

Evaluatie mantelzorgbeleid

In december 2015 is het beleid voor mantelzorg vastgesteld. In de notitie "Ontlasten mantelzorgers: informele naast formele zorg" is dit opgenomen. Onderdeel van de notitie is een meerjarig uitvoeringsprogramma. In de notitie wordt gesproken over de brede basis, ofwel het fundament dat moet staan en nodig is om de mantelzorger te kunnen ontlasten. Dit is daarom ook een substantieel onderdeel van het mantelzorgbeleid. Tevens is bij het vaststellen van het beleid afgesproken dat er in 2017 een evaluatie plaatsvindt.

Voor de evaluatie van het mantelzorgbeleid hebben wij een drietal activiteiten ondernomen. Dit zijn respectievelijk:

- **A: Enquête onder mantelzorgers**
Dit is door I&O research in de periode mei tot en met juli 2017 uitgevoerd. Daarnaast is in het reguliere cliëntvervangingsonderzoek (CEO) in 2017 aan Wmo-cliënten een aantal vragen gesteld over mantelzorg en mantelzorgondersteuning.
- **B: Bijeenkomst voor mantelzorgers en instellingen**
Om een stukje verdieping op de resultaten van de enquête te krijgen, hebben wij in september 2017 een bijeenkomst georganiseerd waarbij 20 mantelzorgers en 5 instellingen die voor ons het mantelzorgbeleid uitvoeren aanwezig waren.
De resultaten van het onderzoek waren vooraf toegestuurd naar de deelnemers en door I&O is aan de aanwezigen een uitvoerige toelichting gegeven op het rapport.
- **C: onderzoek naar de realisatie van het uitvoeringsprogramma**

A: Wat zijn de resultaten van het onderzoek onder mantelzorgers van I&O research?

De gemeente Schagen loopt zeker niet uit de pas gelegd naast de landelijke cijfers over mantelzorg.

Wij willen graag inzoomen op een aantal een aantal resultaten:

Mantelzorger in Schagen: de cijfers

Acht op de tien mantelzorgers doet dit uit liefde en/of genegenheid. Twee derde van de mantelzorgers biedt dagelijks mantelzorg, vooral aan de partner. 30% doet dit wekelijks.

Drie knelpunten voelen zij hierbij:

1. Het is lichamenlijk zwaar
2. Het is lastig te combineren met de dagelijkse bezigheden (m.n. werk: bijna 50%)
3. Het is lastig om afstand te nemen van de zorg

De mantelzorgers waarderen de zwaarte van hun taak gemiddeld op 5,6 (op een schaal van 1 tot 10). De mantelzorgers die dagelijks mantelzorg verlenen, voelen de zwaarte het meest.

De meest voorkomende vormen van mantelzorgondersteuning zijn:

4. Huishoudelijke hulp (69%)
5. Vervoer en/of begeleiding bij activiteiten: (66%)
6. Begeleiding bij de thuisadministratie (60%)

Minst genoemd is de persoonlijke verzorging (een op de drie mantelzorgers)

Bekendheid en gebruik ondersteuning

- 54% weet ondersteuning te vinden
- 70% maakt geen gebruik van ondersteuning
- Vooral het mantelzorgcompliment (76%) en informatiebijeenkomsten (32%) zijn bekend
- Mantelzorgers geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning, maar maken hier echter geen gebruik van (70% doet dit niet)

Respijtzorg

- 25% geeft aan behoefte te hebben aan dagopvang voor de naaste
- 24% geeft aan behoefte te hebben voor vervangende zorg thuis voor de naaste
- 16% geeft aan behoefte te hebben aan een logeervoorziening voor de naaste
- Ergo: 25% heeft behoefte aan vervangende hulp thuis, maar maakt er (nog) geen gebruik van.

