weinig tijd kosten. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld een meningenzuil, het ontwikkelen van een vragenformulier die wijkteammedewerkers, thuiszorgmedewerkers e.d. aan de mensen thuis kunnen voorleggen, ervaringenonderzoek of het organiseren van 'lotgenotencontact'.



## 2b. Een beter samenspel tussen informele en formele zorgverleners

Zoals al geschetst in de inleiding dient de mantelzorger meer dan nu het geval is meegenomen te worden als volwaardige zorgpartner in de zorg voor hun naaste. Goed zorg is passende zorg. De formele hulp dient aan te sluiten bij de alledaagse (zorg) situatie van het gezin of huishouden. De gesprekken dienen gezamenlijk met de zorgvrager en de mantelzorger gevoerd te worden. Van belang is dat er goed wordt afgestemd met andere, formele (1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn) en informele hulpverleners, die ook hulp bieden. Zo kan bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige een verbindende schakel vormen tussen mensen die zorg nodig hebben en zorgaanbieders binnen zorg, wonen en welzijn. Tevens kunnen zij in samenwerking met het Team voor Elkaar de verbinding leggen tussen medische en sociale hulpverleners. We hebben het hier dus over het creëren van een goede balans tussen informele en formele zorg. Geef mensen voldoende ruimte om ook zelf met ideeën te komen in plaats van alleen de gangbare paden te bewandelen. De veiligheid van het bestaande aanbod moeten we loslaten. De vraag centraal stellen: Wat wil de ander nu? Meer meedenken en mogelijkheden centraal stellen. Zoeken naar creatieve, pragmatische oplossingen waarmee de zorgvrager en mantelzorger, in hun specifieke situatie, geholpen worden. Zie ook H.4b.

Naastbetrokkenen zijn belangrijke personen in het leven van onze cliënten. In de begeleiding houden wij rekening met deze betekenisvolle relaties. Cliënten zijn immers (zoals iedereen) niet los te zien van hun sociale context.  
*GGZ Riwis, Apeldoorn, die mantelzorgers benoemt als naastbetrokkenen.*

## 2c. Versterken eigen kracht en sociaal netwerk

Grotere inzet, ook van het sociale netwerk klinkt vanzelfsprekend, maar gaat niet vanzelf. We weten dat problemen aankaarten en hulp vragen, met name voor oudere mensen en mantelzorgers, niet altijd makkelijk is. Je wilt niet als zeur gezien worden en we hebben soms de neiging ons sterker voor te doen dan we zijn. Daarnaast geeft het gebruik maken van de hulp van een ander het gevoel van afhankelijkheid. En wat betreft het informele netwerk: het wordt soms als 'onkies' ervaren om over het onderhouden van het informele netwerk te praten. Alsof mensen bezig zijn met hun carrière. Toch moet het steeds normaler worden om ook je informele netwerk te onderhouden, om daar eventueel gebruik van te kunnen maken. De centrale vraag bij dit thema is dan ook: Hoe kunnen we de eigen kracht en de zorgkracht van sociale netwerken vergroten? Het is de bedoeling dat inwoners hun hulpvragen zoveel mogelijk zelf oplossen, bijvoorbeeld door inzet van het eigen sociale netwerk. Dit werkt prima voor mensen die kunnen rekenen op de betrokkenheid van dit netwerk. Maar juist mensen met langdurige behoefte aan zorg en ondersteuning kunnen vaak niet rekenen op een betrokken omgeving. Zij kampen meestal met een verschaald sociaal netwerk (Mezzo 2013).

*Wat kunnen we concreet doen?*

- Mantelzorgers aan de slag met hun netwerk

Mantelzorgers en degene voor wie ze zorgen hebben soms het gevoel dat ze alleen nog familie en hulpverleners zien. Gelukkig blijkt dit beeld vaak niet helemaal te kloppen. Ze kennen vaak meer mensen dan ze denken. Hier zijn speciale trainingen voor ontwikkeld.

Deze groepsgewijze aanpak biedt ook ondersteuning door de erkenning en herkenning van de andere deelnemers. Ook lotgenotencontact en zelfhulpgroepen kunnen in dit kader nuttig zijn.

Onderzoeken welke van onderstaande instrumenten we gaan inzetten:

- De **MantelScan** is een instrument voor professionals in zorg en welzijn om samen met zorgvragers en mantelzorgers een (mantel) zorgnetwerk in kaart te brengen, waarbij aandacht is voor de kracht en risico's van dat netwerk (Partoer, 2014).

- Ook **SoNeStra** draagt bij aan bewustwording van het belang van sociale netwerken.

Bespreek tijdens de keukentafelgesprekken met de cliënt en mantelzorger het sociale netwerk. Professionals in het Team voor Elkaar kunnen middels een SoNeStra (sociale netwerk strategie) training een werkwijze ontwikkelen waarmee de inwoner wordt ondersteunt om zelf, samen met het omringende netwerk van de klant, de problemen aan te pakken. Belangrijk bij deze werkwijze is dat de klant de regie houdt over zijn eigen probleem en zijn eigen oplossing. Hij maakt zelf een plan voor de toekomst, waarbij hij wordt ondersteund door familie, vrienden, burens of anderen die om de klant heen staan. Samen nemen zij het besluit of en zo ja welke hulp- en/of dienstverleners een bijdrage mogen/kunnen leveren aan het realiseren van het plan. Iedereen heeft het recht om regie over eigen leven te houden.

-Het onderzoeken van de inzet van **netwerkcoaches**

Door de zorgtaken heeft de mantelzorger vaak weinig tijd voor het onderhouden van een sociaal netwerk. Hierdoor kennen ze vaak weinig mensen om op terug te vallen. Een netwerkcoach komt bij de mensen thuis en kan hierbij helpen. Er wordt in kaart gebracht wat de mantelzorger wil. Hoe ziet zijn droomnetwerk eruit. Wat verwacht hij/zij van sociale contacten? Daarna wordt gekeken hoe het sociaal netwerk er nu uitziet. Samen wordt in kaart gebracht wat iemand wil bereiken. Deze netwerkcoach gaat uit van de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt en coacht op basis van de methode "Natuurlijk, een netwerkcoach (Movisie, Versterken van sociale netwerken) Om eerst zelf kennis en ervaring op te doen over hoe deze methodiek werkt kan eerst gestart worden met professionals als netwerkcoaches die langzamerhand worden vervangen door vrijwillige coaches.

- Met een persoonsgebonden budget zelfredzaamheid, eigen kracht en regie versterken. Een PGB kan helpen bij het mogelijk maken dat mantelzorgers werk en zorgtaken kunnen blijven combineren en kan overbelasting voorkomen. Inwoners moeten goed geïnformeerd worden over de mogelijkheid van een PGB om daarmee zelf een formele- of informele hulp te regelen. Met behulp van een PGB hebben mensen zelf de regie om de zorg die ze nodig hebben voor hun persoonlijke situatie te regelen en passend te maken. Tijdens het keukentafelgesprek zal worden bepaald of mantelzorg wel of niet voor betaling in aanmerking komt. In de uitgangspuntennotitie PGB is een afwegingskader informele hulp opgenomen dat consulenten kunnen gebruiken bij hun afweging. Mantelzorg die structureel wordt geboden, te typeren is als zwaar, een hoge mate van verplichting kent en van behoorlijke omvang is zal eerder voor vergoeding in aanmerking komen dan een incidentele geboden „vriendendienst“. Per situatie is maatwerk geboden.

- Breng de diverse partijen bij elkaar. Het organiseren van bijvoorbeeld een 'mantelzorgmarkt' waarbij mantelzorgers in contact komen met diverse partijen, zoals zorg- en welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties (bijv. ook kerken). Dit geeft mantelzorgers een beter beeld wat diverse organisaties/personen voor hun kunnen betekenen qua ondersteuning.

- Faciliteer deskundigheidsbevordering, zodat mantelzorgers hun taak beter en langer kunnen volhouden (lees verder bij 2e.).

- pgb "niet ten koste mag gaan van het kunnen voeren van eigen regie over de zorg". Dit betekent dat mensen ook moeten kunnen kiezen voor niet-professionele zorgverleners, zoals familie en andere naasten die mantelzorg verlenen.

- Inwoners attenderen op bestaande voorzieningen zoals buurtkanaal / buurtverbinders en het maatjesproject

- Geef professionals de ruimte

Niet iedereen blijkt te kunnen veranderen in een zelfredzame burger, omdat sommige situaties te complex zijn. Om burgers meer te laten participeren in de samenleving is een professional nodig die over bepaalde competenties beschikt, zoals ondersteuning bieden en persoonlijke betrokkenheid. De professional moet dan wel de ruimte krijgen om er daadwerkelijk te zijn voor de burger en niet beperkt worden door smalle taakopvattingen, normtijden of andere inperkende indicatoren. Uit

onderzoek blijkt dat de aandacht voor de leefwereld van de burger een belangrijke voorwaarde is om veranderingen te realiseren (Burgerhout, 2014).



## 2d. Investeren in mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid

Naast de stijgende vraag naar mantelzorgers, zullen werknemers langer moeten doorwerken. Deze toenemende druk op participatie van alle burgers kan leiden tot problemen met het combineren van werk en privé, met overbelasting als resultaat (RMO, 2008, *Verkenning participatie: Arbeid, vrijwillige inzet en mantelzorg in perspectief*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau). Er is dan ook meer aandacht nodig om voor mantelzorgers een werkomgeving te bieden die een goede combinatie van werken en zorgen stimuleert en daarmee werknemers gezond en productief houdt. Ook ons eigen gemeentelijk personeelsbeleid zullen we op dit onderdeel onder de loep leggen en we kunnen inzetten op het keurmerk 'mantelzorgvriendelijke werkgever'.

