



Doel & plannen
van het
Kennisplatform
uitgewerkt

Resultaten
onderzoek als
leidraad

Mantelzorgers
VINDEN

Mantelzorgers
VERSTERKEN

Mantelzorgers
VERLICHTEN

Mantelzorgers
VERBINDEN

Samen gaan
voor nog beter
toegankelijke
ondersteuning
mantelzorgers

AMBITIEPLAN 2018/2019

Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland (KPMZ ofwel Kennisplatform) is sinds de start in 2013 uitgegroeid tot een begrip in de regio. Er is een stevige start gemaakt met de versterking en borging van de ondersteuning van mantelzorgers. Dit ambitieplan is het vervolg van borging en versterking van ondersteuning aan mantelzorgers in West-Friesland.

**KENNISPLATFORM
MANTELZORG
WEST-FRIESLAND**

Koopvaarder 1
1625 BZ Hoorn
info@ikzorg.nu
www.ikzorg.nu

Colofon

Projectleiding: MEE & de Wering

Auteur: Dagmar Alders

Mede Auteurs: Mark Wijnen, Jan Olijve, Roel Piepenbrink, Loes Kamma

Eindredactie: Annika van Zonneveld

Met dank aan de zeven West-Friese gemeenten en kernpartners
Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland



Inhoud

Inleiding	4
1. Borging van mantelzorgondersteuning	6
2. Onderzoekresultaten	7
3. Ambities 2018-2019	8
Vinden	9
Versterken	10
Verlichten	11
Verbinden	12

Inleiding

Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland is een samenwerkingsverband tussen de West-Friese gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties en helpt hen bij het versterken en borgen van mantelzorgondersteuning in West-Friesland. Het Kennisplatform draagt bij door:

- 1) Partners en doelen met elkaar te verbinden.
 - 2) Gemeenten en organisaties te adviseren over mantelzorgbeleid.
 - 3) Informatie te verzamelen, verspreiden en beheren.
 - 4) Aanbieden van deskundigheidsbevordering aan uitvoerenden en mantelzorgers.
- Dit zijn de vier functies van het Kennisplatform.

De doelstelling van het Kennisplatform is tweeledig:

- Bijdragen aan de integratie van mantelzorgondersteuning binnen bestaande hulp- en zorgverlening.
- Het aanbod aan mantelzorgondersteuning vindbaar maken voor en afstemmen op zowel zorgprofessionals als de mantelzorgers en inwoners van West-Friesland.

Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland (KPMZ ofwel Kennisplatform) is sinds de start in 2013 uitgegroeid tot een begrip in de regio. Zowel voor medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten als voor mantelzorgers zelf. Er is een stevige start gemaakt met de versterking en borging van de ondersteuning van mantelzorgers. Veel uitvoerende beroepskrachten van zorg- en welzijnsorganisaties hebben meer oog gekregen voor de rol en positie van mantelzorgers en bieden hen een luisterend oor, informatie, advies en ondersteuning. Een deel van de mantelzorgers is inmiddels bekend met het Kennisplatform en het ondersteuningsaanbod. Dit blijkt uit twee onderzoeken in West-Friesland naar mantelzorgondersteuning. Onderzoeksbureau I&O Research heeft een 1-meting uitgevoerd en het Kennisplatform heeft een enquête uitgezet onder betrokken professionals. Uit deze onderzoeken blijkt ook dat er nog genoeg uitdagingen zijn voor de komende jaren. Een verkort overzicht van de onderzoekresultaten kunt u lezen in hoofdstuk 2.

Samen met alle deelnemende partijen van het Kennisplatform hebben we daarom een werksessie georganiseerd. Aan de hand van deze onderzoeksresultaten en onze ervaringen hebben we in deze bijeenkomst met elkaar de ambities en aandachtspunten voor de komende twee jaren geformuleerd. Deze zijn vertaald in dit ambitieplan voor 2018-2019.

Begin 2018 wordt dit ambitieplan besproken en aangevuld met input vanuit het programmateam en het mantelzorgpanel. Vervolgens wordt het plan voorgelegd aan en vastgesteld door de stuurgroep. Hierna wordt er een gezamenlijk actie- en communicatieplan opgesteld, om de ambities te vertalen naar concrete werkzaamheden.