Rol Wijkteam

- De helft van de respondenten kent het wijkteam. Van deze groep weten met name de oudere mantelzorgers het wijkteam (nog) niet altijd te vinden
- 40% voelt zich gehoord door wijkteam en 60% ervaart geen knelpunt; de wijkteamconsulenten vragen tijdens de gesprekken aan de mantelzorgers hoe het met hen gaat, maar de mantelzorgers ervaart dit veelal niet als aandacht voor hen als mantelzorgers. Dit is dan ook in de cijfers terug te lezen
- Als men bekend is met het wijkteam, weet 92% hen ook te vinden voor ondersteuning
- Als verbeterpunten voor het wijkteam worden genoemd: deskundigheid, bereikbaarheid, meedenken en buiten kaders durven denken voor de mantelzorgers

Waardering

- Waardering is belangrijk, in allerlei soorten, m.n. het mantelzorgcompliment
- 76% maakt gebruik van het mantelzorgcompliment of zou hier gebruik van willen maken
- 38 % ervaart te weinig waardering vanuit de gemeente

B: Bijeenkomst met mantelzorgers en instellingen

Tijdens de bijeenkomst in september zijn twee zaken verder uitgewerkt:

I. Het ondersteuningsaanbod ter ontlasting van de mantelzorgers inzichtelijk maken en prioriteren:

Ondersteuningsaanbod ter ontlasting inzichtelijk maken en prioriteren		
Onderwerp	Toelichting	Als prioriteit aangemerkt
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid van de gemeente• Website van de gemeente: niets te vinden over mantelzorg/onduidelijk• Informatie wet en regelgeving	17
Ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">• Maatwerk noodzakelijk• Hulp (praktisch en huishoudelijk)• Vervangende zorg• Geen hulp accepteren/willen: het zelf blijven doen• woningaanpassingen	14
Financiën	<ul style="list-style-type: none">• Inzichtelijk maken waar het geld van mantelzorg aan wordt uitgegeven• Financiële ondersteuning/consequenties• Geen eigen bijdrage• Teruggang in inkomen/combinatie met werk• reiskosten	12
Wijkteam	<ul style="list-style-type: none">• Website wijkteam niet bekend of niet te vinden• Wijkteam niet zichtbaar• Persoonlijk contact/spreekuur in de wijk• Vlotte afhandeling en regeling• Uitleg• Toegankelijkheid van het wijkteam• Meer aandacht voor mantelzorgers• Deskundigheid wijkteams verbeteren	11
Waardering mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none">• Verruiming mantelzorgcompliment• Dankbaarheid voelen• Respect/begrip• Erkenning	8
Respijtzorg	<ul style="list-style-type: none">• Een nacht kunnen doorslapen• Ruimte/tijd en mogelijkheid voor ontspanning	5
Algemeen	<ul style="list-style-type: none">• Wanneer men mantelzorgers wordt, verandert de onderlinge relatie: partner wordt mantelzorgers resp. cliënt.• Mantelzorgers vindt het moeilijk hulp te accepteren	3
Jonge mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none">• Meer aandacht voor jonge mantelzorgers	3

II. **Het geven van tips en tops over een drietal verbeterpunten uit het onderzoek:**

1. Informatie, communicatie en website	
Onderwerp	Tip en Tops
Informatie, communicatie en website	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie moet simpeler en duidelijker • Nieuwe folder cliëntondersteuning is nodig • Regelmatig informatie via media in welke vorm dan ook • Link naar Wmo-gerelateerde partijen • Meer persoonlijke aanspreekpunten • Website gemeente herkenbaar maken voor mantelzorg • Mantelzorg app • Meer bijeenkomsten organiseren gemeente-mantelzorgers • Meer bekendheid rol Mantelzorgcentrum. • Bekendheid vrijwilligersverzekering bij mantelzorg

2. Wijkteams	
Onderwerp	Tip en Tops
Wijkteam	<ul style="list-style-type: none"> • Zichtbaar/bereikbaarheid maken wijkteams en spreekuren • Totaal overzicht waar mantelzorgers een beroep op kunnen doen • "Zorgprofs" in de wijkteams • Website wijkteams niet te vinden • Actief benaderen mantelzorgers en daarbij knelpunten inventariseren. • Praat met mantelzorgers zonder het bijzijn van de cliënt • Verwijzing naar Mantelzorgcentrum • Lef hebben en durven als wijkteamconsulent • Beeldzorg chatfunctie/Face tot Face niet digitaal • Laagdrempelig • Communicatie • Inloopspreekuur door wijkteamconsulenten • Sneller afhandelen aanvragen

