

# Mantelzorgondersteuning 2021-2024

## Gemeente Doetinchem

*Leidraad voor de uitvoering*

*“Op het moment dat er een diagnose of zorgvraag gesteld wordt bij een cliënt, is er meestal ook al een mantelzorger. De mantelzorger is er zelfs nog eerder: in de aanlooperperiode totdat een diagnose of zorgvraag gesteld wordt. Dan al is ‘de mantelzorgreis’ gestart, parallel aan de reis die de cliënt maakt. Het is van belang dat de mantelzorger tijdig in beeld is en dat duidelijk is wat deze in de verschillende fasen van de reis nodig heeft om overbelasting te voorkomen” (Aanjager respijtzorg, pag. 17 C. Ross jan. 2020)*

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Uitgangspunten .....	5
3. Vinden.....	5
4. Verbinden.....	6
5. Versterken.....	8
6. Verlichten.....	9
7. Monitoren.....	12
8. Bijlage 1 Overzicht indicatoren per aandachtspunt 'model informele zorg'...	12

## Voorwoord

Mantelzorg is verankerd in de Wmo 2015. Mantelzorg is van alle tijden. De term niet. Deze is afkomstig van prof. dr. Joop Hattinga hoogleraar "ziekenhuiswetenschappen in de jaren 70. Hij zocht naar een term voor naastenzorg in onderscheid van zelfzorg en professionele zorg. Hij wilde er warmte mee uitdrukken, want het gaat om zorg die je beschut en waarbij je je veilig voelt en die als een warme mantel om de schouders van de patiënt wordt gelegd. Dat leidde tot de term mantelzorg.

Mantelzorg is van onschatbare waarde. Allereerst voor degene die deze zorg ontvangt, maar ook de samenleving als geheel. Dankzij de mantelzorg hoeven honderdduizenden in Nederland (nog) geen beroep te doen op de professionele zorgvoorzieningen. Hoe kunnen wij de mantelzorgers het beste ondersteunen?

Gemeente Doetinchem heeft in 2017 onder regie van Menzis lokaal en regionaal de mantelzorg en de mantelzorgondersteuning onderzocht (De reis van de mantelzorger). Daarbij waren de andere regiogemeenten, mantelzorgondersteunende partijen, zorgaanbieders, Zorgbelang en Mantelzorg.nl betrokken. Er was een minimale vertegenwoordiging van mantelzorgers. Mantelzorgers waren uitgenodigd voor de (regionale) bijeenkomsten, die Menzis apart georganiseerde i.s.m. gemeenten en VIT-hulp bij mantelzorg. Er zijn verder enquêtes gehouden onder mantelzorgers in de wijk Schöneveld. Er is een inventarisatie gedaan naar het aanbod van ondersteuning. De belangrijkste uitkomst was dat vraag naar en het aanbod van mantelzorgondersteuning niet optimaal bij elkaar komen. De mantelzorger (er)kent veelal niet tijdig zijn eigen ondersteuningsvraag en wordt door zorgpartijen niet tijdig gezien en betrokken. Hier is een belangrijke rol weggelegd tussen de indicerende partij en de mantelzorgconsulent. Er is een goed aanbod aan ondersteuning maar deze wordt daardoor niet ten volle gevonden en benut. De zorgaanbieders 1<sup>e</sup> lijn uit de wijk Schöneveld, die vanuit de praktijk aan dit project meededen, waren enthousiast over aangereikte instrumenten, maar meer nog over de bijeenkomsten zelf. Elkaar zien en spreken zet het onderwerp mantelzorg op de kaart en elkaar kennen verkort de lijnen om in de dagelijkse praktijk samen te werken, aldus de zorgaanbieders. Het is nog een opgave om deze bijeenkomsten te continueren. Het onderzoek bevestigt verder het belang van expertise over mantelzorg. Dit hebben wij de afgelopen jaren gehaald bij VIT-hulp bij mantelzorg.

De aanbevelingen van "de reis van de mantelzorger" zijn meegenomen in de nu voorliggende leidraad voor de uitvoering mantelzorgondersteuning. Dit leidraad geeft sturing aan de uitvoering van ons mantelzorgbeleid uit het beleidskader Sociaal Domein. Daarbij worden per onderdeel de belangrijkste betrokken partijen genoemd. Deze opsomming is niet per definitie compleet en kan variëren in de tijd.

De grootste uitdaging ligt in het goed bereiken van de mantelzorgers. Gemeente is regisseur. Zij faciliteert en stimuleert waar nodig om de mantelzorgondersteuning qua vraag en aanbod goed bij elkaar te brengen en het aanbod wanneer nodig aan te passen.

Frans Langeveld  
wethouder Wmo

## 1. Inleiding

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 verantwoordelijk voor het bevorderen en ondersteunen van mantelzorg (art. 2.2.2.). Deze uitvoeringsagenda geeft op hoofdlijnen invulling aan het geactualiseerde beleidskader Sociaal Domein 2021-2024 voor het onderdeel mantelzorgondersteuning.

Mantelzorg is hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep. Het gaat om hulp die de gebruikelijke hulp, die in redelijkheid mag worden verwacht van partners, ouders, kinderen of andere huisgenoten, overstijgt (Wmo 2015, art. 1.1.1). Jonge mantelzorgers zijn kinderen en jongeren tot en met 24 jaar die opgroeien met een gezinslid dat ziek is of een beperking heeft. Het kan gaan om een ouder, broer, zus, opa of oma. Jonge mantelzorgers hebben extra zorgtaken, maken zich zorgen, ervaren een zorgtekort. De mantelzorger is onderdeel van het netwerk van de zorgvrager waarbij de zorg noch vrijwillig noch vrijblijvend is en de gebruikelijke zorg overstijgt.

