

# Mantelzorg Mogelijk Maken



Actieplan Mantelzorg Gemeente Hengelo

2015-2020

## Inhoud

VOORWOORD .....	4
1. INTRODUCTIE .....	5
1.1 MISSIE EN VISIE OP MANTELZORG .....	5
1.2 VORMGEVING BELEID BINNEN VIER AANDACHTSVELDEN .....	5
1.3 'MANTELZORGONDERSTEUNING IS DE BASIS' .....	6
1.4 UITVOERING MANTELZORGSCAN DOOR ARCON .....	6
2. VERANTWOORDELIJKHEID GEMEENTE VOOR MANTELZORGBELEID EN WETTELIJK KADER .....	7
2.1 ALGEMENE CONTEXT .....	7
2.2 WMO 2015: ANDERE ONDERSTEUNING MANTELZORGERS .....	7
2.3 KANTELING .....	7
2.4 BELEIDSNOTA 'MET RESPECT' VORMT DE BASIS .....	7
2.5 WETTELIJK KADER VOOR MANTELZORGBELEID .....	7
3. MANTELZORGERS IN BEELD .....	9
3.1 WAT IS MANTELZORG? .....	9
3.2 INZICHT IN DE DOELGROEP .....	9
3.3 DIVERSITEIT IN MANTELZORG .....	9
3.4 GRENZEN AAN MANTELZORG .....	10
4. HET VINDEN VAN MANTELZORGERS IN HENGELO .....	11
4.1 DOELSTELLING .....	11
4.2 GERICHTE ACTIES .....	11
4.2.1 Huisartsen en praktijkondersteuners .....	11
4.2.2 Het Zorgloket .....	11
4.2.3 Sociale Wijkteams .....	12
4.2.4 Docenten en Zorgstructuur op scholen .....	12
4.2.5 Werkgevers .....	12
4.2.6 Contracten met zorgaanbieders .....	13
4.2.7 Publiciteit in regionale en lokale media .....	13
5. HET VERSTERKEN VAN MANTELZORG IN HENGELO .....	15
5.1 DOELSTELLING .....	15
5.2 GERICHTE ACTIES .....	15
5.2.1 Mantelzorgers betrekken bij 'keukentafelgesprek' .....	15
5.2.2 Mantelzorgwaardering en betrekken van mantelzorgers daarbij .....	15
5.2.3 Belemmeringen in gemeentelijke wet- en regelgeving wegnemen .....	16
5.2.4 Actieve participatie mantelzorgers in gemeentelijk beleid .....	17
6. HET VERLICHTEN VAN MANTELZORG IN HENGELO .....	18
6.1 DOELSTELLING .....	18
6.2 GERICHTE ACTIES .....	18
6.2.1 Geïndiceerde zorg om mantelzorgers te ontlasten .....	18
6.2.2 Netwerk in kaart brengen en bertekken bij het voorkomen van overbelasting .....	19
6.2.3 Organiseren van een goede informatie- en adviesfunctie voor zorgvragers .....	20
6.2.4 Emotionele steun en educatie .....	20
6.2.5 Zorgen voor een ruim en divers respijtzorgaanbod .....	21
6.2.6 Praktische en materiële hulp aan mantelzorgers .....	22
6.2.7 Vinden en binden van vrijwilligers .....	22
6.2.8 Aandacht voor specifieke doelgroepen .....	23
6.2.9 Innovatiebudget .....	23
7. HET VERBINDEN VAN MANTELZORG IN HENGELO .....	24
7.1 DOELSTELLING .....	24
7.2 GERICHTE ACTIES .....	24
7.2.1 Samenwerking professionals en mantelzorgers .....	24
7.2.2 Samenwerking formele en informele zorg .....	24

8. DE ROL VAN DE GEMEENTE .....	25
8.1 GEMEENTE HEEFT 3 ROLLEN .....	25
8.1.1 Gemeente als uitvoerder .....	25
8.1.2 Gemeente als opdrachtgever .....	25
8.1.3 Gemeente als regisseur.....	25
9. FINANCIEN .....	26
9.1 Stichting Informele Zorg.....	26
9.2 Geïndiceerde zorg binnen de Wmo .....	26
9.3 Middelen in de vorm van (voorheen) het Mantelzorgcompliment .....	26
BIJLAGE 1: BESTEDING MIDDELEN MANTELZORGCOMPLIMENT 2015/2016.....	28

## Voorwoord

Voor u ligt het actieplan Mantelzorg van de gemeente Hengelo.

Het actieplan is een uitwerking van de passages over Mantelzorg(ondersteuning) in de Wmo-beleidsnota 'Met respect...'.

Daarnaast zijn twee moties van de Hengelose gemeenteraad bij het opstellen van dit actieplan betrokken:

1. De motie Respijthuis Hengelo (aangenomen op 4-3-2014) en
2. De motie 'Betere Mantelzorg' (aangenomen op 29-10-2014)

Mantelzorgers zijn voor zorgvragers en zorgaanbieders van grote betekenis. Zij kennen de zorgvrager als geen ander. Het is belangrijk dat professionals goed naar hen luisteren en hen betrekken bij de zorg voor hun naaste. Maar net zo belangrijk vind ik dat we goed luisteren naar wat mantelzorgers ons vertellen en leren over hun éigen positie en situatie en hoe wij hen als gemeente bij hun inzet als mantelzorger kunnen helpen.

Mantelzorgbeleid is niet nieuw: onze gemeente heeft de afgelopen jaren al een actief mantelzorgbeleid gevoerd. Aandacht voor mantelzorg(ers) was ook al in de vorige versie van de Wmo opgenomen. De Stichting Informele Zorg Twente, onze zorgpartner op het gebied van Mantelzorg, ontwikkelde in de afgelopen jaren met andere zorgpartners voorzieningen die tegemoet komen aan de behoeften en wensen van mantelzorgers. Zij ontvangen van de gemeente subsidie om hun expertiserol te kunnen vervullen en bewegen mee met de (veranderende) vraag van Hengelose mantelzorgers.

Een belangrijke verandering in de nieuwe Wmo is de focus waarop mantelzorgondersteuning gericht wordt: deze wordt verbreed van zwaar belaste en overbelaste mantelzorgers naar alle mantelzorgers.

In onze nieuwe verantwoordelijkheid voor het toekennen van zorgvoorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet houden wij vanaf 2015 extra rekening met mantelzorgers. Een voorbeeld daarvan is het toekennen van dagbesteding aan zorgvragers, zodat hun mantelzorger wordt ontlast.

Met deze uitgebreide doelgroep in het vizier is het goed om ons huidige aanbod voor mantelzorgers tegen het licht te houden en waar nodig te verbreden, zodat meer mantelzorgers daar gebruik van kunnen maken.

Om het mantelzorgbeleid deze extra impuls te geven heeft het rijk vanaf 2015 structureel extra middelen toegevoegd aan de brede doeluitkering voor het sociale domein. Deze middelen werden tot 2015 toegekend aan de Sociale Verzekeringsbank voor de uitvoering van het 'mantelzorgcompliment' dat door zorgvragers tot 2015 bij de SVB aangevraagd kon worden. We willen een deel van deze middelen gebruiken voor de uitvoering van dit actieplan.

Ik ben bijzonder blij dat dit actieplan in samenspraak met de Klankbordgroep Mantelzorg tot stand is gekomen. Zo zijn we er zeker van dat onze plannen goed aansluiten bij wat mantelzorgers willen en nodig hebben. Hun persoonlijke ervaringen en verhalen zijn van grote waarde. Ook de Wmo-cliëntenraad heeft aangegeven zich goed te kunnen vinden in dit plan.

We gaan aan de slag met de actiepunten in dit plan, met onze samenwerkingspartners, formeel en informeel, op het gebied van mantelzorg. Samen werken we aan een mantelzorgvriendelijke gemeente, waar mantelzorgers een open oor vinden voor hun zorgen en wensen en goed ondersteund worden in het uitvoeren van hun mantelzorgtaak.

December 2015,

Jan Bron, wethouder  
Portefeuillehouder Zorg en Wmo

## 1. Introductie

Dit actieplan is een uitwerking van de passages in de beleidsnota Wmo 2015 over Mantelzorg. Het actieplan gaat

- a) dieper in op de verantwoordelijkheid die de gemeente heeft voor het beleid en de positie van mantelzorgers en
- b) brengt in beeld waar we ons mantelzorgbeleid de komende jaren concreet op willen richten.

### 1.1 Missie en visie op mantelzorg

Bij het opstellen van dit actieplan Mantelzorg vormen de volgende visie en missie op Mantelzorg ons vertrekpunt:

#### Missie

We gaan uit van de kansen en mogelijkheden voor mantelzorgers, waarbij de sociale samenhang en participatie binnen Hengelo wordt bevorderd. We bouwen aan een stevig fundament voor mantelzorgers waarbij kwaliteit, maatwerk, eigen initiatief en veiligheid belangrijke uitgangspunten zijn.

#### Visie

Mantelzorg waar het mogelijk is en professionele hulp waar het moet! Eén van de uitgangspunten voor mantelzorgers is 'maatwerk'. Het werk van de mantelzorger wordt serieus genomen en eigen initiatief wordt ondersteund. De grens van beroepsmatig werk wordt niet overschreden. De mantelzorger voelt zich veilig genoeg om, binnen eigen grenzen, eigen creativiteit te ontwikkelen en actief mee te denken over (innovatieve) ontwikkelingen. De mantelzorger houdt zelf de regie over de eigen inzet en het gevoel van eigenwaarde wordt versterkt.

Mantelzorgers doen hun werk, passend bij hun capaciteiten en mogelijkheden en er wordt gebruik gemaakt van de al aanwezige kennis bij mantelzorgers. Cursusaanbod en scholing 'op maat' dragen er aan bij dat de mantelzorger het werk goed kan doen. Er wordt rekening gehouden met de belastbaarheid van mantelzorgers. Waar nodig wordt passende ondersteuning geboden die mantelzorgers helpt hun werk vol te kunnen houden of hen daarbij (tijdelijk) ontlast.

### 1.2 Vormgeving beleid binnen vier aandachtsvelden

In de nieuwe Wmo vormen drie aandachtsvelden de rode draad waarlangs onze gemeente haar mantelzorgbeleid vorm wil geven:

#### Versterken

*Bij 'versterken' staat de vraag centraal hoe gemeenten de eigen regie en de positie van mantelzorgers kunnen versterken. Dit geldt voor zowel het 'microniveau' van individuele mantelzorgers als op het niveau van beleidsbeïnvloeding, zodat de stem van mantelzorgers in het beleid doorklinkt.*

#### Verlichten

*Bij 'verlichten' is het belangrijk dat de draagkracht en de draaglast van mantelzorgers in de gemeente in balans zijn en overbelasting voorkomen wordt. Gemeenten organiseren ondersteuning om er voor te zorgen dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen (blijven) uitvoeren.*

#### Verbinden

*Bij 'verbinden' is het belangrijk dat de informele zorg in samenspel met de formele zorg wordt georganiseerd, om samen te komen tot goede combinaties van zorg en ondersteuning op maat. Denk hierbij aan (het stimuleren van) samenwerking tussen zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties.*

Deze drie aandachtsvelden vormen de rode draad bij het opstellen van dit actieplan, uitgebreid met een vierde aandachtsveld:

#### Vinden

*Bij 'vinden' staat het bereiken van mantelzorgers centraal: het bereiken van mensen die voor een naaste zorgen is een voorwaarde om hen te kunnen Versterken, Verlichten en Verbinden.*

Immers: als we de mantelzorgers niet kunnen vinden en bereiken, zullen zij geen kennis kunnen nemen en geen gebruik kunnen maken van het Hengelose aanbod voor mantelzorgers. Het vinden van (meer) mantelzorgers is een belangrijke uitdaging die we in Hengelo met elkaar aan willen gaan.

