

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Literatuuronderzoek	3
3. Interviews met medewerkers (steun)punten mantelzorg	5
4. Focusgroep bijeenkomst met professionals en (ex)mantelzorgers	8
5. Conclusies en aanbevelingen	10

Bijlage: Literatuurlijst

## 1. Inleiding

Landelijk vinden er veel ontwikkelingen plaats op het gebied van zorg en welzijn. Mantelzorg is in deze ontwikkelingen ook een belangrijk onderwerp. De gemeente Aa en Hunze onderkent het aanzienlijke belang van mantelzorgers en vindt dat waar ondersteuning nodig is, deze ook moet worden gegeven. Naast de structurele financiering van het Centraal Punt Mantelzorg (CPM) heeft de gemeente besloten een bedrag beschikbaar te stellen om (verschillende groepen) mantelzorgers in de gemeente beter in beeld te krijgen en meer op preventieve wijze te voorzien van informatie en advies. Een nulmeting naar het CPM is de eerste stap om meer mantelzorgers in beeld te krijgen.

Het centrale doel van het Centraal Punt Mantelzorg (CPM) in Aa en Hunze is dat de inzet leidt tot minder overbelaste mantelzorgers ten opzichte van het totaal aantal geschatte mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze. De vraag die de gemeente Aa en Hunze hierbij heeft, is in hoeverre de activiteiten van het CPM bijdragen aan dit doel.

Centraal bij de nulmeting staan de volgende vragen:

### Mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze:

- In hoeverre zijn mantelzorgers in de gemeente zich bewust van het feit dat ze mantelzorgtaken verrichten en wat voor soort ondersteuningsvragen hebben ze?

### Mantelzorgers die CPM benaderen:

- In hoeverre zijn mantelzorgers in de gemeente bekend met het CPM en het aanbod hiervan?
- Wat is een realistisch en optimaal te verwachten percentage van het aantal mantelzorgers dat het CPM benadert?
- Wat zijn de mogelijkheden om mantelzorgers beter in beeld te brengen en adequater te ondersteunen?

### Organisatie van CPM:

- Wat is de effectiviteit van de activiteiten en bijdrage aan de beleidsdoelen van de gemeente?
- Wat is de effectiviteit van de uitgevoerde activiteiten ten opzichte van de werkelijke uitgaven en de begroting?
- Wat zijn mogelijkheden om de inzet van CPM effectiever en efficiënter te organiseren? Dit ook in relatie tot sociale teams.

Antwoord op deze vragen wordt gegeven naar aanleiding van literatuuronderzoek, interviews met diverse (steun)punten voor mantelzorg en een focusgroep bijeenkomst met (ex)mantelzorgers en professionals. Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

Na de 0-meting zal in de volgende fase actief gewerkt worden aan de bewustwording van de mantelzorgers, waarna in de laatste fase, de implementatiefase, de aanbevelingen n.a.v. de nulmeting en de activiteiten in fase 2 worden geïmplementeerd.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat het CPM een coördinerende rol inneemt in het bereiken van mantelzorgers, het verstrekken van informatie en het beantwoorden van vragen en het doorverwijzen van ondersteuningsmogelijkheden. Ook is het CPM bekend met organisaties en instanties die belangen van mantelzorgers behartigen en bevordert de samenwerking tussen die organisaties zodat mantelzorgers effectief en snel geholpen kunnen worden. En werkt het CPM nauw samen met de sociale teams in Aa en Hunze.

## 2. Literatuuronderzoek

Er is veel literatuur beschikbaar over het onderwerp Mantelzorg. In dit hoofdstuk wordt uit diverse brochures, adviesrapporten, boeken en beleidsstukken de meest relevante informatie weergegeven. In de bijlage is een literatuurlijst met het gebruikte materiaal beschikbaar.

### De mantelzorger en hun behoeftes

Veel mantelzorgers zien zichzelf niet als mantelzorger. Zorgen voor je kind, je partner, vader of moeder is toch heel gewoon? Vooral jongeren spreekt de term mantelzorger niet aan. Allochtonen herkennen zich er niet in en spreken meer van familiezorg. Dat maakt het niet makkelijker om hen te bereiken. Een van de problemen van mantelzorgbeleid is dat mantelzorgers nergens geregistreerd staan en ze dus ook lastig te benaderen zijn om naar hun wensen te vragen. Vooral mensen die langdurig en intensief mantelzorg verlenen, lopen een vergrootte kans op overbelasting. Een ander knelpunt is dat mantelzorgers niet gauw zelf met een hulpvraag komen. Ook als ze rechtstreeks worden gevraagd of ze hulp nodig hebben zullen ze dat vaak ontkennen. Ze zien zelf niet dat ze overbelast zijn. Dat heeft verschillende oorzaken. Zij zijn in de situatie gegroeid, vinden de zorg vanzelfsprekend, durven geen hulp te vragen of weten niet waar ze die moeten zoeken. Mantelzorgers zullen eerder hulp zoeken voor de zorgvrager dan voor zichzelf.