Ongeveer 75% van de zorg die aan mensen thuis wordt geboden komt voor rekening van mantelzorgers.

Het percentage van de Nederlandse en dus ook van de Doetinchemse bevolking dat mantelzorg verleent, hangt nauw samen met de afbakening van mantelzorg. Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) omschrijft mantelzorg als de zorg die wordt gegeven aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving waarbij het kan gaan om zowel heel langdurige of intensieve zorg als kortdurende en minder intensieve zorg. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert de omschrijving van langdurige en/of intensieve mantelzorg. Deze duurt minimaal 3 maanden en/of minimaal 8 uur zorg per week. Hiermee komt het SCP uit op een hoger percentage mantelzorgers dan het CBS te weten 32% versus 15,3% van de bevolking. 83% van de mantelzorgers heeft betaald werk (SCP, 2015-II).

Ongeveer één op de tien mantelzorgers ondervindt een hoge belasting aldus het SCP (2019). Verschillende factoren zijn daarop van invloed (bijv. leeftijd, gezondheid, woonsituatie, inkomen, type zorgvraag, afstemming met de zorg). Dit uit zich onder andere in gezondheidsproblemen, een hoge tijdsdruk, verzuim op het werk of achterblijvende studie-uitkomsten. Eén op de vijf mantelzorgers kan de hulp niet met anderen delen. Van werkenden met intensieve mantelzorgtaken (> 4 uur) ging 17% minder werken en 7% stopte met werken en leidt aan inkomensverlies (SCP 2015-I). De overbelasting kan ook gevolgen hebben voor de zorgvrager; overvraagde mantelzorgers lopen risico om hun geduld te verliezen bij moeilijk gedrag. Dan is er meer kans op ontspoorde mantelzorg.

De verwachting is dat de druk op de mantelzorg in de komende jaren zal toenemen en daarmee waarschijnlijk ook de belasting die hiermee gepaard gaat. Dit wordt veroorzaakt door het langer thuis wonen van ouderen met complexe gezondheidsproblemen en meer chronische aandoeningen, het afnemend aantal gevers per hulpontvanger, het tekort aan zorgpersoneel en de stijgende zorgkosten (SCP, nov. 2019). De druk neemt extra toe in zogenaamde krimpregio's waar sprake is van vergrijzing en ontgroening en verhoudingsgewijs het aantal oudere zorgvragers toeneemt t.o.v. het aantal mantelzorgers. Daarbij is de mantelzorger vaak ook zelf een oudere (partner) (Elan-Spectrum). Mensen worden voorts geacht langer door moeten blijven werken om de

financiering van de sociale zekerheid op te vangen. Dit raakt de groepen die ook de meeste mantelzorgtaken op zich nemen (Mezzo rapport 2017).

De druk verschilt per doelgroep. Mantelzorgers van mensen met dementie, psychische problemen of met terminale zorg, ervaren over het algemeen de meeste druk. Andere doelgroepen zijn allochtone mantelzorgers, werkende mantelzorgers, mensen zonder andere helpers en de groep jonge mantelzorgers. De jonge mantelzorgers hebben te maken met taken en verantwoordelijkheden die niet bij hun leeftijd passen. De situatie beïnvloedt ook de opvoeding door de ouders. De mantelzorgsituatie is daarmee van invloed op hun ontwikkelingskansen.

Het betekent voor gemeente Doetinchem bij 57.008 inwoners per 31 december 2019 een aantal van 18.242 mantelzorgers (SCP), 8.722 intensief en/of langdurig zorgende mantelzorgers (CBS) en circa 1.800 hoog belaste mantelzorgers. Het percentage jonge mantelzorgers, kinderen en jongeren die opgroeien met een lichamelijk of psychisch ziek of verslaafd gezinslid, bedraagt voor 12- 18 jarigen 32% (e-movo 2015 GGD NOG) en voor 8- 11 jarigen 25% (kindermonitor 2017 GGD NOG). VIT hulp bij mantelzorg had op 31 december 2019 1.889 mantelzorgers in beeld (mantelzorgwaardering 2019).

## 2. Uitgangspunten

De mantelzorg maakt als zorgverlener onderdeel uit van een keten van zorg en nazorg van de zorgvrager. De mantelzorg is ook de inwoner die zelf ondersteuning nodig kan hebben, wanneer draagkracht en -last niet in evenwicht zijn.

Er zijn zorginhoudelijke, humane en economische redenen om mantelzorgers te ondersteunen. Enerzijds bevordert het het welbevinden van de mantelzorg. Anderzijds wordt duurdere zorg voorkomen of uitgesteld. Mantelzorg mag echter nooit een vervanger zijn van professionele hulpverlening als die vereist is.

Deze leidraad voor de uitvoering maakt gebruik van de aanbevelingen van het regionale project "De reis van de mantelzorg" uit 2017. De aanbevelingen zijn gebaseerd op onderzoek naar de vraag van de mantelzorg, het aanbod van gemeente(n) en de belemmeringen die er zijn voor het effectief bijeen brengen van vraag en aanbod.