### **1.3 'Mantelzorgondersteuning is de basis'**

Bij het opstellen van dit actieplan maken we gebruik van de notitie 'Mantelzorgondersteuning is de basis - *Aandachtspunten voor lokaal beleid*'. Dit document is door het transitiebureau Wmo<sup>1</sup> ontwikkeld voor gemeenten en neemt de vier hiervoor genoemde aandachtsvelden als vertrekpunt voor goed mantelzorgbeleid. Het geeft gemeenten praktische handvatten, aandachtspunten en tips voor het vormgeven van mantelzorgbeleid anno 2015.

### **1.4 Uitvoering mantelzorgscan door Arcon**

Arcon, de provinciale Steunfunctie voor Zorg en Welzijn, heeft een Mantelzorgscan ontwikkeld. Met behulp van deze Mantelzorgscan is aan de hand van de voornoemde vier aandachtsvelden onderzocht hoe het mantelzorgbeleid van onze gemeente er 'voor staat'. Op basis van de verkregen uitkomsten uit het onderzoek is de stand van zaken op het gebied van het lokale mantelzorgbeleid op diverse onderdelen beschreven en gewaardeerd met drie kleuren:

Groen = het mantelzorgbeleid is op orde

Oranje = de gemeente is met dit onderdeel aan de slag, maar het kan (nog) beter

Rood = dit onderdeel van het beleid moet nog opgestart worden.

De mantelzorgscan is als het ware een thermometer die de stand van zaken op een bepaald moment 'meet'. Gemeente Hengelo is de derde gemeente in Overijssel die de scan uit liet voeren. Met de uitkomsten van de scan hebben we een 'nulmeting' in handen en weten we hoe ons vertrekpunt is. Wat doen we al goed en waar moeten we nog het nodige in investeren? Met een herhaling van de scan, aan het einde van de looptijd van dit actieplan, kunnen we nagaan of intensivering van het mantelzorgbeleid heeft geleid tot verbeteringen.

Het onderzoek vond plaats onder 10 actoren, daaronder bevonden zich zowel intern als extern betrokkenen.

Door de scan wordt zichtbaar dat onze gemeente in de volle breedte (vinden-versterken-verlichten-verbinden) goed op weg is om een mantelzorgbeleid te ontwikkelen dat goed tegemoet komt aan de wensen en behoeften van mantelzorgers. We scoren op alle gebieden veel 'oranje', maar ook het 'groen' is goed vertegenwoordigd. Met name op het gebied van informatievoorziening en 'emotionele steun aan mantelzorgers' scoren we goed. Op enkele punten moeten nog initiatieven opgestart worden. Een voorbeeld daarvan is 'aandacht voor het eigen leven van de mantelzorger, los van de zorgvrager.'

De scan levert ook veel concrete suggesties en verbeterpunten op, die we bij de uitvoering van het actieplan meenemen.

Bij de uitvoering van de scan zijn de geïnterviewde instellingen ook bevraagd over de manier waarop zij zelf aandacht besteden aan mantelzorgers van hun cliënten. Duidelijk is dat in onderwerp bij alle instellingen in beeld en in ontwikkeling is.

---

<sup>1</sup> Het Transitiebureau Wmo is een samenwerkingsverband van het Ministerie van VWS en de VNG in samenwerking met Mezzo. Movisie is de auteur van het document 'Mantelzorgondersteuning is de basis - *Aandachtspunten voor lokaal beleid*'

## 2. Verantwoordelijkheid gemeente voor mantelzorgbeleid en wettelijk kader

### 2.1 Algemene context

De meeste mensen willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen met zoveel mogelijk eigen regie. Zij willen integrale ondersteuning en zorg door een beperkt aantal bekende mensen. Dit gegeven is de grondslag voor de grote stelselherziening van zorg en ondersteuning, waar de nieuwe Wmo vanaf 1 januari 2015 deel van uitmaakt.

Mantelzorgers hebben in die zorg en ondersteuning een steeds grotere rol. De nieuwe Wmo verplicht gemeenten dan ook om aan te geven welke maatregelen ze nemen voor het ondersteunen van mantelzorgers.

### 2.2 Wmo 2015: andere ondersteuning mantelzorgers

De nieuwe Wmo benoemt niet alleen nadrukkelijk het belang van mantelzorgers, maar geeft ook aan hoe hun ondersteuning vorm zou moeten krijgen: het mantelzorgbeleid moet zich richten op het **versterken** van de positie en de regie van mantelzorgers, het **verlichten** van mantelzorg en het beter **verbinden** van informele en formele ondersteuning en zorg.

### 2.3 Kanteling

Het gaat in de nieuwe Wmo niet alleen om andere mantelzorgondersteuning, maar ook om een andere manier van werken. Van **'zorgen voor ...'** naar **'zorgen dat ...'** inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren. Bij zorgvragen aan de gemeente is de eerste vraag wat iemand zelf kan of wil doen, wat zijn omgeving kan doen, wat vrijwilligers kunnen aanvullen en tenslotte wat er nodig is aan professionele ondersteuning, in de vorm van algemene of maatwerkvoorzieningen. Op zorgvragers zelf, op mantelzorgers en op hun netwerk wordt een groter beroep gedaan. Deze omslag wordt aangeduid als 'de kanteling'.

### 2.4 Beleidsnota 'Met respect' vormt de basis

De Wmo beleidsnota 'Met respect' biedt het kader waarbinnen mantelzorgbeleid verder gestalte krijgt. In de nota zijn de volgende beslispunten over mantelzorg opgenomen:

1. We actualiseren het mantelzorgbeleid
2. Voor mantelzorg kiezen we voor een brede integrale inzet (op maat) via de beschikbare middelen, boven een individuele standaardwaardering.

Verder wordt in de nota aangegeven:

- De kanteling is ons vertrekpunt: een 'omslag in denken en doen': van 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'.
- We willen sterk inzetten op mantelzorg en de hierbij benodigde voorzieningen.
- Ons Wmo beleid kent (al) voorzieningen en mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning.
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor mantelzorgers.
- Gemeenten moeten zorgen voor een (jaarlijkse) blijk van waardering voor mantelzorgers.
- Er is samenwerking in de regio nodig op het gebied van respijtzorg.
- Er worden (al) activiteiten georganiseerd voor mantelzorgers, er is de jaarlijkse dag van de Mantelzorg.
- Bij de ontwikkeling van beleid kiezen we voor 'integrale maatwerkvoorzieningen' boven een financiële tegemoetkoming voor alle mantelzorgers: dus alleen voor degenen die het nodig hebben.
- In de wijken krijgen de Sociale Wijkteams een rol in het vinden en bereiken van mantelzorgers
- Bijlage 7 van de nota 'Met respect' biedt een overzicht van de algemene voorzieningen die de gemeente financiert in relatie tot mantelzorg. Hiertoe behoort het Steunpunt Mantelzorg met diverse activiteiten zoals het Mantelzorgcafé, 'Vrijwilligers thuis' en Nachtvrijwilligers.

### 2.5 Wettelijk kader voor mantelzorgbeleid

Wat zegt de Wmo over mantelzorgbeleid?

#### Beleidsplan

De gemeenteraad moet in het beleidsplan opnemen hoe mantelzorgers worden ondersteund (art. 2.1.2 Wmo). Aanbevolen wordt om hierbij (organisaties van) mantelzorgers, vertegenwoordigers van zorgvragers en professionele ondersteuners te betrekken.

Dit valt onder het aandachtveld *Versterken*

#### Waardering

In de verordening moet worden opgenomen op welke manier het college zorgt draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente (art. 2.1.6)

Dit valt onder het aandachtsveld *Versterken*

#### Algemene voorzieningen

Er dienen in elk geval algemene voorzieningen getroffen te worden die mantelzorgers ondersteunen (art. 2.2.2). Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het organiseren van cursussen voor mantelzorgers.

Dit valt onder het aandachtsveld *Versterken*

#### Maatwerkvoorzieningen

Het college is verplicht om aan mensen die daarvoor in aanmerking komen een maatwerkvoorziening te verstrekken (art. 2.3.1 en art. 2.3.2). Om te bepalen of een inwoner hiervoor in aanmerking komt, volgt na een aanvraag voor een maatwerkvoorziening binnen zes weken een onderzoek, beter bekend als 'het keukentafelgesprek'.

Dit valt onder het aandachtsveld *Verlichten*

#### Onderzoek gericht op integrale ondersteuning

In het keukentafelgesprek moet (eveneens o.g.v. art. 2.3.2) ook aandacht besteed worden aan de vraag hoe de zelfredzaamheid of participatie van de zorgvrager met behulp van mantelzorg of andere hulp uit het eigen netwerk verbeterd kan worden. Maar ook moet gekeken worden naar de ondersteuning van de mantelzorger zelf, om naast diens mogelijkheden en belastbaarheid ook te vragen naar eigen ondersteuningsbehoeften. Samengevat: de mantelzorger wordt betrokken bij de aanvraag en het onderzoek om integrale ondersteuning 'op maat' te kunnen geven.

Dit valt onder de aandachtsvelden *Versterken en Verlichten*

#### Cliëntondersteuning

In art. 2.2.3 is de verplichting tot het bieden van cliëntondersteuning opgenomen, vanuit zowel het perspectief van de zorgvrager als de mantelzorger.

Dit valt onder het aandachtsveld *Verlichten*



### 3. Mantelzorgers in beeld

#### 3.1 Wat is mantelzorg?

De definitie van Mantelzorg in de Wmo is als volgt:

*Mantelzorg is hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en ondersteunen van jeugdigen en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.*

Om het onderscheid tussen 'reguliere zorg' en 'bovenreguliere zorg' aan te geven wordt de definitie van Mantelzorg als volgt nader gepreciseerd: 'Mantelzorg omvat minimaal 8 uren per week en duurt minimaal drie maanden achtereen'.

Dat de hulp voortvloeit uit de bestaande sociale relatie onderscheidt mantelzorg van vrijwilligerswerk. Mensen mantelzorgen uit vanzelfsprekendheid, liefde en genegenheid, maar ook omdat ze zich verplicht voelen. Het kan veel voldoening geven, maar ook leiden tot overbelasting. Voor veel mensen is mantelzorg niet helemaal een vrije keuze. Mantelzorg wordt dan ook wel 'een keuze die geen keuze is' genoemd.

#### 3.2 Inzicht in de doelgroep

Ondersteuning van mantelzorgers begint met inzicht in de groep inwoners die voor iemand in hun sociale omgeving zorgt.

In Nederland zijn ongeveer 3,5 miljoen mantelzorgers<sup>2</sup>. 17% daarvan zorgt minimaal 8 uur per week voor een ander en 7% zorgt voor minimaal 8 uur per week én langer dan 3 maanden voor iemand. 3% van de mantelzorgers voelt zich zwaar belast of zelfs overbelast<sup>3</sup>.

Geëxtrapoleerd voor Hengelo<sup>4</sup> betekent dit:

- dat Hengelo ca. 21.000 mantelzorgers kent,
- waarvan 13520 mensen minimaal 8 uur per week voor iemand zorgen
- en 5290 mensen dit minimaal 8 uur per week doen én minimaal 3 maanden voor iemand zorgen en
- 2320 Hengelose mantelzorgers zich zwaar belast of zelfs overbelast voelen.

Enkele landelijke cijfers<sup>5</sup>:

- Ruim 80% van de mantelzorg worden binnen familierelaties verleend.
- Daarbij staat de zorg voor (schoon)ouders met 40% op de eerste plaats.
- Daarna komt de zorg voor een partner (20%).
- Zorg voor een kind is in 9% het geval.
- 11% van de Mantelzorg vindt plaats aan vrienden en kennissen en 5% aan burens.
- Uit onderzoek van het SCP blijkt dat 40% van de mantelzorgers man is en 60% vrouw.
- 1 op de 10 jeugdigen tussen 4 en 21 jaar groeit op in een gezin met een ziek of beperkt gezinslid.

