



Ontmoeting Dag van de Mantelzorg **Mantelzorgcompliment**

Wegwijs in Zorg en Welzijn Alkmaar Jonge Mantelzorgers

Mantelzorgmagazine Mantelzorgapp Focus op Eigen Kracht

Clïëntondersteuning Bioscoopbon Bloemenbon
Spreekuur

Colofon

Maart 2019

Dit jaarverslag is een uitgave van het Mantelzorgcentrum. Informatie mag worden overgenomen met naamsvermelding van het Mantelzorgcentrum.

Witte Paal 347

1742 LE Schagen

0224 – 74 50 59 / 072 – 56 27 618 / 0223 – 74 70 09

info@mantelzorgcentrum.nl

www.mantelzorgcentrum.nl

Inhoudsopgave

Van het bestuur	4
Vertrouwen, verbinden en borgen	6
Intern	18
Gemeente Alkmaar	20
Gemeente Bergen	39
Gemeente Den Helder	48
Gemeente Heiloo	58
Gemeente Hollands Kroon	69
Gemeente Schagen	78

Van het bestuur

Hierbij presenteren wij u het jaarverslag van het Mantelzorgcentrum over 2018.

Dit verslag bestaat vooral uit een inhoudelijk deel waarin wij verslag doen van en verantwoording afleggen over de werkzaamheden en projecten die met de ontvangen subsidie zijn uitgevoerd.

We kijken terug op een jaar waarin het thema mantelzorg steeds prominenter in beeld kwam: er is in verscheidende media op diverse manieren aandacht besteed aan de behoeften, ervaren problemen en de maatschappelijke problemen die mede oorzaak zijn voor het stijgen van het aantal mantelzorgers en hun belasting.

In het 10-jarig bestaan van het Mantelzorgcentrum is deze tendens niet zo sterk geweest. Het maakt mantelzorgers bewuster van hun situatie en de weg naar ondersteuning, hulp en waardering wordt steeds beter gevonden.

Dit is enerzijds verheugend te noemen, anderzijds zien wij als bestuur een groei van meer hulpvragen die bovendien steeds complexer worden. Onze medewerkers zijn uitstekend in staat om deze complexe hulpvragen op te vangen en op te lossen. Echter, de realiteit van de zwaar belaste mantelzorger is dagelijks waarneembaar binnen het Mantelzorgcentrum. We hopen van harte dat deze realiteit ook voor het bestuurlijk apparaat van de gemeenten duidelijk is. Want alleen wanneer de visie op ondersteuning van mantelzorgers voldoende gewicht heeft, kunnen we een realistisch, volledig pakket aan ondersteuning en waardering van mantelzorgers (blijven) promoten en mogelijk maken.

Het bestuur van het Mantelzorgcentrum,

Marjolein Hobbelt, voorzitter



Richard Halewijn, secretaris



Johan Gunst, penningmeester



Leeswijzer

Dit inhoudelijk jaarverslag is voorzien van een algemeen deel met ontwikkelingen en algemene informatie van het Mantelzorgcentrum.

In het tweede deel zijn deze onderwerpen, indien van toepassing, per gemeente nader uitgewerkt. Zo ontvangt iedere gemeente een 'eigen' jaarverslag met aantallen, knelpunten en ontwikkelingen.

Vertrouwen, verbinden en borgen

We hebben in 2018 zo goed als mogelijk voortgeborduurd op de thema's vertrouwen en verbinden van 2017. Dit heeft doorgewerkt in goede samenwerking met de partners in het veld en de subsidienten. In 2018 hebben we vooral gestreefd naar het borgen van de samenwerkingsverbanden, het opzetten van nieuwe lijnen voor nieuwe initiatieven die volop van start zijn gegaan, zoals dementievriendelijke gemeente, Positieve Gezondheid, Clientondersteuning, Jonge mantelzorgers en Respijtzorg. Daarnaast was het noodzakelijk om de basisondersteuning aan mantelzorgers blijven bieden. Dat is in veel gevallen gelukt: mantelzorgers konden hun vraag om informatie, educatie, ondersteuning en waardering stellen en in veel gevallen kon deze door het Mantelzorgcentrum worden gegeven. Gezien de toenemende aantal vragen waarvan de ook de complexiteit toenam was dit geen geringe opdracht voor de medewerkers.

De oorzaken van deze toenames zijn, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen niet vreemd te noemen.

We zetten de belangrijkste op een rij:

- Mensen met een aandoening leven langer
- Mensen worden ouder
- Steeds meer mantelzorgers leveren langer en complexe zorg thuis
- De zorg,- en andere kosten nemen toe
- De arbeidsparticipatie stijgt en mensen werken langer door
- Wet en regelgeving groeit onvoldoende mee met deze maatschappelijke ontwikkelingen.

Deze ontwikkelingen zal zich de komende jaren blijven voortzetten en de hulpvraag naar (basis) ondersteuning zal nog wel blijven groeien. Daarom is het borgen van een goed en volledig aanbod voor mantelzorgers belangrijk. Zij zijn en blijven de centrale kurk waarop de zorg drijft en bieden nog altijd 70% van de totale zorg in Nederland. Een indrukwekkend getal dat, omgerekend in geld, miljarden vertegenwoordigd. Toch is de basisondersteuning nog niet vanzelfsprekend; niet voor mantelzorgers, niet voor professionals en ook subsidienten twijfelen nog wel eens over nut en noodzaak.

We horen nog te vaak hoeveel moeite mantelzorgers moeten doen om bij de juiste informatie te komen en verlichting te brengen in hun taak of datgene te krijgen wat men nodig heeft om goede zorg te (blijven) geven.

Alleen borging van de ondersteuning voor meerdere jaren zal helpen om mantelzorgers hun weg te laten vinden en professionals te laten weten dat wijzen op mantelzorgondersteuning in de basis er in iedere gemeente is en men er recht op heeft.

We zullen in 2019 ons uiterste best doen om mantelzorgers te bereiken en te zorgen dat iedere mantelzorger met een vraag krijgt wat men nodig heeft. Daar hebben we het vertrouwen in onze expertise van onze partners voor nodig en zullen daarom de verbinding blijven maken met de middelen die we hebben om uiteindelijk datgene te borgen wat we in de afgelopen 10 jaar hebben opgebouwd.

Ontwikkelingen en projecten

Naast het verder ontwikkelen van het reguliere aanbod heeft het Mantelzorgcentrum zich in 2018 beziggehouden met diverse (nieuwe) thema's:

- 10-jarig bestaan Mantelzorgcentrum
- Nieuw logo
- Mantelzorgcompliment
- Cliëntondersteuning
- Jonge mantelzorgers
- Ontspoorde (mantel)zorg
- Kennisoverdracht aan Wmo/wijkteams
- Inzet (zorg)professionals

10-jarig bestaan Mantelzorgcentrum

Op 8 april 2018 bestond het Mantelzorgcentrum 10 jaar. Terugkijkend op de laatste tien jaar is Truus Oud, de directeur van het Mantelzorgcentrum, vooral trots op de mensen die het Mantelzorgcentrum mogelijk hebben gemaakt, de medewerkers en het bestuur. Truus: "Zij zijn in staat geweest de afgelopen tien jaar te overleven. In alle onzekerheid of we wel mochten blijven bestaan en toch steeds weer voor vernieuwing zorgden. Om iedere keer weer opnieuw te kijken naar wat de mantelzorger nodig heeft. Zodat de mantelzorger zich gezien en gehoord voelt én de zorg kan blijven volhouden." Het jubileum werd samen met (zorg)professionals en mantelzorgers gevierd in Alkmaar en Den Helder. In Alkmaar lag de nadruk op het thema mantelzorg op de kaart te brengen. Middels stellingen en pittige discussies zijn we daar goed in geslaagd. In Den Helder was ontspanning de hoofdmoot. Door middel van improvisatietheater en –cartoons werd de aanwezigen een spiegel



voorgehouden. Daarop ontvingen we veel positieve reacties. Twee derde van de kosten van het jubileum zijn verkregen uit sponsoring en fondsenwerving.

Nieuw logo

Tijdens de jubileumviereingen presenteerden we ook ons nieuwe logo. Na 10 jaar was het tijd om het logo op te frissen en hiermee aansluiting te vinden bij de brede doelgroep. De basis van het logo is overeind gebleven; de ronde cirkel in het midden – het centrum. De partjes – de mantels en verschillende onderdelen die het Mantelzorgcentrum biedt. Nieuw is de lijn door die partjes heen. Die symboliseren de verbondenheid van al die partjes, van het centrum met de mantelzorger en de oneindigheid van de ondersteuning die wij bieden. Tot de slot de nieuwe kleuren: we hebben gekozen voor okergeel; een warme kleur die staat voor optimisme en energie, iets wat we onze mantelzorgers graag meegeven. De nieuwe kleur groen staat voor balans en rust. De blauwe kleuren zijn iets opgefrist en stralen nog steeds professionaliteit en vertrouwen uit.



Mantelzorgcompliment

Het mantelzorgcompliment houdt veel mantelzorgers sterk bezig. *Wat gaat 'mijn' gemeente dit jaar doen? Waar kan ik het krijgen?* Dit zijn vragen die veel bij het Mantelzorgcentrum binnenkomen. Jaarlijks wordt het compliment met alle gemeenten besproken. Het Mantelzorgcentrum zorgt voor de berichtgeving aan de mantelzorgers door middel van persberichten en de maandelijkse nieuwsbrief. Ook is het Mantelzorgcentrum voor een aantal gemeenten uitvoerder en dus verstrekker van het compliment in geld of bonnen. Een hele opgave ieder jaar om zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken en te zorgen voor een veilige overdracht. Aan een goede berichtgeving worden nogal wat eisen gesteld omdat iedere gemeente een eigen beleid en dus budget heeft.

De bekendheid van het compliment neemt toe waardoor er jaarlijks een groei te zien is in het aantal aanvragen. Ook het besluit om jonge mantelzorgers te waarderen met een of twee bioscoopbonnen is gewaardeerd, zeker door de ouders, die vaak de aanvraag instuurden. Het is een prima middel om jongeren te bereiken en met hen in gesprek te gaan over hun zorgtaken, belasting en behoeften. We zien ook bij de bioscoopbonnen een duidelijke stijging van het aantal aanvragen.

Door de uitvoering neemt de bekendheid van het Mantelzorgcentrum onder mantelzorgers en

professionals toe; een positieve ontwikkeling.

Over het algemeen zijn mantelzorgers tevreden met de waardering die zij namens de gemeente ontvangen. Al blijven er jaarlijks verschillen van mening bestaan. Een goede uitleg over de argumenten van de betrokken gemeente om voor de specifieke vorm of hoogte van het bedrag te kiezen is een belangrijk instrument om begrip te krijgen van mantelzorgers. Het Mantelzorgcentrum doet haar uiterste best om hieraan te voldoen. Tegelijk met de uitleg wordt het gesprek gebruikt om andere, onderliggende problemen te bespreken en op te pakken.

Cliëntondersteuning

Er is in 2018 meer aandacht voor cliëntondersteuning gekomen, speciaal die van mantelzorgers. Er zijn in alle gemeenten afspraken gemaakt en er is een gezamenlijke flyer ontwikkeld. De belangrijkste partners zijn MEE/de Wering en RCO de Hoofdzaak. De voorlichting aan mantelzorgers laat hier en daar nog te wensen over; zo wordt de folder niet altijd meegestuurd bij de uitnodiging voor het keukentafelgesprek met de gemeente of wordt in de brief niet gewezen op de mogelijkheden en het recht op vrije keuze om cliëntondersteuning te vragen.

Toch zijn steeds meer mantelzorgers geïnformeerd en kunnen zij zelf hun weg vinden en het Mantelzorgcentrum inschakelen. Deze ondersteuning biedt de mantelzorgmakelaar en is vaak, voor de mantelzorger en de professional, van toegevoegde waarde.

Dit komt vooral door de expertise die de mantelzorgmakelaar heeft op alle beleidsterreinen die in het gesprek aan de orde komen. Hierdoor ontstaat er vaker een goede dialoog tussen professional, zorgvrager en mantelzorger en zijn de oplossingen over het algemeen naar ieders tevredenheid.

Uit dit project is in een aantal gemeenten de gezamenlijke folder Cliëntondersteuning ontwikkeld.

Jonge mantelzorgers

In 2017 startte het Mantelzorgcentrum met een verkennende bijeenkomst voor (zorg)professionals. Dat hebben we in 2018 voortgezet. Bovendien hebben we actief de jonge mantelzorgers opgezocht door zelf en in samenwerking met jongerenwerkers diverse activiteiten op te zetten.

In gesprekken met jonge mantelzorgers zagen we dat jonge mantelzorgers zich vaak niet in deze benaming herkennen. Zij vinden hun situatie heel gewoon, maar kunnen wel degelijk een hulpvraag hebben of behoefte aan ondersteuning. Daarnaast is het voor jonge mantelzorgers belangrijk, om net zo als volwassenen, de nodige waardering en erkenning te krijgen. Daarom is het belangrijk om deze groep bekendheid te geven onder professionals die met hen in aanraking komen (of met hun ouders).

Het Mantelzorgcentrum heeft het afgelopen jaar daarom veel aandacht besteed aan bijeenkomsten voor professionals. Zowel in Schagen als in Alkmaar heeft het Mantelzorgcentrum in samenwerking met Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) een netwerkbijeenkomst opgezet.

Daarnaast gaf het Mantelzorgcentrum een aanzet voor ontmoeting voor jonge mantelzorgers in samenwerking met jongerenwerkers; in Schagen is de inloop in september gestart, in Den Helder en Alkmaar begin 2019. Uit de ervaring in Schagen blijkt dat het nog niet zo makkelijk is om jonge mantelzorgers naar een ontmoetingsgroep te krijgen, ook al is dit iets waar ook jonge mantelzorgers in theorie behoefte aan hebben.

De Dag van de Mantelzorg voor jonge mantelzorgers was daarom relatief succesvol; er kwamen uit de 4 gemeentes in totaal 13 deelnemers. De jongeren, die elkaar van te voren niet kenden, waren snel met elkaar vertrouwd. Het feit dat ze allemaal mantelzorger zijn maakte kennelijk dat het ijs snel werd gebroken. De jongeren waren zeer enthousiast en spraken na afloop de wens uit dat dit (het organiseren van een activiteit/uitje) meer zou gebeuren. Er is op verzoek van de jongeren een Whatsapp-groep aangemaakt. In deze Whatsapp-groep delen medewerkers van het Mantelzorgcentrum relevante informatie.



Belangrijker is dat de jongeren zelf met elkaar in contact blijven. We zien wel pieken op momenten dat het Mantelzorgcentrum informatie deelt, dat is voor de jongeren aanleiding om weer op elkaar te reageren.

Naast de bijeenkomsten voor professionals en jongeren is veel tijd gaan zitten in het opbouwen van een netwerk rond jonge mantelzorgers. Het Mantelzorgcentrum heeft nauwere contacten met het CJG/ jeugd- en gezinscoaches gezocht en samengewerkt met buro Troost, een uitvoerder van het Overhoop programma van Stichting Jonge Helden. Er is ook een nieuwsbrief met als thema Jonge Mantelzorger onder alle professionals in ons netwerk verspreid.

Alle inspanningen in 2017 en 2018 hebben ertoe geleid dat het aantal nieuwe inschrijvingen van jonge mantelzorgers stijgt, dat we meer worden gevraagd voor consultatie door professionals en dat het onderwerp jonge mantelzorgers meer aandacht heeft gekregen. We zijn voorzichtig positief, want het onderwerp is nog lang niet verankerd in organisaties en gemeenten. Ook het wegblijven van jongeren bij de ontmoetingsgroepen vraagt om nader onderzoek. Hier gaan we in 2019 mee verder.

Ontspoorde (mantel)zorg

Heeft in 2018 een vervolg gehad met nog 5 trainingen aan medewerkers van thuiszorgorganisaties in Noord – Kennemerland. Opnieuw waren de reacties van de deelnemers positief over de aard en de inhoud van de training.

Zo is de signaleringsfunctie op het thema ontsporende zorg met voorkoming van (ouderen) mishandeling weer verder verspreidt in de regio. Voor de komende jaren blijft dit thema op de agenda en zal dit ook in andere regio's aangeboden worden.

De 3-minuten check is een beproefd middel om overbelasting van mantelzorgers te signaleren. In 2018 is de check ook online aangeboden. Een groot succes; de check is in 2018 363 keer ingevuld en de aantallen lopen gestaag op. Iedere week wordt de check wel een paar keer ingevuld. Mantelzorgers hebben ook de mogelijkheid om hun gegevens achter te laten, zodat zij na het invullen van de check de juiste ondersteuning ontvangen.

Uit de resultaten van de online check blijkt dat een meerderheid vindt dat de zorg hen niet gemakkelijk af gaat. Een kleine 38% van de respondenten voelt zich zelfs overbelast.

Mantelzorgers scoren opvallend hoog bij de vraag of er ook iemand anders is die de zorg kan overnemen (de meesten antwoorden hier ontkennend op), maar aan de andere kant voelen de meeste mantelzorgers zich wel gewaardeerd door hun naaste.

Kennisoverdracht aan Wmo-/wijkteams

Er is in 2018 veel bereikt in het overdragen van kennis aan Wmo- en wijkteams in diverse gemeenten. Door de werkdruk binnen deze teams was hier steeds te weinig tijd voor en kwam het voor het Mantelzorgcentrum maar niet tot een afspraak.

De bijeenkomsten waren informatief van karakter en divers van inhoud. Belangrijkste item voor het Mantelzorgzorgcentrum is, naast het geven van algemene informatie over mantelzorg, een toelichting te geven op de huidige wet- en regelgeving, het signaleren van de (over)belasting en de mogelijkheden/behoefte aan maatwerk voor mantelzorgers.

Voor zover van toepassing is ook de samenwerking besproken, met name waar het gaat om beider posities en de voordelen van het samenwerken voor alle betrokkenen.

Een lastig thema soms, omdat de medewerkers vaak niet op de hoogte zijn van het gemeentelijk beleid op mantelzorgondersteuning en soms de informatie missen welke opdracht aan het Mantelzorgcentrum is verstrekt.

De bijeenkomsten hebben geholpen om beelden bij te stellen tot dat wat het Mantelzorgcentrum is: een expertisecentrum met professionals die, met hun kennis en kunde, mantelzorgers en professionals ondersteunen in hun taak. Samen met eenzelfde doel: het gezond houden van mantelzorgers zodat zij hun zorgtaak kunnen blijven uitvoeren en zo kostenbesparend zijn op de uitvoeringskosten.

Inzet (zorg)professionals

Vanuit het Mantelzorgcentrum zien we dat professionals een grote spil zijn in het doorverwijzen van mantelzorgers. We zien ook dat professionals veelal pas doorverwijzen op het moment dat mantelzorgers signalen van overbelasting laten zien. Door onze inzet op informatie richting de professional te vergroten, worden mantelzorgers op het Mantelzorgcentrum gewezen nog voor ze overbelast zijn. Met die insteek startten we in 2018 met de digitale nieuwsbrief voor professionals. De nieuwsbrief bevat actueel nieuws en heeft steeds een nieuw thema. De



nieuwsbrief sturen we naar professionals in alle regio's (Noord-Kennemerland en Kop van Noord-Holland). We maken hierin geen onderscheid omdat veel professionals regio-overschrijdend werken. De eerste nieuwsbrief met thema 'Jonge mantelzorgers' werd door ruim 80% van de professionals gelezen. Na het sturen van de eerste nieuwsbrief kregen we veel aanmeldingen van nieuwe professionals die de nieuwsbrief wilden ontvangen. In totaal hebben we 825 abonnees op de digitale nieuwsbrief.

Eind december stuurden we een digitale enquête mee met de nieuwsbrief voor professionals. Daarop kregen we mondigesmaat reacties binnen. We kunnen hieruit voorzichtig concluderen dat professionals nog geen eenduidig beeld hebben over het aanbod van het Mantelzorgcentrum en dat (waarschijnlijk dankzij dit onvolledige beeld) zij mantelzorgers pas doorverwijzen op het moment dat zij signalen van overbelasting vertonen. In 2019 zetten we daarom nog meer in op informatie richting de professional met als doel de mantelzorger eerder in beeld te krijgen.

Website

De nieuwe website wordt ook in 2018 veel bezocht door mantelzorgers, professionals en andere geïnteresseerden. De informatie breidt zich steeds meer uit in thema's (Jonge mantelzorgers, Mijn bijzondere kind wordt 18), om het Mantelzorgcentrum als kennisplatform ook online neer te zetten. Het uitgangspunt om een totaaloverzicht van alle aanbieders te laten zien, inclusief de activiteiten per maand en gemeente, blijft gehandhaafd.

Nieuw in 2018 is de mogelijkheid voor mantelzorgers om zich online aan te melden. Vooral rond de uitgifte van de waardering in november maken mantelzorgers hier massaal gebruik van. Mantelzorgers ervaren een laagdrempelige manier om zich aan te melden. Een vervolgstap om hulp te vragen wordt dan snel gemaakt. Bovendien informeren we alle nieuwe mantelzorgers over de diensten van het Mantelzorgcentrum, wat de drempel om hulp te vragen ook verlaagt.