Deze leidraad maakt gebruik van het landelijk gebruikte model informele zorg (Mantelzorg.nl) om structuur aan te brengen. Dit model richt zich op vier aandachtspunten:

1. het vinden van mensen die mantelzorg verlenen; d.w.z. mantelzorg in beeld krijgen en bereiken;
2. het verbinden van zorgvragers, formele en informele zorgverleners en (zorg)organisaties om de lokale ketensamenwerking vorm te geven.
3. het versterken van de positie van mantelzorgers in het lokale beleid
4. het verlichten van mantelzorgers door hen op maat te ondersteunen opdat zij op eigen wijze kunnen zorgen, voldoening blijven halen uit wat zij doen en dit kunnen volhouden.

De leidraad sluit aan bij ons beleid Sociaal Domein die stelt dat de mantelzorg en zijn belastbaarheid net zo goed onderwerp aandacht is als de inwoner met een zorgvraag.

## 3. Vinden

### 3.1 Vergroten van het bewustzijn van de aanwezigheid van mantelzorg(ondersteuning)

Mantelzorg is een term uit de zogenaamde systeemwereld. Veel mantelzorgers herkennen zich hier niet in. Een mantelzorg is dan ook niet bezig met de vraag naar ondersteuning, maar eerder met de vraag "hoe moet het als ik wegval of als het mij niet meer lukt?" "Hoe houd ik het vol als de zorg zwaarder wordt?". De omgeving is vaak vooral gericht op de zorgvrager en minder op de behoeften van de mantelzorg.

De (h)erkenning van mantelzorg vraagt brede bewustwording van publiek en van de mantelzorgers zelf. Dit wordt gestimuleerd door regelmatige berichtgeving via de reguliere communicatiekanalen zoals de gemeentepagina in de lokale krant en sociale media, informatievoorziening aan en via ketenpartners, het faciliteren van voorlichtingscampagnes, overleg met de vertegenwoordiging van mantelzorgers in de klankbordgroep mantelzorg en de Sociale Raad en, niet het minst, het vieren van de Dag van de mantelzorg en bijbehorende mantelzorgwaardering.

Er wordt in communicatie naar buiten toe ingespeeld met meer aanspreekbare termen: 'de zorg(en) voor je kind/partner/broer, zus' i.p.v. de term mantelzorg. Dit geldt ook voor de benaming van de ondersteuningsmogelijkheden.

## *3.2 Het tijdig vinden en gericht inspelen op de vraag van de mantelzorger*

### *3.2.1 De mantelzorger komt tegelijk in beeld met de zorgvrager*

De situatie van de mantelzorg(er) moet veel meer dan nu standaard onderdeel worden van het onderzoek naar de vraag van de zorgvrager. Dit betreft tenminste de vraaganalyse door medewerkers van Buurtplein, maar geldt bij voorkeur ook voor o.a. huisarts/POH of wijkverpleegkundige. De vraaganalyse brengt naast de situatie van de zorgvrager ook de zorgtaken en de belasting van de mantelzorger in beeld. Daardoor kan de mantelzorger tijdig en accuraat van de nodige informatie worden voorzien en overbelasting beter worden voorkomen of aangepakt. De mantelzorgsituatie wordt vastgelegd al dan niet in combinatie met het zorgplan van de zorgvrager. De mantelzorger wordt doorverwezen naar de mantelzorgconsulent voor vragen en ondersteuning waar Buurtplein of andere partij zelf geen antwoord op heeft. De gevraagde ondersteuning varieert per persoon maar ook in tijd en per doelgroep.

### *3.2.2 De mantelzorger kent een veranderende ondersteuningsbehoefte in de tijd*

Het SCP meldt dat uit onderzoek blijkt dat mantelzorgers die nog maar kort mantelzorg verlenen de informatie en adviesfunctie erg belangrijk vinden en hiermee al geholpen zijn. Naarmate de zorg langer en intensiever is ontstaat een andere ondersteuningsbehoefte. Dit is voor een belangrijk deel verbonden aan de fase waarin er mantelzorg wordt verleend. Denk aan de beginfase, de zorgfase thuis, de overgangperiode naar een instelling tot en met de fase van terminale zorg. Dit betekent dat de mantelzorger door de tijd heen wordt gevolgd en waar nodig ondersteund.

### *3.2.3 De ondersteuningsvraag varieert per doelgroep*

De ondersteuningsbehoefte is altijd persoonsafhankelijk. De zorgtaken kennen echter overeenkomsten per doelgroep van zorgvragers. Er zijn daarmee overeenkomsten in behoefte aan ondersteuning. Denk aan de jonge mantelzorger, mantelzorger voor iemand met dementie, een vorm van autisme of iemand met een GGZ achtergrond.

### Betrokken partijen

De gemeente vraagt en plaatst berichten op gemeentepagina, sociale media etc. t.b.v. mantelzorger.

De gemeente is opdrachtgever van Buurtplein. Buurtplein is de uitvoerder van de vraaganalyse, volgt de zorgvrager maar ook de mantelzorger in de tijd en verwijst zo nodig door naar de mantelzorgconsulent.

De gemeente faciliteert en stimuleert de vraaganalyse, waarbij aandacht is voor de mantelzorger, en doorverwijzing bij andere partijen zoals zorggroep en thuiszorg, dit m.m.v. VIT-hulp bij mantelzorg.

