

# Ondersteuning Mantelzorgers op de Harense Rotonde



*'Mantelzorgers zorgen langdurig (meer dan 8 uur per week en/of langer dan 3 maanden) en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen'*



## Inleiding


De meeste mensen willen zo lang mogelijk thuis wonen met zoveel mogelijk eigen regie. Zij hebben behoefte aan integrale ondersteuning en zorg dichtbij door een beperkt aantal vertrouwde mensen. Mantelzorgers hebben in die zorg en ondersteuning een steeds centralere rol. Zij kennen degene voor wie ze zorgen en bieden die zorg vanuit de relatie die ze met de ander hebben. Veel mantelzorgers bieden die hulp graag en het geeft hen voldoening. Maar het gevaar van overbelasting ligt op de loer. De gemeente Haren vindt het belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen.

In ons huidige beleid gaan we niet meer uit van een doelgroepenbenadering. We gaan uit van inwoners die ondersteuning nodig hebben ter behoud en/of bevordering van zelfredzaamheid en participatie. Het gaat altijd om maatwerk. Mantelzorgers zijn een essentiële schakel in zorg&ondersteuning van hun naaste. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan de wijk "Burgerkracht" op de Harense Rotonde. Ondersteuning van de Mantelzorger kan vanuit alle wijken van de Harense Rotonde geleverd worden.

Wmo 2015 vraagt om andere ondersteuning van mantelzorgers. De Wmo benoemt niet alleen nadrukkelijk het belang van mantelzorgondersteuning maar geeft daarvoor ook de handvatten: Vinden, Versterken, Verlichten en Verbinden. 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. Bij Versterken staat de vraag centraal hoe de gemeente de eigen regie en de positie van mantelzorgers kan versterken. Het versterken van het eigen leven van de mantelzorger – naast mantelzorger is deze ook werknemer, partner, ouder of kind – speelt daarbij een belangrijke rol. Bij Verlichten is het belangrijk dat de draagkracht en draaglast van mantelzorgers in balans zijn zodat overbelasting voorkomen wordt. Door een (preventief) ondersteuningsaanbod kunnen mantelzorgers hun mantelzorgtaken uit (blijven) voeren. Om te Verbinden is het belangrijk dat de informele zorg in samenspel met de formele zorg wordt georganiseerd, om samen te komen tot slimme en efficiënte combinaties van zorg en ondersteuning op maat.

De Wmo 2015 vraagt niet alleen om andere mantelzorgondersteuning, maar ook om een andere manier van werken. Niet langer ligt daarbij de nadruk op zorgen voor, het gaat veel meer over zorgen dat...

In deze notitie Mantelzorgondersteuning 2016 zijn de instrumenten die ten dienste staan van de Mantelzorgers op een rijtje gezet.



## Wettelijk kader Wmo 2015

Artikel 2.1.2 van de Wmo bepaalt dat de gemeenteraad in het beleidsplan op moet nemen hoe mantelzorgers worden ondersteund. Daarbij moeten (lokale organisaties van) mantelzorgers en vrijwilligers, vertegenwoordigers van zorgvragers en professionele ondersteuners betrokken worden.

Artikel 2.1.6 bepaalt dat in de verordening moet worden opgenomen op welke manier de gemeente zorg draagt voor een jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers van cliënten in de gemeente. In de verordening Wmo Haren is de uitvoering hiervan opgedragen aan het college.

Het belang dat de Wmo 2015 hecht aan een goede ondersteuning van mantelzorgers wordt benadrukt door de verplichting in artikel 2.2.2 om in ieder geval algemene voorzieningen te treffen die mantelzorgers ondersteunen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het organiseren van educatie voor mantelzorgers, het faciliteren van zelfhulp voor mantelzorgers of het beschikbaar stellen van een mantelzorgmakelaar.

In artikel 2.3.1 en artikel 2.3.2 wordt de gemeente verplicht om aan personen die daarvoor in aanmerking komen een maatwerkvoorziening te verstrekken. Om te bepalen of een inwoner in aanmerking komt, volgt na een aanvraag een onderzoek, het keukentafelgesprek. In dat onderzoek moet volgens hetzelfde artikel 2.3.2 in ieder geval aandacht worden besteed aan de mogelijkheden om met mantelzorg of andere hulp uit het sociale netwerk te komen tot verbetering van zelfredzaamheid of participatie. Om de mantelzorger zelf goed te kunnen ondersteunen, is het van belang om naast zijn/haar mogelijkheden en belastbaarheid ook te vragen naar zijn/haar ondersteuningsbehoeften.

De vier aandachtspunten voor mantelzorgondersteuning

**Vinden**

De gemeente bereikt de mensen die zorgen voor een naaste, omdat dat de voorwaarde is om hen te kunnen versterken, verlichten en verbinden.

**Versterken**

De gemeente versterkt mantelzorgers in hun regie en positie, zowel op het microniveau van individuele mantelzorgers als op het niveau van beleidsbeïnvloeding, zodat de stem van mantelzorgers in het beleid doorklinkt.

**Verlichten**

De gemeente organiseert ondersteuning om ervoor te zorgen dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen (blijven) uitvoeren.

**Verbinden**

De gemeente legt verbindingen tussen formele en informele zorg en ondersteuning en neemt partners – denk aan zorgaanbieders, mantelzorgondersteuners en vrijwilligersorganisaties – mee in deze manier van (samen)werken.


**Proces**

In het Jaarplan Sociaal Domein 2015 heeft de gemeente Haren aangegeven dat de ondersteuning aan mantelzorgers samen met de mantelzorgers vorm moet worden gegeven.

In samenwerking met Torion is de volgende werkwijze voor het maken van deze notitie gevolgd.


<b>Wat</b>	<b>Hoe</b>	<b>Waar</b>	<b>Wie</b>
Mantelzorgers vinden	Bestand bloemen mantelzorgdag	Torion	Sociaal werkers Mantelzorg
	Jonge mantelzorgers	CJG	Sociaal werkers Mantelzorg
	Niet bekende mantelzorgers	Huisartsen Thuiszorgorganisaties Alzheimercafé	Sociaal werkers Mantelzorg
	Advertentie	Harener Weekblad en Haren de krant	Gemeente
	Website	Gemeente en Torion	Sociaal werkers Mantelzorg en Gemeente
In gesprek met mantelzorgers om hun ideeën te horen over gewenste ondersteuning	Uitnodigen per brief voor deelname telefonisch interview of gesprek		Sociaal werkers Mantelzorg/gemeente
	Opstellen van de vragenlijst interview		Sociaal werkers Mantelzorg samen de wethouder
	Vragenlijst digitaal invullen	Site gemeente en Torion	Mantelzorgers
	Telefonisch interview		Vrijwilligers Torion
	Gesprek met Mantelzorgers		Sociaal werkers Mantelzorg /wethouder
Bespreken concept voorstel	Lotgenotengroep Adviesraad SD Deelnemers interviews		Gemeente en Sociaal werkers Mantelzorg
Definitief Voorstel	Advies van Adviesraad SD	Vaststellen door college van B&W	Gemeente
Uitvoering			Gemeente Sociaal werkers Wijkteam, Wmo consultants zorgtoewijzers, zorgaanbieders

Deze notitie is gebaseerd op de input van:

1. de ouderenadviseur en (voormalig) mantelzorg coördinator van Torion
2. 50 telefonische interviews met mantelzorgers door vrijwilligers van Torion
3. 2 ontmoetingen tussen mantelzorgers en de wethouder Sociaal Domein


Daarnaast is gebruik gemaakt van de handreiking van het transitiebureau VNG en Mezzo “Mantelzorg is de basis” en op de handreiking “Waardering van mantelzorgers”, van het ministerie van VWS, VNG en Mezzo.

