

Beter bereiken Mantelzorgers dichtbij en samenhangend

Inventarisatie van inspirerende praktijkvoorbeelden



expertisecentrum
mantelzorg

Beter bereiken Mantelzorgers

dichtbij en samenhangend

Inventarisatie van inspirerende praktijkvoorbeelden



expertisecentrum
mantelzorg

Colofon

Auteurs: Nina van Dompeler, Antoinette Tanja en
Marije Vermaas
Redactie: Ina Wilbrink
Eindredactie: Lonneke Scheepmaker

Foto omslag: Klaas Fopma, Hollandse Hoogte

Dit rapport is mogelijk gemaakt door financiering van het
ministerie van VWS.

Overname van informatie uit dit rapport is toegestaan onder
voorwaarde van bronvermelding.

© 2010 Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE en Vilans
www.expertisecentrummantelzorg.nl
www.movisie.nl
www.vilans.nl

Het Expertisecentrum Mantelzorg is een samenwerkingsverband
van MOVISIE en Vilans.

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1. Inleiding 5
 - 1.1 Waarom deze inventarisatie? 5
 - 1.2 Leeswijzer 5
2. Mantelzorgondersteuning: het speelveld en de doelgroep 6
 - 2.1 Mantelzorgondersteuning als prestatieveld binnen de Wmo 6
 - 2.2 Feiten en cijfers over de doelgroep 6
3. Aandachtspunten voor het beter bereiken van mantelzorgers 8
 - 3.1 Ondersteuningsbehoeften 8
 - 3.2 Aandachtspunten voor een beter bereik 8
4. Dichtbij huis en dagelijks leven 10
 - 4.1 Jonge mantelzorgers 11
 - 4.2 Oudere mantelzorgers 11
 - 4.3 Werkende mantelzorgers 12
 - 4.4 Allochtone mantelzorgers 13
5. Dichtbij het zorgpad 15
 - 5.1 Zorg en hulpverleners in de eerste lijn 15
 - 5.2 Zorgpad tweede lijn 16
6. Dichtbij door gebruiksgemak 17
 - 6.1 Digitaal toegankelijk 17
 - 6.2 Zo min mogelijk bureaucratie 19
7. Samenhangende aanpak 20
8. Aanbevelingen 22
9. Literatuur 23

Samenvatting

Op jaarbasis zorgen rond de 3,5 miljoen¹ mensen voor zieke of hulpbehoevende familieleden, vrienden of buren. Veel gemeenten voorzien in een vorm van ondersteuning voor deze mantelzorgers. Met het onder de aandacht brengen van het ondersteuningsaanbod bij mantelzorgers hebben veel gemeenten echter problemen. Dit rapport geeft gemeenten en lokale ondersteuningsinstellingen inspirerende voorbeelden van hoe mantelzorgers beter bereikt kunnen worden en zo voorzien kunnen worden van de ondersteuning die ze verdienen. Daarbij is gekeken naar zowel klassieke voorlichtingsmethoden, zoals folders en poster, als naar moderne middelen die worden ingezet om mantelzorgers te bereiken.

De sleutelwoorden die in de goede voorbeelden terug komen als het gaat om het beter bereiken van mantelzorgers zijn dichtbij en samenhangend:

- Dichtbij huis en dagelijks leven via natuurlijke vindplaatsen: school, werk, wijkcentrum, bibliotheek, kerk/moskee, zelforganisatie, sportclub.

- Dichtbij het zorgpad dat de mantelzorger samen met de verzorgde bewandelt langs zorg- en hulpverlenende instanties: apotheek, 1^e lijns- en 2^e lijnszorg, Wmo-loket, indicatieorganen, welzijns- en vrijwilligersorganisaties.
- Dichtbij door gebruiksgemak: digitaal toegankelijk en zonder overbodige bureaucratie.
- Effectief door een samenhangende aanpak: verschillende acties in combinatie met elkaar, zoals campagnes, netwerkbevordering en registratie van mantelzorgers.

Echt dichtbij komt het aanbod pas wanneer gekeken wordt naar het type mantelzorger. Er zit groot verschil in de vindplaats van mantelzorgers. Jonge mantelzorgers zijn op andere plaatsen te vinden dan oudere mantelzorgers. Ook naar de middelen moet goed gekeken worden. Digitale communicatiemiddelen als e-cursussen, online takenplanners of web communities helpen jonge of werkende mantelzorgers goed, maar werpen voor andere doelgroepen juist barrières op.

¹ Voor de cijfers is gebruik gemaakt van: SCP-publicatie 2009/5. *Mantelzorg, een overzicht van de steun van en aan mantelzorgers in 2007* Alice de Boer, Marjolein Broese van Groenou en Joost Timmermans (red.). Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau.

1. Inleiding

Zorg bieden aan iemand binnen eigen kring die tijdelijk of permanent extra hulp of begeleiding nodig heeft is het fundament onder het Nederlandse zorgstelsel. Ongeveer driekwart van alle zorg wordt op deze vanzelfsprekende, wederkerige basis gegeven. Het in stand houden van deze bestaande mantelzorgcapaciteit en het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers zijn dan ook van groot belang. Om overbelasting te kunnen voorkomen is het noodzakelijk dat gemeenten een passend ondersteuningsaanbod bieden en dat goed bij de mantelzorgers onder de aandacht brengen.

1.1 Waarom deze inventarisatie?

“Wij willen graag meer mantelzorgers ondersteunen, maar weten niet hoe en waar we ze kunnen bereiken.” Dit is een veelgehoord geluid bij gemeenten. Een vijfde van de gemeenten biedt mantelzorgers al een breed voorzieningspakket en nagenoeg alle gemeenten voorzien in een vorm van ondersteuning voor mantelzorgers (SCP, 2010). Op het gebied van de informatievoorziening aan mantelzorgers is echter nog een grote slag te slaan. Mede omdat mantelzorgers niet altijd geregistreerd zijn en zichzelf vaak niet als zodanig zien, is het voor gemeenten en ondersteuningsorganisaties moeilijk om mantelzorgers te bereiken om het beschikbare aanbod bij hen onder de aandacht te brengen.

Deze signalen vormden voor het Expertisecentrum Mantelzorg aanleiding om een aantal succesvolle projecten en initiatieven van gemeenten die er wel in slagen mantelzorgers te bereiken te beschrijven. Dit rapport geeft gemeenten en lokale ondersteuningsinstellingen inspirerende voorbeelden die zicht geven op hoe mantelzorgers beter bereikt kunnen worden en voorzien kunnen worden van de ondersteuning die ze verdienen.

1.2 Leeswijzer

Beter bereiken van mantelzorgers, hoe doe je dat dan? De sleutelwoorden van de goede voorbeelden die in dit rapport beschreven staan zijn dichtbij en samenhangend. Het eerste sleutelwoord wordt uitgesplitst in drie aspecten:

1. Dichtbij de natuurlijke omgeving van de mantelzorgers en hun rol in het dagelijks leven (hoofdstuk 4)

2. Dichtbij het zorgpad dat de mantelzorger samen met de verzorgde bewandelt (hoofdstuk 5)
3. Dichtbij doordat ze gebruiksvriendelijk zijn voor de mantelzorger (hoofdstuk 6)
4. Een samenhangende aanpak, die in hoofdstuk 7 aan de orde komt.

Voorafgaand aan dit alles gaan we in hoofdstuk 2 in op de bredere context, de plaats van mantelzorgondersteuning als prestatieveld binnen de Wmo en de rol van gemeenten en ondersteunende instellingen daarbinnen. Ook worden kerngegevens over de doelgroep mantelzorgers en het huidige gebruik van verschillende ondersteuningsvormen beschreven.

Hoofdstuk 3 gaat kort in op de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers en geeft inzicht in algemene aandachtspunten voor een beter bereik.

2. Mantelzorgondersteuning

het speelveld en de doelgroep

Het inpassen van de zorg in andere aspecten van het dagelijks leven van de mantelzorgers verloopt niet altijd soepel. Vooral de zorg voor een partner of een kind is vaak intensief en langdurig en wordt weinig met anderen gedeeld. Bij een deel van de mantelzorgers leidt dit tot overbelasting en gezondheidsklachten. Goede ondersteuning is dan ook van essentieel belang.

2.1 Mantelzorgondersteuning als prestatieveld binnen de Wmo

Gemeenten hebben met de invoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 een nieuwe wettelijke taak gekregen: het ondersteunen van mantelzorgers. De Wmo telt in totaal negen prestatievelden, prestatieveld vier omvat het ondersteunen van mantelzorgers (en vrijwilligers). Als richtinggevend kader zijn voor de invulling hiervan acht basisfuncties mantelzorg benoemd. Deze functies dienen op lokaal niveau beschikbaar te zijn. Gemeenten hebben hierin enerzijds als regisseur de taak om een grote verscheidenheid aan lokale partijen te mobiliseren rond het thema mantelzorg en om beschikbare middelen voor de ondersteuning effectief in te zetten. Anderzijds vervult de gemeente als uitvoerder van het Wmo-loket zelf een sleutelrol in het informeren van mantelzorgers over beschikbare voorzieningen. Veel mantelzorgers komen met of namens de hulpvrager bij deze loketten om een aanvraag voor Wmo-zorg in te dienen, maar hebben veelal zelf ook ondersteuning nodig. Het is belangrijk dat loketmedewerkers niet alleen de gevraagde informatie verstrekken, maar ook de vraag achter de vraag onderkennen. Zo kunnen mantelzorgers beter bereikt worden en krijgt de gemeenten beter zicht op hun ondersteuningsvragen. Op www.prestatieveld4.nl staat meer informatie over de basisfuncties en over de manier waarop gemeenten invulling kunnen geven aan beleid gericht op mantelzorgondersteuning.