## **4. Verbinden**

Een goede verbinding op organisatie- en op individueel niveau is een voorwaarde voor het goed kunnen vinden en versterken van mensen die zorgen voor een naaste. Er zijn meerdere plekken waar mantelzorgers met hun vraag terecht komen. De huisarts is de meest voorkomende plek. Het tijdig (h)erkennen en een goede samenwerking maken het mogelijk om de mantelzorger de weg te wijzen naar de gewenste en benodigde ondersteuning. Dit vraagt ook de bekendheid en zichtbaarheid van een centraal steunpunt voor mantelzorgers.

### *4.1 Er is één centrale herkenbare loketfunctie*

Mantelzorgers geven aan behoefte te hebben aan één loketfunctie, aan tijdige informatie op maat en aan een gids bij de puzzeltocht naar de juiste vorm van zorg voor hun naaste

en ondersteuning voor henzelf. Zij hebben naast hun zorgtaken weinig energie en tijd om in de systeemwereld hun weg te zoeken. Meedenken en aansluiten bij hun leefwereld zijn sleutelwoorden.

#### *4.1.1 De mantelzorger wordt betrokken bij het Gesprek en de vervolgstappen*

De beste mantelzorgondersteuning is adequate ondersteuning van de zorgvrager. De mantelzorger wordt daarom betrokken bij het Gesprek met de zorgvrager over de benodigde ondersteuning, bij de afspraken over de zorg en ondersteuning, de monitoring en evaluatie.

Betrokken partijen: Buurtplein (Centraal Bureau Dienstverlening, Wmo consulent, JGW-er/POH jeugd).

#### *4.1.2 Er is één aanspreekpunt voor de mantelzorger*

Informatie, advies en begeleiding aan mantelzorgers evenals het bieden van emotionele ondersteuning worden zo dicht mogelijk en kosteloos bij de mantelzorger aangeboden. Onderdeel van advies en begeleiding is een goede toeleiding van de mantelzorger naar de meest passende ondersteuning. Dat moet grote bekendheid hebben. Gemeente Doetinchem heeft deze loketfunctie bij Buurtplein belegd. Mantelzorgers willen daarbij één vast aanspreekpunt. Veelgehoorde opmerkingen zijn dat mantelzorgers veel tijd kwijt zijn naar de zoektocht naar hulp en ondersteuning en aan het regelen van de hulp en ondersteuning. Informeren en de weg wijzen naar hulp en ondersteuning is de taak van dit aanspreekpunt.

Betrokken partijen: Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er/POH jeugd).

*4.2 De samenwerking wordt gestimuleerd ter verbetering van mantelzorgondersteuning*  
Mantelzorger en zorgvrager hebben baat bij een sterk netwerk van informele en formele zorg, dat zicht houdt wie er allemaal betrokken zijn bij de zorg. Het werkmodel van "Geïntegreerde Zorg voor Ouderen" vormt een goede basis waar in de praktijk verder op kan worden gebouwd en waarmee over de zorgwetten heen kan worden gewerkt. Dit model gaat uit van de nauwe samenwerking tussen huisarts/POH, wijkverpleegkundige, buurtcoach en consulent. Daar hoort ook de samenwerking met de JGW-er en de mantelzorgconsulent bij verbonden aan het informele netwerk rondom de zorgvrager.

Betrokken partijen: Partners uit het Kennisnetwerk Kwetsbare Ouderen West Achterhoek (KKOWA) i.s.m. Buurtplein en mantelzorgconsulent. Spilfunctie voor consulent ouderenzorg (HZOIJ) en mantelzorgconsulent (VIT).

#### *4.3 Er zijn werkafspraken over de aanpak van (dreiging) ontspoorde mantelzorg*

Werkafspraken over het voorkomen en aanpak ontspoorde mantelzorg horen bij een adequate samenwerking. Het gaat hier allereerst om vroegsignalering van (dreigende) overbelasting, de (ondersteunings)behoefte van de mantelzorger en diens verhouding met de zorgvrager. Indien het vermoeden bestaat bij thuiszorgorganisaties, huisarts/POH, buurtcoaches of consulenten dat er sprake is van ontspoorde mantelzorg of als het risico bestaat dat mantelzorg kan ontsporen, schakelen zij direct de mantelzorgconsulent in. Daarna treedt er een stappenplan in werking. Dat kan in het uiterste geval leiden tot een melding bij Veilig Thuis.

Betrokken partijen: Buurtplein i.s.m. VIT-hulp bij mantelzorg, Veilig thuis, GGNet preventie.



*4.4 Scholing van (semi)professionals t.b.v. goede vroegsignalering en doorgeleiding*  
(Semi)professionals kunnen jaarlijks gebruik maken van scholing en deskundigheidsbevordering over mantelzorg(ondersteuning). Denk aan:

- Deskundigheidsbevordering van buurtcoaches, Wmo consulenten, Jeugd- en Gezinswerkers/POH jeugd<sup>1</sup>, en 1<sup>e</sup> lijn (POH, wijkverpleegkundige, jeugdverpleegkundige); Onderdeel van de training vormen instrumenten zoals het (h) erkennen en meten van draagkracht-draaglast van de mantelzorger, gespreksleidraad om de vraagverlegenheid te overbruggen, een contactkaart "belangrijke anderen" (hulpmiddel om de contactgegevens van formele en informele zorg bij elkaar te brengen).
- Informatiedeling en kennisuitwisseling via (wijk) bijeenkomsten.
- Algemene voorlichting aan (zorg)vrijwilligers
- Voorlichting aan professionals in het onderwijs en zorgadviesteams en eventuele andere organisaties.
- jaarlijkse voorlichting aan mantelzorgers van ouderen en professionals.