Met werkgevers in onze gemeente zullen we in gesprek gaan om mantelzorg te bespreken en hier aandacht voor te vragen. Begrip van de werkgever, afspraken maken over bijv. mogelijkheden om het werk flexibeler in te delen kunnen veel stress voorkomen. Daarnaast zullen werkgevers een cultuuromslag moeten gaan maken dat mantelzorg niet perse negatieve gevolgen hoeft te hebben en dat het ondersteunen van mantelzorgers niet tot meer kosten hoeft te leiden.

Een citaat van Marjo Brouns (54), die naast haar werk haar invalide man verzorgt, bekrachtigt dit argument:

*"Werkgevers hoeven niet bang te zijn. Mantelzorg is niet heel je leven, maar een deel. Werk leidt af. Geeft energie. Mantelzorg overkomt je. En dat doe je. Voor werk kies je. Met je talenten, met je passie. Aan het werk blijven maakt zorg makkelijker. Je koestert je werk. Met goede regels ben je juist een loyale werknemer" (Brouns, M.).*



## 2e. Deskundigheidsbevordering van professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers

Mantelzorgers en zorgvrijwilligers krijgen een grotere rol bij de ondersteuning van mensen in hun eigen omgeving. Dit vraagt om een goed samenspel tussen professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Dat betekent dat professionals vaker en beter moeten samenwerken en afstemmen met informele zorgverleners. Hierbij moeten ze rekening houden met de diverse rollen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van informele zorgverleners. Professionals moeten daarbij snel kunnen inschatten of de informele zorgverlener (nog) is opgewassen tegen de zorg- en ondersteuningstaken. Ook moeten zij passende ondersteuning bieden of doorverwijzen.

Als we specifiek spreken over jonge mantelzorgers zijn ook de leerkrachten, de intern begeleiders en de mentoren op de diverse scholen belangrijke partners om mee af te stemmen. In onderlinge samenwerking kan deskundigheidsbevordering en handvatten aangeboden worden waarmee zij jonge mantelzorgers kunnen signaleren en de ondersteuning richting deze doelgroep verder vorm kan krijgen. Ook de inzet van bijvoorbeeld een educatief programma zoals Care2Share<sup>11</sup> is hierbij aan te raden.

De verantwoordelijkheid voor een goed samenspel ligt niet alleen bij professionals. Ook voor mantelzorgers en vrijwilligers is het belangrijk om te weten hoe zij kunnen bijdragen aan een goede onderlinge samenwerking. Deskundigheidsbevordering kan hier een rol in spelen. Een goed samenspel ontstaat vanuit gelijkwaardigheid; oog voor elkaar, maar ook eigen verantwoordelijkheid. Daarnaast zijn vrijwilligers en mantelzorgers en zorgvrijwilligers ook gebaat bij deskundigheidsbevordering om hun taken goed te kunnen uitvoeren en te kunnen volhouden (Notitie Werkgroep

<sup>11</sup> educatief en interactief programma van Spectrum ontwikkeld om deze jongeren en professionals en vrijwilligers in hun (school)omgeving te bereiken

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, professionals en mantelzorgers, Toekomstagenda informele zorg en ondersteuning, juli 2014).

Investeer in diverse trainingen/bijeenkomsten zoals:

- het betrekken van mantelzorgers bij het (keukentafel)gesprek en het sociale netwerk in kaart brengen. Hiervoor zijn diverse instrumenten beschikbaar, zoals de POM-methode (1b), het gebruik van de mantelscan (2c.), SoNeStra (2c.), netwerkcoaches (2c.) en diverse gesprekstechnieken. Onderzoek welke instrumenten je lokaal, ook in samenwerking met andere betrokken partijen, wilt gaan gebruiken, zodat er 1 uniforme manier van werken ontstaat die herkenbaar is voor inwoners.
- inzicht in de sociale kaart / lokaal ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers;
- themabijeenkomsten voor mantelzorgers en beroepskrachten. Met onderwerpen die aansluiten bij de betreffende doelgroep. Bijvoorbeeld informatie en advies over diverse ziektebeelden, en specifiek voor jongeren en leerkrachten op school Care2Share.
- een cursus “Krachtige mantelzorgers” helpt mantelzorgers beter in balans te komen. Ook instellingen kunnen investeren; zo kan bijvoorbeeld een cursus tiltechnieken voor verzorgenden bij een instelling ook van nut zijn voor de mantelzorgers die thuiszorgmedewerkers tegenkomen.
- ‘mantelzorgmarkten’: tijdens de markt kunnen mantelzorgers en diverse formele en informele hulpverleners elkaar ontmoeten en informatie met elkaar uitwisselen. Mantelzorgers worden in een informele en ontspannen sfeer geïnformeerd over de diverse ondersteuningsmogelijkheden.



## 2f. Versterking door waardering

In 2015 hebben we 2 experimentele waarderingsacties vorm gegeven. Dit was de wensboom voor mantelzorgers vanaf 25 jaar en specifiek voor jonge mantelzorgers tot 25 jaar de actie: ‘Fijn dat jij er bent!’ Daarnaast organiseerde de Stichting Welzijn Brummen het Helpende Handen feest en de uitreiking van ‘mantelzorgplanten’.

In 2016 willen we de mantelzorgwaardering meer structureel gaan vormgeven. Tot en met 2014 kregen mantelzorgers vanuit de rijksoverheid het mantelzorgcompliment<sup>12</sup>, dat door de Sociale Verzekeringsbank werd uitgekeerd aan zorgvragers met een AWBZ-indicatie voor zorg thuis. Met ingang van 2015 is dit aan de gemeenten overgedragen en budgettair overgeheveld. Hierbij opgemerkt dat gemeenten te maken hebben met mantelzorgers van alle inwoners die zorg ontvangen en niet alleen meer de (voormalige) AWBZ-cliënten, zoals bij het voormalig mantelzorgcompliment het geval was. Een niet sluitend systeem; wie geen indicatie AWBZ had, met name vanwege de vele mantelzorg, kwam niet voor het compliment in aanmerking. In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten vanaf 2015 verantwoordelijk zijn voor de jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorger. De gemeenten zijn vrij in het bepalen van de wijze waarop ze die jaarlijkse blijk van waardering willen inrichten (in geld en/of natura). De gelden voor mantelzorgondersteuning en waardering zijn structureel opgenomen in het jaarlijkse totaalbudget WMO.

We gaan daarnaast tevens onderzoeken in hoeverre waarderingsactiviteiten, voor bijv. jonge mantelzorgers, in regionaal verband opgepakt kunnen worden (bijv. organiseren van een ‘fun-dag’ waarbij de jonge mantelzorgers ook contact met elkaar kunnen leggen).



## 2g. Steunen van burgerinitiatieven die mantelzorgers kunnen ondersteunen

Meer dan voorheen wordt er nadrukkelijk een beroep gedaan op wat mensen zelf samen met hun sociale omgeving kunnen doen. Hiermee ontstaan er nieuwe verbanden, bijvoorbeeld in het samenspel tussen de formele zorg en de informele zorg (mantelzorg en vrijwilligers). We willen ruimte bieden voor nieuwe initiatieven; dicht bij burgers thuis in de wijken en laagdrempelig ingericht voor bijvoorbeeld de ondersteuning van specifieke doelgroepen. Nieuwe initiatieven kunnen worden genomen door burgers zelf, zoals bijvoorbeeld wijkraden of vrijwilligers, of door een zorgorganisaties, die samen met vrijwilligers op wijkniveau dagopvang organiseren. Dergelijke

<sup>12</sup> In 2014 waren er in Brummen totaal 521 rechthebbenden op het mantelzorgcompliment (€200,- p/p)

initiatieven willen we graag stimuleren en daarbij ruimte geven om te experimenteren. Het gaat hier nadrukkelijk om vernieuwing, niet om bestaande activiteiten, waarbij het versterken en ondersteunen van de mantelzorg voorop staat.



### 3. Verlichten

Het verlichten gaat over de draagkracht van mantelzorgers. Verlichten betekent het op maat goed ondersteunen van mantelzorgers zodat zij op eigen wijze kunnen zorgen, voldoening blijven halen uit wat zij doen en dit kunnen volhouden.

Mantelzorg is vrijwillige zorg, meestal verleend door een naaste, vaak uit liefde en genegenheid. Hoe goed de bedoelingen ook zijn, als mantelzorgers de zorg voor hun naaste niet meer aan kunnen, lopen ze in het ergste geval het risico om te ontsporen in gedrag dat ze zelf liever niet zouden willen vertonen. Dit wordt ook wel ontspoorde (mantel)zorg genoemd. Een juiste ondersteuning dient er voor te zorgen dat de draaglast en draagkracht met elkaar in balans blijven.

#### Wat willen we doen

Wat kunnen we doen om het mantelzorgen van onze inwoners te verlichten? We zetten in op preventie van overbelasting.

##### 3a. Inzet van een mantelzorgcoach /coach informele zorg.

Een mantelzorgcoach zorgt ervoor dat de ondersteuning geboden wordt die nodig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld bemiddeling tussen mantelzorger en dienstverlenende instanties, het regelen van een zorgvrijwilliger aan huis, informatie verstrekken over emotionele ondersteuning zoals deelgenoten contact, advies over allerlei zaken en informatie over bijvoorbeeld wet en regelgeving of het ziektebeeld. De behoefte van de mantelzorger is leidend (zie ook 1a./ ad.4).

De mantelzorg-coach neemt regeltaken over en helpt zo een mantelzorger de balans te vinden tussen werk, zorg en ontspanning. Voor de mantelzorger kan een centraal aanspreekpunt, die ook het regelwerk over kan nemen, een grote verlichting betekenen. Deze staat naast de mantelzorger, denkt mee en zoekt naar maatwerkoplossingen. Tevens kan de mantelzorgcoach mogelijkheden onderzoeken om belemmeringen voor mantelzorgers weg te nemen, die het gemeentelijk beleid soms voor ze op werpt. Bijvoorbeeld de regels rondom vergunningen. Als in een gesprek met een mantelzorger blijkt dat het gemeentelijk beleid, op wat voor manier dan ook, de uitvoering van de mantelzorgtaken belemmert, gaat de mantelzorgcoach onderzoeken of er mogelijkheden zijn om deze weg te nemen.