3. Waardering mantelzorg en kosten die mantelzorgers maken	
Onderwerp	Tip en Tops
Waardering mantelzorg	<ul style="list-style-type: none"> • Veel ruimhartiger compliment hanteren • Bijdrage compliment verhogen • Extra kosten kunnen mantelzorgers declareren • Instellen Mantelzorgraad • Herinvoering oude mantelzorgcompliment • Maatwerk (hulp huishouden/GPK) • Pgb voor mantelzorg • Communicatie over waardering • Emotionele ondersteuning voor mantelzorg

C: Realisatie van het uitvoeringsprogramma

Maatwerk door het wijkteam

Door het Mantelzorgcentrum zijn trainingen gegeven aan de wijkconsulenten. Naast de cliënt die ondersteuning nodig heeft, wordt aandacht gegeven aan de mantelzorg als cliënt. Daarnaast heeft het Mantelzorgcentrum een dag actief meegelopen met het Sociaal telefoonteam (STT), waar vragen over het sociaal domein telefonisch bij de gemeente binnen komen.

Beide initiatieven zijn zeer positief ontvangen.

In het vastgestelde beleid (december 2015) is opgenomen dat door het wijkteam maatwerk kan worden geleverd om de mantelzorg te ontlasten.

In de praktijk blijkt dat veel hulp waaraan de mantelzorgers behoefte hebben, veelal vanuit de bestaande Wmo-voorzieningen of voorliggende voorzieningen (ziekttekostenverzekering) kunnen worden ingezet.

Wij hebben het hier dan over:

7. Extra hulp bij het huishouden
8. Kortdurend verblijf als vorm van respijtzorg
9. Extra begeleiding of dagbesteding
10. Inzet door een vrijwilliger van WonenPlusWelzijn voor kortdurende respijtzorg

Als maatwerk zijn daarom door het wijkteam de gebruikelijke bovengenoemde Wmo-voorzieningen ingezet.

Pilot vrijwillige respijthulpen

Stichting Handen In Huis biedt planbare, vervangende mantelzorg bij de zorgvrager thuis. Het Mantelzorgcentrum organiseert dit aanbod in aangepaste vorm in de gemeente Schagen met diverse organisaties. Deze pilot is gestart in 2017. Het beoogde resultaat van dit nieuwe aanbod van respijtzorg moet zijn dat met name de inwonende mantelzorgers de gelegenheid wordt geboden dit naar eigen behoefte in te vullen, waardoor hun belasting zal afnemen.

Er zijn op dit moment 8 respijthulpen geworven en 10 aanvragen zijn gehonoreerd.

Aan de verbinding met de intramurale zorgaanbieder wordt nog gewerkt zodat er planbare respijtzorgbedden komen voor die situaties waarin de mantelzorgers thuis wil blijven en de zorgvrager dus een plek nodig heeft.

Vrijwillige respijtzorg kortdurend

Voor 2017 hebben wij afspraken gemaakt met WonenPlusWelzijn voor twintig maatwerktrajecten, waarbij een vrijwilliger wordt gekoppeld aan een cliënt, zodat de mantelzorgers wordt ontlast: vrijwillige respijtzorg, voor een kortere periode. In september bleek dat de vraag zoveel groter was, er waren al 29 matches gerealiseerd en tot het eind van het jaar is dit aantal nog groter.

Jonge mantelzorgers

Met de GGD zijn afspraken gemaakt om bij het eerstvolgende Emovo vragen op te nemen die specifiek betrekking hebben op het verlenen van mantelzorg door jongeren.

Voor het in beeld krijgen van de jonge mantelzorgers is via het overleg met het onderwijsveld speciale aandacht gevraagd voor deze doelgroep. In het Groot Bestuurlijk Overleg (GBO) van de Noordkop is in december 2016 een themabijeenkomst georganiseerd over jonge mantelzorgers. Hierbij waren bestuurders van het onderwijsveld en de zorgaanbieders ook aanwezig.