De volgende risicogroepen zijn te benoemen:

<i>Wie</i>	<i>Behoeftes aan</i>
75+ die bijna vol continu voor hun partner zorgen, dreigen uitgeput te raken. Ook omdat ze zelf vaak gezondheidsproblemen hebben	Praktische hulp, respijtzorg en momenten van vrijaf van de zorg
Werkende mantelzorger met een (hulpbehoevende) partner	Flexibele werktijden en thuiszorg die aansluit op werktijden. Mogelijkheid tot opnemen kortdurend verlof bij grillig ziekte patroon
Ouders van kinderen met een handicap	Huishoudelijke hulp zodat ze energie overhouden voor de ontwikkeling en opvoeding van hun kind(eren).
Partners en ouders van mensen met een psychiatrische problematiek	Betrokken worden bij de behandeling. Informatie over het ziektebeeld en cursussen over omgangsvormen.
Allochtone mantelzorgers die veelal de zorg in eigen kring vinden en onbekend zijn met het zorgaanbod. Uitbesteding van zorg voor ouderen is moeilijk bespreekbaar in sommige culturen en het bestaande aanbod sluit niet altijd aan.	Passende hulp. Het kost extra inspanning om deze doelgroep te bereiken en voor passende hulp te zorgen.
Jonge mantelzorgers lopen het gevaar dat hun opleiding en persoonlijke ontwikkeling in de knel komt.	Aangepast communicatie en vrije tijd om andere dingen te doen dan zorgen. De benadering van de leeftijdsgroep onder de 20 jaar vraagt om aansluiting bij hun leefstijl en communicatiemiddelen, aangepast activiteiten en contact met leeftijdsgenoten.

Gezien de diversiteit aan mantelzorgsituaties en de verschillende groepen mantelzorgers is maatwerk essentieel. Maatwerk zowel op ondersteuningsvragen als naar communicatie naar verschillende doelgroepen.

Vanuit Movisie is onderzocht welke vragen mantelzorgers hebben en welke basisfuncties daarbij horen.

<i>Vraag</i>	<i>Basisfunctie</i>
Waar moet ik met mijn vragen naar toe?	Informatie
Wie denkt met mij mee?	Advies en begeleiding
Wie biedt mij een luisterend oor?	Emotionele Steun
Hoe kan ik leren om....?	Educatie
Wie kan mij helpen met....?	Praktische hulp
Hoe neem ik tijd voor mij zelf?	Respijtzorg
Welke financiële tegemoetkomingen zijn er?	Financiële tegemoetkoming
Welke voorzieningen zijn beschikbaar?	Materiele hulp

### Mantelzorgers en cijfers

In 2008 waren er volgens het SCP 3,5 miljoen Nederlanders van 18 jaar en ouder die mantelzorg verleenden.

- Kort en niet intensief, dat wil zeggen korter dan 3 maanden en minder dan 8 uur: 800.000
  - Lang en niet-intensief, dat wil zeggen langer dan 3 maanden en minder dan 8 uur: 1,2 miljoen
  - Kort en intensief, dat wil zeggen korter dan 3 maanden en meer dan 8 uur: 320.000
  - Lang en intensief, dat wil zeggen langer dan 3 maanden en meer dan 8 uur per week: 1,1 miljoen.
- Dit betekent dat ruim 2,3 miljoen mensen langer dan drie maanden hulp gaven en dat 1,4 miljoen mensen meer dan acht uur per week zorg verleenden. Zo'n 60% van de mantelzorgers die langdurig en/of intensief hulp geven, is vrouw en bijna de helft is tussen de 45 en 65 jaar, 20% is 65 jaar of ouder en 31% is jonger dan 45 jaar (Oudijk et.al. 2010).

Het CBS komt in 2012 op een aantal van 1,5 miljoen mantelzorgers die intensief of langdurig mantelzorg verleenden (CBS, 2013). Bij het CBS gaat het om mensen die van zichzelf zeggen dat ze mantelzorg verlenen, terwijl het SCP vraagt of men geholpen heeft in concrete zorgsituaties. Daar komt bij dat het CBS alleen mensen meeneemt die op het moment van enquêtering aangaven mantelzorg te verlenen terwijl het SCP rapporteert over een periode van een jaar.

