

## Raadsplein besluitvormend

Datum 2 maart 2015

onderwerp           Mantelzorgondersteuning en waardering  
portefeuillehouder Nelleke Vedelaar  
informant           Dijk, GR van (Erna) 2110  
eenheid/afdeling   Ontwikkeling OWS  
bijlagen            Voorstel: Beslisnota Mantelzorgondersteuning en waardering  
                      Bijlage: Rapportage  
                      Bijlage: Advies Mantelzorg Participatieraad  
                      Bijlage: Drieluik Mantelzorg  
                      Bijlage: Brief reactie participatieraad  
                      Bijlage: Korte terugblik debatronde 16-02-2015-  
                      Mantelzorgondersteuning en waardering

## Voorgesteld besluit raad

### De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

- 1 Kennis te nemen van de rapportage van het onderzoek onder mantelzorgers 2014
- 2 De structurele extra middelen voor mantelzorgondersteuning en waardering, te weten € 450.000, -  
in 2015 beschikbaar te stellen voor:
  - ? Vinden en waarderen van mantelzorgers € 250.000, -
  - ? Versterken mantelzorgers door middel van themabijeenkomsten, trainingen € 50.000, -
  - ? Tijdelijke vervanging zorg € 50.000, -
  - ? Uitbreiding van de ondersteuning voor met name risicogroepen zoals mantelzorgers van GGZ cliënten: € 100.000,-, voor verbetering van de aansluiting formele zorg - informele zorg en voor het onderwerp werk en mantelzorg.
3. Hiervoor het in de begroting 2015 gelabelde bedrag van ruim € 450.000, - uit het gemeentefonds als dekking te gebruiken.
4. Kennis te nemen van het advies van de participatieraad en onze reactie daarop.

## Beslisnota voor de raad

Datum 3 februari 2015

Openbaar

Onderwerp Mantelzorgondersteuning en waardering  
Versienummer 1

Portefeuillehouder Nelleke Vedelaar

Informant Erna van Dijk  
Eenheid/Afdeling Ontwikkeling / OWS  
Telefoon (038) 498 2110  
Email GR.van.Dijk@zwolle.nl

Bijlagen:

4

### De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

- 1 Kennis te nemen van de rapportage van het onderzoek onder mantelzorgers 2014
- 2 De structurele extra middelen voor mantelzorgondersteuning en waardering, te weten € 450.000, - in 2015 beschikbaar te stellen voor:
  - Vinden en waarden van mantelzorgers € 250.000, -
  - Versterken mantelzorgers door middel van themabijeenkomsten, trainingen € 50.000, -
  - Tijdelijke vervanging zorg € 50.000, -
  - Uitbreiding van de ondersteuning voor met name risicogroepen zoals mantelzorgers van GGZ cliënten: € 100.000,-, voor verbetering van de aansluiting formele zorg – informele zorg en voor het onderwerp werk en mantelzorg.
3. Hiervoor het in de begroting 2015 gelabelde bedrag van ruim € 450.000, - uit het gemeentefonds als dekking te gebruiken.
4. Kennis te nemen van het advies van de participatieraad en onze reactie daarop.

Datum 3 februari 2015

## Toelichting op het voorstel

### **Inleiding**

Mantelzorgers en vrijwilligers leveren een grote bijdrage in de Zwolse samenleving. Voor familieleden, burens en bekenden. Dat is niet vanzelfsprekend, hoewel veel mensen het als vanzelfsprekend doen. Maar we realiseren ons dat mantelzorgtaken veel van mensen vragen, soms te veel. Dat verdient waardering en ondersteuning. In het WMO beleidsplan hebben we dat opgenomen: In Zwolle willen we de positie van mantelzorgers en vrijwilligers versterken en verlichten. Daarnaast willen we een betere verbinding tussen informele en formele zorg. Gemeenten krijgen met de WMO 2015 een belangrijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van deze doelen. Ook voorziet de WMO 2015 in een versterking van de positie van de mantelzorger. De mantelzorger wordt betrokken bij de aanvraag van de inwoner die ondersteuning nodig heeft om goed af te stemmen wat de inwoner en de mantelzorger zelf doen en waar ondersteuning door de overheid bij nodig is. Goede ondersteuning van inwoners draagt bij aan het verlichten van mantelzorg”

In juli 2014 heeft het college besloten nader onderzoek uit te voeren onder mantelzorgers naar hun specifieke ondersteunings- en waarderingsbehoeften om zo goede keuzes te kunnen maken hoe mantelzorgers vanaf 2015 beter gewaardeerd en ondersteund kunnen worden.