De mantelzorgcoach werkt naast en samen met het Team voor Elkaar; ze vullen elkaar aan wanneer dat nodig is. Beide werken volgens het leefringenmodel<sup>13</sup> en werken vraaggericht volgens een integrale benadering. De vraag van de zorgvrager en diens mantelzorger staat centraal en niet het (zorg)aanbod. Oplossingen worden, zoveel mogelijk, gezocht in samenspraak met de zorgvrager en hun mantelzorgers/sociale netwerk. Het aanbieden van integrale zorg volgens het uitgangspunt 'één gezin/cliënt, één plan, één regisseur' (Integraal beleidskader 3 decentralisaties). Hierbij heeft de mantelzorgcoach de focus op de mantelzorgondersteuning.

Van groot belang is dat de mantelzorgcoach de verbinding opzoekt met andere formele- en informele zorgaanbieders. Dit met als doel om een beter samenspel te creëren tussen deze zorgaanbieders (zie 2b.). Een belangrijke taak van de mantelzorgcoach is om afspraken te maken met diverse partijen dat zij de mantelzorger als volwaardig partner meenemen in het zorgproces en dit te bewaken.

<sup>13</sup> Integraal Beleidskader 3 decentralisaties Gemeente Brummen



We willen van een aanbodgerichte naar vraaggerichte ondersteuning van mantelzorgers. Ondersteuning die goed loopt willen we behouden en wellicht verder uitbouwen. Als bijvoorbeeld in 2016 blijkt dat het Geheugensteunpunt goed voorziet in een behoefte en er veel vraag naar is willen we dit uiteraard in stand houden. De mantelzorgcoach inventariseert waar genoeg animo voor is om het te laten voortbestaan. Dit lijkt misschien tegenstrijdig bij het vraaggericht ondersteunen, maar dat is het niet. Namelijk doordat er veel vraag naar is, lopen deze vormen van ondersteuning goed. Aan de andere kant dient onderzocht te worden waarom bepaald aanbod niet goed gebruikt wordt. Wat zijn hier de oorzaken van. Is onbekendheid hier wellicht debet aan?

We kunnen onderzoeken of we kunnen stoppen met het vooraf inkopen van ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. In plaats hiervan kan de mantelzorgcoach de ondersteuning inkopen die nodig is naast de ondersteuning die het Team voor Elkaar aan kan bieden. Een vraaggerichte maatwerk aanpak die past bij het beleid van de gemeente Brummen. Mocht uit het onderzoek blijken dat er een inkooptaak wordt belegd bij de mantelzorgcoach dan is de positionering van deze coach van belang. Deze dient onafhankelijk van zorgaanbieders de taken tot uitvoer te brengen. De behoefte van de mantelzorger is leidend.



### 3b. Benut ervaringsdeskundigen

Als blijkt dat de drempel om contact te zoeken met de mantelzorgcoach of het Team voor Elkaar te hoog is kunnen we inzet van vrijwillige mantelzorgervaringsdeskundigen (mantelzorgers en ex-mantelzorgers) overwegen. Zij kunnen een gevoel van vertrouwdheid en herkenbaarheid geven en kan wellicht al zo goed voorzien in een behoefte dat andere inzet overbodig is. Indien dit niet het geval is kan de ervaringsdeskundige doorverwijzen naar bijvoorbeeld de mantelzorgcoach, dit afhankelijk van de behoefte. Deze ervaringsdeskundigen dienen uiteraard goed toegerust te zijn om hun taak zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, o.a. kennis van de sociale kaart en toegerust om (overbelaste) mantelzorgers te herkennen en het gesprek aan te gaan. Bijvoorbeeld bij een mantelzorger die duidelijk overbelast is, maar zichzelf zo wegcijfert dat hij het ondersteuningsaanbod direct wegwuift (zie verder ook 2e.). Deze ervaringsdeskundigen spelen, naast andere partijen zoals huisartsen, praktijkondersteuners, consulenten team voor elkaar, leerkrachten, wijkverpleegkundigen e.d., een belangrijke rol in de signalering en preventie van overbelasting onder mantelzorgers. Het inzetten van ervaringsdeskundigen kan zorgprofessionals ook een spiegel voorhouden en verdere bewustwording op gang brengen.



### 3c. Creëer ontmoetingsplekken

Voor wie intensief voor een zieke of gehandicapte naaste zorgt kan ontmoeting met andere mantelzorgers inspirerend en bemoedigend zijn. Ontmoetingsplekken voor mantelzorgers bieden de gelegenheid om andere mantelzorgers te ontmoeten en te praten over hun ervaringen en emoties. Elkaars verhalen herkennen en erkenning van ieders situatie kunnen het zorgen makkelijker maken. Wellicht dat voor specifiek jonge mantelzorgers een virtuele ontmoetingsplek, een online forum of een handige app meer wordt gewaardeerd en benut.

Uit een peiling onder het Nationaal Mantelzorgpanel dat Mezzo heeft gehouden (Mezzo, 2013) blijkt dat 43% van de mensen die langdurig voor een ander zorgt te maken heeft met sterke eenzaamheid. Als reden voor eenzaamheid geven mantelzorgers aan dat door mantelzorgtaken zowel de relatie met degene voor wie zij zorgen verandert (55 procent), als ook de relatie met vrienden en kennissen (64 procent).

Bijvoorbeeld doordat:

- vrienden of kennissen de situatie of zorgen niet begrijpen
- vrienden of kennissen haken af op hoe de situatie nu is
- mantelzorgers de tijd missen om het contact te onderhouden.

43 procent van de mantelzorgers zelf geeft aan dat zij het op prijs stellen als iemand hen helpt bij het uitbreiden van hun kennissenkring. Een ontmoetingsplek en mensen daarop actief wijzen (met daarbij aandacht voor respijtzorg) kan hier een bijdrage aan leveren.

Tevens kunnen deze ontmoetingsplekken ontspanningsactiviteiten bieden en kan er aan de hand van een thema informatie / advies en training worden gegeven. Het is goed om te onderzoeken waar en in welke vorm er behoefte is aan ontmoetingsplekken zodat deze vervolgens kleinschalig en laagdrempelig ingericht kunnen worden.



### 3d. Faciliteer emotionele steun

Mantelzorg geven kan emotioneel erg belastend zijn. Mantelzorgers kunnen bijvoorbeeld te maken krijgen met toenemende afhankelijkheid van degene voor wie ze zorgen. Of ze voelen zich machteloos als deze hulp van anderen weigert. Emotionele steun heeft een positief effect op de mentale weerbaarheid van de mantelzorger. Hij kan beter met de situatie omgaan en loopt minder kans op overbelasting (bron: Mezzo advieskaart mantelzorg en de basisfunctie emotionele steun). De functie van emotionele steun staat meestal niet los van de functies informatie, advies en begeleiding.

Deze steun kan op diverse manieren geboden worden:

- Individueel :middels een persoonlijk gesprek met bijv. een ervaringsdeskundige, steun van een vrijwilliger/maatje, een vertrouwenspersoon vanuit de kerk of vrijwilligersorganisatie, mantelzorgcoach , een virtuele ontmoetingsplek , Sensoor <sup>14</sup>of gesprek(ken) met een consultant (kortdurende cliëntondersteuning) in het Team voor Elkaar.
- Groepsbijeenkomsten: bijv. via ontmoetingsplekken/ lotgenotencontact (ook wel eens aangeduid met “aan een half woord genoeg groepjes”), eventueel in combinatie met informatieoverdracht, delen van ervaringen. Het bieden van een luisterend oor, herkenning en erkenning kan zorgen voor verlichting.

Hoe kunnen we zorgdragen voor een goede uitvoering van de emotionele ondersteuning:

- bekendheid geven aan het aanbod aan emotionele steun, zowel bij de mantelzorgers als verwijzers.
- waar hebben mantelzorgers in onze gemeente behoefte aan? Het huidige aanbod naar behoefte evt. uitbreiden met inzet van ervaringsdeskundigen en opzetten van ontmoetingsplekken, laagdrempelig en dichtbij. De functie van ontmoeten kan gecombineerd worden met informatie, advies en training (bijv. een training ‘de zorg de baas’, gericht op het terugdringen van emotionele belasting).
- zorg dat zowel professionals als vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen goed zijn toegerust als gespreksvoerder.
- onderzoek of het huidige aanbod van emotionele ondersteuning goed functioneert. Is er bijvoorbeeld sprake van eventuele wachtlijsten? Zijn er aanpassingen / vernieuwingen nodig?
- er zorg voor dragen dat het aanbod emotionele steun rekening houdt met de verschillende doelgroepen, zoals allochtone-, werkende-, jonge mantelzorgers en mantelzorgers van dementerenden en van ggz-zorgvragers.
- stem het aanbod emotionele steun af met de formele- en informele zorg in de gemeente.



<sup>14</sup> Sensoor is dag en nacht, het hele jaar door, bereikbaar voor mensen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek of informatie. Per mail, alle dagen van de week per chat en 24/7 per telefoon. Sensoor wordt gefinancierd door de [Vereniging Nederlandse Gemeenten](#). Sinds januari 2015 is het de wettelijke taak van iedere gemeente om anonieme hulp op afstand aan te bieden.