Voor het opstellen van dit ambitieplan heeft het document
“Mantelzorgondersteuning is de basis, aandachtspunten voor lokaal beleid” van het
Transitiebureau WMO gediend als inspiratie en basis voor de structuur aan de hand
van de vier thema's: vinden, versterken, verlichten en verbinden.

1. Borging van mantelzorgondersteuning

“Mantelzorgondersteuning bieden waar de mantelzorgers zijn” is het uitgangspunt. In de huidige aanpak betekent dit dat de zorgprofessional de mantelzorger steeds meer betreft bij het zorgplan, de afspraken en afstemming voor de zorg van de naaste. In dat geval staat niet alleen de zorgvrager centraal. Het betekent dat ook de mantelzorgers steeds meer gezien worden als expliciete doelgroep van de zorgprofessional. Het adequaat steunen van de mantelzorger is immers een randvoorwaarde voor goede zorg aan de primaire zorgvrager. Ook de mantelzorger die ondersteuning nodig heeft komt hiermee centraal te staan. Daarnaast beoogt de borging van mantelzorgondersteuning dat de mantelzorger zelf de informatie en mogelijkheden voor ondersteuning gemakkelijk kan vinden.

2. Onderzoekresultaten

Uit de 1-meting van I&O research en de enquête van het Kennisplatform zijn de volgende aandachtspunten naar voren gekomen:

Aandachtspunten vanuit zorgprofessionals

- Communicatie tussen mantelzorgers en zorgprofessionals verbeteren.
- Zij hebben behoefte aan meer tijd voor signaleren, aandacht en nazorg m.b.t. mantelzorgondersteuning.
- Zij hebben behoefte aan 'up to date' kennis, willen blijvend gevoed worden met de nieuwste informatie over mantelzorgondersteuning.
- Zij hebben behoefte aan deskundigheidsbevordering op het gebied van mantelzorgondersteuning.
- Zij hebben voldoende inzicht in signalen van overbelasting bij mantelzorgers, maar willen meer inzicht in welke ondersteuning er vervolgens nodig en mogelijk is.
- Zij hebben behoefte aan meer samenwerking en ervaringen uitwisseling met andere zorgprofessionals m.b.t. mantelzorgondersteuning.

Aandachtspunten vanuit mantelzorgers

- Communicatie tussen mantelzorgers en zorgprofessionals verbeteren.
- Zij hebben behoefte aan een centraal contactpersoon vanuit de zorgaanbieder.
- Zij hebben behoefte aan meer ondersteuning en inzicht in de mogelijkheden hiertoe.
- Zij willen beter wegwijs worden in informatie; soorten mantelzorgondersteuning, kennis over regelingen op werk, et cetera.
- Niet alle mantelzorgers zijn in beeld en niet alle mantelzorgers hebben ondersteuning nodig.

Aandachtspunten voor organisaties en gemeenten

- Er is behoefte aan mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Gemeenten en zorgorganisaties kunnen hierin het goede voorbeeld geven.
- Mantelzorgondersteuning bij zorgprofessionals borgen door dit als taak op te nemen in het takenpakket.
- Mantelzorgondersteuning kan beter geïntegreerd worden in werkprocessen door mantelzorgers in het beleid te benoemen als expliciete doelgroep en ondersteuning aan deze doelgroep als vast agendapunt op te nemen in structurele werkoverleggen.
- Steeds meer wijkteams gaan met mantelzorgondersteuning aan de slag. Gemeenten kunnen hierin faciliteren.

3. Ambities 2018/2019

Voor de komende twee jaar zijn zes ambities geformuleerd. De eerste drie ambities zijn externe ambities. Ze geven antwoord op de vraag: wat willen we in de komende twee jaar met elkaar bereiken? De laatste drie ambities zijn intern gericht. Ze geven antwoord op de vraag: wat is hier voor nodig?