#### 3.3 Diversiteit in mantelzorg

Binnen de vormen van mantelzorg en onder mantelzorgers bestaan grote verschillen.

- Het verschilt of een mantelzorger zorgt voor iemand met psychische problemen, een verstandelijke beperking, hersenletsel, een fysieke beperking of Alzheimer. Ook is er geen sprake van een statische situatie: een aandoening kan veranderen of verergeren.
- Het 'soort' zorg varieert eveneens: van boodschappen doen en administratief regelwerk tot zeer intensieve zorg aan mensen die niet alleen kunnen zijn.
- Ook de hoeveelheid tijd die en de afstand die er bestaat met de zorgvrager verschilt: regelmatige telefoontjes van familieleden en familieleden die af en toe een klusje om het huis doen vallen ook onder het begrip mantelzorg.
- Er zitten ook verschillen in de relatie tussen mantelzorger en zorgvrager. De zorg voor een partner is anders dan voor een ouder of kind, of voor een vriend of burens. Hoe de (kwaliteit van) de relatie tussen mantelzorgers en zorgvrager was voordat de zorgvrager ziek werd speelt ook een rol.

<sup>2</sup> bron: Movisie, Mantelzorgers en Vrijwilligers in beeld, 2013).

<sup>3</sup> Bron: Jaarverslag SIZT 2014 – Info: CBS 2010

<sup>4</sup> Bron: Jaarverslag SIZT 2014

<sup>5</sup> Bron: Movisie, Mantelzorgers en Vrijwilligers in beeld, 2013

- Het maakt verschil in welke leeftijdsfase een mantelzorgverlener voor een ander zorgt.
- De draaglast van de mantelzorgverlener is van invloed op de manier en de intensiteit waarmee mantelzorg verleend wordt.
- Mantelzorg verlenen in combinatie met een eigen gezin met jonge kinderen en een betaalde baan geeft extra druk. In situaties waarin ouderen voor een zieke partner zorgen spelen er weer andere aspecten. Landelijk gezien is 1 op de 5 mantelzorgverlener ouder dan 65 jaar.
- Er zijn ook veel jonge mantelzorgverleners. Een gemeenschappelijk kenmerk van deze jongeren is dat zij zich al heel jong zorgen maken over en verantwoordelijk voelen voor de situatie in het gezin.
- Een algemeen kenmerk van mantelzorgverleners is dat ze niet snel om hulp voor zichzelf vragen. Ze merken vaak (te) laat dat ze overbelast raken en vragen eerder hulp voor de zorgvrager dan voor zichzelf. Ook komt het regelmatig voor dat de zorgvrager geen professionele hulp wil en er (te) vanzelfsprekend van uit gaat dat de mantelzorgverlener de noodzakelijke hulp biedt.

### **3.4 Grenzen aan mantelzorg**

Er zijn veel manieren om mantelzorgverleners te ondersteunen, maar één van de belangrijkste is om de zorg te delen met meer mensen. Professionele hulp zal zich in de toekomst steeds meer richten op het faciliteren en het versterken van het netwerk om zorgvragers en mantelzorgverleners heen. Maar niet iedereen heeft een partner, kinderen, vrienden of buren op wie een beroep gedaan kan worden. Ook blijven er altijd mensen die niet in staat zijn om sociale contacten te onderhouden. Het blijft een vrije keuze van mensen of ze mantelzorg (of vrijwilligers) willen inschakelen of verlenen. De gemeente kan mensen niet verplichten om hun netwerk in te zetten en evenmin om mantelzorg te verlenen.

## 4. Het VINDEN van mantelzorgers in Hengelo

### 4.1 Doelstelling

We bereiken de mensen die zorgen voor hun naaste, omdat dat de voorwaarde is om hen te kunnen 'Versterken, Verlichten en Verbinden'.

Op dit moment staan 812 Hengelose mantelzorgers ingeschreven bij het Steunpunt Mantelzorg Hengelo<sup>6</sup>. Het daadwerkelijke aantal mantelzorgers in de gemeente is veel groter en we willen bereiken dat ook zoveel mogelijk mantelzorgers die (nog) niet bekend zijn bij het Steunpunt Mantelzorg bereikt worden met informatie over de ondersteuning en voorzieningen die beschikbaar is.

#### Hoe willen we dit gaan doen?

Hoe kunnen we mantelzorgers vinden en bereiken? Mantelzorgers kunnen het beste gevonden en bereikt worden via het pad dat zorgvragers en mantelzorgers 'van nature' al volgen: dichtbij huis, dichtbij de zorg en dichtbij het dagelijks leven.

Concreet is dit bij de huisarts en de praktijkondersteuners, bij het Zorgloket, bij de Sociale Wijkteams, bij docenten en in de zorgstructuur op scholen en bij werkgevers.

Ook kunnen we door publiciteit in de lokale en regionale media de vindkans van nieuwe mantelzorgers vergroten.

Daarnaast gaan we het internet en social media gebruiken om kennis over mantelzorg en het aanbod voor mantelzorgers in onze gemeente gemakkelijk vindbaar aan te bieden.

### 4.2 Gerichte acties

#### 4.2.1 Huisartsen en praktijkondersteuners (Punt 1- Motie 'Betere Mantelzorg')

Huisartsen en praktijkondersteuners krijgen vaak te maken met zorgvragers en mantelzorgers. Door de 3 transities binnen het sociale domein is de samenwerking tussen de gemeente en de Hengelose huisartsen verstevigd. Hierdoor is er nu een goede basis om de informatie- en adviesfunctie voor mantelzorgers (mede) bij huisartsen en praktijkondersteuners neer te leggen. (Punt 2 - Motie 'Betere Mantelzorg'). Binnen het lokale samenwerkingsverband dat we nu met de huisartsen hebben gaan we met hen na of zij de mantelzorgers in hun praktijk herkennen en genoeg stilstaan bij de situatie en behoeften van mantelzorgers en hen hierover kunnen adviseren. De signalen hierover van mantelzorgers zelf zijn divers.

*Gieneke (mantelzorger): 'De praktijkondersteuner van onze huisarts was op huisbezoek in verband met de klachten van mijn man. Ik was bij het gesprek aanwezig. Nadat er aandacht was geweest voor de klachten van mijn man, draaide de praktijkondersteuner zich in mijn richting en vroeg: 'en mevrouw, hoe is het eigenlijk met u? Kunt u de zorg voor uw man nog volhouden?' Dit voelde voor mij als een warm bad. Samen hebben we toen gekeken op welke manier ik de balans voor de zorg voor mijn man en mijn eigen draagkracht in de gaten kon houden'.*

*Jolanda (mantelzorger): 'De continue zorg voor mijn volwassen zoon legt een groot beslag op mij en leidt ook af en toe tot lichamelijke klachten bij mij. Daarvoor raadpleeg ik dan mijn huisarts. Hij kent mijn thuissituatie, maar gaat eigenlijk alleen in op mijn lichamelijke klachten. Hij brengt ze niet in verband met de mantelzorg die ik bied. Ik zou zo graag willen dat hij daar oog voor zou hebben en met mij zou praten over de mogelijkheden voor ondersteuning in mijn situatie. Ik vind het best zwaar dat ik dat allemaal zelf moet uitzoeken'.*

Ook kijken we of zij goed op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. Als dit niet het geval is maken we afspraken voor verbetering. Bijvoorbeeld door de training 'identificatie van mantelzorgers' aan te bieden. In deze training is aandacht voor het herkennen van mantelzorgers door professionals en vrijwilligers. (Punt 7 - 1<sup>e</sup> • - Motie 'Betere Mantelzorg')

#### 4.2.2 Het Zorgloket (Punt 1- Motie 'Betere Mantelzorg')

Ons Zorgloket heeft dagelijks te maken met mantelzorgers. Door een integrale vraagverheldering en benadering is er bij zorgvragers die het Zorgloket bezoeken altijd aandacht voor het feit dat iemand een mantelzorger kan zijn. Bij nieuwe medewerkers wordt in het opleidingsprogramma

<sup>6</sup> Bron: Jaarverslag 2014 SIZT

aandacht besteed aan het herkennen van mantelzorgers. Ook voor het Zorgloket is de training 'herkennen van mantelzorgers' beschikbaar. (Punt 7 - 1e • - Motie 'Betere Mantelzorg')

*Marlou Velthuis (teamleider Ondersteuning en Zorg Wmo): 'Als wij de zorgvrager uitnodigen voor een afspraak vragen wij altijd of er een mantelzorgers is en als dat zo is wordt deze ook bij gesprek uitgenodigd'.*

#### 4.2.3 Sociale Wijkteams

Sinds januari 2015 'werkt onder de naam 'Wijkkracht' in ieder Hengelo's stadsdeel een Sociaal Wijkteam. Aan Wijkkracht is een 'scholingsacademie' gekoppeld, zodat de medewerkers van de teams doorlopend (bij)geschoold kunnen worden op alle onderwerpen waar zij in hun werk mee te maken krijgen.

Daarnaast kennen de Sociale Wijkteams 'themabijeenkomsten'. Dit zijn inhoudelijke bijeenkomsten van een dagdeel waarbij kort en krachtig ingezoomd wordt op een bepaald onderwerp. Het '(h)erkennen van mantelzorgers' is zo'n onderwerp. Binnen elk sociaal wijkteam werken professionals met mantelzorgdeskundigheid. Zij spelen een rol bij het overgedragen van kennis over mantelzorg aan de op dit thema minder ervaren medewerkers binnen het team.

*Tiemen (wijkverpleegkundige in Sociaal Wijkteam Zuid): 'Als ik tijdens een huisbezoek met een mantelzorgers met een ondersteuningsvraag te maken heb, weet ik bij welke collega in het team ik terecht kan om deze situatie door te spreken. Ik kan daarna snel informatie en advies op maat aan mijn cliënt geven. Dat is het voordeel van werken in een multi-disciplinair Sociaal Wijkteam waarbij je snel en gemakkelijk gebruik kunt maken van de specifieke deskundigheid van je collega's. En je verwerft zo gaandeweg ook zelf nieuwe deskundigheid' (Punt 1 - Motie 'Betere Mantelzorg')*

#### 4.2.4 Docenten en Zorgstructuur op scholen

Onder mantelzorgers bevinden zich ook veel kinderen die zorgen voor een ouder met een lichamelijke of psychische aandoening. Uit onderzoek komt steeds meer informatie beschikbaar over de effecten van 'jonge mantelzorgers': het kan een grote invloed hebben op schoolverzuim, schoolprestaties en het latere leven als volwassene. In Hengelo heeft het herkennen van jonge mantelzorgers een impuls nodig. Er staan 126 Hengelose jonge mantelzorgers ingeschreven bij het Steunpunt Mantelzorg, maar de doelgroep is veel groter. We hebben in Hengelo expertise op het gebied van jonge mantelzorgers en gaan inzetten om er meer te bereiken. We gaan hierover praten met de scholen binnen het reguliere scholenoverleg met de gemeente. Daarnaast gaan we met de GGD in gesprek, die sinds een jaar op alle scholen voor VO in Hengelo een extra adolescentencontactmoment uitvoert. Met hen bepalen we hoe we jonge mantelzorgers via de scholen kunnen vinden en hoe ze in contact kunnen komen met specifieke voorzieningen die er voor hen zijn.