Uit onderzoek van het SCP blijkt dat het aantal mantelzorgers tussen 2001 en 2008 vrijwel gelijk bleef, maar dat het aantal zwaar- of overbelaste mantelzorgers van 18 jaar en ouder van 300.000 in 2001 naar 450.000 in 2008 steeg. Overbelaste mantelzorgers ervaren dat hun zelfstandigheid in de knel raakt, dat de zorgverlening ten koste gaat van hun gezondheid en conflicten oplevert op het werk of in de thuissituatie (Oudijk et.al. 2010).

Uit onderzoek van het CBS blijkt dat ongeveer 220.000 personen zelf aangaven zich tamelijk zwaar tot zwaar belast te voelen op het moment van enquêtering (CBS, 2013). Naast de al eerder genoemde verschillen tussen CBS en SCP is ook de belasting van mantelzorgers verschillend gemeten. Bij het CBS is de belasting met een directe vraag gemeten, terwijl het SCP dat op basis van een reeks vragen naar symptomen deed.

SCP onderzoek (Oudijk et.al. 2010) laat zien dat in 2008:

- 40% van de mantelzorgers (ruim 1 miljoen) hulp biedt aan een ouder of schoonouder
- 18% voor een partner zorgt (470.000)
- 11% een (stief/pleeg-)kind verzorgt (290.000)
- 15% voor een ander familielid zorgt (390.000)
- Een op de zes hulp geeft aan vrienden, kennissen, collega's of burens (420.000).

### 3. Interviews met medewerkers (steun)punten mantelzorg.

Er is gesproken met medewerkers van 3 verschillende punten voor mantelzorg. Het steunpunt mantelzorg en vrijwillige thuishulp in Stadskanaal, mantelzorgondersteuning Borger-Odoorn en mantelzorg Midden Drenthe. Een samenvatting van deze 3 interviews wordt in dit hoofdstuk gegeven.

#### Steunpunt mantelzorg en vrijwillige thuishulp Stadskanaal en Vlagtwedde

De gemeente Stadskanaal heeft ongeveer 33.000 inwoners en de gemeente Vlagtwedde ongeveer 16.000 inwoners. Beide gemeenten financieren de welzijnsorganisatie Welstad voor de ondersteuning van mantelzorg en vrijwillige thuishulp. De mantelzorgconsulent heeft 32 uur beschikbaar per week. Daarnaast is er een medewerker beschikbaar voor 12 uur per week voor bemiddeling en coördinatie en is er voor 4 uur per week administratieve ondersteuning aanwezig. De hoofdtaken van de mantelzorgconsulent zijn:

- Coördineren van vrijwilligers
- Het geven van voorlichting
- Coördineren van het ondersteuningsaanbod
- Coördineren scholingsaanbod vrijwilligers
- Afstemmen/overleggen met netwerkpartners in de gemeente betreffende mantelzorg

Er wordt veel gewerkt met vrijwilligers. Zo zijn er 23 vrijwilligers beschikbaar voor het leveren van respijtzorg. Ook is er 1 vrijwilliger die 3 dagen per week beschikbaar is voor bemiddeling tussen mantelzorger en respijtzorgvrijwilliger. Daarnaast zijn er nog vrijwilligers die een rouwverwerkingsgroep begeleiden, lotgenotencontactdagen organiseren, gezelligheidsactiviteiten opzetten en begeleiden en de mantelzorgagenda vullen. De mantelzorgagenda wordt niet alleen gevuld met activiteiten die door het steunpunt worden georganiseerd, maar hierin staan alle activiteiten die voor mantelzorgers zinvol zijn.

Wat bijzonder is bij het steunpunt mantelzorg en vrijwillige thuishulp Stadskanaal en Vlagtwedde is dat er naast bovengenoemde vrijwilligers ook gewerkt wordt met 5 vrijwillige mantelzorgvoorlichters. Deze voorlichters bieden een luisterend oor, emotionele ondersteuning en geven informatie.

Voor de registratie van mantelzorgers wordt gewerkt met het programma Regimantel.

Bij de koppeling van mantelzorger en respijtzorger of inzet vrijwillige thuishulp is een huisbezoek een voorwaarde. Zonder huisbezoek is niet tot nauwelijks vast te stellen welke hulp/zorg noodzakelijk is en welke koppeling de beste match is.

In Stadskanaal wordt samengewerkt met sociale teams. De uitwerking van deze samenwerking kan beter. Wel is het zo dat complexe situaties met meerdere problematieken waaronder mantelzorg door het sociale team worden opgepakt.

Het steunpunt heeft net een nieuwe website [www.mantelzorgpoort.nl](http://www.mantelzorgpoort.nl) Op deze site is veel informatie te vinden. Daarnaast zijn er folders beschikbaar, worden er op diverse plekken voorlichting gegeven en wordt er aan het steunpunt ook kenbaarheid gemaakt via kraampjes op markten. Er is geen specifieke benadering naar verschillende doelgroepen mantelzorgers. Jonge mantelzorgers komen voornamelijk in beeld via collega's.