Inmiddels is dit onderzoek uitgevoerd. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de adresgegevens van de Sociale Verzekeringsbank, de WMO individuele voorzieningen, het steunpunt Mantelzorg en het burgerpanel. Aan dit onderzoek hebben ruim 2.000 Zwolse mantelzorgers meegedaan. Daarnaast zijn de resultaten van het onderzoek besproken met het steunpunt Mantelzorg, de Mantelzorgadviesraad en diverse zorg en welzijnsorganisaties in de stad. Deze bespreking heeft geleid tot onderstaande verdeling van middelen. Daarnaast heeft de participatieraad een advies uitgebracht op deze beslisnota. Dit advies met onze reactie is bijgevoegd.

Uit het onderzoek (zie bijlage) blijkt dat meer dan de helft van de mantelzorgers het belangrijk vindt waardering te krijgen voor het werk dat zij doen. Daarnaast geven zij aan behoefte te hebben aan informatie over financiële regelingen, respijtzorg, acute hulp bij crises, bij het aanvragen van zorg en een cursus over het stellen van grenzen / mentale weerbaarheid.

Uit het onderzoek blijkt ook dat mantelzorgers geen homogene groep zijn. Het merendeel van de mantelzorgers geeft aan de zorg goed aan te kunnen. Opvallend is dat een deel van de mantelzorgers

Datum 3 februari 2015

in het onderzoek aangeeft niet direct voor iemand met een ziekte of beperking te zorgen maar iemand anders te ondersteunen die dat doet.

De zorg die mantelzorgers bieden bestaat voor een groot deel uit emotionele ondersteuning, vervoer of begeleiding, hulp bij de “papierwinkel”, klussen in en om het huis enz. Ongeveer één op de zeven mantelzorgers ervaart de zorg regelmatig als te zwaar of voelt zich overbelast. Er zijn hierbij risicogroepen aan te wijzen zoals mantelzorgers die meer dan 20 uur per week zorgen of mantelzorgers die zelf een matige tot slechte gezondheid hebben en bijvoorbeeld mantelzorgers van zorgvragers met GGZ problematiek.

De psychische belasting, het verplichtende karakter en de zorgen voor de toekomst zijn de meest belastende factoren voor mantelzorgers. Voor werkende mantelzorgers (bijna de helft van de onderzoeksgroep) valt de combinatie werken en zorg zwaar.

In dit voorstel geven wij aan hoe wij mantelzorgers willen vinden, willen waarderen en hoe wij de ondersteuning van mantelzorgers willen vormgeven onder andere door hun positie te versterken. Gemeenten zijn per 1 januari 2015 met de komst van de nieuwe WMO 2015 naast de ondersteuning van mantelzorgers ook verantwoordelijk voor de waardering van mantelzorgers. Hiervoor is voor Zwolle een bedrag van ruim € 450.000, - structureel beschikbaar gesteld in het gemeentefonds.

### **Beoogd effect**

Mantelzorgers zijn beter en langer in staat voor hun naasten te zorgen nu deze naar verwachting langer thuis blijven wonen en daarmee het beroep op de mantelzorgers groter wordt. Mantelzorgers voelen zich door de gemeente gewaardeerd en ondersteund.

Deze beoogde effecten worden gemeten in de te ontwikkelen monitor voor het sociaal domein.

### **Argumenten**

#### **2.1 Vinden en waarderen van mantelzorgers**

*Om mantelzorgers goed te kunnen ondersteunen is het belangrijk dat wij hen kunnen vinden.*

Zwolle telt ongeveer 15.000 mantelzorgers. Mantelzorg is volgens de WMO verordening: “hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep”

Mantelzorgers nemen vaak belangeloos en uit liefde voor hun naaste zware zorgtaken op zich en verdienen daarom de zorg en aandacht van de gemeente.

*Mantelzorgers vormen geen homogene groep.* De meeste mantelzorg wordt verleend aan ouder(s) en/of partner. Meestal is sprake van een lichamelijke beperking en/of ziekte (66 %) bij de zorgvrager. Daarnaast wordt veel mantelzorg gegeven aan mensen met psychiatrische problematiek en beginnende dementie.

Vooraf bij de mantelzorgers van deze laatste groepen is de psychisch/emotionele belasting (zeer) groot. Uit onderzoek naar ontspoorde zorg blijkt dat de kans op ouderen mishandeling het grootst is bij de mantelzorgers van mensen met dementie.