Een andere sleutelrol binnen prestatieveld vier is weggelegd voor lokale en/of regionale instellingen die verantwoordelijk zijn voor steun aan mantelzorgers. Deze instellingen staan veelal bekend als steunpunt mantelzorg of bureau informele

zorg. Ook zij hebben doorgaans een tweeledige rol. Enerzijds als uitvoerder van een eigen ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers, bijvoorbeeld op het gebied van informatie en advies, vrijwillige thuiszorg, lotgenotencontact of deskundigheidsbevordering. Anderzijds hebben steunpunten een adviserende taak voor andere aanbieders van mantelzorgondersteuning. Steunpunten kunnen daarnaast in opdracht van de gemeente speciale projecten uitvoeren. Denk hierbij aan een campagne om aandacht te vragen voor een specifiek thema als respijtzorg of voor specifieke doelgroepen als jonge mantelzorgers.

2.2 Feiten en cijfers over de doelgroep

Op jaarbasis komen in Nederland circa 3,5 miljoen mensen als mantelzorgers in actie. 2,6 miljoen mensen zorgen langer dan drie maanden of meer dan acht uur per week, 1,7 miljoen mantelzorgers zorgen voor iemand met ernstige gezondheidsproblemen, vaak jaren achtereen. De zorg begint vaak bescheiden met een boodschapje of een klusje, om uit te groeien tot substantiële zorgtaken.

Mantelzorg is de gemeenschappelijke noemer, maar daarachter schuilt een grote verscheidenheid van verzorgers en zorgsituaties. Het maakt qua (dreigende) overbelasting en ondersteuningsbehoefte bijvoorbeeld veel uit hoe de sociale relatie is tussen mantelzorgers en verzorgde. Vooral binnen de eigen leefeenheid kan de hulp haast ongemerkt uitgroeien tot een dagtaak. Hieronder volgt van elk van deze zorgsituaties een korte typering; de genoemde cijfers zijn gemiddelden.

- Zorgen voor een **partner** (20% van de mantelzorgers)
Motieven: liefde en genegenheid, vanzelfsprekend.
Gemiddelde duur: 45 uur per week.
Zorgtaken: huishouden, persoonlijke verzorging, verpleegkundige hulp, begeleiding bij bezoeken.
Hulp van anderen: de zorg is vaak langdurig en intensief en wordt weinig met anderen gedeeld.
Belasting: 24% is ernstig belast

- Mantelzorgers van **(schoon)ouders** (40% van de mantelzorgers)

Motieven: vanzelfsprekend, plicht.

Gemiddelde duur: 16 uur per week, gedurende 5 jaar.

Zorgtaken: begeleiding bij bezoeken, huishoudelijke hulp, emotionele steun en regelen van administratieve taken.

Hulp van anderen: de zorg wordt gedeeld met andere (schoon)broers en zusters.

Belasting: 19% is ernstig belast
- Mantelzorgers van **kinderen** (9% van de mantelzorgers)

Motieven: vanzelfsprekend, liefde en genegenheid.

Gemiddelde duur: 37 uur per week, gedurende 9 jaar.

Zorgtaken: persoonlijke verzorging, verpleegkundige hulp, emotionele steun, toezicht, begeleiding bij bezoeken.

Hulp van anderen: delen van de zorg is beperkt (voornamelijk met de partner).

Belasting: 35% is ernstig belast
- Mantelzorgers van **overige familieleden en bekenden** (10% van de mantelzorgers)

Motieven: vanzelfsprekend, goede relatie.

Gemiddelde duur: 10 uur per week, vier jaar.

Zorgtaken: emotionele steun en toezicht, huishoudelijke hulp, begeleiding bij het afleggen van bezoeken.

Hulp van anderen: zorg wordt met meerdere familieleden of bekenden gedeeld.

Belasting: 6% is ernstig belast

3. Aandachtspunten

In 2007 voelde 17% van de mantelzorgers zich zwaar belast door de hulptaak of zelfs overbelast. Deze (over)belaste mantelzorgers hebben behoefte aan ondersteuning om hun vaak zware taak uit te kunnen blijven voeren. Naast het samenstellen van een ondersteuningsaanbod is het van belang mantelzorgers te informeren over dit aanbod.

Mantelzorger Sharecare: “Waar ik als mantelzorger het meest behoefte aan heb? Praktische hulp en tijd!! Alle energie wil ik stoppen in contact met mijn dierbare, ik wil geen tijd verliezen aan onnodige rompslomp. Onnodige telefoontjes, telkens opnieuw uitleggen wat nodig is, waar ik tegenaan loop... Er moet voortdurend veel georganiseerd worden, ik moet vooruit denken, eten koken, huishoudelijk werk doen en verpleegtechnische zaken in de gaten houden. Daar kan ik wel hulp bij gebruiken!”

3.1 Ondersteuningsbehoeften

Iets minder dan de helft van de mantelzorgers (44%) heeft behoefte aan aanvullende ondersteuning bij hun zorgtaken, maar veel van deze wensen blijven on vervuld. Onvervulde behoeften komen voor bij alle vormen van mantelzorgondersteuning, met als duidelijke uitschieters de behoefte aan administratieve ondersteuning en oppas aan huis. De behoefte aan administratieve ondersteuning - ook wel hulp bij regeltaken - wordt door 15% genoemd, slechts 3% krijgt deze steun daadwerkelijk. Oppas aan huis zodat de mantelzorger even weg kan, is een wens van 11% van de mantelzorgers, slechts 2% ontvangt deze vorm van respijtzorg.

In het onderzoek van het SCP (2009) is ook in ruimere zin gevraagd naar door mantelzorgers ervaren knelpunten. Hieruit ontstond de knelpunten top tien:

- Waardering van de gemeente of landelijke overheid
- Financiële ondersteuning
- Dat regelzaken uit handen worden genomen
- Hoeveelheid hulp van de thuiszorg

- Afstemming met de thuiszorg
- Huishoudelijke hulp in eigen huishouden
- Meer begrip van werkgevers
- Meer tijd voor hobby's en sociale contacten
- Een luisterend oor over de zorg die ik geef
- Aanpassingen in de woning van de verzorgde

3.2 Aandachtspunten voor een beter bereik

Uit verschillende kwalitatieve onderzoeken kunnen samenvattend enkele aandachtspunten benoemd worden die van belang zijn voor het bereiken van mantelzorgers:

- Veel mantelzorgers zijn onbekend met de term mantelzorger of betrekken deze niet op de eigen situatie.
- Veel mantelzorgers kennen het ondersteuningsaanbod niet of weten niet hoe ze er een beroep op moeten doen.
- De zorg is vaak zo'n vanzelfsprekend onderdeel van het leven geworden, dat afstand nemen moeilijk is.
- Veel mantelzorgers willen graag ondersteuning ontvangen, bijvoorbeeld door respijtzorg, maar degene voor wie zij zorgen wil dit niet.
- Mantelzorgers zijn drukbezet en hebben geen tijd zich te verdiepen in bureaucratische rompslomp. Ook zijn ze soms beperkt in de eigen bewegingsvrijheid vanwege toezicht op de verzorgde.

Mantelzorgster die gebruik maakt van De Mantelzorgmakelaar: “Je verzamelt stapels folders, maar komt er niet aan toe. Soms vertelt een vriendin dat ze heeft gehoord van een nieuw iets (regeling/initiatief, red.), zo hoor ik wel eens dingen. Maar voor het lezen van ambtelijke taal heb ik echt geen puf.”

Duidelijk is dat mantelzorgers zelf niet snel om hulp zullen vragen. En als ze dat al doen zoeken ze doorgaans vooral hulp voor de verzorgde. De opdracht om hen te bereiken met de ondersteuning die ze verdienen is daarmee niet eenvoudig! Maar de voorbeelden die verder in dit rapport beschreven worden

bewijzen dat het niet onmogelijk is. En het is ook zeer wenselijk, want tijdig aanbieden van ondersteuning kan voorkomen dat het de zorg mantelzorgers te veel wordt.