Er wordt in beide gemeentes ook gewerkt met mantelzorgspreekuren. Dit zijn inloopsprekuren waar een mantelzorger met zijn of haar vragen terecht kan.

### Mantelzorg Borger-Odoorn

De gemeente Borger-Odoorn heeft ongeveer 26.000 inwoners verdeeld over 25 kernen. Nieuw Buinen, Borger en Valtermond zijn de 3 grootste plaatsen met meer dan 3000 inwoners. De gemeente Borger-Odoorn financiert de lokale welzijnsorganisatie Andes voor de ondersteuning van Mantelzorg en vrijwillige thuishulp. De mantelzorgconsulent heeft 14 uur per week beschikbaar voor het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwillige thuishulp. Borger-Odoorn heeft ook een Contactpunt Mantelzorg. Dit punt wordt gefinancierd door de gemeente middels een activiteiten budget. Het punt wordt bemand door vrijwilligers. De vrijwilligers informeren en adviseren mantelzorgers en organiseren activiteiten en lotgenotencontactdagen. De consulent mantelzorg geeft zo nodig ondersteuning op afroep, maar het contactpunt werkt zeer zelfstandig. De gemeente is zelf ook frequent aanwezig bij vergaderingen over mantelzorg en bij activiteiten is er ook vaak iemand van de gemeente aanwezig.

De consulent Mantelzorg in Borger-Odoorn heeft veel telefonisch contact en/of mailcontact met mantelzorgers die om informatie of ondersteuning vragen. Mantelzorgers worden doorverwezen via het contactpunt Mantelzorg of via de sociaal werkers die werkzaam zijn in de gebiedsteams. Huisbezoeken worden ook gedaan, maar zo min mogelijk gezien het aantal uren dat beschikbaar is.

Om in het beschikbaar aantal uren toch zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken wordt veel samengewerkt met medewerkers in de gebiedsteams en met ketenpartners. De mantelzorgconsulent zet haar expertise in bij de teams zodat men er dan zelf medewerkers daarna zelf verder kunnen.

Mantelzorgers in de gemeente Borger-Odoorn kunnen informatie vinden over mantelzorg via de website van het contactpunt Mantelzorg en op de site van Andes. Ook is er een folder. De mantelzorgconsulent geeft aan dat de P.R. verbeterd kan worden. Op dit moment wordt daar gezien het minimale aantal uren niet op geïnvesteerd.

Er wordt 2x per jaar een activiteit voor jonge mantelzorgers georganiseerd. Er wordt verder geen extra acties ondernomen om bijvoorbeeld jonge mantelzorgers of werkende mantelzorgers meer in beeld te krijgen.

### Mantelzorg Midden Drenthe

De gemeente Midden Drenthe heeft ongeveer 33.500 inwoners. De gemeente financiert welzijnswerk Midden Drenthe voor de ondersteuning van mantelzorgers. De mantelzorgconsulent van Welzijnswerk Midden Drenthe heeft hier 18 uur per week voor beschikbaar. Ook is er een aantal uren mantelzorgondersteuning opgenomen in de "gewone" structuur van het welzijnswerk. Daarnaast is er in de gemeente een contactpunt Mantelzorg beschikbaar dat wordt bemand door vrijwilligers. Dit contactpunt organiseert 6x per jaar een activiteit en lotgenotencontacten verspreid over de verschillende kernen in de gemeente. Het contactpunt Mantelzorg wordt ondersteund door de mantelzorgconsulent.

In de gemeente wordt ook gewerkt met vrijwillige thuishulp (bijv. een vrijwilliger die een uitstapje maakt met een eenzaam iemand of boodschappen doet met iemand die moeilijk ter been is). Deze vrijwillige thuishulp kan ook ingezet worden ter ondersteuning van de mantelzorg.

In de gemeente Midden Drenthe wordt gewerkt met loketten waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, zorg en welzijn. De loketten zijn telefonisch bereikbaar tot 16.00 uur 's middags en 's ochtends is er een inloopsprekkuur. De loketten worden bemand door professionals. De loketten worden niet heel erg frequent bezocht. De vragen die burgers hebben over mantelzorg

komen ook via het loket binnen. Enkelvoudige vragen worden gelijk bij het loket beantwoord. Meer complexe vragen komen terecht bij de cliëntadviseurs. Clientadviseurs zijn professionals die gebiedsgericht werken en bij complexere problematiek kunnen worden ingezet. Dus ook op mantelzorg. De rol van de mantelzorgconsulent is het ondersteunen van de cliëntadviseurs door advies en informatie, gevraagd, ongevraagd en tijdens casuïstiek besprekingen.

Welzijnswerk Midden Drenthe gaat starten met een project Werk en Mantelzorg. Inhoud van het project is nog onbekend.