Digitale nieuwsbrief

De digitale nieuwsbrief voor mantelzorgers verzenden we maandelijks aan mantelzorgers met een e-mailadres. Hoewel er weinig reacties op komen, is het een van de weinige manieren om mantelzorgers snel en eenvoudig te informeren over alle ontwikkelingen die voor hen van belang kunnen zijn. Gemiddeld opent 60% van de ontvangers de nieuwsbrief. Dat is veel hoger dan het gemiddelde op een dergelijke nieuwsbrief van andere organisaties: 16%. Wanneer mantelzorgers zich uitschrijven uit de nieuwsbrief, krijgt de Consulent mantelzorg hiervan een seintje. Die neemt contact op met de mantelzorger om te vragen naar de reden van uitschrijving. In negen van de

tien keer willen ze dan alsnog de nieuwsbrief ontvangen, omdat ze daarmee waardevolle informatie blijven ontvangen.

Social media

Vooralsnog zorgprofessionals weten ons goed te vinden op social media. Onze berichten worden op Twitter en LinkedIn regelmatig gedeeld. Het aantal mantelzorgers onder de volgers op Twitter en Facebook blijft nog wat achterwege. Het totaal aantal volgers stijgt nog steeds gestaag. Berichten met een groot bereik zijn algemene onderwerpen en vacatures.

Mantelzorgkrant

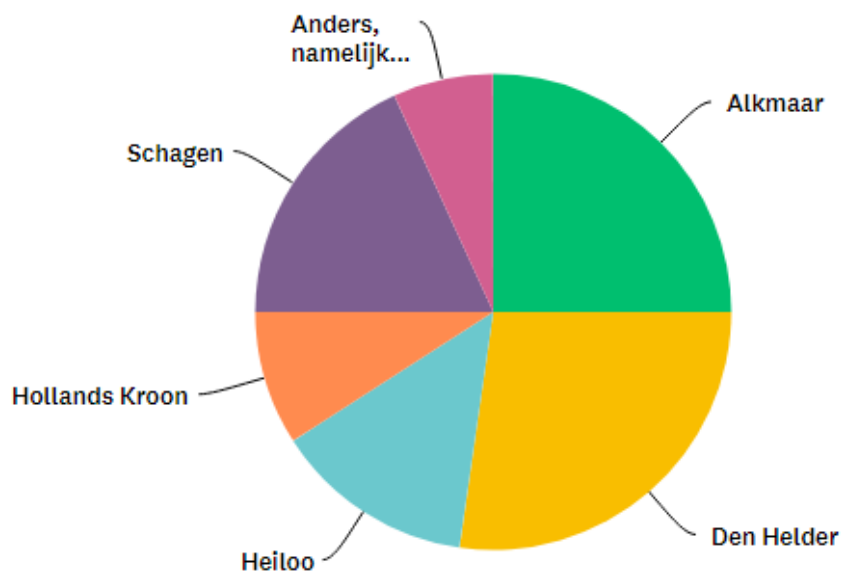
Eind 2018 is de laatste mantelzorgkrant verschenen. Hierin riepen we mantelzorgers zonder e-mailadres op hun adres aan het Mantelzorgcentrum door te geven. Daar werd mondjesmaat op gereageerd. In 2019 willen we mantelzorgers op bredere schaal bereiken door regelmatige plaatsingen in huis-aan-huis bladen. Dat doen we door free publicity (persberichten) en advertenties in de vorm van een column.

Tevredenheidsmeting

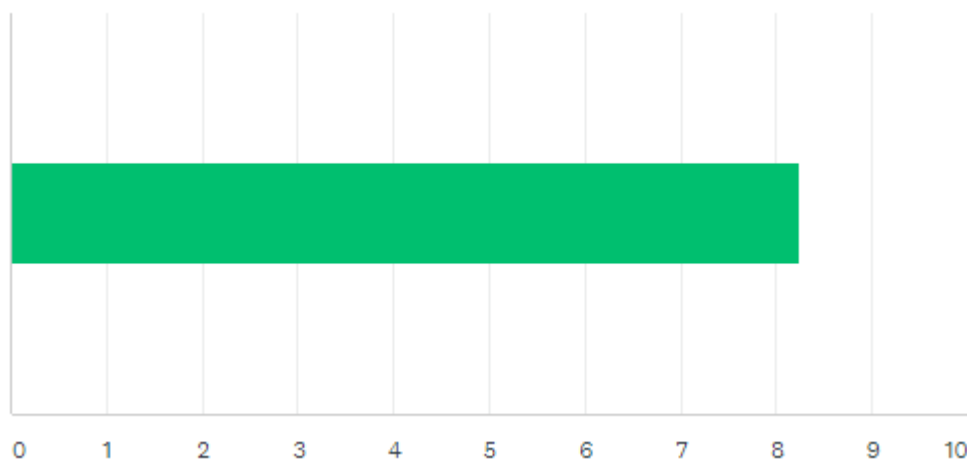
De belangrijkste graadmeter voor alle activiteiten is de mate van waardering van mantelzorgers die gebruikmaken van ondersteuning door het Mantelzorgcentrum. Jaarlijks nodigen we mantelzorgers met een actief dossier uit om hun waardering aan te geven voor de producten en het aanbod waarvan men gebruik heeft gemaakt. In 2018 stuurden we de vragenlijst digitaal. Deze lijst was iets langer dan voorgaande jaren omdat we meer de verdieping wilden opzoeken. Dat heeft geresulteerd in een iets lagere respons, maar wel voldoende om een resultaat op te halen. We zien dat verreweg de meeste mantelzorgers (45%) telefonisch informatie heeft verkregen. De mantelzorgers die door ons zijn geholpen in 2018 zijn overwegend tevreden met het resultaat (88%). Degene die niet tevreden waren, hadden overwegend een andere verwachting. In de reacties komt naar voren dat het Mantelzorgcentrum niet kan helpen, evenmin als andere organisaties, omdat de ziekte niet meer te genezen is. Dit is iets waar het Mantelzorgcentrum rekening mee houdt qua verwachtingsmanagement. Mantelzorgers die tevreden waren, maar het resultaat niet van tevoren hadden verwacht, zien dat er veel meer mogelijk is dan ze van tevoren gedacht hadden.

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft meegedaan aan een activiteit van het Mantelzorgcentrum. De meesten waren aanwezig bij een ontmoetingsgroep, de Dag van de Mantelzorg komt op de tweede plek. Dit is logisch aangezien de ontmoetingsgroepen het

vaakst worden georganiseerd en de Dag van de Mantelzorg de meeste plekken biedt. De activiteiten krijgen een 9 als gemiddeld cijfer. Dat is uitermate hoog! Respondenten geven aan dat de begeleiding en organisatie professioneel is, dat de onderwerpen goed aansloten bij de behoefte van de mantelzorger en dat mantelzorgers het als prettig ervaren met gelijkgestemden onder elkaar te zijn.



Mantelzorgers die de vragenlijst hebben ingevuld komen voornamelijk uit Den Helder en Alkmaar. Mantelzorgers uit Bergen hebben de vragenlijst niet ingevuld.



Gemiddeld geven mantelzorgers het Mantelzorgcentrum een ruime 8. Dat is hoger dan in voorgaande onderzoeken.

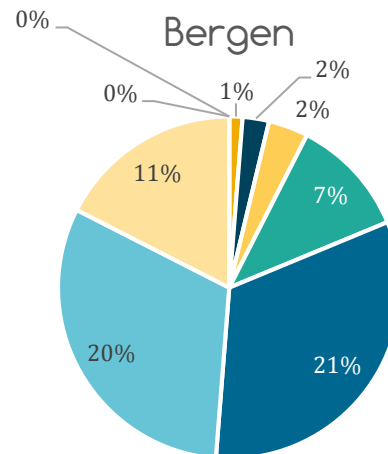
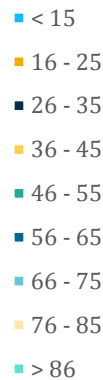
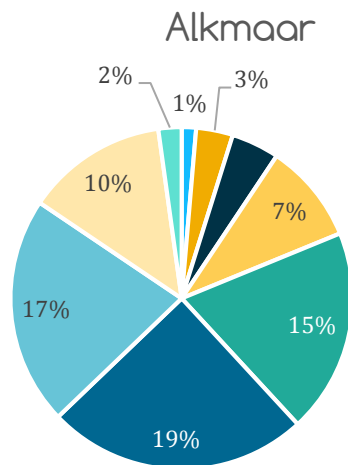
Reacties naar aanleiding van de vraag 'Kunt u het rapportcijfer voor het Mantelzorgcentrum toelichten?'

Betrokkenheid, expertise en vriendelijkheid. Heel vertrouwelijk, rustgevend en goed bereikbaar op het moment dat je een schouder en /of ondersteuning nodig hebt. Je wordt goed op de hoogte gebracht van nieuws, evenementen. Er wordt veel gedaan ter ondersteuning van de mantelzorger. Wij als mantelzorgers hebben baat bij een centrum waar je terecht kan met vragen. Het Mantelzorgcentrum heeft mij eerst heel erg op mijn gemak gesteld. Het was voor mij een hele grote stap om hulp te vragen. Daarna een huisbezoek dat ik als erg prettig heb ervaren. Ik heb een aantal tips gekregen waar ik mee aan de slag kan.

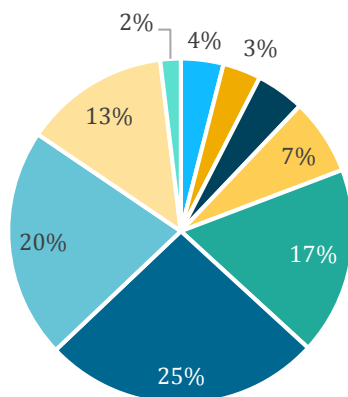
"Ja, het is niet alleen een luisterend oor, je krijgt handvatten niet alleen opzij maar ook aan de voorkant!!"

Gewoon goed. Krijg reactie op vragen en nog een mail die iets toevoegde aan de informatie. Het bleef wel ingewikkeld al die financiële mogelijkheden. De cursus was goed verzorgd en ik kon daarbij mijn vragen stellen wat duidelijkheid gaf. Goed dat het Mantelzorgcentrum er is. Het heeft mij geholpen om het allemaal in een breder perspectief te zien.

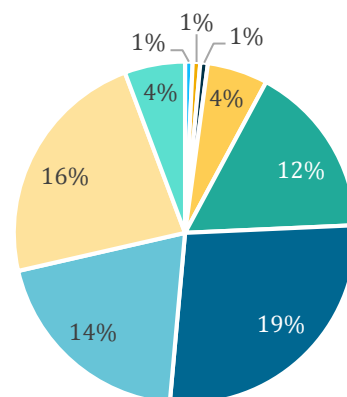
Profiel mantelzorgers naar leeftijd



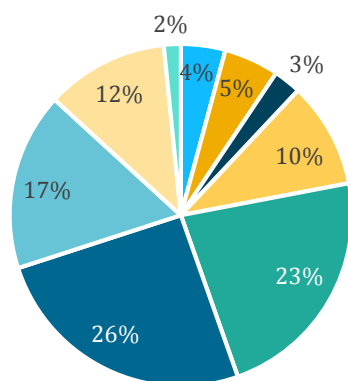
Den Helder



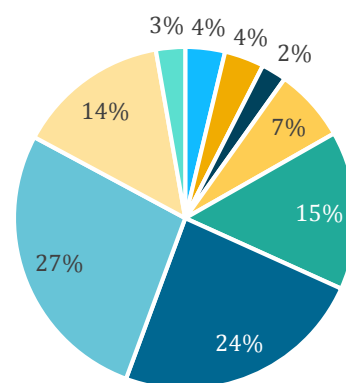
Heiloo



Hollands Kroon



Schagen



Intern

Automatisering

Er is in 2018 veel gebeurd op het gebied van vernieuwen van de automatisering. Dit heeft veel extra kosten en ureninzet met zich meegebracht.

Cliëntvolgsysteem CRVS

Begin 2018 stopte het Mantelzorgcentrum met Clientvolgsysteem Novire. Na een aantal proefsessies met CRVS, is gekozen voor dit cliëntvolgsysteem; Cliëntregistratie en -volgsysteem (CRVS). De overgang van Novire naar CRVS verliep redelijk soepel, hoewel we veel moeite moesten doen om de oude klantgegevens uit Novire te halen. Dit heeft er wel voor gezorgd dat ons klantenbestand opgeschoond is en we met een schone lei en actieve klanten in CRVS konden beginnen. 2018 bleek vooral een testjaar, medewerkers die het systeem moesten leren kennen en achterhalen welke informatie wel en niet uit CRVS kan worden gegenereerd. Dat kostte tijd, maar heeft veel opgeleverd. Dankzij een alerte en adequate helpdesk bij CRVS werden onze wensen snel uitgevoerd, waardoor er in 2019 een volwaardig en werkend Cliëntvolgsysteem staat.

ICT

ICT blijft een tijdrovende activiteit. Wegens miscommunicatie bij het ICT-bedrijf worden werkzaamheden niet efficiënt en doelgericht uitgevoerd. Dit kost veel tijd en irritatie. Na de komst van een nieuwe accountmanager lijkt het tij te zijn gekeerd, maar eind 2018 komt toch de klad erin. Een nieuwe ICT-organisatie is geen optie, aangezien het veel tijd kost om alles om te zetten. Door het aanstellen van één contactpersoon bij het Mantelzorgcentrum en korte lijnen met het ICT-bedrijf zetten we onze tijd zo efficiënt mogelijk in.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Op 25 mei 2018 ging de nieuwe Privacywet in. Voor het Mantelzorgcentrum betekende dit een aantal aanpassingen in de werkzaamheden. Hoewel wij altijd zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, was dit nog niet overal uitgeschreven. Eind 2017 hebben we al een start gemaakt met de voorbereidingen, zodat we in mei niet tot verrassingen kwamen te staan. Dit heeft geresulteerd in een aangepaste Privacyverklaring, een nieuwe manier van digitaal inschrijven, met daarbij akkoord op de Privacyverklaring, aangepaste overeenkomsten met verwerkers van persoonsgegevens en een intern protocol voor het omgaan met persoonsgegevens en, indien dit het geval is, wat te doen bij datalekken.

Het uitzoekwerk van wat voor het Mantelzorgcentrum van toepassing is en de uitvoering daarvan, heeft veel tijd gekost. We hebben twee functionarissen aangewezen om zich hier mee bezig te houden. Daarnaast hebben de overige medewerkers bijgedragen in het aandragen van privacy verklaringen bij de cliënten. Dat heeft ertoe geleid dat nu ongeveer 18% van alle ingeschreven mantelzorgers de privacyverklaring heeft getekend. Bij nieuwe cliënten is dit percentage 98%. In 2019 sturen we alle cliënten die nog geen toestemming hebben gegeven een mail om alsnog akkoord te geven.

Beschikking gemeente Alkmaar

Gemeente Alkmaar gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

- Het bieden van passende steun aan mantelzorgers
- Mantelzorgers op een laagdrempelige wijze informeren over mantelzorg
- Het bieden van passende educatiemogelijkheden aan mantelzorgers
- Doorgaand op de ingeslagen weg positioneert het Mantelzorgcentrum zich als de centrale toegang. Onder andere via de vernieuwde website van het Mantelzorgcentrum en het inzetten van eventuele andere communicatiemiddelen zodat mantelzorgers en andere geïnteresseerden het Mantelzorgcentrum herkennen als expertisecentrum en wegwijzer voor mantelzorg in de gemeente Alkmaar.
- Aandachtspunt voor 2018 is extra inzet op de samenwerking met buurt- en wijkcentra. Bijvoorbeeld in de vorm van scholing aan buurt- en wijkcentra en het op wijkniveau zichtbaar zijn met het dienstenaanbod van het Mantelzorgcentrum.
- Afstemming en waar nodig casuïstiekbespreking met de Wmo-uitvoering.
- Het organiseren van activiteiten ten behoeve van de Dag van de Mantelzorg.

Daarnaast heeft de gemeente Alkmaar twee aanvullende verplichtingen gesteld:

- Klanttevredenheidsmeting gemeente Alkmaar
- Aantal ondersteuningstrajecten met een (globaal) onderscheid in het soort vragen specifiek voor de gemeente Alkmaar

In de komende hoofdstukken zetten we uiteen wat we per opdracht in 2018 hebben uitgevoerd.

Passende steun aan mantelzorgers

Profiel mantelzorger in Alkmaar

Het grootste deel van de mantelzorgers die wij dit jaar hebben gesproken, heeft de leeftijd tussen 50 en 70 jaar, zorgt voor een persoon in de familie (partner/kind). Over het algemeen geeft deze groep aan dat ze geen beroep wil of kan doen op derden of kinderen/familie/vrienden. Men wil zo lang mogelijk proberen het zelf te regelen en wil een ander niet belasten met zijn/haar 'probleem'. Door middel van gesprekken en educatie proberen wij toch het netwerk van de mantelzorger aan te boren. We zien dat hierdoor meer rust voor de mantelzorger optreedt.

De meest voorkomende zorgsituaties van de mantelzorgers die onze ondersteuning zoeken hebben te maken met:

1. Dementie
2. Verstandelijke beperking
3. Ouderdomskwalen
4. Psychiatrische aandoeningen
5. CVA

In 2018 hebben 681 mantelzorgers zich gemeld bij het Mantelzorgcentrum. 163 mantelzorgers schreven zich uit. Uitschrijven gebeurt wegens verschillende redenen: de zorgvrager is overleden, waardoor de taken van de mantelzorger stoppen, de mantelzorger verhuist naar een andere gemeente of de mantelzorger ziet geen toegevoegde waarde om langer bij het Mantelzorgcentrum ingeschreven te staan. In dat laatste geval gaan we eerst het gesprek aan alvorens een mantelzorger uit te schrijven. Meestal is de mantelzorger via het Mantelzorgcompliment inschreven bij het Mantelzorgcentrum, maar hebben zij er geen idee van wat wij voor hen kunnen betekenen. Wanneer we dat uitleggen, is de bereidheid om ingeschreven te blijven bij het Mantelzorgcentrum des te groter. Het totaal aantal actieve mantelzorgers uit Alkmaar dat bij het Mantelzorgcentrum staat ingeschreven is 1.713.

Individuele begeleiding

In 2018 heeft de Mantelzorgmakelaar 147 mantelzorgers geholpen. Dit aantal is hoger dan 2017 (89 mantelzorgers). Halverwege het jaar hebben we afscheid genomen van de vaste Mantelzorgmakelaar voor Alkmaar, Miranda de Greeuw. Tot aan december 2018 zijn de Mantelzorgtaken voor Alkmaar opgevangen door collega's van andere gemeenten. In december is de nieuwe Mantelzorgmakelaar, Linda Braas van start gegaan. Daarna heeft een wisseling van gemeenten onder de Mantelzorgmakelaars plaatsgevonden. Laetitia

Schollink is verantwoordelijk voor de mantelzorgmakelaarstaken voor Alkmaar, Yvon Roelofs is de Consulent Mantelzorg voor mantelzorgers uit Alkmaar.

Consulent Mantelzorg maakt het verschil

Yvon Roelofs is Consulent Mantelzorg, onder andere voor mantelzorgers in de gemeente Alkmaar: “Ik merk steeds meer dat mensen het zo moeilijk vinden om hun eigen grenzen aan te geven. Zij vinden dat ze ‘te allen tijde bereikbaar’ moeten zijn voor problemen rondom de zorgvrager. Als voorbeeld een jonge alleenstaande moeder van een kind met een beperking. De school van haar kind neemt vaak meerdere malen per week contact met haar op. Soms bellen medewerkers van de school zelfs dagelijks over zaken waar zij die dag tegenaan liepen. Maar dit zijn geen acute zaken. Ze behoeven wel aandacht van de mantelzorger, maar dat kan geclusterd worden zodat het minder belastend voelt voor de mantelzorger. Ik heb de mantelzorger geadviseerd om duidelijke (schriftelijke) afspraken te maken met school, over de communicatie, welke manier, wanneer en welke actie. Voor de mantelzorger is ook het tijdstip van deze communicatie belangrijk, zodat zij bijvoorbeeld na een drukke werkdag niet nog eens allerlei zaken moet bespreken en regelen. Ik probeer mantelzorgers bij te brengen dat zij ook vaak dingen kunnen plannen op een moment dat zij tijd hebben, uitgerust zijn en hiervoor energie hebben. Dit voorkomt stress, en komt de uitkomst alleen maar ten goede.”

In 2018 heeft de Consulent mantelzorg 36 personen ondersteund op het gebied van individuele begeleiding. Deze gesprekken zijn niet specifiek opgenomen in de beschikking maar worden derhalve gezien als passende ondersteuning. De belangrijkste problemen zijn:

- Moeilijk grenzen aan kunnen geven
- Lastig de balans te vinden tussen zorgen voor zichzelf en de zorgvrager

Een cliënt heeft gebruik gemaakt van individuele coaching. Deze cliënt had moeite om de balans te vinden tussen zorgen voor haar naaste en zorgen voor zichzelf. Onze coach mantelzorg heeft deze cliënt een aantal handvatten gegeven om de balans te hervinden.

Ontmoetingsgroepen

De ontmoetingsgroepen in Alkmaar hebben een regelmatig karakter. Zowel in frequentie als in de samenstelling van de groep. Men vindt het een prettige bijeenkomst. De bekende gezichten in de groep zorgen voor een veilige omgeving waar men het hart kan luchten. De Consulent mantelzorg werkt regelmatig met een thema om diverse kanten van de zorg te

belichten. Als er zaken spelen die dringender zijn dan past zij het thema aan. In Alkmaar organiseerde het Mantelzorgcentrum in totaal 15 ontmoetingsgroepen; zes in Daalmeer, vier in Graft-De Rijp en zes keer in de Alkenhorst. Door de verspreiding in de stad en het buitengebied proberen we zoveel mogelijk mantelzorgers de gelegenheid te geven bij een ontmoetingsgroep aanwezig te kunnen zijn.