Extern

1. Meer maatwerk en oog voor diversiteit in mantelzorgondersteuning en deskundigheidsbevordering. Diverse mantelzorg doelgroepen vraagt om maatwerk in de ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan coaches of vrijwillige maatjes voor mantelzorgers;
2. Mantelzorger als expliciete doelgroep (h)erkennen en behandelen en ze ook als zodanig registeren.
3. Versterken van de communicatie en PR. Dit is tweeledig; enerzijds het versterken van communicatie binnen het platform, tussen de deelnemende organisaties en anderzijds meer doelgroepgericht, met behulp van diverse communicatiekanalen.

Intern

4. Meer inhoud geven aan de samenwerking binnen het programmateam van het Kennisplatform en hiermee het convenant. Wat houdt het precies in als men zich aansluit bij het Kennisplatform? Wat komt men halen en brengen? Verwachtingen hiervan helder communiceren.
5. Kennisplatform verbreden op twee manieren:
 - a. Aansluiting zoeken met jeugdzorgorganisaties zoals Parlan, scholen, GGD en dergelijke.
 - b. Verbreden van het Kennisplatform met organisaties en verenigingen waar zorgvragers en mantelzorgers nu al mee verbonden zijn. Denk hierbij aan kerken, werkgevers, verenigingen, huisartsen en dergelijke.
6. Versterken van het Mantelzorgpanel door allerlei mantelzorg doelgroepen vertegenwoordigd te laten zijn in het panel en aansluiting zoeken bij gemeentelijke adviesraden sociaal domein. Specifiek ook aandacht voor het betrekken van vertegenwoordiger uit werkgeverskring.

Ondersteuning van mantelzorgers begint met inzicht in de variatie die bestaat tussen inwoners van de regio die al voor iemand in hun sociale omgeving zorgen. Mantelzorgers zijn een diverse doelgroep, tussen mantelzorgers kunnen grote verschillen bestaan.

- Denk aan het verschil in voor wie de mantelzorger zorgt. Dit kan bijvoorbeeld iemand zijn met een psychische problemen, een fysieke beperking of hersenletsel of een ziekte.
- Het verschil in voor wie de mantelzorger zorgt, maakt ook dat er grote verschillen zijn in de *soort van de zorg* van de mantelzorger en de intensiteit waarmee deze zorg verleent wordt.

- De relatie tussen mantelzorger en zorgbehoevende kan verschillen. Van partner tot ouder, kind, broer, zus, vriend, opa, oma of buren.
- Ook zijn er verschillen in welke levensfase de mantelzorger zich bevindt. Werkend en een jong gezin, schoolgaand of gepensioneerd?
- En er zijn bijvoorbeeld ook specifieke mantelzorg doelgroepen, zoals migranten of jonge mantelzorgers.

De grote verscheidenheid onder type mantelzorgers en type mantelzorg, maakt dat er ook een zeer grote verscheidenheid is in ondersteuningsbehoefte.

Daarnaast is het belangrijk te benoemen dat er aandacht blijft voor 'ontspoorde mantelzorg'. Dit kan bij alle type mantelzorgers voorkomen. Het gaat om zorg die (sluipenderwijs) is omgeslagen in verwaarlozing, verkeerde behandeling of zelfs mishandeling.

Rekeninghoudend met de grote onderlinge verschillen en risico's op ontsporing, zijn, naast de bestaande basisfuncties van het Kennisplatform de hiervoor beschreven ambities uitgewerkt per thema: vinden, versterken, verlichten en verbinden. Deze thema's vormen de kapstok voor het lokale mantelzorgbeleid. Het Kennisplatform sluit er door deze uitwerking bij aan.

Vinden

Als we het hebben over 'vinden' dan gaat het er om dat we de verschillende soorten mantelzorgers weten te vinden en bij ze weten aan te sluiten en andersom: dat zij het Kennisplatform weten te vinden. Om dit te stimuleren zet het Kennisplatform in op:

- Verbreden van het Kennisplatform Mantelzorg. Meer organisaties laten aansluiten, met name organisaties die een functie hebben in het dagelijkse leven van mensen, zoals kerken, huisartsen (POH), scholen, werkgevers, moskeeën, (sport)verenigingen, buurtcentra, etc.
- Uitbreiden van het Kennisplatform met meer jeugdorganisaties en professionals. Een kwart van alle jeugdigen hebben te maken met een chronisch ziek, beperkt of verslaafd familielid. Zij voelen zich bovenmatig verantwoordelijk en krijgen zelf weinig aandacht voor hun eigen zorgen. Er zijn diverse jeugdorganisaties die zich kunnen aansluiten. Denk hierbij aan Parlan, GGD, GGZ, scholen, kinderopvang, etc.
- Deskundigheidsbevordering aanbieden aan bijvoorbeeld wijkteamleden en opbouwwerkers op het gebied van signaleren en doorverwijzen van mantelzorgers. En het aanbieden van deskundigheidsbevordering voor mantelzorgers zelf.
- Communicatie en PR afstemmen op de diverse mantelzorg doelgroepen. Bijvoorbeeld niet altijd de term 'mantelzorg' gebruiken en informatie in andere

talen verstrekken. Meer mantelzorgers bereiken door ervaringsverhalen te delen. Niet alleen de 'negatieve' ervaringen, maar ook positieve ervaringen. De communicatie via diverse communicatie kanalen verspreiden.

Versterken

Mantelzorgers kunnen versterkt worden in hun regie en hun positie. Dit kan gerealiseerd worden op verschillende niveaus. Zowel individueel, als op het niveau van beleidsparticipatie. Adviesraden sociaal domein vertegenwoordigen de inwoners van een gemeente m.b.t. beleidsparticipatie en ook vanuit het Mantelzorgpanel komt input voor verbetering van mantelzorgondersteuning. Het kennisplatform, het mantelzorgpanel en de adviesraden kunnen elkaar hierin versterken.

- Borgen van samenwerking met mantelzorgers bij de 'toegang' van zorg binnen gemeenten. Dat kan door bij zogenaamde 'keukentafelgesprekken' (en de voorbereiding hierop), de mantelzorgers standaard uit te nodigen en hen blijvend te betrekken, maar ook door ze te benaderen en te registreren als aparte doelgroep die mogelijk ook ondersteuning nodig heeft. Registreer hierbij ook de mantelzorgers die (nog) geen gebruik maken van ondersteuning, zodat zij geïnformeerd kunnen worden over het (preventieve) aanbod.
- Het benadrukken dat gemeenten de verplichting hebben om hun burgers te wijzen op hun recht op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Aansluiting van het Kennisplatform mantelzorg bij adviesraden sociaal domein in de diverse gemeenten. Dit versterkt beleidsparticipatie van inwoners op het gebied van mantelzorgondersteuning. Het doel is dat de adviesraden en het kennisplatform gezamenlijk optrekken om gemeenten adequaat te adviseren over ondersteuning aan mantelzorgers. Gedacht wordt aan een opzet waarbij de gemeentelijke adviesraden Sociaal Domein 1x per jaar worden bijgepraat door het KPMZ. Hierin zal melding worden gemaakt van de laatste stand van zaken op de thema's van het Kennisplatform. Aan de raden zal worden gevraagd een lid af te vaardigen en zitting te laten nemen in het Mantelzorgpanel waardoor zowel de raden als het kennisplatform de kennis kunnen "halen en brengen".
- Versterken Mantelzorgpanel, zodat de diverse doelgroepen mantelzorgers vertegenwoordigd zijn in het panel. Het mantelzorgpanel heeft een adviserende rol voor het Kennisplatform. Zij zijn de oren en ogen van het platform. Hierbij zeker ook denken aan een werkgeversvertegenwoordiger.
- Advisering van gemeenten en organisaties t.a.v. mantelzorgvriendelijk beleid. Input vanuit adviesraden sociaal domein, het mantelzorgpanel en vanuit de expertise binnen het kennisplatform vormt hiervoor de basis.

- Versterken van de samenwerking tussen zorgorganisaties. Door het faciliteren van het uitwisselen van ervaringen tussen zorgprofessionals en door met hen werken aan het ontwikkelen van signaleringshandvaten. Het Kennisplatform ontwikkeld hiertoe een 'toolkit' bestaande uit hulpmiddelen om het gesprek met mantelzorgers gemakkelijker te kunnen voeren, bijvoorbeeld een 'wat en hoe kaart'.
- Mantelzorgwaardering gebruiken om PR te maken voor het Kennisplatform en dit aan te passen op de diversiteit van de doelgroepen.