4. Dichtbij huis en dagelijks leven

Steeds meer organisaties richten zich op het ondersteunen van mantelzorgers in hun eigen omgeving. Een voorbeeld hiervan is de Share care buurtsite (www.buurtsite.nl) voor en door buurtbewoners. Mensen kunnen op de site aangeven wat zij nodig hebben, anderen kunnen invullen wat zij willen en kunnen doen. Zo wordt in de buurt ondersteuning geboden. De site We Care is specifiek gericht op mensen die zorgen voor een thuiswonende

dementerende. Vaak combineren zij de zorgtaken met werk of school. Om juist deze groep mantelzorgers te bereiken is het van belang dat zij worden benaderd op de plek waar zij toch al komen vanwege hun dagelijkse bezigheden.

Op basis van een overzicht met vindplaatsen van mantelzorgers van Spectrum (CMO) is een overzicht opgesteld van plaatsen waar verschillende groepen mantelzorgers te vinden zijn:

Type mantelzorger	Vindplaatsen
Jongere mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> • Scholen (basisscholen, middelbaar onderwijs, ROC's, HBO/WO) • Internet (websites, web communities als Hyves en Facebook, fora) • Sportverenigingen • Uitgaanslocaties • Centra voor Werk en Inkomen (CWI) • Consultatiebureaus • Centra voor Jeugd en Gezin • Jeugd- en jongerenwerk van welzijnsorganisaties (bijvoorbeeld in buurthuizen) • Studie- en studentenverenigingen
Oudere mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> • (Sport)verenigingen (bridgeclubs, leesclubs, etc.) • Wijkcentra • Geloofsgemeenschappen (kerken, moskeeën, etc.) • Verzorging- en verpleeghuizen • Wachtkamers van huisartsen, ziekenhuis en fysiotherapeuten • Consultatiebureaus voor senioren • Apotheken • Winkelcentra • Ouderenbonden • Vrijwilligersorganisaties als Humanitas, het Rode Kruis, de Zonnebloem • Vrouwenorganisaties • Bibliotheken • Wmo-loketten
Allochtone mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> • Geloofsgemeenschappen (moskeeën, kerken en tempels) • Zelforganisaties • Internet (web communities of fora als www.marokko.nl) • Wachtkamers van huisartsen, ziekenhuis en fysiotherapeuten • Uitkeringsinstanties
Werkende mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> • Werkomgeving • Kinderdagverblijven • Arbodiensten • Wachtkamers van huisartsen, ziekenhuis en fysiotherapeuten

4.1 Jonge mantelzorgers

Jonge mantelzorgers lopen niet met hun zorgen te koop. In veel gevallen zijn ze ook op school niet bekend. Toch hebben jongeren die opgroeien met een (chronisch) ziek of verslaafd gezinslid vaak taken en zorgen die niet passen bij hun leeftijd. School of studie en internet zijn belangrijke plaatsen waar jongeren te bereiken zijn.

School en studie

De school kan een belangrijke rol spelen in het tijdig herkennen van jonge mantelzorgers. Doordat er sprake kan zijn van meerdere problemen, is vaak niet duidelijk dat de oorzaak ligt bij het zorgen voor een chronisch zieke ouder, broer of zus. Door alert te zijn op signalen als vermoeidheid, schooluitval, psychosomatische klachten of teruggetrokken gedrag, kunnen leerlingbegeleiders, mentoren en docenten jonge mantelzorgers eerder herkennen. Ook kan het thema bespreekbaar gemaakt worden lessen of kan het besproken worden tijdens gesprekken die vanuit school toch al gevoerd worden met leerlingen. Een uitgebreid overzicht van instrumenten en materialen voor ondersteuning van jonge mantelzorgers, waaronder diverse lespakketten is te vinden in het rapport 'Aanbod jonge mantelzorgers' (MOVISIE, 2008).

Websites en communities

Voor jonge mantelzorgers zijn er diverse sites waarop zij informatie kunnen vinden of intensievere vormen van E-hulp kunnen krijgen. Voorbeelden van sites voor jonge mantelzorgers zijn onder andere www.jongerenzorgen.nl (Limburg) en www.jomazo.nl (Den Haag). Een belangrijk aandachtspunt bij het bereiken van jongeren via websites is hun zoekgedrag, zo blijkt uit onderzoek van Tympaan (Bams en Doelman, 2009). Jongeren gebruiken namelijk zelden de zoekterm 'mantelzorg' en komen daardoor niet op de voor hen bestemde sites terecht. Het plaatsen van links op algemene websites waar veel jongeren zich bevinden is daarom een must (zie het rapport op www.tympaan.nl). Een voorbeeld van een dergelijke benadering is de site www.zorgvoorjeouders.marokko.nl, opgehangen aan de populaire hoofdsite www.marokko.nl. Jonge Marokkaanse mantelzorgers worden zo via hun bekende wegen bereikt. De website maakt deel uit van het project Marokkanen, Mantelzorg en Medicijngebruik van het DGV en Marokko Media.

PRAKTIJKVOORBEELD

JOMAZO

Jomazo (jonge mantelzorger) is een digitaal steunpunt voor mantelzorgers tussen de 12 en 25 jaar. De vormgeving van de site is eigentijds en aansprekend en het aanbod sluit aan bij de behoeften van jongeren. Zo zijn er gratis concertkaartjes, is er een informatiegedeelte, een sms- en chatservice en een stresstest. Jomazo's kunnen via de social community (www.jomazo.ning.com) vragen stellen of hun hart luchten. Het opvangen van de reacties gebeurt door daarvoor opgeleide vrijwilligers. Via blog of forum delen zo'n 30 jomazo's ervaringen met anderen. In het eerste jaar (2008/2009) zijn er zo'n 2500 unieke bezoekers op de aantrekkelijke site geweest.

PRAKTIJKVOORBEELD

MANTELZORGAMBASSADEURS

Tien jonge mantelzorgers uit alle delen van de stad fungeren in Amsterdam als mantelzorgambassadeur. Het project heeft meerdere doelen. De ambassadeurs leren signalen op te vangen en in gesprek te gaan met jonge mantelzorgers, maar maken ook familie en leerkrachten bewust van de problemen waar jonge mantelzorgers mee te maken hebben. Ze wijzen scholen op hoe zij ondersteuning kunnen bieden, bijvoorbeeld in de vorm van een mantelzorgspreekuur voor leerlingen. De boodschap van de ambassadeurs aan medescholieren is dat ze over hun zorgen moeten praten: "Anders weet niemand dat je mantelzorger bent en kan ook niemand je helpen." Daarnaast geven de ambassadeurs voorlichting bij welzijnsorganisaties, buurtcentra, clubs en verenigingen. Meer informatie: www.wonen.amsterdam.nl

4.2 Oudere mantelzorgers

Ouderen die voor ouderen zorgen vormen een groeiende groep. Van de mantelzorgers die zorgen voor ouderen (65+) is 16,5% zelf al ouder dan 65 en het merendeel is zelfs ouder dan 75 jaar. Hun aandeel zal alleen maar toenemen als gevolg van de vergrijzing. Het aantal 65-plussers groeit van 2,2 miljoen in 2002 naar 4 miljoen in 2030 (waarvan dan de helft ouder is dan 75 jaar). Ook zijn er steeds minder kinderen per gezin, waardoor minder jongere mensen beschikbaar zijn voor mantelzorg. Partners spelen daardoor een steeds belangrijker rol bij de zorgverlening. Vooral 75-plussers die bijna volcontinu voor hun partner zorgen vormen een risicogroep, ook omdat zij zelf vaak gezondheidsproblemen hebben.

Bereiken van deze doelgroep betekent liefst letterlijk vlakbij huis komen en vertrouwde kanalen gebruiken, zoals geloofsgemeenschappen, lokale vrijwilligersorganisaties en ouderenbonden. Het organiseren van lotgenotengroepen of informatieve bijeenkomsten specifiek voor oudere mantelzorgers kan helpen om deze groep te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan het Alzheimercafé. Een aandachtspunt bij het bereiken van oudere ouderen is dat een deel van deze doelgroep geen gebruik maakt van internet. Brochures waarin bijvoorbeeld wordt verwezen naar internetsites sluiten daarom soms niet aan bij deze doelgroep.

PRAKTIJKVOORBEELD

KERK EN WMO

Geloofsgemeenschappen zijn niet alleen plaatsen voor het geven van voorlichting over mantelzorgondersteuning, maar ook plaatsen waar mantelzorgers hulp kunnen vinden. Diaconieën en andere met geloofsgemeenschappen gelieerde organisaties bieden zelf ook actieve ondersteuning aan mantelzorgers in eigen kring. In orthodox protestante kring is bijvoorbeeld het mantelzorgnetwerk van de Nederlandse Patiënten Vereniging (www.npv.org) actief met een telefoonlijn en praktische thuis-hulp voor mantelzorgers. Andere voorbeelden zijn de Stichtingen HiP (Hulp in Praktijk, www.stichtinghip.nl) en Present (www.stichtingpresent.nl). HiP biedt in 24 plaatsen hulp met behulp van en in samenwerking met lokale kerken. Kijk voor meer informatie ook op www.kerkenwmo.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

PREVENTIEVE HUISBEZOeken

In vrijwel elke gemeente worden preventieve huisbezoeken afgelegd, met name bij ouderen. Zo'n huisbezoek kan ook een preventieve werking hebben voor de mantelzorg. De bezoeker kan signalen van overbelasting vroegtijdig herkennen en direct tips en adviezen geven aan de mantelzorg. Op lokaal niveau geven verschillende partijen invulling aan deze voorziening. Ouderenadviseurs van bijvoorbeeld Stichting Welzijn Ouderen leggen de bezoeken af, maar ook vrijwilligers van vrijwilligersorganisaties als de Zonnebloem en het Rode Kruis en vrijwilligers van kerkelijke organisaties worden hierbij ingezet.