### 3e. Werk maken van passende respijtzorg, dagopvang en kortdurend verblijf

Één van de genoemde uitgangspunten in het beleidsplan maatschappelijke ondersteuning van 2014 is dat we overbelasting van mantelzorgers moet voorkomen door middel van kortdurend verblijf en respijtzorg. Mantelzorgers zorgen soms 24 uur per dag en jarenlang voor hun naaste. Om dat vol te kunnen houden, is het belangrijk om af en toe even vrijaf te nemen van de zorg. Maar dat is alleen mogelijk als zij die zorg op een verantwoorde manier kunnen overdragen. Respijtzorg biedt die mogelijkheid. Het is een belangrijk middel om overbelasting te voorkomen.

Vormen van respijtzorg

Respijtzorg kent vele vormen:

- Het kan gaan om opvang **buitenshuis**, zoals opvang binnen het eigen sociale netwerk<sup>15</sup> (familie/vrienden/buren), dagopvang, kortdurend verblijf in een logeershuis, instelling of in een time-outvoorziening.
- Ook kan er iemand bij de zorgvrager **thuis** komen, als deze graag in zijn vertrouwde omgeving blijft.
- De respijtzorg kan uitgevoerd worden door een **beroepskracht of vrijwilliger**.
- Het kan **incidenteel** zijn, bijvoorbeeld tijdens een vakantie, of **structureel**, bijvoorbeeld een dagdeel per week of een weekend per maand.
- Het kan ook gaan om een **gezamenlijke vakantie** van de mantelzorger en de zorgvrager waarbij de zorg wordt overgenomen door een **zorgprofessional**.

De AWBZ-aanspraak kortdurend verblijf is komen te vervallen en is ondergebracht in het gemeentelijk domein (de Wmo 2015 en de Jeugdwet), als onderdeel van de verantwoordelijkheid van gemeenten om mantelzorgers te ondersteunen. Daarbij staat niet meer een bepaalde voorziening centraal, maar het gewenste resultaat. Bij dat resultaat ligt ook de verantwoordelijkheid van gemeenten. Tegelijkertijd is het goed om te beseffen dat het bij deze decentralisatie om een zwaardere groep cliënten gaat: kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een zware, vaak levenslange zorgvraag op meerdere gebieden.

Ook in de Jeugdwet staat ontlasting van de ouders, stiefouders of anderen die een jeugdige als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden centraal. Op deze wijze zijn zij in staat om hun rol als verzorgers en opvoeders te blijven vervullen. Belangrijk is om daarbij oog te hebben voor jonge mantelzorgers: kinderen en jongeren die voor (één van) hun ouders zorgen of veel zorg op zich nemen voor een broertje of zusje. Zij zijn nog steeds een onzichtbare groep.

Zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de “gewone leefomgeving” van het gezin. De omgeving wordt maximaal betrokken. De zorg sluit aan bij wat het gezin zelf kan en waar familie, vrienden en voorzieningen in de buurt ondersteuning kunnen bieden. Pas als blijkt dat hier onvoldoende mogelijkheden zijn worden andere vormen van zorg en ondersteuning aangeboden (conform leefringenmodel).

Een gemeente kan er ook voor kiezen om niet de jeugdige, maar juist de ouders, stiefouders of anderen die een jeugdige verzorgen en opvoeden, een aantal dagen uit de thuissituatie te halen en zo te ontlasten. Kortdurend verblijf is meer dan het ontlasten van een mantelzorger. Het biedt ook begeleiding (kinderen leren vaardigheden, ouderen behouden vaardigheden en eigen kracht) en het voorkomt achteruitgang. Het is een investering in zelfredzaamheid, sociale vaardigheden, persoonlijke ontwikkeling, participatie (Expertisecentrum Mantelzorg, aanbevelingen cliëntenorganisaties).

Respijtzorg is soms gratis, bijvoorbeeld omdat het vrijwilligerswerk is. Als er wel kosten aan verbonden zijn, kan de mantelzorger die mogelijk vergoed krijgen:

<sup>15</sup> Zoveel mogelijk aansluiten bij de leefwereld van de inwoner en ook hierbij werken conform het leefringenmodel.

- door de **zorgverzekeraar**. Sommige zorgverzekeraars vergoeden respijtzorg geheel of gedeeltelijk binnen de aanvullende verzekering. Mezzo heeft de Consumentenbond laten onderzoeken welke vergoedingen de verzekeraars in 2016 bieden. Zo biedt bijvoorbeeld de Stichting Mantelzorgvervanging Nederland "Handen-in-Huis" organisatie 24-uurs vervanging van de vaste mantelzorger gedurende diens afwezigheid. De financiering loopt grotendeels via zorgverzekeraars, waarmee Handen-in-Huis afspraken heeft gemaakt. Inmiddels heeft Handen-in-Huis met ca. 95% van alle ziektekostenverzekeraars afspraken over de vergoeding van de mantelzorgvervanging. Handen-in-Huis vervangt de mantelzorger in het hele land en ook de vrijwilligers komen uit alle hoeken van Nederland.
- vanuit de **Wet langdurige zorg (Wlz)**. Dit is mogelijk als de zorgvrager zelf zorg krijgt vanuit de Wlz. In dat geval kan de mantelzorger een indicatie voor respijtzorg aanvragen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Hiervoor geldt een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage.
- vanuit de **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**. Dit is mogelijk als de zorgvrager zelf ondersteuning krijgt vanuit de Wmo. In dat geval kan de mantelzorger respijtzorg aanvragen bij de gemeente. Hiervoor geldt een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage.
- vanuit het **persoonsgebonden budget (pgb)**.
- vanuit de **jeugdwet**. Kinderen met een beperking, stoornis of aandoening kunnen in aanmerking komen voor logeeropvang in een instelling.

De gemeente is dus niet de enige financier van respijtzorg. Samenwerking is dus van belang. Met een passend respijtbeleid kunnen gemeenten samen met aanbieders vanuit de Wlz, de Zvw, werkgevers en andere gemeenten in de regio bijdragen aan het voorkomen van overbelasting en uitval van mantelzorgers, zodat mensen prettig thuis kunnen blijven wonen, in hun eigen omgeving, ook al hebben ze zorg en ondersteuning nodig. Zo werken bijv. in het kader van de jeugdwet gemeenten al samen in regio-arrangementen.

Uit onderzoek blijkt dat de behoefte aan een adempauze onder mantelzorgers groot is, maar het gebruik daarvan blijft achter. Dat komt onder andere doordat mantelzorgers de mogelijkheden niet kennen, opzien tegen het regelen, het moeilijk vinden de zorg uit handen te geven, opzien tegen de kosten of geen passend zorgaanbod vinden. Ook is bekend dat mantelzorgers zichzelf niet herkennen in termen als 'mantelzorg' of 'respijtzorg'. Te veel mantelzorgers blijven daardoor doorploeteren en lopen een verhoogde kans op overbelasting en schade aan hun eigen gezondheid. Eenmaal over de drempel, ervaren mantelzorgers verlichting. Deze adempauze geeft hen voldoende ruimte om de (intensieve) zorg vol te houden.

Een van de manieren om respijtzorg toegankelijker te maken is het wegnemen van financiële belemmeringen om deel te nemen aan respijtzorg

Dit kan op de volgende manieren.

1. Stimuleren dat mantelzorgers voor respijtzorg een beroep kunnen doen op hun zorgverzekeraar. Veel zorgverzekeraars nemen vergoeding voor respijtzorg op in het aanvullend pakket. Veel mantelzorgers hebben echter een kleine beurs. In onze contacten met de zorgverzekeraars zullen we hen erop aanspreken om ook voor deze verzekerden respijtzorg toegankelijk te maken. Ook zullen we mantelzorgers wijzen op de mogelijkheid om een polis af te sluiten die een vergoeding geeft voor respijtarrangementen.
2. De eigen bijdrage voor respijtarrangementen zo laag mogelijk houden voor mantelzorgers met een minimum inkomen. We gaan onderzoeken hoe dit het beste kan worden gerealiseerd: via bijv. de bijzondere bijstand.

Het is voor de gemeente de uitdaging om het respijtbeleid effectiever vorm te geven. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan:

- Onderzoeken wat voor soort ondersteuning mantelzorgers nodig hebben. Op basis van de werkelijke zorgvraag bekijken welke oplossing het beste past.

- er zorg voor dragen dat het Team voor Elkaar goed toegerust is om de potentiële respijtzorggebruiker (cliënt, mantelzorger) goed te signaleren en goed te verwijzen. Denk hierbij tevens aan andere zorgaanbieders, maar ook aan in te zetten ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
  - Een campagne over respijtzorg (laten) organiseren, lokaal of regionaal. Acceptatie van respijtzorg is makkelijker als meer mensen beseffen wat mantelzorgers doen. Ook respijtvorzieningen zelf kunnen aandacht besteden aan acceptatie.
  - Er zorg voor dragen dat regelmatig de situatie van zorgvrager en mantelzorger gezamenlijk met elkaar bekeken wordt; de draagkracht en draaglast kan van tijd tot tijd verschillen en soms kan er tijdelijk meer of minder ondersteuning nodig zijn.
  - in de digitale sociale kaart een respijtwijzer / dagopvangwijzer opnemen. Diverse organisaties kunnen hun respijtzorgaanbod en dagopvang op de site presenteren. Ook inwoners die niet de beschikking hebben over een computer en/of hier niet mee om kunnen gaan dienen op papier van informatie te worden voorzien.
  - De opzet van een regionaal netwerk rond respijtzorg stimuleren, waarin door gezamenlijke casusbespreking de kwaliteit van respijtvorzieningen en onderlinge samenwerking verbeterd kan worden.
  - Kwaliteitseisen vaststellen aangaande respijt en deze opnemen in prestatie afspraken met aanbieders.
  - Organiseer zowel directe<sup>16</sup> respijtzorg in de vorm van kortdurend verblijf als ook indirecte respijtzorg zoals burenhulp, dagbesteding en maatjesprojecten, dit zijn belangrijke ondersteuningsmogelijkheden voor de mantelzorger.
  - Experimenteer met persoonlijke arrangementen;
- Diverse vormen van zorg en ondersteuning bij elkaar noemen we een arrangement. Een arrangement is persoonlijk, en voor iedereen verschillend. Het bestaat uit allerlei activiteiten en faciliteiten, waardoor zorgvragers op een prettige manier langer thuis kunnen blijven en mantelzorgers langer op een fijne manier kunnen (blijven) mantelzorgen. Dat gaat bijvoorbeeld om hulp bij de huishouding, vervoer naar het buurthuis, ondersteuning van een maatje, maar ook bijvoorbeeld om een buurthulpvrijwilliger die wat boodschappen meeneemt. Arrangementen bestaan dus uit het geheel aan informele zorg, collectieve voorzieningen en individuele zorg. Arrangementen voor specifiek mantelzorgers zijn gericht op ontspanning, ontmoeting en ontplooiing. De mantelzorger krijgt in een prettige omgeving de kans om de zorgtaak los te laten. Even de zinnen te verzetten en tot rust te komen. In contact met andere lotgenoten en onder deskundige begeleiding kunnen de deelnemers zich ontspannen en werken aan het versterken van hun eigen kracht. De arrangementen kunnen worden gefinancierd uit de Wmo en de Zvw.