Verlichten

Wat is hierin onze rol en wat is aan gemeenten/organisaties zelf?

Verlichten gaat om hoe het Kennisplatform zorgprofessionals kan helpen dat zij mantelzorgers zo kunnen ondersteunen (verlichten) dat mantelzorgers de mantelzorgtaken kunnen blijven uitvoeren. Per gemeente wordt zorg en ondersteuning ingekocht. Er kunnen per gemeente onderlinge verschillen zijn met betrekking tot het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers. Zowel professionals als mantelzorgers blijken behoefte te hebben aan een duidelijk (basis)aanbod. Een sociale kaart met dit aanbod en steeds 'up to date' gehouden worden van de laatste mogelijkheden, waren duidelijke wensen bij beide groepen. Naast een duidelijk aanbod is er steeds meer vraag naar een passend aanbod, meer maatwerk. Het kennisplatform kan hierin een belangrijke rol vervullen. In 2018-2019 wordt er gewerkt aan volgende zaken:

- Gemeenten adviseren over maatwerk in de ondersteuning en mogelijkheden in respijtzorg. Het huidige aanbod is eenzijdig.
- Meer maatwerk in deskundigheidsbevordering voor zowel de mantelzorgers als de zorgprofessionals. Er blijkt een blijvende behoefte aan informatie, advies en kennis. Bij zowel beroepskrachten als mantelzorgers. Echter de diversiteit van de doelgroepen neemt toe, daarom is meer maatwerk en ook het doelgroepgericht aanbieden van deze deskundigheidsbevordering onontbeerlijk. Voor zorgprofessionals blijft het belangrijk steeds deze diverse doelgroepen mantelzorgers in beeld te krijgen, ze te herkennen, overbelasting te signaleren en effectief te kunnen verwijzen.
- Meer mogelijkheden voor passende ondersteuning, zoals een (vrijwillig) maatje voor de mantelzorger, of lotgenotengroepen, maar ook praktische ondersteuning. Ook hierin is vanwege schaalgrootte samenwerking tussen de verschillende gemeenten raadzaam.
- Met wijkteams en andere zorgprofessionals overleggen over wat zij kunnen betekenen voor mantelzorgers en hoe ze dit kunnen integreren in hun werkzaamheden. In sommige situaties kan het in het wijkteam aanwijzen of opnemen van een aandachtsfunctionaris, mantelzorgconsulent o.i.d. een van de oplossingsrichtingen zijn.

Verbinden

Er is verbinding nodig tussen organisaties onderling, tussen formele en informele zorg. Een goede samenwerking tussen zorgaanbieders, mantelzorgers, vrijwilligers en mantelzorgondersteuners is van groot belang om met elkaar de juiste zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de zorgvrager en de mantelzorger. Om deze goede samenwerking te realiseren is inzet op onderstaande zaken nodig:

- Stimuleren dat mantelzorgers als expliciete doelgroep (h)erkend worden bij zowel gemeenten (wijkteams) als bij zorgprofessionals. Het is noodzakelijk dat organisaties dit hebben geborgd in hun taakomschrijving en werkprocessen, zoals het agenderen van mantelzorgcasuïstiek in de werkoverleggen.
- Nieuw communicatieplan opstellen samen met het programmateam. Kern van dit plan is communicatie gericht op de diverse doelgroepen en meer aandacht voor blijvend informeren van zowel mantelzorgers als beroepskrachten.
- Opnieuw vormgeven van de werkwijze van het programmateam Kennisplatform Mantelzorg West-Friesland. Er zijn veel organisaties en gemeenten aangesloten bij het kennisplatform. De gedeelde mening is dat de huidige werkwijze van het programmateam te weinig oplevert. Met elkaar moet nagedacht worden hoe op een inspirerende en effectieve manier gezamenlijk uitvoering gegeven kan worden aan het Kennisplatform, waarin ruimte is voor zowel halen als brengen! Ook moet er afgesproken worden hoe elke deelnemer in de eigen organisatie kan terugkoppelen.
- Organiseren van kennisuitwisseling, zodat professionals elkaar weten te vinden voor bijvoorbeeld collegeaal consult.