Voor de leesbaarheid wordt in deze notitie gesproken over de Mantelzorger. Hiermee duiden we zowel mannen als vrouwen aan alsmede degenen die vrijwillige hulp thuis<sup>1</sup> geven.



### Financiën

In de begroting Sociaal Domein 2016 is een bedrag opgenomen van €13.750 voor de waardering en ondersteuning van mantelzorgers. Daarnaast kunnen algemene, collectieve en maatwerkvoorzieningen ingezet worden ter ondersteuning. Het mantelzorgcompliment (een bedrag van €200) is afgeschaft en vervangen door de wettelijke verplichting, vastgelegd in de Wmo 2015, om lokaal de ondersteuning van mantelzorgers te organiseren.



### Wmo/LGB beleidplan 2013-2016

Mantelzorgondersteuning moet opgenomen in het beleidplan Wmo. Op dit moment geldt het beleidsplan Wmo en Lokaal Gezondheidsbeleid 2013-2016. De gemeente Haren heeft haar visie op het Sociaal Domein verbeeld in de Harense Rotonde. Het accent ligt op het versterken van inwoners, sociale netwerken en het bieden van collectieve en algemene voorzieningen. Het versterken van de rechterzijde van de Harense Rotonde leidt uiteindelijk tot duurzame ondersteuning en zorg voor degenen die dat nodig hebben. Het nieuwe werken vraagt een grote mate van flexibiliteit en het schakelen op meerdere fronten. Deze notitie Ondersteuning Mantelzorgers gaat in op zowel de specifieke als algemene ondersteuning van mantelzorgers.

---

<sup>1</sup> Vrijwillige thuishulp is de persoonlijke zorg en ondersteuning die vrijwilligers geven aan mensen in kwetsbare situaties. Deze vrijwilligers doen hun werk belangeloos en onbetaald, omdat ze er zelf voor kiezen.

## Uitvoeringsplan Mantelzorgondersteuning 2016

Het uitvoeringsplan ondersteuning Mantelzorg bestaat uit 4 thema's: Vinden, Verlichten, Versterken en Verbinden. Elk thema start met de probleemstelling. Dan volgt achtergrondinformatie en een weergave van de reacties van de geïnterviewde mantelzorgers. Vervolgens worden de instrumenten benoemd die bijdragen aan de vermindering van de gesignaleerde knelpunten



### Vinden

**Probleemstelling:** Om mantelzorgers adequaat te ondersteunen moeten zij bekend zijn. Bij de gemeente of de Welzijnstichting. Op grond van landelijke cijfers is het aantal bekende, direct te benaderen mantelzorgers te laag.

#### Achtergrondinformatie

*Volgens de cijfers van Mezzo, de landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die onbetaald zorgt voor een ander, is ongeveer 20% van de bevolking mantelzorgers. Van deze 20% is 13% zwaar- of overbelast. Voor Haren komt dat neer op ongeveer 500<sup>2</sup> mantelzorgers.*

*Het vinden van mantelzorgers is arbeidsintensief en wij slagen er maar ten dele in hen te vinden. Mantelzorgers zorgen voor hun naaste uit liefde, betrokkenheid, plichtsgevoel en soms omdat zij ervaren dat er geen keuze is. Mantelzorgers hebben het druk, hun prioriteit ligt bij alle praktische zaken. Mantelzorgers zien zich ook niet altijd als zodanig. Sommige mantelzorgers hebben een Pgb voor de door hen geleverde zorg. Formeel is er dan geen sprake meer van mantelzorg. Een kwart van de PGB houders is naaste familie. Via de jaarlijkse bloemenactie van Torion op de dag van de mantelzorg en persoonlijke contacten zijn er 160 mantelzorgers bekend.*

*Het is daarom van belang om in het keukentafelgesprek ook de mantelzorg te betrekken. De draagkracht<sup>3</sup> en draaglast van de mantelzorgers moet in het zorgplan vastgelegd worden. De mantelzorgers leveren veelal een wezenlijke en goede bijdrage. Het tegengestelde komt echter ook voor. Te zware belasting, gevoelde plicht, hoge eisen van de hulpvrager of eigen beperkingen kunnen averechts werken op de zelfredzaamheid en participatie van de hulpvrager én de mantelzorgers.*

*Indien de mantelzorgers plotseling uitvalt is er vaak geen alternatief voor handen. Een dergelijke (crisis)situatie kan leiden tot hoge zorgkosten.*

*De registratie van mantelzorg is een voorwaarde om mantelzorgers een positie te geven in de zorg voor de hulpvrager. Voor alle hulpverleners is het duidelijk dat er mantelzorg is en dat zorg&ondersteuning in afstemming en overleg moet plaatsvinden. Daarnaast kunnen mantelzorgers –indien zij dit wensen- betrokken worden bij beleidsontwikkeling.*

#### In te zetten instrumenten

Bloemenactie

**Wat:** De jaarlijkse bloemenactie door Torion.

**Doel:** Het vinden en informeren mantelzorgers

---

<sup>2</sup> <https://www.mezzo.nl/pagina/aantal-mantelzorgers-per-gemeente>

<sup>3</sup> De draaglast (de belasting) wordt gevormd door factoren en eisen uit de omgeving. De draagkracht wordt bepaald door de mogelijkheden van de persoon om stress te voorkomen en er mee om te gaan

**Hoe:** Inwoners kunnen een hun bekende mantelzorg opgeven voor een bloemetje. Naast het bloemetje ontvangt de mantelzorg ook een informatiepakketje. Indien de mantelzorg dit wenst wordt hij/zij als zodanig geregistreerd.

**Wie:** Torion

**Wanneer:** Dag van de Mantelzorg, jaarlijks op 10 november

**Kosten:** 200 boeketten: €1600, uitvoering: €1150 Totaal €2750

Mantelzorg is onderwerp in de onderzoeksfase, het keukentafelgesprek

**Wat:** Mantelzorg is een vast onderdeel van het keukentafelgesprek. In het onderzoek naar aanleiding van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening moet de mantelzorg (of het ontbreken daarvan) een vast onderdeel zijn in het onderzoeksverslag/zorgplan.