PRAKTIJKVOORBEELD

DEMENTIE BESPREEKBAAR IN MIGRANTENGROEPEN

Door vergrijzing en stijging van de levensverwachting worden steeds meer oudere migranten en hun families geconfronteerd met dementie. Voor de betrokkenen is dit vaak een onbekend

en onbesproken verschijnsel, omgeven door taboes. Hierdoor hebben veel mantelzorgers het gevoel er alleen voor te staan, zonder steun en begrip van de omgeving. De UniekBO, met 320.000 leden de grootste ouderenorganisatie in Nederland en het NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten) willen daarom dementie binnen migrantengroepen onder de aandacht brengen. De eerste stap is gezet met de ontwikkeling van de documentaire 'Meer dan vergeten', die wordt ingezet in een grootschalig voorlichtingstraject, gericht op de Turkse en Surinaamse doelgroep. Zo worden er meer dan 40 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, verspreid over heel Nederland. Tijdens deze bijeenkomsten wordt het gesprek op gang gebracht over dementie en de emotionele en sociale problemen die deze ziekte doorgaans met zich meebrengt. Kijk voor meer informatie op www.uniekbo.nl en www.netwerknoom.nl

4.3 Werkende mantelzorgers

Actief op de arbeidsmarkt en actief in de zorg voor iemand in de naaste omgeving. Voor steeds meer werknemers is het een dagelijkse realiteit. Door de vergrijzing zal hun aantal nog verder stijgen; de werknemer van de toekomst is steeds vaker een werkende mantelzorg. Van de mantelzorgers onder de 65 jaar heeft nu al ruim 70% een betaalde baan. Toch geldt mantelzorg op de werkvloer nog te vaak als een privékwesitie. Om werk en mantelzorg toch goed te kunnen combineren is een basisvoorwaarde dat er een cultuur is waarbij werkgevers en werknemers open zijn over privéomstandigheden. In veel bedrijven en instellingen vraagt dat een hele omslag, maar er komt op dit gebied steeds meer ondersteunend materiaal beschikbaar. Grote instellingen en bedrijven kunnen hiermee zelf werken aan een mantelzorgvriendelijk bedrijfsklimaat. Voor kleinere werkgevers is inbedding in een lokaal project onmisbaar. Kijk voor meer informatie op www.werkenmantelzorg.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

MANTELZORGMAKELAARS BIJ DE RABOBANK

De Rabobank is begin 2009 gestart met een project waarbij mantelzorgers via een mantelzorgmakelaar ondersteund worden. Het doel is om mantelzorg en werk meer met elkaar in balans te brengen. Een van de mantelzorgtaken die veel tijd en energie vragen, is het doorgronden van het Nederlandse zorgstelsel. De mantelzorgmakelaar neemt dat van de mantelzorg over. De makelaar zorgt er bovendien voor dat alle wettelijke mogelijkheden worden benut, iets waar een leek vaak niet in slaagt. Dat scheelt de mantelzorgende medewerker niet alleen

tijd maar vooral ook veel emotionele stress. De winst voor de Rabobank is het terugdringen van het verzuim.

PRAKTIJKVOORBEELD

GEMEENTE HAAKSBERGEN EN HOF VAN TWENTE

Gemeenten hebben zowel een stimulerende rol als een voorbeeldfunctie op het gebied van werk en mantelzorg. De gemeenten Haaksbergen en Hof van Twente hebben deze combinatie op de agenda van werkgevers gezet. Zij bundelden hun bevindingen in een praktische handreiking ter inspiratie voor andere gemeenten. Kijk voor meer informatie op www.haaksbergen.nl en www.hofvantwente.nl

4.4 Allochtone mantelzorgers

Lang is gedacht dat allochtone families de zorg voor elkaar prima onderling oplossen. Inmiddels weten we dat de zorgtaken juist voor allochtone mantelzorgers heel belastend kunnen zijn. Zij weten vaak niet waar zij met hun zorgvragen terecht kunnen, zijn niet vertrouwd met de gang van zaken in de Nederlandse zorg en allochtonen herkennen zich niet in de term 'mantelzorg'. Vaak fungeren kinderen, veelal meisjes, al op een jonge leeftijd als mantelzorgers binnen het gezin. Duidelijk is ook dat het gangbare ondersteuningsaanbod de allochtone mantelzorgers onvoldoende bereikt. Om de afstand tot de doelgroep te overbruggen is een specifieke aanpak nodig, vaak met inzet van allochtone zorgconsulenten, intermediairs of ervaringsdeskundigen en in nauwe samenwerking met zelforganisaties.

Ook nauwe samenwerking met zelforganisaties is een succesfactor bij het bereiken van allochtone mantelzorgers. Religieuze gemeenschappen, maar ook andere stichtingen en verenigingen zijn plekken waar de doelgroep te bereiken is, vaak beter dan via reguliere instellingen. Veel van deze organisaties organiseren cursussen voor mantelzorgers (bijvoorbeeld Stichting Al-Amal in Utrecht: www.al-amal.nl) waarin de doelgroep wordt geïnformeerd over mantelzorg en de positie van de mantelzorgers. Ook bieden migrantenorganisaties soms onderdak aan mantelzorgsprekuren en andere activiteiten van mantelzorgondersteuners.

PRAKTIJKVOORBEELD

ALLOCHTONE ZORGCONSULENTEN

Het Steunpunt Mantelzorg in de wijk Delfshaven in Rotterdam werkt al jaren met een allochtone mantelzorgconsulent. Door individuele gesprekken en groepsactiviteiten maakt de

mantelzorgconsulent mantelzorgers wegwijs in het doelhof van voorzieningen en stimuleert hen op tijd hulp te vragen. Daarnaast de mantelzorgconsulent thema's aan de orde als zicht krijgen op de eigen mogelijkheden (en die uitbouwen) en de eigen grenzen in de familie bespreekbaar maken. De ondersteuning is gericht op voorkomen van isolement en overbelasting bij de mantelzorgers. Het project in Delfshaven is uitgegroeid tot het Programma Oudere Migranten (POM), dat inmiddels in vier deelgemeenten succesvol wordt ingezet om oudere migranten te bereiken. Belangrijk element van het programma is de inzet van allochtone cultuurtolken. Ook elders ziet men de kracht van de allochtone zorgconsulent bij het bereiken van deze specifieke groep. Zo zijn in 2009 twee allochtone mantelzorgconsulenten aangesteld bij het Startpunt wonen zorg welzijn in de gemeente Delft. Kijk voor meer informatie op www.oudere-migranten.nl en www.startpuntwonenzorgwelzijn.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

CURSUS 'FAMILIEZORG THUIS'

In Amsterdam wordt de cursus 'Familiezorg Thuis' gegeven aan allochtone mantelzorgers. Dit samenwerkingsproject van Amsterdam Thuiszorg en de GGD is zowel gericht op ondersteuning door middel van voorlichting en het aanleren van praktische vaardigheden, als op het overbruggen van de afstand tussen informele familiezorg en professionele zorg. De cursussen worden gegeven door een verpleegkundige van de thuiszorg en een gezondheidsvoorlichter of zorgconsulent.

PRAKTIJKVOORBEELD

MANTELZORGAMBASSADEURS

In de formule van een ambassadeursproject volgen allochtone mantelzorgers een training om andere mantelzorgers te informeren en wegwijs maken in de ondersteuningsmogelijkheden. Vilans heeft hiervoor de cursus 'Zorg om elkaar' ontwikkeld, waarbij oudere migranten (vluchtelingen) en hun mantelzorgers leren hoe het Nederlandse zorgsysteem in elkaar zit. Deze mantelzorgers helpen vaak meerdere mensen in hun gemeenschap en leren om de informatie door te geven aan andere mantelzorgers. Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/diversiteitinzorg. Ook verschillende lokale steunpunten en gemeenten bieden dergelijke projecten, zie bijvoorbeeld www.mantelzorgdenhaag.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

ERVARINGSDESKUNDIGEN

Ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers speelt ook een belangrijke rol in het Amsterdamse project 'Zorg in eigen kring'. Dit project is een samenwerkingsproject van Stichting Raster en Mentrum Preventie, ondersteund door de Amsterdamse stadsdelen Bos en Lommer en de Baarsjes, gefinancierd door Dienst Zorg en Samenleven. Het project biedt informatie, steun en lotgenotencontact en richt zich vooral op allochtone mantelzorgers die zelf de weg naar hulp en steun niet vinden. Beroepskrachten werken hierin samen met mantelzorgers 'die weten waar ze het over hebben'. Tijdens huiskamerbijeenkomsten en lotgenotengroepen wordt gesproken over ervaringen van mantelzorgers, hun behoeften en mogelijkheden voor emotionele, financiële en materiële steun. Deelnemers kiezen naar behoefte thema's, bespreken ervaringen en nodigen deskundigen uit. Kijk voor meer informatie op: www.bosenlommer.amsterdam.nl/welzijn