In november organiseerden we een ontmoetingsgroep in de avond. Hiermee kwamen we werkende mantelzorgers tegemoet. De opkomst was met vijf mensen redelijk te noemen.

Respijtzorg

In Alkmaar zijn we dit jaar van start gegaan met respijtzorg. Gemeente Alkmaar ondersteunt mantelzorgers om respijthulpen in te zetten die tijdelijk de mantelzorgtaken overnemen. De bedoeling was om in de pilot samen te werken met Humanitas. Zij zouden de vrijwilligers werven, het Mantelzorgcentrum zou de match vinden. Helaas heeft Humanitas besloten zich terug te trekken, waardoor het werven van respijthulpen bij het Mantelzorgcentrum komt te liggen.

Eind 2018 is het Mantelzorgcentrum actief gaan werven onder bewoners van Alkmaar. Mondjesmaat komen hier reacties op; het werven zetten we daarom in 2019 nog groter in. We merken namelijk dat de behoefte aan respijtzorg onder mantelzorgers groot is. Tegelijkertijd zien we de tendens dat mantelzorgers zich schuldig voelen om de zorg tijdelijk over te dragen en daardoor de drempel om respijt aan te vragen groot is.

Casus respijtzorg

Een 63-jarige mantelzorger wilde graag een paar uurtjes in de middag vrij van de zorg. Ze werkt in het vrijwilligerscircuit. Het vrijwilligerswerk geeft haar veel voldoening en geeft haar de mogelijkheid om even los te komen van het zorgen voor haar man. Bovendien heeft ze in haar vrijwilligersfunctie 'collegae' om zich heen en ontmoet ze andere mensen. De respijtkoordinator zette, na uitgebreide kennismaking, een respijthulp in. De respijthulp komt in de middag langs voor gezelschap, een wandeling en bereidt het eten alvast voor, samen met de zorgvrager.

Presentaties op locatie/informatie

Het Mantelzorgcentrum zoekt de mantelzorger ook op op locatie. Bijvoorbeeld op scholen. In het najaar van 2018 gaf onze Consulent mantelzorg samen met Mee de Wering een presentatie aan ouders over het Mantelzorgcentrum.

Cliëntondersteuning

De mantelzorgmakelaars boden ook in 2018 cliëntondersteuning. Steeds meer mantelzorgers weten van deze ondersteuning en vragen hulp bij het gesprek met de gemeente. De inzet werd zeer gewaardeerd. De professionals die de mantelzorgers hierop kunnen wijzen, blijven wat achter in deze taak: veel mantelzorgers kregen dit niet actief aangeboden maar zochten cliëntondersteuning zelf op.

In het voorjaar heeft het Mantelzorgcentrum met Mee&deWering en RCO de Hoofdzaak een presentatie gegeven over cliëntondersteuning aan de bewonersverenigingen in Alkmaar. De bedoeling is om meer bekendheid te geven aan cliëntondersteuning zodat er beter en meer verwezen wordt. In het najaar gaven we dezelfde presentatie bij het CJG in Alkmaar.

Laagdrempelig informeren

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en over respijtzorg. De gemeente Alkmaar heeft een aparte pagina met het aanbod vanuit het Mantelzorgcentrum en het aanbod van derde partijen (Humanitas, WonenPlus, Mee de Wering en RSWP), conform de eerder uitgebrachte menukaart.

14,2% van de bezoekers aan de website komt uit Alkmaar. Dit is het hoogste percentage ten opzichte van de andere gemeenten. Bezoekers uit Alkmaar blijven gemiddeld wel minder lang hangen op de website. Een gemiddeld bezoek duurt 2:02 minuten, tegen 2:12 gemiddeld. Bezoekers bleven in 2018 wel langer op de website dan gemiddeld in 2017 (1:49).

Digitale nieuwsbrief

Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 1.200 mantelzorgers in Alkmaar. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

Komkommertijd? Niet voor mantelzorgers!'

De zomermaanden zijn voor velen een periode van ontspannen, rust en reflectie. De gemiddelde mantelzorger heeft het echter drukker dan ooit. De mantelzorger kan geen beroep doen op zijn netwerk, dat is op vakantie. Wegens de vakantie zien ze steeds andere gezichten in huis en in zorginstellingen. Dat geeft extra stress en onrust met zich mee, ze moeten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen en alles uitleggen. Het Mantelzorgcentrum biedt geen zorg, maar kan wel praktische regeltaken uit handen nemen, bemiddelt in respijtzorg, denkt met mantelzorgers mee en onderzoekt de mogelijkheden om meer rust te creëren.



MANTELZORG
CENTRUM



Komkommertijd? Niet voor mantelzorgers!



Zijn de zomermaanden voor u een drukke periode, of vindt u het wel lekker rustig? En hoe komt het dan dat u het juist druk of rustig hebt?

Mail uw antwoord voor morgen 9.00 uur naar
communicatie@mantelzorgcentrum.nl

De resultaten verwerkten we in een persbericht om zo aandacht te vragen voor mantelzorgers. Dat bericht werd goed opgepakt door de media.

Vakantie schiet gaten in het netwerk van helpers

Moeilijke maand voor mantelzorg



Henk-Jan den Ouden
h.den.ouden@hollandsehoofdaanbouw.nl

Heiloo ★ Voor veel mensen is augustus de periode om lekker met vakantie te gaan. Maar de mantelzorgers, mensen die voor een familielid of vriend(in) zorgen, is dit juist een extra drukke periode. Dat zeggen Monique Vlaar en Miranda de Greeuw van het Mantelzorgcentrum in Heiloo, dat de mantelzorgers ondersteunt. Veel zorgprofessionals zijn nu met vakantie, zegt Vlaar. „Vaak is er wel vervanging geregeld, bij de thuiszorgorganisaties gaat dat meestal

wel goed. Maar door de vakantie komen ze vaak op een andere tijd.” De Greeuw. „Ze zijn dan even de structuur kwijt. Het is ook niet leuk als je een uur of anderhalf uur in je pyjama moet wachten tot de hulp er is.” Mantelzorgers ervaren daardoor extra druk. Ten tweede valt bij mensen hun netwerk uit vanwege vakantie, zodat ze minder vaak een beroep kunnen doen op familie, vrienden of buren om de zorg of de taken even over te nemen, waardoor ze zelf vaker en langer ‘aan de beurt’ zijn. En dan: de warmte. „Vlaar: Bij hoge temperaturen moeten mantelzorgers extra wassen draaien, en er zeker van zijn dat degene voor wie ze

Zorg voor je naaste

Een mantelzorger is iemand die langdurig zorgt voor een naaste: een partner, familielid of vriend, en minimaal acht uur per week en gedurende drie maanden of langer. Het Mantelzorgcentrum helpt hen daarbij. Het is er voor inwoners van Alkmaar, Bergen, Heiloo, Schagen, Den Helder en Hollands Kroon. Meer informatie via www.mantelzorgcentrum.nl of telefoonnummer 072-562 76 18.

zorgen genoeg drinkt. En het wandelingetje moet 's avonds in plaats van overdag, vanwege de hitte.”

Kinderen

Ook kinderen zijn vaak mantelzorger, omdat ze voor een ziek of gehandicapt vader, moeder, oom,

tante of broertje of zusje zorgen. „Deze jonge mantelzorgers worden niet altijd gezien”, zegt Vlaar. „Dat is een nog schrijnender doelgroep van ons. En in deze vakantietijd zijn de kinderen de hele dag thuis.” Dat betekent dat ze nog meer betrokken zijn bij de zorg.

Een mantelzorger moet vaak veel moeite doen om zelf op vakantie te kunnen, zegt De Greeuw. „Er moet een hoop geregeld worden. Pas als je weet dat alles voor elkaar is, kan je relaxed met vakantie. Wij adviseren, op tijd te beginnen met het regelen van vervangers.” Vlaar: „En wij hebben ook geen hoge hoed waar we zorg uit kunnen toveren.” Het duo maakt zich soms best zorgen. „Veel mantelzorgers staat het water tot aan de lippen”, zegt Vlaar. „Maar ze voelen zich geen mantelzorger. 'Ik ben toch getrouwd, en ik heb beloofd voor mijn partner te zorgen', horen we vaak. Maar je hebt recht op ondersteuning. Je kunt hulp inroepen, er is best veel mogelijk.”

Mantelzorg-app

In juni hebben Esther Anker (gemeente Alkmaar), Patrick Landsman (MobileCare/Nettie) en het Mantelzorgcentrum de mantelzorg-app Nettie geëvalueerd. We kwamen tot de conclusie dat we via de app de mantelzorgers niet kunnen bereiken. Mantelzorgers moeten eerst de app downloaden en vervolgens het Mantelzorgcentrum laten weten dat zij de app hebben gedownload. Dat laatste is noodzakelijk om de mantelzorger te kunnen koppelen aan de Alkmaar-omgeving van Nettie. Maar dit blijkt voor de meeste gebruikers een te hoge drempel. Inzage in herkomst van de app-gebruikers is niet mogelijk in verband met de privacywet. Gemeente Alkmaar gaat nu de app bij een centraal punt onderbrengen (bijvoorbeeld Geriant), zodat de app veel breder kan worden ingezet. Niet alleen voor mantelzorgers, maar ook voor zorgvragers en zorgprofessionals. Het Mantelzorgcentrum heeft hierin een ondersteunende rol door Nettie als een van de mantelzorg-apps te promoten onder mantelzorgers.

Social media

Eind 2017 is er een start gemaakt met social media; Twitter, Facebook en LinkedIn. Op deze wijze komt het nieuws sneller naar mantelzorgers toe en wordt er gewerkt aan een meer wederkerig contact tussen het Mantelzorgcentrum en mantelzorgers.

Berichten over het jubileum werden breed gedeeld en geliked, als ook de vacature voor een Mantelzorgmakelaar in het najaar.

Twitter richt zich vooral op de mantelzorgers en de professionals, Facebook op de mantelzorgers en LinkedIn op de professionals. Dat uit zich ook in de berichten die we plaatsen. Zo plaatsten we de bijeenkomst over jonge mantelzorgers op LinkedIn en deelden we onze activiteiten voor mantelzorgers op Facebook.



Rode Noodboekje

Het Noodboekje is er voor wanneer de mantelzorger zelf uitvalt. Op dat moment moet de zorg (tijdelijk) worden overgedragen en is het wel zo handig dat de vervanger weet van de dagelijkse routine. Wat vindt de zorgvrager prettig of juist niet. Wat zijn de handelingen in

de verzorging en wat mag de zorgvrager eten. Het Rode Noodboekje was toe aan een revisie. In het najaar van 2018 verscheen de herziene versie met het nieuwe logo van het Mantelzorgcentrum. Uiteraard blijft de rode kaft als herkenbaar teken 'in geval van nood'.

3-Minuten check

In drie minuten weet de mantelzorger of de zorg hem gemakkelijk of moeilijk afgaat. Maar het belangrijkste van de 3-minuten check is dat de mantelzorger even tijd neemt om bij zichzelf stil te staan. 'Hoe gaat het eigenlijk met mij?'. De 3-minuten check is een tool die we regelmatig afnemen bij nieuwe mantelzorgers. Professionals maken er ook regelmatig gebruik van. Sinds begin dit jaar is de 3-minuten check ook online te maken. Via een link naar een online vragenlijst vullen mantelzorgers de tien vragen in. De score vinden ze vervolgens op de website van het Mantelzorgcentrum. Die verwijst ook naar de verschillende mogelijkheden die het Mantelzorgcentrum biedt. De online 3-minuten check is in 2018 bijna 300 keer ingevuld. Omdat de vragenlijst anoniem is, is niet te achterhalen wat het percentage Alkmaarders is. Eind 2018 is de vragenlijst aangevuld met ruimte voor contactgegevens, in het geval de mantelzorger een vraag heeft over de 3-minuten check of in het algemeen. Een aantal mantelzorgers heeft hier inmiddels succesvol gebruik van gemaakt.

Pers

De pers lijkt de weg naar het Mantelzorgcentrum steeds beter te vinden. Hoogtepunten waren natuurlijk het 10-jarig jubileum en het lintje van Truus Oud, onder andere wegens het op de kaart zetten van mantelzorgers. Maar ook voor andere onderwerpen werden we door de pers benaderd. Zo stond er in mei een mooi artikel over het Mantelzorgcentrum in het Alkmaars Weekblad en verscheen er in de nieuwsbrief van Rijksoverheid in april een

duo-interview met Truus Oud (Mantelzorgcentrum) en Esther Anker (gemeente Alkmaar) over overbelaste mantelzorgers.

Mantelzorgcentrum bestaat tien jaar

HELLOO Soms stap je een nog ongekende wereld binnen. En dan realiseer je je ontroerd hoe mensen kunnen of moeten omgaan met iets dat hun leven op z'n kop zet. En hoe er dan een echt omvangrijke partij is die zich inzet om hen een helpende hand te bieden. Het Mantelzorgcentrum bestaat tien jaar. Er is heel veel gedaan en nog heel veel te doen. We spreken met Truus Oud, oprichter en directeur.

Ed Bausch

'Aandacht voor de patiënt of cliënt is er wel en die is ook wel goed geregeld. Maar het Mantelzorgcentrum is er voor de mantelzorger, zo simpel is het eigenlijk. De patiënt overkomt iets, maar de partner of ouder overkomt daardoor ook iets. En nog altijd loopt die mantelzorger het risico om niet of niet voldoende te worden gezien', zegt Truus Oud. 'Wij hebben daarnaast bijvoorbeeld ook oog voor de andere kinderen in een gezin met broer, zus of ouder met een beperking of chronische ziekte.'

BEMOEDIGING Truus was voorheen werkzaam in de wijkverpleging. Ze zag de gevolgen van de veranderende en ingewikkelder wordende samenleving voor patiënten en hun ouders of partners. Wat ze maakte ging ze nader onderzoeken en ze studeerde als maatschappelijk werker af op mantelzorg, een



Van links naar rechts: Yvon Roelofs, Miranda de Greeff, Truus Oud, Monique Vlaar.

betrekkelijk nieuw begrip. En zo kwam ze met anderen tot de oprichting van het Mantelzorgcentrum. Dat is nu werkzaam voor de gemeenten Alkmaar, Helvo, Bergen, Den Helder, Hollands Kroon en Schagen. Er is niet een landelijk netwerk van mantelzorgcentra, toch zijn er wel overal initiatieven om aandacht te vragen voor de mantelzorger. Die kan terecht komen of verdwalen in een bunt geheel van instituties en te maken krijgen met

inkomstenderving en met overbelasting. 'Want mantelzorger ben je dus 24 uur per dag, 7 dagen per week. Denk je dat eens in, naast verdriet en de zorgen die de situatie kan geven', zegt Truus. Zij vertelt hoe zij en haar medewerkers altijd bezig zijn om mantelzorgers te helpen op hun weg, om regeltaken over te nemen en hen te bemoedigen met cursussen.

Sinds de invoering van de Wet op

de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 is er veel veranderd. In de overdracht van de voormalige zorgkantoren naar de gemeentes ging veel goed, maar ook veel mis. Gemeentes hebben de plicht om mantelzorgers te ondersteunen en voortdurend plaatst het Mantelzorgcentrum hen op de politieke agenda. In heel Noord-Holland boven het kanaal, zijn circa 400.000 mantelzorgers. Het in Helvo gevestigde Mantelzorgcentrum is werkzaam voor gemiddeld 3.000 van hen, die de aandacht en bemoediging zo hard nodig hebben en voor wie het centrum soms een week organiseert om even tot rust te komen. Truus Oud: 'Mantelzorgers zijn professionals in de kanten van de zorg. Zij verdienen onze aandacht en support in een wereld waarin we veel meer zelf moeten doen, langer thuis moeten blijven wonen. Ze besparen de overheden ook nog eens veel geld.' Truus is positief over de gemeentes waar zij met haar medewerkers actueel het Mantelzorgcentrum woedt steeds vanzelfsprekender betrokken in de kanten. Maar ook: 'werk genoeg voor een volgende tien jaar'.

Het Mantelzorgcentrum, De Strandwal 22A 1853 WM Helvo.
072 5427518 info@mantelzorgcentrum.nl
www.mantelzorgcentrum.nl

Alkmaars Weekblad, 30 mei 2018



Abonneren

[Home](#)

[Nieuwsbrieven & e-mailattendingen](#)

[Persberichten](#)

[Nieuwsbrieven & E-mailupdates](#) > [Nieuwsbrieven archief](#) > [Ouderen in veilige handen](#) > [Jaargang 7, Nummer 30, 3 a](#)

Nieuwsbrieven & e-mailattendingen

[Nieuwsbrieven](#)

[E-mailattendingen](#)

[Abonnementen beheren](#)

[Archief nieuwsbrieven](#)

Medewerkers huishoudelijk hulp signaleren overbelasting van mantelzorgers

In 2017 gingen in 10 gemeenten pilots van start om ontspoorde mantelzorg te voorkomen. De regio Alkmaar koos een praktische insteek en bleef dicht bij de werkvloer: medewerkers huishoudelijke hulp van thuiszorgorganisaties kregen scholing om signalen van overbelasting van mantelzorgers te herkennen. Truus Oud, directeur Mantelzorgcentrum, en Esther Anker, beleidsadviseur gemeente Alkmaar, lichten toe. "Wanneer de mantelzorger gehaast binnenkomt, de huishoudelijke hulp geen gedag zegt en de was neergooit, weet je dat het niet goed gaat."

Rijksoverheid.nl, 3 april 2018

Passende educatiemogelijkheden

In 2018 organiseerde het Mantelzorgcentrum twee bijeenkomsten met als uitgangspunt de zelfhulpcursus. De Zelfhulpcursus Mantelzorg is een digitale cursus die iedereen gratis kan volgen, in z'n eigen tijd. De zelfhulpcursus bestaat uit twee delen 'Zorgen voor jezelf' en 'Mantelzorg in combinatie met werk en sociale leven'. Hiermee kwamen we aan de wens tegemoet om Focus op eigen Kracht (nieuwe naam *Mantelzorg(er) in evenwicht*) in verschillende delen aan te bieden.

Omdat de bijeenkomsten in de avond waren gepland, gingen we ervan uit dat hier veel werkende mantelzorgers op zouden reageren. Helaas meldden zich maar drie mantelzorgers aan, wat ons deed besluiten de bijeenkomsten te annuleren.

In het najaar boden we de bijeenkomsten opnieuw aan. Wegens het wegblijven van de aanmeldingen is alleen deel twee doorgegaan. Hier kwamen twee mensen op af.

Hoewel mantelzorgers regelmatig aangeven liever in de avond een cursus of workshop te volgen, blijft het aantal aanmeldingen laag. We willen mantelzorgers tegemoet komen, daarom blijven we activiteiten in de avond aanbieden.

Een activiteit die wel goed werd bezocht, was Dagboekschrijven van Christine de Vries. Er waren maar liefst 15 deelnemers aanwezig, ondanks de vakantieperiode. Het was een mooie bijeenkomst. De deelnemers waren erg enthousiast. Mantelzorgers kregen duidelijke tips, die ze in het dagelijks leven kunnen toepassen. Het gaf een mooie verbinding tussen de mantelzorgers, waar soms ook ruimte was voor tranen. Alles kon en mocht.

Het Mantelzorgcentrum als expertisecentrum

Het Mantelzorgcentrum profileert zich op verschillende manieren als expertisecentrum. Dit doen we door woordvoering richting de pers, het sturen van inhoudelijke persberichten of het geven van presentaties of cursussen met het thema mantelzorg. We proberen zoveel mogelijk de (zorg)professional te ondersteunen met informatie over het thema, met als doel zoveel mogelijk mantelzorgers te ondersteunen. Hetzij door de zorgprofessionals zelf, hetzij door het Mantelzorgcentrum.

Het Mantelzorgcentrum is veelvuldig benaderd door (zorg)organisaties om voorlichting te geven. Soms nam het Mantelzorgcentrum zelf het initiatief om als spreker op te treden tijdens een bijeenkomst.

De mantelzorgmakelaar heeft in totaal zeven presentaties of cursussen bij (zorg)organisaties gegeven. Een daarvan was een gastcollege over mantelzorg op aanvraag van het Horizon College aan 2^e-jaars doktersassistenten. Hiermee leggen we de basis om zorgprofessionals te laten kennismaken met het thema mantelzorg. Dat we een gastcollege voor deze doelgroep mochten geven is des te belangrijker omdat we in de praktijk merken dat juist huisartsen de weg naar het Mantelzorgcentrum niet altijd weten te vinden. Daarom verwijzen zij in veel mindere mate mantelzorgers naar ons door. Nu de portier van de huisartsenpraktijk, de doktersassistent, weet van ons bestaan, geeft dit hoop voor de toekomst.

Daarnaast gaven we samen met MEE & de Wering een algemene presentatie over het Mantelzorgcentrum en mantelzorgers voor de revalidatieafdeling van het Medisch Centrum Alkmaar (nu NoordWest Ziekenhuis). Het was een goede opkomst, ruim 40 professionals waren aanwezig.

Verder organiseerden we samen met Vrijwilligerscentrale Regio Alkmaar (VCRA) een cursussen voor vrijwilligers als het gaat om mantelzorg. Er waren slechts 2 deelnemers; dat was te weinig. De deelnemers die er waren heeft de Consulent Mantelzorg persoonlijk benaderd om te kijken of zij nog iets voor het Mantelzorgcentrum konden betekenen (bijvoorbeeld als respijthulp). Dat bleek niet het geval.