Betrokken partijen: o.a. VIT-hulp bij mantelzorg, GGNet preventie, KKOWA.

*4.5 Mantelzorg is onderdeel van het gemeentelijk inkoopbeleid 'zorg'.*

De gemeentelijke inkoop vraagt van zorgaanbieders

- a. respect voor en aansluiting bij de zorg van de mantelzorger. <sup>2</sup>
- b. een signalerende functie van (dreigende) overbelasting van de mantelzorger van de zorgvrager en een informerende en doorverwijzende rol voor mantelzorgers richting Buurtplein of VIT hulp bij mantelzorg;
- c. een investering in mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid;

Zorgaanbieders leggen hierover verantwoording voor af. Dat is vast onderdeel van de inkoopvoorwaarden.

Betrokken partijen:

Inkoop, contractmanagement en beleid gemeente Doetinchem i.s.m. regiogemeenten.

## **5. Versterken**

Versterken betekent het verbeteren van de positie van mantelzorgers en zorgvrijwilligers in het lokaal beleid.

*5.1 Mantelzorgers hebben een klankbord- en adviesfunctie m.b.t. mantelzorgbeleid*

Gemeente Doetinchem heeft de adviesfunctie t.a.v. beleid formeel geborgd in de Sociale Raad (SR). De mantelzorgers in de SR hebben een eigen klankbordgroep. Er is regulier overleg tussen klankbordgroep, mantelzorgconsulent en gemeente om het beleid en de uitvoering in de praktijk te volgen en de kwaliteit te bewaken. Er wordt naar de tevredenheid van de mantelzorgondersteuning gevraagd na afloop van een mantelzorgtraject<sup>3</sup>. Signalen gaan naar de klankbordgroep.

---

<sup>1</sup> eenvoudige variant: aansluiting mantelzorgconsulent bij casuïstiek overleg

<sup>2</sup> In het regionale aanbestedingsdocument voor individuele voorzieningen Jeugdhulp en maatwerkvoorzieningen Wmo is een paragraaf gewijd aan mantelzorg. Hierin is onder meer opgenomen dat aanbieders een signalerings- en doorverwijsfunctie hebben als overbelasting van de mantelzorger wordt geconstateerd

<sup>3</sup> VIT: een mantelzorger heeft een systematisch ondersteuningsplan. Eind van traject: bespreking wat het de mantelzorger heeft opgeleverd.

*5.2 Gemeente stimuleert mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid onder werkgevers*  
Gemeente ondersteunt de mantelzorger m.b.t. het combineren van werken met zorg door gebruik te maken van de ruimte in de Participatiewet, afspraken met zorgaanbieders, en via bemiddeling richting werkgevers. Er zijn diverse regelingen, die daarbij kunnen worden ingezet:

- verlofregelingen;
- flexibele werktijden, mogelijkheden om thuis te werken of aanpassing van het takenpakket;
- extra kinderopvang;
- afstemming thuiszorg op werktijden.

Wanneer de mantelzorger een bijstandsuitkering ontvangt, is het de uitdaging om de arbeidsverplichtingen die de Participatiewet oplegt zo optimaal mogelijk met de mantelzorgtaken te combineren. Dit is maatwerk en kan per individuele situatie verschillen. Laborijn stelt in overleg met de andere gemeentelijke betrokkenen, zoals Buurtplein (Wmo consulent), een plan/traject op en kijkt wat vanuit de Participatiewet door Laborijn kan worden bijgedragen. Heeft de bijstandsgerechtigde een grote afstand tot de arbeidsmarkt, dan is het verlenen van vrijstelling van de arbeidsverplichtingen eenvoudiger dan wanneer betrokkene een korte(re) of geen afstand tot de arbeidsmarkt heeft. Een vrijstelling moet het perspectief op de arbeidsmarkt in het belang van de betrokken persoon ook weer niet belemmeren. Een (gedeeltelijke) vrijstelling van de arbeidsverplichting is altijd tijdelijk. Er wordt steeds opnieuw beoordeeld in het licht van het plan/traject. Er wordt echter nooit abrupt beëindigd.

Betrokken partijen:

- Bemiddeling richting bedrijven door een organisatie gericht op Werk en Mantelzorg (bijv. Jong & Veer);
- Laborijn richting bijstandsgerechtigden;
- Mantelzorgondersteuning aan werknemers en bijstandsgerechtigden door VIT-hulp bij mantelzorg.

*5.3 Gemeente zorgt jaarlijks voor een blijk van waardering van haar mantelzorgers*  
De "Regeling Mantelzorgwaardering gemeente Doetinchem" legt de wijze vast waarop de waardering wordt vorm gegeven. De zorgvrager moet in de gemeente Doetinchem wonen. De vorm is de uitkomst van overleg tussen de klankbordgroep mantelzorg, VIT-hulp bij mantelzorg en gemeente. De vorm en daarmee de regeling worden zo nodig aangepast wanneer de samenleving daar om vraagt.

Betrokken partijen: Gemeente en VIT-hulp bij mantelzorg.