-

PRAKTIJKVOORBEELD

ALLOCHTONE MANTELZORGERS WERKEN AAN HUN TOEKOMST (AMWAHT)

Allochtone mantelzorgers maken vaak nauwelijks gebruik van voorzieningen die voorhanden zijn. In het project van AMWAHT – beloond met de Agis Zorgverbeteraarsprijs 2009 – komt het initiatief uit de doelgroep zelf. In samenwerking met ROC's worden allochtone mantelzorgers opgeleid om andere mantelzorgers te bereiken, te betrekken bij plaatselijke netwerken en lotgenotengroepen en empowerment programma's uit te voeren. Deze aanpak biedt mogelijkheden om binnen de Nederlandse zorg beter gebruik te maken van de kennis en ervaring van allochtone mantelzorgers. Met de opleiding kunnen mantelzorgers in aanmerking komen voor een nulurencontract bij een zorg- of welzijnsorganisatie. Saskia Moerbeek, directeur Stichting BMP: "Elke vrijdag krijgen de groepen les. De deelnemers leren vooral anders na te denken over hun zorgtaken. Zij leren om hun taken anders in te delen en het feit dat ze de zorg even uit handen kunnen geven tijdens de cursus, leert hen dat ze niet altijd hoeven te zorgen. Mantelzorgers leren om zichzelf te ontwikkelen en kiezen dankzij de cursus soms ook voor zichzelf." Het project, een initiatief van Stichting BMP, is in Utrecht en Amsterdam gestart op 1 januari 2009 en duurt drie jaar. Kijk voor meer informatie op www.stichtingbmp.nl

-

PRAKTIJKVOORBEELD

SPREEKUR IN DE MOSKEE

In verschillende moskeeën in de regio Haarlem organiseert Tandem inloopsprekuren voor Turkse mantelzorgers. Tijdens het inloopsprekuren kan iedereen die vragen heeft zonder afspraak binnenlopen, dat moet de drempel voor Turkse mantelzorgers verlagen. In de Turkse cultuur is mantelzorg meer een vanzelfsprekende plicht, vooral als het gaat om de zorg voor ouders. Mensen zijn niet geneigd daar hulp bij te vragen of te laten blijken dat de zorg een last is. Ook de mantelzorgconsulent zelf is van Turkse afkomst: Saras Yerden: "Ik wil het voor elkaar krijgen dat informatie over ondersteuning van mantelzorgers in de Turkse gemeenschap bekend wordt. Bij ons zorg je zelf voor je zieke kind, man, vrouw, ouder of schoonouder. Daarbij staat het taalprobleem vaak de vraag om hulp, middelen of voorzieningen in de weg. Ook is er vaak weerstand tegen het invoeren van hulp van buitenaf. Daarom heb ik de samenwerking gezocht met de moskee in de wijk. Want de moskee is bekend terrein voor de Turkse gemeenschap, dat roept een vertrouwde sfeer op. Via de weg van de moskee kan Tandem in contact komen met de mantelzorgers die extra ondersteuning nodig hebben." Kijk voor meer informatie op www.tandemzorg.nl

-

5. Dichtbij het zorgpad

De tweede manier om ondersteuning dicht bij de mantelzorg te brengen is om aan te sluiten bij de weg die ze samen met de zorgvrager bewandelen langs artsen en andere zorg- en hulpverlenende instanties. Mantelzorgers begeleiden de zorgvrager in veel gevallen en kunnen langs deze weg worden bereikt. We onderscheiden zorg en hulpverleners in de eerste lijn (5.1) en zorgvoorzieningen voor specifieke doelgroepen (5.2).

5.1 Zorg- en hulpverleners in de eerste lijn

Huisartsen, praktijkondersteuners, thuiszorgmedewerkers en paramedici hebben vaak het eerste contact met de zorgvrager. Daarbij komen ze vaak ook in contact met de mantelzorg, bijvoorbeeld omdat deze de zorgvrager begeleidt of bij huisbezoek aanwezig is. De focus bij die contacten is vaak gericht op de verzorgde, de mantelzorg komt pas in beeld bij ernstige overbelasting.

Ook bij contacten met medewerkers van het Wmo-loket is de focus eenzijdig op de zorgvrager, zo blijkt uit de Wmo-evaluatie van het SCP (2010). Mantelzorgers weten meestal niet dat zij daar zelf ook steun kunnen krijgen en bij de aanvraag komt dit zelden ter sprake. Aan vier van de vijf mantelzorgers die een Wmo-aanvrager hielpen bij de aanvraagprocedure, werd niet gevraagd of ze zelf steun nodig hadden, terwijl de meerderheid (60%) dat graag gewild had. Wie wel ondersteuning kreeg was daar meestal erg mee geholpen; 92% voelde zich minder belast.

Voorlichting aan zorg- en hulpverleners in de eerste lijn en bijscholing in vraagherkenning is een eerste vereiste om de gevolgen van de zorg bespreekbaar te maken, signalen van overbelasting te onderkennen en mantelzorgers op tijd te verwijzen naar vormen van ondersteuning. Dergelijke trainingen worden door verschillende steunpunten mantelzorg gegeven (zie o.a. www.markant.org). In Amersfoort vormden mantelzorgbijscholing van huisartsen en praktijkondersteuners en workshops voor thuiszorgmedewerkers een onderdeel van de mantelzorgcampagne 'in de watten' (zie hoofdstuk 7). Ook in Den Haag worden studenten HBO-V en andere geïnteresseerden onderwezen over mantelzorgers. De Haagse School verzorgt daar in 2010 twee gastcolleges in de hoop dat jonge mantelzorgers daardoor beter

worden ondersteund. Ook het Expertisecentrum Mantelzorg en MOVISIE hebben een aanbod op dit gebied. In samenwerking met de Christelijke Hogeschool Ede ontwikkelt het Expertisecentrum Mantelzorg een module voor praktijkondersteuners van huisartsen, waarbij praktijkondersteuners leren om bewust aandacht te hebben voor mantelzorgers en hen te ondersteunen. Zie ook het themadossier Mantelzorg in de huisartsenpraktijk op www.expertisecentrummantelzorg.nl. Een methodiek voor vroegherkenning van mantelzorgers die ook in de eerste lijn goed toepasbaar is de POM-methode (zie praktijkvoorbeelden). Ook inzet van een mantelzorgmakelaar kan preventief werken. Mantelzorgers krijgen zo een goed overzicht van zorg en regeltaken, kunnen eventueel taken uitbesteden en krijgen zo de zorgsituatie beter op de rails.

PRAKTIJKVOORBEELD

Wmo-loket

Verschillende gemeenten staan bekend als een 'goed voorbeeld' om hun invulling van het Wmo-loket. Zo heeft de gemeente Helmond de Zorgpoort, waar speciaal aandacht is voor mantelzorgers. De gemeente Middelburg heeft in de bibliotheek een advies- en informatie punt ingericht. Omdat het Wmo-loket is geïntegreerd in de bibliotheek, is het dicht bij de burgers.

Wmo-loketmedewerkers kunnen een belangrijke rol spelen in vroegsignalering, vraagherkenning en doorverwijzing van mantelzorgers. MOVISIE heeft een interactieve training ontwikkeld om loketmedewerkers toe te rusten voor deze sleutelrol. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl



PRAKTIJKVOORBEELD

POM METHODE

Mantelzorgers actief opsporen en ondersteuning bieden voor ze overbelast raken is het doel van de PoM methode (Preventie op Maat). Een tweede doel is het bevorderen van de samenwerking tussen mantelzorg en professionele zorgverlener. Hulpverleners die het eerste in contact komen met zorgvragers nemen de actieve opsporing van familieleden voor hun rekening. Denk aan intakers van thuiszorginstellingen, verpleeg- en verzorgingshuizen, Ggz, ziekenhuizen of revalidatiecentra. In de

methodiek geschoolde PoM medewerkers zijn verantwoordelijk voor de volgende drie stappen: verbeteren van kennis, attitude en vaardigheden van de mantelzorger, versterken van sociale hulpbronnen en verkleinen van de objectieve belasting en faciliteren in de zorg. De methode is ontwikkeld door Mediant GGz en InterZorgOuderen in Twente en is bij het Trimbos-instituut uitgewerkt in een landelijke POM werkset voor preventiewerkers en zorgvernieuwers. Aanvragen van de werkset en bijbehorende training voor preventiewerkers kan via www.trimbos.nl

5.2 Zorgpad tweede lijn

Welk zorgpad de mantelzorger samen met de zorgvrager bewandelt langs ziekenhuizen, revalidatiecentra, Ggz-instellingen en verzorgings- en verpleeghuizen, hangt af van de aard van de ziekte of beperkingen. Ook in de tweede lijn is de focus van zorg en hulpverleners doorgaans primair op de zorgvrager gericht en blijft het perspectief van de mantelzorger vaak buiten beeld. Illustratief is bijvoorbeeld dat familieleden en mantelzorgers op websites zelden rechtstreeks aangesproken worden. Hier is dus nog een flinke slag te maken in het bereiken van mantelzorgers. Zowel door te zorgen voor goede informatie voor de doelgroep familieleden en andere mantelzorgers als door een alerte opstelling van zorginstellingen en zorgverzekeraars in contacten met mantelzorgers. Bijvoorbeeld door hen rechtstreeks te vragen naar hun behoeften en wensen ter ondersteuning.