In 2017 heeft het Mantelzorgcentrum in navolging van het GBO in 2016 de jeugdhulpverlening, scholen, GGD benaderd om in een bijeenkomst hen bij te praten over het thema en stappen te maken in het herkennen van, het bereiken, en de ondersteuning aanbieden van jonge mantelzorgers. Daarnaast continueert het Mantelzorgcentrum, waar de gelegenheid zich aandient, de gesprekken met de leerlingen om het onderwerp mantelzorg bespreekbaar te maken. De aansluiting met de jongerencoach (wijkteam) wordt hierbij gezocht.

Op de Dag van de mantelzorg is in 2016 extra aandacht besteed aan de jonge mantelzorgers.

In dit kader worden ook 2 jonge mantelzorgers voorgedragen voor het Schager jeugdcompliment.

Belangrijkste resultaten:

Op grond van de drie bovenstaande activiteiten komen wij tot het volgende beeld:

Een jaar is kort om de effecten van het mantelzorgbeleid nu al goed te kunnen meten.

Als wij teruggaan naar de beleidsdoelstellingen, dan moet het mantelzorgbeleid antwoord geven op de volgende vragen:

Voelt de mantelzorgers zich:

Gezien?

- Veel mantelzorgers zijn nog niet in beeld bij de gemeente of het Mantelzorgcentrum
- Het blijft lastig dat de mantelzorger zich gehoord en gezien voelt door de wijkteamconsulent. 92% weet daadwerkelijk de ondersteuning te krijgen vanuit het wijkteam
- De mantelzorger is bij de helft van de gevallen bij het keukentafelgesprek

Gewaardeerd?

- Waardering is belangrijk, maar wordt niet als voldoende ervaren

Ontlast?

- Een groot deel weet ondersteuning te vinden, maar gebruikt dit nog lang niet altijd
- Mantelzorgers die in beeld zijn bij het Mantelzorgcentrum kennen het aanbod beter
- Er wordt vooral gebruik gemaakt van bijeenkomsten (informatie en delen met andere mantelzorgers) en het mantelzorgcompliment
- Er is vooral behoefte aan financiële steun, informatie en hulp bij regeltaken, vervangende zorg thuis en een logeervoorziening

Aanbevelingen waar wij op in gaan zetten

De drie activiteiten die wij voor de evaluatie hebben uitgevoerd leveren een coherent en consistent beeld op voor aanbevelingen. Het blijkt dat hierop al wordt op ingezet, we zijn op de goede weg, er staat een stevig fundament, maar dit kan nog worden versterkt.

Dit zijn:

1. Focus op communicatie blijven leggen
2. Verbetering van de gemeentelijke website
3. Focus op respijtzorg (andere vormen, ook bij de cliënt thuis)
4. Maatwerk door het wijkteam continueren
5. Bekendheid van het wijkteam vergroten
6. Blijven inzetten op aandacht voor jonge mantelzorger

1. Focus op communicatie blijven leggen

We hebben veel voorzieningen voor mantelzorgers om te zorgen dat iedereen – jong en oud, rijk en arm, gezond en zorgbehoevend de kans krijgt om mee te doen in onze samenleving. Ons aanbod is niet overzichtelijk en wordt mede daardoor niet optimaal benut. Met gerichte, laagdrempelige communicatietrajecten willen we de mantelzorger meer betrekken bij het ontwikkelen en evalueren van onze diensten en producten. Anderzijds zorgen we dat iedereen eenvoudig de weg weet te vinden naar de voorzieningen die zijn of haar leven gelukkiger kunnen maken.

Deels kunnen we dit inbedden in de campagne Samen werken aan geluk, die we in 2018 willen laten doorlopen. Deels willen we, middels directe participatie met verschillende doelgroepen en partners, een spin-off van deze campagne ontwikkelen. Dit is specifiek voor het sociaal domein, met gebruik van zowel traditionele media innovatieve communicatiemiddelen. Wij willen ook investeren in het duurzaam verbeteren van het communicatiebewustzijn en de communicatieve vaardigheden van medewerkers op alle niveaus. Na de ontwikkelfase kunnen we deze nieuwe wijze van communiceren structureel integreren.