**Doel:** Het vinden en informeren mantelzorgers

**Hoe:** Vast onderdeel van het keukentafelgesprek/onderzoek en onderzoeksverslag/zorgplan. Minimaal moet vastgelegd worden:

- Is er een mantelzorg en zo ja wie (toestemming vragen of de gegevens van de mantelzorg mogen worden vastgelegd)
- welke zorg&ondersteuningstaken verricht de mantelzorg
- kan de mantelzorg de taken aan, zo nee, welke ondersteuning biedt verlichting en/of versterking
- is er een back-up indien de mantelzorg uitvalt, zo nee moet dit geregeld worden en hoe
- Welke afspraken zijn er met de formele hulpverleners en is men hierover tevreden

**Wie:** Alle Wmo consulenten, wijkteamleden en zorgtoewijzers die keukentafelgesprekken voeren/onderzoek doen

**Wanneer:** In het beoordelingsproces naar aanleiding van een melding

**Kosten:** Geen extra kosten

### Versterken

**Probleemstelling:** Mantelzorgers leveren onvoldoende input aan de beleidsontwikkeling en daarmee het ontwikkelen van vraaggerichte ondersteuning

#### Achtergrondinformatie en input Mantelzorgers

*Veel mantelzorgers hebben of gunnen zich de tijd niet om bij te dragen aan beleidsontwikkeling. Veel vertrouwen dat dit enig verschil maakt is er ook niet. Toch vonden degenen die in gesprek met de wethouder zijn geweest het zinvol en voelden zich erkend. Daarnaast geeft 2/3 van de geïnterviewden aan dat zij steun hebben van kinderen, ouders of burens. Het vragen om hulp, vraagverlegenheid, vindt men lastig om uiteenlopende redenen. 1/3 heeft niemand om op terug te vallen. Het gezien en begrepen worden door anderen laat nog wel te wensen over. Het netwerk dunt uit en vanwege de beperkingen komt er minder bezoek en wordt minder op pad gegaan*

#### In te zetten instrumenten

Mantelzorgers betrekken

**Wat:** Mantelzorgers betrekken bij beleidsontwikkeling

**Doel:** Het beleid is afgestemd met de mantelzorgers

**Hoe:** Mantelzorgers bevragen waarbij gebruik gemaakt kan worden van de registratie als mantelzorger (als betrokkene daar toestemming voor heeft gegeven). Het bevragen kan telefonisch, in individuele gesprekken en in groepsgesprekken. Ook de ervaringen van wijkteamleden, Wmo consulenten en zorgtoewijzers in hun dagelijks praktijk leveren input

**Wie:** Gemeente, zorgaanbieders, wijkteamleden, Wmo consulenten

**Wanneer:** Met name bij beleidsontwikkeling, uitvoering en evaluatie

**Kosten:** Geen extra kosten

Mantelzorgers een podium bieden

**Wat:** Erkenning en ondersteuning

**Doel:** De draagkracht van Mantelzorgers is groter geworden  
Mantelzorgers hebben een podium naar organisaties

**Hoe:** Mantelzorgers kunnen 1x per jaar gebruikmaken van een training, workshop<sup>4</sup>, zelfhulpgroep of individuele gesprekken met een basisondersteuner. Via keukentafelgesprekken input ophalen over voorzieningen waarmee mantelzorgers zich gesteund voelen in hun positie.

**Wie:** Gemeente i.s.m. Torion, zorgaanbieders en huisartsen

**Wanneer:** Mantelzorg vast onderdeel in het keukentafelgesprek  
Zie paragraaf 1

**Kosten:** Budget basisondersteuning plus €4000 voor in te kopen trainingen en workshops.

Bloemenactie

**Wat:** Waardering  
Zie bloemenactie in paragraaf 1

**Doel:** Mantelzorgers voelen zich gezien en gewaardeerd

## Verlichten

**Probleemstelling:** Overbelasting van mantelzorgers heeft vele nadelige gevolgen.

### Achtergrondinformatie en input Mantelzorgers

*Uit de gesprekken met mantelzorgers geeft iets meer dan de helft van de geïnterviewden aan dat zij tegen zaken aanlopen die hun mantelzorgtaak verzwaren. De meeste suggesties betreffen meer hulp op het gebied van persoonlijke verzorging, huishouden, administratie, oppas en vervoer. Daarnaast wordt een aantal keren aangegeven dat er niets geregeld is bij uitval van de mantelzorger en dat de bureaucratie wel minder kan. Een aantal keren wordt gevraagd om een financiële tegemoetkoming/waardering vanwege de stapeling van eigen bijdragen en het ontbreken van een pensioenvoorziening. 80% van de geïnterviewden geeft aan steun te ondervinden van organisaties, een maatwerkvoorziening, een algemene voorziening, patiëntenvereniging, familie of buurtkracht.*

### In te zetten instrumenten

---

<sup>4</sup> In de contracten met de zorgaanbieders Wmo 2016 is vastgelegd dat de zorgaanbieders inzetten op transformatie. Eén van de aanbieders heeft een zgn Skill Lab ontwikkeld. Hier kunnen mantelzorgers eenvoudige verpleegkundige handelingen leren. Het zelf uitvoeren van deze handelingen betekent minder afhankelijkheid van de beschikbaarheid van de thuiszorgorganisatie.



De mantelzorgmakelaar<sup>5</sup>.

**Wat:**

1. Veel zorgverzekeringen hebben in hun polis de mogelijkheid van aanspraak op een mantelzorgmakelaar geregeld. Een overzicht van deze verzekeringen is te vinden op bijv. <https://www.alleszelf.nl/wp-content/uploads/2015/06/MZMVERZEKERINGEN2015.pdf>.
2. Andere zorgverzekeraars hebben een zorgadvieslijn ook voor mantelzorgers.
3. In de via de gemeente af te sluiten collectieve verzekering voor minima is ook een aanbod voor mantelzorgondersteuning opgenomen.
4. Torion biedt info & advies en kortdurende cliëntondersteuning á la een mantelzorgmakelaar.
5. Inhuren van een professionele mantelzorgmakelaar. Een aantal zorgverzekeringen vergoedt deze hulp.

**Doel:** Mantelzorgers maken gebruik van de mantelzorgmakelaar en ervaren dat hun draaglast minder is geworden.

**Hoe:** Mantelzorgers informeren en stimuleren hier gebruik van te maken

**Wie:** Alle zorgprofessionals zijn goed geïnformeerd over de sociale kaart van Haren en voorzien mantelzorgers van actuele informatie.

**Wanneer:** Tijdens individuele of groepsgewijze contacten

**Kosten:** Geen kosten

#### Collectieve en algemene voorzieningen

**Wat:** Collectieve en algemene voorzieningen zoals de formulierenbrigade, was- en strijkservice, de schoonmaakdienst (voor €10 per uur), maatjeswerk, steun- en leuncontacten, bezoekgroepen, gesprekken met basisondersteuning (maatschappelijk werk), buurtbox, wehelpen.nl, ontspanning. Deze diensten worden uitgevoerd door gesubsidieerde instellingen, ouderenbonden, zorgaanbieders, kerken etc.

**Doel:** Mantelzorgers maken gebruik van de aanwezige voorzieningen en ervaren dat hun draaglast is verminderd

**Hoe:** Mantelzorgers informeren en stimuleren hier gebruik van te maken

**Wie:** Alle zorgprofessionals zijn goed geïnformeerd over de sociale kaart van Haren en voorzien mantelzorgers van actuele informatie.