Er zijn ongeveer 25 jonge mantelzorgers in beeld. Hiervoor wordt 2x per jaar een activiteit georganiseerd. Soms wordt ook aangesloten bij de megafundag van Fawaka (de organisatie voor jonge mantelzorgers in Friesland).

Informatie over mantelzorg wordt gegeven door middel van een website en folders.

#### 4. Focusgroep met professionals en (ex)mantelzorgers

Wat vinden mantelzorgers nu zelf belangrijk en hoe kijken professionals naar de ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers en de rol van het CPM. Om dit duidelijk te krijgen is er een focusgroep georganiseerd. Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep van belanghebbenden, begeleid door een ervaren gespreksleider.

De focusgroep bestond uit een:

- werkende mantelzorger
- jonge mantelzorger
- oudere mantelzorger
- vrijwilliger respijtzorg en ex mantelzorger
- vrijwillig coördinator NAH en ex mantelzorger
- wijkverpleegkundige Icare regio Aa en Hunze
- WMO consulent gemeente Aa en Hunze
- consulent Mantelzorg Aa en Hunze
- consulent MEE Drenthe

Gespreksleider van de focusgroep was mevrouw De Jong, werkzaam bij de “ De Jong en Veer” een bedrijf gespecialiseerd in mantelzorg. Aan de focusgroep zijn tien vragen voorgelegd. Per vraag wordt een uitwerking weergegeven.

##### In hoeverre zijn mantelzorgers in de gemeente zich bewust van het feit dat ze mantelzorgtaken verrichten?

Er wordt door de mantelzorger zelf aangegeven dat ze zichzelf niet snel mantelzorger zullen noemen. Het is niet meer dan normaal dat je dat doet. Je bent je er niet bewust van. Pas als een ander het benoemd of benadrukt komt het besef dat men mantelzorger is. Ze geven aan dat dit zeker voor veel andere mantelzorgers ook zo voelt. De term mantelzorger vinden ze ook best beladen. Een van de uitspraken was: “nu ik me er bewust van ben dat ik mantelzorger ben, durf ik wel eens te zeggen dat ik het soms zwaar heb”.

##### Wat voor ondersteuningsvragen hebben mantelzorgers?

Als eerste wordt aangegeven praktische ondersteuning. Alle mantelzorgers geven aan dat huishoudelijke ondersteuning zeer gewenst is. Het doet pijn als bij navraag blijkt dat de mogelijkheden hiervoor zeer beperkt zijn. Vaak is het door omstandigheden (partner kan door ziekte niet werken) al moeilijk om rond te komen en als dan blijkt dat de eigen bijdrage hoog is voor huishoudelijke ondersteuning dan houdt het snel op. Terwijl huishoudelijke ondersteuning zo veel verlichting kan geven. Naast verlichting is huishoudelijke hulp ook het makkelijkst uit handen te geven. Praktische zaken overlaten aan een ander is makkelijker dan bijvoorbeeld de zorg voor je partner of kind uit handen geven. Naast praktische ondersteuning wordt ook aangegeven dat er behoefte is aan een luisterend oor en erkenning voor de bovenmatige zorg.

##### In hoeverre zijn mantelzorgers bekend met het CPM en het aanbod daarvan?

De aanwezige professionals geven aan dat verwijzen naar het CPM of het onder de aandacht brengen van het CPM niet altijd gebeurt als blijkt dat er sprake is van mantelzorg. Ook wordt aangegeven dat huisartsen vaak alleen naar de zorgvrager kijken, maar niet naar de mantelzorger. Mantelzorgers met een specifieke ondersteuningsvraag of mantelzorgers die overbelast raken zijn over het algemeen wel bekend met het CPM. Meer bekendheid met het CPM en het aanbod daarvan kan zeker vergroot. Er wordt aangegeven dat huisartsen, wijkverpleegkundigen, etc. daar ook een belangrijke rol in kunnen spelen.



Wat zijn mogelijkheden om mantelzorgers beter in beeld te brengen en adequater te ondersteunen?  
Meer doorverwijzingen via huisartsen, wijkverpleegkundigen, zorgcentra etc. Ook wordt het geven van voorlichting genoemd aan verenigingen zoals ANBO, Vrouwen van Nu, Dorpsbelangen en scholen. Het blijkt dat hét antwoord op deze vraag lastig is. Er wordt aangegeven dat preventie belangrijk is, maar hoe nu preventief informeren vindt men lastig aan te geven. Het luchtig maken en erkenning geven vindt men belangrijk. Af en toe geïnformeerd worden via post of mail lijkt een mogelijkheid. Dan kan men zelf beslissen of ze er wat mee doen of niet.

Wat moet een CPM bieden aan mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze?