Bij de klankbordgroep Mantelzorg zijn signalen bekend vanuit de Scouting: ook daar is sprake van kinderen die jonge mantelzorgers zijn. Als de scouting dit wil kan ook voor hen informatie- en deskundigheid op maat aangeboden worden, zodat zij de jonge mantelzorgers kunnen herkennen en weten wat zij daar mee kunnen doen. In de reguliere overleggen die we met de sportverenigingen hebben komt het onderwerp 'jonge mantelzorgers' eveneens op de agenda. (Punt 7 - 2<sup>e</sup> • - Motie Betere Mantelzorg)

#### 4.2.5 Werkgevers

Overbelasting door mantelzorg heeft effect op de belasting en inzetbaarheid van mensen met een betaalde baan. Overbelaste mantelzorgers kunnen zich minder goed concentreren en er is een groter risico dat ze vaker verzuimen. Preventie is daarbij het sleutelwoord. Aandacht en erkenning van het feit dat bij mantelzorgende werknemers met begrip en facilitering van arbeidsvoorwaarden voorkomen kan worden dat zij overbelast raken is een belangrijk doel. We gaan de kennis van Hengelose werkgevers over het herkennen van mantelzorgers en de effecten van mantelzorg op het werk vergroten. Ook is belangrijk dat zij weten welke ondersteuningsmogelijkheden er in Hengelo zijn voor mantelzorgers. We nemen de ingang van service-instellingen (zoals de Rotary) en de Industriële Kring Twente als ingang om met werkgevers in contact te komen. Er is een specifiek aanbod voor werkgevers over mantelzorg beschikbaar, dit brengen we onder de aandacht.

Het mantelzorgbeleid van onze eigen gemeentelijke organisatie kan daarbij ter inspiratie dienen.

### *Mantelzorgbeleid gemeente Hengelo (Punt 5 - Motie 'Betere Mantelzorg')*

Binnen onze eigen gemeente wordt de aandacht voor mantelzorgers vergroot. Voor ambtenaren biedt de CAR-UWO verschillende mogelijkheden om werk en mantelzorg te combineren.

Hiertoe behoren de volgende mogelijkheden:

- Calamiteitenverlof;
- Kort- en langdurend zorgverlof;
- (Gedeeltelijk betaald) ouderschapsverlof;
- Buitengewoon verlof, onder bepaalde omstandigheden wanneer kort- en langdurend zorgverlof niet toereikend zijn;
- Onbetaald verlof;
- Aanpassing arbeidsduur (urenvermindering of juist uitbreiding) op verzoek medewerker, eventueel tijdelijk;
- Aanpassing werkrooster, eventueel tijdelijk;
- Mogelijkheid tot thuiswerken, wanneer werkzaamheden dit toelaten;
- Afspraken maken over het tijdelijk verrichten van andere werkzaamheden;
- Ondersteuning door Arbo arts, bedrijfsmaatschappelijk werk en/of psycholoog, eventueel op kosten van de gemeente

Er bereiken de afdeling P en O weinig vragen hierover. Daarom zijn met de afdeling P en O afspraken gemaakt over een betere informatievoorziening: via het intranet en binnen functioneringsgesprekken wordt de aandacht voor mantelzorg vergroot. Ook het sectormanagement wordt door P en O benut om de interne kennis en informatie over mantelzorg te vergroten. Deze acties worden in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2015 uitgevoerd. De afdeling Communicatie wordt betrokken bij de juiste communicatiestrategie om het personeel hiermee goed te bereiken.

*Mieke te Lintelo (P en O adviseur gem. Hengelo): 'we kennen een aantal zeer gebruikelijke maatregelen in alle gevallen waarbij er sprake is van een probleem in de balans werk-privé. Van deze mogelijkheden kunnen (ook) mantelzorgers gebruik maken. We willen expliciet over deze mogelijkheden gaan communiceren, omdat ze wellicht niet bij alle medewerkers bekend zijn'.*

#### 4.2.6 Contracten met zorgaanbieders

Als gevolg van de transitie binnen het sociale domein is het aantal contracten van de gemeente met zorgaanbieders vergroot. De aandacht gaat daarbij in de eerste plaats uit naar de zorgvrager. Bij de eerstvolgende zorginkoopronde kunnen we in het bestek opnemen dat we van de zorgaanbieder vragen te beschrijven op welke manier hij aandacht schenkt aan het vinden van mantelzorgers in het zorgtraject en hoe hij bespreekt welke zorg er nodig is voor de ondersteuning van de mantelzorgers van de cliënt.

Voor de mantelzorgscan is een aantal Hengelose zorgaanbieders geïnterviewd over mantelzorg en de aandacht die zij daar zelf voor hebben. Het blijkt dat dit onderwerp op hun agenda staat maar dat dit zeker nog kan verbeteren.

*Karin Jentsch (Contractmanager OZJT<sup>7</sup>) 'Al sluiten we voor 2016 geen nieuwe contracten af, we kunnen wél overwegen om een werkafpraak over mantelzorgbeleid op te nemen. Daarvoor is wel een akkoord nodig van alle gecontracteerde aanbieders. De instellingen die in het kader van de mantelzorgscan zijn geïnterviewd zouden als pilot kunnen fungeren met als doel om de aandacht voor mantelzorgers in hun eigen instelling te vergroten. Het kan daarbij gaan om mantelzorgers van hun cliënten, maar we kunnen hen ook aanmoedigen dit door te trekken naar mantelzorgvriendelijk beleid voor hun medewerkers'.*

#### 4.2.7 Publiciteit in regionale en lokale media

We weten dat informatie over en voor mantelzorgers in de media door de doelgroep goed gelezen wordt. De huis-aan-huisbladen zijn een goed medium om mantelzorgers te vinden. Veel

<sup>7</sup> 'OZJT' staat voor 'Organisatie voor Zorg en Jeugdhulp Twente'. Zij ondersteunt de Twentse gemeenten bij de inkoop van hulp en ondersteuning en helpt hen bij de samenwerking op dat gebied.

mantelzorgers herkennen zichzelf nog niet als zodanig, maar zouden zich door 'mantelzorgerverhalen' bewust kunnen worden van hun situatie. Mantelzorgers zien door hun intensieve zorgtaak vaak contacten buiten de deur verschrallen en raken mede daardoor ook meer aangewezen op informatie die op een andere manier wordt aangeboden.

Als actie nemen we op dat er in de media minimaal 4 keer per jaar gerichte aandacht in de media is voor het vinden en informeren van mantelzorgers. Daarbij is aandacht voor taalgebruik. Veel mensen willen geen 'mantelzorger' genoemd worden maar voelen zich wel aangesproken door de vraag 'zorgt u voor iemand?'

Daarnaast is het goed om, in het licht van de transitie en transformatie en de veranderende rol van mantelzorgers in 2016 een 'special' over Mantelzorg te maken en binnen de gemeente te verspreiden. Deze special moet op een respect- en begripvolle toon aandacht geven aan mantelzorg in brede zin. Het herkennen van het feit dat je mantelzorger bent kan in deze uitgave een plaats krijgen, evenals de mogelijkheden voor informatie, advies, hulp en ondersteuning om overbelasting te voorkomen. Ook kunnen er verhalen van mantelzorgers zelf in opgenomen worden. De vorm van hoe zo'n special er uit zou moeten zien bespreken we met mantelzorgers zelf. Er kan gedacht worden aan een huis-aan-huiskrant, maar ook aan een uitgave zoals het blad 'Hengelo' (van Bureau Hengelo) of een andere meer creatieve vorm zoals bijvoorbeeld een 'waaier'. Belangrijk is dat het medium opvalt, uitnodigt om te lezen en om te bewaren.

## 5. Het VERSTERKEN van mantelzorg in Hengelo

### 5.1 Doelstelling

We versterken mantelzorgers in hun regie en positie, zowel op het 'microniveau' van individuele mantelzorgers als op het niveau van beleidsparticipatie, zodat de stem van mantelzorgers in ons beleid doorklinkt.

#### Hoe willen we dit gaan doen?

Zelfredzaamheid, zelfregie en zelfhulp zijn belangrijke uitgangspunten van de stelselherziening in zorg en ondersteuning. Met de basisfunctie 'versterken' zorgen we ervoor dat mantelzorgers de regie kunnen voeren en behouden en bieden we hen keuzemogelijkheden bij het vormgeven daarvan. Wat moeten we organiseren om de regie en positie van mantelzorgers te versterken?

- We onderzoeken 'de vraag achter de vraag' van mantelzorgers en zorgvragers;
- We maken werk van waardering van mantelzorgers;
- We leggen de mogelijkheid voor eigen regie en keuzevrijheid van mantelzorgers vast in beleid;
- We proberen, daar waar we er als gemeente de mogelijkheid voor hebben, onnodige obstakels voor mantelzorgers in wet- en regelgeving weg te nemen.
- We nodigen mantelzorgers uit voor actieve betrokkenheid bij ons beleid;

### 5.2 Gerichtte acties

#### 5.2.1 Mantelzorgers betrekken bij 'keukentafelgesprek'

Als bij een aanvraag van een zorgvrager voor ondersteuning blijkt dat er al sprake is van mantelzorg, nodigen we de mantelzorger altijd uit om aanwezig te zijn bij het huisbezoek ('keukentafelgesprek'). Alleen dan is het mogelijk om goed in beeld te brengen welke rol mantelzorg kan hebben bij de ondersteuning van de zorgvrager. Samen kunnen de mantelzorger en de zorgvrager de regie houden over de afspraken die met de gemeente gemaakt worden. Er wordt expliciet aandacht besteed aan de grenzen en behoeften van de mantelzorgers zelf. Er kan spanning zitten tussen de zorgbehoefte van de zorgvrager en de mogelijkheden van de mantelzorgers om hieraan tegemoet te kunnen en willen komen. Daarbij wordt rekening gehouden met het feit dat een mantelzorger zich niet altijd vrij voelt om hierover te praten in aanwezigheid van de zorgvrager. Als we dit merken, stellen we voor om een afzonderlijke afspraak met de mantelzorger alleen te maken.

*Marianne (mantelzorger): 'Let in je contacten met mantelzorgers ook op de lichaamstaal van mantelzorgers. Die kan veel zeggen. Sommige mantelzorgers maken zich letterlijk 'klein', of zitten 'in elkaar gedoken' in aanwezigheid van hun zorgvrager. Vaak zegt dat iets over de zwaarte van de mantelzorg die ze bieden: ze gaan er letterlijk 'onder gebukt'. Pak zo'n signaal op en nodig de mantelzorger afzonderlijk uit voor een extra gesprek over haarzelf.'*

#### 5.2.2 Mantelzorgwaardering en betrekken van mantelzorgers daarbij

Mantelzorg is werk dat vaak in stilte en 'buiten de schijnwerpers' gebeurt. Mantelzorgers halen vaak veel voldoening uit hun taak, maar stellen het daarnaast heel erg op prijs dat ook 'anderen' hun werk zien, erkennen en waarderen. Vanaf 2015 is het laten blijken van deze waardering de taak van de gemeente. Gemeenten krijgen geld om inhoud te geven aan mantelzorgwaardering en kunnen zelf bepalen hoe zij dit willen doen.

De gemeenteraad heeft bij het vaststellen van de Wmo-beleidsnota 'Met respect' bepaald dat we in Hengelo mantelzorgers niet individueel gaan waarderen door het toekennen van een financiële vergoeding, zoals voorheen via de Sociale Verzekering Bank gebeurde.

In het hele land zijn gemeenten bezig met de vraag hoe zij de waardering voor mantelzorgers willen laten zien. De gekozen mogelijkheden zijn divers: van bijvoorbeeld een jaarlijks bloemetje tot het faciliteren van een dagje uit naar een attractiepark. Navraag bij regiogemeenten en breder in den lande laat zien dat veel gemeenten als insteek kiezen om de algemene en maatwerkvoorzieningen met deze middelen te versterken. Op deze manier hebben veel mantelzorgers, in diverse omstandigheden, profijt van deze middelen. Toch willen we als gemeente met een deel van deze middelen ook iets 'extra's' doen, dat niet zou kunnen als we deze middelen niet zouden krijgen.