Voor het project Ontspoorde Zorg gaven we meerdere trainingen voor huishoudelijke

hulpen en aandachtsfunctionarissen. Ook gaven we op een conferentie met beleidsmedewerkers van de gemeente Alkmaar voorlichting hierover.

Platform Noord-Kennemerland

In juni was de eerste bijeenkomst van het Platform Mantelzorg Noord-Kennemerland. Na positieve ervaringen in de Kop van Noord-Holland besloot het Mantelzorgcentrum een dergelijk platform te organiseren voor (zorg)professionals in Noord-Kennemerland (Alkmaar, Bergen, Heiloo). De eerste bijeenkomst werd erg goed bezocht en alle aanwezigen spraken het voornemen uit om elkaar te versterken om zo de mantelzorger zo goed mogelijk te ondersteunen. Aanwezig waren; Ellen Burger, Geriant; Esther Anker, gemeente Alkmaar; Christina Klaver, Humanitas; Marcel van Etten, MEE & de Wering; Marjolein Verkoijen, 't Huis Lioba; Ria v.d. Velde, VPTZ Heiloo; Petra Romijn, Eveen; Marijke Benami, wijkverpleegkundige; Anneke Mulder, Alzheimer café; Herry Booij, Alzheimer NK; Joke Schouten, Aristo Zorg; Petra Oxfoord, Respijthuis Alkmaar; Gonda Breure, Respijthuis Alkmaar; Gerard Mesman, Zorgcirkel; Ellen de Leijer, GGZ NHN; Laetitia Schollink, Mantelzorgcentrum; Yvon Roelofs, Mantelzorgcentrum; Truus Oud, Mantelzorgcentrum.

De eerste bijeenkomst was vooral een inventarisatie van behoefte aan ondersteuning of wat er nog mist in ondersteuning. Zo kwam onder andere boven tafel dat mantelzorgers graag willen dat de uren van dagbesteding worden verruimd, dat de regels voor zorg en financiering van de zorg te ingewikkeld zijn en dat mantelzorgers behoefte hebben aan een sociale kaart voor de regio.

Jonge mantelzorgers

De projectleider Jonge Mantelzorgers van het Mantelzorgcentrum is met gemeente Alkmaar (o.a. Esther Anker) in gesprek gegaan om te onderzoeken hoe in de gemeente deze groep meer op de kaart kan worden gezet. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een Dag van de Jonge Mantelzorger in oktober (met jonge mantelzorgers uit Alkmaar, Den Helder en Hollands Kroon) en een bijeenkomst voor professionals in samenwerking met het CJG. Een ontmoetingsgroep voor jonge mantelzorgers is gestart eind 2018/ begin 2019. Om hiervoor jongeren daadwerkelijk te activeren, blijkt nog een opgave waar we in 2019 samen met de ketenpartners verder aan werken. Na de Dag van de Jonge Mantelzorger is een Whatsapp-groep opgezet om jongeren met elkaar in contact te laten blijven. Het contact wordt daadwerkelijk opgezocht, maar het Mantelzorgcentrum als katalysator blijft nodig.

Meer ambassadeurs voor jonge mantelzorgers

ALKMAAR – Tijdens de bijeenkomst ‘Jong en zorg(en)’ stond het thema jonge mantelzorgers centraal. In Alkmaar kwamen professionals van verschillende beroepen bij elkaar, om geïnformeerd en geïnspireerd te worden over dit onderwerp. Dat de bijeenkomst veel opleverde, blijkt wel uit de uitspraak; “Nu zie ik pas echt in hoe belangrijk het is om proactief met dit onderwerp om te gaan.”.

(Zorg)professionals waren erg tevreden over de informatieve en interactieve opzet van de bijeenkomst. Een professional: “Nu heb ik niet alleen een veel beter beeld van wat een jonge mantelzorger is, maar ook wat ik kan doen als ik bepaalde signalen tegenkom. Dit kan mij op mijn werk helpen, om jonge mantelzorgers de zorg te bieden die ze nodig hebben”. Het Mantelzorgcentrum organiseerde de bijeenkomst in samenwerking met gemeente Alkmaar. Margitta Plantinga, projectleider bij het Mantelzorgcentrum: “Het is fijn dat we dit samen organiseerden en dat gemeente Alkmaar zich ook hard maakt voor jonge mantelzorgers.”

Inleven

De fictieve casussen die werden besproken, maar ook de verhalen van de ervaringsdeskundigen, hielpen de (zorg)professional vooral om zich in te leven in de situatie van de jonge mantelzorger. “Het is erg fijn om ideeën uit te wisselen met zo een diverse groep, ik voel me nu veel sterker in mijn schoenen rondom dit onderwerp.”, aldus een van de professionals. De aanvullende informatie en tips en tricks die de (zorg)professional meekregen, helpt hen ook om het onderwerp binnen hun organisatie bespreekbaar te maken. Zo hebben de jonge mantelzorgers er in een klap heel wat ambassadeurs bij gekregen.

Kinderombudsman

Rhea Verheul startte de ochtend met een inleiding over jonge mantelzorgers. Zij is beleidsadviseur en verantwoordelijke voor het onderwerp jonge mantelzorgers bij de Kinderombudsman.

‘Wat kan ik doen?’

Het Mantelzorgcentrum biedt de workshop ‘Wat kan ik doen?’ aan voor (zorg)professionals. Professionals die met jonge mantelzorgers in aanraking komen en daar wel wat tips bij kunnen gebruiken, kunnen contact opnemen met het Mantelzorgcentrum. Het Mantelzorgcentrum biedt de workshop zowel individueel als in teamverband (eventueel op de werkplek) aan.

Samenwerking met buurt- en wijkcentra

Het Mantelzorgcentrum werkt nauw samen met de buurt- en wijkcentra van gemeente Alkmaar. We organiseren er veel activiteiten en wijkcentra informeren hun bezoekers over het Mantelzorgcentrum door flyers neer te leggen. In het tweede kwartaal van 2018 zijn we met een bijzonder project gestart: Mantelzorg Samen in de Wijk.

Mantelzorg Samen in de Wijk

Mantelzorg Samen in de Wijk gaat uit van het feit dat veel mantelzorgers bij elkaar in de buurt wonen, maar niet van elkaar weten dat ze mantelzorger zijn. Tijdens Mantelzorg Samen in de Wijk kunnen mantelzorgers elkaar ontmoeten, of deze tijd benutten om even te winkelen, een fietstocht te maken of op een andere manier te ontspannen. De zorgvrager mag namelijk mee naar Mantelzorg Samen in de Wijk. Medewerkers van het wijkcentrum organiseren allerlei activiteiten, waaronder het samen voorbereiden van een lunch, om de zorgvrager bezig te houden.

De medewerkers van de wijkcentra pakken Mantelzorg Samen in de Wijk na de opstartfase geheel zelfstandig op. Het Mantelzorgcentrum fungeert als begeleider op afstand en verzorgt de communicatie. Mantelzorg Samen in de Wijk is gestart in Wijkcentrum Daalmeer onder de naam 'Voor de Breek'. Twee enthousiaste pedagogisch hulpverleners gingen met de activiteit aan de slag. In Ontmoetingscentrum De Sociëteit ging de activiteit een paar weken later van start. Helaas werd de activiteit te weinig bezocht. Na een evaluatie begin 2019 is Voor de Breek met een andere insteek, namelijk gezellig koffie drinken, verder gegaan. Mantelzorg Samen in de Wijk in De Sociëteit is in zijn geheel gestopt. In 2019 kijken we hoe we deze vorm van ontmoeting op een andere manier kunnen inzetten in de Sociëteit.

Afstemming Wmo-uitvoering

Regelmatig heeft het Mantelzorgcentrum overleg met het Wmo-team van gemeente Alkmaar. Het onderwerp van het overleg is meestal de samenwerking, elkaar informeren en indien er tijd is ook soms casuïstiekbespreking. De overleggen zijn altijd nuttig. Persoonlijke contacten maken toenadering laagdrempelig. Bovendien bevordert het contact de 'Top of Mind', bij nieuwe casussen weten zowel het Mantelzorgcentrum als het Wmo-team elkaar beter te vinden.

Dag van de Mantelzorg – waardering mantelzorger

Ook in 2018 verzorgde het Mantelzorgcentrum de organisatie van de Dag van de Mantelzorg. Net als vorig jaar vond dit op drie locaties plaats: Wijkcentrum Overdie, Wijkcentrum Daalmeer en in Graft. Mantelzorgers waarderen het dat de Dag van de Mantelzorg zo dichtbij is en dat het tegelijkertijd niet meer zo massaal is. Het kleinschalige, vooral in de buitengebieden waar iedereen elkaar kent, wordt erg gewaardeerd. Uiteindelijk waren er minder deelnemers dan vorig jaar. We mochten veel positieve reacties ontvangen. Hoewel het een dag van ontspanning is, biedt de Consulente tijdens deze dagen ook een luisterend oor, waar al dan niet een opvolgactie uit komt.

Mantelzorgcompliment

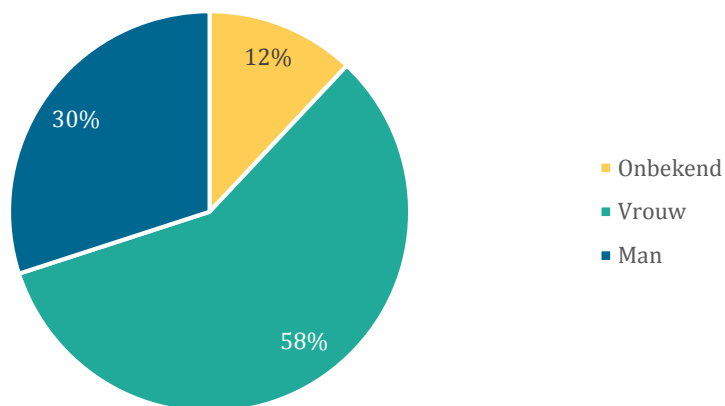
Een andere vorm van waardering van de mantelzorger is het mantelzorgcompliment. Hoewel de aanvraag pas start in de tweede helft van 2018, is het maanden voorafgaand aan de startdatum al druk met telefoontjes en post. Zorgvragers willen vaak al in mei weten waar het formulier te krijgen is, of het compliment ook dit jaar weer wordt uitgereikt en vanaf welke datum ze het compliment kunnen aanvragen. Sommige locaties die het formulier verspreiden, hadden nog formulieren van het jaar ervoor liggen. Hierdoor kwamen aanvragen voor 2018 zelfs in januari al binnen. Deze formulieren stuurden we in z'n geheel terug naar de aanvrager met het verzoek om het formulier vanaf 1 juli opnieuw in te sturen.

De aanvragen zijn meer compleet dan voorgaande jaren. We zien een tendens dat mantelzorgers/zorgvragers die het compliment eerder hebben aangevraagd, precies weten wat ze wel en vooral niet hoeven in te sturen, wat de beoordeling van de aanvraag vergemakkelijkt. Er is een lichte stijging in het aantal aanvragen te zien.

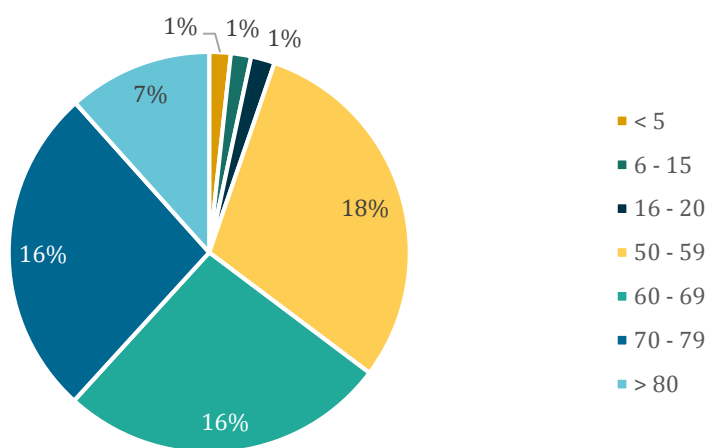
Voor 2019 heeft het Mantelzorgcentrum, in overleg met gemeente Alkmaar, een aantal wijzigingen doorgevoerd om het de mantelzorger/zorgvrager nog makkelijker te maken om het formulier in te vullen.

Profiel mantelzorger Alkmaar

Alkmaar - Mantelzorgers naar geslacht



Alkmaar - Mantelzorgers naar leeftijd



Beschikking gemeente Bergen

Gemeente Bergen gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

- Activiteiten sluiten aan op het integraal beleidskader Sociaal Domein en het Actieplan Informele Inzet (producten 12 en 15).
- Om ervoor te zorgen dat inwoners voldoende gebruik kunnen maken van de diensten en activiteiten van het Mantelzorgcentrum, maken wij deze beschikbaar op de volgende websites:
 - o www.samenleveninbergen-nh.nl
 - o www.vrijwilligersacademiebuch.nl
 - o <http://keuzewijzer.info>

Informatie

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en over respijtzorg. 0,68% van de bezoekers aan de website komt uit Bergen. Dit komt neer op ongeveer 62 bezoekers per jaar. Bezoekers uit Bergen blijven gemiddeld wel langer hangen op de website. Bezoekers uit Bergen verblijven gemiddeld 2:27 minuten, tegen 2:12 gemiddeld.

Digitale nieuwsbrief

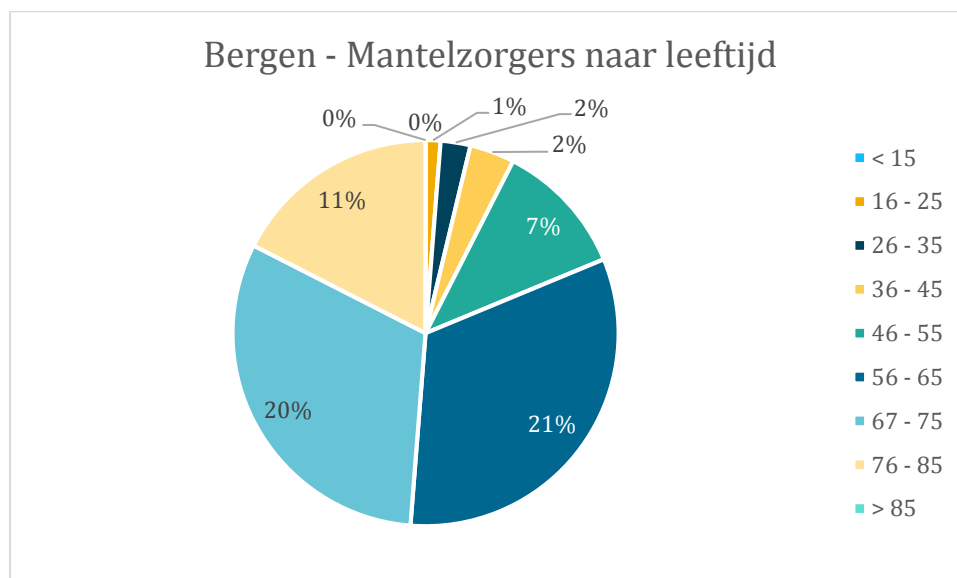
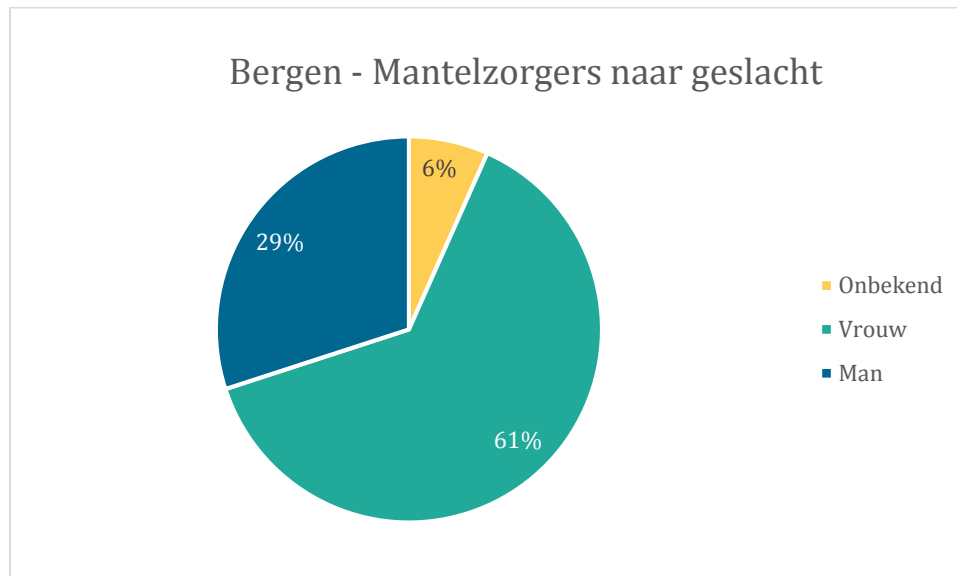
Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 75 mantelzorgers in Bergen. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

3-Minuten check

In drie minuten weet de mantelzorger of de zorg hem gemakkelijk of moeilijk afgaat. Maar het belangrijkste van de 3-minuten check is dat de mantelzorger even tijd neemt om bij zichzelf stil te staan. 'Hoe gaat het eigenlijk met mij?'. De 3-minuten check is een tool die we regelmatig afnemen bij nieuwe mantelzorgers. Professionals maken er ook regelmatig gebruik van. Sinds begin dit jaar is de 3-minuten check ook online te maken. Via een link naar een online vragenlijst vullen mantelzorgers de tien vragen in. De score vinden ze vervolgens op de website van het Mantelzorgcentrum. Die verwijst ook naar de verschillende mogelijkheden die het Mantelzorgcentrum biedt. De online 3-minuten check is in 2018 bijna 300 keer ingevuld. Omdat de vragenlijst anoniem is, is niet te achterhalen wat het percentage mantelzorgers uit Bergen is. Eind 2018 is de vragenlijst aangevuld met ruimte voor contactgegevens, in het geval de mantelzorger een vraag heeft over de 3-minuten check of in het algemeen. Een aantal mantelzorgers heeft hier inmiddels succesvol gebruik van gemaakt.

Advies en begeleiding

Profiel mantelzorger in Bergen



Meest voorkomende zorgsituaties

1. Dementie
2. Ouderdomskwalen
3. Kanker
4. Diabetes
5. Hartfalen

Netwerkbijeenkomsten

- 14/6 Eerste platformbijeenkomst NK
- 27/9 Lancering Steunpunt Eenzaamheid Bergen (SWB)
- 5/12 Kennismaking nieuwe mz coördinator bij SWB Carla Meliefste (met als vervolgspraak om een bijeenkomst te organiseren in het voorjaar van 2019 en het opnemen van een berichtje over de Mantelzorgmakelaar in Nieuwsflits van SWB)

Educatie en vitaliteit

Workshop

In 2018 heeft het Mantelzorgcentrum een aantal activiteiten in de avond georganiseerd. Dit was lange tijd een vraag van werkende mantelzorgers. De meeste activiteiten die we 's avonds aanboden, kregen weinig respons. De workshop Welwijs in Zorg en Welzijn bood het Mantelzorgcentrum 's avonds aan aan mantelzorgers in Alkmaar, Bergen en Heiloo. Vanuit Bergen kwamen hier 3 mantelzorgers op af, 1/3 van het totaal. Het Mantelzorgcentrum ziet dit als een mooie opkomst. Enerzijds kan de Mantelzorgmakelaar een aantal mantelzorgers in een keer helpen. Anderzijds was de groep niet te groot, zodat alle mantelzorgers de aandacht kregen die zij verdienen.

Daarnaast hebben we in het najaar een bijeenkomst met het thema Mantelzorg en gezondheid georganiseerd. Daar kwam welgeteld een persoon op af. Dat heeft ons doen besluiten de bijeenkomst te annuleren. In het voorjaar van 2019 organiseren we in samenwerking met SWB een bijeenkomst met de Mantelzorgmakelaar.

Inzet mantelzorgmakelaar

Individuele begeleiding

In 2018 heeft de Mantelzorgmakelaar 27 mantelzorgers geholpen. Dit is een mantelzorger minder dan in 2017 (28 mantelzorgers). In december heeft er een vervanging onder een van de Mantelzorgmakelaars plaatsgevonden. Linda Braas is als nieuwe mantelzorgmakelaar van start gegaan. Zij is nu verantwoordelijk voor de mantelzorgmakelaars taken in Bergen.

De Mantelzorgmakelaar in Bergen merkt dat de verwijzingen vanuit SWB en de gemeente Bergen uitblijven: “Bij contact met mantelzorgers is er wel degelijk behoefte aan informatie, ontmoetingsgroepen en ondersteuning. Het hernieuwde contact met de nieuwe mantelzorgondersteuner bij het SWB resulteert hopelijk op meer doorverwijzingen in 2019. Daarnaast merken we dat de overheid bezig is met het opzetten van meer informatie en begeleiding bij het aanvragen van een Pgb. Ik heb gemerkt dat tijdens dat hele traject mensen erg blij zijn dat ze een vraagbaak hebben waar ze terecht kunnen in de wirwar van regels, omdat ze er anders zelf niet uitkomen. Dit gaat met name over het Pgb in de Wlz.”

Ook merkt de Mantelzorgmakelaar dat zij steeds vaker vragen over financiën/ eigen bijdragen krijgt: “Het CAK werkt niet klantgericht. Veel zaken zijn geautomatiseerd, waardoor brieven/ facturen wel worden verstuurd terwijl er iets anders is afgesproken. Dit is erg frustrerend voor mantelzorgers. Daarnaast zijn de brieven en facturen niet echt inzichtelijk. Een bezwaarprocedure namens een cliënt heeft maanden geduurd. De zorg zou regelarmer en minder complex worden, maar het tegendeel lijkt de praktijk te zijn helaas.... Daarom zijn wij nog steeds nodig.”