## 6. Verlichten

*Er is een adequaat aanbod van mantelzorgondersteuning*

De meest onmisbare vorm van mantelzorgondersteuning bestaat - zoals gezegd - uit goede ondersteuning van de zorgvrager zelf. De mantelzorger is er bij gebaat als hij in dit proces wordt ondersteund. Daarnaast is het zaak dat er een toegankelijk ondersteuningsaanbod voor de mantelzorger zelf is geregeld.

*6.1 Informatie is laagdrempelig beschikbaar*

De vraag naar informatie richt zich in hoofdlijnen op mantelzorg in combinatie met dagelijks leven, ziekte en beperkingen, het aanbod van zorg en ondersteuning en beschikbare regelingen. De informatie wordt op verschillende manieren aangeboden. Dit

gebeurt via algemene communicatielijnen, via Buurtplein en VIT-hulp bij mantelzorg. Versnippering moet zo worden voorkomen.

Betrokken partijen: VIT-hulp bij mantelzorg, Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er/POH jeugd, buurtcoach, Sociaal Raadsliden), i.s.m. ouderenbonden/CSO-D en gemeente.

### *6.2 Begeleiding van de mantelzorger*

Begeleiding is een vorm van ondersteuning in het dagelijks leven ten behoeve van de zelfredzaamheid. Het biedt de mantelzorger technieken en vaardigheden om om te gaan met de mantelzorgsituatie. Het kan bijvoorbeeld gericht zijn op:

- a. Stress en spanning omdat de mantelzorger geen grenzen durft of kan stellen;
- b. Spanning en piekeren vanwege loyaliteitsconflicten: echtgenote (allochtone herkomst) bereikt de grens dat er zoveel zorgtijd aan schoonouders besteed wordt;
- c. Groepsgesprekken met 'Brussen' (broers en zussen van een kind met een ziekte of beperking/stoornis) en KOPP-kinderen (Kinderen van ouders met een psychische problemen) over hun angsten en onzekerheden omdat het gezin te maken heeft met een – langdurige – crisis.

Betrokken partijen: VIT-hulp bij mantelzorg, GGNet preventie, Rndom Autisme, Sravana, m.m.v. Buurtplein.

### *6.3 Emotionele steun door professionals en zorgvrijwilligers*

Individuele emotionele steun is het bieden van een luisterend oor<sup>4</sup> tijdens gesprekken, om de situatie te verhelderen en te kijken naar mogelijkheden om met de situatie om te gaan. Collectieve steun bestaat uit lotgenotencontact om ervaringen te delen (fysiek de lotgenotencafe's en mantelzorgbijeenkomsten maar ook digitaal via bijv. Whatsapp of chatbox), themabijeenkomsten, maatjescontacten (o.a. dementiemaatjes, GGZ maatjes), (via) respijtarrangementen. Lotgenotencontact is al dan niet doelgroep gericht.

#### Betrokken partijen:

Individueel: Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er, buurtcoach), VIT-hulp bij mantelzorg. Collectief: VIT-hulp bij mantelzorg, Humanitas, Rndom Autisme, GGNet preventie, St. Alzheimer, (Coalitie Komerbij), Diaconaal Platform Doetinchem

### *6.4 Educatieve steun aan mantelzorgers*

Voorlichting en training vergroten de praktische kennis van de mantelzorger over ziekte, zorg, technieken en vaardigheden. Denk aan:

- Zorg de baas, Omgaan met dementie en Fysieke belasting,
- individuele ondersteuning en deskundigheidsbevordering bij omgaan met zorg voor een naaste met psychische problematiek,
- individuele ondersteuning en deskundigheidsbevordering bij omgaan met zorg voor een naaste met een (licht) verstandelijke beperking.

Betrokken partijen: VIT-hulp bij mantelzorg, GGNet preventie.

### *6.5 Praktische hulp aan de mantelzorger*

Praktische hulp neemt diverse vormen aan. De hulp bij het huishouden regeling is één van de meest gebruikte vormen. Andere vormen zijn hand- en spandiensten, maaltijdservice,

---

<sup>4</sup> Sensor oftewel de (landelijke) Luisterlijn: 24uurs bereikbaarheid voor advies en een luisterend oor.

georganiseerde burenhulp, tijdelijke administratieve steun door de vrijwilligers financiële ondersteuning of hulp bij eenvoudige aanvragen door de Formulierenbrigade, domotica, Apps voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. Studerende en schoolgaande jonge mantelzorgers hebben ook profijt van de hulp bij het huishouden regeling; dat werk kost hen veel tijd. Verder zijn coulance-regelingen op school helpend.

Praktische hulp is er ook in de vorm van afspraken met de politie over dwalen bij dementie. De afspraken en de registratie helpen de politie om mensen snel weer thuis te brengen. De preventieve aanmelding stelt ook de naasten gerust.

Gemeente heeft een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten, die ook rechtsgeldig is voor mantelzorgers.

#### Betrokken partijen:

- De praktische hulp wordt deels door het sociale netwerk en door vrijwilligers geleverd en deels door professionals.
- Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er, buurtcoach i.s.m. formulierenbrigade, Sociaal Raadsliedenwerk, Vrijwilligerscentrale).
- KKOWA, Helpdesk Kwetsbare Ouderen voor info over afspraken politie
- Gemeente t.b.v. verzekering en Bureau voor Financiële ondersteuning gemeente Doetinchem o.a. vrijwilligers financiële ondersteuning.
- Expertisecentrum mantelzorg: Apps.