Een extra impuls aan de dag van de Mantelzorg is daarvan een voorbeeld. Ook willen we van mantelzorgers zelf horen op welke manier zij zich door de gemeente gewaardeerd voelen.

Via de klankbordgroep Mantelzorg weten we dat een arrangement van trainingen voor bepaalde groepen mantelzorgers van grote waarde is. Daarom willen we een extra impuls geven door 4 trainingen mogelijk te maken waarvan in de praktijk is gebleken dat daar behoefte aan is (*Punt 4 - Motie 'Betere Mantelzorg'*)

*Marianne, Nolda en Jolanda (mantelzorgers): 'Wij hebben de cursus 'de kunst van het zorgen en loslaten' gevolgd. Deze cursus was voor ons van grote betekenis. Wij hebben er door geleerd hoe we kunnen mantelzorgen, maar daarnaast ook goed voor onszelf kunnen zorgen. Je moet soms een bepaalde afstand nemen, maar dat is moeilijk omdat je je emotioneel heel erg verbonden voelt met de zorgvrager. Je hebt de neiging steeds verder te gaan in de zorg die je biedt en daarmee je eigen grenzen te overschrijden. In deze cursus leerden wij hier mee om te gaan. Daardoor leerden we hoe we zelf overbelasting kunnen voorkomen en we onze mantelzorgtaken kunnen volhouden. We weten ook van andere mantelzorgers dat dit een training is die heel veel oplevert. Deze cursus werkt preventief en voorkomt dat je extra dure zorg moet inzetten omdat je overbelast bent. We zijn dan ook heel blij dat deze cursus in het arrangement van trainingen is opgenomen.'*

Voor 2015 hebben we een eenmalig voorstel gemaakt en besluit genomen over de besteding van deze middelen. Het overzicht van de besteding van de middelen voor Mantelzorgwaardering is bij dit actieplan gevoegd als **bijlage 1**. In 2016 besteden we de middelen op een soortgelijke manier, uitgebreid met een 'special' over mantelzorg.

#### 5.2.3 Belemmeringen in gemeentelijke wet- en regelgeving wegnemen (*Punt 3 - Motie Betere Mantelzorg*)

Waar ervaren mantelzorgers knelpunten in de wet- en regelgeving van de gemeente, die het hen lastiger maakt om hun werk te doen? Dit is iets waar we meer zicht op willen krijgen. We zijn met de Stichting Klankbordgroep Mantelzorg begonnen met een inventarisatie van belemmerende wet- en regelgeving. Bij sommige knelpunten zal de gemeente wellicht belemmeringen weg kunnen nemen, maar bepaalde belemmeringen behoren niet tot haar bevoegdheid. Denk daarbij aan financiële beperkingen bij participatie- en AOW-uitkeringen wanneer mantelzorgers en zorgvrager samenwonen op 1 adres.

*Marianne (mantelzorger): 'Veel mantelzorgers vinden het juist wel goed om niet al te dicht bij hun zorgvrager in de buurt te wonen. Inwoning is in lang niet alle gevallen een wens van mantelzorgers. Ze vinden het juist vaak wel fijn om na de mantelzorg ook letterlijk even afstand te kunnen nemen. Als je net als de zorgvrager in Hengelo woont is dat meestal dichtbij genoeg'* (*punt 6 - Motie 'Betere Mantelzorg'*)

In het kader van deze inventarisatie nemen we de regels rond woonvoorzieningen in relatie tot mantelzorg mee. Grote knelpunten op dit vlak zijn overigens niet bekend bij de klankbordgroep Mantelzorg.

*Marianne (mantelzorger): 'Sinds kort heeft Welbions zes 'kangaroewoningen' opgeleverd aan de Oldenzaalsestraat (tegenover het Chinese restaurant). In kangaroewoningen kunnen zorgvragers met hun mantelzorger in 1 huis wonen: de zorgvrager meestal beneden en de mantelzorger boven. Heel goed is ook dat er bij die woningen sprake is van 2 huisnummers, zodat de zorgvrager en de mantelzorger beiden een eigen adres hebben. Een aantal woningen is al bewoond. Op basis van de signalen die wij in de Klankbordgroep Mantelzorg krijgen lijkt dit aantal van 6 woningen voorlopig te voldoen aan de vraag'. (Punt 6 - Motie 'Betere Mantelzorg')*

Met het plaatsen van speciale woonvoorzieningen als bijv. containers, tuinhuisjes, caravans of andere (tijdelijke) voorzieningen in de tuin is in Hengelo weinig ervaring. Toch willen we zicht op de eventuele vraag krijgen. Dit zetten we breder in de gemeentelijke organisaties uit, we bevragen Welbions hierover en kunnen het internetpanel in 2016 benutten om zicht te krijgen op de vraag vanuit de Hengelose bevolking. Binnen de huidige wet- en regelgeving (REO) zijn er wel mogelijkheden, maar deze moeten we binnen overig lokaal beleid inpassen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de indicatiestelling en de kosten voor een dergelijke voorziening.



Ook kijken we naar het toekennen van een parkeervoorziening als een zorgvrager door zijn beperking aangewezen is op een parkeerplek in de directe nabijheid van zijn bestemming. Dit is mogelijk voor een autorijdende zorgvrager zelf, maar ook mogelijk als de zorgvrager de passagier is en door de mantelzorger vervoerd wordt. Hiervoor gelden wel strikte regels. Passen deze in het mantelzorgvriendelijke beleid dat we voorstaan?

#### 5.2.4 Actieve participatie mantelzorgers in gemeentelijk beleid

Op dit moment kennen we de Wmo-cliëntenraad en de Stichting Klankbordgroep Mantelzorg als de gremia waarmee de gemeente contact heeft als het om mantelzorgbeleid gaat.

Daarnaast wordt op dit moment een brede adviesraad gevormd, die de drie terreinen van het Sociaal Domein (Wmo, bijstand en jeugd) gaat bestrijken. Deze adviesraad wordt het formele platform dat de gemeente adviseert over het brede Wmo- en participatiebeleid. Het is belangrijk dat er bij de samenstelling van de adviesraad ook cliëntdeskundigheid vanuit de mantelzorginvalshoek vertegenwoordigd is.

De huidige Stichting Klankbordgroep Mantelzorg blijft bestaan, als het dagelijkse contactorgaan dat de gemeente gevraagd en ongevraagd adviezen kan geven. De contacten met deze Klankbordgroep zijn de afgelopen maanden verstevigd en vinden in de toekomst in een hogere frequentie dan tot nu toe plaats. De 'experts vanuit de praktijk' die samen de Klankbordgroep vormen, moeten hiertoe voldoende toegerust zijn. Vanuit de gemeente is er aandacht voor hun deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld via Movisie en Mezzo.

## 6. Het VERLICHTEN van mantelzorg in Hengelo

### 6.1 Doelstelling

We organiseren ondersteuning om ervoor te zorgen dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen (blijven) uitvoeren.

#### Hoe willen we dit gaan doen?

Met de inwerkingtreding van de nieuwe Wmo 2015 wordt de aandacht voor de overbelaste mantelzorger verbreed naar preventie en vroegtijdige ondersteuning. Vroegtijdige ondersteuning maakt het mogelijk dat mantelzorg gecombineerd kan (blijven) worden met betaald werk en dat de mantelzorger, die naast mantelzorger ook partner, kind, scholier of vrijwilliger is, een eigen leven kan blijven houden. Het voorkomt daarnaast dat de mantelzorger overbelast raakt. Vroegtijdige ondersteuning kan geboden worden in de vorm van informatie en advies, maar ook in de vorm van 'respijtzorg'. Respijtzorg is vervangende mantelzorg. Dit kan in verschillende varianten en ook als een 'mix' ingezet worden. Voorbeelden zijn de inzet van andere mensen uit het eigen netwerk, (vrijwillige) thuisopvang, de inzet van informele zorg in de vorm van zorgvrijwilligers en geïndiceerde zorg in het kader van de Wmo.

Wat moeten we organiseren om het mantelzorgen van onze inwoners te verlichten?

- We bieden zo nodig geïndiceerde zorg om mantelzorgers te ontlasten
- We brengen het netwerk in beeld en betrekken het bij de zorg met als doel preventie van overbelasting
- We organiseren een goede informatie- en adviesfunctie voor mantelzorgers
- We faciliteren emotionele steun en educatie voor mantelzorgers
- We zorgen ervoor dat er een ruime diversiteit aan respijtzorg beschikbaar is in Hengelo i.c. binnen de regio Twente
- We zetten in op praktische en materiële hulp voor mantelzorgers
- We zetten in op het vinden en binden van vrijwilligers om taken van mantelzorgers (tijdelijk) over te nemen.

### 6.2 Gerichtte acties

#### 6.2.1 Geïndiceerde zorg om mantelzorgers te ontlasten

Geïndiceerde zorg maakt onderdeel uit van ons Wmo-aanbod en jeugdbeleid en wordt van daaruit gefinancierd. In situaties waarin dat nodig is kan geïndiceerde zorg ingezet worden als onderdeel van het zorgplan voor een zorgvrager. Dit is naar schatting bij 80% van de zorgaanvragen het geval. Voorbeelden van geïndiceerde zorg zijn dagbesteding, weekendopvang of opvang in een logeershuis van de zorgvrager. Soms is het wenselijk dat de zorgvrager af en toe elders een logeerafres heeft, zodat de mantelzorger op adem kan komen, aan zichzelf toe kan komen of de rest van het gezin samen iets kan ondernemen.

Voor dergelijke situaties is er een ruime keuze vanuit de 160 zorgaanbieders waarmee de gemeente Hengelo een contract heeft afgesloten.

#### *Wat is dagbesteding?*

De term 'dagbesteding' is een verzamelnaam voor meerdere voorzieningen. Ze bieden een zinvolle daginvulling buitenshuis en zijn bedoeld voor zorgvragers met een psychische en/of lichamelijke handicap. Dagbesteding is van belang voor het welbevinden van de zorgvrager, maar is ook van groot belang voor de ontlasting van mantelzorgers.

#### Vormen van dagbesteding

##### *Activiteitenbegeleiding of 'koffiemoment'*

Een mantelzorgcafé, een alzheimercafé of activiteitenbegeleiding in een ontmoetingsruimte van bijvoorbeeld Carint zijn algemeen toegankelijke vormen van dagbesteding die zonder indicatie bezocht kunnen worden. Zorgvragers kunnen deze zelf bezoeken of er zich voor aanmelden bij een zorgaanbieder. Verwijzing naar deze vormen van dagbesteding vinden ook plaats via Wijkkracht.

#### *Dagbesteding vanuit de Wmo*

Vanuit de Wmo worden voor twee vormen van dagbesteding indicaties afgegeven:

1. Voor 'zelfstandig leven'—dit is dagbesteding die individueel plaatsvindt door 1 op 1 begeleiding aan een zorgvrager en
2. Voor 'Ondersteuning Maatschappelijke Deelname' – dit is dagbesteding in een groep

### *Zelfstandig leven (1 op 1 begeleiding)*

Bij 'Zelfstandig leven' krijgt een zorgvrager 1 op 1 begeleiding door een professional. Het gaat hier bijvoorbeeld om individuele thuisbegeleiding bij het opstaan of naar bed gaan, om het onderhoud van sociale contacten, bij het naar buiten gaan. Deze vorm van zorg wordt geboden door bijna alle thuiszorgorganisaties. De toekenning van deze voorziening vindt plaats in uren, waarbij de bovengrens in principe 9 uren per week is.

### *Ondersteuning Maatschappelijke Deelname (dagbesteding in een groep)*

Dagbesteding in een groep is begeleiding in groepsverband.