Mantelzorgers zijn dan ook erg blij met de hulp van de mantelzorgmakelaar. Een aantal reacties van mantelzorgers uit Bergen:

“Ik heb ons gesprek als zeer aangenaam ervaren. Voelde mij gehoord en gesteund door jou!”

“Bedankt voor jouw luisterend oor, ik had het nodig om stappen in ‘loslaten’ te zetten.”

“Nog hartelijk dank he voor al je zoekwerk! Erg prettig en duidelijk.”

“Goed om bepaalde zaken te kunnen ‘afschuiven’, niet zozeer om het oplossen van bepaalde zaken, maar het feit dat er iemand naast je staat en begrijpt wat er speelt en voor je aan de slag gaat.”

“Inmiddels zit ik weer met een op hol geslagen hart. Ik doe m'n best, nu het CAK nog. Ben zo blij dat jij de last van m'n schouders gehaald hebt, heel veel dank daarvoor!”

Cliëntondersteuning

De mantelzorgmakelaars boden ook in 2018 cliëntondersteuning. Steeds meer mantelzorgers weten van deze ondersteuning en vragen hulp bij het gesprek met de gemeente. De inzet werd zeer gewaardeerd. De professionals die de mantelzorgers hierop kunnen wijzen, blijven wat achter in deze taak: veel mantelzorgers kregen dit niet actief aangeboden maar zochten cliëntondersteuning zelf op.

Reactie van mantelzorger na aanwezigheid mantelzorgmakelaar als onafhankelijk cliëntondersteuner bij indicatiegesprek CIZ:

“Uw aanwezigheid tijdens het gesprek gaf mij goede ondersteuning.”

Waar lopen we tegen aan?

Uitblijven verwijzingen wijkteams

Dit voorjaar zijn de drie wijkteams geïnformeerd over mantelzorgers en ontspoorde zorg. We brachten hier nogmaals ons aanbod aan de orde. Bij navraag geven de medewerkers van het wijkteam aan dat zij bekend zijn met de mantelzorgmakelaar en dat zij mensen ook doorverwijzen. Echter is dit jaar niemand naar de mantelzorgmakelaar doorverwezen via het wijkteam. Mensen komen bij ons terecht via mond-tot-mond reclame, internet of via zorgprofessionals.

Ontbreken samenwerking wijkteams

Samenwerking met wijkteam is er niet of nauwelijks. De mantelzorgmakelaar had af en toe wel contact met WMO-consulent, maar dat betrof dan een aanvraag/melding bij de gemeente en op verzoek van de mantelzorger zelf.

Week van de Mantelzorg

In de week van 5 t/m 11 maart is door de SWB de Week van de Mantelzorg georganiseerd. Het Mantelzorgcentrum was niet geïnformeerd en ook niet betrokken bij de organisatie. In overleg had de mantelzorgmakelaar ook een waardevolle inbreng voor mantelzorgers kunnen hebben, bijvoorbeeld een (laagdrempelig) spreekuur ter kennismaking/ informatie.

Jonge mantelzorgers

Er is dit voorjaar door de SWB een digitale nieuwsbrief 'Nieuwsflits' uitgebracht met daarin o.a. een project Jonge Mantelzorgers en informatie over regelzaken voor mantelzorgers. Als ondersteuningsmogelijkheden worden de mantelzorgconsulent (dat is de vrijwillig mantelzorgconsulent van SWB zelf) en Wonen Plus Welzijn genoemd, de mantelzorgmakelaar ontbreekt hier. De Mantelzorgmakelaar van het Mantelzorgcentrum heeft om nadere uitleg gevraagd over Jonge Mantelzorgers en de regelzaken. Na een maand ontving zij een reactie, namelijk dat jonge mantelzorgers werden gewaardeerd/ verwend, er was echter (nog) geen ondersteuningsaanbod. SWB zou bekend zijn met de mogelijkheden van de mantelzorgmakelaar en daar wordt op gewezen en verwezen.

Onvindbaarheid website

De website Samenleveninbergen-nh.nl geeft o.a. informatie over mantelzorgondersteuning in Bergen; er wordt echter voornamelijk verwezen naar de WMO en Mezzo, maar niet naar lokale partijen als het Mantelzorgcentrum. In contact tussen de communicatiemedewerker en beleidsmedewerker van BUCH komt naar voren dat daar nog aan wordt gewerkt.

Beschikking gemeente Den Helder

Gemeente Den Helder gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

- Informatie (nieuwsbrieven, voorlichting, flyers, start met nieuwe media zoals Twitter en Facebook en in 2018 wordt de mantelzorg-app gelanceerd om mantelzorgers nog actiever bij activiteiten te betrekken);
- Advies en begeleiding (dagelijkse bereikbaarheid per telefoon of e-mail van consulent);
- Educatie en vitaliteit o.a.: Cursussen Omgaan met moeilijk gedrag, Focus op eigen kracht, Krachtige mantelzorgers, Zorg en Welzijn ABC, Anders communiceren, Gezond slapen en dromen, Innerlijke rust, Praktisch thuis, Verlies en rouw, Familiezorg;
- Inzet mantelzorgmakelaar (cliëntondersteuning op maat bij complexe casuïstiek i.s.m. het wijkteam);
- Activiteiten gericht op waarderen en ontspannen (extra activiteiten op en rond de Dag van de Mantelzorg, excursies);
- Activiteiten gericht op voorlichting, ontmoeting en ondersteuning van jonge mantelzorgers;
- Project respijtzorg gericht op een meer divers aanbod (maatwerk) van (vrijwillige) respijtzorg.

Informatie

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en respijtzorg. De gemeente Den Helder heeft een aparte pagina met het aanbod voor mantelzorgers in Den Helder.

7,7% van de bezoekers aan de website komt uit Den Helder. Bezoekers uit Den Helder verblijven gemiddeld langer op de website. Een bezoek duurt gemiddeld 2:53 minuten, terwijl de doorsnee bezoeker uit een willekeurige plaats in 2:12 minuten de website heeft gezien.

Digitale nieuwsbrief

Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 800 mantelzorgers in Den Helder. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

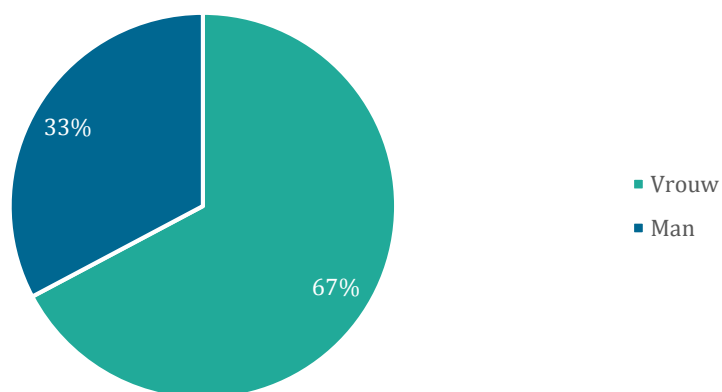
Mantelzorg-app

In Alkmaar heeft het Mantelzorgcentrum in samenwerking met gemeente Alkmaar de mantelzorg-app Nettie geïntroduceerd. Dit is een bestaande app die de digitale agenda combineert met een whatsapp functie. In Alkmaar is deze app niet succesvol gebleken. Voor Den Helder willen we daarom vooral sturen op het 'digiwijs' maken van mantelzorgers en hen informeren over en helpen bij het gebruik van de vele bestaande mantelzorg-apps.

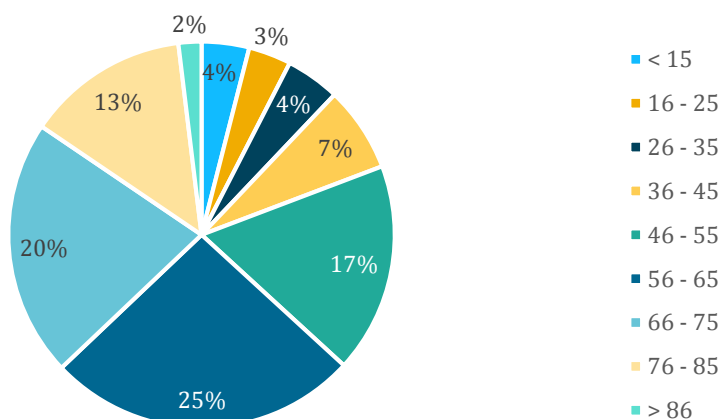
Advies en begeleiding

Profiel mantelzorger in Den Helder

Den Helder - Mantelzorgers naar geslacht



Den Helder - Mantelzorgers naar leeftijd



Meest voorkomende zorgsituaties

1. Dementie
2. Ouderdomskwalen
3. Verstandelijke beperking
4. Psychiatrische aandoeningen
5. Kanker

Tendens: de mantelzorger in 2018

Het Mantelzorgcentrum merkt dat de overbelasting toeneemt evenals de roep om hulp en ondersteuning. Dagbesteding is voor veel mantelzorgers even een dagje of een paar uur vrijaf. Maar zij zien ook de lange wachttijden voor (kleinschalige) dagbesteding. Het is niet altijd makkelijk om een passende dagbesteding te vinden. En we zien dat mensen, ondanks hun aandoening, actief willen blijven deelnemen in de maatschappij, maar dat er niet altijd een mogelijkheid wordt geboden dit te blijven doen. Een mooi voorbeeld is Dement Talent, maar dit zou eigenlijk breder toegankelijk moeten zijn.

Mantelzorgers (ouders) van kinderen die verstandelijk beperkt zijn worden nog te vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Het Mantelzorgcentrum ziet gezinnen ontwricht raken omdat deze jongeren veelal thuis moeten blijven wonen. Wonen onder begeleiding is er veelal niet. Voor kinderen zonder verstandelijke beperking maar met GGZ problematiek is dit ook aan de orde.

Individuele begeleiding Consulent

Marianne Weel is als Consulent Mantelzorg betrokken bij mantelzorgers in Den Helder:

“Als consulent richt ik me vooral op de emotionele ondersteuning. Door mijn kennis van de sociale kaart en door mijn creatieve, adequate oplossingsgerichte manier van denken en werken zie ik een toename in mensen die met me in gesprek willen. Ik zie een grote toename in het aantal huisbezoeken. Mantelzorgers vragen steeds vaker advies/begrip en of ik met hen wil meedenken. Ook bij het aanbod van de activiteiten zie ik een toename. Mantelzorg mag naam hebben!”

Ontmoetingsgroepen

De ontmoetingsgroepen in Den Helder hebben een regelmatig karakter. Zowel in frequentie als in samenstelling van de groep. Men vindt het een prettige bijeenkomst. De bekende gezichten in de groep zorgen voor een veilige omgeving waar men het hart kan luchten. De Consulent mantelzorg werkt regelmatig met een thema om diverse kanten van de zorg te belichten. Als er zaken spelen die dringender zijn dan past zij het thema aan. In Den Helder organiseerde het Mantelzorgcentrum in totaal 8 ontmoetingsgroepen.

Mantelzorg Samen in de Wijk

Deze laagdrempelige variant van ontmoeten draait nu ruim een jaar een is inmiddels erg succesvol. Het is gelukt om een manier te vinden die goed aansluit bij mantelzorgers. De bedoeling is dat mantelzorgers er samen met hun zorgvrager welkom zijn en iedere maand is er weer een ander thema. Dat de zorgvrager mee mag wordt door veel mantelzorgers erg gewaardeerd. De thema's zijn divers: van een informatiebijeenkomst over de geschiedenis van Den Helder tot gezellig sjoelen. Ans Cornielje en Cornelia Martha zijn de vaste krachten op deze groep en zij doen dit iedere keer met veel plezier. Het Mantelzorgcentrum faciliteert de activiteit. De mantelzorgmakelaar schuift twee keer per jaar aan om laagdrempelig vragen te beantwoorden.

Mantelzorgpanel

Het mantelzorgpanel bestaat uit een groep betrokken mantelzorgers uit de hele kop. Het Mantelzorgcentrum raadpleegt deze groep om de behoefte van mantelzorgers in het algemeen te peilen. In 2018 heeft het Mantelzorgpanel onder andere de nieuwe flyer van het Mantelzorgcentrum beoordeeld. Dit deden zij op zowel inhoud (tekst) als uiterlijk.

Netwerkbijeenkomsten

Het Mantelzorgcentrum profileert zich op verschillende manieren als expertisecentrum. Dit doen we door woordvoering richting de pers, het sturen van inhoudelijke persberichten of het geven van presentaties of cursussen met het thema mantelzorg. We proberen zoveel mogelijk de (zorg)professional te ondersteunen met informatie over het thema, met als doel zoveel mogelijk mantelzorgers te ondersteunen. Hetzij door de zorgprofessionals zelf, hetzij door het Mantelzorgcentrum.

Het Mantelzorgcentrum is veelvuldig benaderd door (zorg)organisaties om voorlichting te geven. Soms nam het Mantelzorgcentrum zelf het initiatief om als spreker op te treden tijdens een bijeenkomst.

De Mantelzorgmakelaar: "In maart 2018 werd ik door het Liniecollege (voortgezet speciaal onderwijs) in Den Helder uitgenodigd om op de ouderavond aan ouders en leerkrachten te vertellen over 'Mijn bijzondere kind wordt 18'. Ik schuif regelmatig aan bij het teamoverleg van Geriant om informatie te geven over bijvoorbeeld de haken en ogen aan een PGB, over de eigen bijdrage aan het CAK. Maar ook is er regelmatig laagdrempelige en informele uitwisseling van kennis met individuele zorgprofessionals, die ik uitnodig om tussen de middag bij ons op kantoor een broodje te komen eten."

Educatie en vitaliteit

Het Mantelzorgcentrum is steeds op zoek naar frisse ideeën om mantelzorgers op een laagdrempelige manier te ondersteunen. Niet alleen door kennis over te dragen maar ook door op de juiste tijden ontspanning aan te bieden. Door het aanbod zo divers en breed mogelijk te maken, spreken we een grote groep mantelzorgers aan. Gezien de aantallen deelnemers kunnen we concluderen dat we daarin zijn geslaagd.

Vaste prik is de cursus Mantelzorg(er) in Evenwicht (voorheen Focus op Eigen Kracht). Een fijne groep die elkaar de veiligheid biedt om alles met elkaar te kunnen delen. Deelnemers geven aan echt iets te hebben aan de cursus. Een deelnemer: “Dank voor je deskundige en ‘to the point’ begeleiding.”

Nieuw dit jaar was de workshop ‘Tips en trucs met de pc’. In het kader van de digitale cadeaukaart (waardering) wilden we mantelzorgers alvast voorbereiden op het verzilveren van deze bon. Helaas kwam hier geen reactie op en hebben we de workshop geannuleerd.

Inzet mantelzorgmakelaar

Individuele begeleiding

In 2018 hielp de Mantelzorgmakelaar 109 mantelzorgers met informatie en regeltaken rondom zorg, welzijn, wonen, arbeid en financiën. Dit gebeurt steeds vaker na verwijzing door professionals van zorgorganisaties en gemeente. Deze verwijzingen zijn gericht op de 'loket overstijgende' kennis die de mantelzorgmakelaar heeft van wet- en regelgeving (WMO, WLZ, ZvW etc.). Ook doen mantelzorgers steeds vaker een beroep op onze ondersteuning in de vorm voor proefberekeningen (eigen bijdrage CAK, toeslagen van de belastingdienst, keuze tussen gehuwden- en ongehuwden AOW als een partner wordt opgenomen in een zorginstelling, planning van het besteden van PGB bedragen). Zorgprofessionals zien dat deze onderwerpen rondom zorg en financiën erg leven bij mantelzorgers en merken dat zij rust ondervinden wanneer hier helderheid over wordt gegeven. Het gaat hierbij niet zozeer om het geven van advies, maar om het aangeven van alle mogelijkheden en de consequenties ervan. Vervolgens kan de mantelzorger dan zelf een goed onderbouwde keuze maken en de Mantelzorgmakelaar vragen om eventuele regeltaken uit handen te nemen.

Presentaties op locatie/informatie

De Mantelzorgmakelaar geeft regelmatig voor specifieke doelgroepen op maat gemaakte presentaties op locaties. We versterken hiermee de band met de derde partij en kunnen op die manier de kennis over het thema mantelzorg breder verspreiden.

Mijn bijzondere kind wordt 18

De Mantelzorgmakelaar heeft dit jaar extra aandacht besteed aan het thema 'Mijn bijzondere kind wordt 18'. Zij zag dat er steeds meer vragen door mantelzorgers werden gesteld en daarop besloot zij informatie hierover te bundelen. Mantelzorgers kunnen in aansluiting op deze informatie door de Mantelzorgmakelaar worden geholpen met alle berekeningen, informatie en regeltaken gericht op hun individuele situatie.

Waarderen en ontspannen

Waarderingsmomenten

In plaats van veel kleine waarderingsmomenten te organiseren, kozen we er dit jaar voor om een kleiner aantal grote waarderingsmomenten in te zetten. Mantelzorgers gingen dit jaar naar de Helderse Vallei voor een workshop met Gerda Venema en naar Fort Kijkduin voor een mooie rondwandeling. Dit werd erg gewaardeerd door de mantelzorgers.

VVV-bon

Ook dit jaar ontvingen de mantelzorgers in Den Helder de VVV-bon t.w.v. € 50,-. Veruit de meeste mantelzorgers zijn blij met dit bedrag. We gaven mantelzorgers de keuze om de bon af te halen of digitaal te ontvangen. Mantelzorgers die naar de Dag van de Mantelzorg kwamen, ontvingen de bon na afloop. Op de aparte ophaalmomenten kwamen 164 mantelzorgers af. De rest van de mantelzorgers ontving de VVV-bon digitaal. Omdat we de ophaaldagen hadden georganiseerd, kregen we veel minder vragen over de digitale bonnen.

De meeste mantelzorgers gebruiken de bon om iets leuks voor zichzelf aan te schaffen. Anderen kopen iets voor hun zorgvrager of geven het uit aan een gezamenlijk cadeau. Vooral het tijdstip rond de feestdagen wordt erg gewaardeerd, dat is nog een extra cadeautje.

Mantelzorger: *“Ik koop er een strippenkaart van, zodat ik weer even 3 maanden kan zwemmen. Anders niet mogelijk met mijn uitkering.”*

Mantelzorger: *“Ik heb de bon helemaal besteed aan mijzelf, nou ja, indirect ook voor mijn omgeving want ik heb mijzelf een eau de toilette cadeau gedaan. Ik ga heerlijk geurend de feestdagen in!”*

Mantelzorger: *“Kerstcadeautjes voor mijn (klein)kinderen!! Heel erg bedankt voor de bon!”*

Dag van de Mantelzorg

Ook dit jaar verzorgde het Mantelzorgcentrum de organisatie van de Dag van de Mantelzorg. De Dag van de Mantelzorg is een dag waarop we mantelzorgers willen verrassen. Daarnaast willen we op deze dag verbinden en mantelzorgers iets meegeven.

Een kleine 100 mantelzorgers was aanwezig. Een deel van de bijeenkomst bestond uit Theaterimprovisatie. Hierbij draaide het om samenwerken, positiviteit, fantasie, flexibiliteit en humor. Ingrediënten die voor veel mantelzorgers bekend zijn en die nodig zijn om het zorgen vol te houden. Daarna kregen mantelzorgers door professionele salsadansers de techniek van het salsadansen aangeleerd. Het was een fantastische dag. De reacties waren ronduit positief.

Jonge mantelzorgers

De makelaar wijst ouders en de professionals op de jonge mantelzorgers als die aanwezig zijn, en welke consequenties de zorgsituatie voor hen kan hebben in het (latere) leven. Dit resulteert dan ook regelmatig in het aanvragen van meer of net even andere ondersteuning voor de ouders, zodat zij tijd vrij kunnen maken voor hun kinderen. Bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, terwijl die normaalgesproken nooit wordt toegekend als een of beide ouders “gezond” zijn. Ook heeft de mantelzorgmakelaar het onderwerp jonge mantelzorgers meegenomen in de presentaties op de ouderavond van het Liniecollege (voortgezet speciaal onderwijs), want die zijn er bijna altijd in een gezin waarin een kind een zorgvraag heeft.

Jonge mantelzorgers herkennen zich vaak niet in deze benaming. Zij vinden hun situatie heel gewoon, maar kunnen wel degelijk een hulpvraag hebben of ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is het voor jonge mantelzorgers ook belangrijk om net zo als volwassenen de nodige waardering en erkenning te krijgen. Daarom is het belangrijk om deze groep bekendheid te geven onder professionals die met ze in aanraking komen (of met hun ouders).

Het Mantelzorgcentrum heeft het afgelopen jaar daarom veel aandacht besteed aan bijeenkomsten voor professionals. Daarnaast is er een aanzet gegeven voor ontmoeting voor Jonge Mantelzorgers in samenwerking met jongerenwerkers; in Den Helder start de groep begin 2019. Uit ervaring in Schagen blijkt dat het nog niet zo makkelijk is om jonge mantelzorgers naar een ontmoetingsgroep te krijgen, ook al is dit iets waar ook jonge mantelzorgers in theorie behoefte aan hebben.