#### *6.6 Respijtzorg*

Respijtzorg is de tijdelijke overname van de zorg in antwoord op de behoefte van de mantelzorger. Deze bestaat uit respijtzorg:

- o Thuis: vrijwillige oppas en thuishulp, respijt door zorgvrijwilligers, ondersteuning thuis;
- o Buitenshuis: respijtarrangementen (weekend weg met lotgenoten), seniorenontmoetingspunt, dagbesteding<sup>5</sup> van de zorgvrager of logeeropvang voor de zorgvrager, (tijdelijke) opvang terminale patiënt.

Betrokken partijen: VIT-hulp bij mantelzorg & Buurtplein.

#### *6.7 Financiële tegemoetkomingen*

Deze ondersteuning richt zich op de vraag naar financiële tegemoetkomingen in het kader van de mantelzorgsituatie.

##### *6.7.1 Financiële ondersteuning*

Financiële ondersteuning wordt zo nodig geboden via bijzondere bijstand, het Meedoenarrangement en schulddienstverlening op basis van de bestaande regelgeving en kaders van het armoedebeleid. Daarnaast is het mogelijk om ondersteuning te krijgen bij de administratie.<sup>6</sup>

Betrokken partijen: Bureau voor Financiële Ondersteuning gemeente Doetinchem en formulierenbrigade Buurtplein.

---

<sup>5</sup> dagbesteding kan ook een ander doel hebben dan respijtzorg zoals activering van de zorgvrager en betekent niet in alle gevallen een ontlasting van de mantelzorger.

<sup>6</sup> Mantelzorgmakelaar biedt hulp bij regeltaken. Deze dienst zit in de aanvullende zorgverzekering van o.a. Menzis. "Handen in huis", een vorm van respijtzorg, zit eveneens in de aanvullende zorgverzekering.

### *6.7.2 Bijzondere bijstand kinderopvang*

Kinderopvang kan zo nodig vanuit de SMI regeling worden geregeld. Dit is maatwerk en bedoeld ter ontlasting van het gezin. Denk aan een ouder, die mantelzorg verleent aan een kind en overbelast dreigt te raken. Wanneer deze baat heeft bij één dagdeel per week kinderopvang, dan is bijzondere bijstand mogelijk.

Betrokken partijen: Bureau voor Financiële Ondersteuning gemeente Doetinchem

### *6.7.3 Persoonsgebonden budget (PGB)*

Een PGB wordt ingezet overeenkomstig de indicatiestelling of beoordeling van de zorgvrager. Dit kan betekenen dat de mantelzorger hieruit een vergoeding ontvangt. Dit vraagt onder andere een bepaalde mate van professionaliteit van de mantelzorger. Een degelijk besluit vloeit voort uit het keukentafelgesprek en is altijd maatwerk. In de praktijk kunnen zich situaties voordoen van een behoefte dan wel noodzaak tot afstemming van de Wmo voorziening met de WLZ voorziening.

Betrokken partijen: Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er, buurtcoach eventueel m.m.v. mantelzorgconsulent).

### *6.8. Maatwerkvoorzieningen voor mantelzorgsituaties*

Maatwerkvoorzieningen bestaan uit o.a. hulpmiddelen, eventueel aangepast vervoer, parkeervergunningen, kortdurend verblijf, woningaanpassingen en passende woonvormen. De toekenning van deze voorzieningen is maatwerk en vraagt een beoordeling van de situatie en vraag van de zorgvrager rekening houdend met de grenzen van zijn mantelzorger(s).

Betrokken partijen: Buurtplein (Wmo consulent, JGW-er, buurtcoach i.s.m. mantelzorgconsulent).

### *6.9. Adequate huisvesting voor mantelzorgsituaties*

Gemeente staat mantelzorgwoningen toe daar waar sprake is van een mantelzorgsituatie en waar passend binnen de kaders van het planologisch beleid. De mogelijkheid tot woningsplitsing in het buitengebied biedt een extra kans om deze daar te realiseren.

Betrokken partijen: Loket voor Bouwen en Wonen gemeente Doetinchem m.m.v. Buurtplein of VIT-hulp bij mantelzorg, die wanneer de mantelzorger bekend is, de mantelzorgsituatie bevestigt.

### *6.10 Ondersteuning nadat de mantelzorg stopt*

Een mantelzorgsituatie eindigt wanneer de zorgvrager herstelt of overlijdt. Een mantelzorger kan dan in een gat vallen. Wanneer bekend is dat iemand geen mantelzorg meer verleent, biedt VIT de mogelijkheid tot nagesprek(ken) met de mantelzorgconsulent en/of gespreksgroepen voor ex-mantelzorgers (wat er wegvalt als je ineens geen mantelzorger meer bent). Meer specifiek is bijvoorbeeld de mogelijkheid tot ondersteuning bij rouwverwerking.

Betrokken partijen: VIT hulp bij mantelzorg, Humanitas.