Erkenning, bewustwording, een luisterend oor, ondersteuning bij praktische zaken, informatie verstrekken advies geven.

Op welke wijze wil een mantelzorger geïnformeerd worden? Is er nog verschil in informeren aan bijvoorbeeld jonge mantelzorgers of werkende mantelzorgers?

Vanuit de professionals wordt aangegeven dat het misschien een idee is om vanuit het wmo bestand van de gemeente mensen een brief te sturen met informatie en de vraag of ze een bezoek willen. De mantelzorgers geven aan dit niet te willen. Ze willen zelf kunnen bepalen wanneer het moment er is om contact op te nemen of een vraag te stellen. Vanuit de jonge mantelzorger wordt aangegeven dat dit voor deze doelgroep echt niet gaat werken. Die willen ook niet op die manier bestempeld worden. Vanuit de jonge mantelzorger wordt aangegeven dat school een belangrijke rol kan spelen in de bewustwording. De vertrouwenspersoon op school kan bijvoorbeeld aangeven dat ze op de hoogte is van de situatie thuis en dat de leerling bij vragen of problemen altijd bij de vertrouwenspersoon terecht kan. Ook kan algemene voorlichting in de klas tot bewustwording leiden. Of een keer een gespreksgroepje op school met kinderen in de zelfde situatie zodat je weet dat je niet de enige bent. Vanuit de werkende mantelzorger wordt aangegeven dat erkenning van de werkgever belangrijk is. Een idee is om lunch bijeenkomsten te organiseren op het werk met het thema mantelzorg. Op deze wijze gaan werkgever en medewerkers in gesprek en kan er meer begrip ontstaan tussen werkgever en werknemer, maar ook tussen collega's.

Welke rol kan een vrijwilliger vervullen bij het CPM?

De inzet van vrijwilligers bij het CPM wordt zowel door de professionals als de mantelzorgers als belangrijk gezien. Het inzetten van je eigen sociale netwerk vinden professionals ook belangrijk. Mantelzorgers geven heel duidelijk aan dat ze graag erkenning en een luisterend oor willen van hun sociale netwerk, maar het daadwerkelijk om hulp vragen doen ze liever niet. Ze geven aan dat een vrijwilliger er bewust voor kiest om jou te helpen. Als er iemand uit het eigen netwerk wordt gevraagd dan heeft men het gevoel er iets voor terug te moeten doen. Dit gevoel is er niet bij de inzet van een vrijwilliger. Bij de inzet van een vrijwilliger wordt aangegeven dat het belangrijk is dat hij/zij de sociale kaart kent of weet bij wie hij/zij moet zijn om daar informatie over te krijgen. Ook zijn vooraf trainingen belangrijk.

## 5. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vragen die door de gemeente Aa en Hunze zijn opgesteld naar aanleiding van de nulmeting betreffende het CPM. De antwoorden zijn gebaseerd op de in de vorige hoofdstukken gegeven informatie over literatuuronderzoek, interviews en focusgroep. Ook is informatie van de consultant Mantelzorg Aa en Hunze verwerkt in de antwoorden.

### Conclusies

*Mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze:*

*In hoeverre zijn mantelzorgers in de gemeente zich bewust van het feit dat ze mantelzorgtaken verrichten en wat voor soort ondersteuningsvragen hebben ze?*

In het algemeen blijkt dat mantelzorgers zich vaak niet bewust zijn van het feit dat ze mantelzorger zijn. Dit wordt als normaal beschouwt. Dit geldt ook voor mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze. Het steeds meer tijd steken in het mantelzorgen verloopt ook geleidelijk. Je merkt niet dat dit steeds meer van je gaat vragen. De grens van het nog aankunnen en overbelast raken is moeilijk te zien aankomen. Ondersteuningsvragen liggen op het vlak van: praktische ondersteuning, emotionele ondersteuning, informatie, advies, respijtzorg en educatie.

*Mantelzorgers die CPM benaderen:*

*In hoeverre zijn mantelzorgers in de gemeente bekend met het CPM en het aanbod hiervan?*

Mantelzorgers komen vaak pas in contact met het CPM op het moment dat er een concrete vraag ligt voor ondersteuning. In veel gevallen is de mantelzorger dan al overbelast. Mantelzorgers raken op de hoogte van het aanbod van het CPM op het moment dat de mantelzorger contact legt met het CPM. Het in beeld krijgen van mantelzorgers is lastig. Dit komt omdat mantelzorgers zichzelf niet altijd herkennen in het feit dat ze mantelzorger zijn. Jonge mantelzorgers herkennen zich niet in het begrip mantelzorger.