De Dag van de Mantelzorg voor jonge mantelzorgers was daarom relatief succesvol; er kwamen uit de 4 gemeentes in totaal 13 deelnemers. De jongeren, die elkaar van tevoren niet kenden, waren snel met elkaar vertrouwd. Het feit dat ze allemaal mantelzorger zijn maakte kennelijk dat het ijs snel gebroken was. De jongeren waren zeer enthousiast en spraken na afloop de wens uit dat dit (het organiseren van een activiteit/uitje) meer zou gebeuren. Na de Dag van de Jonge Mantelzorger is op verzoek van de jongeren een Whatsapp-groep opgezet om hen met elkaar in contact te laten blijven. Het contact wordt daadwerkelijk opgezocht, maar het Mantelzorgcentrum als katalysator blijft nodig.

Naast de bijeenkomsten voor professionals en jongeren is veel tijd gaan zitten in het opbouwen van een netwerk rond jonge mantelzorgers. Het Mantelzorgcentrum heeft nauwere contacten met het CJG/ jeugd- en gezinscoaches gezocht en samengewerkt met buro Troost, een uitvoerder van het Overhoop programma van Stichting Jonge Helden. We verspreidden ook een nieuwsbrief met als thema Jonge Mantelzorger onder alle professionals in ons netwerk.

Respijtzorg

Kortdurend verblijf/respijtzorg

Opname van de zorgvrager in een instelling

Als mantelzorgers deze vorm van respijt ontdekken dan ziet de consulent dat er op jaarbasis meerdere momenten gepland worden. Dit is wat we graag zien omdat dit ervoor zorgt dat mensen de zorg kunnen blijven volhouden. Voorlichting en mond-tot-mond reclame moeten ervoor zorgen dat deze vorm van respijt toegankelijker wordt.

Kortdurend verblijf/respijtzorg

Opname van de mantelzorger

Binnen instellingen is dit helaas niet mogelijk, de instellingen willen te allen tijde zorg leveren. In de hele kop is 1 respijtvoorziening voor mantelzorgers, deze voorziening is kleinschalig. Het Mantelzorgcentrum verwijst er vaak naar.

Handen in huis

Handen in huis is een voorziening die met name geschikt is voor mensen met dementie. De zorg kan thuis doorlopen, voor de zorgvrager kan dit erg prettig zijn. Nadeel is dat er heel ruim van te voren geboekt moet worden en dat het aantal vrijwilligers de vragen moeilijk aankunnen.

Respijthulp

De respijthulpen zijn voor veel mantelzorgers een uitkomst. Mantelzorgers kunnen, zonder op de klok te hoeven kijken, een hele dag weg. Dit wordt als een zeer prettige dienstverlening gezien.

Omdat het nieuw is, is het bij veel mensen nog niet bekend. Maar met meer naamsbekendheid zal het aantal aanvragen voor deze vorm van respijt toenemen. Ook de groep respijthulpen is groeiend.

Mantelzorger: *“Wat heerlijk, kan ik eindelijk eens een dagje met mijn dochters op stap!”*

Mantelzorger: *“1 dag per maand wil ik in alle rust naar de kapper, lunchen met mijn vriendinnen, heerlijk!”*

Mantelzorger: *“Af en toe een dag niet zorgen geeft me zoveel ontspanning, het maakt het zorgen makkelijker!”*

Mantelzorger: *“Ik zie dat de zorg die door de respijthulp wordt overgenomen ook mijn zieke partner veel brengt.”*

Beschikking gemeente Heiloo

Gemeente Heiloo gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

- Activiteiten sluiten aan op het integraal beleidskader Sociaal Domein en het Actieplan Informele Inzet (producten 10 t/m 13, 15 en 16).
 - o 10. Mantelzorginformatiepunt
 - o 11. Aandacht en waardering
 - o 12. Educatie
 - o 13. Samenwerking Sociaal team Heiloo
 - o 15. Vakwerk voor de mantelzorger
 - o 16. Respijtzorg
- Om ervoor te zorgen dat inwoners voldoende gebruik kunnen maken van de diensten en activiteiten van het Mantelzorgcentrum, maken wij deze beschikbaar op de volgende websites:
 - o www.samenleveninbergen-nh.nl
 - o www.vrijwilligersacademiebuch.nl
 - o <http://keuzewijzer.info>

Mantelzorginformatiepunt

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en over respijtzorg. 3,42% van de bezoekers aan de website komt uit Heiloo. Bezoekers uit Heiloo blijven gemiddeld iets langer hangen op de website. Een gemiddeld bezoek duurt 2:46 minuten, tegen 2:12 gemiddeld.

Digitale nieuwsbrief

Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 140 mantelzorgers in Heiloo. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

Ontbreken WMO Heiloo Platform

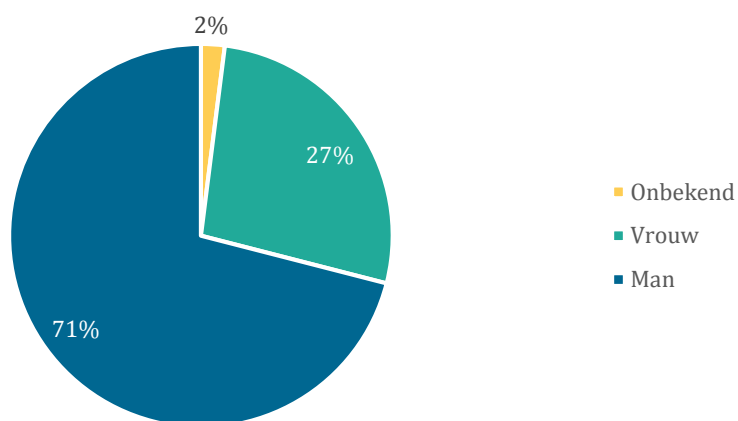
We startten dit jaar met het Platform Mantelzorg NK; de eerste bijeenkomst is georganiseerd met 18 aanwezigen. Afvaardiging van de WMO Heiloo ontbrak helaas. Beleidsadviseur ziet zichzelf niet als deelnemer, want gemeente wordt geïnformeerd door de Adviesraad Sociaal Domein. Echter de betrokken afgevaardigde van de Adviesraad Sociaal Domein heeft geen akkoord gekregen van de Adviesraad zelf om deel te nemen, omdat de noodzaak niet wordt ingezien.

Bij de tweede platformbijeenkomst van 22 november was wel een afgevaardigde van de Adviesraad Sociaal Domein aanwezig. Onderwerpen waren onder andere Respijt en Clientondersteuning.

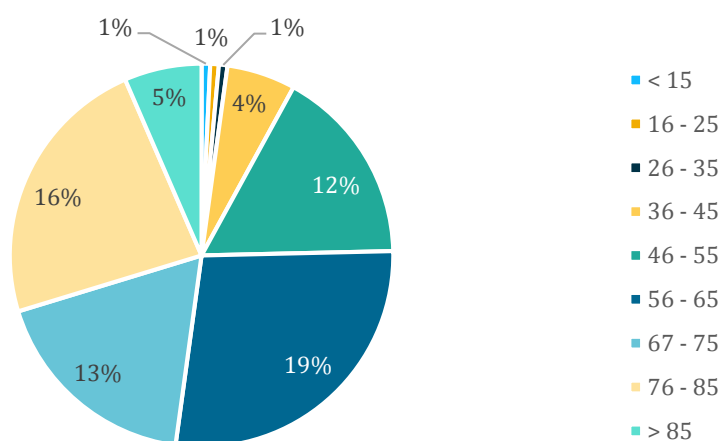
Aandacht en waardering

Profiel mantelzorger in Heiloo

Heiloo - Mantelzorgers naar geslacht



Heiloo - Mantelzorgers naar leeftijd



Meest voorkomende zorgsituaties

1. Dementie
2. Parkinson
3. NAH
4. Hartfalen
5. Longziekte

Consulent Mantelzorg

In 2018 heeft de Consulent mantelzorg 16 personen ondersteund op het gebied van individuele begeleiding. Deze gesprekken zijn niet specifiek opgenomen in de beschikking maar worden derhalve gezien als passende ondersteuning. De belangrijkste problemen zijn:

- Moeilijk grenzen aan kunnen geven
- Lastig de balans tussen zorgen voor zichzelf en de zorgvrager te vinden

Consulent Mantelzorg maakt het verschil

Yvon Roelofs is Consulent Mantelzorg, onder andere voor mantelzorgers in de gemeente Heiloo: “Ik merk steeds meer dat mensen het zo moeilijk vinden om hun eigen grenzen aan te geven. Zij vinden dat ze ‘te allen tijde bereikbaar’ moeten zijn voor problemen rondom de zorgvrager. Als voorbeeld een jonge alleenstaande moeder van een kind met een beperking. De school van haar kind neemt vaak meerdere malen per week contact met haar op. Soms bellen medewerkers van de school zelfs dagelijks over zaken waar zij die dag tegenaan liepen. Maar dit zijn geen acute zaken. Ze behoeven wel aandacht van de mantelzorger, maar dat kan geclusterd worden zodat het minder belastend voelt voor de mantelzorger. Ik heb de mantelzorger geadviseerd om duidelijke (schriftelijke) afspraken te maken met school, over de communicatie, welke manier, wanneer en welke actie. Voor de mantelzorger is het ook het tijdstip van deze communicatie belangrijk, zodat zij bijvoorbeeld na een drukke werkdag niet nog eens allerhande zaken moet bespreken en regelen. Ik probeer mantelzorgers bij te brengen dat zij ook vaak dingen kunnen plannen op een moment dat zij tijd hebben, uitgerust zijn en hiervoor energie hebben. Dit voorkomt stress, en komt de uitkomst alleen maar ten goede.”

Ontmoetingsgroepen

De ontmoetingsgroepen in Heiloo hebben een regelmatig karakter. Zowel in frequentie als de samenstelling van de groep. Men vindt het een prettige bijeenkomst. De bekende gezichten in de groep zorgen voor een veilige omgeving waar men het hart kan luchten. De Consulent mantelzorg werkt regelmatig met een thema om diverse kanten van de zorg te belichten. Als er zaken spelen die dringender zijn dan past zij het thema aan. In Heiloo organiseerde het Mantelzorgcentrum in totaal 10 ontmoetingsgroepen.

Netwerkbijeenkomsten

- 25/1 Kennismaking Thuisbij Limmen (dagbestedingslocatie)
- 22/2 Lunchbijeenkomst Geriant casemanager (voorlichting MZC/ info EB WMO en Wlz)
ca. 15 pers.
- 22/2 Afspraak Adviesraad Sociaal Domein gemeente Heiloo (Getty de Vries en Rina Kleine)
- 29/3 Refereeravond CVA-keten NWZ Alkmaar
- 20/3 Informatiebijeenkomst Protestantse Kerk Heiloo
- 17/4 Voorlichting aan CVA-verpleegkundigen in NWZ Alkmaar (afd. neurologie). Aantal aanwezigen: 10. Voorlichting samen met Thera Muskens van MEE/ de Wering.
- 14/5 Kennismaking '24-uurs ouderenzorg'
- 5/6 Bijeenkomst Eenzaamheid, Stichting Welzijn Heiloo
- 14/6 Eerste platformbijeenkomst NK
- 27/6 Overleg Adviesraad Sociaal Domein Heiloo
- 28/6 CVA-ketenbijeenkomst NWZ Alkmaar
- 11/7 Kennismaking/ overleg Edith Janson, locatiemanager Zorgvilla Craenenbroeck
- 12/7 Aanwezig bij BKG mz-er van zv-er met pgb Wlz (ZK VGZ Alkmaar)
- 13/9 Conferentie 'Hulp dichterbij? Blik op 3 jaar decentraliseren in Nederland.' (Utrecht)
- 27/9 Lancering Steunpunt Eenzaamheid Bergen (SWB)
- 1/10 Overleg respijt met I. van Exter en E. Beens (gemeentehuis Heiloo)
- 2/10 Casusoverleg wijkteam Heiloo
- 3/10 Intervisie mantelzorgmakelaars NH
- 11/10 Mantelzorger Vertil je niet! Cursus (13 p.)
- 22/11 Themabijeenkomst WMO Raad Alkmaar; thema hulpmiddelen (WC De Oever)
- 26/11 PG-Café in Prins Hendrik Stichting (theatervoorstelling en netwerkbijeenkomst)
- 27/11 Tweede platformbijeenkomst NK
- 20/12 Voorlichting bij Halte Werk over de Mantelzorgmakelaar, het MZC en inzet van de mantelzorgmakelaar (ca. 40 aanw/ klantmanagers)

Educatie

Workshop Wegwijs in Zorg en Welzijn

In 2018 heeft het Mantelzorgcentrum een aantal activiteiten in de avond georganiseerd. Dit was lange tijd een vraag van werkende mantelzorgers. De meeste activiteiten die we 's avonds aanboden, kregen weinig respons. De workshop Welwijs in Zorg en Welzijn bood het Mantelzorgcentrum 's avonds aan aan mantelzorgers in Alkmaar, Bergen en Heiloo. Vanuit Heiloo kwamen hier 3 mantelzorgers op af, 1/3 van het totaal. Het Mantelzorgcentrum ziet dit als een mooie opkomst. Enerzijds kan de Mantelzorgmakelaar een aantal mantelzorgers in een keer helpen. Anderzijds was de groep niet te groot, zodat alle mantelzorgers de aandacht kregen die zij verdienen.

De reacties op Wegwijs in Zorg en Welzijn waren erg positief. Ze vonden de informatie duidelijk en hadden veel ruimte om te reageren. De Mantelzorgmakelaar die de presentatie gaf werd als vriendelijk, open en uitnodigend ervaren. Een Mantelzorger zei: *"Bedankt voor jouw luisterend oor, ik had het nodig om stappen in 'loslaten' te zetten."* Mantelzorgers hadden ook tips. Zo vonden zij dat verwijzers nog niet genoeg op de hoogte zijn van het bestaan en het aanbod van het Mantelzorgcentrum.

Mantelzorger, vertil je niet!

In samenwerking met de Zorgcirkel organiseerde het Mantelzorgcentrum in oktober een cursus die het fysieke tillen en het geestelijke tillen in de zorg voor de naaste combineert. De cursus werd aangeboden aan mantelzorgers in Alkmaar, Bergen en Heiloo. In totaal kwamen hier 13 mantelzorgers op af. Samen met Dorien Ottens en Joyce van Breemen, ergotherapeuten van de Zorgcirkel, ging mantelzorgmakelaar Laetitia Schollink dieper in op het ontlasten van de mantelzorger, zowel fysiek als mentaal. Deelnemers gingen ook praktisch aan de slag; als je partner valt, hoe kan je hem helpen op te staan en hoe help je je partner met het in of uit bed gaan?

Samenwerking Sociaal team Heiloo

In voorjaar was de Mantelzorgmakelaar aanwezig bij casusoverleg wijkteam met verzoek dit elk kwartaal te herhalen. In eerste instantie werd de noodzaak niet gezien, want er worden geregeld ketenpartners uitgenodigd bij een overleg. Echter, in onze opdracht van de gemeente Heiloo is de 'Samenwerking met lokaal sociaal team van de gemeente' apart benoemd als product. Aangezien het wijkteam hier niet van op de hoogte bleek, heeft de mantelzorgmakelaar de betreffende informatie uit de subsidiebeschikking toegestuurd, wat meer duidelijkheid heeft gegeven en meer bereidheid om de mantelzorgmakelaar vaker uit te nodigen.

In oktober is de Mantelzorgmakelaar opnieuw aanwezig geweest tijdens een casusoverleg van het wijkteam, wat van beide kanten als zinvol wordt ervaren. Goed om de verschillende leden van het wijkteam te leren kennen en elkaar weten te vinden en consulteren.

Vakwerk voor de mantelzorger

Individuele begeleiding

In 2018 heeft de Mantelzorgmakelaar 36 mantelzorgers geholpen. Dit aantal ligt iets hoger dan 2017 (34 mantelzorgers). In december heeft er een vervanging onder een van de Mantelzorgmakelaars plaatsgevonden. Linda Braas is als nieuwe mantelzorgmakelaar van start gegaan. Daarna heeft een wisseling van gemeenten onder de Mantelzorgmakelaars plaatsgevonden. Margitta Plantinga is verantwoordelijk voor de mantelzorgmakelaars taken voor Heiloo.

De Mantelzorgmakelaar verantwoordelijk voor mantelzorgers uit Heiloo ziet dat het traject rondom de overgang van het inzetten van de Mantelzorgmakelaar via de aanvullende verzekering in plaats van de mantelzorgmakelaar via het Mantelzorgcentrum niet in goede aarde valt bij mantelzorgers. De beleidswijziging zou uitgaan van de 'eigen kracht' van mantelzorgers, maar zij worden alleen maar meer van het kastje naar de muur gestuurd. Gemeente Heiloo gaat in deze situatie uit van beleidsregels en niet van de mensen waar het om gaat. Op deze manier worden mensen juist meer in plaats van minder belast.

Na de invoer van deze wijziging in het najaar van 2018 zien we nog maar weinig nieuwe cliënten vanuit Heiloo. De evaluatie hiervan staat (pas) gepland in april 2019. De Mantelzorgmakelaar vreest dat mantelzorgers niet meer goed worden verwezen, omdat mantelzorgers, maar ook professionals, niet goed inzichtelijk hebben wat het Mantelzorgcentrum allemaal wel of niet doet. We informeren mantelzorgers via de digitale nieuwsbrief, maar voor de inzet van de consulent zijn er geen of nauwelijks uren, we organiseren wel ontmoetingsgroepen, maar in principe is directe inzet van de Mantelzorgmakelaar niet meer mogelijk. De laagdrempelige hulpmogelijkheid wordt weggenomen en mantelzorgers worden tekortgedaan.

Reacties van mantelzorgers na de inzet van de Mantelzorgmakelaar:

"Nog hartelijk dank hè voor al je zoekwerk! Erg prettig en duidelijk."

"Mijn moeder was erg blij met de inzet van de mantelzorgmakelaar."

"Goed om bepaalde zaken te kunnen 'afschuiven', niet zozeer om het oplossen van bepaalde zaken, maar het feit dat er iemand naast je staat en begrijpt wat er speelt en voor je aan de slag gaat."

"Inmiddels zit ik weer met een op hol geslagen hart. Ik doe m'n best, nu het CAK nog. Ben zo blij dat jij de last van m'n schouders gehaald hebt, heel veel dank daarvoor!"

"Dankjewel voor al het werk dat je gedaan hebt!"

Mantelzorgmakelaar maakt het verschil

Laetitia Schollink was in 2018 Mantelzorgmakelaar voor mantelzorgers in Heiloo. Zij werd door een mantelzorger benaderd die graag af en toe respijt wilde. Laetitia: “De man zorgde voor zijn vrouw die chronisch ziek was, haar man verzorgde haar thuis. De vraag voor respijthulp kwam in eerste instantie bij WMO terecht, waar men vond dat meneer met zijn vraag eigenlijk bij de Wlz moest zijn, omdat zijn vrouw, gezien haar aandoening en situatie, daarvoor in aanmerking zou komen. Er was onduidelijkheid over waar meneer met zijn vraag nu terecht kon. Het betrof zijn vraag, maar een eventuele indicatie betrof juist zijn vrouw. Door goed te overleggen met de WMO kon ik een tijdelijke oplossing regelen binnen de WMO, waar de Wlz op aansloot.” Meneer is bij zowel het pgb traject in de WMO als bij het pgb traject in de Wlz door de Mantelzorgmakelaar ondersteund, waar hij erg tevreden over was.

“Ze zijn gewoon hard nodig”

Hoogleraar informele zorg aan de Vrije Universiteit Amsterdam, Marjolein Broese van Groenou, pleit ervoor dat op korte termijn alle mantelzorgmakelaars worden vergoed. Het lijkt haar ook een goed idee als de mantelzorgsteunpunten van gemeenten er een vast in dienst hebben.

Cliëntondersteuning

De mantelzorgmakelaars boden ook in 2018 cliëntondersteuning. Steeds meer mantelzorgers weten van deze ondersteuning en vragen hulp bij het gesprek met de gemeente. De inzet werd zeer gewaardeerd. De professionals die de mantelzorgers hierop kunnen wijzen, blijven wat achter in deze taak: veel mantelzorgers kregen dit niet actief aangeboden maar zochten cliëntondersteuning zelf op.

Reactie van mantelzorger na aanwezigheid mantelzorgmakelaar als onafhankelijk

Clientondersteuner bij indicatiegesprek CIZ: *“Uw aanwezigheid tijdens het gesprek gaf mij goede ondersteuning.”*

Respijtzorg

De Consulent mantelzorg van het Mantelzorgcentrum heeft één intake van een zorgvrager en een mantelzorger begeleid. Daarnaast heeft zij de ontvangen respijt met een mantelzorger geevalueerd. Samen met Claudia Split van 't Trefpunt Heiloo verzorgde de consulent een intake van een respijthulp. Deze samenwerking was in verband met het opstarten van respijtzorg. De werving van respijthulpen gaat via 't Trefpunt in Heiloo.

Claudia Split, coordinator Diensten en beheerder Trefpunt, vertelt over het project respijtzorg in Heiloo:

“Het project Respijtzorg is in Heiloo gestart in juni 2018. Er zijn via het Mantelzorgcentrum twee aanvragen voor respijthulp geweest en via andere kanalen drie aanvragen. Tussen de respijthulp en mantelzorger zijn er drie geslaagde matches geweest. Dit gaat om echtparen waarvan de vrouw mantelzorger is voor haar partner. Zij wilden graag een aantal uren het huis uit maar durfden hun partner niet alleen te laten. Het aantal uren dat de respijthulp er is geweest varieert van 2 uur tot 6 uur. Niet alle uren zijn door de respijt hulp gedeclareerd.