*6.11 Werving en behoud van zorgvrijwilligers m.b.v. goede ondersteuning en waardering*  
Zorgvrijwilligers werken bij intramurale zorginstellingen maar ook extramuraal. Een zorginstelling biedt een vaste plek waardoor een vrijwilliger zich makkelijk thuis kan voelen. De werving en behoud van zorgvrijwilligers vraagt mede daarom meer aandacht in de extramurale setting. Zorgvrijwilligers kunnen de taak van mantelzorgers verlichten via

zorg aan huis of als maatje. Zij kunnen het mogelijk maken dat een mantelzorgers nog kan deelnemen aan het verenigingsleven. Zij ondersteunen direct een zorgvrager. Richtlijnen voor werving en behoud zijn:

- ondersteuning vrijwilligersbeleid van zorginstellingen
- aantrekkelijker en zichtbaarder maken van vacatures
- maatjesmarkt
- optie inzet stagiaires zorg en welzijn/social work
- inzet geïnteresseerde ex-mantelzorgers als ervaringsdeskundige (o.a. bij specifieke groepen zoals mensen van allochtone afkomst, of GGZ problematiek, dementie etc.)
- mogelijkheid tot deelname (mantelzorggerelateerde) scholing.
- bieden van begeleiding aan de vrijwilligers.
- aandacht voor de juiste match tussen zorgvrijwilliger en (kwetsbare) zorgvrager.
- jaarlijkse waardering van de vrijwilliger ("de vlag uit").

Betrokken partijen: Buurtplein (Vrijwilligerscentrale i.s.m. netwerk informele zorg), Platform Meedoen en Ondersteuningsdiensten.

## 7. Monitoring vanuit de regisseursfunctie

De gemeente is regisseur. Wij hanteren hierbij het regiemodel van Paul Schnabel (4R-model):

- o Richting geven: het bepalen van het (gemeenschappelijk gedragen) beleidskader en strategie (richting de uitvoering); dit vraagt het hebben van overzicht en het nemen van verantwoordelijkheid voor het geheel.
- o Ruimte bieden: aan mensen en organisaties om al hun energie in te zetten om de doelen van de gekozen richting te realiseren en daarbij de samenwerking te bevorderen. De gemeente stimuleert en faciliteert de samenwerking zo nodig.
- o Resultaat bepalen en meten via presteren en leren: presteren is de output van de uitgevoerde activiteiten op de korte termijn; leren is de toename van de competenties en een resultaat voor de langere termijn.
- o Rekenschap geven en laten afleggen: organisaties geven rekenschap van de wensen van de mantelzorgers en leggen daarover verantwoording af. Dit is uiteraard verbonden aan 'richting' en 'resultaat'.

Gemeente monitort de resultaten via de reguliere kanalen. Dit gebeurt via de subsidieverantwoording, contractmanagement, OGON management, bevolkingsonderzoek. Maar ook via de klankbordgroep mantelzorg.

Het is van belang te monitoren of partijen de mantelzorgers weten te bereiken, hun vraag weten te herkennen, hun plek in het zorgproces erkennen, er ondersteuning op maat wordt gegeven en de mantelzorgers tevreden zijn over de ondersteuning.

## **Bijlage 1: overzicht indicatoren per aandachtspunt 'model informele zorg'**

### **Vinden**

- Aantal mantelzorgers in beeld.
- Regelmatige berichtgeving over mantelzorg in herkenbare taal. .
- Het begrip mantelzorg raakt steeds beter bekend.
- Het betrekken van de mantelzorg(er) als onderdeel van de verantwoording van door gemeente gefinancierde partijen 'zorg en welzijn'.  
(De werkprocessen van de toelidings- en toegang tot maatwerkvoorzieningen behelzen ook het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg(er) en de toeleiding van de mantelzorg(er) naar de mantelzorgondersteuning en de regelmatige controle van de behoefte in de tijd).

### **Verbinden**

- De mantelzorg(er) heeft een duidelijke positie aan de keukentafel. Is onderdeel van methodisch werken. Mantelzorg is onderdeel van het zorgplan.
- Er is een loketfunctie 'mantelzorg' die zichtbaar is.
- Er is een netwerk van zorg en welzijnsaanbieders met betrekking tot mantelzorgondersteuning.
- Er wordt met regelmaat contact tussen mantelzorgers en uitvoerende professionals binnen de mantelzorgondersteuning georganiseerd.
- (Semi) professionals krijgen jaarlijks training aangeboden om de mantelzorg(er) als een gelijkwaardige partner te (h)erkennen en te betrekken.
- Mate van tevredenheid van netwerkpartners over de samenwerking.

### **Versterken**

- Aantal overleggen klankbordgroep mantelzorg intern en met gemeente en mantelzorgconsulent
- Aantal benaderde werkgevers t.b.v. en met mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.
- Aantal benaderde verenigingen
- Aantal mantelzorgers dat een mantelzorgwaardering heeft ontvangen.

### **Verlichten**

- Gemeente financiert een gericht aanbod van mantelzorgondersteuning.
- de mantelzorgondersteunende partij (VIT in deze) beschikt over een sociale kaart
- Tevredenheid van de mantelzorg(er) over de geboden ondersteuning en het aanbod

### **Bronnen**

Mantelzorg Manifest 2019

Model informele zorg 2015

Programma langer thuis 2019

Aanjager respijtzorg, C. Ross jan. 2020

SCP Mantelzorgers in het vizier nov. 2019

CBS 2019

KVNOG (GGD monitors)

Basisfuncties lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorg (VWS, 2009)

[https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Sez/Maatschappelijke%20ondersteuning/VWS\\_Basisfuncties\\_2009.pdf](https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Sez/Maatschappelijke%20ondersteuning/VWS_Basisfuncties_2009.pdf)

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/actueel/Roosendaal/CVDR612290.html>