Het accent ligt op welzijns- en ontspanningsactiviteiten, structuur, activering (zoals sport) en sociale contacten. Zorgvragers kunnen door dagbesteding deelnemen aan verschillende activiteiten om een afwisselende en gezellige invulling aan de dag te geven.

Er is ook dagbesteding die zich specifiek op Hengeloërs met een Turkse of Suryoye achtergrond richt.

Dagbesteding wordt in Hengelo aangeboden door veel zorgaanbieders, waaronder Carint, Mediant en Trivium. De toekenning van deze voorziening vindt plaats in dagdelen, waarbij de bovengrens in principe 9 dagdelen per week is.

*Marlou Velthuis (Coördinator Ondersteuning en Zorg gem. Hengelo) : 'We weten dat dagbesteding een belangrijke bijdrage kan leveren aan de ondersteuning van mantelzorgers. Bij zorgvragers met een mantelzorger kijken we in zijn totaliteit naar mogelijkheden voor ondersteuning en ontlasting in een gezin of bij een echtpaar. In de eerste plaats naar wat de omgeving van de cliënt zelf kan bijdragen en wat algemeen toegankelijke voorzieningen zoals een mantelzorgcafé of een 'koffiemoment' vanuit een ontmoetingsruimte kunnen bijdragen. Vanuit de Wmo kunnen we meerdere vormen van geïndiceerde zorg bieden, zoals individuele thuisbegeleiding, weekend- of logeeropvang, of dagopvang voor een oudere of dementerende bij bijvoorbeeld een Zorgboerderij of bij Trivium. Ook kunnen we een logeermogelijkheid voor de zorgvrager bieden als een mantelzorger met vakantie gaat. Het is vaak een combinatie van mogelijkheden waarvoor we kiezen, in nauwe samenspraak met de zorgvrager en de mantelzorger. Het is in alle gevallen maatwerk'.*

*Willemijn Speekenbrink (Coördinator Jeugd en Gezin gem. Hengelo): 'Ook bij jonge zorgvragers kunnen we mantelzorgers ontlasten door bijvoorbeeld dagbesteding ('Ondersteuning Maatschappelijke Deelname') als vorm van respijtzorg aan te bieden. Dat doen we regelmatig. Soms bieden we ook 1 op 1 thuisbegeleiding aan ('Zelfstandig leven') in de thuissituatie en ook een combinatie van beiden is mogelijk. Vaak gaat het om een combinatie van doelen: aan de ene kant het ontlasten van de ouders (de mantelzorgers), aan de andere kant het 'inslijten' van het geleerde in voorafgaand therapieën. Dit komt geregeld voor bij kinderen met ASS problematiek of ADHD. Bij een cliëntsituatie kijken we altijd naar de mogelijkheden van mantelzorgers maar hebben ook oog voor waar de grenzen van de mantelzorger liggen. Geen enkele situatie is gelijk: we zoeken altijd naar de beste combinatie van mogelijkheden in een specifieke situatie'.*

### Dagbehandeling

Dagbehandeling biedt behandeling, begeleiding en verzorging op lichamelijk en psychisch gebied aan zelfstandig wonende ouderen met psycho-geriatrie problemen. Het gaat om mensen die uitgebreide beperkingen hebben in het dagelijks functioneren, zoals in de persoonlijke zorg, mobiliteit en zelfredzaamheid. Dagbehandeling wordt in Hengelo aangeboden door o.a. Carint, Mediant en Trivium MeulenbeltZorg. De indicatie hiervoor wordt afgegeven via het CIZ en financiering loopt via de zorgverzekeraars.

Dagbesteding vanuit de Wmo wordt onder meer ingezet als de mogelijkheden voor dagbehandeling van een zorgvrager niet meer of niet langer mogelijk zijn. Denk hierbij aan dementie of mensen met een psychiatrische handicap.

### 6.2.2 Netwerk in kaart brengen en betrekken bij het voorkomen van overbelasting

In de keukentafelgesprekken besteden we aandacht aan de relaties van zorgvragers en mantelzorgers. We brengen het sociale netwerk in kaart met een open blik: wie zijn er belangrijk in het netwerk van de zorgvrager? Ook in vervolgcontacten is steeds aandacht voor de sociale

omgeving van de zorgvrager. Het sociale netwerk springt vaak als eerste bij, zij helpen bij het huishouden of bieden emotionele steun en gezelschap. In veel situaties kunnen naast meer familieleden ook burens een rol spelen in ondersteuning. Op deze manier kan de zorg gedeeld worden. Doordat in de nieuwe Wmo 2015 een grotere rol voor het netwerk is weggelegd, zullen beroepskrachten zich ook steeds vaker richten op het toerusten van het eigen netwerk om met zorgvragen aan de slag te gaan.

*Paul Goossen (Trivium MeulenbeltZorg): 'We hebben afspraken over de positie van de mantelzorg. Zij worden betrokken bij het behandel-/zorgplan. De ondersteunende rol van de mantelzorg krijgt al bij de intake aandacht. Ervaring leert dat er eerst rust en stabilisatie nodig is, daarna krijgt de rol die de mantelzorg kan vervullen opnieuw aandacht. Er is ook aandacht voor de ondersteuningsmogelijkheden bij Alzheimer, zoals het Alzheimercafé. Het onderwerp mantelzorg komt ook terug tijdens de familieavonden die we organiseren.'*

### 6.2.3 Organiseren van een goede informatie- en adviesfunctie voor zorgvragers *Punt 1 – Motie 'Betere Mantelzorg'*

Het vinden van mantelzorgers en de informatie- en adviesfunctie liggen in elkaars verlengde. Daarom is de informatie- en adviesfunctie voor mantelzorgers stevig verankerd bij onder meer het zorgloket, Wijkkracht en thuiszorginstellingen. Wijkkracht geeft face-to-face informatie en advies maar er is ook digitale en papieren informatie beschikbaar.

Op de website van het SIZ Twente kunnen mensen informatie vinden over praktische vormen van ondersteuning in Hengelo, maar ook buiten onze gemeentegrenzen. Wijkkracht heeft voor inwoners van Hengelo de Informatiewijzer 2015/2016 ('praktische informatie over sociale zorg in Hengelo') uitgebracht. Dit is een beknopte sociale kaart, waar ook informatie over en voor mantelzorgers in is opgenomen.

Huisartsen, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen en scholen worden (nog) beter toegerust om de informatie- en adviesfunctie voor mantelzorgers goed te kunnen vervullen.

Digitale mogelijkheden (internet, social media) worden ingezet als bron voor het vinden van ondersteuningsmogelijkheden die er in Hengelo e.o. zijn.

### 6.2.4 Emotionele steun en educatie

Een luisterend oor en emotionele steun kan individueel plaatsvinden in gesprekken met bijvoorbeeld mantelzorgconsulenten. Zij werken in de Sociale Wijkteams.

*Jacqueline (mantelzorgconsulent bij Sociale Wijkteam Zuid): 'ik kwam onlangs in contact met een gezin met twee kinderen van 2 en 6 jaar. De jongste had een situatie van acuut leverfalen maar net overleefd en had zeer intensieve zorg nodig. Ook dat is mantelzorg. De eerste twee gesprekken stonden helemaal in het teken van het uiten en een plaats geven van de grote angst die de moeder heeft gevoeld toen de situatie zich voordeed. Deze angst bepaalde heel sterk hoe de moeder sindsdien in het leven stond en de besluiten die over allerhande zaken genomen moesten worden. In zo'n situatie is emotionele steun de eerste behoefte.'*

Ook organiseren we in Hengelo groepsbijeenkomsten en lotgenotengroepen, die zich goed lenen voor een combinatie van informatieoverdracht en het delen van ervaringen. We kennen in Hengelo het wekelijkse Mantelzorgcafé, het Alzheimercafé en het NAHcafé<sup>8</sup>.

*Lenneke (mantelzorgconsulent in het Mantelzorgcafé): 'elke woensdagochtend wordt een wisselend aantal zorgvragers door hun mantelzorg voor een paar uurtjes naar het mantelzorgcafé bij Stravinsky gebracht. Er zijn dan vrijwilligers aanwezig die de zorgvragers opvangen, samen koffie drinken en een gezellig gesprekje aanknopen. Omdat er veel mannelijke zorgvragers bij zitten zijn er ook mannelijke vrijwilligers aanwezig en voetbal is vaak een geliefd gespreksonderwerp! Ondertussen heeft de mantelzorg de handen vrij om te winkelen of de markt te bezoeken'. Helemaal opgeladen gaan ze dan aan het einde van de ochtend weer samen naar huis.'*

<sup>8</sup> NAH staat voor 'Niet Aangeboren Hersenletsel'

*Inge (vrijwilligster bij het Mantelzorgcafé): 'Ik heb altijd gewerkt als verpleegkundige en ben sinds een paar jaar met pensioen. Ik vind het fijn om hier vrijwilliger te zijn omdat ik op deze manier mijn ervaring als verpleegkundige nuttig kan inzetten. Veel bezoekers van het Mantelzorgcafé hebben lichamelijke aandoeningen waarbij mijn ervaring van pas komt'.*

Het SIZ Twente organiseert diverse lotgenoten- en educatieve cursussen voor mantelzorgers, waaronder 'Grenzen stellen als mantelzorgers'. We sluiten bij het aanbieden van lotgenotengroepen en cursussen aan bij wat mantelzorgers in Hengelo willen. Wij vragen hen daarnaar bij de contacten die we binnen het Zorgloket en vanuit de Sociale Wijkteams met hen hebben en tijdens de Dag van de Mantelzorgers. Ook andere zorgaanbieders hebben een taak in het verhelderen van de behoefte van en toeleiden van mantelzorgers naar dit aanbod en wij betrekken hen daarbij.

#### 6.2.5 Zorgen voor een breed respijtzorgaanbod (Motie Respijthuis Hengelo)

Respijtzorg vervangt mantelzorg en kent veel varianten. Geïndiceerde zorg in de vorm van dagbesteding maakt hier deel van uit, maar er zijn nog meer vormen van respijtzorg.

- *Respijtzorg kent de volgende vormen:*

(Activiteitencentrum met) dagbesteding, buddyzorg, gezinsvervangend tehuis, grote woonvormen, een gastgezin, logeerhuizen, tijdelijke opvang in een verzorgingshuis of verpleeghuis, vrijwillige (thuis)zorg, zorgboerderijen, zorghotels.

- *Het kan gaan om de volgende doelgroepen:*

Mensen met een auditieve beperking (doof/slechthorend), autistische stoornis, chronisch zieken, dementerenden, doofblinden, mensen met een lichamelijke beperking, meervoudige beperking, niet aangeboren hersenletsel (NAH/CVA), psychische/Psychiatrische beperking, verstandelijke beperking, of visuele beperking (blind/slechtziend).

- *Het kan gaan om de volgende leeftijden:*

Babies/peuters (0-4 jaar), Kinderen (4-12), Jongeren (12-18), Jong-volwassenen (18-24), Volwassenen en Ouderen

Omdat de vormen en intensiteit waarin mantelzorg geboden wordt heel erg divers is, is er voor wat respijtzorg betreft altijd sprake van 'maatwerk'. In sommige situaties is vrijwillige thuishulp een goede aanvulling op de mantelzorg. In Hengelo is hier ruime ervaring mee. Deze hulp wordt geboden via SIZ Twente door een groep van 75 vrijwilligers die zich speciaal voor dit doel inzetten. Daarbij kan er sprake zijn van enkele uren ondersteuning per week, maar ook van nachtvrijwilligers of van vrijwilligers die één of meerdere dagdelen per week komen ondersteunen. Nieuwe vrijwilligers zijn altijd nodig, maar momenteel kan de groep vrijwilligers de vraag goed aan.