### 3f. Toegankelijke praktische en materiële hulp

Vaak is deze hulp primair gericht op de zorgvrager, maar het is ideaal als die hulp indirect ook de mantelzorger ten goede komt. Het is daarom beter om voor het hele systeem (huishouden, familie) de specifieke situatie in kaart te brengen en na te gaan welke ondersteuning verder nog verlichting van de mantelzorgtaak kan brengen. Waar heeft de mantelzorger behoefte aan?

Vormen van materiële hulp zijn:

- Hulpmiddelen en woningaanpassing. Mantelzorgers gebruiken vooral transferhulpmiddelen (bijvoorbeeld tilliften), hulpmiddelen bij de persoonlijke verzorging en hulpmiddelen voor bijv. veiligheid. Bij woningaanpassing valt ook te denken aan een mantelzorgwoning.
- Parkeerplaatsen en parkeervergunningen (indicatie nodig)
- Aangepast plaatselijk vervoer (indicatie nodig)

<sup>16</sup> Directe respijtzorg is alle zorg die professioneel of vrijwillig wordt geboden, waarbij respijtzorg het doel van het aanbod is. Indirecte respijtzorg komt tot stand als neveneffect van een scala aan zorg- en welzijnsdiensten die geboden worden. Het neveneffect respijtzorg ontstaat in die situaties waarin de zorgvrager om welke reden dan ook elders verblijft of ondersteuning in de thuissituatie krijgt én de mantelzorger even niet de (volledige) zorg heeft.

- Autoaanpassing (indicatie nodig)
- Regionaal vervoer (indicatie nodig)
- Buurtbus (geen indicatie)

Voorbeelden van praktische ondersteuning zijn:

- Huishoudelijke hulp (bijv. de HHT / huishoudelijke hulp toelage ook voor de doelgroep mantelzorgers)
- Welzijn- en gemaksdiensten: klussendienst (bijv. Buurtklus) , maaltijdservice
- Vrijwillige hulp via bijvoorbeeld een maatje of Buurtkanaal
- Administratieve hulp

Hoe kunnen we de praktische en materiele hulp toegankelijk(er) maken:

- niet alleen de hulp van de zorgvrager in beeld brengen, maar ook de draagkracht en behoefte van de mantelzorgers.
- zorg ervoor dat het aanbod van materiele en praktische hulp bekend is bij mantelzorgers en verwijzers. Informeer mantelzorgers over hoe en waar de hulp te vinden is en hoe de financiering loopt.
- zorg voor samenhang in het aanbod en voor goede samenwerking tussen alle relevante partijen. Maak afspraken over informatie-uitwisseling, verwijzingen en taakafbakening.
- Zowel professionals al vrijwilligers kunnen praktische zorg verlenen. Eén van de aspecten bij de vraag naar voldoende praktische dienstverlening is dat mantelzorgers en hun naasten de diensten bij voorkeur dicht bij hen in de buurt willen hebben. Initiatieven op buurtniveau zouden in dit licht ook uitkomst kunnen bieden. Buren kunnen elkaar praktisch gezien ondersteunen waarmee tevens de sociale betrokkenheid bevordert wordt.



### 3g. Vind er (ver)bind zorgvrijwilligers

Al jaren is de vraag naar zorgvrijwilligers groter dan het aanbod. Het vinden van de juiste vrijwilligers is een kunst: veel organisaties hebben er moeite mee, kampen met wachtlijsten of vinden niet de vrijwilligers die zij zoeken. Het is van belang om burgerinitiatieven en vrijwillige inzet te stimuleren. Zo is in 2015 Buurtkanaal in Brummen gelanceerd. Vanuit de wens om de onderlinge betrokkenheid tussen inwoners te vergroten en meer verbinding tot stand te brengen, werd besloten een buurtmarktplaats te ontwikkelen. Een online platform waar burgers een hulpvraag kunnen stellen of een hulpaanbod kunnen doen. Dit alles zonder verplichtingen. ‘Nee’ zeggen, is niet erg. Dit maakt vrijwilligerswerk ook een stuk laagdrempeliger.

Het is goed om oog te hebben voor vernieuwende en eigentijdse manieren van werving van zorgvrijwilligers. Zo heeft Mezzo een handreiking geschreven op basis van voorbeelden van effectieve wervingsacties van vrijwilligers. Die manieren staan beschreven in de handreiking ‘Vernieuwingskracht voor duurzaam werven’.

Vrijwilligers ondersteunen cliënten op verschillende manieren. Tegelijkertijd verlichten ze de taken van mantelzorgers door de tijdelijke en volledige overname van zorg, bijvoorbeeld in logeervoorzieningen en aan huis. Vrijwilligers worden steeds meer betrokken bij complexere hulpvragen, werken samen met het netwerk rond hun cliënten en zullen in sommige gevallen ook meer faciliteren dan zelf zorgen. Deskundigheidsbevordering van zorgvrijwilligers is dan ook steeds belangrijker geworden (zie ook § 2e).

Daarnaast is het van belang om oog te hebben voor het goed verbinden van zorgvrijwilligers en mantelzorgers met elkaar. Dit matchen gaat in het overgrote deel via de (vrijwilligers)organisaties zelf. In veel gemeenten bestaan vrijwilligerssteunpunten, die de taak het bemiddelen tussen potentiële vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties op zich kunnen nemen. Het bij elkaar brengen van organisaties en hun wensen inventariseren is dan een belangrijke vorm van makelen.

Het stimuleren dat organisaties met elkaar samenwerken als het gaat om vrijwillige inzet en het koppelen van vraag en aanbod vraagt aandacht. Hierbij dienen we ons wel bewust te zijn van het

gegeven dat vrijwilligers een bewuste keuze hebben gemaakt om zich in te zetten voor een specifieke organisatie met een bepaalde identiteit.

Vrijwilligers en zorgmedewerkers komen elkaar steeds vaker tegen op de werkvloer. Goede samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is daarom essentieel. Nu er een groter beroep gedaan wordt op familieleden, het sociale netwerk en de vrijwillige inzet, zullen professionals vaker met informele zorg en ondersteuning te maken krijgen. Daarbij is het belangrijk om te beseffen dat vrijwilligers en beroepskrachten een andere positie hebben. Van vrijwilligers worden andere dingen verwacht dan van beroepskrachten, ze hebben andere motieven. Datgeen wat verbindt is dat ze beide hetzelfde doel voor ogen hebben, namelijk de beste zorg en ondersteuning voor de cliënt. Ook voor de zorgvrijwilligers geldt dat ze als volwaardige zorgpartner zo zorgvuldig mogelijk meegenomen moeten worden in het zorgproces. Waarden, informeren, faciliteren en afstemmen horen daarbij. Allemaal onderdelen van goede communicatie en samenwerking.

Bovenstaande samengevat betekent dit het volgende:

- zoek nieuwe en eigentijdse manieren om vrijwilligers te vinden;
- stimuleer als gemeente burgerinitiatieven en vrijwillige inzet;
- draag zorg voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers zodat ze goed zijn toegerust;
- versterk de informele zorgstructuur in de gemeente zodat vraag en aanbod optimaal wordt verbonden;
- Zorg voor afstemming tussen informele- en formele zorgverleners. Neem als gemeente de regie om deze samenwerking in de praktijk beter tot stand te brengen. Zie ook H.4.



## 4. Verbinden

Verbinding en samenwerking tussen mensen. Het zijn veelgehoorde termen maar het daadwerkelijk organiseren is een tweede. We gaan aan de slag met het lokale samenspel tussen de zorgvrager, de mantelzorg, formele en informele zorgverleners en (zorg)organisaties. We zullen als gemeente het initiatief moeten nemen om toe te werken naar een gezamenlijke werkwijze op het gebied van mantelzorg.

### Wat willen we doen

#### 4a. Investeren in samenwerking tussen professionals en mantelzorgers

##### *De kanteling naar de informele zorg*

In het sociale domein moeten veel professionals anders gaan werken: minder overnemen en meer samenwerken met de cliënt en diens netwerk, en hen ondersteunen. Op welke manier kunnen wijkteammedewerkers, sociaal werkers, (wijk)verpleegkundigen, woonbegeleiders en andere ambulante hulpverleners op een respectvolle, gelijkwaardige manier afstemmen op de informele zorg? Hoe kunnen ze aansluiten bij de kracht in het gezin, het netwerk en de buurt? Het gebruiken van de professionele kennis om mee te denken met de cliënt, maar niets op te leggen. Dit is een kanteling in denken en werken. Ook wel de kanteling naar de informele zorg genoemd<sup>17</sup>. Daarbij dienen de professionals in hun werkwijze aan te sluiten bij de leefwereld van zorgvragers en hun mantelzorgers. Professionals zullen per situatie af moeten stemmen met zowel de mantelzorg als de zorgvrager en het aanwezige sociale netwerk + eventueel aanwezige vrijwilliger(s) op welke wijze zij kunnen ondersteunen.