Mantelzorgmakelaars kunnen worden ingeschakeld om mantelzorgers actief te benaderen en te ondersteunen. Materialen en ideeën om het samenspel tussen mantelzorgers en zorgverleners te bevorderen zijn gebundeld in het impuls pakket Samenspel.

De praktijk leert dat het samenspel tussen zorgverleners en mantelzorgers lang niet altijd soepel verloopt. Zorgverleners, managers, bestuurders en adviesbureaus hebben al veel en goed materiaal ontwikkeld om hier verbetering in te brengen. In het Impulspakket Samenspel zijn deze materialen geordend naar het SOFA-model. SOFA staat voor Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen. Het pakket is ontwikkeld door het Expertisecentrum Mantelzorg, MOVISIE en Vilans en bestaat uit een beknopte brochure en een Cd-rom met instrumenten en methodes. Kijk voor meer informatie op www.expertisecentrummantelzorg.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

DE MANTELZORGMAKELAAR

De mantelzorgmakelaar biedt professionele ondersteuning aan de mantelzorger door regeltaken over te nemen. De mantelzorger wordt zo minder belast. Mantelzorgmakelaars zijn doorgaans zelf in de zorg werkzaam geweest en hebben daarnaast een post-HBO-opleiding gevolgd. Mantelzorgmakelaars beschikken daardoor doorgaans over een uitstekend netwerk. Een mantelzorgmakelaar kan zelfstandig werkzaam zijn of verbonden zijn aan een Steunpunt mantelzorg. Een aantal gemeenten en ook sommige zorgverzekeraars en werkgevers vergoeden deze ondersteuning. Kijk voor meer informatie op www.mantelzorgmakelaar.nl

6. Dichtbij door gebruiksgemak

Aandacht besteden aan het gebruiksgemak is een derde manier om ondersteuning dichterbij mantelzorgers te brengen. Mantelzorgers zijn immers druk bezette mensen, velen hebben aan de zorg jarenlang een halve of zelfs een hele dagtaak náást hun andere bezigheden. Voor ingewikkelde informatie en omslachtige aanvraagprocedures hebben ze vaak gewoon geen tijd en energie. Bureaucratische rompslomp staat niet voor niets hoog in de top tien van hun knelpunten.

6.1 Digitaal toegankelijk

Voor wie overweg kan met de computer en internettoegang heeft, kan internet de gewenste ondersteuning een stuk dichterbij brengen. De mantelzorger kan rustig thuis en in eigen tijd informatie opzoeken over het gewenste hulpaanbod en verschillende aanbieders met elkaar vergelijken. Voordeel van internet is bovendien de laagdrempeligheid. Kijken kost niets en is anoniem; mantelzorgers hoeven zich niet te generen voor hun hulpvraag. Op bepaalde sites is het ook mogelijk dat familie, bureaus en vrienden een mantelzorger opgeven. Voorbeelden zijn de websites www.handeninhuis.nl, www.stichtinstade.nl en www.steunmantelzorgvervanging.nl

Internet voor informatie en ontmoeting

Internet is niet alleen een handige bron van informatie, het fungeert voor steeds meer mantelzorgers ook als digitaal ontmoetingspunt voor uitwisseling met andere mantelzorgers en als medium voor het efficiënt regelen van zorgtaken. Online reserveren van een weekend respijtzorg, verdelen van zorgtaken met mede-mantelzorgers via een digitaal planbord, volgen van een cursus over omgaan met dementie of depressies, het zijn allemaal faciliteiten die het gebruiksgemak voor mantelzorgers kunnen verhogen.

PRAKTIJKVOORBEELD

DIGITALE MANTELZORGGIDS

In de digitale sociale kaart voor de Duin- en Bollenstreek, de Mantelzorggids staan organisaties die steun bieden aan mantelzorgers of opkomen voor hun belangen. De gids biedt informatie over de hulp die wordt geboden en door

welke organisatie(s). Ook komen de landelijke regelingen en procedures voor recht op professionele zorg, hulpmiddelen, vergoedingen, verlof enzovoort aan bod. Kijk voor meer informatie op www.mantelzorgsteunpunt.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

ZORGBOEREN ONLINE

Meedraaien op een zorgboerderij vormt voor mensen met verschillende aandoeningen of beperkingen een aantrekkelijke en zinvolle dagbesteding. Daarmee vervult de zorgboerderij óók een belangrijke respijtfunctie voor hun mantelzorgers. De website www.zorgboeren.nl maakt het vinden van passend aanbod in de eigen regio eenvoudig. Per boerderij is een korte typering van het bedrijf opgenomen, de doelgroep waarmee gewerkt wordt, de plaatsingsmogelijkheden en het al dan niet beschikken over een kwaliteitskeurmerk.

PRAKTIJKVOORBEELD

SHARE CARE ZORGSITE

De Share care zorgsite biedt mantelzorgers de mogelijkheid zorgtaken te verdelen en op elkaar af te stemmen. Op de site wordt een community aangemaakt van families en vrienden die gezamenlijk betrokken zijn bij een zieke, of dat nu gaat om een terminale vriend, een thuiswonende dementerende moeder of een opa in een verpleeghuis. De naasten maken een agenda, een zogenaamd planbord, aan en vullen de zorgtaken hierop in. Iedereen kan aangeven waar hij of zij verantwoordelijkheid voor neemt. Elke week wordt het rooster aan iedereen gestuurd, zodat iedereen weet wat zijn of haar taken van die week zijn. Op deze manier worden zorgtaken verdeeld, met als doel overbelasting van mantelzorgers te voorkomen. Via de zorgsite is iedereen bovendien op de hoogte van de situatie. Een gebruiker: "Door een hersentumor werd het voor mijn moeder steeds moeilijker om alleen te zijn. Zij woonde zelfstandig en gaf aan liever niet uit huis te willen. Met hulp van haar bureaus, twee zussen en een flink aantal vriendinnen is het ons gelukt haar tot aan haar dood thuis te laten wonen." Kijk voor meer informatie op www.sharecare.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

ONTMOETING EN INFORMATIE

Op de website www.mantelzorgbenjenietalleen.nl krijgen mantelzorgers de mogelijkheid een digitale ontmoetingsplek te creëren waar (ex)mantelzorgers met dezelfde interesses of belangen met elkaar in contact kunnen komen. Het initiatief gaat uit van het Digitaal Contactpunt voor Mantelzorgers in Nederland, dat via de site www.mantelzorgnet.nl ook een aantal regionale webkranten en een landelijke webkrant voor mantelzorgers verzorgt. Een voorbeeld van een regionale webkrant is www.mantelzorggaasterlansleat.nl. Voor gemeenten en andere betrokkenen bij mantelzorgondersteuning vormen webkranten een goed medium om informatie over hun activiteiten te verspreiden.



PRAKTIJKVOORBEELD

E-CURSUS EN E-INFO

www.dementiedebaas.nl is een website voor mantelzorgers van mensen met dementie, gericht op het ondersteunen bij de zorg voor de naaste met dementie. De site geeft uitgebreide informatie en biedt twee vormen van internethulpverlening: de internetcursus Dementie de Baas en informatieverstrekking door middel van digitale informatiebulletins. De cursus is ontwikkeld door het Trimbos-instituut, Stichting Geriant en Alzheimer Nederland en specifiek toegespitst op partners en familieleden van dementerenden. Beide vormen van hulpverlening voor mensen met dementie zijn nieuw, daarom voert de Vrije Universiteit Amsterdam in samenwerking met het Trimbos-instituut een wetenschappelijk onderzoek uit naar het effect van de cursus. Rob Groot Zwaaftink, medewerker bij Dementiedebaas.nl: "Mantelzorgers van dementerenden hebben het meest behoefte aan informatie en advies door deskundigen. De zorg voor iemand met dementie blijkt onverminderd zwaar te zijn. Daarnaast rust er nog altijd een taboe op dementie waardoor mensen niet gemakkelijk hulp zoeken. Bovendien zijn deze mantelzorgers vaak 24 uur per dag met de zorg voor hun naaste bezig, waardoor ze weinig tijd overhouden voor het zoeken naar hulp. Hierdoor zijn mantelzorgers moeilijk te bereiken. Door variëteit in hulpvormen, waaronder digitale hulp, kunnen mantelzorgers het beste worden bereikt."