In totaal zijn er 20 uren gedeclareerd. Er is geen inzicht in het aantal ingezette uren wat niet is gedeclareerd, deze afspraken gaan tussen mantelzorger en vrijwilliger.

Er is 1 officiële respijthulp. Bij de groep Maatjes zijn er wel een paar die een vorm van respijthulp bieden. Dit is echter op kleinere schaal buiten dit project om, zij willen ook geen vergoeding ontvangen. Deze vrijwilligers hebben een VOG. In 2018 zijn er 2 nieuwe vrijwilligers gestart die een VOG hebben aangevraagd.

Respijthulpen werven we via vacaturebank VIP, Uit en Zo, stukjes in de krant en via contacten bij de VPTZ (vrijwillige palliatieve thuiszorg). Hierop zijn 2 reacties gekomen. De overige vrijwilligers zijn actief benaderd voor hulp bij de bestaande groep maatjes vrijwilligers.

Via reguliere kanalen vrijwilligers werven lijkt niet direct te werken. We moeten nadenken over andere mogelijkheden en ook de beloning van € 2,29 trekt niet direct mensen over de streep. Voor 2019 wordt de beloning daarom opgehoogd naar € 4,50.”

Zichtbaarheid Mantelzorgcentrum

“Om ervoor te zorgen dat inwoners voldoende gebruik kunnen maken van de diensten en activiteiten die uw organisatie biedt, verzoeken wij u deze zichtbaar te maken op www.samenleveninheiloo.nl, www.vrijwilligersacademiebuch.nl en <http://keuzewijzer.info>”

Beschikking 2018 gemeente Heiloo

Onvindbaarheid website

Samenleveninheiloo.nl geeft o.a. informatie over mantelzorgondersteuning in Heiloo; er wordt echter voornamelijk verwezen naar de WMO en Mezzo, maar niet naar lokale partijen zoals het Mantelzorgcentrum. In contact tussen de communicatiemedewerker van het Mantelzorgcentrum en de beleidsmedewerker van BUCH komt naar voren dat daar nog aan wordt gewerkt. Intussen staat het Mantelzorgcentrum wel vermeld, maar moet een bezoeker erg goed zoeken om de juiste partijen te kunnen vinden. Mezzo staat nog steeds bovenaan. Bij navraag bij de bouwer van de website blijkt dat de opdrachtgever, de gemeente in dit geval, deze indeling heeft goedgekeurd. De gemeente heeft toegezegd hiernaar te kijken, maar vooralsnog staat Mezzo nog steeds bovenaan.

Beperkt aanbod

Op de site van de Vrijwilligersacademie hebben we welgeteld één activiteit kunnen plaatsen. We zien dat onze activiteiten over het algemeen niet geschikt zijn voor de doelgroep van deze website. Bovendien zien we geen aanmeldingen via deze website binnenkomen.

Geen keuze

Op Keuzewijzer.info staat het Mantelzorgcentrum onder handige adressen vermeld. De site is vooral gericht op de inzet van technologische hulpmiddelen. Het zou mooi zijn als de uitslag van de keuzewijzer ook organisaties zoals het Mantelzorgcentrum als uitkomst geeft, zodat meer mantelzorgers naar het Mantelzorgcentrum worden verwezen.

Beschikking gemeente Hollands Kroon

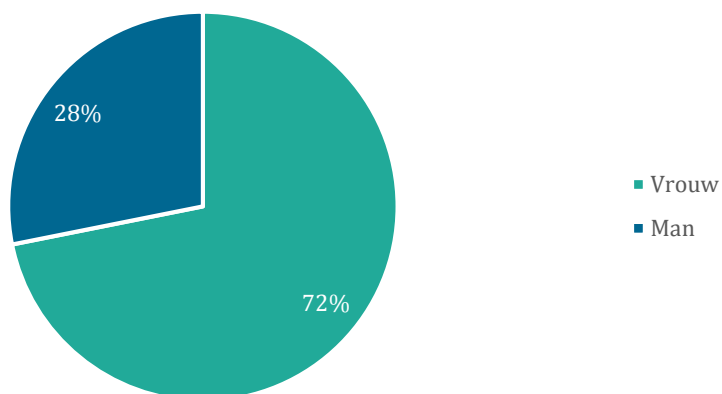
Gemeente Hollands Kroon gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

- Mantelzorgondersteuning aan mantelzorgers in Hollands kroon; de inzet van een mantelzorgmakelaar, het organiseren van themabijeenkomsten en individuele ondersteuning.

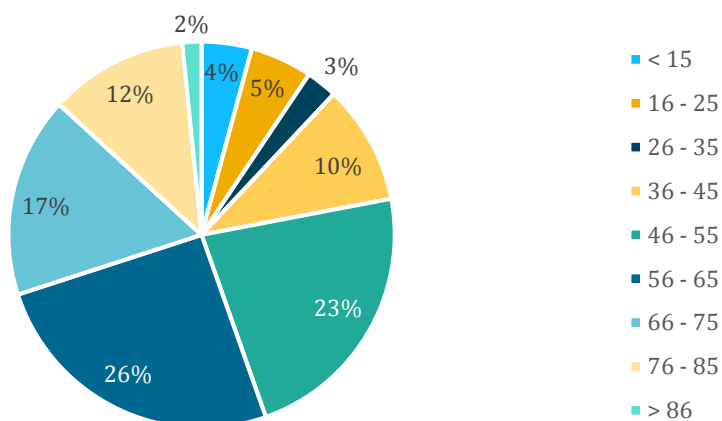
Passende steun aan mantelzorgers

Profiel mantelzorger in Hollands Kroon

Hollands Kroon - Mantelzorgers naar geslacht



Hollands Kroon - Mantelzorgers naar leeftijd



Meest voorkomende zorgsituaties

1. Dementie
2. Ouderdomskwalen
3. Verstandelijke beperking
4. NAH
5. Psychiatrische aandoeningen

Tendens: de mantelzorger in 2018

Het Mantelzorgcentrum merkt dat de overbelasting toeneemt evenals de roep om hulp en ondersteuning. Dagbesteding is voor veel mantelzorgers even een dagje of een paar uur vrijaf. Maar zij zien ook de lange wachttijden voor (kleinschalige) dagbesteding. Het is niet altijd makkelijk om een passende dagbesteding te vinden. En we zien dat mensen, ondanks hun aandoening, actief willen blijven deelnemen in de maatschappij, maar dat er niet altijd een mogelijkheid wordt geboden dit te blijven doen. Een mooi voorbeeld is Dement Talent, maar dit zou eigenlijk breder toegankelijk moeten zijn.

Mantelzorgers (ouders) van kinderen die verstandelijk (licht) beperkt zijn (LVB), worden nog te vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Het Mantelzorgcentrum ziet gezinnen ontwricht raken omdat deze jongeren veelal thuis moeten blijven wonen. Wonen onder begeleiding is er veelal niet. Voor kinderen zonder verstandelijke beperking maar met GGZ problematiek is dit ook aan de orde.

Individuele begeleiding Consulent

Marianne Weel is als Consulent Mantelzorg betrokken bij mantelzorgers in Hollands Kroon: “Als consulent richt ik me vooral op de emotionele ondersteuning. Door mijn kennis van de sociale kaart en door mijn creatieve, adequate oplossingsgerichte manier van denken en werken zie ik een toename in mensen die met me in gesprek willen. Ik zie een grote toename in het aantal huisbezoeken. Mantelzorgers vragen steeds vaker advies/begrip en of ik met ze mee wil denken. Ook bij het aanbod van de activiteiten zie ik een toename. Mantelzorg mag naam hebben!”

Ontmoetingsgroepen

De ontmoetingsgroepen in Hollands Kroon hebben een regelmatig karakter. Zowel in frequentie als de samenstelling van de groep. Men vindt het een prettige bijeenkomst. De bekende gezichten in de groep zorgen voor een veilige omgeving waar men het hart kan luchten. De Consulent mantelzorg werkt regelmatig met een thema om diverse kanten van de zorg te belichten. Als er zaken spelen die dringender zijn dan past zij het thema aan. In Hollands Kroon organiseerde het Mantelzorgcentrum in totaal 5 ontmoetingsgroepen.

Praktische ondersteuning

In 2018 heeft de Mantelzorgmakelaar 51 mantelzorgers geholpen. De Mantelzorgmakelaar ziet een toename in het aantal vragen rondom de Wlz. Zo willen mantelzorgers meer informatie over de Wlz, hoe het in zijn werk gaat en wat de consequenties zijn, zoals hoogte Eigen Bijdrage. Daarnaast willen mantelzorgers weten wat de mogelijkheden zijn van een Pgb binnen de Wlz, wat er gebeurt bij opname via Wlz, wat dan de eigen bijdrage is en vragen over een alleenstaande AOW bij opname partner. We vermoeden dat de toename van vragen over de Wlz mede te danken is aan een toename van verwijzingen vanuit Geriant.

Daarnaast ontvingen we veel vragen over het aanvragen van een Pgb. Met name rondom de Wlz, zorgverzekeringswet en Jeugdwet. Een vraag ging over het Pgb via de Wmo voor huishoudelijke hulp.

Daarnaast hebben we meerdere cliënten geholpen bij de ondersteuning van klachten (onder andere bij zorgaanbieders).

We kregen ook vragen van ouders over de zorg van hun kinderen, alsmede over aangepaste woningen (zoals een mantelzorgwoning of aanpassingen in een aanleunwoning). Dit is opvallend meer dan in andere gemeenten.

Tenslotte valt op dat we nog steeds weinig verwijzingen krijgen vanuit Incluzio of andere partners uit Hollands Kroon.

De Mantelzorgmakelaar maakt het verschil

Meerdere mantelzorgers geven aan dat zij zich gesteund voelden bij klachten en in de daarop volgende gesprekken bij zorgaanbieders. Zo zorgde een mantelzorger voor een tante die in een zorginstelling verbleef. De mantelzorger was niet tevreden over de zorginstelling. In het MDO gesprek heeft de Mantelzorgmakelaar goed contact gelegd met de medewerkers van de zorginstelling om de zorgpunten van de mantelzorger boven tafel te krijgen. Vervolgens reageerde de zorgaanbieder hierop en heeft zaken op orde gesteld, tot grote tevredenheid van de mantelzorger.

Cliëntondersteuning

De mantelzorgmakelaars boden ook in 2018 cliëntondersteuning. Steeds meer mantelzorgers weten van deze ondersteuning en vragen hulp bij het gesprek met de gemeente. De inzet werd zeer gewaardeerd.

Educatie

Het Mantelzorgcentrum is steeds op zoek naar frisse ideeën om mantelzorgers op een laagdrempelige manier te ondersteunen. Niet alleen door kennis over te dragen maar ook door op de juiste tijden ontspanning aan te bieden. Door het aanbod zo divers en breed mogelijk te maken, spreken we een grote groep mantelzorgers aan. Gezien de aantallen deelnemers kunnen we concluderen dat we daarin zijn geslaagd.

Vaste prik is de cursus Mantelzorg(er) in Evenwicht (voorheen Focus op Eigen Kracht). Een fijne groep die elkaar de veiligheid biedt om alles met elkaar te kunnen delen. Deelnemers geven aan echt iets te hebben aan de cursus. Een deelnemer: “Dank voor je deskundige en ‘to the point’ begeleiding.”

Nieuw dit jaar was de workshop ‘Tips en trucs met de pc’. In het kader van de digitale cadeaukaart (waardering) wilden we mantelzorgers alvast voorbereiden op het verzilveren van deze bon. Helaas kwam hier geen reactie op en hebben we de workshop geannuleerd.

Laagdrempelig informeren

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en respijtzorg. 3% van de bezoekers aan de website komt uit Anna Paulowna, 1,2% uit Warmenhuizen en 1,1% uit Wieringerwerf. Bezoekers uit andere dorpen in Hollands Kroon zaten onder dit percentage. Bezoekers uit Hollands Kroon blijven gemiddeld lang hangen op de website. Een bezoek door iemand uit Hollands Kroon duurt gemiddeld 2:30 minuten, terwijl de doorsnee bezoeker uit een willekeurige plaats in 2:12 minuten de website heeft gezien.

Digitale nieuwsbrief

Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 300 mantelzorgers in Hollands Kroon. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

3-Minuten check

In drie minuten weet de mantelzorger of de zorg hem gemakkelijk of moeilijk afgaat. Maar het belangrijkste van de 3-minuten check is dat de mantelzorger even tijd neemt om bij zichzelf stil te staan. 'Hoe gaat het eigenlijk met mij?'. De 3-minuten check is een tool die we regelmatig afnemen bij nieuwe mantelzorgers. Professionals maken er ook regelmatig gebruik van. Sinds begin 2018 is de 3-minuten check ook online te maken. Via een link naar een online vragenlijst vullen mantelzorgers de tien vragen in. De score vinden ze vervolgens op de website van het Mantelzorgcentrum. Die verwijst ook naar de verschillende mogelijkheden die het Mantelzorgcentrum biedt. De online 3-minuten check is in 2018 bijna 300 keer ingevuld. Omdat de vragenlijst anoniem is, is niet te achterhalen wat het percentage respondenten uit Hollands Kroon is. Eind 2018 is de vragenlijst aangevuld met ruimte voor contactgegevens, in het geval de mantelzorger een vraag heeft over de 3-minuten check of in het algemeen. Een aantal mantelzorgers heeft hier inmiddels succesvol gebruik van gemaakt.

Het Mantelzorgcentrum als expertisecentrum

Presentaties, netwerken en cursussen extern

Professionals in de zorg weten het Mantelzorg goed te vinden. In Hollands Kroon is er veel ruimte voor regionaal overleg, waaronder in het Regionaal Platform Mantelzorg voor de Kop van Noord-Holland. Daarnaast hebben we regelmatig overleg met en geven we presentaties aan medewerkers van Incluzio.

Mantelzorgmakelaar op locatie

De Mantelzorgmakelaar werkt een paar keer per jaar op het kantoor van Incluzio. Dit versterkt de band en houdt de lijnen kort. Zowel de Mantelzorgmakelaar als de medewerkers van Incluzio reageren hier positief op.

Consultatie en verwijzing

Maatschappelijk Werk, Noordwest Ziekenhuizen, Geriant consulteren de mantelzorgmakelaar of sturen cliënten door met vragen op het gebied van dagbesteding, eigen bijdrage, hulpvragen of Respijt. De grootste verwijzer is de mantelzorger zelf (mond-tot-mond reclame), daarna Geriant en tenslotte Incluzio. Het aantal verwijzingen van Incluzio en andere partners uit Hollands Kroon blijft achter en dat is jammer.

Jonge mantelzorgers

De makelaar wijst ouders en de professionals op de jonge mantelzorgers als die aanwezig zijn, en welke consequenties de zorgsituatie voor hen kan hebben in het (latere) leven. Dit resulteert dan ook regelmatig in het aanvragen van meer of net even andere ondersteuning voor de ouders, zodat zij tijd vrij kunnen maken voor hun kinderen. Bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, terwijl die normaalgesproken nooit wordt toegekend als een of beide ouders “gezond” zijn. Ook heeft de mantelzorgmakelaar het onderwerp Jonge mantelzorgers meegenomen in de presentaties op de ouderavond van het Liniecollege (voortgezet speciaal onderwijs), want die zijn er bijna altijd in een gezin waarin een kind een zorgvraag heeft.

Jonge mantelzorgers herkennen zich vaak niet in deze benaming. Zij vinden hun situatie heel gewoon, maar kunnen wel degelijk een hulpvraag hebben of ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is het voor jonge mantelzorgers ook belangrijk om net zo als

volwassenen de nodige waardering en erkenning te krijgen. Daarom is het belangrijk om deze groep bekendheid te geven onder professionals die met ze in aanraking komen (of met hun ouders).

Het Mantelzorgcentrum heeft het afgelopen jaar daarom veel aandacht besteed aan bijeenkomsten voor professionals. Daarnaast is er een aanzet gegeven voor ontmoeting voor Jonge Mantelzorgers in samenwerking met jongerenwerkers. Uit ervaring in Schagen blijkt dat het nog niet zo makkelijk is om jonge mantelzorgers naar een ontmoetingsgroep te krijgen, ook al is dit iets waar ook jonge mantelzorgers in theorie behoefte aan hebben.

De Dag van de Mantelzorg voor jonge mantelzorgers was daarom relatief succesvol; er kwamen uit de 4 gemeentes in totaal 13 deelnemers. De jongeren, die elkaar van te voren niet kenden, waren snel met elkaar vertrouwd. Het feit dat ze allemaal mantelzorger zijn maakte kennelijk dat het ijs snel gebroken was. De jongeren waren zeer enthousiast en spraken na afloop de wens uit dat dit (het organiseren van een activiteit/uitje) meer zou gebeuren. Na de Dag van de Jonge Mantelzorger is op verzoek van de jongeren een Whatsapp-groep opgezet om hen met elkaar in contact te laten blijven. Het contact wordt daadwerkelijk opgezocht, maar het Mantelzorgcentrum als katalysator blijft nodig.

Naast de bijeenkomsten voor professionals en jongeren is veel tijd gaan zitten in het opbouwen van een netwerk rond jonge mantelzorgers. Het Mantelzorgcentrum heeft nauwere contacten met het CJG/ jeugd- en gezinscoaches gezocht en samengewerkt met buro Troost, een uitvoerder van het Overhoop programma van Stichting Jonge Helden. We verspreidden ook een nieuwsbrief met als thema Jonge Mantelzorger onder alle professionals in ons netwerk.

Dag van de Mantelzorg – waardering mantelzorger

Ook dit jaar verzorgde het Mantelzorgcentrum de organisatie van de Dag van de Mantelzorg. De Dag van de Mantelzorg is een dag waarop we mantelzorgers willen verrassen. Daarnaast willen we op deze dag verbinden en mantelzorgers iets meegeven. Een kleine 100 mantelzorgers was aanwezig. Een deel van de bijeenkomst bestond uit Theaterimprovisatie. Hierbij draaide het om samenwerken, positiviteit, fantasie, flexibiliteit en humor. Ingrediënten die voor veel mantelzorgers bekend zijn en die nodig zijn om het zorgen vol te houden. Daarna kregen mantelzorgers door professionele salsadansers de techniek van het salsadansen aangeleerd. Het was een fantastische dag. De reacties waren ronduit positief.

Mantelzorgwaardering

Een andere vorm van waardering van de mantelzorger is de VVV-bon. Het Mantelzorgcentrum verspreid in de tweede helft van 2018 de VVV-bonnen zoveel mogelijk digitaal en waar nodig op papier. Ook dit jaar ontvingen de mantelzorgers in Hollands Kroon de VVV-bon t.w.v. € 40,-. Veruit de meeste mantelzorgers zijn blij met dit bedrag. We gaven mantelzorgers de keuze om de bon af te halen of digitaal te ontvangen. Mantelzorgers die naar de Dag van de Mantelzorg kwamen, ontvingen de bon na afloop. Op de aparte ophaalmomenten kwamen 70 mantelzorgers op af. De rest van de mantelzorgers ontving de VVV-bon digitaal. Omdat we de ophaaldagen hadden georganiseerd, kregen we veel minder vragen over de digitale bonnen. De meeste mantelzorgers gebruiken de bon om iets leuks voor zichzelf aan te schaffen. Anderen kopen iets voor hun zorgvrager of geven het uit aan een gezamenlijk cadeau. Vooral het tijdstip rond de feestdagen wordt erg gewaardeerd, dat is nog een extra cadeautje.

Mantelzorger: *“Ik koop er een strippenkaart van, zodat ik weer even 3 maanden kan zwemmen. Anders niet mogelijk met mijn uitkering.”*

Mantelzorger: *“Ik heb de bon helemaal besteed aan mijzelf, nou ja, indirect ook voor mijn omgeving want ik heb mijzelf een eau de toilette cadeau gedaan. Ik ga heerlijk geurend de feestdagen in!”*

Mantelzorger: *“Kerstcadeautjes voor mijn (klein)kinderen!! Heel erg bedankt voor de bon!”*

Beschikking gemeente Schagen

Gemeente Schagen gaf het Mantelzorgcentrum in 2017 de volgende opdracht voor 2018:

De uit te voeren activiteiten en overeengekomen presentaties leveren een bijdrage aan het realiseren van de volgende doelstellingen en resultaten zoals opgenomen in de begroting van de gemeente Schagen:

Doelstelling: inwoners van gemeente Schagen zorgen voor zichzelf en voor elkaar.

Resultaat: de inwoners zijn in staat om zelf te voorzien in hun eigen ondersteuning en zorg, zo nodig met inschakeling van hun sociale netwerk of door gebruik te maken van algemene voorzieningen.

Uit te voeren activiteiten en prestaties uit het werkplan:

Informatie	flyers, nieuwe media, voorlichting
Advies en begeleiding	consulent, bereikbaarheid, bijeenkomsten in teken van ziektebeeld
Educatie/vitaliteit	workshops om gezondheid mantelzorgers te bevorderen
Praktische hulp	mantelzorgmakelaar, cliëntondersteuning
Consultatie professionals	informerende wijkteam, casuïstiek overleg, telefoontraining
Respijtzorg	weg van 2017 voortzetten
Waardering mantelzorgers	in aparte offerte

Informatie

Website

In 2017 lanceerden we de nieuwe website van het Mantelzorgcentrum. De website bevat, naast het aanbod van de reguliere diensten van het Mantelzorgcentrum, handige informatie voor mantelzorgers. Denk daarbij aan informatie voor ouders wiens kind met beperking 18 wordt, informatie voor en over jonge mantelzorgers en over respijtzorg. 4,4% van de bezoekers aan de website komt uit Schagen. Bezoekers uit Schagen verblijven gemiddeld langer op de website. Een bezoek door iemand uit Schagen duurt gemiddeld 2:38 minuten, terwijl de doorsnee bezoeker uit een willekeurige plaats in 2:12 minuten de website heeft gezien.