In nog weer andere omstandigheden is er behoefte aan een wat langdurige vorm van respijtzorg, voor zorgvrager, mantelzorgers of voor hen samen. Het kan nodig zijn dat er een periode van rust nodig is, zodat de mantelzorgers zich weer op kan laden of er nagedacht kan worden over nieuwe de toekomstige situatie van een zorgvrager. Ook kan het voorkomen dat een mantelzorgers door omstandigheden 'acut' de zorg over moet dragen.

#### *Respijthuis in Hengelo en Respijtzorg bij De Zwanenhof*

Vanuit de gemeenteraad is de vraag gesteld of er een respijthuis in Hengelo of wellicht in de regio Twente nodig is. Het respijthuis Alkmaar wordt hierbij als voorbeeld gesteld. In de achterliggende periode is onderzocht of er signalen zijn van het feit dat een dergelijk respijthuis in Hengelo e.o. ontbreekt. Er is met de gemeenten Almelo, Enschede, Oldenzaal en Borne over deze vraag gesproken. Geen van de aangegeven gemeenten herkent deze vraag of behoefte. Ook Stichting Informele Zorg Twente en de Stichting Klankbordgroep Mantelzorg Hengelo hebben geen signalen die er op duiden dat een 'eigen' respijthuis in Hengelo nodig is.

Er wordt vanuit diverse kanten gewezen op de mogelijkheden van respijtzorg die De Zwanenhof in Zenderen biedt. Om een beter beeld van de mogelijkheden van De Zwanenhof te krijgen heeft een bezoek van de gemeente met een delegatie van de klankbordgroep Mantelzorg plaatsgevonden. Tijdens dit bezoek is gebleken dat De Zwanenhof in veel gevallen in de vorm van een 'herstelarrangement' maatwerk kan bieden om aan behoeften aan respijtzorg van mantelzorgers tegemoet te komen. Ook is er vrijwel altijd snel plaats.

*Nolda (mantelzorger): 'Ik heb een aantal jaren geleden een 3-daags herstelarrangement bij De Zwanenhof gevolgd. Dat was heerlijk. Er was nu eens alleen aandacht voor mij als mantelzorger. Ik was daar samen met andere mantelzorgers. Er was een programma voor ons, waarbij aandacht was voor jezelf, maar er waren ook groepsbijeenkomsten, waarbij je ervaringen met andere mantelzorgers kon uitwisselen. In deze dagen kon ik mezelf vrij maken van de dagelijkse zorg en me weer helemaal opladen. Ik hoop dat nog meer mantelzorgers eens van deze mogelijkheid gebruik mogen maken'.*

Voor de nabije toekomst werkt De Zwanenhof aan een uitbreiding van haar capaciteit door de bouw van nieuwe voorzieningen, waaronder een Zorghotel. Vanuit De Zwanenhof wordt gewezen op de beperkte financieringsmogelijkheden van haar aanbod voor mantelzorgers. Dit is een belangrijk knelpunt voor de toegankelijkheid. Alleen verzekerden met het Menzis (vanaf) pakket 2 komen voor volledige vergoeding in aanmerking. Dit betekent dat een mantelzorger op het moment dat hij/zij behoefte heeft aan deze respijtzorg en niet de 'goede verzekering' heeft, hij/zij (een deel van) deze vorm van respijtzorg zelf moet betalen. Ter illustratie: de respijtzorg in De Zwanenhof kost € 125,- per dag. Het Menzispakket 2 betaalt voor verzekerde mantelzorgers 6 dagen per jaar (€ 750,-) en voor Respijtzorg aan een mantelzorgers mét de zorgvrager samen 3 dagen per jaar (eveneens € 750,-).

De oplossingsrichting voor dit knelpunt is dit vraagstuk te agenderen in overleg met Zorgverzekeraars. Dat is geen lokale aangelegenheid, maar kan het beste in regionaal verband geagendeerd worden. We kunnen dan ook in brede zin in gesprek gaan over samenwerkconstructies met zorgverzekeraars op het gebied van mantelzorgondersteuning (*Punt 8 – Motie 'Betere Mantelzorg'*)

Zolang er geen oplossing voor dit knelpunt is bereikt maken we een deel van het budget voor de mantelzorgcomplimentmiddelen vrij om deze vorm van respijtzorg ook aan te kunnen bieden aan niet- of onvoldoende hiervoor verzekerden.

#### 6.2.6 Praktische en materiële hulp aan mantelzorgers

Mantelzorgers in Hengelo kunnen gebruik maken van 'dienstencheques'. Dit zijn cheques waarmee het voor de mantelzorgers mogelijk is om tegen een tarief van € 5,- per uur onder meer huishoudelijke diensten in te kopen. Niet voor de zorgvrager, maar voor (het huishouden van) de mantelzorger zelf. Voorwaarde om hiervoor in aanmerking te komen is dat de mantelzorger ingeschreven staat bij het Steunpunt Mantelzorg. Aanvragen en toekenning gaan via (het Zorgloket van) de gemeente.

Mantelzorgers geven aan dat de vele administratieve en praktische 'rompslomp' rond het organiseren van ondersteuning bij Mantelzorg vaak een grote belasting is, die het mantelzorgen extra zwaar maakt. De gemeente financiert in 2015 bij wijze van pilot het project 'mantelzorgmakelaar'. Een mantelzorgmakelaar ondersteunt mantelzorgers bij administratieve en juridische kwesties en het snel zoeken naar alternatieve structurele inzet. Daarbij is oog en helderheid over de juridische (on)mogelijkheden van praktische en materiële hulp. Via de bijzondere bijstand en het gemeentelijk armoedebeleid zijn regelingen mogelijk voor mantelzorgers met een laag inkomen.

Met de Klankbordgroep Mantelzorg zoeken we naar meer mogelijkheden waarbij de gemeente kan helpen bij praktische en materiële hulp aan mantelzorgers.

#### 6.2.7 Vinden en binden van vrijwilligers

De gemeente staat samen met zorg- en welzijnsinstellingen voor de uitdaging om een grotere inzet van zorgvrijwilligers te organiseren. Van oudsher kent Hengelo een stevig 'vrijwillig' fundament. Veel mensen willen zich vrijwillig inzetten voor anderen. Het profiel van 'de' vrijwilliger is wel aan het veranderen. Veel mensen willen zich wel inzetten, maar voor een 'bepaalde' taak, voor een beperkt aantal uren per week of enkele keren per jaar. Momenteel kennen we drie mogelijkheden waarbij vrijwilligers naar vrijwillig werk toegeleid kunnen worden: via het Steunpunt Mantelzorg, via de Hulpdienst Hengelo (onderdeel van Wijkkracht) en via het Servicepunt Vrijwilligerswerk Hengelo (eveneens onderdeel van Wijkkrant). We kijken op welke manier we samenhang in deze diensten kunnen aanbrengen. We willen het voor zorgvragers en vrijwillige zorgbieders gemakkelijker maken om de vraag en het aanbod voor hulp te 'matchen'. Het streven is 1 Marktplaats voor vrijwillig werk en – aanbod te realiseren. Op een dergelijke Marktplaats kunnen ook mensen terecht die zich wel vrijwillig willen inzetten, maar nog geen concreet beeld hebben waarvoor of waaraan behoefte is. Het beheer van de Marktplaats wordt een taak van Wijkkracht.

De gemeente maakt in samenspraak met het Servicepunt Vrijwilligers Hengelo een offensief om meer toekomstige vrijwilligers te bereiken. Een mogelijkheid die daarvoor benut kan worden is het betrekken van Hengelose werkgevers. In de voorbereiding op pensionering van hun medewerkers kunnen zij aandacht schenken aan het verrichten van vrijwilligerswerk in een deel van de vrije tijd die gaat ontstaan.

Daarnaast kan voor het vinden van vrijwilligers ook gedacht worden aan de inzet van mensen die moeilijk plaatsbaar zijn op de arbeidsmarkt, die middels een al ontwikkelde entreeopleiding voorbereid en toegerust kunnen worden.

#### 6.2.8 Aandacht voor specifieke doelgroepen

Uit onderzoek blijkt dat bepaalde groepen mantelzorgers een groter risico lopen op overbelasting. Dit zijn:

- Jonge mantelzorgers
- Mantelzorgers van dementerenden
- Mantelzorgers van mensen met psychische/psychiatrische problematiek
- 

In Hengelo hebben meerdere zorgaanbieders (Trivium, Carint, Stichting Informele Zorg Twnete) specifieke deskundigheid rond deze doelgroepen. Enkele mantelzorgconsulenten hebben zich gespecialiseerd in het omgaan met jonge mantelzorgers.

We gaan door met het aanbieden van het huidige educatieaanbod en het ontspannings- en dagbestedingsaanbod voor deze doelgroepen en breiden deze op enkele onderdelen uit door onder meer een arrangement aan trainingen.

#### *Jonge Mantelzorgers (Motie 'Ieder kind heeft het recht op tijd om kind te kunnen zijn')*

Vanuit de gemeenteraad is met de motie 'Ieder kind heeft het recht op tijd om kind te zijn' aandacht gevraagd voor de kwetsbare situatie van Jonge Mantelzorgers. Bij de uitvoering van dit actieplan zal hier extra aandacht voor zijn. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente, scholen, sportverenigingen en (zorg) instellingen om Jonge Mantelzorgers te vinden en de weg naar hulp, begeleiding en specifiek aanbod voor juist deze doelgroep te wijzen.

Hierbij wordt gedachte aan de volgende mogelijkheden:

- \*Hulp en ondertsteuning door hiertoe speciaal opgeleid Jonge Mantelzorgconsulenten;
- \*Ontspannende en leerzame activiteiten met een lotgenotenontmoetingsfunctie;
- \*Aandacht voor persoonlijke ontwikkeling, opleiding en preventie van schooluitval in samenspraak met scholen, sportverenigingen en leerplichtambtenaren;
- \*Actieve samenwerking met huisartsen, scholen, GGD en sportverenigingen;
- \*Inzet van nieuwsbrieven, een eigen websitepagina en social media om Jonge Mantelzorgers te bereiken;
- \*Een arrangement van trainingen en ontmoetingsmogelijkheden voor verschillende leeftijdsgroepen van Jonge Mantelzorgers;
- \*Inzet van het project 'Ervaringsmaatjes', waarbij een Jonge Mantelzorger wordt gekoppeld aan een jonge volwassene, die eens zelf een Jonge Mantelzorger was.
- \*Het stimuleren van (zorg)instellingen om oog en oor voor Jonge Mantelzorgers te ontwikkelen.

#### 6.2.9 Innovatiebudget

De gemeente heeft een 'innovatiebudget' dat bedoeld is voor nieuwe initiatieven binnen het sociale domein. Dit innovatiebudget staat ook open voor nieuwe initiatieven op het gebied van mantelzorg. Tijdens de looptijd van dit actieplan kunnen we hier een beroep op doen als nieuwe initiatieven niet passen binnen de financiële kaders van de uitvoering van dit plan. Hiermee wordt het mogelijk om goede voorbeelden van het verlichten van mantelzorg elders die ook in Hengelo een goede toevoeging kunnen zijn, mogelijk te maken. Of, als dit uit onderzoek zou blijken, ontbrekend aanbod in Hengelo te ontwikkelen en te realiseren.

## 7. Het VERBINDEN van mantelzorg in Hengelo

### 7.1 Doelstelling

We willen verbindingen leggen tussen formele en informele zorg en ondersteuning en nemen onze partners – zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties – mee in deze manier van (samen)werken.