*Wat is een realistisch en optimaal te verwachten percentage van het aantal mantelzorgers dat het CPM benadert?*

Als we landelijke getallen van mantelzorgers vertalen naar de gemeente Aa en Hunze, dan geeft dit nu het volgende beeld van de aantallen mantelzorgers volgens inwonersaantallen gebaseerd op het CBS per 1 januari 2009 (mezzo.nl).

<b>Categorieën</b>	<b>Aantallen</b>
Het inwonersaantal van Aa en Hunze	25.675
Aantal inwoners van 18 jaar en ouder	20.540
Aantal inwoners jonger dan 18 jaar	5.135
Aantal jongeren onder de 18 dat opgroeit met ziekte in thuissituatie (20%)	1.027
Aantal mantelzorgers van 18 jaar en ouder	5.443
Mantelzorgers die lang of intensief zorgen	4.108
Waarvan mantelzorgers die lang en intensief zorgen	1.725
Zwaar- of overbelaste mantelzorgers	708

Volgens de tabel waarin de landelijke cijfers zijn omgezet naar aantallen in Aa en Hunze dan is het totaal aantal mantelzorgers in de gemeente ongeveer 6500. Van deze 6500 zijn er 4000 mantelzorgers die lang of intensief zorgen. Een groot aantal mantelzorgers redt het prima en is in staat om de mantelzorgtaken te combineren met werk en een sociaal leven. Van belang is om deze doelgroep preventief te informeren, zodat overbelasting van de mantelzorger minder vaak voorkomt.

Onderstaande tabel geeft aan welke contacten het CPM heeft gehad in 2011 en 2012 op de diverse ondersteuningsactiviteiten.

Ondersteuningsactiviteit	Aantal in 2011	Aantal in 2012
Aantal bezoekers op de website per maand	639	627
Aantal geregistreerde mantelzorgers	Nog niet geregistreerd	78
Telefonische contacten (meerdere onderwerpen)	103	127
Huisbezoeken (meerdere onderwerpen)		
Eenmalig:	14	17
Meerdere malen:	32	24
<i>Totaal:</i>	<i>46</i>	<i>41</i>
Informatie over praktische ondersteuning	12	20
Aanvraag huishoudelijke hulp	3	5
Mantelzorgcompliment	16	22
Respijtzorg	10	14
Emotionele ondersteuning	16	17
Lotgenotencontact	Nog niet geregistreerd	1
Cursussen	Nog niet geregistreerd	1
Bemiddelingen respijtzorg	8	14

Wat een realistisch aantal te bereiken mantelzorgers is, is moeilijk in te schatten. Dit heeft niet alleen te maken met de middelen die ingezet worden, maar ook met de focus van CPM nu en de rol en positie die het CPM gaat krijgen in de toekomst. Daarnaast moet benadrukt worden dat er een groot verschil is tussen het aantal mantelzorgers dat het CPM bereikt en het aantal mantelzorgers dat geregistreerd staat. In de huidige situatie is een bereik van 50% van het aantal mantelzorgers realistisch. De mantelzorgconsulent heeft 13 uur tot haar beschikking en ondersteunt in deze tijd voornamelijk de overbelaste mantelzorger en verzorgt samen met vrijwilligers activiteiten en lotgenotencontacten. Daarnaast wordt ingezet op bemiddeling tussen hulpvrager en (vrijwillige) respijtzorg.

In een andere setting waarbij het CPM zich meer gaat richten op het vergroten van de bewustwording, preventie, informatie en advies samen met vrijwilligers dan kan het bereik een stuk groter worden, 90% van het totaal aantal mantelzorgers is dan mogelijk haalbaar. Hierbij gaat het dan duidelijk om het bereiken en niet om het registreren van mantelzorgers.

*Wat zijn de mogelijkheden om mantelzorgers beter in beeld te krijgen, bewustwording te vergroten en adequater te ondersteunen?*

- een meer doelgroepgerichte benadering. Communicatie gericht op de jonge mantelzorger, werkende mantelzorger en oudere mantelzorger.
- Het aanbod meer toe spitsen op de 3 verschillende doelgroepen mantelzorger.
- Belangrijk is ook om meer aan preventie en voorlichting te doen, zodat bewustwording bij de mantelzorger eerder plaatsvindt.
- Een betere signalerende rol van sociaal team, huisartsen, wijkverpleegkundigen, etc.
- Het inzetten van vrijwilligers op verschillende onderdelen als: mantelzorgvoorlichters, vrijwilligers die lotgenotencontacten begeleiden en vrijwilligers die activiteiten organiseren.
- Uitbreiden van (vrijwillige)respijtzorg.