**Wanneer:** Tijdens individuele of groepsgewijze contacten

**Kosten:** Opgenomen in de subsidiebeschikkingen aan Torion, Humanitas en overeenkomsten met basisondersteuners en zorgaanbieders. Gebruik van genoemd aanbod kan een eigen bijdrage (ontspanning) dan wel lidmaatschapskosten (ouderenbonden) oid met zich mee brengen. Gemeentelijke budget voor cofinanciering €5000 per jaar voor vernieuwende initiatieven.

#### Respijtzorg

**Wat:** Maatwerkvoorzieningen waaronder respijtzorg

**Hoe:** De mantelzorger vult het meldingsformulier Wmo in. Maatwerkvoorzieningen worden verstrekt aan het individu. Dit kan de mantelzorger zelf zijn maar ook degene voor wie de mantelzorger zorgt. In het laatste geval spreken we formeel van kort verblijf.

---

<sup>5</sup> Een mantelzorgmakelaar is iemand die regeltaken overneemt van mantelzorgers, zodat zij minder worden belast

- Doel:** Mantelzorgers ervaren dat hun draaglast is verminderd en/of hun draagkracht is vergroot
- Wie:** Het wijkteam, de Wmo consulent of de zorgtoewijzer verricht naar aanleiding van het meldingsformulier nader onderzoek en stelt vast welke maatwerkvoorziening(en) nodig is/zijn.
- Wanneer:** Op basis van melding van de mantelzorger of diens hulpvrager.
- Kosten:** PM, dekking uit integrale Wmo uitkering. Gemeentelijke budget voor cofinanciering €5000 per jaar voor vernieuwende initiatieven.

#### Steunfonds Mantelzorg

- Wat:** Vanuit de mantelzorgers zijn verschillende vragen gesteld over een financiële tegemoetkoming, kortingspas, financiële waardering "een enveloppe", en noodfonds om een beroep te kunnen doen op in geval van crisis, zodat financiën geen obstakel vormen.
- Doel:** Het wijkteam kan in zeer bijzondere situaties snel en effectief handelen
- Hoe:** Het wijkteam heeft de beschikking en het mandaat over een budget om in te zetten. Het wijkteam maakt gebruik van dit budget op basis van hun ervaring en deskundigheid.
- Wie:** Het wijkteam
- Wanneer:** Naar bevind van zaken
- Kosten:** € 1500

#### Verbinden

**Probleemstelling:** De afstemming en samenwerking tussen mantelzorger (informele hulp) en zorgprofessional (formele hulp) kan beter

#### Achtergrondinformatie en input Mantelzorgers

*De samenwerking en afstemming met de formele hulpverlener(s) is veelal positief. Men is tevreden en er vindt overleg plaats indien nodig. In een enkel geval is er geen contact of moet men op de strepen staan om afspraken te maken en na te komen. De meeste mantelzorgers werken niet (meer). 2 geïnterviewden geven aan dat zij met hun werkgever afspraken hebben over de combinatie van werk en hun mantelzorgtaken.*

#### In te zetten instrumenten

Afstemming formele en informele zorg

- Wat:** Afstemming informele en formele zorg borgen
- Doel:** De positie van de mantelzorger in relatie tot formele zorg is geborgd.
- Hoe:** Vastleggen in de contracten met zorgaanbieders. De zorgverzekeraars hebben in de contracten met de thuiszorgorganisaties ook dergelijke afspraken opgenomen. De monitoring van deze afspraken afstemmen met de zorgverzekeraars en zorgkantoor.
- Wie:** Gemeentelijke contractbeheer
- Wanneer:** Periodiek in het contract overleg met de zorgaanbieders en in hun jaarverslagen
- Kosten:** geen

#### Netwerkondersteuning

- Wat:** Het versterken en verbreden van het netwerk rond de hulpvragen met formele en informele hulpverleners

- Doel:** De mantelzorg kan op een simpele wijze contacten onderhouden met familie, kennissen en formele zorgverleners.
- Hoe:** 1. Het beschikbaar stellen van een digitaal ondersteuningsnetwerk.  
2. Het inzetten van een netwerkcoach voor de opbouw en onderhoud van een sociaal netwerk waarin naast formele hulpverleners ook mantelzorgers en vrijwilligers/kennissen en vrienden een rol spelen. Vastleggen in de contracten met zorgaanbieders.
- Wie:** Via wijkteam
- Wanneer:** Indien in het keukentafel gesprek deze ondersteuningsvorm wordt afgesproken.
- Kosten:** €500

### Medewerkers gemeente Haren

Ook medewerkers van de gemeente Haren kunnen mantelzorgers zijn. Het combineren van werk en mantelzorg kan lastig zijn. Om hierin een goede balans te vinden ondersteunen we onze mantelzorgers door bijvoorbeeld flexibele werktijden en de mogelijkheid om zorgverlof op te nemen. Als organisatie hebben we hierin een voorbeeldrol richting andere organisaties in onze gemeente. Om dit te benadrukken gaan we de komende periode nog meer werk maken van mantelzorgers in onze organisatie. De basis hiervoor zal een notitie mantelzorg worden. Hierin worden onder andere de mogelijkheden genoemd die mantelzorgers kunnen benutten om werk en mantelzorg goed op elkaar af te stemmen en worden de mogelijkheden onderzocht voor het verkrijgen van de erkenning 'Wij werken mantelzorgvriendelijk'.

### De Mantelzorg koffer

In de mantelzorgkoffer zitten de volgende instrumenten voor Mantelzorgers:

- Jaarlijks een bloemetje
- Jaarlijks (gelijktijdig met het bloemetje) een informatiepakketje met voor de mantelzorg relevante info
- Bij elk keukentafelgesprek wordt de –situatie van- de aanwezige Mantelzorgers betrokken en met toestemming wordt de mantelzorg geregistreerd
- Indien nodig wordt er voor de mantelzorgers een ondersteuningsarrangement afgesproken.
- Jaarlijks een training of workshop
- Inschakelen mantelzorgmakelaar of –advieslijn via eigen zorgverzekering
- Deelname aan een zelfhulpgroep/lotgenoten contact
- Steun- en leuncontacten bij de Welzijnsstichting Torion
- Het inschakelen van een cliëntondersteuner
- Het inschakelen van een basisondersteuner (individuele gesprekken)
- Info en advies bij Torion
- Gebruik van betaalde en onbetaalde algemene en collectieve voorzieningen zoals vervoer, maaltijdvoorziening, personenalarmering, bezoeks-vrijwilliger, activiteiten
- Ondersteuning netwerk
- Schoonmaakdienst á €10 per uur
- Periodieke uitnodiging voor een gesprek met de wethouder

## Financiën

- Maatwerkvoorziening respijtzorg, binnen wet- en regelgeving
- Beroep op Steunfonds, via wijkteam