Voor cliënten, maar ook voor professionals die al lang in het vak zitten is zo'n cultuurverandering niet eenvoudig. Het gaat uit van vertrouwen in het eigen kunnen van cliënten. De mantelzorg is in

<sup>17</sup> Voor meer info over de kanteling naar informele zorg: Movisie & Vilans, Kantelen naar informele zorg.

eerste instantie de expert. Zij weten veel over de wensen en behoeften van de zorgvrager. Ze kennen deze vaak al lang en hebben een band. Professionals kunnen deze kennis benutten om beter voor de zorgvrager te zorgen. Als de professional signaleert dat de mantelzorg overbelast dreigt te raken is het nodig om ondersteuning te bieden, informatie en advies te geven en eventueel door te verwijzen. Samenwerking tussen professionals, mantelzorgers en zorgvrijwilligers kan mede gestimuleerd worden door gezamenlijke deskundigheidsbevordering.

Instrumenten die deze kanteling ondersteunen zijn o.a. Sonestra (Sociale Netwerk Strategieën) en de Mantelscan (zie ook § 2c.). Investeer als gemeente in dergelijke instrumenten en stimuleer projecten die bij kunnen dragen aan de kanteling naar informele zorg. Daarnaast kunnen we als gemeente bij de inkoop van zorg en ondersteuning afspraken maken die ons mantelzorgbeleid ondersteunen, zoals bijvoorbeeld competenties van medewerkers en benodigde scholing van professionals op dit terrein.



#### 4b. Investeren in samenwerking tussen organisaties formele- en informele zorg

In de zorg en ondersteuning voor onze inwoners staat niet langer de cliënt als individu centraal. Het gaat om de cliënt in relatie tot de mensen om hem of haar heen. Het netwerk, ook wel de leefwereld genoemd (leefring 2 in het Brummens leefringenmodel) speelt een belangrijke rol. De wijze waarop we een inwoner benaderen is dus verandert. Belangrijk daarbij is het uitgangspunt dat de inwoners en zijn/haar netwerk de regie voeren. Hun leefwereld staat centraal bij het vormgeven van de zorg en ondersteuning die gewenst is. Dit vraagt van diverse zorgaanbieders, formeel en informeel, dat zij onderling het zorg- en ondersteuningsaanbod moeten afstemmen.

De gemeente kan een regisserende, ondersteunende en stimulerende rol spelen in dit proces om de verschillende partijen met elkaar in contact te brengen en verdere bewustwording van de rol van de mantelzorg in de zorgketen tot stand te brengen. Initiatieven die gericht zijn op versterking van het sociale netwerk van de cliënt en diens mantelzorg dienen we te stimuleren, zodat zij zelf de regie kunnen behouden en minder afhankelijk worden van professionele hulpverleners. Het onderhouden van netwerkcontacten, het elkaar leren kennen en gezamenlijke verantwoordelijkheid en bewustwording doen ontstaan, vormt de basis voor meer structurele samenwerking.

Aandachtspunten voor deze samenwerking zijn:

- Samenwerking vindt plaats via individuele contacten, bestaande overlegvormen en/of het oprichten van een platform of netwerk waarin de mantelzorgondersteuning centraal staat. Zoek lokaal de meest passende en effectieve variant. Praat elkaar bij en maak afspraken
- Investeer in netwerkontwikkeling. Ook ten behoeve van signalering en preventie.

Netwerkontwikkeling speelt zich af op verschillende niveaus, bijvoorbeeld:

- tussen uitvoerende medewerkers rond een concrete casus,
- tussen managers van diverse organisaties over bijvoorbeeld concrete samenwerking in de wijk.
- op strategisch niveau: met bestuurders die keuzes maken over de inzet van hun middelen.

Deze niveaus zijn uiteindelijk weer met elkaar verbonden en hebben ieder hun eigen nut om gestelde doelen te bereiken.

- Streef naar een gezamenlijke lokale werkwijze van herkennen, signaleren en doorverwijzen van mantelzorgers.
- Werk aan meer bewustwording van zorgorganisaties en professionals over het belang van informele zorg voor het gehele systeem in plaats van alleen zorg voor de zorgvrager.
- Bij samenwerkingsprojecten: bespreek vooraf duidelijk wie welke rol(len) vervult, wat je van elkaar verwacht, en maak concrete afspraken over ieders inzet en de financiering.
- Maak bij de inkoop van zorg en ondersteuning afspraken met aanbieders over samenwerking met mantelzorgers.



Dit samenspel tussen formele- en informele zorgverleners kan voor een groot deel belegd worden bij een Knooppunt Mantelzorg (zie H.5).



## 5. De 4 V's bundelen in een Knooppunt Mantelzorg

Om de 4 V's handen en voeten te geven met als doel om de informele zorg in Brummen zo goed mogelijk te ondersteunen stellen wij voor om een Knooppunt Mantelzorg in te richten. Het knooppunt moet invulling gaan geven aan de actiepunten die genoemd staan bij de 4 V's en moet gaan fungeren als een netwerkconstructie van waaruit ondersteuning aan mantelzorgers zo breed mogelijk invulling krijgt. Dus geen statisch loket maar een spin in het web die actief de formele en informele zorg met elkaar verknoopt.



Bron: Spectrum, partner met elan.

Het knooppunt dient mantelzorgers te bereiken in de leefgebieden waar zij zich doorgaans begeven. Naastgelegen afbeelding illustreert dit. Samen met partners dient gezocht te worden naar mogelijkheden om mantelzorgers in het dagelijkse leven te helpen in het vergemakkelijken van hun mantelzorgpositie. Er dient daarom geïnvesteerd worden in een netwerk met uiteenlopende stakeholders, zoals het Team voor Elkaar, Stichting Welzijn Brummen, wijkverpleegkundigen, werkgevers en ondernemersverenigingen voor werkende mantelzorgers, jongerenwerk en scholen als het om jonge mantelzorgers gaat.

Andere stakeholders zijn bijvoorbeeld thuiszorginstellingen, het Geheugensteunpunt, vrijwilligersorganisaties, huisartsen, praktijkondersteuners, kerken, sportverenigingen enzovoorts.

Het Knooppunt kan daarbij verschillende taken hebben: enthousiasmeren, agenderen, adviseren, belangen behartigen, makelen, faciliteren en trainen om er maar een aantal te noemen. Gaandeweg het inrichtings- en ontwikkelproces wordt met de betrokken partners bekeken op welke manieren het Knooppunt het best aansluit bij de lokaal aanwezige behoeften.

De taakstelling van dit Knooppunt Mantelzorg is tweeledig, namelijk het bieden van directe en indirecte hulpverlening. De directe hulpverlening aan mantelzorgers betreft dan zaken zoals emotionele steun, praktische steun, lotgenotencontact, etc. De indirecte taken bevinden zich op het gebied van voorlichting, bewustwording, netwerkontwikkeling, deskundigheidsbevordering en beleid signalering. Beide taken hebben gemeen dat zij mogelijkheden geven om de samenwerking tussen diverse (zorg)organisaties, professionals en informele zorgverleners te versterken.

Het knooppunt mantelzorg kan het volgende gaan bieden:

- informatie en advies
- themabijeenkomsten (i.s.m. andere betrokken partijen)
- deskundigheidsbevordering professionals, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen/zorgvrijwilligers
- ontspanning
- een luisterend oor / emotionele ondersteuning
- hulp van de mantelzorgcoach (o.a. hulp bij regeltaken, informatie en advies)
- inzet van ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers
- het opzetten van ontmoetingsplekken (gespreksgroepen laagdrempelig en dichtbij)

- een aanjaagfunctie bij de bewustwording van (zorg)professionals over mantelzorgers.
- Stimuleren van samenwerking/ netwerkontwikkeling formele- en informele zorgverleners
- Makelen . Het bij elkaar brengen van organisaties en het versterken van de ondersteuningsinfrastructuur waarbij vraag en aanbod van zorgvrijwilligers optimaal wordt gematcht.
- Beleidssignalering en advisering over invulling van de basisfuncties voor mantelzorgers binnen de gemeente, het opzetten van nieuwe vormen van respijtzorg, scholing en/of ondersteuning van medewerkers in het Team voor Elkaar.
- Werkt samen met diverse partners op basis gelijkwaardigheid met respect en aanvullend op elkaars kennis en kunde.



## 6. Overzicht Acties en kostenoverzicht 2016

Zoals geschetst in de inleiding willen we als gemeente Brummen investeren in het probleemoplossend vermogen van de Brummense samenleving. Een samenleving waarin het sociale netwerk een belangrijke rol krijgt toebedeeld bij het ondersteunen van inwoners. Deze omschakeling van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' betekent dat we meer moeten kijken naar wat inwoners écht nodig hebben om te kunnen meedoen en zo zelfredzaam mogelijk te zijn. Dit vergt een andere manier van werken waarbij professionals in het sociale domein aan moeten sluiten bij de eigen kracht van inwoners, hun leefwereld en sociale netwerk. De kanteling werkt dus beide kanten op. Willen we als gemeente goed kantelen naar de informele zorg en de ambities zoals in dit spoorboekje zijn benoemd waarmaken dan betekent dit dat we moeten gaan investeren.

Er is een hoop werk te verzetten. In onderstaand overzicht hebben we opgenomen wat we in 2016 in ieder geval willen gaan oppakken. Als gaande weg de rit blijkt dat we de focus moeten verleggen gaan we bijsturen. Dit in continue afstemming met onze partners. Tevens kunnen de wijkscans hierbij een handig hulpmiddel zijn.