Internet voor zorgruil

Niet specifiek gericht op het bereiken van mantelzorgers, maar indirect in dit kader wel vernieuwend en verfrissend is het zorgruil idee waarbij gebruik gemaakt wordt van websites, web

communities en sociaal makelaars. De kern van het zorgruil-principe is: je doet iets voor een ander en krijgt daarvoor een vergoeding in uren die overdraagbaar zijn. Het tegoed van deze uren (die je kunt sparen) kun je inzetten voor jezelf, maar ook voor iemand anders die vele kilometers verderop kan wonen. Het mes snijdt dus aan twee kanten: je helpt iemand in je eigen buurt én verleent als het ware mantelzorg op afstand. Mantelzorgers kunnen zo ontlast worden.

Een initiatief start met het organiseren van een (web)community. Iedereen die wil meedoen krijgt een rekening in de ruilbank. Het samenbrengen van vraag en aanbod moet goed worden georganiseerd. Dat kan het beste via actieve bemiddeling. Zorgruil is er in principe voor iedereen die hulp nodig heeft. Indirect hebben mantelzorgers er veel baat bij. Hun taken worden immers verlicht doordat taken worden overgenomen door 'zorgruilers'. Zorgruil-initiatieven zijn nog onvoldoende in de Nederlandse situatie getest, maar internationale projecten laten zeer hoopvolle resultaten zien. Aandachtspunten: bepalen waar de grens ligt in het bieden van zorg en hoe initiatieven zich actief kunnen richten op mantelzorgers.

Sommige initiatieven zijn breed gericht, andere specifiek op een bepaalde doelgroep, zoals De Senioren Coöperatie in Nieuwerkerk aan de IJssel. Breder zijn de buurtsites en -initiatieven als Tijd voor Elkaar (www.tijdvoorelkaarzuid.nl) en Tante Kwebbel (www.tantekwebbel.nl).

Internet in combinatie met telefooncomputer

Mantelnet is een vernieuwend concept waarbij er naast internet gebruik gemaakt wordt van een intelligente telefooncomputer, die 'leert' van ervaringen. Regeltaken, zoals rondbellen, worden voor een deel overgenomen door het systeem. Samen met andere naasten van de cliënt worden de taken, zoals huishouden, sociale contacten, doktersbezoeken, op een planbord ingevuld. De computer belt vervolgens de ingevulde persoon of de persoon die dat tijdstip vrij is, om te vragen of deze persoon de taak op de betreffende dag kan uitvoeren. Als de eerste persoon niet kan, belt de computer verder. Lukt het wel, dan houdt de computer dit automatisch bij op het planbord (het vakje wordt dan groen). Er zijn mogelijkheden om dit systeem te koppelen aan andere systemen, zoals dat van vrijwilligersorganisaties. Het netwerk van de cliënt wordt op deze manier uitgebreid met vrijwilligers, zodat er altijd wel iemand te vinden is om de taak uit te voeren. Ook professionele functies kunnen eraan verbonden worden.

6.2 Zo min mogelijk bureaucratie

Het zoveel mogelijk wegnemen van bureaucratische rompslomp is een tweede manier om ondersteuning beter bereikbaar te maken voor mantelzorgers. Een algemene klacht van mantelzorgers is dat ze in contacten met instanties steeds weer met andere mensen te maken hebben en steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Het stroomlijnen van intakeprocedures en het zorgen voor een vaste contactpersoon kan dat voorkomen.

Tot de bureaucratische rompslomp waar mantelzorgers mee te maken hebben behoort ook de correspondentie met de eigen zorgverzekering. De organisatie 'Handen in huis' verlicht de taken van mantelzorgers door de aanvrager rechtstreeks met de verzekeraar af te handelen voor mantelzorgers die gebruik maken van haar diensten.

7. Samenhangende aanpak

In de vorige hoofdstukken zijn vele manieren belicht om mantelzorgondersteuning dichterbij de mantelzorger te brengen. Elk van deze acties kan op zich nieuwe ingangen bieden om meer mantelzorgers passende steun te bieden. Maar de kans om meer mantelzorgers beter te bereiken wordt vergroot door verschillende acties te combineren tot een lokale of regionale campagne.

Mantelzorg is nog steeds een betrekkelijk onbekend begrip en velen zijn niet bekend met de mogelijkheden om ondersteuning te krijgen bij mantelzorgtaken. Naast meer gerichte pogingen om mantelzorgers te bereiken worden publieksacties dan ook veelvuldig ingezet. Meer mantelzorgbewustzijn in de samenleving vergroot de kans dat mantelzorgers zelf beseffen 'mantelzorger, hé dat ben ik ook' en verhoogt ook de kans op begrip op hun werk of op school en op daadwerkelijke hulp uit hun naaste omgeving.

PRAKTIJKVOORBEELD

AMERSFOORTSE MANTELZORGERS IN DE WATTEN

'In de watten... want mantelzorgers verdienen het' was het motto van de campagne die in 2009 een jaar lang aandacht vroeg voor de positie van de circa 13.000 inwoners van Amersfoort met een intensieve mantelzorgtaak. Uitgangspunt van de campagne was dat zij hun taken alleen kunnen blijven doen als heel Amersfoort daarbij helpt. Ondersteuning moet vooral plaatsvinden daar waar mantelzorgers 'gekend' worden: in het bedrijf, de organisatie, de school, het buurthuis, de kerk, de moskee of de sportclub.

Een vergulde mantelzorgsofa, het beeldmerk van de campagne, was een jaar lang op de meest uiteenlopende plekken in Amersfoort te vinden. Op informatiebijeenkomsten en verwenactiviteiten voor mantelzorgers in buurthuizen, zorginstellingen, kerken, moskeeën en vrouwencentra. Maar ook bij de nascholing voor huisartsen, workshops voor thuiszorgmedewerkers, bij gastlessen op ROC's, presentaties voor zorginstellingen en bejaardenbonden en bij stands op beurzen, congressen en verenigingsmarkten. De sofa reed zelfs mee in de Sinterklaasoptocht, in bezit genomen door enkele overbelaste 'mantelzorg-

pieten' die de zorg voor de bejaarde Sint niet meer aan konden. Hun ludieke zorgstaking trok grote aandacht in de lokale media. De campagne In de watten werd afgesloten met de start van het Netwerk Mantelzorg Amersfoort, waarin organisaties, instellingen en bedrijven die via de campagne nauwer bij het thema betrokken zijn geraakt hun inzet voor de ondersteuning van mantelzorgers voortzetten. In de watten is in opdracht van de gemeente Amersfoort uitgevoerd door welzijnsstichting Ravelijn in samenwerking met het Steunpunt Mantelzorg. Kijk voor meer informatie ook op www.steunpuntmantelzorgamersfoort.nl en www.ravelijn.nl

PRAKTIJKVOORBEELD

KLEUR IN ACTIE

Specifiek voor het bereiken van allochtone mantelzorgers is samengewerkt met het driejarig project Kleur in Actie van Alleato, dat Turkse en Marokkaanse mantelzorgers beter in staat stelt om zorg te verlenen aan hun naasten. De werkwijze verloopt langs drie sporen: bonding, bridging en linking. Bonding draait om het informeren en bespreekbaar maken van mantelzorg in allochtone families, gemeenschappen en zelforganisaties. Bridging is gericht op uitwisseling van kennis en ervaring bij verschillende belangenorganisaties. Linking gaat over het vergroten van de diversiteit in de zorginstellingen, waardoor deze beter kunnen inspelen op behoeften en wensen van allochtone mantelzorgers. Kijk voor meer informatie op www.alleato.nl, waar ook de tussentijdse rapportage (november 2009) is te vinden.

PRAKTIJKVOORBEELD

AMSTERDAM LAAT HAAR MANTELZORGERS NIET IN DE KOU STAAN

Grote steden zetten vaak hun eigen campagnes op, zoals de actie 'Amsterdam laat haar mantelzorgers niet in de kou staan' (september 2009). De campagne is bedoeld om mantelzorg meer onder de aandacht te brengen. Volgens de gemeente beseffen veel mantelzorgers niet dat ze mantelzorger zijn en dat de gemeente hulp biedt. Door de campagne te starten met een bedankje voor mantelzorgers uit de gemeente haar waardering voor hun inzet en hoopt zij hen te bereiken. Mantelzorgers

kunnen kiezen tussen een bloemetje en een bioscoopbon.
Mensen die zich opgaven zijn nagebeld met de vraag of het steunpunt mantelzorg iets voor hen kon betekenen.

PRAKTIJKVOORBEELD

AANHAKEN VAN PROVINCIALE CAMPAGNES

Kleinere gemeenten haken vaak in op campagnes die bijvoorbeeld door hun provincie worden georganiseerd. Zo speelden veel gemeenten in Brabant en Limburg in op de publiciteit die werd gegenereerd door de Take care campagnes vanuit de provincie. In beide provincies werd in dat kader een uitgebreide reeks portretten van mantelzorgers uitgezonden op de regionale TV. In Noord-Holland haakten in 2008 en 2009 veel gemeenten in op een provinciale campagne rond de 'week van de respijtzorg'.