Datum 3 februari 2015

*Uit het onderzoek blijkt dat mantelzorgers vaak geen gebruik maken van het ondersteuningsaanbod dat aanwezig is.* De belangrijkste belemmering is onbekendheid met het aanbod. Daarnaast vindt ruim een kwart van de mantelzorgers het moeilijk om hulp te vragen en een derde deel wil de zorg liever niet uit handen geven. Mantelzorgers denken dat (meer) ondersteuning (te)veel geld zal kosten. En nog meer mantelzorgers maken geen gebruik van (extra) ondersteuning omdat degene voor wie zij zorgen dat zelf niet wil. Uit het nu uitgevoerde onderzoek wordt ook duidelijk dat meer dan de helft van de mantelzorgers waardering voor wat zij doen belangrijk vindt. De meeste mantelzorgers hebben behoefte aan waardering van degene voor wie zij zorgen, maar bijna 60 % hecht (ook) belang aan waardering vanuit de gemeente. Het gaat de mantelzorgers erom dat gezien en erkend wordt wat zij doen, om de persoonlijke aandacht

*Die waardering kan volgens de mantelzorgers op verschillende manieren getoond worden.* Bijvoorbeeld door aandacht, een aardigheidje, financiële ondersteuning, goede informatie en ontmoeting. We hechten eraan bij de uiting van de waardering zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de persoonlijke situatie van de mantelzorgers zodat de waardering of ondersteuning getoond wordt op die momenten dat dit het meeste nodig is.

*Wij vinden de mantelzorgers bijvoorbeeld door hen vanaf het eerste moment actief te betrekken bij de gesprekken met de zorgvrager.*

In de gesprekken die het sociale wijkteam heeft met de zorgvrager wordt de zorgvrager gestimuleerd zijn mantelzorgers bij deze gesprekken uit te nodigen waardoor ook de (over) belasting van de mantelzorgers in beeld komt.

*We willen de mantelzorgers vinden door middel van het uitreiken van een blijk van erkenning in de vorm van bijvoorbeeld een bloemetje of cadeaubon*

Zorgvragers, mantelzorgers zelf maar ook andere mensen in de omgeving van de mantelzorgers kunnen mantelzorgers aanmelden voor deze waardering.

Om zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken, willen we het begrip mantelzorg niet nader definiëren. Ook hanteren wij vooralsnog geen criteria voor mantelzorgers die wel of niet recht hebben op een individuele waardering.

De mantelzorgers die wij met het uitreiken van een individuele waardering vinden worden geregistreerd als mantelzorgers en dit adressenbestand kan vervolgens gebruikt worden om mantelzorgers te informeren over de mogelijkheden van ondersteuning, over financiële regelingen, over tijdelijke vervanging van de zorg (respijtzorg) enz.

*Het uitreiken van een waardering voor mantelzorgers kan op termijn een mooie invulling zijn van het werk van het sociale wijkteam.* Het stelt de leden van het sociale wijkteam in staat om nader kennis te maken met de mantelzorgers in hun wijk.

Voor de komende twee jaar kiezen wij er echter voor de uitvoering bij het steunpunt mantelzorg neer te leggen om de sociale wijkteams niet teveel te belasten. Om bekendheid te geven aan de mogelijkheid in aanmerking te komen voor een waardering, zal goede communicatie nodig zijn en een duidelijk herkenbaar punt waar mantelzorgers aangemeld kunnen worden. Bijvoorbeeld het lokale steunpunt Mantelzorg. Ook de sociale wijkteams zullen speciaal aandacht hebben voor communicatie hierover.

Datum 3 februari 2015

De dag van de mantelzorg willen wij blijven vieren door samen met andere organisaties in de stad, mantelzorgers een ontspannend en informatief programma te bieden. Door regelmatig het aanbod, het tijdstip en de locatie te wijzigen worden diverse groepen mantelzorgers bereikt.

## **2.2 Versterken positie mantelzorgers**

*Om de positie van mantelzorgers te versterken willen wij trainingen aanbieden die hen leren grenzen aan te geven en mentaal weerbaar te worden.*

In het onderzoek is mantelzorgers gevraagd welke concrete behoeften zij hebben naast het contact met andere mantelzorgers en emotionele steun. 29 % van de mantelzorgers geeft aan behoefte te hebben aan een cursus of training om goed voor zichzelf te blijven zorgen en grenzen te stellen en communiceren met degene voor wie zij zorgen.