### Mantelzorgspoorboekje voor 2016

#### Mantelzorg, op het goede spoor

Vanaf	Op weg	Naar	Via (met wie)
<b>Spoor 1</b>	<b>Vinden en gevonden worden</b>	<b>Bereiken van mantelzorgers, zichtbaar en herkenbaar zijn</b>	
		Werken aan de herkenbaarheid, zichtbaarheid, info.verstrekking richting inwoners/mantelzorgers	Knooppunt mantelzorg (KM), Spectrum Team voor Elkaar
		Werken aan verdere bewustwording van mantelzorgers	Knooppunt mantelzorg, Spectrum, Team voor Elkaar
<b>Spoor 2</b>	<b>Versterken</b>	<b>Positie van mantelzorgers en hun eigen regie versterken</b>	
		Continueren mantelzorgbijeenkomsten en andere activiteiten ontplooiën om wensen/behoefte op te halen	Knooppunt mantelzorg Spectrum
		Onderzoeken met welke instrumenten we de eigen kracht en het sociaal netwerk gaan versterken (uniforme manier van werken, aandacht voor pgb)	Knooppunt mantelzorg, Team voor Elkaar, Spectrum
		Na onderzoek en inventarisatie behoeften doelgroep start inzet deskundigheidsbevordering Oplossingsgerichte coaching-on-the-job Train-de-trainers bij stakeholders in een 'Mindset Mantelzorg'	Knooppunt mantelzorg, Spectrum, stakeholders Opleidingsinstituten,
		Vormgeven mantelzorgwaardering + uitvoering	Gem. Brummen, Spectrum
		Vormgeven actie voor jonge mantelzorgers	Knooppunt mantelzorg, gem. Brummen, Spectrum, scholen / verenigingen
		Uitgifte boek 'Een warme jas' aan mantelzorgers i.c.m. registratie	Knooppunt mantelzorg
		Steunen van burgerinitiatieven die mantelzorgers kunnen ondersteunen	Knooppunt mantelzorg, Gem. Brummen, subsidie kleinschalige opvang

<b>Spoor 3</b>	<b>Verlichten</b>	<b>Op maat ondersteunen Preventie van overbelasting</b>	
		<b>Inzet mantelzorgcoach</b>	<b>Knooppunt mantelzorg</b>
		<b>Creëer ontmoetingsplekken (laagdrempelig en dichtbij)</b>	<b>Knooppunt mantelzorg, gem. Brummen</b>
		<b>Faciliteer emotionele steun</b>	<b>Knooppunt mantelzorg</b>
		<b>Info.verstrekking respijtzorg</b>	<b>Knooppunt mantelzorg, Team voor Elkaar, Sociale kaart</b>
		<b>HHT voor mantelzorgers benutten</b>	<b>Team voor Elkaar, KM</b>
<b>Spoor 4</b>	<b>Verbinden</b>	<b>Investeren in lokaal samenspel</b>	
		<b>begeleiding en ondersteuning professionals bij kanteling naar informele zorg</b>	<b>Knooppunt mantelzorg Spectrum</b>
		<b>Breng samenwerkingspartners samen. Start (verdere) investering in ondersteunings-infrastructuur</b>	<b>Knooppunt mantelzorg Spectrum</b>

## Kosten 2016:

<b>Spoor 1 - 4</b>	<b>samenkomst 4 V's</b>	<b>Knooppunt Mantelzorg</b>	Inhoudelijke bezetting door onafhankelijke deskundige partij	Kostenindicatie: € ca. € 64.500,-
		Ondersteuning:	Procesbegeleiding (Spectrum)	ca. € 52.380,-
			Inzet fte gemeente (beleidssturing / aansturing knooppunt)	0,22 fte : € 42.200,- (reeds opgenomen in huidige capaciteit)
				<b>Indicatie extra kosten:</b> opzet/ontwikkeling en uitvoering knooppunt mantelzorg voor 2016: ca. € 116.880,-
		<b>Waardering:</b>	Gem. Brummen, procesbegeleiding van Spectrum	Zodra het proces van mantelzorgwaardering vorm heeft gekregen zullen wij u dit separaat incl. de financiële consequenties voorleggen.

In het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2016 zullen wij u de stand van zaken voorleggen aangaande het Knooppunt mantelzorg en daarbij tevens een activiteitenoverzicht en kostenplaatje voor 2017.

### 6.1 Uitvoeringsagenda

Wat gaan we in 2016 doen om het Knooppunt mantelzorg te realiseren. In onderstaand overzicht zijn de rollen van de verschillende partijen als volgt:

Gemeente Brummen : beleidsaansturing en aansturing Knooppunt Mantelzorg  
Spectrum : procesbegeleiding/ondersteuning  
Onafhankelijke en deskundige 3e partij : verlenen directe / indirecte zorg (inhoudelijke bezetting)

Hierbij opgemerkt dat deze partijen in continue afstemming met elkaar en de diverse stakeholders het Knooppunt mantelzorg gaan inrichten. Vooraf zal een heldere taakverdeling worden afgesproken, die na elke fase zal worden geëvalueerd. Gedurende het proces zal indien nodig worden bijgesteld.

Periode 2016	Activiteiten	Wie	Resultaten
Maart/april	<b>Opstartfase:</b> - Aangaan uitvoeringsovereenkomsten met partners (inhoudelijk + proces-begeleiding) - Bepaling positionering Knooppunt mantelzorg (onderzoek opties)	Gem. Brummen  Gem. Brummen	2 uitvoeringsovereenkomsten met daarin alle afspraken en resultaten  - (voorlopige) positionering Knooppunt mantelzorg
April/mei	<b>Oriëntatiefase:</b> - Marktverkenning bestaand netwerk mantelzorgondersteuning - inventarisatie bestaande mantelzorgproducten - partnerships aangaan, afstemming stakeholders, mantelzorgers, belangenbehartigers en gemeente - wensen/behoefte van mantelzorgers ophalen	Spectrum /onafhankelijke derde partij	- Bekendheid geven aan het Knooppunt mantelzorg - Beeld van de actoren in het werkveld en van behoeften en mogelijkheden van de belangrijkste stakeholders - Verkrijgen beeld van producten en werkzaamheden die al 'knooppunt-proof' zijn - Evaluatie oriëntatiefase
Mei/okt.	<b>Ontwikkeling &amp; Implementatie</b> - Advisering en ondersteuning stakeholders* - wensen/behoefte van mantelzorgers ophalen* - Werk maken van goede informatieverstrekking (van alle basisfuncties van mantelzorg)* - start registratie mantelzorgers* - Ontwikkeling van faciliterende producten* - specifieke aandacht voor jonge mantelzorgers* - Scholing van uitvoerende medewerkers - aandacht voor deskundigheids-bevordering mantelzorgers en professionals* - vinden, binden, matchen en trainen (zorg)vrijwilligers* - vormgeven mantelzorg-waardering	Spectrum / onafhankelijke derde partij	- Start mantelzorgcoach en coördinator Knooppunt mantelzorg - Versterking van de mantelzorgondersteuning in Brummen: - goede informatieverstrekking over knooppunt mantelzorg en haar taken (digitaal / papier). Het knooppunt is zichtbaar en bereikbaar. - inwoners zijn/worden goed geïnformeerd over ondersteuningsmogelijkheden - Het Knooppunt mantelzorg informeert, adviseert en ondersteunt mantelzorgers (vraaggericht en op maat). - Draagt zorg voor registratie mantelzorgers. - de sociale kaart wijst mantelzorgers de weg naar nodige informatie, advies, zorg en ondersteuning - de 'sense of urgency' om

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- onderzoek waar en in welke vorm ontmoetingsplekken inrichten</li> <li>- in sociale kaart aandacht voor mantelzorg (zorg voor een naaste)</li> </ul> <p>* betreft doorlopende acties (ook in resterende maanden 2016)</p>		<p>oog te hebben voor mantelzorgers is vergroot bij de stakeholders (agendasetting)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Team voor Elkaar meer bewust van behoeften mantelzorgers, signaleren wensen en daar samen met netwerk zorgvrager invulling aan geven</li> <li>- Mantelzorgwaardering is structureel vorm gegeven</li> <li>- inrichting ontmoetingsplekken</li> <li>- vormgeven actie voor jonge mantelzorgers</li> <li>- Evaluatie ontwikkeling- &amp; implementatiefase</li> </ul>
Okt./dec.	<b>Borging</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiseren netwerk-bijeenkomsten</li> <li>- Ontwikkelen advies- en voorlichtingsmateriaal en aanbieden</li> <li>- Waarborgen van nieuw communicatiebeleid</li> <li>-Aanbieden van oplossings-gerichte coaching-on-the-job</li> <li>- Train-de-trainers bij stakeholders in een ‘Mindset Mantelzorg’</li> </ul> <p>- Evalueren en vooruitblik</p>	<p>Spectrum / onafhankelijke derde partij</p> <p>Gem. Brummen communicatie</p> <p>Gem. Brummen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het kantelingsproces van formele naar informele zorg is ingezet, er is een eerste stap gemaakt in het verbinden van informele en formele zorg.</li> <li>- Diverse zorgaanbieders /stakeholders voelen zich betrokken bij het Knooppunt Mantelzorg</li> <li>-Opstellen actieplan 2017 in nauwe samenwerking met betrokken stakeholders.</li> <li>-Evaluatie borgingsfase Rapportage stand van zaken Knooppunt Mantelzorg en actieplan + begroting voor 2017</li> </ul>

## Bijlage 1 Input mantelzorgbijeekkomsten

Vanaf september 2015 zijn we gestart met het organiseren van mantelzorgbijeekkomsten. Het doel hiervan is om te horen waar mantelzorgers in onze gemeente tegenaan lopen en welke wensen en behoeften zij hebben over ondersteuning en waardering van mantelzorgers. Voor de volledigheid moet opgemerkt worden dat de groep aanwezigen (nog) geen representatieve afspiegeling vormt van de gehele groep mantelzorgers die we in onze gemeente hebben. Zo missen we onder andere de inbreng van de allochtone mantelzorgers, jonge mantelzorgers en ook de doelgroep werkende mantelzorgers was ondervertegenwoordigd. Het bereiken van deze doelgroepen zodat we ook hun wensen en behoeften beter in kaart kunnen brengen is een actiepunet.