PRAKTIJKVOORBEELD

HAAGSE MANTELZORGAKKOORDEN

De twee Haagse Mantelzorgakkoorden staan inmiddels bekend als goede voorbeelden over het bereiken en ondersteunen van mantelzorgers. Bij het eerste akkoord (2007-2008) tussen negen Haagse zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente was het doel om mantelzorgers te ondersteunen in hun werk door aan te sluiten bij hun behoeften. Zo werd een mantelzorgbrigade voor respijtzorg opgericht, werd er een begin gemaakt met het werven van ambassadeurs om allochtone mantelzorgers te bereiken en er kwam een website speciaal voor jonge mantelzorgers. Ook werd er een mantelzorgpas uitgegeven die mantelzorgers aantrekkelijke kortingen biedt en werd bij het indiceren van een cliënt ook de situatie van de mantelzorger meegenomen. In het tweede akkoord (2009-2010) zijn zeven ambities opgenomen om de mantelzorger zo goed mogelijk te (blijven) ondersteunen. In de ambities is bijvoorbeeld opgenomen dat de mantelzorger steeds meer centraal moet komen te staan en steeds vaker als zorgpartner moet worden gezien.

Nevendoelen publieksacties

Nevendoel van publieksacties is vaak het opbouwen van een adressenbestand van mantelzorgers. Gemeenten en steunpunten kunnen hen zo in de toekomst ook rechtstreeks informeren of benaderen met vragen. Mantelzorgers kunnen zichzelf aanmelden of worden aangemeld door hun omgeving, bijvoorbeeld via inschrijfbonnen in huis aan huisbladen. De inzet van incentives zoals een bos bloemen (Amsterdam) of een mantelzorgpas (Den Haag) blijkt het animo te verhogen. Rotterdam bereikte een groot aantal 'nieuwe' mantelzorgers

met De Tas, een grote groene tas boordevol nuttige informatie, kortingbonnen en toegang tot een groots opgezette mantelzorgmanifestatie in Ahoy. De Tas kon door mantelzorgers zelf worden opgehaald bij steunpunten en deelgemeentes, maar werd ook outreachend verspreid, onder meer op markten.

Ook netwerkvorming rond de mantelzorg is in veel gevallen een neven doel van een samenhangende aanpak. Door samen met anderen mee te werken aan onderdelen van de aanpak raken zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en bedrijven meer betrokken bij het thema en meer bewust van de rol die ze hierin zelf kunnen spelen. Als afsluiting van de campagne kan de betrokkenheid worden bestendigd in een netwerk (Amersfoort) of een gezamenlijk manifest (Limburg). Het Haagse netwerk was na het bereiken van de doelen van haar eerste mantelzorgakkoord zelfs al toe aan een tweede akkoord, waarin de ambities nog hoger worden gelegd.

8. Aanbevelingen

Steeds meer bedrijven, gemeenten, steunpunten en organisaties worden zich er bewust van dat mantelzorgondersteuning ook hun aandacht vraagt. Er bestaan dan ook tal van lokale initiatieven gericht op mantelzorgondersteuning, maar het aanbod is vaak nog onoverzichtelijk en dus moeilijk bereikbaar voor mantelzorgers. Gemeenten kunnen vanuit hun regiefunctie veel doen om het bereik van mantelzorgondersteuning te vergroten.

- Onderzoek de samenstelling en problematiek van de doelgroep mantelzorgers en breng het bestaande ondersteuningsaanbod in beeld – zowel van vrijwilligersorganisaties als van professionele zorgaanbieders.
- Breng betrokkenen bij mantelzorgondersteuning bij elkaar in een mantelzorgnetwerk, stimuleer samenwerkingsverbanden van cliënten en mantelzorgers en let op afstemming tussen professionele en informele zorg.
- Stimuleer bij zorginstellingen het belang van mantelzorg- of familiebeleid, bijvoorbeeld gericht op respijtzorg of emotionele ondersteuning.
- Stimuleer vernieuwende vormen van mantelzorgondersteuning, bijvoorbeeld op het gebied van maatjesprojecten of netwerkversterking, maar ook vernieuwende toepassingen van IT en domotica (technische hulpmiddelen).
- Faciliteer deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en professionals (ouderenwerkers, onderwijskrachten) op het gebied van mantelzorgondersteuning. Hierdoor herkennen zij mantelzorgers en kunnen zij hen (preventief) wijzen op het mogelijke aanbod.
- Maak in plaats van tijdelijke projecten te genereren gebruik van bestaande functies als de zorgconsulent, de ouderenadviseur en de loketmedewerker. Zij kunnen worden getraind op vroegsignalering en outreachend ondersteunen van mantelzorgers. Faciliteer ook deskundigheidsbevordering van vrijwilligers op dit gebied.
- Zorg voor een integrale, gecombineerde aanpak om mantelzorgers te bereiken: maak het ondersteuningsaanbod zichtbaar in (lokale) media, zorg voor contacten binnen instellingen en versterk de aandacht voor het thema mantelzorg en deelaspecten daarvan via publiekscampagnes.
- Probeer niet alleen huidige, maar ook toekomstige mantelzorgers te bereiken, zodat ze weten waar ze terecht kunnen.
- Biedt diensten zoveel mogelijk gratis aan (betaald uit Wmo-gelden).
- Breng mantelzorgers in kaart. Werving vanuit de gemeente (bijvoorbeeld door middel van een brief op gemeentebriefpapier) maakt meer indruk dan benadering vanuit een 'zomaar' een organisatie. Ook de combinatie van een attentie (bloemetje, kortingsbonnen of mantelzorgpas) met informatie over ondersteuning blijkt goed te werken.

9. Literatuur

Geraadpleegde literatuur

Boer, A., Broese van Groenou, M., en Timmermans, J. (2009). *Mantelzorg. Een overzicht van en aan mantelzorgers in 2007*. Den Haag: SCP.

Duzijn, B., Lammeren, P. van, Mierlo, F. van (2000). *Mantelzorg zonder zorgen: methodiekontwikkeling en procesevaluatie van het Preventie-op-Maat aanbod voor mantelzorgers van depressieve ouderen*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Duzijn, B. en Veldhuis M. (2003). *Preffi-prijs Projectbeschrijving Preventie-op-Maat aanbod voor mantelzorgers van ouderen met gedragsproblemen*. Enschede: Mediant.

Jong, Y. de, Lier, W. van en Morée, M. (2004). *Zorg inkleuren. Ondersteuning van zorg in allochtone families*. Utrecht: Expertise-centrum Mantelzorg.

Tanja, A. e.a. (2009). *De basisfuncties mantelzorg in de praktijk*. Utrecht: MOVISIE.

Lier, W. van (2008). *Familie in de GGZ: partner in zorg*. Utrecht: Expertisecentrum Mantelzorg.

Lier, W. van (2004). *Drempelvrees bij respijtzorg. Mantelzorgers bereiken en over de drempel helpen*. Utrecht: NIZW/EIZ.

Oomen, e.a. (2009). *Advies plan van aanpak. Professionele respijtzorg in de regio Haagrand*. Enschede: HHM

Wilbrink, I. e.a. (2008). *Kleurecht maatwerk*. Utrecht: Expertise-centrum Mantelzorg.

Aanbevolen websites

Voor meer informatie over mantelzorg en de basisfuncties mantelzorgondersteuning kunt u terecht op de volgende websites:

www.prestatieveld4.nl

www.expertisecentrummantelzorg.nl

www.movisie.nl

www.vilans.nl

Op jaarbasis zorgen rond de 3,5 miljoen mensen voor zieke of hulpbehoevende familieleden, vrienden of buren. Veel gemeenten voorzien in een vorm van ondersteuning voor deze mantelzorgers. Met het onder de aandacht brengen van dit ondersteuningsaanbod hebben veel gemeenten echter problemen.

Het Expertisecentrum Mantelzorg geeft gemeenten en lokale ondersteuningsinstellingen in dit rapport inspirerende voorbeelden van hoe mantelzorgers beter bereikt kunnen worden. Daarbij is gekeken naar klassieke voorlichtingsmethoden zoals folders en poster en naar moderne middelen die worden ingezet om mantelzorgers te bereiken.

'Dichtbij' en 'samenhangend' zijn sleutelwoorden als het gaat om het beter bereiken van mantelzorgers:

- Dichtbij huis en dagelijks leven via natuurlijke vindplaatsen: school, werk, wijkcentrum, bibliotheek, kerk/moskee, zelforganisatie, sportclub.
- Dichtbij het zorgpad dat de mantelzorger samen met de zorgvrager bewandelt langs zorg- en hulpverlenende instanties: apotheek, 1e lijns- en 2e lijnszorg, Wmo-loket, indicatieorganen, welzijns- en vrijwilligersorganisaties.
- Dichtbij door gebruiksgemak: digitaal toegankelijk en zonder overbodige bureaucratie.
- Effectief door een samenhangende aanpak: verschillende acties in combinatie met elkaar, zoals campagnes, netwerkbevordering en registratie van mantelzorgers.