### Kostenoverzicht instrumenten voor mantelzorgers

Doel	Maatregelen/Voorziening	Kosten voor gemeente	Te betalen door
Waardering	De jaarlijkse bloemenactie	€ 2750	Gemeente
Erkenning Inzicht in draaglast en draagkracht	Mantelzorg vast onderdeel van het keukentafelgesprek	Geen extra kosten/onderdeel van keukentafelgesprek	
Erkenning	Mantelzorgers betrekken bij beleidsontwikkeling	Geen extra kosten, onderdeel van beleidsontwikkeling	
Waardering en versterking	Cursussen, training, reflectie gesprekken, vraagbaak, Skill Lab	Budget Basisondersteuning en €4000	Gemeente + evt. eigen bijdrage van zorgverzekering
Versterking	De mantelzorgmakelaar	€ 0	Eigen zorgverzekering
Verlichten	Collectieve en algemene voorzieningen	Co financiering max 50% €5000	Gemeente en zorgaanbieders
Verlichten	Maatwerkvoorzieningen waaronder respijtzorg	Zie collectieve en algemene voorzieningen	Gemeente en zorgaanbieders
Verlichten	Steunfonds Mantelzorg	€ 1500	Gemeente
Verlichten en Versterken	Afstemming informele en formele zorg	Geen extra kosten onderdeel van contractbeheer	
Verbinden	(digitale) Ondersteuning netwerk	€500	Gemeente

Mantelzorgondersteuning wordt gefinancierd uit 3 bronnen.

1. Een (nieuw) budget Mantelzorgondersteuning 2016: €13.750
2. Huidige subsidiering voor welzijn waarin ook prestatie afspraken gemaakt zijn die Mantelzorgers ondersteuning bieden
3. Budget voor individuele maatwerkvoorzieningen.

De opgenomen budgetten zijn gebaseerd op een schatting van het aantal mantelzorgers die daadwerkelijk een beroep doen op ondersteuning. Indien uit de cijfers blijkt dat de vraag van mantelzorgers om ondersteuning stijgt is verruiming van de genoemde budgetten met €10.000 mogelijk.

## Evaluatie

Vóór 2017 is gerealiseerd:

### VINDEN

1. Uit het registratieprogramma kan een lijst met het totaal aantal (geregistreerde) mantelzorgers gedraaid worden.
2. Het aantal (geregistreerde) mantelzorgers bedraagt 250.
3. Uit gesprekken met de wethouder in het najaar van 2016 blijkt dat mantelzorgers weten op welke ondersteuning zij een beroep kunnen doen.

#### **VERLICHTEN EN VERSTERKEN**

4. Hebben 50 mantelzorgers gebruik gemaakt van trainingen, workshops, gesprekken en zelfhulpgroepen etc ter versterking en/of verlichting.
5. Hebben 200 mantelzorgers een bloemetje en informatie ontvangen.
6. Is er een kort algemeen verslag van het wijkteam over de besteding van het noodfonds + eventuele aanbevelingen.
7. Zijn er 2 nieuwe initiatieven ter verlichting en versterking van Mantelzorgers.
8. Is via de Harense Rotonde de digitale sociale kaart bereikbaar, volledig en actueel

#### **VERBINDEN**

9. Is het verbinden van formele en informele zorg een vast bespreekpunt in het contractbeheer.

De evaluatie van de voorgestelde maatregelen zal in het jaarverslag 2017 worden verwerkt.

## **Toelichting telefonische enquête mantelzorg**

### **Inleiding**

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 van kracht. In deze wet zijn bepalingen opgenomen over het vinden, het verlichten, het versterken en het verbinden van mantelzorgers.

De gemeente Haren en Stichting Torion willen samen met u in gesprek over hoe deze bepalingen ingevuld kunnen worden. U heeft een brief ontvangen waarin wij de telefonische enquête uitleggen en u heeft toestemming gegeven dat wij u mogen bellen.

### **Doel enquête**

De gemeente, Stichting Torion en andere zorgverleners willen, door in gesprek te gaan met u als mantelzorger, horen hoe wij u kunnen ondersteunen om uw mantelzorgtaken te kunnen (blijven) uitvoeren. Wij willen dit doen op basis van de volgende 3 thema's: Verlichten, Versterken en Verbinden. Op basis van de verzamelde gegevens zal het college een aantal maatregelen vaststellen die met ingang van 2016 uitgevoerd gaan worden.

### **Vragen:**

#### **Verlichten**

Het gaat hier om ondersteuning voor u. Met als doel dat u op een goede/gezonde wijze uw mantelzorgtaken kan blijven uitvoeren.

1. Zijn er zaken waar u tegenaan loopt als mantelzorger? Ervaart u dat er zaken/regelingen ontbreken die uw mantelzorgtaken zwaarder maken?
2. Zo ja, welke?
3. Sommige zaken kunnen we niet oplossen, sommige zaken zijn wel te veranderen. Waar zou u mee geholpen zijn?

#### *Voorbeelden*

- *Informatie en advies*
- *Respijtzorg [www.respijtwijzer.nl](http://www.respijtwijzer.nl)*
- *Ondersteuning bij het versterken van uw eigen netwerk: hoe blijft uw netwerk (mensen die u kunnen ondersteunen) in stand*
- *Inzet van vrijwilligers*

#### **Versterken**

Het gaat hier om het versterken van de regie en de positie van u als mantelzorger. Zowel in uw directe omgeving maar ook in de beleidsontwikkeling van gemeente en zorgaanbieders.

1. Heeft u mensen in uw omgeving waar u een beroep op kunt doen en wat doen zij voor u?
2. Zijn er organisaties die u ondersteunen en op welke manier ondersteunen zij u? Voldoet dit aan uw wensen?
3. Heeft u zelf ideeën wat er nodig is om u als mantelzorger te versterken?
4. Zo ja, welke ideeën?

#### *Voorbeelden*

- *Korte cursussen, thema bijeenkomsten*
- *Informatie en advies*
- *Helpdesk, luisterend oor, contact met andere mantelzorgers*

- *Jaarlijkse blijk van waardering in de vorm van een bloemetje of kortingsbonnen*
- *Ondersteuning bij het keukentafelgesprek*
- *Deelname in cliëntraden, adviesraad Sociaal Domein, digitaal platform mantelzorgers (is er nog niet)*

### **Verbinden**

Het gaat hier om het verbinden van formele en informele zorg.

1. Heeft u met de zorgaanbieders afspraken gemaakt over hoe zorg wordt ingezet, wanneer de zorg wordt ingezet, wat u zelf wilt doen, wat andere informele hulpverleners doen en wat de professionele hulpverleners doen.
2. Bent u tevreden over de gemaakte afspraken en worden ze ook nagekomen?
3. Ziet de professionele zorgverlener u als expert omdat u degene voor wie u zorgt het beste kent?
4. Werkt u? Heeft u over uw mantelzorgtaken afspraken met uw werkgever? Zo ja welke, zo nee: waarom niet?

*Voorbeelden*

- *Ondersteuning bij het maken en bewaken van afspraken met formele hulpverleners*
- *Ondersteuning bij het maken en bewaken van afspraken met uw werkgever*

### **Algemeen**

- Bent u geïnteresseerd om met de wethouder in gesprek te gaan over uw ideeën voor ondersteuning van de zorgtaken?
- Zo ja, dan ontvangt u te zijner tijd een uitnodiging voor dit gesprek. Zo nee, wij danken u hartelijk voor deze telefonische enquête.
- Hartelijk dank voor uw medewerking.