Met de training aan allochtone mantelzorgers hebben wij ervaring opgedaan met dit soort trainingen die de eigen kracht van mantelzorgers versterken, hen de mogelijkheid bieden om samen met anderen ervaringen te delen en te zoeken naar ruimte en tijd voor zichzelf. Daarnaast willen wij ook kijken hoe de positie van de mantelzorgers in het gesprek met de professionele zorg versterkt kan worden. Hoe kunnen zij beter voorbereid dit gesprek aangaan.

## **2.3 Tijdelijke vervanging zorg (respijtzorg)**

*Mantelzorgers geven in het onderzoek aan behoefte te hebben aan tijdelijke vervangende zorg (respijtzorg).* De druk op mantelzorgers kan zo hoog zijn dat een time out voor de zorgvrager of de mantelzorgers dringend nodig is.

Samen met de relevante partijen in de stad willen wij het aanbod aan tijdelijke vervanging van de zorg/respijtzorg beter in kaart brengen, bekend en beter toegankelijk maken en zo nodig uitbreiden. Dat aanbod van respijtzorg bestaat onder andere uit: het inzetten van een zorgvrijwilliger of andere vervangende zorg, time out voor de zorgvrager en/of de mantelzorgers. Daarnaast is dagbesteding ook een heel belangrijke vorm van respijtzorg.

*Het komt voor dat mantelzorgers de zorg (tijdelijk) niet kunnen verlenen.* Dit kan omdat zij overbelast zijn, omdat zij zelf ziek zijn of om een andere dringende reden moeten stoppen met het mantelzorgen. Het sociaal wijkteam kan in voorkomende gevallen samen met het steunpunt Mantelzorg zoeken naar een maatwerkoplossing.

Wij willen in eerste instantie voor 2015 en 2016 een budget beschikbaar stellen voor de communicatie rond respijtzorg en het mogelijk organiseren van ontbrekende vormen van respijtzorg, maatwerk.

## **2.4 Uitbreiden ondersteuning mantelzorgers**

*De huidige mogelijkheden voor ondersteuning worden uitgebreid.*

De gemeente biedt al verschillende vormen van ondersteuning. Deze zijn gebaseerd op de landelijke basisfuncties van mantelzorgondersteuning. Dit zijn bijvoorbeeld informatievoorziening, emotionele ondersteuning, bieden van praktische hulp en ondersteuning.

*Omdat het beroep dat gedaan wordt op het sociale netwerk van inwoners die zorg nodig hebben, toeneemt merken wij ook dat de behoefte aan ondersteuning, informatie over financiële regelingen/ belastingen en de zorg toeneemt.* Vooral de groep mantelzorgers van GGZ patiënten en mensen met

Datum 3 februari 2015

een beginnende dementie hebben het psychisch zwaar. Omdat steeds meer mensen met bijvoorbeeld dementie langer zelfstandig blijven wonen, neemt de druk op de mantelzorger en het sociale netwerk toe. Wij gaan met mantelzorgers en professionals in overleg hoe wij de ondersteuning van deze groep mantelzorgers kunnen versterken. Naast deze groep blijven wij ook extra inzet plegen op de ondersteuning van allochtone mantelzorgers en jonge mantelzorgers.

*Wij maken afspraken met de formele zorg om het samenspel tussen formele en informele zorg en ondersteuning te verbeteren.* In een brief van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer wordt duidelijk dat ook het ministerie met dit thema aan de slag gaat. Naast dit thema staat ook het goed toerusten van de mantelzorger en zorgvrijwilliger; deskundigheidsbevordering van professional, mantelzorger en vrijwilliger en vrijwilligers nieuwe stijl op deze landelijke agenda.

Voor de ondersteuning van mantelzorgers is het van wezenlijk belang dat zij in het contact met de professionele zorg gehoord en serieus genomen worden. De professionele zorg kan op haar beurt goed gebruik maken van de kennis en ervaring van de mantelzorger. Dit belang wordt echter nog niet door alle zorgorganisaties onderkend. Zorgverleners vinden het vaak moeilijk om een goede manier te vinden om met mantelzorgers samen te werken. Mantelzorgers op hun beurt vinden het in eerste instantie vaak heel prettig om de zorg uit handen te kunnen geven aan professionals. Het eerstvolgende overleg van het platform Welzijn, Wonen en Zorg zal helemaal in het teken van dit thema staan.