Digitale nieuwsbrief

Het Mantelzorgcentrum stuurde elf digitale nieuwsbrieven naar ca. 375 mantelzorgers in Schagen. Tussendoor stuurden we een extra nieuwsbrief met het thema 'Stemmen' in verband met de Gemeenteraadsverkiezingen en 'Komkommertijd' tijdens de zomerperiode. Dit werd door veel mantelzorgers erg op prijs gesteld.

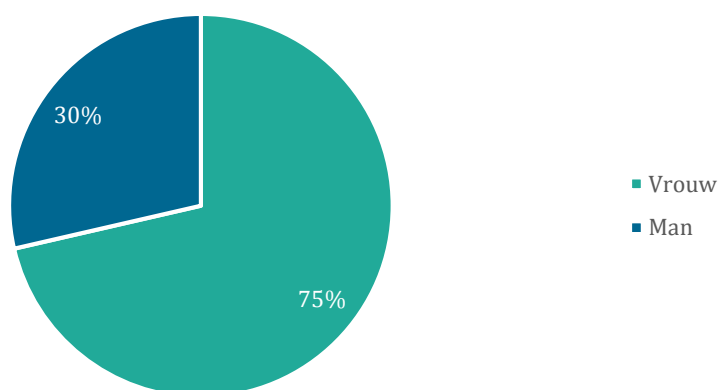
3-Minuten check

In drie minuten weet de mantelzorger of de zorg hem gemakkelijk of moeilijk afgaat. Maar het belangrijkste van de 3-minuten check is dat de mantelzorger even tijd neemt om bij zichzelf stil te staan. 'Hoe gaat het eigenlijk met mij?'. De 3-minuten check is een tool die we regelmatig afnemen bij nieuwe mantelzorgers. Professionals maken er ook regelmatig gebruik van. Sinds begin 2018 is de 3-minuten check ook online te maken. Via een link naar een online vragenlijst vullen mantelzorgers de tien vragen in. De score vinden ze vervolgens op de website van het Mantelzorgcentrum. Die verwijst ook naar de verschillende mogelijkheden die het Mantelzorgcentrum biedt. De online 3-minuten check is in 2018 bijna 300 keer ingevuld. Omdat de vragenlijst anoniem is, is niet te achterhalen wat het percentage respondenten uit Schagen is. Eind 2018 is de vragenlijst aangevuld met ruimte voor contactgegevens, in het geval de mantelzorger een vraag heeft over de 3-minuten check of in het algemeen. Een aantal mantelzorgers heeft hier inmiddels succesvol gebruik van gemaakt.

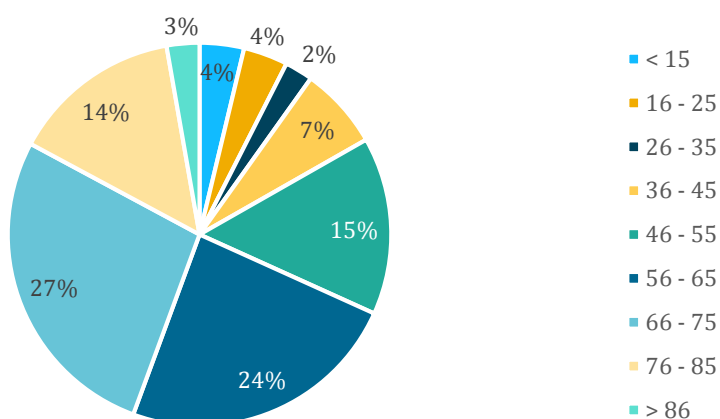
Advies en begeleiding

Profiel mantelzorger in Schagen

Schagen - Mantelzorgers naar geslacht



Schagen - Mantelzorgers naar leeftijd



Meest voorkomende zorgsituaties

1. Dementie
2. Ouderdomskwalen
3. CVA
4. Hartfalen
5. Verstandelijke beperking

Tendens: de mantelzorger in 2018

Het Mantelzorgcentrum merkt dat de overbelasting toeneemt evenals de roep om hulp en ondersteuning. Dagbesteding is voor veel mantelzorgers even een dagje of een paar uur vrijaf. Maar zij zien ook de lange wachttijden voor (kleinschalige) dagbesteding. Het is niet altijd makkelijk om een passende dagbesteding te vinden. En we zien dat mensen, ondanks hun aandoening, actief willen blijven deelnemen in de maatschappij, maar dat er niet altijd een mogelijkheid wordt geboden dit te blijven doen. Een mooi voorbeeld is Dement Talent, maar dit zou eigenlijk breder toegankelijk moeten zijn.

Mantelzorgers (ouders) van kinderen die verstandelijk (licht) beperkt zijn (LVB), worden nog te vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Het Mantelzorgcentrum ziet gezinnen ontwricht raken omdat deze jongeren veelal thuis moeten blijven wonen. Wonen onder begeleiding is er veelal niet. Voor kinderen zonder verstandelijke beperking maar met GGZ problematiek is dit ook aan de orde.

Individuele begeleiding Consulent

Marianne Weel is als Consulent Mantelzorg betrokken bij mantelzorgers in Schagen: “Als consulent richt ik me vooral op de emotionele ondersteuning. Door mijn kennis van de sociale kaart en door mijn creatieve, adequate oplossingsgerichte manier van denken en werken zie ik een toename in mensen die met me in gesprek willen. Ik zie een grote toename in het aantal huisbezoeken. Mantelzorgers vragen steeds vaker advies/begrip en of ik met ze mee wil denken. Ook bij het aanbod van de activiteiten zie ik een toename. Mantelzorg mag naam hebben!”

Ontmoetingsgroepen

De ontmoetingsgroepen in Schagen hebben een regelmatig karakter. Zowel in frequentie als de samenstelling van de groep. Men vindt het een prettige bijeenkomst. De bekende gezichten in de groep zorgen voor een veilige omgeving waar men het hart kan luchten. De Consulent mantelzorg werkt regelmatig met een thema om diverse kanten van de zorg te belichten. Als er zaken spelen die dringender zijn dan past zij het thema aan. In Schagen organiseerde het Mantelzorgcentrum in totaal 8 ontmoetingsgroepen.

Educatie/vitaliteit

Het Mantelzorgcentrum is steeds op zoek naar frisse ideeën om mantelzorgers op een laagdrempelige manier te ondersteunen. Niet alleen door kennis over te dragen maar ook door op de juiste tijden ontspanning aan te bieden. Door het aanbod zo divers en breed mogelijk te maken, spreken we een grote groep mantelzorgers aan. Gezien de aantallen deelnemers kunnen we concluderen dat we daarin zijn geslaagd.

Vaste prik is de cursus Mantelzorg(er) in Evenwicht (voorheen Focus op Eigen Kracht). Een fijne groep die elkaar de veiligheid biedt om alles met elkaar te kunnen delen. Deelnemers geven aan echt iets te hebben aan de cursus. Een deelnemer: “Dank voor je deskundige en ‘to the point’ begeleiding.”

Nieuw dit jaar was de workshop ‘Tips en trucs met de pc’. In het kader van de digitale cadeaukaart (waardering) wilden we mantelzorgers alvast voorbereiden op het verzilveren van deze bon. Helaas kwam hier geen reactie op en hebben we de workshop geannuleerd.

Praktische hulp

In 2018 heeft de Mantelzorgmakelaar 67 mantelzorgers geholpen. De Mantelzorgmakelaar ziet een toename in het aantal vragen rondom de Wlz. Zo willen mantelzorgers meer informatie over de Wlz, hoe het in zijn werk gaat en wat de consequenties zijn, zoals hoogte Eigen Bijdrage. Daarnaast willen mantelzorgers weten wat de mogelijkheden zijn van een pgb binnen de Wlz, wat er gebeurt bij opname via Wlz, wat dan de eigen bijdrage is en vragen over een alleenstaanden-AOW bij opname partner. We vermoeden dat de toename van vragen over de Wlz mede te danken is aan een toename van verwijzingen vanuit Geriant.

Daarnaast ontvangen we nog steeds veel Wmo-gerichte vragen. Denk hierbij aan vragen over de aanvraag Huishoudelijke hulp in combinatie met Eigen bijdrage, inzet van de Mantelzorgmakelaar als onafhankelijk cliëntadviseur bij het keukentafelgesprek, vragen over begeleiding en dagbesteding, hulpmiddelen en aanpassingen in huis en vervoersmogelijkheden (vervoersbudget, etc.).

Wmo gerelateerde vragen: 21 in totaal.

Reactie van een mantelzorger:

Wat heb je veel speurwerk gedaan voor ons. Dankjewel voor je uitgebreide verslag van de strandonthefingen.

We gaan ermee aan het werk, uitzoeken welke voor ons van belang zijn. Hebben wij jou wel echt bedankt voor je hulp bij het aanvragen van gemeentehulp en het keukentafel gesprek, want je was voor ons een grote steun en een rots in de branding. Daardoor hebben we nu een fijne hulp in huis en komt er nog een scootmobiel met grote accu. Wat fijn dat er een mantelzorg centrum is dat je op weg helpt en steunt.

Mantelzorger, Sint Maarten

Reactie van een mantelzorger:

Graag willen wij nog een aanvulling geven, waarom een traplift zo belangrijk is voor ons. Primair is de traplift nodig voor de douchebeurt 2x per week gegeven door de thuiszorg, zij hebben aangegeven dat het omhoog gaan steeds riskanter wordt, vooral bovenaan de draai ontstaat regelmatig een levensgevaarlijke situatie. Dagelijks douchen behoort al tijden tot de onmogelijkheden, omdat elke dag de trap op met de beperkingen niet gaat. Bij een "ongelukje" tussendoor moet ik, of de thuiszorg zich behelpen in de woonkamer / keuken, weinig hygiënisch. Dat mijn man beneden slaapt en ik boven, is na bijna 50 jaar huwelijk niet plezierig. De echtelijke slaapkamer wordt zo weer voor beiden toegankelijk. Bovendien kunnen een aantal zaken die nu noodgedwongen beneden staan, dan naar boven, waardoor er beneden weer een leefbare situatie kan ontstaan. Wij hebben zo langzamerhand

het idee dat we kamperen in eigen huis, aardig voor een poosje, maar niet voor een langdurige situatie.

Mantelzorger, Callantsoog

Reactie van een mantelzorger:

Een sta-op stoel is voor Texel geregeld, eigenlijk heel makkelijk via de Omringwinkel op Texel huren. Kom er maar op! Dankzij het voorwerk van jou, de mantelzorgmakelaar – hoera.

Mantelzorger, Schagen

We kregen ook vragen over de zorgverzekering. Dit ging met name over een Pgb via de verzekeringswet, een trippelstoel en andere hulpmiddelen en over vergoedingen voor mantelzorgers en mantelzorgarrangementen.

Verder hebben we een paar mantelzorgers geholpen die vragen hadden over Werk en Mantelzorg, een aantal daarvan vroeg uitstel van solliciteren bij het UWV. Tenslotte hebben we nog een mantelzorger geholpen met een klacht over een zorginstelling in Schagen.

De Mantelzorgmakelaar maakt het verschil

Een mantelzorger belde ons op met de vraag of wij zijn vrouw konden helpen. Zijn vrouw heeft NAH en zit in een rolstoel. Hierdoor kan ze niet bij de kraan komen. Natuurlijk kan meneer een glas water voor haar pakken, of even de kraan aanzetten zodat zij haar handen kan wassen, maar dan moet hij steeds zijn werkzaamheden onderbreken. Of zij moet wachten totdat hij weer thuis is. Het was op een gegeven moment zo erg, dat meneer zich in de supermarkt druk maakte of zijn vrouw thuis niet ineens dorst kreeg. Dat moet toch anders kunnen, dacht hij en nam contact met ons op. Waar mevrouw het meest mee was geholpen, was een hooglaag-rolstoel. De Mantelzorgmakelaar ging er mee aan de slag en kreeg de speciale rolstoel vergoed uit het mantelzorgpotje. Zowel de mantelzorger als de zorgvrager waren erg blij met de extra verkregen vrijheid.

Cliëntondersteuning

De mantelzorgmakelaars boden ook in 2018 cliëntondersteuning. Steeds meer mantelzorgers weten van deze ondersteuning en vragen hulp bij het gesprek met de gemeente. De inzet werd zeer gewaardeerd.

Consultatie professionals

Presentaties, netwerken en cursussen extern

Professionals in de zorg weten het Mantelzorg goed te vinden. In Schagen is er veel ruimte voor regionaal overleg, waaronder in het Regionaal Platform Mantelzorg voor de Kop van Noord-Holland. Daarnaast gaven we regelmatig presentaties aan (zorg)professionals of aan mantelzorgers in opdracht van (zorg)professionals.

Afstemming Wmo-uitvoering

De aanmeldingen voor Schagen lopen gestaag door. Er zijn mantelzorgers die we eerder hielpen en er zijn veel nieuwe mantelzorgers die een vraag hadden voor de mantelzorgmakelaar. De Wmo-consulenten weten de Mantelzorgmakelaar steeds beter te vinden en haar aanwezigheid wordt op prijs gesteld.

Mantelzorgers worden vooral doorverwezen wanneer overbelasting op de loer ligt. In het gesprek wordt volgens de Wmo altijd op ons Mantelzorgcentrum gewezen, maar nemen mantelzorgers pas contact op met ons als de nood hoog is.

Consultatie en verwijzing

Maatschappelijk Werk, Noordwest ziekenhuizen, Geriant consulteren de mantelzorgmakelaar of sturen cliënten door met vragen op het gebied van dagbesteding, eigen bijdrage, hulpvragen of Respijt.

Jonge mantelzorgers

De makelaar wijst ouders en de professionals op de jonge mantelzorgers als die aanwezig zijn, en welke consequenties de zorgsituatie voor hen kan hebben in het (latere) leven. Dit resulteert dan ook regelmatig in het aanvragen van meer of net even andere ondersteuning voor de ouders, zodat zij tijd vrij kunnen maken voor hun kinderen. Bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, terwijl die normaalgesproken nooit wordt toegekend als een of beide ouders “gezond” zijn. Ook heeft de mantelzorgmakelaar het onderwerp jonge mantelzorgers meegenomen in de presentaties op de ouderavond van het Liniecollege (voortgezet speciaal onderwijs), want die zijn er bijna altijd in een gezin waarin een kind een zorgvraag heeft.

Jonge mantelzorgers herkennen zich vaak niet in deze benaming. Zij vinden hun situatie heel gewoon, maar kunnen wel degelijk een hulpvraag hebben of ondersteuning nodig

hebben. Daarnaast is het voor jonge mantelzorgers ook belangrijk om net zo als volwassenen de nodige waardering en erkenning te krijgen. Daarom is het belangrijk om deze groep bekendheid te geven onder professionals die met ze in aanraking komen (of met hun ouders).

Het Mantelzorgcentrum heeft het afgelopen jaar daarom veel aandacht besteed aan bijeenkomsten voor professionals. Daarnaast is er een aanzet gegeven voor ontmoeting voor Jonge Mantelzorgers in samenwerking met jongerenwerkers. Uit ervaring in Schagen blijkt dat het nog niet zo makkelijk is om jonge mantelzorgers naar een ontmoetingsgroep te krijgen, ook al is dit iets waar ook jonge mantelzorgers in theorie behoefte aan hebben.

De Dag van de Mantelzorg voor jonge mantelzorgers was daarom relatief succesvol; er kwamen uit de 4 gemeentes in totaal 13 deelnemers. De jongeren, die elkaar van te voren niet kenden, waren snel met elkaar vertrouwd. Het feit dat ze allemaal mantelzorger zijn maakte kennelijk dat het ijs snel gebroken was. De jongeren waren zeer enthousiast en spraken na afloop de wens uit dat dit (het organiseren van een activiteit/uitje) meer zou gebeuren. Na de Dag van de Jonge Mantelzorger is op verzoek van de jongeren een Whatsapp-groep opgezet om hen met elkaar in contact te laten blijven. Het contact wordt daadwerkelijk opgezocht, maar het Mantelzorgcentrum als katalysator blijft nodig.

Naast de bijeenkomsten voor professionals en jongeren is veel tijd gaan zitten in het opbouwen van een netwerk rond jonge mantelzorgers. Het Mantelzorgcentrum heeft nauwere contacten met het CJG/ jeugd- en gezinscoaches gezocht en samengewerkt met buro Troost, een uitvoerder van het Overhoop programma van Stichting Jonge Helden. We verspreidden ook een nieuwsbrief met als thema Jonge Mantelzorger onder alle professionals in ons netwerk.

Respijtzorg

Kortdurend verblijf/respijtzorg

Opname van de zorgvrager in een instelling

Als mantelzorgers deze vorm van respijt ontdekken dan ziet de consulent dat er op jaarbasis meerdere momenten gepland worden. Dit is wat we graag zien omdat dit ervoor zorgt dat mensen de zorg kunnen blijven volhouden. Voorlichting en mond-tot-mond reclame moeten ervoor zorgen dat deze vorm van respijt toegankelijker wordt.

Kortdurend verblijf/respijtzorg

Opname van de mantelzorger

Binnen instellingen is dit helaas niet mogelijk, de instellingen willen te allen tijde zorg leveren. In de hele kop is 1 respijtvoorziening voor mantelzorgers, deze voorziening is kleinschalig. Het Mantelzorgcentrum verwijst er vaak naar.

Handen in huis

Handen in huis is een voorziening die met name geschikt is voor mensen met dementie. De zorg kan thuis doorlopen, voor de zorgvrager kan dit erg prettig zijn. Nadeel is dat er heel ruim van te voren geboekt moet worden en dat het aantal vrijwilligers de vragen moeilijk aan kunnen.

De respijthulpen

De respijthulpen zijn voor veel mantelzorgers een uitkomst. Mantelzorgers kunnen, zonder op de klok te hoeven kijken, een hele dag weg. Dit wordt als een zeer prettige dienstverlening gezien.

Omdat het nieuw is, is het bij veel mensen nog niet bekend. Maar met meer naamsbekendheid zal het aantal aanvragen voor deze vorm van respijt toenemen. Ook de groep respijthulpen is groeiend.

Mantelzorger: *“Wat heerlijk, kan ik eindelijk eens een dagje met mijn dochters op stap!”*

Mantelzorger: *“1 dag per maand wil ik in alle rust naar de kapper, lunchen met mijn vriendinnen, heerlijk!”*

Mantelzorger: *“Af en toe een dag niet zorgen geeft me zoveel ontspanning het maakt het zorgen makkelijker!”*

Mantelzorger: *“Ik zie dat de zorg die door de respijthulp wordt overgenomen ook mijn zieke partner veel brengt.”*

Waardering mantelzorger

Ook dit jaar verzorgde het Mantelzorgcentrum de organisatie van de Dag van de Mantelzorg. De Dag van de Mantelzorg is een dag waarop we mantelzorgers willen verrassen. Daarnaast willen we op deze dag verbinden en mantelzorgers iets meegeven. Een kleine 100 mantelzorgers was aanwezig en werd welkom geheten door de burgemeester van Schagen, Marjan van Kampen. Een deel van de bijeenkomst bestond uit Theaterimprovisatie. Hierbij draaide het om samenwerken, positiviteit, fantasie, flexibiliteit en humor. Ingrediënten die voor veel mantelzorgers bekend zijn en die nodig zijn om het zorgen vol te houden. Daarna kregen mantelzorgers door professionele salsadansers de techniek van het salsadansen aangeleerd. Dit jaar kozen we als locatie Tuitjenhorn in plaats van een locatie in de stad Schagen. Het was een fantastische dag. De reacties waren ronduit positief.

Mantelzorgwaardering

Een andere vorm van waardering van de mantelzorger is de VVV-bon. Het Mantelzorgcentrum verspreid in de tweede helft van 2018 de VVV-bonnen zoveel mogelijk digitaal en waar nodig op papier. Ook dit jaar ontvingen de mantelzorgers in Schagen de VVV-bon t.w.v. € 25,-. Veruit de meeste mantelzorgers zijn blij met dit bedrag. We gaven mantelzorgers de keuze om de bon af te halen of digitaal te ontvangen. Mantelzorgers die naar de Dag van de Mantelzorg kwamen, ontvingen de bon na afloop. Op de aparte ophaalmomenten kwamen 70 mantelzorgers op af. De rest van de mantelzorgers ontving de VVV-bon digitaal. Omdat we de ophaaldagen hadden georganiseerd, kregen we veel minder vragen over de digitale bonnen.

De meeste mantelzorgers gebruiken de bon om iets leuks voor zichzelf aan te schaffen. Anderen kopen iets voor hun zorgvrager of geven het uit aan een gezamenlijk cadeau. Vooral het tijdstip rond de feestdagen wordt erg gewaardeerd, dat is nog een extra cadeautje.

Mantelzorger: *“Ik koop er een strippenkaart van, zodat ik weer even 3 maanden kan zwemmen. Anders niet mogelijk met mijn uitkering.”*

Mantelzorger: *“Ik heb de bon helemaal besteed aan mijzelf, nouja, indirect ook voor mijn omgeving want ik heb mijzelf een eau de toilette cadeau gedaan. Ik ga heerlijk geurend de feestdagen in!”*

Mantelzorger: *“Kerstcadeautjes voor mijn (klein)kinderen!! Heel erg bedankt voor de bon!”*