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Mailadres

## Hoe gaat het met jou? Jonge mantelzorgers in Haren

*Joost is 15 jaar, zit op school, maar spijbelt heel vaak.*

*Soms gaat hij met zijn vrienden stappen, maar niet zo vaak als hij zou willen. Na school blijft hij niet op het schoolplein hangen, maar gaat direct naar huis. Ook in het winkelcentrum zul je hem niet zo snel zien, Joost is namelijk vaak thuis nodig.*

*Zijn vrienden en vriendinnen vinden dat gewoon. Zij weten dat Joost een oudere broer heeft die gehandicapt is. Joost moet 's morgens. 's middags en soms als zijn vader er niet is 's avonds zijn broer vanuit de rolstoel in bed leggen. Zijn moeder kan dat niet alleen. Voor Joost is dit de normaalste zaak van de wereld.*

*Marieke is 14, een gezellige kletskaus, houdt van lekker shoppen*

*Naar buiten toe is zij altijd opgewekt en vrolijk. Haar beste vriendinnen weten echter dat ze het soms ook heel zwaar heeft. Want Mariekes moeder is gescheiden en ziet het leven soms niet meer zitten. De zorg voor haar twee broertjes wordt haar dan teveel. Zo kan het voorkomen dat haar moeder de hele dag op bed ligt en Marieke zorgt dat haar broertjes te eten krijgen en op tijd naar school gaan. Soms moet Marieke dus afhaken als haar vriendinnen leuke plannen hebben. Het kan niet anders.*

### ***Ben jij een van de duizenden jonge mantelzorgers in Nederland?***

#### **Je bent niet de enige!**

Heel veel jongeren in Nederland groeien net als jij op in een gezin waarvan een ouder, broer of zus langdurig ziek is of een beperking heeft. Dat betekent dat je meestal, naast je gewone dagelijkse bezigheden, ook andere taken thuis en daar buiten op je moet nemen.

#### **Je staat er niet alleen voor!**

Soms heb je het even gehad met alle zorg. Tijd om aan te kloppen bij Stichting Torion. Daar werken mensen die je graag helpen.

#### **Wat heb jij nodig als jonge mantelzorgers?**

**De gemeente is op zoek naar jonge mantelzorgers die met de wethouder in gesprek gaan** om te horen wat jij nodig hebt om de taken als mantelzorgers vol te kunnen houden.

Misschien heb je zelf goede ideeën wat er anders geregeld moet worden of ontbreken er zaken die noodzakelijk zijn.

#### **Laat je mening horen!!**

Wil je wel je ideeën laten horen, maar niet in gesprek met de wethouder, geef je dan op voor een telefonisch gesprek. Wij zorgen er dan voor dat jouw ideeën doorgegeven worden aan de wethouder.

#### **Wat vragen wij van jou?**

**Geef je naam en telefoonnummer door en wij nemen contact met je op !!!**

Je kunt dit doen via Corrie Rot, [c.rot@torion.nl](mailto:c.rot@torion.nl) of Marian Folkerts, [m.folkerts@torion.nl](mailto:m.folkerts@torion.nl) of via telefoonnummer 050-5344173. Geef door dat je wilt deelnemen aan een gesprek met de wethouder of aan een telefonisch interview of dat je helemaal **niet** wilt deelnemen aan een gesprek of een interview.



## Mantelzorg enquête 50 reacties (april, mei 2015)

### Verlichten

Vraag 1 Zijn er zaken waar u tegenaan loopt als mantelzorger? Ervaart u dat er zaken/regelingen ontbreken die uw mantelzorgtaken zwaarder maken?

Nee 23 x

Ja 27

Reden Onduidelijkheid over huishoudelijke verzorging

- Onduidelijkheden m.b.t. regelzaken/organisaties
- Het allemaal zelf moeten doen als je zelf ook ouder wordt
- Wil graag meer hulp
- Begrijpt doel van de enquête niet en haakt af
- Voorzie problemen in de toekomst

Vraag 2 Zo ja, welke?

Nvt 23 x

Reden

- geen rijbewijs, bezoekt vrouw in verpleeghuis, fietsen gaat moeilijk (85 jr)
- Aantal uren HHV te weinig en teveel wisselingen in personeel
- Niet duidelijke waar je met je vragen heen moet
- Moeilijk om schoenen aan te trekken bij gehandicapte zoon van 20 jaar of 1 ouder begeleiden naar ziekenhuis en de ander onverzorgd achterlaten
- Graag vaker hulp bij douchen voor partner en huishoudelijke hulp
- Angst dat mantelzorger wegvalt. Wie lost problemen dan op? Ontbreken van mogelijkheid om voor de ingang van gemeentehuis te stoppen met de auto
- Moeder (92) zorgt voor zoon met beperking. Netwerk te klein. Zoeken naar externe mantelzorger lukt niet
- Tijd vinden om mantelzorger te zijn
- Het niet hebben van kinderen (netwerk) en het ontbreken van vervoer
- Schoonouders hebben verdriet/ergernis over rekeningen die verpleeghuis in rekening brengt
- Geen financiële steun van de gemeente voor traplift en geen tegemoetkoming voor scootmobiel
- Graag tijdelijke flexibele vervanging van de mantelzorger
- Huishoudelijke werk valt erg zwaar
- Graag meer mensen waar je een beroep op kunt doen. Mantelzorger wil graag op vakantie
- Toenemende vergeetachtigheid vriendin is erg zwaar
- De zorg wordt zwaarder, in de toekomst meer hulp nodig
- Mantelzorger probeert zo lang mogelijk alles zelf te doen (partner dementeert)
- Bij ziekte van de mantelzorger is het lastig de zaak draaiende te houden/moeilijk oplossing te vinden
- Als mantelzorger wegvalt wordt het een probleem wanneer de kinderen niet beschikbaar zijn.
- Partner heeft Parkinson. Het wereldje wordt kleiner, er komt minder bezoek want het praten gaat slechter

- Bureaucratie. Constant achter zaken aanbellen, afspraken maken lukt niet.
- Ben zelf niet zo mobiel, fiets niet meer
- Verzorgde vindt sommige dingen niet goed
- Vergeetachtigheid moeilijk mee om te gaan. Ik zit zelf in een rolstoel en ben daarom soms niet snel genoeg
- Het organiseren van zaken soms frustrerend

Vraag 3 Sommige zaken kunnen we niet oplossen, sommige zaken zijn wel te veranderen. Waar zou u mee geholpen zijn?