*Een kwart van de ondervraagde mantelzorgers geeft aan problemen te hebben met de combinatie werk en mantelzorg.* Vooral mantelzorgende ouders geven aan moeite te hebben met de balans. Dit leidt regelmatig tot ziekteverzuim. Wij willen werkgevers bewust maken van het feit hoe zij hun organisatie mantelzorgvriendelijker kunnen maken. Samen met het steunpunt Mantelzorg wordt een actieplan opgesteld om deze werkgevers te bereiken.

Als gemeente kunnen wij een voorbeeldfunctie hebben voor andere werkgevers. Daarom organiseert de gemeente Zwolle bijeenkomsten voor werknemers die mantelzorgen en daarnaast stelt de afdeling HR dit onderwerp in de managementteams aan de orde gesteld. In 2015 wordt een zinvolle training voor werkende mantelzorgers opgenomen in het gemeentelijk opleidingsaanbod 2015.

### **Risico's**

Het budget dat door het Rijk wordt toegevoegd aan het gemeentefonds is afkomstig van het landelijk uitgedeelde mantelzorgcompliment. Dit compliment, een geldbedrag van € 200, -, werd tot 1 januari 2015 uitgekeerd door de sociale verzekeringsbank aan mantelzorgers van mensen met een AWBZ indicatie.

Als gemeente kiezen we er nu voor de middelen uit het gemeentefonds in te zetten voor een brede groep van mantelzorgers.

Daarbij kiezen we voor individuele waardering maar ook voor betere ondersteuning en het versterken van mantelzorgers.

Uit het onderzoek blijkt niet dat er problemen te verwachten zijn met de mantelzorgers die nu geen compliment meer ontvangen

### **Financiën**

Datum 3 februari 2015

Dit is het eerste jaar dat we deze middelen verdelen. De verdeling is gemaakt op basis van een inschatting. We zullen monitoren en zonodig voorstellen doen voor bijstelling als in de praktijk blijkt dat een andere verdeling van gelden nodig is

Wij stellen voor het extra budget voor mantelzorgwaardering/ondersteuning voor 2015 als volgt te verdelen. :

- Vinden en waarden van mantelzorgers € 250.000, -
- Versterken mantelzorgers door middel van themabijeenkomsten, trainingen € 50.000, -
- Tijdelijke vervanging zorg € 50.000, -
- Uitbreiding van de ondersteuning voor met name risicogroepen zoals mantelzorgers van GGZ cliënten: € 100.000,-, voor verbetering van de aansluiting formele zorg – informele zorg en voor het onderwerp werk en mantelzorg.

### **Communicatie**

In januari 2015 wordt een publieksversie uitgebracht van de twee lokale onderzoeken naar mantelzorg die in 2013 en 2014 zijn uitgevoerd door de afdeling Informatie en advies. Deze onderzoeken vormden de basis voor de gemaakte keuzes in deze beslisnota. Er is een publieksversie uitgebracht van de resultaten van beide onderzoeken. Deze is vooral bedoeld is voor de leden van de sociale wijkteams en andere intermediairs zoals huisartsen. Het geeft een goed beeld van de aantallen, behoeftes, vragen van mantelzorgers in Zwolle. De publieksversie vindt u als bijlage bij dit voorstel. Via de communicatiekanalen van het steunpunt Mantelzorg, de gemeentelijke website, de Mantelzorgadviesraad etc. kunnen ook mantelzorgers kennis nemen van deze resultaten.

### **Vervolg**

Met de komst van de sociale wijkteams verwachten wij een verschuiving te zullen zien voor wat betreft de individuele ondersteuning van mantelzorgers van het steunpunt Mantelzorg naar de leden van het sociale wijkteam en naar de zorgorganisaties. Het wijkteam gaat immers het gesprek aan met de zorgvrager én zijn mantelzorger. Er kan dan eerder gesignaleerd worden dat de mantelzorger overbelast raakt. Op dit moment is het nog te vroeg om de consequenties hiervan precies in beeld te brengen. Vandaar dat wij eind 2015, begin 2016 met een notitie in de raad willen komen wat de komst van het sociale wijkteam betekent voor de rol van het steunpunt Mantelzorg. Naar verwachting zal het steunpunt zich verder ontwikkelen tot een expertisecentrum waar Mantelzorgers terecht kunnen voor trainingen, lotgenotencontacten en informatie en advies. Dit kan bijstelling van de inzet van middelen tot gevolg hebben.

### **Openbaarheid**

Deze beslisnota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester



Datum 3 februari 2015

mevrouw R.E. Riemersma MCM, secretaris