### *Organisatie van CPM:*

#### *Wat is de effectiviteit van de activiteiten en bijdrage aan de beleidsdoelen van de gemeente?*

Het centrale doel van CPM is dat de inzet leidt tot minder overbelaste mantelzorgers ten opzichte van het totaal aantal geschatte mantelzorgers in de gemeente Aa en Hunze. De activiteiten van het CPM zijn er op gericht om overbelasting te voorkomen of te verminderen. Door de toename van het aantal mantelzorgers in de gemeente en toename van de zorgzwaarte van mantelzorgers neemt ook de vraag naar ondersteuning toe. Door de grotere vraag naar individuele ondersteuning en complexere ondersteuningsvragen richt het CPM zich uiteraard veel op de overbelaste mantelzorger. De tijd beschikbaar voor het geven van voorlichting, werven van vrijwilligers, coördineren van activiteiten is daardoor beperkt.

### Aanbevelingen

Aanbevelingen worden gegeven naar aanleiding van de laatste vraag die gesteld is door de gemeente naar aanleiding van de nulmeting naar het CPM.

#### *Wat zijn mogelijkheden om de inzet van CPM effectiever en efficiënter te organiseren? Dit ook in relatie tot sociale teams.*

In de huidige situatie bij het CPM is een toename van contacten met overbelaste mantelzorgers te zien. (Dit zijn vaak oudere of werkende mantelzorgers. Jonge mantelzorgers zijn nauwelijks in beeld.) De consulent Mantelzorg geeft aan dat er voor preventie en het geven van voorlichting niet tot nauwelijks tijd is omdat het ondersteunen van de overbelaste mantelzorger veel tijd in beslag neemt. De focus ligt daarom nu nog erg op directe ondersteuning. Het is van belang de focus te verschuiven naar bewustwording, preventie en advies zodat er mogelijk minder overbelastende mantelzorgers zullen zijn. Door de incidentele extra gelden is het mogelijk om in de periode van een jaar een inhaalslag te maken in het vergroten van bewustwording van het aantal mantelzorgers en daarbij een effectievere en efficiëntere werkwijze te ontwikkelen.

In de beschikbare periode is het van belang:

- Om de communicatie te richten op de 3 verschillende doelgroepen, de werkende mantelzorger, de jonge mantelzorger en de oudere mantelzorger. Bij elke doelgroep moet goed onderzocht worden welke communicatie het meest effectief is. Zo zal in de communicatie naar de werkende mantelzorger ook de werkgever betrokken moeten worden en zal bij de communicatie van de jonge mantelzorger zeer goed gekeken moeten worden op welke wijze zij te bereiken zijn en hoe je ze bewust maakt. Zowel provinciaal als landelijk kan gekeken worden naar input. De communicatie moet zich vooral richten op preventie en informatie. Middelen kunnen zijn: website, mantelzorggids, nieuwsbrief, voorlichtingen aan scholen, verenigingen, posters of folders.
- Te organiseren dat op een effectievere manier mantelzorgers in beeld te krijgen, houden en te informeren. Een registratiesysteem is een pre. Al zijn alleen NAW-gegevens en een e-mailadres bekend zo kun je mantelzorgers wel middels een nieuwsbrief makkelijk informeren.
- Om het aantal vrijwilligers en de rol van vrijwilligers binnen het CPM te vergroten. Inzet van mantelzorgvrijwilligers, respijtzorgvrijwilligers en een groep vrijwilligers die verantwoordelijk is voor het organiseren van activiteiten en lotgenotencontacten.

- Als laatste is de komst van het sociale team in de gemeente Aa en Hunze een belangrijk gegeven in het efficiënt kunnen werken binnen het CPM. Als het CPM een meer coördinerende rol gaat innemen dan is het belangrijk dat overbelaste mantelzorgers en/of mantelzorgers met complexe problemen wel goed ondersteunt worden. Van belang is dat er een intensieve samenwerking ontstaat tussen de sociale teams en het CPM. Blijkt in een eerste contact bij het CPM dat er sprake is van een complexe ondersteuningsvraag, een vraag die meer vraagt dan alleen informatie, advies of (respijtzorg)bemiddeling dan verwijst het CPM door naar het sociale team. Uiteraard kan het sociale team bij het CPM terecht als ze informatie of advies nodig heeft.

### **Bijlage 1: Literatuurlijst**

- Brochure: De basisfuncties mantelzorg in de praktijk, uitgave van Movisie
- Mantelzorger, je kunt hem zomaar zijn! Eindevaluatie project “monitoren mantelzorg” Midden Drenthe 2009-2010
- Zorgen over zorg, een onderzoek naar de problematiek, wensen en behoeften van jonge mantelzorgers in Drenthe. Uitgave van de Provincie Drenthe
- 10 jaar steunpunt mantelzorg en vrijwillige thuishulp, uitgave van steunpunt mantelzorg Stadskanaal en Vlagtwedde
- Feiten en cijfers informele zorg, uitgave van Movisie
- [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)
- [www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)