Weet ik niet 3 x  
 Niet van toepassing 3 x  
 Niet ingevuld 21 x

#### Suggesties

- wat (gratis) hulp voor de tuin. Inkomen alleen AOW
- Meer hulp bij douchen en meer huishoudelijke hulp
- Iemand die de post/financiën behandelt. Iemand die verantwoordelijk is voor het welzijn van mijn zoon na mijn dood. Tuinhulp
- Vervoer. De AHH is gestopt
- Kleine tegemoetkoming in de kosten
- Flexibele persoon die mantelzorger kan ontlasten/vervangen
- Meer oppas/opvang in de thuissituatie
- Ondersteuning bij de zorg voor mijn zoon
- Meer huishoudelijke hulp
- Bij extreme uitval, misschien opname in verpleeghuis
- Andere rolstoel voor partner zou fijn zijn
- Minder bureaucratie
- Hulp bij administratie (PGB)
- Meer hulp bij douchen zou fijn zijn
- Een chauffeur die met de auto van de mantelzorger rijdt (uitjes)
- Gezellig uitje of even een bezoekje krijgen
- Oplossing bij noodsituaties (opvang verzorgde)

#### Opmerkingen

- Ik weet de weg als het nodig is
- Wij gaan verhuizen en verlaten de gemeente Haren
- In de toekomst meer zorg nodig waarschijnlijk. Door bezuinigingen meer hulp nodig
- Mantelzorger gaat thuiszorg aanvragen  
 Waarschijnlijk in de toekomst Thuiszorg nodig en dagopvang

#### Versterken

Vraag 1 Heeft u mensen in uw omgeving waar u een beroep op kunt doen en wat doen zij voor u?

Ja 32 x  
 Nee 17 x  
 Geen antwoord 1 x

#### Opmerkingen bij ja- antwoord

- 2 dochters helpen overal mee
- Buren willen wel helpen. Maar doe hier weinig beroep op. Durf wel te vragen maar liever niet
- Veel mensen die wij kennen vanuit de kerk helpen en er is altijd wel iemand die wil helpen bij de verzorging van mijn man
- Dochter woont op 5 minuten afstand en mijn vrouw gaat 2 x p/w naar de dagopvang ter ontlasting van mij
- De dochters zijn er dinsdagavond en woensdagochtend. Verder incidenteel burenhulp
- Ik heb een huishoudelijke hulp die als een dochter voor mij is. Ook de buren kan ik inschakelen
- Broers helpen
- Zusje en partner helpen
- Partner en familie helpen
- Vriend doet klusjes
- Iemand doet de tuin
- Buren en kennissen
- Familieleden en buren helpen
- Er zijn geen kinderen maar bij urgentie kan ik de buren inschakelen
- Schoonmoeder helpt zo nodig
- Buren helpen zo nodig
- Familie woont in de buurt. Daar kan ik altijd een beroep op doen
- Zo nodig kan ik de buren inschakelen maar die hebben ook hun eigen werk
- Dochter in Groningen kan worden ingeschakeld maar zij heeft haar eigen werk en gezin. Soms kan ik een beroep doen op een vriend die wil oppassen
- Ik heb iemand ingehuurd via PGB en een goede vriendin en soms een oom kan ik inschakelen
- Mijn vader van 70 jaar is mijn back-up
- De buren kunnen en willen wel af en toe meehelpen. Mijn familie woont ver weg
- Mijn dochter kan ik vragen maar zij werkt volledig
- Zoon en dochter doen af en toe een klusje en doen financiële zaken
- Kinderen gaan mee op doktersbezoek en ziekenhuisbezoek
- Familie is op de achtergrond aanwezig
- Er zijn 3 kinderen die bij tourbeurt helpen
- Mogelijk hulp van vriendinnen als ze goed zijn, maar dit is nog niet voorgekomen
- 2 kinderen passen soms op
- Buren en kinderen kunnen ingeschakeld worden voor situaties die op dat moment aan de orde zijn
- Bij vakantie neemt zusje en/of familie de taken over
- Kinderen wonen ver weg. De buurman doet heel veel wat er op dat moment nodig is
- Vrienden zijn bereidwillig om te helpen

- resumerend:
- 28 x hulp bij voorkomende vragen
  - 1 x hulp bij tuinwerkzaamheden
  - 2 x hulp bij oppas
  - 2 x hulp bij klusjes
  - 1 X hulp bij financiële zaken
  - 1 x mee naar dokter/ziekenhuis
  - 1 x hulp bij verzorging
  - 1 x hulp via PGB

#### Opmerkingen bij nee antwoord

- Nee, ik kan absoluut niemand vragen. De familie woont ver weg en de buren werken
- Nee, mijn partner werkt nog. Ik zorg voor zoon met beperking en voor mijn ouders die dementeren
- Nee, ik ben 6 weken geleden verhuisd en durf de nieuwe buren nog niet te vragen
- Nee, buren werken allebei
- Nee, ik doe alles zelf
- Nee, mensen in de omgeving verlenen zelf al mantelzorg
- Nee, ik doe alles zelf
- Nee, maar binnenkort krijg ik iemand uit de omgeving die altijd wil helpen
- Nee, de buren doen niets. De buurt verjongd en zij besteden geen aandacht aan ons. Er is weinig familie en familieleden zijn ook oud
- Nee, wij wonen midden tussen oude mensen
- Nee, kinderen wonen te ver weg
- Nee, echtgenoot wil alleen door mij geholpen worden
- Nee, kinderen wonen in Alkmaar en Vennep. Buren zijn te oud om een beroep op te doen

Vraag 2      Zijn er organisaties die u ondersteunen en op welke manier ondersteunen zij u? Voldoet dit aan uw wensen?

Ja: 39 x

Nee: 11 x

- Vereniging van Huntington ondersteunt ons met informatie, advies en deskundigheidsbevordering aan verpleging in de Dilgt waar verzorgde verblijft. Dit voldoet geheel aan de wensen.
- Thuiszorg HH inclusief de was. Ik ben tevreden
- De kerk ondersteunt ons en wij zijn zeer tevreden
- De ANBO helpt met invullen belastingaangifte. Dit gaat goed
- Dagopvang bij ZINN
- Huishoudelijke hulp via PGB
- Verblijf in de Dilgt
- Thuiszorg wordt ingeschakeld, maar hoe dit verder gaat?
- Persoonlijke verzorging door de Thuiszorg
- ZZP-er voor mindfulness-training en Torion bezoekwerk
- Westerholm voor schoonmoeder, Zonnehof voor moeder, verder ondersteuning door huisarts
- Noorderbrug voor zoon en TSN Thuiszorg
- Tuiszorg HH en Icare persoonlijke verzorging
- Thuiszorg Icare voldoet aan wensen
- Thuiszorg HH en de Zonnehof (mensen van de zorg zijn oké)
- Thuiszorg HH
- Thuiszorg Icare, geen klachten over
- Mantelzorgbijeenkomsten van Torion
- Team 290, ZINN 4 x dagopvang, Alzheimer café, Thuiszorg HH
- Opgenomen in de Dilgt. Persoonlijke aandacht kan beter. Douchen en wassen gaat snel. Medicatie te laat
- Accare, UMCG, CJG kan ik altijd een beroep op doen v.w.b. gesprekken
- Thuiszorg persoonlijke verzorging en HH
- Buurtzorg en Team 050

- Gesprekken met casemanager dementie. Dit is heel fijn
- Dilgtoord voor dagopvang. Klacht over thuiszorg
- Thuiszorg persoonlijke verzorging + HH
- Thuiszorg HH en personenalarmering
- Icare komt 2 x daags. Lastig dat medewerkers op verschillende tijdstippen komen.
- Dochter heeft volledige thuishulp
- Zaken geregeld via PGB
- Steunpunt mantelzorg
- ZINN 3 dagen in de week
- Team 290
- Ypsylon Vereniging voor informatie. Bijeenkomsten Steunpunt mantelzorg waren erg prettig, goede vorm van ondersteuning en verlichting
- VGZ, Lentis, patiëntenvereniging MS/Parkinson. De partnerbijeenkomsten zijn nuttig en leuk. ZINN
- Thuiszorg HH
- Dagelijks persoonlijke verzorging door de Nieuwe Zorg Thuis
- Thuiszorg persoonlijke ondersteuning
- Dagelijks 3 a 4 x p/d persoonlijke verzorging van ZINN + HH van Thuiszorg Groningen

Vraag 3 Heeft u zelf ideeën wat er nodig is om u als mantelzorgers te versterken?