Communicatie vindt steeds plaats in nauw overleg met het Mantelzorgcentrum. Ook ontwikkelen wij een folder voor mantelzorgers.

2. Verbetering van de gemeentelijke website

Op dit moment bestaat er een website voor het wijkteam, naast de gemeentelijke website. We gaan de wijkteamwebsite integreren in de gemeentelijke website. We gaan de content opnieuw onder de loep nemen. De oude content gaat niet mee naar de nieuwe website en alles wordt opnieuw beschreven. Hiermee wordt dit jaar nog gestart.

Een groot verschil met de huidige wijkteamwebsite is dat al het content geschreven wordt in vraag-antwoordcombinaties (net zoals we dit met de gemeentelijke website hebben gedaan). Voordeel hiervan is dat dit aan de achterkant gemakkelijk beschikbaar is voor de telefonie en het STT (een soort kennisbank) waardoor zij ook telefonisch meer kunnen afvangen. We hebben gekeken naar welke informatie bezoekers zoeken op de website, dit nemen we ook mee bij het schrijven van het content.

3. Focus op respijtzorg (andere vormen, ook bij de cliënt thuis)

De vraag naar andersoortige respijtzorg neemt toe. Mantelzorgers hebben in toenemende mate behoefte aan flexibele en planbare vormen van respijt. "Even niet hoeven zorgen" scoort hoog op de ranglijst van behoeften van mantelzorgers. Hierin is een belangrijke stap gezet met de pilot vrijwillige respijthulpen en vrijwillige respijtzorg kortdurend. Deze zijn hierboven beschreven. Deze pilots zetten wij voort.

4. Maatwerk door het wijkteam continueren

Iedere mantelzorger heeft zijn eigen specifieke behoefte, omdat iedere situatie anders is. Voor de consulent is het moeilijk om alle mantelzorgers in beeld te krijgen aangezien veel cliënten meer dan één mantelzorger hebben. Maar bij de huisbezoeken is vaak één en dezelfde mantelzorger aanwezig. Vermoedelijk is dit een belangrijke reden waarom veel mantelzorgers niet bekend zijn met het wijkteam.

Maatwerk vraagt van de wijkteamconsulent om naast het gesprek met de cliënt ook in te zoomen op de mantelzorger, zijn situatie en behoefte. De wijkteamconsulenten zijn getraind door het Mantelzorgcentrum en de mantelzorgmakelaars blijven aansluiten bij het casuïstiekoverleg van de wijkteams. Punt van aandacht blijft dat het huisbezoek (keukentafelgesprek) niet altijd geschikt is om met de mantelzorger in gesprek te gaan aangezien de cliënt aanwezig is. Daarom wordt vaak verwezen naar het mantelzorgcentrum. Een ander punt van aandacht is wederom het feit dat niet alle mantelzorgers bekend zijn bij de consulent. De cliënt geeft hierover vaak nauwelijks informatie.

Bij iedere casus die besproken wordt in het casuïstiekoverleg wordt altijd besproken of er een mantelzorger in beeld is en hoe het hiermee gaat.

5. Bekendheid van het wijkteam vergroten

Door de inzet op verbetering van de website, wordt ook de bekendheid van het wijkteam vergroot. Daarnaast zal in de bescrrips van het STT informatie over ondersteuning voor mantelzorgers door de wijkteams en het mantelzorgcentrum worden opgenomen.

6. Blijven inzetten op aandacht voor jonge mantelzorger

Het Mantelzorgcentrum blijft de verbinding zoeken met het onderwijs en de professionals. Daar waar zij jonge mantelzorgers in beeld hebben, gaan ze in gesprek en kijken waar hun behoefte ligt. Hierbij trekken zij samen op met de jeugdhulpverlening, waaronder ook de jongerencoach (wijkteam).

Tijdens de managementgesprekken met de aanbieders voor jeugdzorg zal gepolst worden hoe meer aandacht aan de jonge mantelzorger kan worden gegeven. Dit kan vanaf 2018.