#### Hoe willen we dit gaan doen?

Gelijkwaardige samenwerking tussen de informele zorg van mantelzorgers en de formele zorg van beroepskrachten is noodzakelijk voor integrale zorg en ondersteuning. Het is belangrijk dat beroepskrachten oog hebben voor de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers. Het is nodig dat er in de volle breedte bij zorginstellingen 'mantelzorgbewustzijn' ontstaat. We willen dat professionals bij zorgvragers ook aandacht hebben voor de mantelzorger in diens omgeving. Zij hebben een taak in het bespreekbaar maken van de eigen zorgbehoeften van de mantelzorger en het verwijzen naar informatie- en adviesmogelijkheden.

Daarnaast faciliteert en regisseert de gemeente dat organisaties voor formele en informele zorg samenwerken.

Wat moeten we organiseren om mantelzorgers en professionals in zorg en ondersteuning beter met elkaar te verbinden?

- We willen dat professionals met mantelzorgers samenwerken ('microniveau')
- We willen dat organisaties voor formele en informele zorg samenwerken ('mesoniveau')

### 7.2 Gerichte acties

#### 7.2.1 Samenwerking professionals en mantelzorgers

Om een integraal hulpaanbod tot stand te brengen, is het nodig dat professionals gelijkwaardig samenwerken met mantelzorgers: er is een *kanteling naar informele zorg* nodig. Mantelzorgers zijn daarbij de experts: zij weten veel over de wensen en behoeften van de zorgvrager. Het gaat er om dat professionals aansluiten bij de leefwereld van zorgvragers en mantelzorgers. Het is belangrijk dat professionals gebruik maken van de kennis en ervaring van mantelzorgers, goed met hen samenwerken en hen niet 'buiten spel' plaatsen.

Beroepskrachten kunnen betere zorg bieden aan de zorgvrager als zij de kennis die de mantelzorger over de zorgvrager heeft benutten. In onze contacten en afspraken met instellingen nemen we mee dat er binnen organisaties aandacht wordt besteed aan deze manier van samenwerking tussen professionals en mantelzorgers. We brengen daarbij het project "Samen verder op weg" onder de aandacht. Dit is een training voor professionals die ingaat op de samenwerking met mantelzorgers.

We bespreken (o.m. in regionaal verband) of we bij de volgende contractperiode voor Inkoop van Zorg afspraken over mantelzorgbeleid in het bestek kunnen opnemen.

#### 7.2.2 Samenwerking formele en informele zorg

De gemeente werkt samen met zorgverzekeraars, zorg- en welzijnsorganisaties. Op lokaal en bovenregionaal niveau kunnen we afspraken maken over de afstemming tussen formele en informele zorg en ondersteuning. Het maken van afspraken over respijtvorzieningen (die weinig voorkomen, bijvoorbeeld voor specifieke aandoeningen of vragen) kan daarvan een voorbeeld zijn. Daarnaast let de gemeente er op of professionals in zorg en welzijn geschoold zijn of worden in het werken met individuele hulpvragers. Deskundigheidsbevordering over (het omgaan met) mantelzorgers wordt opgenomen in het scholingsaanbod van de sociale wijkteams en de training 'Identificatie van de mantelzorger' voor professionals en vrijwilligers wordt ingezet voor het herkennen van mantelzorgers.



## **8. De rol van de gemeente**

De gemeente hoeft alle taken rond mantelzorgondersteuning niet zelf uit te voeren. Haar taak ligt ook op het benutten van de sterke sturingsmogelijkheden die ze heeft. Binnen deze sturing moet de verbinding tussen verschillende partners tot stand komen, die samen een breed pakket aan mantelzorgondersteuning bieden.

### **8.1 Gemeente heeft 3 rollen**

Binnen de taken van de gemeente zijn drie rollen te onderscheiden:

#### 8.1.1 Gemeente als uitvoerder

De rol van de gemeente als uitvoerder van mantelzorgbeleid is vooral zichtbaar bij het Zorgloket en bij het team Ondersteuning en Zorg van de Wmo.

Het is belangrijk dat de consultants goed op de hoogte zijn van de relevante wettelijke regelingen en dat zij in de keukentafelgesprekken breed en integraal kijken naar de behoeften van zowel de zorgvrager als de mantelzorger. Door regelmatige (bij)scholing wordt hun kennisniveau op peil gehouden.

#### 8.1.2 Gemeente als opdrachtgever

Als subsidieverlener en zorginkoper kunnen we als gemeente (regionaal) voorwaarden aan instellingen stellen voor wat betreft hun aandacht en bijdrage aan mantelzorgbeleid. Daarnaast kunnen we hen stimuleren tot en aanspreken op goede onderlinge afstemming en ondersteuning om mantelzorgers en zorgvragers te ondersteunen die dat nodig hebben.

Belangrijk is ook de notie bij de samenwerkingspartners dat de gemeente niet de enige opdrachtgever is: ook het zorgkantoor, zorgverzekeraars en andere gemeenten hebben een rol van betekenis.

Onze rol als opdrachtgever pakken we lokaal (in onze overleggen met zorginstellingen) en regionaal (in OZJT-verband) op.

#### 8.1.3 Gemeente als regisseur

Minder gedetailleerde rijksregels maken het voor de gemeente mogelijk om meer eigen regie te voeren op lokale vraagstukken als mantelzorgbeleid. We kunnen zelf bepalen waar we de accenten willen leggen en kunnen daardoor sturen op een vraaggericht aanbod dat aansluit op de behoefte van mantelzorgers in Hengelo. Daarbij maken we gebruik van de informatie die we hierover van de mantelzorgers zelf krijgen.

Daarnaast houdt de regisseursrol in dat we het thema voortdurend in- en extern agenderen. In onze contacten met het maatschappelijk veld brengen we partijen bij elkaar. We sluiten daarbij aan bij de al bestaande overleggen en gremia. We maken duidelijk welk doel we hebben met ons mantelzorgbeleid en wat we daarbij van elke betrokken partij verwachten en wat we als gemeente zelf bijdragen.

## 9. Financiën

Zoals in het voorwoord al werd aangegeven, investeren wij in financieel opzicht nu ook al in mantelzorg. Daarbij gaat het om:

- Het subsidiëren van de Stichting Informele Zorg Twente
- Het financieren van geïndiceerde zorg (maatwerkvoorzieningen) als aanvulling op of ter ontlasting van mantelzorgers.

### 9.1 Stichting Informele Zorg Twente

Het SIZ Twente ontvangt een jaarlijkse structurele subsidie van € 170.930,-- . Hiervan wordt € 141.931,-- besteed aan personeel en vanuit het overige deel worden huisvestingskosten, organisatiekosten, werving en publiciteit, kosten i.v.m. vrijwilligers en kosten voor projecten betaald.

Vanuit deze subsidie wordt brede ondersteuning aan Hengelose mantelzorgers geboden (bijvoorbeeld in de vorm van het mantelzorgcafé en ontspanningsactiviteiten voor jonge mantelzorgers) en wordt invulling gegeven aan het expertisecentrum voor mantelzorgers met vragen van uiteenlopende aard. Ook het vinden van aanvullende (respijt)zorg, het leren omgaan met de positie van mantelzorgers en deskundigheidsbevordering aan instellingen en bedrijven over mantelzorg maakt deel uit van de reguliere taken. Dit aanbod wordt uitgevoerd door mantelzorgconsulenten, die vanuit de structurele subsidie worden bekostigd. Op dit moment vindt een transformatie plaats van het onderbrengen van een deel van het werk van de stichting onder de gezamenlijke paraplu van Wijkkracht. De structurele subsidie zal hiervoor in de toekomst worden ingezet.

### 9.2 Geïndiceerde zorg binnen de Wmo

Onze gemeente heeft voor 2015-2016 voor de uitvoering van de Wmo zorgcontracten afgesloten met 160 zorgaanbieders. Velen van hen bieden een passende vorm van respijtzorg voor mantelzorgers. Denk daarbij aan dagbesteding, logeerhuizen, weekendopvang, zorgboerderijen, 1 op 1 begeleiding en vervoersvoorzieningen.

Gezamenlijk bieden de aanbieders een dekkend pakket aan voorzieningen en kortdurende respijtzorg voor zorgvragers en mantelzorgers. De gemeente stelt hiervoor de indicatie en financiert de kosten vanuit de integratieuitkering voor het Sociale Domein die onze gemeente ontvangt.

### 9.3 Middelen in de vorm van (voorheen) het Mantelzorgcompliment

Tot 2015 konden mantelzorgers bij de Sociale Verzekeringsbank het zogeheten 'mantelzorgcompliment' aanvragen: een bedrag van € 200,-- per jaar waarmee de zorgvrager zijn waardering aan de mantelzorger kon uitdrukken.

Met de inwerkingtreding van de nieuwe Wmo is deze regeling gestopt. Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor het waarderen van mantelzorgers.

Het rijk heeft deze middelen die voorheen voor dit doel naar de SVB gingen vanaf 2015 structureel toegevoegd aan de integratieuitkering voor het sociale domein. Voor onze gemeente gaat het (in 2015) om € 462.000,-- . Dit bedrag is niet uitsluitend voor (waardering van) mantelzorgers geormerkt.

Van dit budget besteden we € 280.000,-- om de gevolgen van de voorgenomen bezuiniging op de geïndiceerde zorg voor een deel op te vangen.

Er resteert dan 182.000,-- om te besteden aan de uitvoering van het actieplan.

Als gemeente willen wij het mantelzorgbeleid, zoals beschreven in dit actieplan, de komende jaren intensiveren. Veel acties kunnen gerealiseerd worden door de juiste partijen aan elkaar te verbinden. Dit vraagt initiatief en overleg vanuit de gemeente, maar kan met een gesloten beurs. Maar om nieuwe zaken te ontwikkelen en te investeren in mantelzorgwaardering door brede algemene voorzieningen die voor meer mantelzorgers beschikbaar komen is budget nodig. Voor 2015 en 2016 hebben wij voor te ontwikkelen acties € 117.100,-- nodig.

Dit budget wordt ingezet voor de volgende hoofdzaken

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. Ontwikkeling, onderzoek, uitvoering pilots                    | € 44.700,-- |
| 2. Trainingsarrangement voor mantelzorgers                       | € 32.400,-- |
| 3. Dag van de Mantelzorg   | € 15.000,-- |
| 4. Herstelarrangementen / respijtzorg                            | € 20.000,-- |
| 5. Deskundigheidsbevordering Stichting Klankbordgroep Mantelzorg | € 5.000,--  |

Daarnaast is het voorstel om in 2016 voor een 'special' (bijv. een huis-aan-huisblad, brochure of een andere vorm) over mantelzorg een eenmalig bedrag van € 30.000,-- uit te geven.

Het daarna nog resterende bedrag van de beschikbare € 182.000,-- blijft gereserveerd voor Mantelzorg om nog aanvullende plannen te kunnen maken gedurende de looptijd van de uitvoering van het actieplan.

## Bijlage 1:

### Besteding middelen 'Mantelzorgcompliment 2015 en 2016'

1. Herstelarrangementen en respijtzorg		€ 20.000,--
2. Een arrangement aan trainingen, waaronder	)	
o Omgaan met dementie	)	
o Scholing op maat aan zeer jonge mantelzorgers	)	€ 32.400,--
o De kunst van het zorgen en loslaten	)	
o Identificatie van de mantelzorger	)	
3. Kwaliteitsimpuls 'Dag van de Mantelzorg'		€ 15.000,--
4. Pilot Mantelzorgmakelaar		€ 12.000,--
5. Voorstudie realisatie 'Marktplaats' op weg naar 1 Hengelose Marktplaats voor informeel Vraag en Aanbod		€ 12.000,--
6. Pilot Mantelzorgpas		€ 15.000,--
7. Mantelzorgscan Arcon		€ 5.700,--
8. Deskundigheidsbevordering Klankbordgroep Mantelzorg		€ 5.000,--
9. Nog vrij te besteden (waarvoor in 2016 : 'Special' Mantelzorg -- € 30.000,--)		€ 64.900,--
		-----
	Totaal	€ 182.000,--