Nee: 19 x  
 Geen antwoord: 14 x  
 Ja: 17 x

Suggesties:

- een bloemetje is fijn om te ontvangen
- hulp/ondersteuning durven vragen
- gratis APK voor mantelzorgers met alleen AOW en in plaats van een bloemetje een enveloppe met inhoud
- meer hulp op huishoudelijk gebied, meer hulp bij persoonlijke verzorging
- ik zou graag terug willen vallen op een externe mantelzorgers
- af en toe oppas zodat de mantelzorgers weg kan
- Zo nodig Thuiszorg
- eigenaar worden van traplift en scootmobiel want "huren" is niet klantvriendelijk
- cursus mindfulness, maar thuisoppas moet dan wel geregeld worden
- bezoek af en toe
- "maatjes" voor jongeren nodig
- professionele hulp voor de toekomst
- Af en toe praten met anderen en de duofiets is geweldig
- ik wil niet doemdenken
- waardering krijgen
- noodmaatregel voor praktische ondersteuning
- Bloemetje moet blijven als blijk van waardering. Ik stel dit zeer op prijs (2x)
- bloemetje of kleine attentie is welkom

- Bloemetje moet blijven en een financiële ondersteuning is een fijne bijkomstigheid (2 x)
- Bloemetje moet blijven. Systeem van ANBO (10% korting bij bepaalde winkels) ook erg leuk
- collectieve voorziening (noodfonds of potje) voor onvoorziene omstandigheden. Bij voorbeeld per direct inschakelen thuiszorgmedewerker.
- Cursus mindfulness

## Verbinden

Vraag 1 Heeft u met de zorgaanbieders afspraken gemaakt over hoe zorg wordt ingezet, wanneer de zorg wordt ingezet, wat u zelf wilt doen, wat andere informele hulpverleners doen en wat de professionele hulpverleners doen?

Ja: 25 x

Nee: 8 x

Nvt: 6 x

## Opmerkingen:

- Ja, er gaat veel goed, maar er zijn ook fouten gemaakt in de Dilgt met medicatie. Er volgde een gesprek met de arts. Medewerkers worden soms geïrriteerd door opmerkingen over persoonlijke verzorging
- Ja, met de Thuiszorg. De gemeente werkt ook aan alles mee (rollator, lastenvrijstelling etc.)
- Bezigt met aanvraag voor Thuiszorg voor bij persoonlijke verzorging
- De HH-hulp is fantastisch. Hij komt wanneer er hulp nodig is.
- Met veel moeite gelukt om hulp te krijgen om 1 x per week te helpen met douchen. Dit heeft Buurtzorg geregeld.
- De communicatie komt alleen vanuit ZINN zelf, dan moet er op stel en sprong actie worden ondernomen door ons. Op reis met de Zonnebloem
- Het loopt zoals het loopt maar het gaat goed. Ik geef zelf evt. veranderingen aan.
- Gewenste ondersteuning voor zoon met beperkingen lukt niet. Niet bij Humanitas en zoektocht OA heeft tot nu toe ook niet opgeleverd.
- Alles gaat goed zoals afgesproken
- Afspraken gemaakt met Icare
- Goed contact met HH-hulp
- Thuiszorg
- Contact loopt via het ziekenhuis. Van daaruit wordt de thuiszorg ingeschakeld.
- HH-hulp gaat goed
- Ja, met ZINN en Thuiszorg
- Ja, gesprek over zorgplan 1 x per half jaar
- Nee, er worden al jaren dezelfde mensen ingeschakeld. Het gaat zoals het nu is helemaal goed.
- Nee, niets afgesproken
- Ja, afspraken met Buurtzorg en Team 290
- Ja. Afspraken met Buurtzorg en Team 050 over aankleden en ochtendhulp. In het weekend geen hulp
- Ja, 1 x per jaar voortgangsgesprek in de Dilgt. Verder afspraken met cardioloog

- Ja, met Thuiszorg
- Ja, met Thuiszorg die 2 x daags langs komt.
- Ja, afspraken met Icare. ik ben tevreden
- Kinderen helpen mee, boodschappen doen tel. Gesprekken voeren etc.
- Ja, met ZINN goede, duidelijke afspraken gemaakt.

Vraag 2 Bent u tevreden over de gemaakte afspraken en worden ze goed nagekomen?

Ja: 23 x

Nvt: 10 x

Opmerkingen:

- Afspraken worden meestal wel nagekomen
- Volledig tevreden
- Heel tevreden
- Niet altijd tevreden, maar meestal komt het goed
- Enkel over TSN tevreden
- Ja, was erg tevreden over Thuiszorg
- Ja, zowel tevreden over Thuiszorg als HH-hulp
- Ja, wat ze doen is goed
- 1 x per jaar gesprek in de Dilgt
- Ik ben erg blij met Torion (m.n. Corrie Rot)
- Intenties zijn goed maar worden niet nagekomen

Vraag 3 Ziet de professionele zorgverlener u als expert omdat u degene voor wie u zorgt het beste kent?

Ja: 17

Nvt: 9

Opmerkingen:

- Het gaat goed, alles is bespreekbaar
- Mantelzorger (dochter) woont op afstand, maar wordt goed gekend in vragen over moeder
- Wordt goed geluisterd en zo nodig opnieuw gevraagd
- TSN:dit gaat naar tevredenheid, na veel jaren aantobben
- Mijn schoonmoeder heeft zelf de meeste contacten met de Zonnehof
- De ziekte is heel specifiek. De professionals weten het beter.
- Via "familienet" goede relatie met medewerkers dagopvang ZINN
- Soms niet
- Als ouder ken ik mijn zoon het beste en dit wordt geaccepteerd
- Thuiszorg belt als er wat is
- Nog nooit zo gesproken
- Ja, contact is goed

Vraag 4 Werkt u? Heeft u over uw mantelzorgtaken afspraken gemaakt met uw werkgever? Zo ja, welke, zo nee, waarom niet?

Werkt u?

Nee: 34 x

Geen antwoord: 8 X

Opmerkingen:

- Ja, ik werk 2 dagen, maar heb mijn mantelzorgtaken niet bekend gemaakt bij mijn werkgever
- Dochter werkt 40 uur per week. Zij kan zo nodig zorgverlof opnemen
- Dochter kan gemakkelijk ruilen op het werk