De inventarisatie van wensen en behoeften is aan de hand van de basisfuncties mantelzorg in beeld gebracht. Dit heeft samengevat het volgende opgeleverd.

Basisfuncties Mantelzorg	Geïntervieweerde wensen en behoeften
Informatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 herkenbare plek voor informatie</li> <li>- Draag zorg voor meer /betere info.verstrekking op zichtbare plekken, zowel digitaal als op papier</li> <li>- Toegankelijk</li> <li>- (keukentafel) gesprek is: <ul style="list-style-type: none"> <li>•deskundig</li> <li>•informatief</li> <li>•gezamenlijk met zorgvrager, mantelzorger en huisgenoten</li> <li>•inlevend</li> </ul> </li> <li>- Informatie over rol Team voor Elkaar</li> <li>- Zorgvraag staat centraal in gesprek</li> </ul>
Advies en begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskundig, onafhankelijk en betrouwbaar</li> <li>- Vraaggericht</li> <li>- Dichtbij</li> <li>- Informatie over waar advies &amp; begeleiding te halen is</li> </ul>
Emotionele ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dichtbij een plek om zorgen te delen</li> <li>- Behoeftte aan informatie en luisterend oor</li> <li>- Vertrouwd en laagdrempelig</li> <li>- Vraaggericht</li> <li>- Ondersteuning op maat</li> </ul>
Respijtzorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laagdrempelig / toegankelijk. Financiële belemmeringen wegnemen.</li> <li>- Aandacht voor preventie/ voorkomen overbelasting</li> <li>- Begeleiding / hulp bij regelen</li> <li>- Vraaggericht (aandacht voor ontspanning, bijv. muziek)</li> <li>- Vertrouwd en veilig</li> <li>- Deskundig</li> </ul>
Praktische ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Draag zorg voor goede informatie verstrekking over waar praktische ondersteuning te halen is + de voorwaarden</li> <li>- Leg informatie neer op plekken waar het gelezen</li> </ul>

	<p>wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ook partijen zoals wijkverpleging, diaconie, het sociaal netwerk en Handsaam kunnen ondersteuning bieden. Ook 'Buurtkanaal' kan helpen.</li> <li>- Praktische regelzaken, zoals administratieve hulp, wordt deskundig gegeven</li> <li>- Huishoudelijke hulp op maat, HH niet te veel terugdringen</li> <li>- Naast de praktische ondersteuning die een persoon komt bieden, ook aandacht voor de sociale kant (aandacht hebben).</li> </ul>
<p>Educatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Team voor Elkaar aandacht voor belasting mantelzorg in het kader van 'goed voor jezelf zorgen'</li> <li>- aandacht voor mantelzorgers die voor hun partner zorgen. Is erg intensief</li> <li>- wat gebeurt er als de mantelzorg wegvalt? Opschrijven wat de wensen zijn.</li> <li>- TvE scholen op gebied van gespreksvoering bij psychiatrische problematiek</li> <li>- Er is behoefte aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cursus over specifieke ziektebeelden in combinatie met lotgenotencontact</li> <li>• cursus N.A.H<sup>18</sup>, hersenbloeding, hersentumor</li> <li>• tips op het gebied van ergo (werkhouding/ tiltechnieken), diëtiëk, hulpmiddelen</li> </ul> </li> <li>- Collectief een voorlichting of cursus aanbieden, bijv. 'grenzen stellen', op tijd los laten.</li> <li>- Patiëntenverenigingen bekend / zichtbaar maken</li> </ul>
<p>Materiële hulp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- goede informatie verstrekking over Wmo-voorzieningen en de voorwaarden</li> <li>- Team voor Elkaar dient goed voor te lichten en te werken op basis van vertrouwen. Afspraken nakomen.</li> <li>- checken of ingezette voorziening noodzakelijk blijft</li> <li>- informatie over wat als je de hulpmiddelen/aanpassingen niet kan betalen?</li> <li>- voorlichting over waar wat te koop/ te huur / te leen is. Wijst Team voor Elkaar de weg?</li> </ul>

<sup>18</sup> N.A.H.: Niet Aangeboren Hersenletsel



## Bijlage 2 Mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoeften

### Zoveel mensen, zoveel wensen

Iedere mantelzorger heeft andere ondersteuning nodig. Er zijn zo veel verschillen dat we in gezamenlijkheid per situatie moeten bepalen wat er nodig is. Tegelijkertijd zijn er wel algemene kenmerken van 'typen' mantelzorgers te noemen, met een indicatie van hun ondersteuningsbehoeften te benoemen (Movisie, Basisfuncties mantelzorg in de praktijk, 2009).

Tabel 1: Enkele voorbeelden van mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoeften<sup>46</sup>

Mantelzorgers	Ondersteuningsbehoeften
Ouderen die zeer intensief voor hun partner zorgen zoals mensen met dementie en soms zelf gezondheidsproblemen hebben. Zij dreigen uitgeput te raken.	Respijtzorg, praktische hulp en momenten van vrijaf van de zorg. Vrijwilligers voor ondersteuning, dagopvang. Informatie en advies.
Werkende mantelzorgers met een ernstig zieke zorgvrager.	Flexibele werktijden en thuiszorg, aansluitend op de werktijd. Zorgverlof.
Ouders van kinderen met een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel.	Huishoudelijke hulp, respijtzorg. Vrijwilligers en ondersteunend netwerk.
Mantelzorgers van mensen met psychiatrische problematiek.	Lotgenotengroepen, cursussen over omgangsvormen, informatie en advies over het ziektebeeld. Ondersteuning bij de zorg.
Allochtone mantelzorgers die onbekend zijn met het zorgaanbod en uitbesteding van zorg voor familie moeilijk vinden.	Passende hulp, extra inspanningen om de doelgroep te bereiken. Informatie. Maatjes.
Jonge mantelzorgers met een zieke ouder die het gevaar lopen dat hun opleiding en ontwikkeling in de knel komen.	Samenwerking met scholen en aandacht voor het thema bijvoorbeeld in ZAT-teams. Activiteiten gericht op en samen met leeftijdgenoten. KOPP-groep <sup>47</sup> .

<sup>47</sup> Jonge mantelzorgers die opgroeien met een ouder met psychische en/of verslavingsproblematiek vinden informatie en advies plus emotionele steun en psycho educatie op [www.kopstoring.nl](http://www.kopstoring.nl).

## Bibliografie

Brouns, M. (2015). *In de zorg voor de ander jezelf blijven zien*. Blog.

Burgerhout - Van der Zwaan, L. (2014). *De Kanteling*. Een onderzoek naar een omslag in benadering van burgers in een middelgrote gemeente, Proefschrift Universiteit voor Humanistiek. Utrecht.

Expertisecentrum Mantelzorg (2013). *Adempauze voor mantelzorgers – Respijtbeleid in gemeenten*.

Expertisecentrum Mantelzorg (2015). *Aan de slag met respijtzorg*, digitale handreiking voor gemeenten.

GGD (2014), Factsheet Mantelzorg, Mantelzorg in de regio Noord- en Oost Gelderland.

LHV, Mezzo, Vilans (2013). *Toolkit mantelzorg in de huisartspraktijk*

Mezzo (2015). *Mantelzorg, gesprekspartner in het onderzoek*. De positie van mantelzorg in het keukentafelgesprek.

Mezzo (2010). *Samen op weg naar beter*. Een handreiking over samenwerken met formele zorg.

Mezzo. Advieskaart *Mantelzorg en de basisfunctie emotionele steun* en advieskaart *Mantelzorg en de basisfunctie materiële hulp*.

Movisie (2011). *Krimp achter de voordeur*, de toekomst van mantelzorg voor ouderen.

Movisie (2011). *Versterken van sociale netwerken*. Een handreiking voor organisaties in de informele zorg.

Movisie (2013). Artikel: *Wat is ontspoorde mantelzorg?* Hoe signaleer je mogelijke ontsporing en wat doe je dan?

Movisie& Vilans (2014). *Kantelen naar informele zorg*.

Partoer (2014). *Methoden en digitale instrumenten netwerkversterking mantelzorgers*.

RMO (2008). *Verkenning participatie: Arbeid, vrijwillige inzet en mantelzorg in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Schakel, S. (2013). *Van de werkende mantelzorg naar de mantelzorgende werknemer*. De invloed van mantelzorg op stress gerelateerde gezondheidsklachten van werknemers.

Spectrum (2015). *Mantelzorgondersteuning: van Steunpunt naar Knooppunt*.

TansitieBureau Wmo en TransitieBureau Jeugd (2013). *Adempauze voor mantelzorgers*. Respijtbeleid in gemeenten.

Tympan Instituut (2014). *Blik op: netwerkversterking in de formele zorg*.

Vilans (2014). *Zoeken naar de gouden standaard*. Een vergelijking van classificaties voor de maatschappelijke gezondheidszorg.

VWS (2013). *Kamerbrief over mantelzorg en langdurige zorg*. Versterken, verlichten en verbinden.

VWS, Expertisecentrum mantelzorg. (2014). *Toekomstagenda informele zorg en ondersteuning 2014*.

Notitie Werkgroep Deskundigheidsbevordering vrijwilligers, professionals en mantelzorgers.

VWS, VNG, Mezzo. (2014). *Mantelzorgondersteuning is de basis*. Aandachtspunten voor lokaal beleid over mantelzorgondersteuning

VWS (2014). Bijlage bij brief: Verblijf met kortdurende zorg in het gemeentelijk domein.

VWS/VNG/NOV (2014). *Vrijwillige inzet is de basis*. Aandachtspunten voor lokaal beleid.